

Ventum Privacy Statement

Zo weet je precies wat je rechten en onze plichten zijn.

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. Daarom hechten wij veel waarde aan privacy en dus ook aan het beschermen van persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Je persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Je persoonsgegevens zijn bij ons in goede handen.

1. We hebben onze afspraken vastgelegd in dit Privacy Statement

Wij (Ventum B.V.) zijn verantwoordelijk voor het verwerken van je persoonsgegevens. Hieronder leggen we je dan ook graag uit wanneer wij om je persoonsgegevens vragen en waarvoor wij deze gebruiken. Deze uitgangspunten gelden voor iedereen die contact heeft met ons, of je nu klant bent of bent geweest. Ook geldt dit statement als je klant wilt worden of als je onze websites bezoekt. Wij kunnen het Privacy Statement wijzigen. De laatste versie vind je altijd op deze website. Bij materiële wijzigingen van het Privacy Statement informeren wij hierover rechtstreeks.

2. Wat doen wij met je persoonsgegevens?

We vertellen je er graag meer over. Zodat je precies weet wat je van ons kunt verwachten.

2.1 Wanneer leggen wij je persoonsgegevens vast?

Als je contact met ons hebt, leggen we persoonsgegevens van je vast. Daar kunnen we kort over zijn. Of je nu een nieuwe klant van ons wordt of bent geweest, een offerte aanvraagt, je mailadres doorgeeft, abonneert op onze nieuwsbrief, met ons belt of mailt, na elk contact kunnen wij persoonsgegevens van je vastleggen.

Natuurlijk vaak gewoon omdat dit nodig is. Want zonder adresgegevens is het niet mogelijk energie bij je te leveren. Maar ook om je steeds beter vooraf te adviseren en te helpen. Via onze adviestools, seintjes en Mijn Ventum. We bieden graag hulp bij energie besparen en daarnaast zorgen we er zo goed mogelijk voor dat we je een persoonlijk en bij jou passend/relevant aanbod doen.

2.2 Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

Wij leggen verschillende persoonsgegevens van je vast. We kunnen persoonsgegevens van je verzamelen en verwerken zoals je voor-en achternaam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), geboortedatum, bankrekeningnummer en verbruiksgegevens van gas, warmte, elektriciteit of andere producten/diensten en ook je interesses in producten en diensten.

We leggen je gebruikersnaam vast. Die geef je als je je aanmeldt bij je persoonlijke omgeving van Mijn Ventum.

Naast de persoonsgegevens die wij van je ontvangen, ontvangen wij ook vanuit andere bronnen persoonsgegevens. Dit kan informatie zijn uit openbare bronnen, zoals van het CBS en het Kadaster en ook van derden zoals klantinformatiebedrijven. De soorten gegevens die we hierbij verzamelen zijn onder andere adressen, woningkenmerken, demografische gegevens en bedrijfskenmerken zoals sector en aantal werknemers.



2.3 Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken.

Hier geven we aan waar we je persoonsgegevens voor kunnen gebruiken. Het is dus niet zo dat we dit altijd doen. Maar zo weet je wel precies waar je aan toe bent. We kunnen je persoonsgegevens gebruiken om:

