

Privacy Statement NieuweStroom

Waarom verwerken we Persoonsgegevens?

Bij NieuweStroom vinden we jouw privacy belangrijk. Daarom gaan we zorgvuldig en transparant om met jouw persoonsgegevens. In dit privacy statement leggen we uit welke gegevens we verzamelen, waarom we dat doen, en hoe we ervoor zorgen dat jouw gegevens veilig zijn. Dit statement geldt voor onze dienstverlening via onder andere onze website, Mijn NieuweStroom en onze mobiele app.

We verwerken persoonsgegevens om onze diensten goed te kunnen leveren, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, en om je te informeren over producten die voor jou relevant kunnen zijn. Daarbij houden we ons aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

We willen dat je weet waar je aan toe bent. Daarom geven we in dit statement antwoord op vragen zoals:

- Waarom verwerken we Persoonsgegevens?
- Van wie verwerken we persoonsgegevens?
- Wat verwachten we van bedrijven en organisaties?
- Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?
- Welke persoonsgegevens verwerken we?
- Hoe komen we aan jouw persoonsgegevens?
- Waarvoor gebruiken we jouw persoonsgegevens en op basis van welke grondslagen?
- Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?
- Verwerkt Slim met Energie ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en BSN?
- Nemen wij automatische besluiten over je?
- Wie heeft binnen Slim met Energie toegang tot jouw gegevens?
- Gebruiken wij jouw persoonsgegevens ook voor andere doelen?
- Aan welke andere partijen geven wij jouw persoonsgegevens door?
- Welke rechten heb je bij ons?
- Waar kun je terecht met een vraag of klacht?
- Waarvoor kun je onze Privacy Office benaderen?
- Kunnen wij dit statement wijzigen?

Heb je vragen of zorgen over hoe wij met jouw gegevens omgaan? Neem dan gerust contact op met onze Privacy Office via privacy@nieuwestroom.nl.

Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens als we een zakelijke relatie hebben, willen krijgen of met je hebben gehad. Of als we contact hebben gehad met je of met jouw vertegenwoordiger(s). En van personen die geen klant zijn van NieuweStroom en waarvan we rechtstreeks of via anderen persoonsgegevens ontvangen. Zoals:

- Klanten en hun vertegenwoordigers
- Iedereen die interesse toont in NieuweStroom of onze producten en diensten
- Iedereen die op een andere manier aan een bedrijf of organisatie verbonden is waar we een zakelijke relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad

- Toekomstige en voormalige klanten
- Personen die geen klant zijn van NieuweStroom, bijvoorbeeld huurders van onze klanten
- Personen die geen klant zijn van NieuweStroom. Bijvoorbeeld iemand die de website van NieuweStroom bezoekt, huurders van onze klanten of andere personen die betrokken zijn bij een transactie met onze klanten of met ons

Wat verwachten we van bedrijven en organisaties?

Geeft jouw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers, bestuurders of Uiteindelijk Belanghebbenden (UBO) aan ons door? Dan verwachten we van je dat je hen hierover informeert. Zelf verzamelen we ook gegevens, bijvoorbeeld doordat we deze uit het Handelsregister opvragen. Deze leggen we ook vast.

We verwachten dat je jouw medewerkers, bestuurders, Uiteindelijk Belanghebbenden (UBO) en andere belanghebbenden hierover informeert. Je kunt dit privacy statement aan hen geven. Zodat zij kunnen zien hoe we met hun persoonsgegevens omgaan.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?

Dit privacy statement gaat over verwerkingen van persoonsgegevens door NieuweStroom. NieuweStroom maakt deel uit van Slim met Energie Groep. Waar we in dit privacy statement spreken over Slim met Energie, bedoelen we Slim met Energie Groep.

Als de wet ons dat toestaat, kunnen gegevens ook worden uitgewisseld binnen Slim met Energie Groep. In Nederland vallen daaronder bijvoorbeeld NieuweStroom, NieuweZon en easyEnergy.

We houden ons daarbij aan de spelregels die we binnen het privacy framework binnen Slim met Energie hebben vastgelegd. Deze spelregels beschrijven hoe onderdelen van Slim met Energie op wie dit framework van toepassing is, en hoe we omgaan met persoonsgegevens.

Doet, deed of ga je zakendoen met NieuweStroom? Dan is NieuweStroom verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

In sommige gevallen dragen we de incasso van vorderingen op jou (bijvoorbeeld die te maken hebben met jouw maandelijkse nota) over aan een ander. Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. Na de overdracht van de incasso, blijven ook wij jouw persoonsgegevens vaak nog verwerken. Bijvoorbeeld om onze verplichtingen na te kunnen komen, om contact met je te onderhouden en/of in het kader van de uitvoering van onze leningsovereenkomst. Op bepaalde onderdelen zijn wij samen met die andere partij verantwoordelijk voor de gegevensverwerking die in het kader van de overdracht van de incasso (kan) plaatsvinden. Hiervoor blijft NieuweStroom jouw primaire aanspreekpunt.

Welke persoonsgegevens verwerken we?

Soorten gegevens	Wat voor gegevens kunnen dit zijn?	Wat zijn voorbeelden van gebruik van deze gegevens?
Direct of indirect identificerende gegevens	Naam, adres, EAN, telefoonnummer, emailadres, energieverbruik	Voor (her)identificatie, om een overeenkomst op te stellen of contact met je op te nemen
Locatiegegevens	Gegevens waaruit blijkt waar je je bevindt.	Onze eigen adviseurs inlichten waar ze desgevraagd naartoe moeten gaan.

Gegevens over en voor overeenkomsten	Gegevens over je betaalgeschiedenis, de producten die je hebt en de gegevens die nodig zijn om de overeenkomst te sluiten	Om te beoordelen of een gewenst product aansluit bij je situatie.
Betaal- en transactiegegevens	Gegevens van diegene die je vorderingen betaalt of aan wie we betalingen uit moeten voeren	Als een automatische incasso niet is gelukt en je handmatig via een andere dan bij ons geregistreerde rekening de openstaande vordering betaalt.
Gespreksopnamen van gesprekken met medewerkers	Gesprekken die we met je voeren en waarvan we een gespreksverslag of een opname maken.	• Voor het trainen van onze medewerkers • Voor het verbeteren van onze dienstverlening • Als bewijs
Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website, mobiele app, social media en e-mails	<u>Cookies</u> , IP-adres, pixels, gegevens over het apparaat waarmee je online diensten gebruikt (bijv. type apparaat, besturingssysteem en app-versie), en technische log- en diagnostische gegevens (bijv. foutmeldingen/crashrapporten). Als je push-notificaties inschakelt, verwerken we ook een (technische) push-notificatietoken om berichten naar jouw apparaat te kunnen sturen.	Om onze online diensten (waaronder de mobiele app) te kunnen aanbieden en beveiligen, bijvoorbeeld voor inloggen, sessiebeheer en fraudepreventie. Voor het verbeteren van onze website en app (bijv. door het analyseren van gebruik en het oplossen van fouten). Voor het aanbieden van gerichte informatie, advertenties of banners (voor zover van toepassing en conform jouw instellingen/toestemming). We gebruiken comments, video's, foto's, likes en openbare berichten om vragen te beantwoorden, reacties te plaatsen en informatie te delen op onze social media bedrijfspagina's of op een niet door ons beheerde website of sociaal netwerk. We kunnen zien of de online verstuurd mailings zijn afgeleverd, geopend of dat er bijvoorbeeld is doorgeklikt. We kunnen de gegevens van privéberichten die door jou aan ons verstuurd zijn gebruiken om vragen te beantwoorden en om

		een goede klantbediening mogelijk te maken.
Gegevens die we van andere partijen ontvangen	Gegevens van jouw onafhankelijke adviseur, de Kamer van Koophandel en gegevens die wij ontvangen van bedrijven aan wie je toestemming hebt gegeven om gegevens te delen (denk bijvoorbeeld aan je netbeheerder)	We gebruiken deze gegevens om jouw aanvraag in behandeling te kunnen nemen. Daarnaast worden deze gegevens gebruikt om je verbruik te koppelen aan de daadwerkelijke marktprijs zodat de marktprijs van het moment dat je energie hebt verbruikt gekoppeld wordt aan je verbruik en je correct wordt gefactureerd. In sommige gevallen nemen we contact met je op omdat je toestemming hebt gegeven voor benadering door ons.
Gegevens die we met andere partijen delen	Meetgegevens en verbruiksgegevens Gegevens die we verstrekken aan andere partijen die we inschakelen bijvoorbeeld om te helpen bij (het verbeteren van) onze dienstverlening. Gegevens waarvan je ons hebt gevraagd om die te delen met een andere partij. Of die we delen omdat dit hoort bij het product of dienst die je hebt gekozen, zoals Market Access.	We zijn verplicht om meetgegevens te delen in het toegankelijk meetregister (TMR) aan het einde van de leveringsperiode. Maar ook om gegevens te delen met onze toezichthouder (Autoriteit Consument en Markt). Je onafhankelijke adviseur om deze op de hoogte te houden van het verloop van je leveringsovereenkomst. Andere partijen (zoals marketingbureaus of marktonderzoekbureaus) die namens ons gegevens verwerken omdat we hen inschakelen bij of voor onze dienstverlening. Dat kan ook nog nadat onze dienstverlening is geëindigd, door je bijvoorbeeld te vragen hoe je onze dienstverlening hebt ervaren.

		Je kunt ons ook vragen om bepaalde gegevens te delen met derden, bijvoorbeeld jouw onafhankelijke adviseur of je gemeente.
--	--	--

Hoe komen we aan jouw persoonsgegevens?

We ontvangen jouw gegevens omdat je deze zelf aan ons geeft. Bijvoorbeeld wanneer je jouw gegevens achterlaat op onze website om contact met je op te nemen. En gegevens die ontstaan door onze dienstverlening, bijvoorbeeld omdat je ons digitaal vragen stelt over jouw energiecontract. Ook kunnen we jouw gegevens ontvangen van:

1. Groepsonderdelen binnen Slim met Energie, bijvoorbeeld voor interne administratieve doelen; voor het maken van rekenmodellen; voor het verbeteren van onze dienstverlening; in het kader van onze zorgplicht.
2. Leveranciers of andere partijen waarmee we samenwerken. Bijvoorbeeld omdat je deze aan jouw adviseur hebt gegeven om een energiecontract bij ons aan te vragen. Ook ontvangen we gegevens van onder meer de Kamer van Koophandel.
3. Openbare bronnen zoals openbare registers, kranten, het internet en openbare social media. Maar we gebruiken ook openbare bronnen voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden.
4. Een andere partij omdat je toestemming aan een andere partij hebt gegeven om gegevens met ons te delen.
5. Indirecte bronnen, dat zijn gegevens die we niet rechtstreeks van je krijgen. Bijvoorbeeld als wij een verhuurder beleveren en de verhuurder de huurdersgegevens doorgeeft. Of als jouw (wettelijk) vertegenwoordiger, zoals een bewindvoerder of curator of een derde die je hebt ingeschakeld, gegevens aan ons doorgeeft.

Waarvoor gebruiken we jouw persoonsgegevens en op basis van welke grondslagen?

Grondslag van de verwerking	Doel van de verwerking
Voor het afsluiten en uitvoeren van een overeenkomst met je	• Om een overeenkomst met je aan te kunnen gaan en deze uit te voeren (a.) • Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren (e.) • Om wettelijke verplichtingen na te komen (f.) • Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management (g.)

Omdat er een wettelijke verplichting op ons rust om de gegevens te verwerken	• Om een overeenkomst met je aan te kunnen gaan en deze uit te voeren (a.) • Voor de veiligheid en integriteit van jou, NieuweStroom, Slim met Energie en de energiesector (b.) • Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren (e.) • Om wettelijke verplichtingen na te komen (f.) • Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management (g.)
Omdat er een gerechtvaardigd belang* van NieuweStroom of anderen is om je gegevens te verwerken. We moeten dan kunnen aantonen dat ons belang om je persoonsgegevens te gebruiken zwaarder weegt dan je recht op privacy.	• Om een overeenkomst met je aan te kunnen gaan en deze uit te voeren (a.) • Voor de veiligheid en integriteit van jou, NieuweStroom, Slim met Energie en de energiesector (b.) • Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten (c.) • Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoelen (d.) • Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren (e.) • Om wettelijke verplichtingen na te komen (f.) • Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management (g.) • Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden (h.)
Omdat je toestemming** hebt gegeven om persoonsgegevens te verwerken ** Geef je hiervoor geen toestemming? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening	• Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten (c.) • Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoelen (d.)

