

# Privacy Statement

## Privacy Statement

WMD verwerkt persoonsgegevens en gebruikt cookies. In dit Privacy Statement informeert WMD u over wie WMD 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 WMD.

Dit Privacy Statement geeft per onderwerp de meest relevante informatie.

WMD 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 WMD?

WMD is een bedrijf dat zich met name toespitst op de levering van betrouwbaar en schoon drinkwater aan bijna een half miljoen inwoners van twaalf Drentse gemeenten. Hiervoor produceert WMD jaarlijks ruim 30 miljard liter drinkwater in twaalf drinkwaterproductiebedrijven. WMD is gevestigd aan de Lauwers 3 (9405 BL) Assen.

## Verantwoordelijke

WMD is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

## Voor welke doeleinden verwerkt WMD uw persoonsgegevens?

WMD verzamelt en verwerkt persoonsgegevens voor duidelijke 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 WMD' van WMD;
- 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).

WMD 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 hiervoor onder het kopje **Gegevensdeling met derden**. In sommige gevallen verwerkt WMD gegevens op basis van een gerechtvaardigd belang, zoals bijvoorbeeld bij klanttevredenheidsonderzoeken en het opnemen van telefoongesprekken voor trainingsdoeleinden. Buiten bovengenoemde verwerkingsdoeleinden verwerkt WMD uw persoonsgegevens niet zonder uw voorafgaande toestemming.

WMD verwerkt persoonsgegevens via onder andere de klantenservice, de website en het online klantenportal 'mijn WMD' van WMD.

## Welke persoonsgegevens verzamelt WMD?

WMD 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).

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

Niet-persoonlijke gegevens en materiaal, zoals suggesties en ideeën, die door u naar WMD 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 WMD 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 gebruikers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google Analytics privacy vriendelijk 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 privacy beleid van Google voor meer informatie, alsook het specifieke privacy beleid van Google Analytics. De gegevens worden door ons maximaal 3 maanden bewaard.

### **Functionele cookies**

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

## Hoe zorgt WMD voor vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens?

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

In opdracht van WMD kunnen zakelijke dienstverleners ter uitvoering van een overeenkomst bepaalde onderdelen van de dienstverlening verzorgen. WMD 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 hierover onder het kopje **Gegevensdeling met derden**.

### **Vertrouwelijkheid en beveiliging**

WMD 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.

WMD 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 WMD betreffen NAW-gegevens, postadres en aantal bewoners. Gegevens die WMD 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 WMD 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 hennepsteelt 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 WMD 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 gebruikt maakt van cookies en andere tracking technologieën. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de [Mailchimp Cookie Statement](#).

Ook deelt WMD 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 WMD 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

WMD 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 Privacy Statement.

Houdt u er rekening mee dat het verstrekken 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 WMD) 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 WMD wordt verwezen naar een aantal andere, niet bij WMD behorende, websites. WMD 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

WMD werkt continu aan de verbetering van haar dienstverlening. Dit betekent onder andere dat wanneer u telefonisch contact opneemt met WMD, 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 WMD?

Voor vragen of verzoeken kunt u telefonisch, via de website <https://wmd.nl/> of per post contact opnemen met de klantenservice van WMD. De klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur via telefoonnummer 0592 854 550. Via internet kunt u wijzigingen doorgeven via 'mijn WMD' op de website. Ook kunt u gebruik maken van het [contactformulier](#). Per post kunt u contact opnemen door een brief te sturen aan WMD Drinkwater B.V., postbus 18, 9400 AA Assen.

U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en het actueel houden van persoonsgegevens. WMD 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?

WMD 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. WMD 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: 16 april 2019.