



## **Privacystatement**

### **Databeleid**

WoonEnergie wilt u helpen bij het gemakkelijker en voordeliger maken van uw vaste lasten en diensten in en rond het huis. Door het gebruik van data en door echt te luisteren naar wat klanten willen, krijgen we tevreden klanten. Welke persoonsgegevens we gebruiken? Daar zijn we transparant over. Hoe we data opslaan, verwerken en toepassen, blijven we continu met elkaar evalueren. We zijn kritisch over wat zowel mens als maatschappij van ons verwacht en we willen onze goede reputatie behouden. We houden ons aan de wet en vragen uw toestemming wanneer dat nodig is. Ook kunt u op ieder moment bezwaar maken tegen het gebruik van data voor deze doeleinden. Zo kunnen we innoveren, terwijl onze gezamenlijke normen en waarden hoog in het vaandel blijven staan.

### **Maatschappij**

De maatschappij verwacht van ons dat wij optreden als een commercieel en duurzaam bedrijf, zowel bij het aantrekken van onze klanten als het verkopen van producten binnen ons portfolio. Om aan deze verwachtingen te voldoen, verzamelen we data van onze websites, uit contracten, interacties met de klant, openbare bronnen (zoals CBS en Kadaster) en van derde partijen. Dankzij deze data is onze communicatie aan te passen naar de individuele situatie van klanten.

### **Klanten van WoonEnergie**

Klanten van WoonEnergie verwachten dat wij producten en/of diensten in en rond het huis aanbieden en hierover inzicht en advies geven. Deze verwachtingen willen we waarmaken. Daarom creëren we modellen, profielen en inzichten op basis van klantdata, data van apparaten zoals slimme meter, publieke databases en data van derden. Combinaties van alle databronnen maken het mogelijk dat we relevanter kunnen zijn. Zo krijgt u het juiste product op het juiste moment te zien.

### **Privacystatement**

In dit privacystatement geven wij u antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens door WoonEnergie. Zo leggen we u hier uit hoe we uw gegevens verwerken en waarvoor we dat doen. Ook vertellen we u wat u zelf kunt beslissen over het gebruik van uw gegevens. Dit privacystatement geldt voor iedere dienstverlening van WoonEnergie waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Dat leggen we hieronder uit.



### **1. Wat is verwerken van persoonsgegevens?**

Verwerken is: alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, opvragen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en verwijderen van gegevens uit onze administratie. Dit is dus een zeer ruim begrip.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect iets over een natuurlijk persoon zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook - in combinatie daarmee - uw verbruiksgegevens.

### **2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?**

WoonEnergie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens bij de uitvoering van haar dienstverlening conform dit privacy statement. Waar wij in dit privacy statement spreken over WoonEnergie die persoonsgegevens conform dit privacy statement verwerkt, bedoelen wij: CEN B.V. h.o.d.n. WoonEnergie.

WoonEnergie heeft een aanvullende privacyverklaring [voor solliciteren bij WoonEnergie](#), met informatie over welke persoonsgegevens worden verwerkt en voor welk doel.

### **3. Van wie verwerkt WoonEnergie persoonsgegevens?**

Wij verwerken persoonsgegevens van personen met wie wij een klantrelatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- (voormalige)klanten;
- personen die interesse tonen in onze producten en/of diensten, of
- personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een klantrelatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad.

Als een bedrijf of organisatie een klantrelatie met WoonEnergie heeft en contactgegevens van zijn medewerkers aan ons doorgeeft, is dat bedrijf of die organisatie verplicht om deze contactpersonen hierover te informeren. In dit privacy statement kunnen deze contactpersonen zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

Wij kunnen ook persoonsgegevens verwerken van derden met wie wij geen klantrelatie hebben of hebben gehad, bijvoorbeeld om uw en onze belangen te beschermen. Dit kunnen wij onder meer doen in het kader van fraudebestrijding en het inventariseren van stakeholders.



#### **4. Welke persoonsgegevens verwerkt WoonEnergie?**

WoonEnergie beschikt over persoonsgegevens als u deze zelf aan ons heeft verstrekt of gebruik maakt van onze producten en/of diensten. WoonEnergie kan ook over deze gegevens beschikken door openbare bronnen te raadplegen en/of door het verrijken van gegevens via derden, zoals voor het uitvoeren van een creditcheck. Bekijk [hier](#) het overzicht van de categorieën van persoonsgegevens die WoonEnergie verwerkt.

WoonEnergie hanteert de volgende bewaartermijnen:

- Hebt u contact met ons maar besluit u geen klant te worden? Dan bewaren we uw persoonsgegevens maximaal 1 jaar.
- Wordt u wel klant? Dan bewaren we uw persoonsgegevens zolang als u klant bent en voor een periode van maximaal 3 jaar na einde klantrelatie. In die 3 jaar gebruiken we uw persoonsgegevens voor de afhandeling van uw overeenkomst en om u te benaderen met de vraag om weer klant te worden. Daarnaast gebruiken we uw gegevens in die periode voor interne analyses, prognoses en procesverbeteringen en voor wettelijk verplichte rapportages (bijvoorbeeld aan een toezichthouder).
- De persoonsgegevens die nodig zijn voor een (dreigende) (buiten)gerechtelijke procedure kunnen we langer dan 3 jaar bewaren. Namelijk zolang als nodig is voor de procedure en maximaal 20 jaar. Persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan de wettelijke bewaarplicht van de belastingdienst bewaren we tot 7 jaar na einde klantrelatie.

#### **5. Waarvoor verwerkt WoonEnergie persoonsgegevens?**

##### **a. Om een klantrelatie met u aan te gaan en tot stand te kunnen brengen**

Als u klant bij ons wilt worden of wanneer u een nieuw product of een nieuwe dienst wilt afnemen, hebben wij persoonsgegevens nodig. Zo mogen energieleveranciers bij alle nieuwe klanten een kredietwaardigheidsonderzoek doen om te beoordelen of wij u als klant kunnen accepteren, of dat wij u eerst om een waarborgsom moeten vragen voordat wij uw aanmelding verder kunnen verwerken.

Hiervoor kunnen wij ook gegevens over u gebruiken die wij van anderen ontvangen. Bijvoorbeeld van het bedrijf dat het kredietwaardigheidsonderzoek voor ons verricht.

##### **b. Om de overeenkomst uit te kunnen voeren**

Als u klant bij ons bent, willen wij u goed van dienst zijn en u zo goed mogelijk helpen door u makkelijke zelfservice-mogelijkheden te bieden. Voor de uitvoering



van de overeenkomst die wij met u hebben en om onze producten en/of diensten aan u te kunnen leveren, verwerken wij uw persoonsgegevens. Wij kunnen u geen producten en/of diensten leveren zonder uw gegevens hiervoor te gebruiken. Wij gebruiken uw naam en (e-mail)adresgegevens bijvoorbeeld voor onze administratie en om contact met u te onderhouden. Ook gebruiken we uw persoonsgegevens voor het beantwoorden van uw vragen en de afhandeling van klachten en geschillen, ook na afloop van de overeenkomst. Wij leggen gesprekken vast, bijvoorbeeld telefoongesprekken en chatsessies die u met ons voert. Dat geldt ook voor de vragen die u ons per e-mail, post, app, chat of telefonisch stelt. Dit doen wij onder meer voor trainingsdoeleinden (gerechtvaardigd belang) en om op een later moment onze afspraken met u te kunnen nagaan en in het kader van (juridische) bewijsvoering. Maar we hebben uw gegevens bijvoorbeeld ook nodig om onze dienstverlening technisch mogelijk te maken.

Wij verwerken uw persoonsgegevens onder meer om bijvoorbeeld uw (jaar)nota("s) te kunnen sturen en deze te kunnen incasseren. In het geval van stroom en gas om bij te houden wat u heeft verbruikt in de afgelopen periode. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast.

Als u bij het aangaan van uw overeenkomst een incassomachtiging heeft gegeven, incasseren we maandelijks de verschuldigde (termijn)bedragen van uw rekening. En betaalt u bijvoorbeeld de (jaar)nota("s) niet (op tijd), ook niet nadat we u daarvoor een herinnering hebben gestuurd, dan kunnen we onze vordering op u ter incasso overdragen aan een derde partij. Deze partij ontvangt van ons dan uw gegevens die nodig zijn om de vordering te kunnen incasseren, zoals uw naam, adresgegevens en de nota waar het om gaat.

### **c. Om overeenkomsten met leveranciers aan te gaan en uit te voeren**

Als u voor uw werk contact hebt met WoonEnergie kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om contact te kunnen onderhouden met het bedrijf waarvoor u werkt.

## **WETTELIJKE VERPLICHTING**

### **d. Om wettelijke verplichtingen na te komen**

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service)berichten te sturen. Hierbij kunt u denken aan de situatie dat de tarieven wijzigen. Wij informeren u dan persoonlijk over deze wijziging.



WoonEnergie kan ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan een verzoek om persoonsgegevens van klanten te verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties, zoals een toezichthouder (bijvoorbeeld de Autoriteit Consument en Markt ("ACM")), de gemeente, de Belastingdienst of aan de politie. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken hier alleen aan mee als we hebben vastgesteld dat dit verzoek aan de wettelijke vereisten voldoet.

Omdat wij moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen, verwerken wij uw gegevens ook in het kader van accountantscontroles.

Specifiek voor stroom en gas houdt WoonEnergie zich ook aan de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters. Deze gedragscode bevat gedragsregels over het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die zijn verkregen uit een slimme meter.

WoonEnergie sluit een aansluitovereenkomst met u namens uw netbeheerder en wisselt uw persoonsgegevens in verband daarmee met de netbeheerder uit.

Daarnaast verwerken wij uw persoonsgegevens voor het innen van vorderingen ten behoeve van derden. Zoals bijvoorbeeld de netbeheerkosten van uw netbeheerder die wij bij u in rekening brengen en vervolgens afdragen aan uw netbeheerder.

## **TOESTEMMING**

**e.** We kunnen u ook om toestemming vragen om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Bijvoorbeeld om u te informeren over voor u (nieuwe) relevante producten en/of diensten van andere groepsmaatschappijen van WoonEnergie en/of activiteiten en acties die WoonEnergie in samenwerking met door haar zorgvuldig geselecteerde partners organiseert.

Als u een slimme meter hebt, vragen we met uw akkoord dagelijks uw meterstanden op bij uw netbeheerder. De netbeheerder leest de meterstanden uit en levert ons deze op dag-, uur- en kwartierbasis aan. Bijvoorbeeld als u gebruik wilt maken van onze verbruik- en inzichtdiensten in de Mijn WoonEnergie omgeving, waarmee we u inzicht bieden in uw energieverbruik en -kosten. Als u daarvoor toestemming hebt gegeven, kunt u die op elk gewenst moment weer intrekken. Dit kan via Mijn WoonEnergie of door contact op te nemen met onze servicecrew. Het intrekken van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht.



## **GERECHTVAARDIGD BELANG**

### **f. Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en/of diensten**

Om u goed van dienst te zijn en te blijven, werken wij voortdurend aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en/of diensten. In sommige gevallen verwerken wij hiervoor persoonsgegevens. Dat doen wij onder meer voor kwaliteitsdoeleinden. Bijvoorbeeld als u een vraag stelt over een product.

### **g. Voor onze bedrijfsvoering**

Voor managementinformatie en uitvoering van onze algemene strategie en beleid. En ten behoeve van het optimaliseren van de bedrijfsvoering.

### **h. Voor promotie- en marketingdoeleinden**

Uw persoonsgegevens worden door WoonEnergie ook in groepsverband gebruikt voor promotie- en/of marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om u te informeren over voor u (nieuwe) relevante producten en/of diensten van WoonEnergie en/of activiteiten. WoonEnergie maakt hierbij gebruik van profilering.

Profilering is geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van u worden geëvalueerd. WoonEnergie past dit toe om bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, interesses en bezoekersgedrag te analyseren of te voorspellen. Hiervoor kunnen wij ook gegevens over u gebruiken die wij van anderen kopen. Wij kunnen daarmee de inhoud van onze informatie en aanbiedingen beter op uw interesses afstemmen. Bij WoonEnergie vindt geen geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering plaats als daaraan rechtsgevolgen voor u zijn verbonden of het besluit u in aanmerkelijke mate treft.

We informeren u in het kader van promotie- en/of marketingdoeleinden via mail, telefonisch of per post. Als u deze informatie niet wilt ontvangen, dan kun u zich hiervoor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in deze berichten wordt geboden. U kunt dit ook aan ons doorgeven via [woonenergie.nl/contact](https://www.woonenergie.nl/contact) of stuur een brief naar WoonEnergie, Postbus 111, 3000 AC Rotterdam.

Als u geen klant meer bent, kunnen we u nog benaderen met een aanbod om weer klant te worden, tenzij u zich hiervoor hebt afgemeld. WoonEnergie hanteert hiervoor een termijn tot maximaal 3 jaar na het beëindigen van de klantrelatie.

Als u onze website bezoekt dan kunnen wij uw gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over u bekend is om onze dienstverlening aan u te verbeteren en om voor u relevante advertenties te tonen. Ook kunnen wij de



gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om voor u meer gerichte informatie op de sites te plaatsen. Hiermee kan WoonEnergie haar dienstverlening verder verbeteren en aanpassen aan de wensen van klanten. Daarnaast combineren wij uw online surf-, zoek-, en klantgedrag om u online en/of offline relevante aanbiedingen en aanbevelingen te doen, afgestemd op uw voorkeuren of interesses en om onze campagnes te optimaliseren. Dit doen wij op basis van cookietechnieken en met cookies vergelijkbare technieken. Dit leggen wij u uit in ons [cookiestatements](#).

#### **i. Voor statistische en wetenschappelijke doeleinden**

We kunnen de gegevens die wij van u hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren en onderzoek te doen, ook als we deze gegevens niet meer nodig hebben voor andere doeleinden.

Dat wil zeggen dat de gegevens alleen nog maar voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt.

#### **LINKS NAAR ANDERE SITES**

Op de websites van WoonEnergie zijn enkele links naar websites van andere partijen opgenomen. WoonEnergie draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen met uw gegevens omgaan. Kijk daarom of de door u bezochte site een privacyverklaring bevat. Zo ja, lees deze om te zien of u zich kunt vinden in het daarin beschreven privacybeleid van de betreffende partij.

### **6. Verwerkt WoonEnergie ook bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens?**

#### **BIJZONDERE PERSOONSgegevens**

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over gezondheid, gegevens over religieuze of levensbeschouwende overtuigingen, etnische gegevens of gegevens betreffende ras, politieke opvattingen, het lidmaatschap van een vakbond, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, genetische gegevens en gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. WoonEnergie verwerkt géén bijzondere persoonsgegevens, tenzij dat door de wet is toegestaan. Vraagt u ons om bijzondere persoonsgegevens over u vast te leggen of maakt u deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening.



## STRAFRECHTELIJKE PERSOONSgegevens

Een andere categorie gegevens betreft de strafrechtelijke gegevens. Het gaat daarbij om de verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Ook gaat het om persoonsgegevens betreffende een door de rechter opgelegd verbod naar aanleiding van onrechtmatig of hinderlijk gedrag. Deze gegevens kan WoonEnergie ook verwerken als de wet dat toelaat of in het kader van onderzoek naar strafbare feiten of bij hinderlijk en/of (eerder vertoond) agressief gedrag.

### **7. Aan wie verstrekt WoonEnergie mijn persoonsgegevens?**

WoonEnergie kan uw persoonsgegevens verstrekken aan dienstverleners, die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten en die daarbij in onze opdracht persoonsgegevens verwerken. WoonEnergie kan bijvoorbeeld dienstverleners inschakelen voor IT-ondersteuning of bij de afhandeling of levering van onze producten en/of diensten. WoonEnergie verstrekt aan dienstverleners uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening. WoonEnergie verplicht de dienstverleners met wie WoonEnergie persoonsgegevens deelt deze uitsluitend te gebruiken in het kader van de betreffende dienstverlening aan WoonEnergie of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. De dienstverleners mogen ook uitsluitend op instructie van WoonEnergie handelen. WoonEnergie verplicht deze dienstverleners de gegevens afdoende technisch en organisatorisch te beveiligen en geheim te houden.

Hoewel het uitgangspunt van WoonEnergie is om bij voorkeur dienstverleners in te schakelen in landen binnen de EER waar een passend beschermingsniveau geldt, kunnen de dienstverleners die WoonEnergie inschakelt over de hele wereld gevestigd zijn. Dit kan daarom doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.

WoonEnergie doet dit echter alleen als door deze derde een passend beschermings- en beveiligingsniveau kan worden geboden. Bijvoorbeeld omdat de doorgifte van persoonsgegevens plaatsvindt naar een land dat door de Europese Commissie op basis van een adequaateitsbesluit is aangewezen als een land met een vergelijkbaar beschermingsniveau, of dat de derde gebruik kan maken van Binding Corporate Rules of door gebruik te maken van Standard Contractual Clauses. Dat zijn door de Europese Commissie opgestelde standaardcontracten voor de doorgifte van persoonsgegevens aan landen die niet een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.





Uw persoonsgegevens kunnen zowel tijdens als na de verwerking voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden. Daarnaast kan WoonEnergie (wettelijk) verplicht worden om uw persoonsgegevens te verstrekken aan overheidsinstanties, toezichthouders, politie of bijvoorbeeld aan professionele raadgevers (zoals een bewindvoerder of advocaat).

Wij kunnen uw persoonsgegevens (of een afgeleide van deze gegevens) ook delen met niet-commerciële onderzoeksinstellingen en overheidsorganisaties ten behoeve van onderzoek en het ontwikkelen van overheidsbeleid, op het terrein van duurzame energiebronnen, klimaat en slimme energienetwerken.

Uw persoonsgegevens worden zonder uw toestemming niet verkocht of verhuurd aan derde partijen die deze vervolgens voor eigen doeleinden verder verwerken.

## **8. Wat zijn mijn rechten?**

U heeft een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die WoonEnergie van u heeft gekregen. Deze rechten worden hieronder uitgelegd. Rechten zijn niet absoluut, er zijn altijd uitzonderingen mogelijk waardoor we geen gehoor aan uw verzoek kunnen geven. Als dat zo is dan leggen we dat aan u uit.

Als u WoonEnergie een verzoek stuurt over één van deze rechten, zal WoonEnergie hier binnen vier weken op reageren. Stuur uw verzoek aan WoonEnergie o.v.v. "privacy" via ons digitale [contactformulier](#) of schriftelijk aan WoonEnergie, Postbus 111, 3000 AC Rotterdam. In het verzoek moet u zoveel mogelijk specificeren op welke persoonsgegevens uw verzoek betrekking heeft. Ook moet u uw verzoek voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer. Het doen van een verzoek is kosteloos, tenzij u ongegronde of buitensporige verzoeken doet.

Voordat we aan uw verzoek kunnen voldoen, zijn we wettelijk verplicht u te identificeren.

## **RECHT OP INZAGE VAN UW PERSOONSGEGEVENS**

U heeft recht op inzage in uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat u bij het onderdeel van WoonEnergie waar u producten en/of diensten afneemt, kunt opvragen welke persoonsgegevens er van u worden verwerkt en voor welke doelen die gegevens worden gebruikt.



## **RECHT OP RECTIFICATIE VAN UW PERSOONSgegevens**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten verbeteren of aanvullen als deze gegevens onjuist of onvolledig zijn.

## **RECHT OP GEGEVENSWIJSING ("VERGETELHEID")**

U kunt ook een verzoek doen aan WoonEnergie om uw gegevens te verwijderen. WoonEnergie hoeft hier niet altijd aan te voldoen. Als u uw toestemming intrekt hoeft WoonEnergie uw gegevens niet te verwijderen als er een andere rechtsgrond is voor de verwerking. Bijvoorbeeld omdat WoonEnergie wettelijk verplicht is uw gegevens te bewaren of omdat de gegevens nodig zijn om producten en/of diensten aan u te kunnen leveren.

## **RECHT VAN BEZWAAR TEGEN HET GEBRUIK VAN UW PERSOONSgegevens**

U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van persoonsgegevens voor direct marketing of vanwege uw specifieke situatie. Dit is alleen van toepassing voor verwerkingen onder de grondslag gerechtvaardigd belang.

## **RECHT OP BEPERKING VAN HET GEBRUIK VAN UW PERSOONSgegevens**

Als u denkt dat de verwerking van uw gegevens door WoonEnergie onrechtmatig is of als WoonEnergie uw gegevens niet langer nodig heeft, maar u wilt zelf dat deze gegevens niet worden gewist, dan kunt u een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Uw gegevens blijven dan opgeslagen maar worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als u nog wacht op een controle van uw gegevens of op een antwoord op uw verzet tegen het gebruik.

## **RECHT OP GEGEVENSOVERDRAAGBAARHEID (OOK WEL HET RECHT OP DATAPORTABILITEIT GENOEMD)**

U kunt WoonEnergie een verzoek doen om de gegevens die WoonEnergie van u heeft ook zelf (elektronisch) te verkrijgen of WoonEnergie als verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken deze over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Het recht op gegevensoverdraagbaarheid geldt alleen voor persoonsgegevens die zijn verzameld op basis van toestemming of op basis van een overeenkomst.

Daarnaast gaat het alleen om persoonsgegevens welke zijn verstrekt door, en gerelateerd aan, u. Hieronder wordt verstaan zowel persoonsgegevens die actief en



bewust door u zijn verstrekt (zoals uw e-mailadres bij het aangaan van uw overeenkomst met WoonEnergie), als persoonsgegevens die zijn verstrekt door middel van het gebruik van een apparaat of dienst. Afgeleide gegevens (bijvoorbeeld een interesseprofiel opgebouwd door bezoekersgedrag te registreren) vallen uitdrukkelijk niet onder gerelateerde gegevens.

## **9. Welke regels gelden voor WoonEnergie bij de verwerking van persoonsgegevens?**

Bij de verwerking van persoonsgegevens in Nederland is WoonEnergie onder meer gebonden aan:

- [De Algemene Verordening Gegevensbescherming \("AVG"\)](#)
- [De Gedragscode Slimme Meters voor leveranciers](#)
- [De Telecommunicatiewet](#)
- [De Gedragscode voor Telemarketing \("GTM"\)](#)

De Gedragscode Slimme Meters voor Leveranciers is goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **10. Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij WoonEnergie?**

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig bewaard en niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Binnen WoonEnergie kunnen uw persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die hier gelet op hun functie toegang toe moeten hebben. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren? Dan kunnen wij dat alleen wanneer er tussen beide doelen een nauwe verwantschap bestaat.

Uw persoonsgegevens kunnen ook met aan WoonEnergie verbonden onderdelen worden uitgewisseld. Maar alleen als hiervoor een grondslag is en wanneer dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Bijvoorbeeld als u niet op tijd betaalt.

WoonEnergie neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van uw persoonsgegevens. Zo kan WoonEnergie bijvoorbeeld gebruik maken van encrypties, toegangscode's en pseudonimisering van persoonsgegevens. Daarbij maakt WoonEnergie een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.



### **11. Waar kan ik een datalek melden?**

WoonEnergie vindt het heel belangrijk dat de gegevens veilig zijn. Mocht het zo zijn dat gegevens bijvoorbeeld zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten, wilt u ons dan zo snel mogelijk informeren? Zodat wij hierover waar nodig contact kunnen opnemen met de betrokkenen en de toezichthouder hierover kunnen informeren? Dit doet u via [meldpuntdatalekken@woonenergie.nl](mailto:meldpuntdatalekken@woonenergie.nl). Vermeld in uw e-mail uw naam, eventueel de organisatie waarvoor u werkt, uw telefoonnummer en een korte omschrijving van het datalek.

WoonEnergie houdt zich aan de Meldplicht Datalekken. Dit betekent dat wij een ernstig datalek van persoonsgegevens binnen 72 uur na constatering van het datalek melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Heeft u een (mogelijk) datalek ontdekt? Meld dit ons zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat u het datalek hebt geconstateerd. [Meer informatie](#).

### **12. Waar kan ik terecht met een vraag of klacht?**

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door WoonEnergie stuurt u een bericht via ons digitale [contactformulier](#) of schriftelijk aan WoonEnergie Nederland B.V., Postbus 111, 3000 AC Rotterdam o.v.v. 'privacy'.

Daarnaast kunt u met vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door WoonEnergie terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming ("FG") die WoonEnergie heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG. U kunt zich in dat geval rechtstreeks richten tot onze FG, bereikbaar via [meldpuntprivacy@woonenergie.nl](mailto:meldpuntprivacy@woonenergie.nl). Ook kun u zich rechtstreeks wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens om een klacht in te dienen.

### **13. Kan WoonEnergie dit privacystatement wijzigen?**

Ja, ons privacystatement kan van tijd tot tijd wijzigen. Zo passen wij het privacystatement aan als er bijvoorbeeld nieuwe gegevensverwerkingen zijn. Als deze wijzigingen ook voor u van belang zijn, dan attenderen wij u daarop of maken wij de wijzigingen op een opvallende manier aan u kenbaar. De meest actuele versie van ons privacystatement kunt u steeds terugvinden op deze website.

Versie juni 2021