



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 betreffende 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 ook een lijst bij met de medewerkers die toegang hebben tot de plekken waar de klantgegevens worden bewaard. Alle personen die onbedoeld of onterecht toegang hadden tot deze plekken, 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 deze te wijzigen 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.zutphenenerge.nl](http://www.zutphenenerge.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.
- 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 op verzoek:

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