- Je aanvraag voor een product of dienst te beoordelen en te accepteren.
- Elektriciteit, gas en/ of warmte of een ander product of dienst aan je te leveren.
- Je(slimme)meterstanden te verwerken voor het sturen van een factuur, je overstap naar ons of een andere leverancier te verzorgen of je verhuizing te regelen
- Je te registreren voor Mijn Ventum. Zodat jezelf je energiezaken regelt wanneer je wilt.
- Je vraag te beantwoorden, via de telefoon, e-mail, chat, app of andere sociale media.
- Je te informeren. Bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en video's, maar ook als onze energietarieven wijzigen.
- Een klacht, geschil of vordering te behandelen.
- Te gebruiken voor kwaliteits-en opleidingsdoeleinden.
- Als je telefonisch contact opneemt kunnen we je gesprek meeluisteren of opnemen. We gebruiken dit voor kwaliteits-en opleidingsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk wordt je hierover van te voren geïnformeerd en zorgen we ervoor dat de opgenomen telefoongesprekken na korte tijd worden vernietigd.
- Betaalgedrag te toetsen.
- Wij toetsen na het aangaan van de leveringsovereenkomst (maar voordat wij starten met de energielevering) je betaalgedrag, waarbij we een inschatting maken of je in staat bent om onze facturen te betalen. Komt uit de toets dat je in het verleden moeite had je rekeningen te betalen of dat het risico hoger is dan gemiddeld dat je niet aan je betalingsverplichtingen zou kunnen voldoen, dan vragen wij je een waarborgsom te betalen, zoals beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas 2017.
- Klanttevredenheidsonderzoek te doen waarmee we onze producten, diensten of dienstverlening kunnen verbeteren.
- Interne verbeteranalyses te doen: We streven ernaar onze klanten optimaal te bedienen. We zijn continu bezig met het verbeteren van onze producten en onze dienstverlening. Hierbij maken we ook gebruik van data analyse. Zo kunnen we zien wat er goed gaat en wat er nog beter kan. Hierdoor weten we wat we moeten verbeteren en krijgen we ideeën voor nieuwe producten en diensten. Voor deze analyses gebruiken we databronnen die worden genoemd onder 'Welke persoonsgegevens leggen wij vast'. Bij deze analyses trekken we algemene conclusies over klantgroepen en gebruiken we geen direct herleidbare persoonsgegevens zoals bijvoorbeeld naam en emailadres. Voorbeelden van verbeteranalyses:
 - o Analyses naar de oorzaken van positieve en negatieve klantfeedback zodat we onze processen kunnen verbeteren.
 - o Meten van de hoeveelheid contacten met onze klantenservice kanalen om bijvoorbeeld informatie op de website te verbeteren.
 - o Rapporteren op de effectiviteit van onze processen en campagnes
- Persoonlijke, relevante aanbiedingen te doen. We informeren je over producten en diensten die voor jou relevant zijn. Met behulp van data analyse onderscheiden we klantgroepen met dezelfde voorkeuren of gedragingen en vertalen die op een geautomatiseerde manier naar aanbiedingen die passen bij individuele klanten. Hiervoor maken we gebruik van de door jou verstrekte persoonsgegevens aangevuld, soms aangevuld met beschrijvende gegevens (bijvoorbeeld over woningen) van externe klantinformatiebedrijven. Voorbeelden hiervan zijn:



o Van onze klanten weten we welk energiecontract ze hebben, wat het verbruik is enz. Hierdoor kunnen we bij bijvoorbeeld het aflopen van je energiecontract een passend nieuw aanbod doen.

o Op basis van de gegevens die we van jou hebben vermoeden we dat je bijvoorbeeld interesse heeft in duurzame producten. Daarom krijg je dan van ons een aanbieding voor een duurzaam product.

- Ten behoeve van een veilige en betrouwbare IT omgeving.
- Fraude te voorkomen of op te sporen en audits/onderzoeken te doen.
- Te voldoen aan wet-en regelgeving. Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken. Zoals voor de Belastingdienst (btw, energielasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of aan een toezichthouder.
- Je aanmelding of opzegging bij de netbeheerder die verantwoordelijk is voor de aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering en gas van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.
- Schuldhelpverlening te regelen als dat wenselijk is. Dit doen wij natuurlijk alleen met jouw toestemming of als wij je hierover geïnformeerd hebben.
- Accountantscontroles te kunnen uitvoeren.
- Persoonsgegevens te kunnen verwerken en delen met een externe partij bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van het bedrijf.
- Je een passend energieadvies te geven tijdens je afspraak voor een energiescan.
- Jouwverhuizing of overstap van energieleverancier administratief snel en goed te verwerken. We gebruiken hiervoor het Centraal Aansluitregister (CAR). Hierdoor is uitwisseling van data tussen netbeheerders en energieleveranciers een stuk eenvoudiger.
- Opzegboetes te voorkomen en om het wederzijds respecteren van contracten door energieleveranciers. Hiervoor is het Contract Einde Register (CER); de centrale databank voor alle lopende energiecontracten voor gas en elektriciteit van kleinverbruikers
- Het opvragen van gegevens over je verbruik in de voorafgaande jaren in het Toegankelijk Meet Register (TMR). Een register waarin meterstanden en verbruiken van alle aansluitingen worden beheerd die energieleveranciers onder bepaalde voorwaarden kunnen raadplegen.

En tot slot, goed om te weten: Wij verkopen of verstrekken je persoonsgegevens nooit aan bedrijven die je gegevens voor eigen commerciële en marketing doeleinden gebruiken. Beloofd.

