

# Disclaimer en privacy

De website van N.V. Waterbedrijf Groningen en van haar dochterondernemingen (hierna gezamenlijk "Waterbedrijf Groningen") is met zorg samengesteld. Waterbedrijf Groningen streeft ernaar de daarin opgenomen informatie zo volledig en actueel mogelijk aan te bieden.

Er wordt echter geen garantie gegeven omtrent de volledigheid of juistheid van de informatie die op de website of de daarin opgenomen verwijzingen of hyperlinks is vermeld. Evenmin wordt garantie gegeven voor het foutloos functioneren van de website. Waterbedrijf Groningen aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade, in welke vorm ook, ten gevolge van of in verband met het gebruik van de website of de daarin opgenomen of daarmee verkregen informatie. Aan de gegevens die in deze website zijn weergegeven kunnen geen rechten worden ontleend.

## Privacy Statement

Waterbedrijf Groningen verwerkt persoonsgegevens en gebruikt cookies. In dit Privacy Statement informeert Waterbedrijf Groningen u over wie Waterbedrijf Groningen is, voor welke doeleinden persoonsgegevens verwerkt worden, hoe u uw privacyrechten kunt uitoefenen en overige informatie die van belang kan zijn.

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle activiteiten (inclusief via de website) van Waterbedrijf Groningen.

Dit Privacy Statement geeft per onderwerp de meest relevante informatie.

Waterbedrijf Groningen gaat op zorgvuldige wijze met persoonsgegevens om en handelt binnen de grenzen van de wet, waaronder de Telecommunicatiewet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG.

## Wie is Waterbedrijf Groningen?

Waterbedrijf Groningen wil als maatschappelijke onderneming de waterbelangen in de regio duurzaam veilig stellen. Wij willen deze missie realiseren door het leveren van producten, diensten en kennis op het gebied van water. Wij zijn niet alleen leverancier van verschillende soorten water, zoals drinkwater en industriewater, maar wij leveren ook een bijdrage aan volksgezondheid, natuurbehoud, het creëren van duurzame bronnen, bestuurlijke vraagstukken, ruimtelijke ordening, werkgelegenheid en innovatie. Voor nu en voor de toekomst. Waterbedrijf Groningen is gevestigd aan de Griffeweg 99 (9723 DV) Groningen.

## **Verantwoordelijke**

Waterbedrijf Groningen is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

## Voor welke doeleinden verwerkt Waterbedrijf Groningen uw persoonsgegevens?

Waterbedrijf Groningen verzamelt en verwerkt persoonsgegevens voor duidelijk en vooraf bepaalde doeleinden, waaronder ten behoeve van:

- het voeren van de klantenadministratie;
- het opnemen van de meterstanden;
- het verzenden van facturen en het innen van de voor onze diensten verschuldigde vergoedingen;
- het samenwerken met (gemeentelijke) organisaties inzake schuldhulpverlening, melding mogelijk sociale misstanden, melding van vermoedens van strafbare feiten en/of fraudebestrijding;
- het aanbieden van ondersteuning en dienstverlening via de klantenservice (o.a. inzageverzoeken van de klant);
- het verzenden van nieuwsbrieven;
- het bevragen van het klantenpanel en het doen van klanttevredenheidsonderzoeken;
- het registreren van uw instellingen en voorkeuren ten aanzien van het gebruik van de website (via cookies);
- het opnemen van telefoongesprekken voor trainingsdoeleinden;
- het kunnen leveren van dienstverlening aan klanten via het online klantenportal 'Mijn Waterzaken Zelf Regelen' van Waterbedrijf Groningen;
- het behandelen van klachten, waaronder klachten die via het klachtenformulier op de website worden ingediend;
- het behandelen van schademeldingen;
- het verwerken van gegevens van sollicitanten, waaronder via het sollicitatieformulier op de website;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen (waaronder onder andere controle van drinkwaterinstallaties en beheer van watermeters, het in rekening brengen van belasting op leidingwater (bol), het verstrekken van gegevens op verzoek van derden in het kader van de Participatiewet).

Waterbedrijf Groningen verwerkt persoonsgegevens onder andere omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van haar overeenkomsten met klanten, maar ook om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de controle van drinkwaterinstallaties en het beheer van watermeters. In voorkomende gevallen wordt hiervoor samengewerkt met derde partijen. Zie hieronder onder het kopje **Gegevensdeling met derden**. In sommige gevallen verwerkt Waterbedrijf Groningen gegevens op basis van een gerechtvaardigd belang, zoals bijvoorbeeld bij klanttevredenheidsonderzoeken en het opnemen van telefoongesprekken voor trainingsdoeleinden. Buiten bovengenoemde verwerkingsdoeleinden, verwerkt Waterbedrijf Groningen uw persoonsgegevens niet zonder uw voorafgaande toestemming.

Waterbedrijf Groningen verwerkt persoonsgegevens via onder andere de klantenservice, de website en het online klantenportal 'Mijn Waterzaken Zelf Regelen' van Waterbedrijf Groningen.

## Welke persoonsgegevens verzamelt Waterbedrijf Groningen?

Waterbedrijf Groningen verzamelt verschillende categorieën persoonsgegevens, dit zijn:

- NAW gegevens (naam, adres, postcode, woonplaats);

- IBAN;
- telefoonnummer;
- geboortedatum;
- geslacht;
- e-mailadres;
- meterstanden/verbruik;
- in voorkomende gevallen: een door u verstrekte medische verklaring in het kader van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers drinkwater;
- in voorkomende gevallen: door u verstrekte gegevens in het kader van een sollicitatie (bijvoorbeeld via het sollicitatieformulier op onze website);
- in voorkomende gevallen: door u of daartoe bevoegde derden verstrekte gegevens in het kader van uw financiële situatie (bijvoorbeeld in het kader van schuldhulpverlening);
- klantnummer; en
- interactiegegevens (bijvoorbeeld cookie ID's, IP-adressen of aanvullende informatie die u verstrekt via het contactformulier of sollicitatieformulier op onze website of wanneer u contact opneemt met de klantenservice).

Waterbedrijf Groningen verzamelt (persoons)gegevens voornamelijk direct bij u, maar in voorkomende gevallen ontvangt Waterbedrijf Groningen ook persoonsgegevens via derden (zie hieronder onder het kopje **Gegevensdeling met derden**) voor zover dat in overeenstemming is met de wet.

Niet-persoonlijke gegevens en materiaal, zoals suggesties en ideeën, die door u naar Waterbedrijf Groningen worden verzonden, worden in beginsel niet vertrouwelijk behandeld en kunnen zonder nadere toestemming en zonder enige (financiële) vergoeding worden gebruikt en gereproduceerd. Door toezending van dergelijke informatie stemt u hiermee in. Uiteraard zorgen wij ervoor dat gegevens die naar u te herleiden zijn eerst worden verwijderd.

## Waarvoor gebruikt Waterbedrijf Groningen cookies?

### **Analytische cookies**

Op de website worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, waarmee wij de werking van de website optimaliseren. Het gaat in dit kader met name om het IP-adres van uw computer, de eventuele gebruikersnaam, het tijdstip van opvraging en gegevens die de browser van een bezoeker meestuurt. Wij maken hiervoor gebruik van de door Google aangeboden dienst 'Google Analytics'. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google Analytics privacyvriendelijk ingesteld conform de door de Autoriteit Persoonsgegevens gepubliceerde handleiding. Uw IP-adres wordt om deze reden bijvoorbeeld slechts ten dele opgeslagen. Wij hebben een verwerkersovereenkomst gesloten met Google waarin onder andere afspraken zijn gemaakt over de beveiliging van uw persoonsgegevens. Lees het privacybeleid van Google voor meer informatie, alsook het specifieke privacybeleid van Google Analytics. De gegevens worden door ons maximaal 3 maanden bewaard.

### **Functionele cookies**

Verder gebruiken wij standaard sessie cookies en netscaler loadbalancing cookies. Deze cookies vervallen zodra u het venster sluit. Er worden geen gegevens bewaard.

## Hoe zorgt Waterbedrijf Groningen voor vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens?

Waterbedrijf Groningen gaat vertrouwelijk om met persoonsgegevens. Waterbedrijf Groningen neemt passende technische en organisatorische maatregelen, zodat persoonsgegevens worden beschermd. Waterbedrijf Groningen deelt persoonsgegevens alleen in overeenstemming met dit Privacy Statement en alleen met derden wanneer dat geoorloofd is en zorgvuldig gebeurt.

In opdracht van Waterbedrijf Groningen kunnen zakelijke dienstverleners ter uitvoering van een overeenkomst bepaalde onderdelen van de dienstverlening verzorgen. Waterbedrijf Groningen maakt afspraken met deze derden om vertrouwelijke en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens te waarborgen. Voor zover deze derden verwerkers zijn, worden deze afspraken contractueel vastgelegd in zogeheten 'verwerkersovereenkomsten'. Zie hieronder onder het kopje **Gegevensdeling met derden**.

### **Vertrouwelijkheid en beveiliging**

Waterbedrijf Groningen neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen toegang door onbevoegden. Klik [hier](#) voor meer informatie over het melden van een (mogelijk) beveiligingslek.

### **Gegevensdeling met derden**

Tenzij in dit Privacy Statement genoemd, worden uw persoonsgegevens niet zonder uw toestemming gedeeld met of verstrekt aan derden.

Waterbedrijf Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor (voorheen: Hefpunt) delen (persoons)gegevens met elkaar. Het doel van deze gegevensuitwisseling is het controleren en corrigeren van de eigen gegevens en het opsporen en bestrijden van misbruik/fraude. De gegevens die het Noordelijk Belastingkantoor ter beschikking stelt aan Waterbedrijf Groningen betreffen NAW-gegevens, postadres en aantal bewoners. Gegevens die Waterbedrijf Groningen ter beschikking stelt aan het Noordelijk Belastingkantoor betreffen klantnummer/aansluitnummer, NAW-gegevens, contacthistorie, meterstanden/verbruik en soort meteropname. Een en ander vindt plaats conform de bepalingen in de AVG.

Verder verstrekt Waterbedrijf Groningen persoonsgegevens aan handhavende autoriteiten of fraude bestrijdende organisaties wanneer dat noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting (vordering), gesloten convenanten in het kader van de aanpak van hennepeteelt of anderszins indien sprake is of lijkt te zijn van een situatie waarbij de openbare orde of veiligheid in het geding is.

Voor het verzenden van nieuwsbrieven maakt Waterbedrijf Groningen gebruik van Mailchimp. Wij hebben een verwerkersovereenkomst gesloten met Mailchimp waarin onder andere afspraken zijn gemaakt over de beveiliging van uw persoonsgegevens. Hieruit blijkt dat Mailchimp voor de uitvoering van haar dienstverlening gebruik maakt van cookies en andere tracking technologieën. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de [Mailchimp Cookie Statement](#).

Ook deelt Waterbedrijf Groningen persoonsgegevens met derden die diensten verlenen op het gebied van:

- het opvragen en verwerken van meterstanden;
- het opstellen en versturen van facturen;
- het informeren van klanten over werkzaamheden;

- het digitaal versturen van nieuwsbrieven;
- het maken van afspraken met klanten om werkzaamheden uit te kunnen voeren, zoals het vervangen en/of wijzigen van aansluitingen en/of meterverwisselingen e.d.;
- het uitvoeren van installatie-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden;
- het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
- softwareapplicaties en hostingdiensten.

Tenslotte kan Waterbedrijf Groningen in voorkomende gevallen persoonsgegevens van u ontvangen via instanties inzake schuldhulpverlening, het kadaster en bij verhuur van woningen door makelaars, woningstichtingen, verhuurbedrijven en/of woningeigenaren.

## **Bewaartermijnen**

Waterbedrijf Groningen bewaart uw persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. De gegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk is om de doelen te bereiken waarvoor de gegevens verzameld zijn tenzij deze langer bewaard moeten worden op grond van wettelijke bewaartermijnen. Voor zover wij de gegevens langer wensen te bewaren, worden de gegevens geanonimiseerd of enkel gebruikt voor historisch of wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden.

## **Hoe kunt u een verzoek tot inzage, verwijdering of correctie van uw gegevens indienen?**

U heeft het recht ons te verzoeken om inzage, correctie, verwijdering, beperking en/of overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens. Indien u gebruik wenst te maken van deze rechten kunt u contact met ons opnemen. Onze contactgegevens vindt u aan het einde van dit privacystatement.

Houdt u er rekening mee dat het verstrekken of tonen van een kopie van een legitimatiebewijs nodig kan zijn om uw identiteit te controleren. Het is van belang dat u, indien u een kopie van uw legitimatiebewijs verstrekt, het BSN, document identificatienummer en de Machine-Readable Zone (MRZ) zwart (of anderszins onleesbaar voor Waterbedrijf Groningen) maakt.

U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit: de Autoriteit Persoonsgegevens ('AP'). Meer informatie hierover vindt u op de website van de AP: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>.

## **Privacybeleid van derden**

Op de website van Waterbedrijf Groningen wordt verwezen naar een aantal andere, niet bij Waterbedrijf Groningen behorende, websites. Waterbedrijf Groningen kan geen verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de inhoud van deze websites en de wijze waarop deze partijen omgaan met persoonsgegevens. Wij adviseren u daarom u altijd op de hoogte te stellen van het privacybeleid van deze partijen of om contact met hen op te nemen voor een nadere toelichting op hun beleid rond het gebruik van persoonsgegevens.

## Opname telefoongesprekken voor trainingsdoeleinden

Waterbedrijf Groningen werkt continu aan de verbetering van haar dienstverlening. Dit betekent onder andere dat wanneer u telefonisch contact opneemt met Waterbedrijf Groningen, de mogelijkheid bestaat dat het telefoongesprek wordt opgenomen. De opgenomen gesprekken worden alleen gebruikt voor interne trainings- en coachingsdoeleinden. Na gebruik verwijderen wij het opgenomen gesprek.

## Hoe kunt u contact opnemen met Waterbedrijf Groningen?

Voor vragen of verzoeken kunt u telefonisch, via de website [www.waterbedrijfgroningen.nl](http://www.waterbedrijfgroningen.nl) of per post contact opnemen met de Klantenservice van Waterbedrijf Groningen. De Klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur via telefoonnummer (050) 368 86 88. Via internet kunt u wijzigingen doorgeven via '[Mijn waterzaken zelf regelen](#)', op deze website. Ook kunt u gebruik maken van het [contactformulier](#). Per post kunt u contact opnemen door een brief te sturen aan Waterbedrijf Groningen, Postbus 24, 9700 AA Groningen.

U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en het actueel houden van persoonsgegevens. Waterbedrijf Groningen is, behoudens opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor onjuistheden of gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van uw onjuiste of verouderde informatie.

## Wanneer is dit Privacy Statement voor het laatst gewijzigd?

Waterbedrijf Groningen behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit Privacy Statement. U bent zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte blijven van de laatste versie van dit Privacy Statement. Waterbedrijf Groningen raadt u aan regelmatig na te gaan of er aanpassingen zijn. U vindt de datum van de laatste aanpassingen onderaan deze paragraaf.

Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd op: 9 augustus 2018.