



Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. ZutphenEnergie ging al voorzichtig met persoonsgegevens om, maar heeft haar bedrijfsvoering nu extra aangescherpt. Eén van de maatregelen is, dat alle medewerkers van de coöperatie voortaan overeenkomstig de AVG moeten handelen. In dit document verwoorden we onze nieuwe interne richtlijnen ten aanzien van de omgang met persoonsgegevens.

1. Toestemming benaderen via e-mail

Het is niet meer toegestaan personen zomaar een e-mail te sturen met nieuws of een aanbieding. De persoon moet daar vooraf toestemming voor hebben gegeven.

Uitzondering zijn de klanten die wij al hebben, die mogen gewoon worden benaderd omtrent het product dat ze bij ZutphenEnergie afnemen (energielevering, energieopwekking, energiebesparing). Ieder aanvullend aanbod is niet toegestaan, zelfs niet op het gebied van energie. Willen we toch een aanvullend aanbod sturen, dan zullen we de klant vooraf vragen of ie nieuwe aanbiedingen wil ontvangen.

Klanten die geen toestemming hebben gegeven, mogen dus niet meer per e-mail worden benaderd voor nieuws of nieuwe aanbiedingen. Wel mag je de klant op de hoogte stellen via een rubriek op de eigen klantpagina.

2. Toestemming benaderen via bellen

Ook voor bellen om een nieuwe aanbieding onder de aandacht te brengen is vooraf toestemming nodig.

3. Versturen van e-mails met klantgegevens

ZutphenEnergie stuurt geen e-mails met klantgegevens meer door naar persoonlijke e-mailadressen van medewerkers. Aangezien het e-mailprogramma de mails automatisch bewaart, kan ZutphenEnergie dan niet meer controleren wat de medewerker met de gegevens doet zodra hij/zij de coöperatie verlaat.

4. Plekken met opgeslagen klantgegevens

ZutphenEnergie heeft een lijst opgesteld van alle plekken waarop klantgegevens te vinden zijn. Denk aan laptops, servers, administratiemappen, clouddiensten en personen waaraan in het verleden klantgegevens zijn verstrekt.

Alle plekken met klantgegevens die daar niet meer horen te zijn, zijn verwijderd.

5. Medewerkers die toegang hebben tot de plekken met klantgegevens

ZutphenEnergie houdt een lijst bij met de medewerkers die toegang hebben tot de plekken waar de klantgegevens worden bewaard. Alle personen die onbedoeld of onterecht toegang tot deze plekken hadden, is de toegang ontzegd.

6. Gedragscode



Om te bevorderen dat onze medewerkers zich te allen tijde bewust zijn van privacy, heeft ZutphenEnergie een gedragscode opgesteld. De code zorgt ervoor, dat bij iedere nieuwe activiteit grondig wordt nagedacht over de privacy gevoeligheid. De gedragscode bevat de volgende richtlijnen:

- Verifieer bij verzoek de identiteit van de klant
Controleer altijd bij een verzoek om klantgegevens of om wijziging ervan de identiteit van de klant. Bij een verzoek per e-mail door het e-mailadres te vergelijken met het klantbestand. Bij een verzoek per telefoon door te vragen naar geboortedatum en adres en deze te vergelijken met het klantbestand.
- Verifieer bij aanmelding de bron
ZutphenEnergie biedt een aantal producten en diensten aan. De aanmelding hiervoor verloopt onder meer via www.zutphenenergie.nl. Om te voorkomen dat derden van de aanmeldformulieren misbruik maken en een ander aanmelden, zal ZutphenEnergie altijd controleren of de persoon zich werkelijk zelf heeft aangemeld.
- Laat geen fysieke sporen na



Houd persoonsgegevens zo min mogelijk bij op papier. Stop alles in digitale documenten of scan papier in. Visitekaartjes mag je wel bewaren, deze zijn met toestemming van de geadresseerde verspreid ten behoeve van het netwerken.

- Sla bestanden van en over ZutphenEnergie alleen in de cloud op. ZutphenEnergie beschikt over een beveiligde omgeving op NextCloud. Sla daar alle documenten op waaraan jij mbt ZutphenEnergie aan werkt, en niet op je eigen laptop.
- Voorzie je laptop van een wachtwoord. Mocht je ZutphenEnergie-gerelateerde bestanden toch op je eigen laptop willen opslaan, zorg dan dat je alleen toegang tot de computer hebt via een wachtwoord. Zo zijn de bestanden bij eventuele diefstal niet bereikbaar voor derden.
- Zorg voor fysieke beveiliging. Berg laptops en mappen met persoonsgegevens achter slot en grendel, zodat onbevoegden er niet bij kunnen.
- Meld datalekken. Zorg dat, als er iets onbedoelds gebeurt met persoonsgegevens, de coöperatie dit zo snel mogelijk doorgeeft aan de autoriteit persoonsgegevens. Die kan dan passende actie ondernemen.
- Houd rekening met de rechten van de betrokkene (zie onder).

7. Rechten betrokkene

De 'betrokkene' (de persoon waarvan gegevens worden verzameld) kan zich beroepen op een aantal rechten. Indien deze redelijk zijn, moet ZutphenEnergie die inwilligen. Bijvoorbeeld bij een verzoek tot:

- Inzage: overzicht van alle bij ons bekende gegevens.
- Rectificatie: aanpassen van de gegevens.
- Verwijdering van gegevens.
- Beperking van verwerking: gegevens wel bewaren maar er tijdelijk niks mee doen.

Of in geval van:

- Kennisgevingsplicht: aan derden (waaronder **om**) wijzigingen of verwijderingen doorgeven.
- Bezwaar: onbepaalde tijd staken van dataverwerking.
- Automatische besluitvorming: het systeem mag geen automatische beslissingen meer nemen met betrekking tot de betrokkene.

8. Register van verwerkingsactiviteiten

ZutphenEnergie houdt overeenkomstig de AVG een 'Register van verwerkingsactiviteiten' bij. Daarin staat van welke personen gegevens worden bijgehouden (klanten, leden, projectdeelnemer, medewerkers/vrijwilligers, nieuwsbrieflijst, etc.). Het register bevat onder meer van wie, wat en met welk doel de gegevens worden bewaard.



Het register is bedoeld voor de 'verwerkingsverantwoordelijke' en voor de 'verwerker'. De eerste stelt het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vast, de tweede verwerkt deze ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke.

Als verwerkingsverantwoordelijke is aangesteld bestuurslid Erik Keune (erik.keune@zutphenenergie.nl).