



# Informatie brochure

AVG / GDPR



## Inleiding

Warmtemeterservice B.V. stelt afrekeningen energiekosten op aan de hand van opgenomen (of uitgelezen) meterstanden van met name warmtekostenverdelers en warmtemeters. Om een afrekening (of energiefactuur) op te kunnen stellen zijn persoonsgegevens nodig. Wij leggen dus diverse persoonsgegevens vast. De vastlegging van gegevens geschiedt in lijn met de bepalingen vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming, ofwel AVG.



Dat wil zeggen dat wij uw gegevens alleen gebruiken voor het kunnen opstellen van afrekeningen energiekosten en eventuele incassodiensten en de bijbehorende administratie en dat wij uw gegevens goed beveiligen tegen inbreuk door derden. Wij bewaren uw gegevens zolang als nodig is voor het verlenen van onze diensten en zolang de wet ons verplicht om uw gegevens te bewaren. Na deze termijn zullen wij uw gegevens verwijderen.

De AVG is in de plaats gekomen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en is niet alleen van toepassing op de bedrijven die meterstanden aflezen en verwarmingskosten verrekenen en bijvoorbeeld verhuurders, de AVG is van toepassing op elke organisatie die op één of andere wijze gegevens van personen vastlegt en/of verwerkt.

De AVG stelt meer verplichtingen aan het verwerken van persoonsgegevens en legt meer nadruk op de verantwoordelijkheid van organisaties. Organisaties moeten met behulp van documenten kunnen aantonen dat de juiste organisatorische en technische maatregelen getroffen zijn om aan de AVG te voldoen.

In dit document zullen we een aantal zaken verduidelijken.

## Inhoud

Inleiding .....	2
Inhoud .....	3
Waarom de AVG? .....	4
Wat merkt u hier van?.....	4
Toestemming.....	4
Nieuwe privacyrechten .....	4
Wat doet WMS? .....	5
Aflezen meterstanden en opstellen afrekeningen energiekosten .....	5
Datacollectie.....	6
Monitoring.....	7
Facturatie en incasso.....	8
Wie heeft toegang? .....	9
Duur van de opslag / bewaartermijnen .....	9
Rechten.....	10
Klachten.....	10
Toestemming.....	10
Wat als het toch mis gaat? .....	11
Meer informatie .....	12

## Waarom de AVG?

In de EU heeft had elke lidstaat een eigen privacywet. Deze nationale wetten waren wel allemaal gebaseerd op de Europese privacyrichtlijn uit 1995. In Nederland was de nationale uitvoering van deze richtlijn de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

De Europese privacyrichtlijn werd vastgesteld toen internet nog in de kinderschoenen stond. Daarom is de Europese privacywetgeving de afgelopen jaren herzien.

## Wat merkt u hier van?

**Door de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) krijgen mensen meer mogelijkheden om voor zichzelf op te komen bij de verwerking van hun gegevens. Hun privacyrechten worden namelijk versterkt en uitgebreid.**

### Toestemming

In de AVG staat bijvoorbeeld een speciaal artikel over toestemming. Hierin staat wat de voorwaarden zijn voor organisaties om geldige toestemming te krijgen van mensen om hun persoonsgegevens te verwerken.

Zo moeten organisaties kunnen bewijzen dat zij geldige toestemming hebben gekregen. En moet het voor mensen net zo makkelijk zijn om hun toestemming in te trekken als om die te geven.

### Nieuwe privacyrechten

Naast versterking van de bestaande rechten krijgen mensen door de AVG een aantal aanvullende rechten.

- *Recht op vergetelheid*  
Mensen hebben al het recht om een organisatie te vragen hun persoonsgegevens te verwijderen. Straks kunnen zij daarnaast eisen dat de organisatie de verwijdering doorgeeft aan alle andere organisaties die deze gegevens van deze organisatie hebben gekregen.
- *Recht op dataportabiliteit*  
Ook hebben mensen straks (onder bepaalde voorwaarden) het recht om van de organisatie hun persoonsgegevens in een standaardformaat te ontvangen. Dit heet het recht op dataportabiliteit.

Zij kunnen bijvoorbeeld eisen dat een organisatie hun persoonsgegevens direct doorstuurt aan de nieuwe dienstverlener, als dat (technisch) mogelijk is.

## Wat doet WMS?

Binnen WMS kunnen vier verschillende activiteiten onderscheiden worden:

- Aflezen meterstanden en opstellen afrekeningen energiekosten
- Datacollectie
- Monitoring
- Incasso en facturatie

Voor elk van deze activiteiten gelden verschillende verwerkingen en derhalve ook verschillen in noodzakelijke vastleggingen van persoonsgegevens.

Er worden geen bijzondere persoonsgegevens vastgelegd.

De verwerkingen worden hieronder nader toegelicht:

### Aflezen meterstanden en opstellen afrekeningen energiekosten

Meterstanden worden minimaal 1x per jaar afgelezen indien sprake is van visueel afleesbare meters. Is sprake van op afstand uitleesbare meters (vanaf 1 januari 2013 moet elke nieuw geplaatste meter voorzien zijn van een mogelijkheid tot uitlezing op afstand – Warmtewet), kan dit nog steeds 1x per jaar zijn (WalkBy of DriveBy), maar meestal worden deze minimaal 1x per dag uitgelezen (Fixed Network).

Naast de vastlegging van de meterstanden worden de volgende persoonsgegevens minimaal vastgelegd:

- Naam
- Adres
- Postcode
- Woonplaats

Indien aanwezig worden ook nog de onderstaande gegevens vastgelegd:

- Telefoonnummer
- E-mail adres

Meterstanden worden verzameld en opgeslagen in een database, gekoppeld aan een adres en gebruikt om een afrekening energiekosten op te stellen.

Om een afrekening energiekosten op te kunnen stellen, zijn ook de naamgegevens noodzakelijk. De gebruikersnamen zijn eveneens gekoppeld aan een fysiek adres.

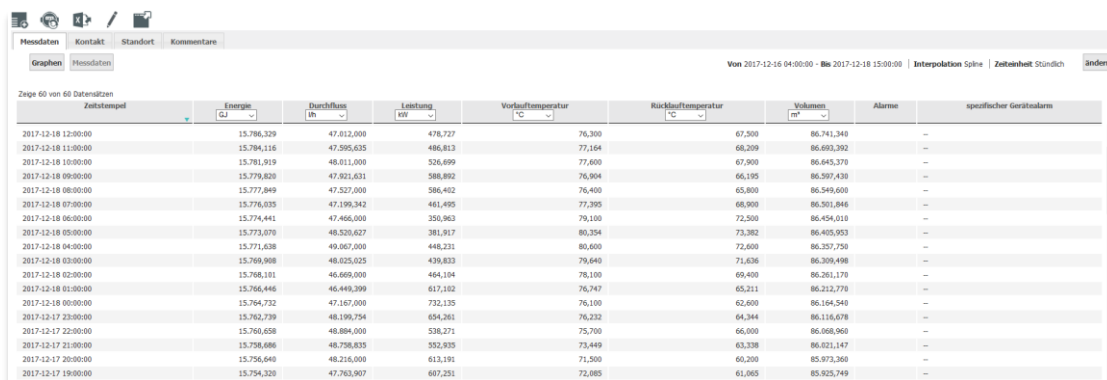
Alle data is en wordt bij Brunata in Denemarken opgeslagen en bewaard.

De gegevens worden meestal verkregen via de verhuurder of beheerder / administrateur. Er worden door ons geen gegevens gedeeld met derden. In enkele gevallen worden gegevens verkregen via ontvangen mails van gebruikers zelf.

## Datacollectie

Indien sprake is van datacollectie, dan worden de meterstanden altijd op afstand uitgelezen via een netwerk en dan ook minimaal 1x per dag. De meterstanden worden verzameld, verwerkt en verzonden aan de opdrachtgever (energieleverancier) via e-mail of dataverbinding. De meterstanden worden normaliter gebruikt voor het opstellen van de afrekening energiekosten. De afrekening wordt dan opgesteld door de opdrachtgever (energieleverancier).

De meterstanden worden verzameld in een database, gekoppeld aan een adres. Er worden geen gebruikersnamen vastgelegd.



Zetinterval	Energie GJ	Durchfluss l/h	Leistung kW	Vorlauftemperatur °C	Rücklauftemperatur °C	Volumen m³	Alarmer	spezifischer Geräusalarm
2017-12-18 12:00:00	15.786,329	47.012,000	478,727	76,300	67,500	86.741,340	-	-
2017-12-18 11:00:00	15.784,116	47.595,635	486,813	77,164	68,209	86.693,292	-	-
2017-12-18 10:00:00	15.781,919	48.011,000	526,699	77,600	67,900	86.645,370	-	-
2017-12-18 09:00:00	15.779,820	47.921,631	588,892	76,904	66,195	86.597,438	-	-
2017-12-18 08:00:00	15.777,849	47.527,000	586,402	76,400	65,800	86.549,600	-	-
2017-12-18 07:00:00	15.776,035	47.196,342	461,499	77,395	68,900	86.501,846	-	-
2017-12-18 06:00:00	15.774,441	47.446,000	350,963	79,100	72,500	86.454,018	-	-
2017-12-18 05:00:00	15.773,070	48.520,627	381,917	80,354	73,382	86.405,953	-	-
2017-12-18 04:00:00	15.771,638	49.067,000	448,231	80,600	72,600	86.357,750	-	-
2017-12-18 03:00:00	15.769,908	48.025,025	439,833	79,640	71,636	86.309,498	-	-
2017-12-18 02:00:00	15.768,181	46.669,000	464,104	78,100	69,400	86.261,170	-	-
2017-12-18 01:00:00	15.766,446	46.449,399	617,182	76,747	65,211	86.212,779	-	-
2017-12-18 00:00:00	15.764,732	47.167,000	732,135	76,100	62,600	86.164,540	-	-
2017-12-17 23:00:00	15.762,739	48.196,754	654,261	76,232	64,344	86.116,678	-	-
2017-12-17 22:00:00	15.760,658	48.894,000	538,271	75,700	66,000	86.068,569	-	-
2017-12-17 21:00:00	15.758,686	48.758,835	552,935	73,449	63,338	86.021,147	-	-
2017-12-17 20:00:00	15.756,640	48.216,000	613,191	71,500	60,200	85.973,260	-	-
2017-12-17 19:00:00	15.754,320	47.763,907	607,251	72,085	61,065	85.925,749	-	-

Naast de meterstanden worden de volgende gegevens minimaal vastgelegd:

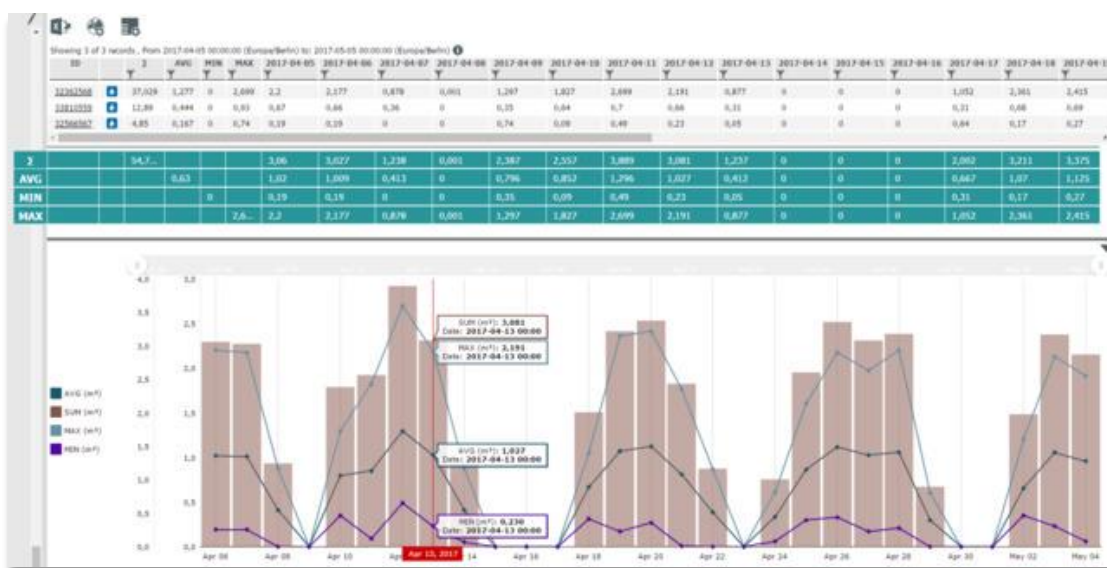
- Adres
- Postcode
- Woonplaats

De meetdata wordt opgeslagen in een gecertificeerd datcenter in Duitsland met de hoogste veiligheidsseisen.

## Monitoring

In geval van monitoring, worden de meters altijd op afstand uitgelezen via een netwerk en dan ook minimaal 1x per dag, en in enkele gevallen zelfs 1x per uur. De meetgegevens - er is in deze situatie sprake van meerdere meetwaarden - worden verzameld, verwerkt en verzonden aan de opdrachtgever via e-mail of dataverbinding. De meetwaarden worden gebruikt om de energie efficiëntie van woningen te monitoren of te waarborgen.

De meetwaarden worden verzameld in een database, gekoppeld aan een adres. Er worden geen gebruikersnamen vastgelegd.



Naast de meetwaarden worden de volgende gegevens minimaal vastgelegd:

- Adres
- Postcode
- Woonplaats

Afhankelijk van het gekozen concept (er kan ook sprake zijn van een combinatie met het opstellen van de afrekeningen) worden gegevens op verschillende locaties opgeslagen.

De meetdata wordt opgeslagen in een gecertificeerd datcenter in Duitsland met de hoogste veiligheidseisen. Indien tevens een afrekening opgesteld wordt, dan worden de meterstanden voor de afrekeningen ook nog verwerkt en opgeslagen bij Brunata in Denemarken.

In dit laatste geval worden ook nog de namen vastgelegd.

## Facturatie en incasso

Incasso is een aanvullende dienst volgend op de verwerking „Afleren meterstanden en opstellen afrekeningen energiekosten“. Indien er sprake is van incasso, wordt er maandelijks een voorschot energiekosten geïncasseerd of gefactureerd.

Om een incasso uit te kunnen voeren naast de NAW-gegevens ook de bankrelaties noodzakelijk. Deze gegevens worden vastgelegd in een financiële administratie welke los staat de databases voor de meterstanden en afrekeningen energiekosten.

Jaarlijks wordt dan ook een factuur opgesteld waarbij het te betalen bedrag wordt verminderd met de reeds betaalde voorschotten. Er wordt dus bijgehouden of alle betaalde voorschotten ook daadwerkelijk betaald zijn of niet.



zijn  
van  
de

In geval van achterstanden in betalingen, kan een incassotraject worden opgestart via een incassobureau of deurwaarder. De betaalgegevens worden dan overgedragen aan deze externe partij.

De volgende gegevens worden minimaal vastgelegd:

- Naam
- Adres (zowel postadres, factuuradres als huisadres)
- Postcode
- Woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mail adres
- Bankrekeningnummer IBAN
- Handtekening ingeval van machtiging automatische incasso

In bijzondere gevallen kunnen daarnaast nog de volgende gegevens worden vastgelegd:

- Gegevens krediet hulpverlener

Bij betalingsachterstanden kunnen gegevens worden doorgegeven aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder.



## Wie heeft toegang?

Toegang tot de gegevens wordt beperkt tot de medewerkers van WMS en enkele medewerkers van onze opdrachtgevers.

Een toegang wordt alleen verleend aan personen die op basis van hun functie een toegang nodig hebben. Opdrachtgevers hebben geen externe toegang tot de financiële gegevens voor onze dienst incasso en facturatie.

Daarnaast heeft een eindgebruiker ook een recht op toegang tot de eigen meetgegevens, via de webportal Brunata WebMon Resident. Er is geen online toegang tot financiële gegevens.

Toegang tot gegevens geschiedt via beveiligde verbindingen en unieke logins. In geval van incassodiensten is sprake van een zogenaamde twee-factor-authenticatie.

In geval van incassodiensten en uitblijvende betalingen, worden gegevens verstrekt aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. De gegevens worden via beveiligde verbindingen verstrekt.

Met externe partijen (leveranciers en/of onderhoudspartijen) worden zogenaamde „verwerkersovereenkomsten“ afgesloten.

## Duur van de opslag / bewaartermijnen

Wij bewaren gegevens zolang als nodig is voor het verlenen van onze diensten en zolang de wet ons verplicht om uw gegevens te bewaren. Na deze termijn zullen wij uw gegevens verwijderen.

Bewaartermijnen:

- Papieren gegevens worden minimaal 5 jaar bewaard. Na deze periode worden deze vernietigd.
- Digitale gegevens ten behoeve van de diensten afrekeningen en/of incasso worden 7 jaar bewaard.
- Meetdata voor monitoring wordt 3 jaar bewaard en vervolgens verwijderd.
- Na beëindiging van een dienstverleningsovereenkomst worden de basisgegevens naar keuze van de opdrachtgever overgedragen aan opdrachtgever dan wel na 5 jaar vernietigd.

***Digitale gegevens kunnen veelal niet verwijderd worden, in dat geval worden gegevens geanonimiseerd.***

## Rechten

Een gebruiker heeft het recht om gegevens in te zien. Ook heeft een gebruiker het recht om „vergeten“ te worden. In sommige gevallen kan ook verzocht worden om het verwijderen van zijn of haar gegevens.

Het verwijderen van data is in vele gevallen en zeker zolang een dienstverleningscontract loopt niet mogelijk. Na beëindiging van een overeenkomst worden de gegevens dan geanonimiseerd. In dit laatste geval kan geen relatie meer gelegd worden naar een persoon.

Na een dergelijk verzoek ontvangt de betreffende persoon een bevestiging van de wijziging.

Een verzoek om inzage wordt binnen vier weken afgehandeld. Het kan voorkomen dat een dergelijk verzoek niet gehonoreerd wordt, in dat geval wordt de betrokkene hiervan op de hoogte gesteld met een volledige onderbouwing van de reden(en).

## Klachten

Indien er sprake is van een klacht over de gegevensverwerking, dan kan deze gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan bijvoorbeeld via deze link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

## Toestemming

Gegevens zijn voornamelijk verkregen via een verhuurder of administrateur / beheerder. Zij hebben toestemming verkregen om gegevens aan ons door te geven.

Voor gegevens die via u zelf verstrekt zijn, wordt aangenomen dat er toestemming is gegeven. U kunt deze toestemming altijd intrekken.

## Wat als het toch mis gaat?

In geval van een datalek, hack of verlies van loginnamen en/of wachtwoorden, zullen maatregelen genomen moeten worden.

Een datalek of hack wordt geregistreerd in een zogenaamd „datalek-register“ en door ons gemeld bij het „Meldpunt datalekken Autoriteit Persoonsgegevens“ via deze link:

<https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actionpage?0>

Daarnaast worden alle mogelijke stappen ondernomen om verdere schade te voorkomen en worden externe toegangen direct geblokkeerd en betrokkenen geïnformeerd. In geval van een vermoeden kan een toegang worden verwijderd en ontvangt u een nieuwe activeringscode voor de webportal.

Binnen Warmtemeterservice B.V. is een persoon aangesteld wie de verantwoordelijkheid voor het bijhouden van het register heeft. Op deze manier is het binnen het bedrijf duidelijk wie aangesproken moet worden indien er een datalek plaatsvindt. Daarnaast zal deze persoon ook het aanspreekpunt zijn voor klanten of medewerkers indien zij aan Warmtemeterservice B.V. aanspraak maken op het recht van inzage.

## Meer informatie

Indien de tekst en uitleg op de voorgaande bladzijden niet voldoende is, kunt u uiteraard uw vragen rechtstreeks aan ons stellen. Dit kan op de volgende manieren:

E-mail	<a href="mailto:info@wms.nl">info@wms.nl</a>
Web	<a href="https://www.wms.nl/contact">https://www.wms.nl/contact</a>
Telefoon	0515 575 222
Post	Warmtemeterservice B.V. James Wattstraat 24 8912 AS Leeuwarden

Dit document is ook te vinden op onze website: <https://www.wms.nl/informatie/downloads>

Voor meer inhoudelijke vragen over de AVG kunt u natuurlijk ook terecht op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens. Gebruik hiervoor de onderstaande link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving>