Privacyverklaring voor klanten van ORES

VERSIE JANUARY 2025

1 Context 3
2 Doelstelling en draagwijdte van deze privacyverklaring 3
3 Toepassing van de wetgeving 3
4 Gegevens over de klanten van ORES 4
4.1 Welke gegevens verwerkt ORES voornamelijk? 4
4.2 Bronnen van de gegevens die door ORES worden verwerkt 6
4.3 Waarom en op welke basis verwerkt ORES uw persoonsgegevens? 6
4.3.1 Verwerking gebaseerd op de missie van openbaar nut van ORES en vewerking op basis van een wettelijke verplichting opgelegd aan ORES 6
4.3.2 Verwerking op basis van de contractuele uitvoering 8
4.3.3 Verwerking op grond van het gerechtvaardigde belang van ORES 8
4.3.4 Verwerking op basis van de toestemming van de persoon in kwestie . 9
5 Bewaren van gegevens 9
6 Communicatie met derden en onderaannemers 10
7 Rechten van de betrokken personen 11
8 Wijzigingen aangebracht aan deze Privacyverklaring 12
9 Vertrouwelijkheid en veiligheid van persoonsgegevens 12
10 Beheer van incidenten die verband houden met persoonsgegevens 13
11 Data Protection Officer 13
12 Gebruik van cookies 13
13 Lexicon 14

1 Context

ORES is de beheerder van het distributienet voor elektriciteit en aardgas van talrijke gemeenten in Wallonië. Bijgevolg is ORES verplicht om de exploitatie, het onderhoud en de ontwikkeling van het net te garanderen, onder sociaal, technisch en economisch redelijke voorwaarden, met inbegrip van de koppelingen met andere elektriciteits- en gasnetten, om de bevoorradingszekerheid en -continuïteit te verzekeren op een milieuvriendelijke en energie-efficiënte manier.

ORES respecteert de wettelijke voorschriften en vervult onder andere ook de rol van sociale energieleverancier voor sociaal beschermde klanten en van marktfacilitator.

Ores is ook betrokken bij talrijke projecten in verband met de energietransitie en handelt in dit verband altijd binnen het gereguleerde kader van haar opdrachten en haar verplichtingen als openbare dienstverlener.

2 Doelstelling en draagwijdte van deze privacyverklaring

Deze verklaring heeft als doel de klanten van ORES te informeren over de verschillende manieren waarop hun persoonsgegevens worden verwerkt en formuleert uitdrukkelijk de positie van de onderneming inzake de bescherming van deze gegevens. Ze legt ook uit hoe de klanten van ORES toegang kunnen hebben tot hun persoonsgegevens, hoe ze deze kunnen bijwerken en hoe ze bepaalde keuzes kunnen maken over hoe hun persoonsgegevens worden gebruikt.

De onderneming nodigt de personen in kwestie uit deze verklaring over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer aandachtig te lezen om haar beleid en praktijken te kunnen begrijpen.

Dit document bevat de volgende elementen: uitleg over de wettelijke context waaraan ORES onderworpen is, een voorstelling van de basisprincipes voor privacybescherming die ORES hanteert, het soort persoonsgegevens dat door ORES wordt verwerkt, de modaliteiten voor overdracht aan derden de verschillende rechten van de personen in kwestie, alsook de modaliteiten van het beheer van deze gegevens en de verwerking ervan die van toepassing zijn in de onderneming.

3 Toepassing van de wetgeving

ORES houdt rekening met het wettelijk Europees en Belgisch kader betreffende de bescherming van de privacy, in het bijzonder:

- De Algemene verordening gegevensbescherming 2016/679 (hierna AVG);
- De Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.
- ORES is een essentiële entiteit overeenkomstig de NIS2-wet.

4 Gegevens over de klanten van ORES

ORES dient persoonsgegevens te verwerken van haar klanten of andere natuurlijke personen waarmee ze in contact komt (bijvoorbeeld wettelijke vertegenwoordigers van klanten, burgers die schade aan openbare verlichting of een gasgeur melden). De onderneming dient dit te doen in het kader van haar missie van openbare-dienstverplichting en de activiteiten van deze hoofdmissie.

Bijgevolg staat de wettelijke grond voor de verwerking van deze gegevens voornamelijk in verband met de rol van distributienetbeheerder en speler in de energietransitie van ORES en is hij dus gebaseerd op een missie van openbaar nut en/of op wettelijke verplichtingen.

De privacyverklaring die specifiek geldt voor de gegevens die door ORES worden verwerkt in het kader van de arbeidsrelaties, is intern beschikbaar.
Een privacyverklaring voor sollicitanten is beschikbaar op dezelfde website.

4.1 Welke gegevens verwerkt ORES voornamelijk?

- **Identificatiegegevens** (voorbeelden: naam, voornaam, identiteitskaart- en paspoortnummer, nationaliteit, EAN-nummer, meternummers, geboorteplaats en -datum, foto, IP-adres).
- **Contactgegevens** (voorbeelden: postadres**,** e-mailadres, telefoonnummer).
- **Gegevens over de technische installaties** die ORES beheert, zoals gegevens over de woning van de klanten waar de meters geplaatst zijn (onder andere voor het creëren en onderhouden van een netwerktopologie), het soort meter, de datums van installatie of vervanging van de meters, gegevens over storingen (inclusief foto's van installaties en in beperkte mate, de oproepen om deze storingen te melden).
- **Gegevens over energieverbruik en gegevens over energieproductie/-injectie:** de frequentie waarmee deze gegevens verzameld worden, hangt af van de doeleinden waarvoor ze verzameld worden en/of van het specifieke bestaan van de betrokken klant.
- **Gegevens over het gebruik en de kwaliteit van ons netwerk en van onze diensten**: gegevens over de kwaliteit van het vermogen per aansluitingspunt, belasting curves bij energieafname en -injectie, belastingcurves van het type "spanning" per fase, onder- en overspanningsgebeurtenissen per fase (bijvoorbeeld een overschrijding van de in de meter geregistreerde drempel), spanningsverlies per fase, bestaan en beheer van een gemeenschap voor hernieuwbare energie. Deze verschillende metingen kunnen worden verzameld voor elke "kwart uur periode", maar alleen in het kader van de veiligheid en verbetering van het net en van de verbetering van onze dienstverlening of om te voldoen aan nieuwe vereisten inzake energietransitie. Deze gegevens worden aan het begin van het proces gepseudonimiseerd of geanonimiseerd.
- **Gegevens betreffende het blokkeren van een meter** (bv. reden voor blokkering, datum van blokkering).

- **Gegevens betreffende deelname aan "energy sharing",** in het bijzonder energiegemeenschappen voor burgers of gemeenschappen voor hernieuwbare energie.
- **Gegevens over de woning die door een klant wordt bewoond:** in het bijzonder de datum waarop de woning wordt betrokken, de verhuisdatum, het kadastraal uittreksel, foto's van binnen en buiten van de technieken van de woning van de klanten, bouwvergunningen en plannen van het gebouw.
- **Gegevens betreffende de aanwezigheid van een laadpaal en het vermogen ervan.**Gegevens betreffende het EPB in het kader van het uitwisselingsprotocol voor warmtenetten (met de SPW)
- **Financiële gegevens en bankgegevens**: in het bijzonder de historiek van de betalingen, bedragen van lopende facturen, hoogste niveau inzake aanmaningen, betaalwijze, betaalvoorwaarden, toegepast tarief (sociaal tarief), gegevens van klanten waarvoor ORES optreedt als energieleverancier (sociaal beschermde klanten), rekeningnummer bij boeking en factureren van de interventie, identiteit van de derdenbetalende.
- **Fiscale gegevens** (voorbeelden: fiscaal nummer, BTW-nummer, gegevens voor het toe te passen btw-tarief voor uit te voeren werken).
- **Gegevens in verband met elektriciteitstoepassingen**: gebruikte verwarmingstype (gasketel, warmtepomp), leeftijd van de toepastellen, aanwezigheid van een privé-laadstation, gebruik van een elektrisch voertuig, enz.
- **Gegevens over gewoonten en voorkeuren** (voorbeelden: contactvoorkeuren of kanalen die door de klant worden gebruikt voor het opnemen van de meterstanden, gebruik van de functies van de digitale meter).
- **Gegevens betreffende door klanten verstrekte mandaten** (bijv. aan derden verstrekte mandaten voor het verzamelen van verbruiksgegevens)
- **Gegevens over interacties**: tijdens contacten met de onthaalkantoren, het raadplegen van de website, het gebruik van de applicaties, tijdens telefoongesprekken, mails, gesprekken via chat en sociale media.
- **Gegevens over de prosumerfunctie van klanten (die zowel energie verbruiken als produceren)**: dit is vooral het geval wanneer klanten fotovoltaïsche zonnepanelen hebben laten installeren of elk ander productiemiddel gebruiken (bijvoorbeeld de injectie van biomethaan). ORES verwerkt eveneens gegevens over de productie-installaties, zoals het type panelen, het vermogen en het jaar van installatie.
- **Gegevens over de sociaaleconomische situatie van klanten**: afkomstig van het OCMW, bijvoorbeeld voor klanten die een sociaal tarief genieten of wanneer klanten geregistreerd zijn als sociaal beschermde klanten. Deze gegevens omvatten meer bepaald de datum van installatie van een meter met voorafbetalingsfunctie, de opvolging van de situatie van de beschermde klant, de gezinssamenstelling voor de toepassing van het sociaal tarief, enz**.**
- **Gezondheidsgegevens**: wanneer de klant een attest "uitkering voor personen met een handicap" bezorgt om van sociale voordelen te genieten.
- **Gegevens betreffende klachten, schadegevallen en verzoeken tot bemiddeling.**

- **Gegevens in verband met videobewaking** (CCTV): ORES neemt beelden op van de bezoekers in de onthaalkantoren van Gosselies (Avenue Jean Mermoz 14 en Avenue Georges Lemaitre 38), Leuze, Louvain-la-Neuve, Strépy Centre Technique, Frameries en Aye. Onderaannemers van de “opslagplaatsen” van ORES kunnen worden gefilmd. In dat geval worden de beelden automatisch gewist na één maand.

ORES verwerkt nooit gegevens met betrekking tot het ras of de etnische afkomst, de politieke opvattingen, godsdienst, levensbeschouwing of het lidmaatschap van een vakbond, genetische gegevens, het seksuele leven of de seksuele geaardheid van haar klanten.

4.2 Bronnen van de gegevens die door ORES worden verwerkt

De gegevens die ORES verwerkt, kunnen rechtstreeks afkomstig zijn van klanten of elektriciteitsleveranciers, hun architecten of aannemers die worden belast met het werken aan hun installaties. In bepaalde gevallen worden gegevens opgevraagd bij het OCMW, sociale diensten, ziekenfondsen, de FOD Economie, het Rijksregister. Er kunnen ook gegevens worden ingewonnen via het ORES-filiaal Comnexio, dat de rol van callcenter vervult.

Dit beleid is zowel op online als offline gegevensverzamelingsactiviteiten van toepassing, inclusief de persoonsgegevens die ORES verzamelt via haar verschillende kanalen, zoals websites, callcenters, e-mails en bij derden (overheden, gemeentediensten, energieleveranciers, ...), alsook de gegevens verworven via de digitale meter.

4.3 Waarom en op welke basis verwerkt ORES uw persoonsgegevens?

ORES verwerkt uw persoonsgegevens op basis van verschillende rechtsgronden zoals bepaald in de AVG.
In de overgrote meerderheid van de gevallen zijn deze verwerkingen noodzakelijk voor de uitvoering van taken van algemeen belang of om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die op ORES rusten als beheerder van het distributienet voor elektriciteit en gas.
In andere, meer specifieke situaties kan de verwerking gebaseerd zijn op de uitvoering van een overeenkomst, het gerechtvaardigd belang van ORES of, in beperktere mate, op uw toestemming

4.3.1 Verwerking gebaseerd op de missie van openbaar nut van ORES en verwerking op basis van een wettelijke verplichting opgelegd aan ORES

Conform de Waalse wetgeving werd een missie van openbare-dienstverplichting toegekend aan ORES voor het beheer van het distributienet voor elektriciteit en aardgas op het grondgebied van tal van Waalse gemeenten.

Zo werd ORES door de Waalse regering aangesteld als distributienetbeheerder voor een bepaalde geografische zone en voor een verlengbare termijn van twintig jaar. ORES oefent geen commerciële activiteiten uit die met energie te maken hebben

ORES verwerkt de gegevens om zich aan de wettelijke voorschriften te houden, met name:

- Het decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt
- Het decreet van 19 december 2002 betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt
- De “Code wallon de l’Aménagement du Territoire, de l’Urbanisme, du Patrimoine et de l ‘Energie” (vrije vertaling: Waalse wet voor de inrichting van het grondgebied, ruimtelijke ordening, erfgoed en energie)
- Het Besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare-dienstverplichtingen op de gasmarkt
- Het Besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare-dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt
- Het Besluit van de Waalse regering van 3 maart 2011 tot goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waalse Gewest en de toegang daartoe.

Deze opsomming is niet beperkend en vermeldt niet de wettelijke voorschriften die van toepassing zijn op elke onderneming volgens Belgisch recht.

In het kader van de openbare-dienstverplichtingen van ORES, bepaalt het toepasselijk recht de voorwaarden voor de verwerkingen in kwestie. ORES moet bijvoorbeeld voldoen aan de openbare-dienstverplichtingen die aan de onderneming worden opgelegd door of krachtens de reglementering. Het betreft onder andere de verplichting om elke eindklant die dit vraagt met het netwerk te verbinden (waardoor het onder andere noodzakelijk is om zijn topografische basis en de locatie van de aansluitpunten op het netwerk te onderhouden).

Dit geldt ook voor het verwerken van de gegevens van klanten waarvoor ORES ook als energieleverancier optreedt en voor het installeren en beheren van meters met voorafbetalingsfunctie

In dit verband verplicht de geldende reglementering ORES om een reeks taken uit te voeren, met name:

ORES verwerkt uw gegevens in het kader van zijn openbare dienstverplichtingen, met name voor:

a) **Beheer en beveiliging van de netten**
   - onderhoud, uitbreiding en vernieuwing van de netten;
   - veiligheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de levering;
   - meting van de elektriciteits- en gasstromen.
b) **Beheer van klanten en meters**
   - plaatsing, onderhoud en beheer van meters;
   - opname van meterstanden en doorgifte aan de leveranciers;
   - beheer van voorafbetalingsmeters.
c) **Marktregulering en energietransitie**
   - energiedeling en energiegemeenschappen;
   - gegevens die noodzakelijk zijn voor de rol van marktfacilitator;
   - toepassing van de tariefmethodologie.
d) **Bescherming van het algemeen belang**

- bestrijding van fraude;
- informatie van de bevoegde autoriteiten;
- opsporing van leegstaande woningen;
- informatie van de bevolking (onderbrekingen, tekorten).

ORES gebruikt ook intra-day informatie bij het toepassen van haar tarieflmethodologie om in staat te zijn:

- Om het effect van de verschillende tariefperiodes die op het net worden voorgesteld te simuleren
- Om te bepalen of het toegestane inkomen voor het segment van de huishoudelijke gebruikers bereikt wordt
- Om te meten of de ingevoerde tariefstructuur de doelstellingen inzake verbruiksspreiding bereikt om de investeringen te optimaliseren
- Om snel een analyse te maken van de verschillen tussen de ramingen van de toegelaten inkomens van huishoudelijke gebruikers enerzijds en de realiteit anderzijds.

ORES gebruikt de persoonsgegevens van haar klanten om te evalueren hoe en in welke mate deze bepalingen op hen van toepassing zijn.

4.3.2 Verwerking op basis van de contractuele uitvoering

ORES gebruikt de persoonsgegevens van haar klanten om contracten af te sluiten en uit te voeren, inclusief om:

- Informatie te leveren over de activiteiten van ORES;
- Klanten bij te staan en hun vragen te beantwoorden, over installaties, herstellingen, aansluitingen, vermogensverhoging diverse studies, enz.;
- De omstandigheden te evalueren waarin de diensten kunnen worden aangeboden, bijvoorbeeld wat de technische interventies of de uitgevoerde aansluitingen betreft.

4.3.3 Verwerking op grond van het gerechtvaardigde belang van ORES

In het kader van haar opdrachten en verplichtingen als openbare-dienstverlener verwerkt ORES de persoonsgegevens van haar klanten om haar diensten uit te voeren en te ontwikkelen, haar risicobeheer te optimaliseren en haar belangen in de rechtbank te verdedigen.

De gegevens worden in dit verband gebruikt voor:

- Informaticabeheer, inclusief het beheer van de infrastructuur (voorbeeld: uitwisselingsplatformen), continuïteit van activiteiten en informaticabeveiliging;
- Het segmenteren van de klanten;
- Het aanmaken van statistiekmodellen;
- Innovatie (onderzoek en ontwikkeling)
- Het opstellen van statistieken, testen en samenvoegingsmodellen voor onderzoek en ontwikkeling, samenvoeging van persoonsgegevens, zodat er

geen link meer kan worden gelegd met individuen, om waarnemingen te doen (voorbeeld: samengevoegd verbruiksgedrag). Dat is het geval wanneer ORES als netbeheerder de mening van haar bestaande klanten wil kennen over belangrijke nieuwe ontwikkelingen op de markt of de tevredenheid over de geleverde diensten of producten wil meten;

- Personeelsopleiding, door bijvoorbeeld de oproepen naar ons callcenter op te nemen;
- Het ontwikkelen van antwoorden die via de “chatbot” van ORES aan de klanten worden gegeven.

Deze verwerkingen zijn ook nodig voor het personaliseren van de aanbiedingen van ORES zodat onder andere oplossingen kunnen worden aangeboden voor aansluitingen waarover de klant nog niet beschikt.

In dit verband let ORES er steeds op een redelijke verhouding te respecteren tussen de rechten van de netgebruikers en van de klanten die ORES bevoorraadt.
ORES anonimiseert of aggregeert de gegevens bovendien zo vroeg mogelijk in deze processen.

4.3.4 Verwerking op basis van de toestemming van de persoon in kwestie

Het beroep op toestemming blijft bij ORES uitzonderlijk. Verwerkingen die gebaseerd zijn op toestemming, hebben uitsluitend betrekking op optionele diensten of aanvullende functionaliteiten.

- Het verzamelen van intra-day informatie die niet strikt in verband staat met de missies en verplichtingen van openbare-dienstverlening (inclusief onderzoek en ontwikkeling die te maken hebben met deze missies en verplichtingen)
- Het verzamelen van voorkeuren voor de contacten (digitale kanalen)
- De mogelijkheid om de gegevens van de digitale meter van de klant door derden te laten registreren nadat de klant vrijwillig de communicatiepoort van zijn meter heeft ingeschakeld.
- De visualisatie van intradagelijkse klantinformatie in het “Smart Verbruiksportaal”.

ORES verzamelt in dat kader de vrije, specifieke, geïnformeerde en eenduidige toestemmingen, die verschillende vormen kunnen aannemen: schriftelijk, digitaal of mondeling (met registratie). Deze toestemmingen kunnen op eender welk moment worden ingetrokken (zie hoofdstuk 7 over de rechten).

5 Bewaren van gegevens

ORES bewaart de persoonsgegevens van haar klanten voor de termijn die door de geldende wettelijke en regelgevende voorschriften wordt bepaald of voor een andere termijn, rekening houdend met operationele verplichtingen zoals de goede opvolging van de gegevens van de meteropname en de antwoorden op rechtsvorderingen en/of vragen van de regulator.

ORES bewaart de registratie van de elektronische communicatie voor de termijn die door de wet wordt voorgeschreven of toegestaan, in het bijzonder tijdens de periode waarin zich een geschil over deze communicatie zou kunnen voordoen.

Dit is van toepassing op telefoongesprekken en elektronische communicatie die de klanten hebben met het callcenter of de klantenadviseurs. Doorgaans worden de gesprekken met het callcenter een maand bewaard, behalve indien een evenement dat zich gedurende deze periode heeft voorgedaan ervoor zorgt dat het gesprek langer bewaard dient te worden (klacht van de klant, poging tot fraude, enz.) en behalve in het kader van oproepen om gasinterventies aan te vragen of om een gasgeur te melden, waarbij de bewaartermijn 5 jaar bedraagt.

6 Communicatie met derden en onderaannemers

In het kader van de hierboven beschreven activiteiten is het mogelijk dat ORES de persoonsgegevens dient door te geven aan:

- onderaannemers die voor ORES werken. Dit kan zowel regelmatige dienstverleners betreffen die werken uitvoeren bij klanten, als éénmalige dienstverleners zoals bedrijven die tevredenheidsenquêtes houden voor rekening van ORES, haar callcenter beheren of instaan voor de opslag in haar apps of incassobureaus in het kader van de overdracht van schuldvorderingen;
- regelaars zoals CWaPE en APD;
- overheden en overheidsdiensten: onder andere gemeenten in het kader van het protocol voor uitwisseling van gegevens betreffende onbewoonde woningen of aan de belastingadministratie in het kader van de artikelen 315 en volgende, 322, 323, 445, 449 en 450 van het inkomstenbelastingswetboek; of de SPW in het kader van het Protocol voor gegevensuitwisseling betreffende warmtenetten. Derden, zoals externe dienstverleners en energieleverancier;
- ATRIAS: het federaal platform voor gegevens over de DNB en actoren op de Belgische energiemarkt (gas en elektriciteit);
- de Transmissienetbeheerders (ELIA en Fluxys) in het kader van de wettelijke verplichtingen;
- beheervennootschappen van energiegemeenschappen of systemen voor energiedeling.
- Universiteiten en hogescholen in het kader van onderzoek en ontwickeling.

In dergelijke gevallen dient de verwerking ook een wettelijke grond te hebben zoals bepaald in sectie 4.3.
Bij overdracht garandeert ORES de bescherming van de gegevens die ze verzamelt. ORES garandeert de juiste toepassing van de regels voor privacybescherming door haar onderaannemers door contractuele en veiligheidsmaatregelen te nemen.

Als het om derden gaat (geen onderaannemers), is er meestal een wettelijk kader voor deze overdracht die het naleven van de rechten van de persoon in kwestie garandeert.

Bij overdracht aan een derde land waarvoor de Europese Commissie geen besluit heeft genomen waarbij een beschermingsniveau voor persoonsgegevens wordt toegekend dat gelijkwaardig is aan dat van de EER-wetgeving, zal ORES systematisch een passende waarborg invoeren om de bescherming ervan te waarborgen..

7 Rechten van de betrokken personen

Elke persoon heeft een aantal rechten die hieronder worden uitgelegd:

- **Toegangsrecht**: klanten kunnen informatie verkrijgen over het verwerken van hun persoonsgegevens, net als een kopie van de gegevens.
- **Recht op rectificatie**: klanten kunnen vragen hun persoonsgegevens te corrigeren wanneer deze onjuist of verouderd zijn.
- **Recht op verwijderen**: klanten kunnen het verwijderen van hun persoonsgegevens eisen. Dit recht is relatief en is niet van toepassing op gegevens die door ORES worden bewaard in het kader van haar missie van openbare dienstverplichting of haar wettelijke verplichtingen en waarvoor de archiveertermijnen niet voorgeschreven zijn. Het verwijderen van bepaalde gegevens zou inderdaad als gevolg kunnen hebben dat ORES haar missies niet zou kunnen uitvoeren.
- **Recht op het beperken van de verwerking**: klanten kunnen vragen het verwerken van hun persoonsgegevens te beperken. Net als het recht op verwijdering is ook dit recht niet absoluut.
- **Recht op bezwaar:** klanten kunnen bezwaar aantekenen tegen het verwerken van hun persoonsgegevens om redenen die verband houden met hun specifieke situatie. Ze beschikken over het absolute recht om zich te verzetten tegen de verwerking van hun persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden, inclusief de profilering die verband houdt met direct marketing.
- **Recht om de toestemming in te trekken**: wanneer klanten hun toestemming hebben gegeven om hun persoonsgegevens te verwerken, hebben zij steeds het recht om deze toestemming in te trekken.
- **Recht op de overdraagbaarheid van gegevens**: wanneer dit recht van toepassing is, heeft de klant het recht de persoonsgegevens die hij/zij verschaft heeft, terug te krijgen of wanneer dat technisch onmogelijk is, kan hij/zij vragen deze over te dragen aan derden.

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend door een schrijven te richten waarin de omvang van het verzoek wordt toegelicht en de identiteit van de betrokkene wordt aangetoond, bijvoorbeeld door een kopie van de identiteitskaart over te maken. .

Deze brief moet verstuurd worden naar:

ORES CV – Juridische Dienst
Ter attentie van de DPO
(Data Protection Officer of Functionaris Gegevensbescherming)
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies

De personen in kwestie hebben ook het recht om gratis deze aanvraag of een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

8 Wijzigingen aangebracht aan deze Privacyverklaring

ORES werkt regelmatig haar beleid voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij. Klanten kunnen steeds de meest recente versie van dit document raadplegen op de website van het bedrijf. Ze kunnen eveneens vragen hen een versie op papier te bezorgen.