2.4 Wanneer mogen wij je persoonsgegevens gebruiken?

Wij mogen je persoonsgegevens alleen verzamelen en verwerken als er een zogenaamde wettelijke grondslag voor is. Dit zijn de wettelijke grondslagen:

- Voor het uitvoeren van de overeenkomst: Je vraagt energie bij ons aan en wij zorgen ervoor dat onze energie en de energienota op het juiste adres wordt afgeleverd
- Na toestemming: Alleen met jouw toestemming mogen wij bijvoorbeeld de interval meterstanden (kwartier-/ uur-waarden) van je slimme meter uitlezen. Je hebt altijd het recht eenmaal gegeven toestemming in te trekken. De desbetreffende verwerking wordt dan door ons gestaakt. De verwerkingen van je persoonsgegevens die al hebben plaatsgevonden, blijven rechtmatig. Hebben wij je toestemming nodig? Dan vragen wij hierom op dat moment. En hier kun je ook altijd je toestemming weer intrekken.



- Op basis van de wet: Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken. Zoals voor de Belastingdienst (btw, energiebelasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of de toezichthouder.
- Als er sprake is van gerechtvaardigd belang. Dit betekent dat we voor deze verwerkingen van je persoonsgegevens een gerechtvaardigd belang hebben. Bij het vaststellen van dit gerechtvaardigd belang worden ook altijd je rechten en belangen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens afgewogen tegen de belangen van Ventum. Het gerechtvaardigd belang van Ventum is gelegen in:
 - o Het waarborgen van de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken
 - o Fraude monitoring, preventie en detectie ten behoeve van risicomangement en om de continuïteit en reputatie van het bedrijf te waarborgen.
 - o Marketingactiviteiten en profilering: om persoonlijk en relevant te kunnen zijn in het aanbieden van producten en/of diensten naar je toe.
 - o Het doen van klanttevredenheidsonderzoeken ter verbetering van onze producten en diensten en onze service aan jou.
 - o Eventuele overdracht te regelen, zoals fusie of een overname van het bedrijf(sonderdeel).
 - o Meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken: voor kwaliteitscontrole en trainingsdoeleinden ter verbetering van de service aan jou.

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Stuur een brief of e-mail (na 18.00 uur en in het weekend) en geef aan waarom je bezwaar maakt en welk gerechtvaardigd belang het betreft. Wij beoordelen of we aan je bezwaar tegemoet kunnen komen. Het kan zijn dat we, ondanks je bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben de persoonsgegevens te blijven verwerken.

2.5 We werken samen met derde partijen als dit ten goede komt aan onze service voor jou.

We lichten toe met wie wij je gegevens delen en waarom:

- Met je netbeheerder: Je netbeheerder is namelijk verantwoordelijk voor je aansluiting. Daarnaast is de netbeheerder verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en/of gas naar je aansluiting. Natuurlijk houden we ons allebei aan vooraf gemaakte afspraken. Onze afspraken zijn vastgelegd in de 'Algemene Voorwaarden voor levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers'.
- Met politie, toezichthouders (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de ACM) en de Belastingdienst. Wij verstrekken alleen gegevens als we dit volgens de wet verplicht zijn.
- Met adviseurs waaronder advocaten, accountants, auditors.
- Met data-entrybedrijven: Deze bedrijven helpen ons bij optimaliseren van marketing processen en uitvoering van campagnes.
- Met incassobureaus, deurwaarders en bewindvoerders: Als je niet of niet op tijd je rekeningen betaalt, kunnen wij de vordering in handen geven van een deurwaarder of incassobureau. Daarnaast werken we samen met diverse bewindvoerders.
- Met marktonderzoeksbureau: voor onderzoek zoals bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoek.
- Met marketing en sales bureaus: Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing en sales campagnes.



- Met financiële instellingen en payment service providers ten behoeve van betalingen.
- Met schulphulpinstanties zoals je gemeente: Dit doen wij niet zonder je toestemming of nadat je hierover bent geïnformeerd.
- En ook aan dienstverleners op het gebied van automatisering: voor onder meer het onderhoud van onze netwerken of de opslag van gegevens.

Voor zover deze partijen voor hun werkzaamheden de beschikking krijgen over persoonsgegevens, hebben wij duidelijke technische en organisatorische afspraken gemaakt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

We werken met derde partijen binnen en buiten Europa. Als het buiten Europa is, dan maken we afspraken volgens de regels die gelden bij internationale doorgifte van persoonsgegevens. We gebruiken de standaardbepalingen voor gegevensbescherming die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie. Of het betreffende land waar de persoonsgegevens worden verwerkt biedt een passend beschermingsniveau vergelijkbaar met Europa. De Europese Commissie heeft hiervoor dan een adequaatheidsbesluit vastgesteld: Het Adequaatheidsbesluit van Europese Commissie

2.6 Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan nodig is.

- Zeven jaar na einde van de overeenkomst: dan bewaren we de persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan onze fiscale verplichtingen
- Wanneer je ons toestemming hebt gegeven om iedere dag de meterstanden van je slimme meter uit te lezen (elk kwartier de stroomstanden en/of elk uur de gasstanden), bewaren wij deze meterstanden vier jaar lang vanaf het moment dat wij de meterstanden hebben ontvangen.
- Aan de telefonische opnames voor kwaliteits- en trainingsdoelstellingen is een maximale bewaartermijn van 3 maanden verbonden

2.7 Hoe veilig zijn je gegevens bij ons?

Krijgen we je gegevens, dan zorgen we ervoor dat ze beveiligd zijn tegen verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik. We bewaren persoonsgegevens op servers in een beveiligde omgeving. Mocht een andere partij voor ons persoonsgegevens verwerken dan stellen we uiteraard dezelfde beveiligingseisen. Je persoonlijke gegevens zijn bij ons in goede handen.

3. Deze rechten heb je In ons Privacy Statement willen we je duidelijk uitleggen wat je rechten zijn. Want alleen als je ze kent, kun je er gebruik van maken. We lichten ze hieronder toe:

3.1 Recht op inzage in je persoonsgegevens

Je hebt het recht om te zien welke persoonsgegevens wij van je hebben en waarvoor wij ze gebruiken. In Mijn Ventum onder Mijn gegevens, zie je sowieso de gegevens die wij van je hebben of gebruiken. Wil je liever een overzicht per e-mail ontvangen, ga dan naar Mijn Gegevens en klik op de link 'Inzage persoonsgegevens'.

Een brief sturen of contact met ons opnemen kan natuurlijk ook. Vraag om inzage in je persoonsgegevens en geef je naam, adres en telefoonnummer aan ons door. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.



3.2 Recht op wijzigen van je persoonsgegevens

Je hebt het recht je persoonsgegevens te laten wijzigen als wij ze onjuist of onvolledig hebben verwerkt of als we ze niet volgens de privacywet en -regelgeving hebben verwerkt.

Wilt je je persoonsgegevens laten wijzigen, neem dan contact met ons op of stuur een brief aan ons postadres . Geef aan welke persoonsgegevens we moeten wijzigen en waarom. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

3.3 Recht op verwijderen van je persoonsgegevens

Je hebt ook het recht je persoonsgegevens te laten verwijderen. Dit kan als:

- Je persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld
- Je de toestemming voor verwerking hebt ingetrokken en geen andere rechtsgrond is voor de verwerking
- Je bezwaar hebt gemaakt tegen verwerking voor direct marketing of profilering
- Er geen gerechtvaardigd belang meer is voor de verwerking
- Je persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt blijken

Wil je persoonsgegevens laten verwijderen, neem dan contact met ons op of stuur een brief naar ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten verwijderen en waarom. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs.

Daarna ontvang je binnen een maand een reactie van ons. Het kan zijn dat we niet of niet volledig aan je verzoek kunnen voldoen. Soms zijn we namelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren. Bijvoorbeeld voor de Belastingdienst.

4 Heb je een vraag of klacht over je privacy?

We hebben zo goed mogelijk uitgelegd wat ons Privacy Statement inhoudt. Goed om nog te weten dat wij een Data Protection Officer hebben aangesteld. Voor advies aan de organisatie en om toezicht te houden op de naleving van de privacy wet-en regelgeving binnen Ventum.

Heb je vragen over dit Privacy Statement of een klacht over hoe wij persoonsgegevens verwerken? Neem dan per e-mail contact op met onze Klantenservice: backoffice@ventum.nl

We doen er alles aan zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht. In dat geval is het mogelijk je klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen. Je doet dit via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons

