

Vandebbron behandelt je gegevens zorgvuldig en zorgt ervoor dat je privacy gewaarborgd blijft. Deze Privacyverklaring is van toepassing op www.vandebbron.nl (hierna te noemen “Website”) en alle diensten, producten, applicaties en tools die door Vandebbron worden aangeboden (hierna te noemen “Diensten”). De verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevensverwerking is Vandebbron Energie B.V., Grote Bickersstraat 2A, 1013 KS Amsterdam.

Gegevens die we verwerken

Om je een goede dienstverlening te kunnen bieden, verzamelen we gegevens van je. Sommige van deze gegevens geef je direct aan ons, zoals wanneer je een Vandebbron-account aanmaakt. Andere gegevens verstrek je indirect door het gebruikmaken van de Diensten, zoals browsegegevens. We verzamelen ook gegevens van derden, bijvoorbeeld meterstanden van de netbeheerder.

Informatie die je aan ons verstrekt

Wij verzamelen gegevens die je direct of indirect aan ons geeft wanneer je gebruikmaakt van onze Diensten, zoals bij de installatie van de Mijn Vandebbron app, wanneer je op straat een leveringsovereenkomst aangaat met een werver, of wanneer je een vraag stelt aan de klantenservice. Hierbij kan het gaan om de volgende gegevens:

- **Registratiegegevens.** Gegevens die je aan ons verstrekt wanneer je gebruik maakt van onze Diensten, waaronder je naam, leveringsadres, geslacht, e-mailadres, geboortedatum, telefoonnummer, handtekening, of je gelieerd bent aan een bedrijf en zo ja, welk bedrijf, en rekeningnummer.
- **Aanvullende gegevens.** Welke je mogelijk aan ons verstrekt via social media, de Website, applicaties, cookies of door ons te bellen.
- **Feedback en vragen.** We verzamelen feedback en reviews over onze dienstverlening. Wanneer je ons benadert, bijvoorbeeld met een vraag aan de klantenservice, kunnen telefoongesprekken of chatsessies opgenomen of gemonitord worden.
- **Leveranciersgegevens.** We verwerken gegevens in het kader van onze marktrol als energieleverancier. Zo krijgen we aansluit- en meetgegevens van de netbeheerder en hebben we je EAN-code (de code waarmee je aansluiting wordt aangeduid) nodig om de levering van energie door ons mogelijk te maken.

- **Financiële gegevens.** Denk aan het IBAN nummer voor het afhandelen van de facturen. We vragen ook je kredietwaardigheidsscore bij Experian op om je aanmelding te ondersteunen.
- **Online identificatiegegevens.** We verwerken gegevens, waaronder je IP-adres, over je browserinstellingen en het netwerk dat je gebruikt om gebruik te maken van onze Diensten. We slaan wachtwoorden en vergelijkbare beveiligingsinformatie op voor identificatie en toegang tot het account.
- **Voorkeuren.** We verwerken gegevens over je favorieten en je interesses, zoals wat je invult op polls. Als toevoeging op de interesses die je direct aan ons opgeeft kunnen we je voorkeuren ook verkrijgen uit andere door ons verzamelde gegevens. We analyseren bijvoorbeeld ook het gedrag van bezoekers op de Website, om deze gebruiksvriendelijker te kunnen maken, tenzij je hier geen gebruik van wilt maken.
- **Besparingsgegevens.** We verwerken gegevens die je in je online dossier aan ons geeft om je een gepersonaliseerd advies of aanbod te doen voor besparingsproducten en -diensten zoals de grootte van je gezin, type woning, aanwezigheid van een HR- ketel en of je gebruik wilt maken van isolatiemogelijkheden.

Informatie die we verkrijgen

Wij ontvangen aanvullende gegevens over jou van derden. We beschermen deze gegevens volgens de maatregelen en praktijken die beschreven zijn in deze Privacyverklaring. Hoeveel data we verzamelen hangt af van de interactie die je hebt met de Diensten van Vandebron, en van welke Diensten je gebruik maakt. Deze bronnen van derde partijen verschillen van tijd tot tijd, maar omvatten tot op heden:

- Openbare registers zoals publieke databases;
- Sociale netwerken, wanneer je toestemming hebt gegeven aan deze netwerken om deze gegevens met derden te delen;
- Dienstverleners die ons helpen om ons aanbod op jouw interesses te kunnen aanpassen;
- Partners met wie we samenwerkingen zijn aangegaan om gezamenlijk een dienst te verlenen of gezamenlijk marketingactiviteiten te ondernemen;
- Datasets die verwerkt cq. gedeeld worden door aan Vandebron gelieerde ondernemingen met bijvoorbeeld socio-demografische gegevens, of interesses, informatie over je (elektrische) auto of geaggregeerde data op postcodeniveau, zoals gemiddelde WOZ waarde, gemiddelde leeftijd of gemiddelde opleiding.

Je hebt keuzes over de gegevens die we verzamelen. Wanneer je gevraagd wordt om persoonlijke gegevens te delen mag je weigeren, zie ook 'Controle over de verwerking van je gegevens'.

Hoe we de gegevens gebruiken

Vandebron verwerkt je persoonsgegevens om de overeenkomst met jou te kunnen uitvoeren, om ons gerechtvaardigd belang na te streven de dienstverlening te kunnen verbeteren en je concurrerende en passende aanbiedingen te kunnen doen. In bepaalde situaties verwerken we je gegevens alleen met jouw toestemming, zie ook 'Controle over de verwerking van je gegevens'.

Wat doen we met deze gegevens?

Vandebron gebruikt gegevens uiteindelijk voor drie doelen: De dagelijkse operatie, communicatie en marketing.

De dagelijkse operatie. Om de Diensten te kunnen verlenen en voor een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering is het noodzakelijk om onze dienstverlening uit te breiden en te verbeteren. We gebruiken gegevens onder andere om te weten hoe onze dienstverlening wordt beleefd en om onze websites en applicaties te verbeteren. We gebruiken de gegevens ook om onderzoek te doen, onze klantenservice te ondersteunen en nieuwe diensten te ontwikkelen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Wij gebruiken je gegevens voor het beoordelen, accepteren en registreren van jou als nieuwe klant en het tot stand brengen en uitvoeren van een overeenkomst.
- We houden de transacties bij, en we gebruiken je gegevens voor het factureren en innen van vorderingen en risicobeheer op onbetaalde vorderingen.
- We doen voortdurend analyses om onze dienstverlening te verbeteren, we meten bijvoorbeeld hoe onze website wordt gebruikt door haar bezoekers.

Communicatie. We gebruiken de verzamelde gegevens om op verschillende manieren met je te communiceren en deze communicatie te personaliseren. Voorbeelden hiervan zijn:

- Je kan een vraag of een klacht aan een medewerker van de klantenservice doorgeven, die het probleem in een dossier logt zodat ook anderen je verder kunnen helpen.
- We kunnen je ook bijvoorbeeld per telefoon of e-mail benaderen met een bericht dat ziet op onze Diensten, bijvoorbeeld om te vertellen dat je contract bijna afloopt en dat we je een verlengaanbod willen doen, je een andere aanbieding willen doen, je een aanmaning of andere herinnering willen sturen.

Marketing. Vandebron gebruikt verzamelde gegevens om gepersonaliseerde aanbiedingen en relevantere advertenties te kunnen laten zien op onze eigen Website en sites van derden.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Met jouw toestemming gebruiken we je e-mailadres om je nieuwsbrieven te kunnen sturen, waarin we je op de hoogte houden van onze (nieuwe) plannen, producentendagen, etc.
- We gebruiken cookiegegevens om op websites van andere partijen advertenties van Vandebron te laten zien. Het doel is om je alleen advertenties te laten zien die relevant zijn voor jouw situatie. Zo wordt bijvoorbeeld je locatie gebruikt om je advertenties van producenten uit jouw omgeving te laten zien. Als je geen toestemming geeft voor het gebruik van de cookies, of deze verwijdert in je browser, zul je dit soort advertenties niet zien.
- Wij gebruiken jouw gegevens om een (geaggregeerd) profiel op te stellen. We gebruiken deze profielen om interesses van klanten te voorspellen, meer gerichte online advertenties te plaatsen en onze klanten relevante en gepersonaliseerde aanbiedingen te doen voor onze Diensten.
- Wij gebruiken jouw gegevens ook om commerciële berichten gericht op klanten van aan Vandebron gelieerde ondernemingen met een vergelijkbare dienstverlening te beperken.

Hoe lang we de gegevens bewaren

We bewaren je persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en niet langer dan nodig is om de verwerking uit te voeren.

De gegevens die we verwerken om de leveringsovereenkomst uit te voeren, onze onderlinge communicatie, alsmede de door jou doorgegeven voorkeuren zullen we niet langer bewaren dan twee jaar na beëindiging van die overeenkomst, behoudens als een wet ons verplicht deze langer te bewaren. Zo moeten we bijvoorbeeld overeenkomsten, facturen en de brongegevens daarvan minimaal zeven jaar bewaren op grond van de Algemene wet inzake rijksbelastingen.

Jouw surfgedrag, IP-adres, browserinstellingen en gebruikte netwerk, alsmede cookies en tracking pixel(s) zullen niet langer dan zes maanden worden bewaard.

Jouw gegevens die we met jouw toestemming verwerken, waaronder een e-mailadres om je te informeren, zullen we onmiddellijk wissen na intrekking van jouw toestemming.

Derde partijen waaronder social media

Om de beste dienstverlening te kunnen bieden, maken we gebruik van de diensten van IT-dienstverleners binnen en buiten Europa, waaronder de Verenigde Staten. Met hen maken we vooraf duidelijke afspraken over de verwerking en bescherming van de gegevens, onder andere door

middel van EU Model Clauses. Ook werken we met partners, die het bijvoorbeeld mogelijk maken om parkeergeld te betalen via de Slim laden applicatie.

Social media

We geven je ook de mogelijkheid om onze klantenservice via Facebook en Twitter te benaderen. Lees de privacyverklaringen van deze partijen om te zien of je je kunt vinden in het daarin beschreven privacybeleid. We raden in ieder geval af om persoonlijke gegevens te delen via deze kanalen, dit kun je beter via de Vandebron kanalen doen.

Beveiliging

Vandebron neemt passende technische en organisatorische maatregelen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van jouw persoonsgegevens. De maatregelen zijn erop gericht om onnodige verzameling en verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Daarbij maakt Vandebron een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.

Controle over de verwerking van je gegevens

Je hebt het recht op inzage in de gegevens die we van je verwerken. Je kunt daarom een schriftelijk overzicht opvragen van de verwerkte persoonsgegevens. Als je denkt dat de gegevens of de wijze waarop ze zijn verzameld of verwerkt niet kloppen, kun je verzoeken om verwijdering of rectificatie van de gegevens. Je kunt ons ook verzoeken de verwerking van jouw persoonsgegevens te beperken. Dit betekent dat we jouw gegevens uitsluitend nog bewaren en geen andere verwerking meer uitvoeren. Dit zou je ons bijvoorbeeld kunnen verzoeken als je een verzoek tot correctie hebt ingediend, zodat de verwerking wordt beperkt totdat de juistheid van de gegevens door ons is onderzocht.

Wanneer je meent dat gezien jouw bijzondere omstandigheden we bepaalde gegevens niet meer moeten verwerken, dan kun je bezwaar maken tegen deze verwerking.

Wanneer je toestemming hebt gegeven voor een verwerking van persoonsgegevens dan kun je deze op elk moment intrekken. Je kunt in jouw mijn.vandebbron.nl omgeving je eerder gegeven toestemming intrekken, zoals bijvoorbeeld voor het ontvangen van de nieuwsbrief.

Wij maken ook de overdraagbaarheid van gegevens mogelijk, zodat je jouw gegevens kan downloaden en mee kan nemen in het geval dat je overstapt naar een andere energieleverancier. Hierbij gaat het om de digitale gegevens die we van jou hebben gekregen of die we met jouw toestemming hebben verzameld (zoals je meterstanden).

Als je meer uitleg wil over de hiervoor genoemde mogelijkheden dan wel een dergelijk verzoek wil indienen dan kun je een email sturen naar de Functionaris Gegevensbescherming, zie 'Contact' hieronder voor de contactgegevens.

Als je meent dat we jouw persoonsgegevens niet rechtmatig verwerken dan kun je contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

Datalekken

Vandebron bewaakt de privacy van haar klanten goed. Daarom gelden bij ons strenge regels voor het werken met privacygevoelige gegevens. Niet alleen binnen Vandebron zelf, maar ook voor bedrijven die namens Vandebron persoonsgegevens verwerken. Toch kan het voorkomen dat persoonsgegevens onverhoopt in handen vallen van personen die geen toegang mogen hebben tot die gegevens, of dat gegevens ongewild verwijderd of gewijzigd worden. Dat heet een datalek. Als je een vermoeden hebt van een datalek, dan willen we graag dat je dat meldt. Zo kan Vandebron eventuele schade beperken, kijken of er anderen gewaarschuwd moeten worden en waar nodig de regels aanpassen om die datalekken in de toekomst te voorkomen.

Meld het datalek zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat je het datalek hebt ontdekt of geconstateerd. Dit doe je via privacy@vandebbron.nl. Vermeld in je e-mail: je naam, je telefoonnummer, eventueel de organisatie waarvoor je werkt en een korte omschrijving van het (vermoedelijke) datalek.

Wijzigingen

Vandebron kan wijzigingen aanbrengen in deze Privacyverklaring zonder voorafgaande waarschuwing. Je wordt daarom aangeraden de Privacyverklaring regelmatig te controleren.

Contact

Je kunt als volgt contact met ons opnemen: Via de klantenservice op e-mailadres vragen@vandebron.nl, of door ons te bellen op nummer 0 880 444 555 (normale belkosten) op werkdagen van 09:00 tot 18:00 uur (op vrijdag tot 17.00 uur). Vragen over deze Privacyverklaring, de verwerking van je persoonsgegevens of de uitvoering van jouw rechten als betrokkene stuur je naar privacy@vandebron.nl. We laten je dan binnen vier weken weten in hoeverre we aan je verzoek kunnen voldoen. Mocht je direct contact willen met de Functionaris Gegevensbescherming, stuur dan een e-mail naar dpo@vandebron.nl.

Versie april 2024