*Gebruiken wij de grondslag ‘gerechtvaardigd belang’ om jouw gegevens te mogen verwerken? Dan maken we een afweging tussen de belangen van NieuweStroom of een derde en jouw recht op privacy. Onze belangen zijn bijvoorbeeld de volgende:

- We beschermen onze eigen financiële positie (bijvoorbeeld om te beoordelen of je jouw maandelijkse facturen kunt betalen);

- We moeten onze interne administratie op orde hebben, maatregelen nemen in het kader van bedrijfsbeheersing, en onze interne processen controleren; We maken modellen en berekenen risicoscores om te beoordelen of je jouw maandelijkse facturen kunt betalen en wat de hoogte is van eventuele zekerheden die we van je kunnen vragen;
- We hebben er belang bij dat onze klanten financieel gezond zijn. We nemen daarom maatregelen om je daarbij te helpen. Ook proberen we vroegtijdig te signaleren of je mogelijk betalingsproblemen krijgt;
- We hebben een belang bij direct marketing en informeren je over nieuwe of bestaande producten die volgens ons bij je passen. Zie ook d;

Soms blijkt uit de wet niet duidelijk welke verplichtingen we precies hebben om jouw gegevens te verwerken. Of staat de verplichting niet in een wet of geldt de wet niet rechtstreeks voor ons, maar verlangt een toezichthouder wel dat wij bepaalde gegevens verwerken.

We wegen ons belang of het belang van derden af tegen jouw belang en jouw recht op privacy. We kijken dan bijvoorbeeld of we niet op een andere manier hetzelfde doel kunnen bereiken. En of we alle gegevens echt nodig hebben. Willen we gevoelige gegevens gebruiken? Of gegevens van kwetsbare personen? Dan zal jouw recht op privacy eerder voorgaan en zullen we minder snel jouw gegevens op basis van het gerechtvaardigde belang gebruiken.

Omdat we er belang bij hebben om de energiesector gezond te houden, gebruiken we gegevens op basis van het gerechtvaardigd belang, zoals het maken van telefoon- chat- en beeldopnamen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Zowel als je ons belt en als wij jou bellen. Dit helpt ons om medewerkers goed te trainen, te coachen en te beoordelen. En ook om eventueel benodigd bewijs te kunnen leveren. Ook anderen kunnen een gerechtvaardigd belang hebben bij het verwerken van jouw gegevens, zoals bijvoorbeeld Slim met Energie, dienstverleners of onze klanten, adviseurs en medewerkers.

a. Om een overeenkomst met je te kunnen aangaan en deze uit te voeren

Als je klant wilt worden, of een andere zakelijke relatie met NieuweStroom wenst aan te gaan, hebben we persoonsgegevens nodig. Dit geldt ook wanneer je een nieuw product of nieuwe dienst wilt gaan gebruiken of contact met ons opneemt.

- Zo moeten we onderzoek doen om te beoordelen of we je als klant kunnen accepteren.
- We raadplegen onze eerdere afsluitingen.
- We kunnen beoordelen of het gewenste product of dienst passend is voor je. Bijvoorbeeld of we je een dynamisch contract kunnen verstrekken aan de hand van onder andere een kredietcheck. Hiervoor kunnen we gebruik maken van gegevens die we van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van Creditsafe.

Als je klant bij ons bent, zijn we je graag goed van dienst. En voeren we de met jou gesloten overeenkomst uit. Dit hebben we immers met je afgesproken. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens.

- Voeren we een betaling voor je uit? Dan geven we jouw gegevens door aan de bank die betrokken is bij de betaling. Soms is ook een andere partij betrokken, zoals Twikey of Wero als je een Wero-betaling doet. Ook de begunstigde van de betaling kan dan jouw gegevens inzien en vastleggen, zoals bijvoorbeeld je naam.

- Als je contact met ons opneemt via telefoon of andere elektronische wijze kunnen we aanvullende vragen stellen om je te identificeren. Deze vragen kunnen betrekking hebben op van jou bij ons bekende persoonsgegevens. Zo verkleinen we de kans dat je slachtoffer wordt van fraude.
- Telefoon- en videogesprekken, chatsessies, e-mailverkeer en camerabeelden kunnen we bewaren. Dit doen we bijvoorbeeld om aan te tonen dat we bepaalde afspraken hebben gemaakt.
- We kunnen contact met je op nemen om te zoeken naar een oplossing als een betalingsachterstand dreigt. In dat geval kunnen we ook een sms sturen.
- We kunnen je persoonsgegevens gebruiken om beter in te kunnen spelen op de energiemarkt, zo kunnen we je kosten laag houden.
- Je kunt ons ook vragen om jouw gegevens kenbaar te maken aan een derde. Dan geven we je gegevens door.
- Ook leggen we soms je voorkeuren vast voor bijvoorbeeld bijeenkomsten.
- We willen uiteraard voorkomen dat je betalingsachterstanden oploopt. Of in financiële problemen dreigt te raken. Voorzien we dat je mogelijk financiële problemen krijgt? Dan zetten we ons graag in om je te helpen. Dit doen we door je te wijzen op organisaties die je kunnen helpen jouw financiële administratie te organiseren. Ook is er soms een wettelijke verplichting om jouw gegevens door te geven om achterstanden te voorkomen.
- We kunnen ook informatie verwerken over de duurzaamheid van onze klanten, zodat we in onze overeenkomst rekening kunnen houden met duurzaamheid.

b. Voor de veiligheid en integriteit van jou, NieuweStroom, Slim met Energie en de energiesector

We verwerken jouw persoonsgegevens voor het beschermen van jou en onze veiligheid en van de energiesector.

Klantonderzoek:

Niet alleen bij het aangaan van de klantrelatie onderzoeken we of we je als klant kunnen accepteren. Ook tijdens de klantrelatie moeten we onderzoek doen of je nog klant van ons kunt blijven. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens. Bijvoorbeeld jouw betaalgedrag kan aanleiding zijn voor nader onderzoek.

Incidentenregisters en waarschuwingssystemen:

Als je klant bij ons wil worden, maar ook als je al klant van ons bent, raadplegen we de incidentenregisters van Slim met Energie.

Voorvallen die de aandacht van NieuweStroom trekken, noemen wij een 'Incident' en leggen wij vast in ons 'Incidentenregister'. Jouw identificerende gegevens worden hierin opgenomen als wij extra alert willen zijn en intern binnen Slim met Energie willen waarschuwen. Bijvoorbeeld op het gebied van het verplichte klantonderzoek. Wij nemen jouw gegevens niet zomaar op. Daarvoor toetsen wij eerst of dit past binnen onze interne regels en de AVG. Voor het incidentenregister geldt dat alleen een beperkt aantal andere medewerkers toegang hebben tot die gegevens.

Soms is een incident zo ernstig dat wij niet alleen binnen Slim met Energie, maar ook andere organisaties waar wij samen mee werken willen waarschuwen. Dan kunnen jouw gegevens worden opgenomen in het Incidentenregister.

Leggen we jouw gegevens vast in deze registers, dan informeren we je daarover. Ook informeren we je over de reden van opname en de duur van de opname. Behalve als dat niet toegestaan is, bijvoorbeeld omdat de

politie ons vraagt je niet te informeren in het belang van hun onderzoek. Ben je het niet eens met deze vastlegging? Dan kun je hiertegen bezwaar maken of ons vragen om je gegevens te corrigeren of te wissen. Als je klant bij ons wordt, maar ook als je klant bij ons bent, dan raadplegen we deze registers.

c. Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

Om je goed van dienst te kunnen zijn en te kunnen innoveren, ontwikkelen en verbeteren we producten en diensten voortdurend. Dit doen we voor jou, onszelf, onze zakelijke partners of andere partijen.

Als je een slimme meter hebt, kunnen we jouw meetgegevens en verbruiksgegevens gebruiken om je inzicht te geven in je energieverbruik en je te ondersteunen om slimmer met energie om te gaan. We kunnen deze gegevens bijvoorbeeld analyseren en combineren met energieprijzen, gegevens over jouw opwek en andere gegevens die nodig zijn voor onze dienstverlening. Zo kunnen we je helpen om je energieverbruik beter te plannen en waar mogelijk te verschuiven naar gunstige momenten. Dit doen we als onderdeel van onze dienstverlening en om onze producten en diensten voor jou te verbeteren.

- Daarbij combineren we soms databronnen, bijvoorbeeld welke producten je bij ons hebt en eventuele betalingsachterstanden.
- Ook bij het analyseren van jouw bezoek aan onze website (waaronder ook Mijn NieuweStroom en onze werken bij site) verwerken we gegevens. Dit doen we om onze website te verbeteren of te beoordelen. Maar ook om de dienstverlening in zijn geheel voor jou te verbeteren. Dit doen we door middel van cookies en vergelijkbare technieken. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestanden die op jouw computer, tablet of mobiele telefoon (kunnen) worden geplaatst bij bezoek aan een website. In het [Cookie Statement van NieuweStroom](#), lees je alles over het gebruik van cookies door NieuweStroom. Ook kan het zijn dat we tracking pixels plaatsen om te beoordelen of je onze e-mails geopend en gelezen hebt.
- We maken gebruik van een zoekmachine om het internet/social media te doorzoeken en eventuele vragen van geïnteresseerden te beantwoorden. Met behulp van de zoekmachine kunnen wij ook peilen hoe onze producten en dienstverlening in de (digitale) markt worden ontvangen. Daardoor kunnen wij ook snel reageren op juiste dan wel onjuiste berichten over ons die op het internet en/of social media zijn verschenen.
- Bij het gebruik van onze mobiele app kunnen we (technische) gebruiks-, log- en diagnostische gegevens verwerken, zoals app-versie, type apparaat, besturingssysteem en foutmeldingen (crashrapporten). Dit doen we om de app goed te laten werken, om beveiligingsincidenten te onderzoeken en om de app te verbeteren. Waar mogelijk gebruiken we hiervoor geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens.
- We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies. Dit doen we ook om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld door onze medewerkers te trainen. Sommige gegevens die we loggen, gebruiken we ook om analyses voor onze bedrijfsvoering te maken, zodat we bijvoorbeeld beter kunnen inschatten hoeveel medewerkers we nodig hebben om je telefonisch van dienst te kunnen zijn.
- Door persoonsgegevens te analyseren, zien we hoe onze producten en diensten door je worden gebruikt. Maar we gebruiken de uitkomsten van analyses ook om klanten in te delen in groepen. Hiermee kunnen we klantprofielen en interesseprofielen maken. Bij het maken van deze analyses gebruiken we soms ook informatie van andere partijen en openbare bronnen.

- We doen ook onderzoek om onze producten en diensten te verbeteren. Zo kunnen we je vragen een reactie te geven op een product, of een product te beoordelen, tijdens de looptijd van jouw energiecontract, maar ook na afloop. Je hoeft niet mee te werken aan zo een onderzoek. We gebruiken voor dit onderzoek soms andere partijen. Bijvoorbeeld om te meten of bij je na te vragen op welke manier we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze andere partijen handelen dan in opdracht van NieuweStroom.

d. Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden

We verwerken jouw persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing. Maar ook als je op een andere manier een relatie aangaat met NieuweStroom.

We maken hierbij gebruik van gegevens die we van je hebben, zoals de gegevens gekoppeld aan je energiecontract(en) en klikgedrag op onze website. Maar ook van gegevens die niet rechtstreeks van je zijn verkregen, zoals openbare registers (denk aan het KvK), openbare bronnen (denk aan het internet) en andere partijen (zoals databrokers).

- We kunnen jouw gegevens gebruiken om je te informeren over een product of dienst die mogelijk interessant voor je is. Een voorbeeld: Krijgen we bericht van de netbeheerder dat je naast energie afneemt nu ook duurzame energie opwekt? Dan kunnen we je passende producten aanbieden om nóg slimmer met je energie om te gaan.
- Voor marketing en relatiebeheer maken we analyses en profielen. Zo kunnen we jouw huidige producten bij NieuweStroom combineren met gegevens over jouw bezoek aan onze website zodat we relevante informatie voor je kunnen tonen. Bijvoorbeeld om je meer gepersonaliseerde informatie te kunnen geven via banners op onze website.
- Als we bij campagnes gebruik maken van e-mail, dan kunnen we bijhouden of je de e-mail opent en op welke links je klikt. We gebruiken deze gegevens om te kijken of een campagne succesvol is. Dat doen we niet met individuele gegevens, maar alleen met verzamelde gegevens over grotere groepen.
- Ook kunnen we jouw gegevens gebruiken bij campagnes om ervoor te zorgen dat je niet gecontacteerd wordt in een campagne voor een product dat je al hebt.
- Ook maken we gebruik van diensten van adverteerders om advertenties te plaatsen die bestemd zijn voor een bepaalde doelgroep. We laten weten voor welke doelgroep of soort profiel onze advertentie bestemd is. De adverteerder plaatst de advertentie dan bij de mensen die in die doelgroep vallen of aan dat profiel voldoen. Hierbij delen we nooit gegevens van individuele klanten met zo een adverteerder.
- Ook kunnen we jouw persoonsgegevens verwerken om onze zakelijke relatie met je te beheren, bijvoorbeeld door jouw voorkeur vast te leggen wanneer je naar een bijeenkomst komt, maar ook om je bijvoorbeeld een relatiegeschenk te kunnen sturen.
- We verwerken jouw gegevens samen met aanbieders van sociale netwerkdiensten als je bijvoorbeeld commentaren, video's, foto's, likes en openbare berichten plaatst op onze social media bedrijfspagina's of commentaren plaatst over NieuweStroom op een niet door ons beheerde website of sociaal netwerk. We gebruiken jouw gegevens voor het plaatsen van een reactie of het delen van informatie. Of voor het beantwoorden van vragen. Voor de verwerking van de gegevens door de aanbieder van sociale netwerkdiensten verwijzen we je naar de website van deze aanbieders. We volgen berichten en reacties over NieuweStroom.

- We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer, camera's en chatsessies. We doen dit ook voor kwaliteitsbewaking en voor trainings-, coachings- en ontwikkelingsdoeleinden.

Wil je niet dat we jouw gegevens gebruiken voor 'direct marketing' via mail of telefoon? Neem dan contact op via klantenservice@nieuwestroom.nl. Je kunt eventueel ook bellen of chatten met onze klantenservice.

e. Om overeenkomsten met business partners en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren

Als je voor jouw werk contact hebt met NieuweStroom, kunnen we jouw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om je te identificeren, zodat we kunnen vaststellen of je jouw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om je toegang te kunnen geven tot ons kantoor. Als dat nodig is, kunnen we voorafgaand, maar ook tijdens de overeenkomst in het kader van screening, incidentenregisters en waarschuwingssystemen raadplegen. Ook kunnen we een kredietwaardigheidsonderzoek naar jouw bedrijf doen. Om ons hierbij te helpen, kunnen wij een andere partij inschakelen.

We kunnen jouw persoonsgegevens ook verwerken om onze zakelijke relatie met je te beheren als we je bijvoorbeeld uitnodigen voor een bijeenkomst of om jouw mening te vragen over onze diensten en producten.

In sommige gevallen dragen we onze business partner(s) op om de incasso van vorderingen uit te voeren. Bij zulke opdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. De partij die jouw gegevens van ons verkrijgt, zal je zelf informeren over de wijze waarop zij met jouw persoonsgegevens omgaan. Tijdens deze incassoprocedure, blijven ook wij jouw persoonsgegevens vaak nog verwerken. Bijvoorbeeld om onze verplichtingen na te kunnen komen, om contact met je te onderhouden en/of in het kader van de uitvoering van onze leveringsovereenkomst.

f. Om wettelijke verplichtingen na te komen

Wetgeving: We moeten op basis van (internationale) wet- en regelgeving veel gegevens over je verzamelen, analyseren en soms ook doorgeven aan overheidsinstanties. We moeten ons houden aan wetgeving om onze vergunning te behouden zodat we je onze producten en diensten aan kunnen bieden, zoals de beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers. Ook om te voldoen aan onze zorgplicht verwerken we persoonsgegevens.

De Belastingdienst, de politie en het openbaar ministerie, maar bijvoorbeeld ook gemeentes of inlichtingendiensten kunnen gegevens bij ons opvragen. We hebben dan de wettelijke verplichting mee te werken aan onderzoeken en gegevens over jou door te geven.

Gegevens verstrekken aan de overheid: Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over je aan een overheidsinstelling, een belastingautoriteit of aan een toezichthouder binnen of buiten Nederland door te geven. Bijvoorbeeld aan de Autoriteit Consument en Markt (ACM) of het Nationaal Cybersecurity Centrum (NCSC).

g. Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management

Administratie en gegevensbeheer: We willen onze administratie en ons gegevensbeheer op een efficiënte manier uitvoeren en onze datakwaliteit verbeteren. Voor NieuweStroom gelden wettelijke verplichtingen om de administratie en het gegevensbeheer goed te organiseren. Ook kunnen gegevens zo voor meer toepassingen gebruikt worden, zonder verschillen tussen de gegevens.

Ken je klant: Als dienstverlener vinden we het belangrijk en is het noodzakelijk dat we een goed overzicht hebben van onze klant- en zakelijke relaties. Daar hoort ook bij dat we weten met wie je samenwerkt. Ook daarvoor verwerken we gegevens.

Incasso van vorderingen: Soms dragen we de incasso van onze vordering(en) op je over aan een ander. Bijvoorbeeld vorderingen verband houdend met jouw leveringscontract. Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. Voor zover nodig, verstrekken wij bepaalde gegevens aan de uitvoerder van de incasso. Zoals bijvoorbeeld jou direct of indirect identificerende gegevens, gegevens over en voor overeenkomsten en gegevens die we van andere partijen ontvangen. Als de incasso-opdracht(en) overgedragen zijn, verwerkt ook die andere partij jouw persoonsgegevens. Met deze partij wordt de afspraak gemaakt dat deze voldoet aan wet- en regelgeving m.b.t. bescherming van persoonsgegevens. Mocht sprake zijn van een fusie of splitsing, dan wordt uiteraard ook de wetgeving over de bescherming van persoonsgegevens gevolgd. De partij die jouw gegevens van ons verkrijgt, zal je zelf informeren over de wijze waarop zij met jouw persoonsgegevens omgaat. Na de overdracht van een incasso-opdracht, blijven ook wij jouw persoonsgegevens vaak nog verwerken. Bijvoorbeeld om onze verplichtingen na te kunnen komen, om contact met je te onderhouden en/of in het kader van de uitvoering van onze leveringsovereenkomst.

Audits en onderzoeken: We gebruiken jouw gegevens ook om interne- en externe audits en onderzoeken te doen om bijvoorbeeld te onderzoeken of nieuwe regels goed zijn ingevoerd. Of om risico's in kaart te brengen.

Rapportages en verbeteren van onze eigen bedrijfsprocessen: Ook gebruiken we gegevens om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren. Zodat we je beter kunnen helpen of onze processen efficiënter kunnen maken. Waar mogelijk anonimiseren of pseudonimiseren we dan eerst jouw gegevens.

We maken ook opnamen en kunnen deze vastleggen. Bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies. We doen dit voor kwaliteitsbewaking en voor trainings-, coachings- en ontwikkelingsdoeleinden.

Sommige gegevens van je óf van de adviseur die we loggen, gebruiken we ook om analyses voor onze bedrijfsvoering te maken. Zodat we bijvoorbeeld beter kunnen inschatten hoeveel medewerkers we nodig hebben om je telefonisch van dienst te kunnen zijn. Ook kunnen we deze gegevens gebruiken bij het opstellen en inrichten van onze interne KPI's óf dashboards. Daarnaast kunnen we deze gegevens verwerken en gebruiken ter ondersteuning van IT-aangelegenheden. We gebruiken deze gegevens dan bijvoorbeeld om een back-up te maken of om problemen met bijvoorbeeld Mijn NieuweStroom op te lossen. We gebruiken enkele van jouw gegevens voor het adequaat testen van applicaties/IT omgevingen. Dit doen we om de kwaliteit van onze systemen en systeemkoppelingen te borgen. Uiteraard doen we dit alleen als we geen andere oplossing zien.

h. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen

We mogen jouw persoonsgegevens ook verwerken als dit nodig is voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen. In die gevallen zullen we, als dat mogelijk is, jouw gegevens ook eerst anonimiseren of pseudonimiseren.

Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

We bewaren jouw gegevens niet langer dan we deze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze hebben verzameld of de doelen waarvoor we deze hergebruiken. NieuweStroom hanteert een bewaarbeleid. Daarin is vastgesteld hoe lang we gegevens bewaren. Dit zal in Nederland in de meeste gevallen 7 jaar na het einde van de overeenkomst of jouw relatie met NieuweStroom zijn. Soms is deze termijn langer. Bijvoorbeeld als de toezichthouder in het kader van risicomodellen van ons vraagt bepaalde gegevens langer te bewaren. Soms hanteren we afwijkende bewaartermijnen. Technische log- en diagnostische gegevens (bijvoorbeeld uit onze mobiele app, zoals foutmeldingen/crashrapporten) bewaren we in beginsel niet langer dan nodig is voor het oplossen van storingen, beveiliging en verbetering van onze dienstverlening en doorgaans korter dan contract- en administratiegegevens.

We kunnen gegevens ook in specifieke situaties langer bewaren dan de door ons vastgestelde bewaartermijn voorschrijft. Of als je een klacht heeft ingediend waardoor het nodig is om de onderliggende gegevens langer te bewaren.

Als we de gegevens niet langer nodig hebben voor de doelen zoals omschreven in a. tot en met g, kunnen we de gegevens wel nog bewaren voor archivering, bij juridische procedures of voor historisch of wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden.

Verwerkt Slim met Energie ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en BSN?

Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en het BSN zijn gevoelige gegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld gegevens over gezondheid, biometrische gegevens, etnische gegevens of gegevens betreffende ras.

Slim met Energie verwerkt over het algemeen geen bijzondere persoonsgegevens. Slim met Energie verwerkt alleen bijzondere persoonsgegevens als je hier zelf expliciet om hebt gevraagd. Bijvoorbeeld als je ons vraagt vast te leggen dat je slechthorend bent, zodat we je beter schriftelijk benaderen in plaats van telefonisch. We vragen jouw toestemming om deze gegevens vast te leggen. Geeft je ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over je vast te leggen? Of maakt je deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken we deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Heb je ons toestemming gegeven om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen? Dan kun je die toestemming altijd intrekken. Je kunt hiervoor contact opnemen met NieuweStroom.

Nemen wij automatische besluiten over je?

Automatische besluiten zijn beslissingen over je die gemaakt worden door computers, en niet (meer) door mensen. NieuweStroom mag van de wet gebruik maken van geautomatiseerde beslissingen inclusief profilering. Maar daar gelden wel bepaalde regels voor. Heeft een beslissing juridische gevolgen voor je? Of kun je daar last van hebben? Dan mogen we geen automatisch besluit over je nemen. Tenzij dit plaatsvindt in het kader van een overeenkomst die je met NieuweStroom wilt sluiten of de wet dat toestaat. Of als je toestemming geeft. In die situaties heb je recht op overleg met iemand van NieuweStroom. Je hebt het recht om bezwaar te maken. Ook kun je ons vragen om het besluit niet meer door computers te laten nemen.

We kunnen gebruik maken van volledige automatische besluiten die gevolgen voor je hebben of waar je last van kunt hebben. Dat kunnen we doen bij het onderzoek naar je betaalgedrag als je een leveringsovereenkomst bij ons aanvraagt. Het besluit om je wel of geen leveringsovereenkomst aan te bieden wordt niet volledig geautomatiseerd genomen.

Wie heeft binnen Slim met Energie toegang tot jouw gegevens?

Binnen Slim met Energie hebben alleen personen toegang tot jouw persoonsgegevens die deze gelet op hun functie nodig hebben. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

Gebruiken wij jouw persoonsgegevens ook voor andere doelen?

Willen we gegevens voor andere doelen gebruiken dan waarvoor we ze gekregen hebben? Dan mogen we dat wanneer er tussen beide doelen een nauwe samenhang bestaat.

Ben je klant bij ons en geef je jouw e-mailadres door om op de hoogte te worden gehouden over je energiecontract? Dan gebruiken we dit e-mailadres ook om je te voorzien van relevante informatie over NieuweStroom of onze producten. Bijvoorbeeld om je uit te nodigen om deel te nemen aan een NieuweStroom Academy. Tussen het je op de hoogte houden van jouw energiecontract en het geven van relevante informatie over onze producten bestaat namelijk een nauwe samenhang.

Is er onvoldoende verband tussen het doel waarvoor we de gegevens hebben verkregen en het nieuwe doel? Dan vragen we je om toestemming. Je kan die toestemming ook altijd weer intrekken. Je kan hiervoor contact opnemen met NieuweStroom (zie artikel 14).

Aan welke andere partijen geven wij jouw persoonsgegevens door?

a. Binnen Slim met Energie:

Jouw persoonsgegevens kunnen tussen onderdelen van Slim met Energie worden uitgewisseld. Bijvoorbeeld omdat je dat van ons vraagt. Of omdat je ook een product afneemt bij een ander onderdeel van Slim met Energie. Gegevens waar jouw identiteit mee is vastgesteld, kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden door een ander onderdeel van Slim met Energie waar je zaken mee wilt gaan doen. Ook kunnen we jouw gegevens uitwisselen in het kader van risicomanagement, interne administratie, voor het verbeteren van de dienstverlening aan jou, en in het kader van de zorgplicht.

b. Buiten Slim met Energie

Jouw gegevens worden ook doorgegeven aan andere partijen buiten Slim met Energie als we daar wettelijk toe verplicht zijn, om een overeenkomst met je uit te voeren of omdat we een andere dienstverlener inzetten. Als we gegevens doorgeven aan een andere partij die zelf de verwerkingsverantwoordelijke is, dan staat deze partij zelf onder toezicht van hun eigen toezichthouder op het gebied van de gegevensbescherming. Dit kan de Nederlandse toezichthouder zijn, maar ook een buitenlandse.

Bevoegde (publieke) instanties

We geven jouw persoonsgegevens aan derden door als we daartoe verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan netbeheerders of toezichthouders zoals de ACM, AP of de NCSC. En overheidsinstanties zoals gemeentes.

Daarnaast geven we ook persoonsgegevens door als dat nodig is om de afspraken met je na te komen. Bijvoorbeeld aan de Stichting Tijdelijk Noodfonds Energie, zodat zij kan beoordelen of zij compensatie wil verstrekken.

Ook als je een klacht indient bij de geschillencommissie, een rechter, of de Autoriteit Persoonsgegevens kan het nodig zijn jouw persoonsgegevens te verstrekken. Bijvoorbeeld om verweer te voeren naar aanleiding van jouw klacht. Soms bepaalt de rechter dat we bepaalde persoonsgegevens van je met een ander moeten delen.

De Belastingdienst, de politie en het Openbaar Ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten, gemeentes of de UWV, kunnen gegevens bij ons opvragen op basis van een wettelijke taak of bevoegdheid. We moeten dan verplicht meewerken aan onderzoeken en/of gegevens over je doorgeven.

Tussenpersonen

Als we optreden als tussenpersoon wisselen we persoonsgegevens uit. Bijvoorbeeld met een bedrijf waarbij je via ons je groencertificaten laat beheren. Ook wisselt NieuweStroom gegevens uit met jouw energieadviseur bij het aangaan, maar ook tijdens de looptijd van de leveringsovereenkomst.

Als je via een onafhankelijk adviseur een leveringsovereenkomst bij ons afsluit, ontvangen en delen we gegevens over je met jouw onafhankelijk adviseur. Bij de start van de overeenkomst maar ook gedurende de looptijd kunnen we bovendien signalen delen met de onafhankelijk adviseur. We kunnen de onafhankelijk adviseur bijvoorbeeld laten weten dat er ontwikkelingen zijn in de markt die invloed hebben op jouw overeenkomst. NieuweStroom deelt enkel gegevens met de onafhankelijk adviseur voor zover die betrekking hebben op jouw leveringsovereenkomst.

Vroegsignalering

Wij kunnen vanwege onze zorgplicht ook persoonsgegevens met een gemeente uitwisselen als je meermaals een betalingsherinnering hebt ontvangen en de protocollen van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) dit van ons vereisen.

Als je daarvoor toestemming geeft, kunnen wij jouw gegevens delen met andere partijen. Bijvoorbeeld met een schuldhulpverlener.

Andere dienstverleners

We verstrekken jouw gegevens ook aan andere partijen die we nodig hebben in het kader van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld aan deurwaarders, netbeheerders, incassobureaus, advocaten en accountants.

Soms schakelen we andere partijen/zakelijke partners in die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld een telecommunicatiebedrijf dat ons ondersteunt in het tijdig verwerken van meterstandkaarten. Of partijen die namens NieuweStroom een marktonderzoek doen. Deze derde partijen kunnen ook leveranciers van IT zijn. Ook kunnen we jouw gegevens via een derde partij online (in een cloud) opslaan. Deze partijen moeten eerst door ons voldoende betrouwbaar worden geacht. We kunnen alleen andere partijen inschakelen als dit past bij het doel waarvoor we jouw persoonsgegevens hebben verwerkt. Bijvoorbeeld voor promotie- en marketingdoeleinden. Daarnaast kan deze andere partij alleen onze opdracht krijgen als hij bepaalde afspraken met ons maakt en aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert. Jouw persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met andere partijen die we inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten.

Soms kun je zelf het initiatief nemen om jouw gegevens door te geven aan een andere partij. Bijvoorbeeld als je een andere partij, zoals een energieadviseur, toegang wil geven tot jouw gegevens.

Buiten de Europees Economische Ruimte (EER)*

Als we jouw gegevens doorgeven aan andere partijen buiten de Europees Economische Ruimte (EER)*, nemen we extra maatregelen om jouw gegevens te beschermen. Niet in alle landen buiten de EER gelden dezelfde regels om jouw gegevens te beschermen zoals dat binnen EER verplicht is. Gebruiken we derde partijen buiten de EER bijvoorbeeld een partij gevestigd in de Verenigd Koninkrijk? Dan beoordelen we zo goed mogelijk of dat veilig genoeg kan. Voor sommige landen heeft de Europese Commissie bepaald dat er sprake is van een 'adequaat' niveau van bescherming van persoonsgegevens. Voor andere landen geldt dat we de door de Europese Commissie goedgekeurde contractuele afspraken gebruiken. Daarnaast treffen we als dat nodig is aanvullende (veiligheids)maatregelen. Wil je meer weten over de passende/geschikte waarborgen dan kunt je contact opnemen via privacy@nieuwestroom.nl.

*Tot de EER horen alle EU-landen plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

Welke rechten heb je bij ons?

a. recht op informatie

Met dit privacy statement informeert NieuweStroom je over wat zij doet met jouw gegevens. Soms geven we meer of andere informatie. Bijvoorbeeld als NieuweStroom jouw gegevens vastlegt in haar incidentenregisters. Dan zal zij je daarover – als dat is toegestaan – apart informeren. Ook als er andere redenen zijn om je naast het privacy statement te informeren, zullen we dat doen. We kunnen dat doen door middel van een brief, door je te informeren in Mijn NieuweStroom of op een andere door ons gekozen wijze.

b. recht op inzage en rectificatie

Je kunt ons vragen of en zo ja welke gegevens we van je verwerken. Is dat het geval, dan kunnen we je inzage geven in de gegevens die we van je hebben verwerkt. Sommige gegevens die je aan ons hebt verstrekt, kun je zelf verkrijgen via Mijn NieuweStroom. Vind je dat jouw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt? Dan kun je ons vragen om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie). Gebruik hiervoor het [Contactformulier – Wijzigen Klantgegevens](#). Hebben we jouw gegevens ontvangen via een zogenaamde wederverkoper? Dan moet je zelf een verzoek indienen om jouw gegevens bij je energieadviseur te laten wijzigen.

c. recht op gegevenswissing

Je kunt ons soms vragen om gegevens die we van je hebben vastgelegd te wissen. Bijvoorbeeld als je bezwaar hebt tegen de verwerking van jouw gegevens. In dat geval moet jouw belang om de gegevens te verwijderen prevaleren boven het belang van NieuweStroom.

d. recht op beperking

Je kunt ons vragen de persoonsgegevens die we van je verwerken te beperken. Dat betekent dat we jouw gegevens minder verwerken.

e. recht op dataportabiliteit

Je hebt het recht ons te vragen om gegevens, die je in het kader van een contract met ons hebt gedeeld of die je op grond van jouw toestemming aan ons hebt verstrekt, in een gestructureerde en machine leesbare vorm te verkrijgen of over te dragen naar een andere partij. Vraag je ons om gegevens rechtstreeks over te dragen naar een andere partij? Dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is.

f. recht van bezwaar tegen verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang

Verwerken we jouw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Bijvoorbeeld bij het maken van opnamen van telefoongesprekken zonder dat dit wettelijk verplicht is? Dan kun je daar bezwaar tegen maken. We zullen dan een nieuwe afweging maken om te bepalen of jouw gegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. We staken de verwerking als jouw belang zwaarder weegt dan ons belang. We laten je gemotiveerd weten wat onze beslissing is.

g. recht van bezwaar tegen direct marketing

Je hebt het recht ons te vragen jouw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Het kan zijn dat jouw bezwaar alleen ziet op benadering via een specifiek kanaal. Bijvoorbeeld als je niet meer telefonisch benaderd wil worden, maar nog wel onze nieuwsbrieven wil ontvangen. We zullen er dan voor zorgen dat je niet langer wordt benaderd via dat betreffende kanaal.

Voor een vraag over de uitoefening van jouw rechten of het uitoefenen van één van deze rechten neem je contact op via klantenservice@nieuwestroom.nl. Je kunt eventueel ook bellen met onze klantenservice. Heb je één van de hiervoor beschreven verzoeken aan ons gedaan? Dan zullen we zo een verzoek binnen één maand nadat we dit verzoek hebben ontvangen inhoudelijk beantwoorden.

We kunnen je vragen jouw verzoek om inzage verder te verduidelijken. Bijvoorbeeld als je ons vraagt om inzage in gespreksopnamen. We kunnen we je dan vragen naar zoekleutels zoals tijdstip en nummer van waar gebeld is. In zeer specifieke gevallen, kunnen we de termijn waar binnen we reageren verlengen tot maximaal drie maanden. We houden je dan op de hoogte over de voortgang van jouw verzoek.

We kunnen je vragen om je te identificeren als je bij ons een verzoek doet. Bijvoorbeeld bij een verzoek om inzage en dataportabiliteit willen we zeker weten dat we jouw gegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Het kan zijn dat we niet aan jouw verzoek tegemoetkomen. Bijvoorbeeld omdat dan de rechten van anderen worden geschaad, of omdat dit niet mag van de wet of de politie, het openbaar ministerie of een andere overheidsinstantie. Of omdat we een belangenafweging hebben gemaakt waarbij het belang van NieuweStroom of anderen om de gegevens te verwerken voor gaat. Dan laten we je dat ook weten.

Passen we jouw gegevens aan? Of wissen we jouw gegevens op jouw verzoek? Dan zullen we je dat laten weten. En daar waar mogelijk ook de ontvangers van jouw gegevens hierover informeren.

Waar kun je terecht met een vraag of klacht?

Voor een algemene vraag of klacht over de verwerking van jouw persoonsgegevens neem je contact op met:

NieuweStroom Klantenservice

Petrus Regoutplein 1 E01

6211 XX Maastricht

Telefoonnummer: 088 996 86 86

E-mail: klantenservice@nieuwestroom.nl

Of met de functionaris voor de gegevensbescherming van NieuweStroom via privacy@nieuwestroom.nl

Waarvoor kun je onze Privacy Office benaderen?

Binnen NieuweStroom is er een Privacy Office voor gegevensbescherming. Deze houdt toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bent je ontevreden over de manier waarop jouw vraag of klacht door ons is afgehandeld?

Dan kun je contact opnemen met onze Privacy Office via privacy@nieuwestroom.nl. Uiteraard kunt je jouw vraag of klacht ook indienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Kunnen wij dit statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn, dan passen we het privacy statement daarop aan. We houden je daar uiteraard van op de hoogte.

De meest actuele versie van ons privacy statement kunt je steeds terugvinden op nieuwestroom.nl/privacy.