9 Vertrouwelijkheid en veiligheid van persoonsgegevens

In dit kader dient het veiligheidsprincipe ‘Need to know’ of “noodzaak om te weten” te worden toegepast. Het recht op toegang tot persoonsgegevens wordt zodanig geregeld dat de medewerkers van ORES enkel toegang hebben tot de gegevens die ze moeten kennen om hun taken uit te voeren.

In dezelfde logica mogen medewerkers van ORES:

- Geen persoonsgegevens gebruiken voor doeleinden die niet verbonden zijn met hun functie in de organisatie;
- Geen persoonsgegevens bekendmaken aan personen die niet gemachtigd zijn;
- De gegevens op geen enkele andere manier beschikbaar maken.

Nog steeds volgens deze gedachtegang heeft ORES een systeem voor het beheer van de informatieveiligheid ingevoerd. Het heeft tot doel om eventuele tekortkomingen in de beveiliging aan het licht te brengen en deze te verhelpen binnen een redelijke termijn. ORES is ISO27001 gecertificeerd.

Om het respecteren van de reglementering te garanderen dient de onderneming regelmatig een audit te laten uitvoeren door haar afdeling Interne Audit om de conformiteit inzake GDPR (AGV) te garanderen. ORES is eveneens onderworpen aan de controle van de regulatoren en aan controles door certificeringsinstanties in het kader van de ISO 27001-certificering.

Bovendien worden regelmatig veiligheidsaudits uitgevoerd om de veiligheid van de informatie in het algemeen te garanderen. Deze audits hebben zowel betrekking op de beveiliging van het informatiesysteem van ORES in het algemeen als op de precieze

kwetsbaarheden van de toepassingen die ORES ter beschikking stelt van haar klanten, partners en medewerkers.

10 Beheer van incidenten die verband houden met persoonsgegevens

ORES heeft een procedure opgesteld om de risico's en schade in verband met het schenden van persoonsgegevens van haar klanten maximaal te beperken.

In alle gevallen waarbij een schending een verhoogd risico zou kunnen vormen voor de rechten en vrijheden van haar klanten, worden deze rechtstreeks per post of een bericht (op de website of via een persbericht) op de hoogte gebracht.

Zoals de wetgeving het oplegt, zal de Gegevensbeschermingsautoriteit eventueel door ORES op de hoogte worden gebracht.

11 Data Protection Officer

ORES heeft een onafhankelijke Data Protection Officer (DPO of Functionaris voor Gegevensbescherming) aangesteld, die belast is met het toezien op het naleven van dit beleid. De DPO gaat eveneens na of ORES ingaat op de verzoeken van de personen in kwestie.

Hij wordt aangesteld door het Directiecomité van ORES en heeft rechtstreekse toegang tot het Directiecomité om zijn/haar onafhankelijkheid te garanderen.

U kunt contact opnemen met de DPO op dit adres: RGPD@ores.be of ORES cv – Juridische Dienst, ter attentie van de DPO (Functionaris voor Gegevensbescherming), avenue Jean Mermoz 14 in 6041 Gosselies.

12 Gebruik van cookies

Cookies zijn bestanden in tekstformaat die op de computer worden bewaard wanneer de website van ORES wordt geraadpleegd. Ze registreren onder ander informatie over het type browser, het besturingssysteem, het bezoek aan de website en de persoonlijke voorkeuren. Het gebruik van cookies laat ORES toe de beste gebruikservaring aan haar klanten te bieden. Dankzij cookies kan ORES:

- Voortdurend haar website optimaliseren;
- De voorkeuren van de klanten onthouden zodat zij die niet systematisch hoeven in te voeren of steeds opnieuw dezelfde gegevens dienen in te geven wanneer ze de website gebruiken;
- De veiligheid en reactiesnelheid van de website verbeteren.

Een specifiek cookiebeleid staat ter beschikking van de klanten die meer willen weten over dit onderwerp: https://www.ores.be/nutzung-der-cookies

13 Lexicon

1. **Persoonsgegevens**: alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (eerder aangeduid als 'persoon in kwestie'); die beschouwd wordt als een 'identificeerbare natuurlijke persoon' die rechtstreeks of onrechtstreeks geïdentificeerd kan worden door te verwijzen naar een login, een naam, een identificatienummer, lokalisatiegegevens, een online-ID of verschillende specifieke elementen die eigen zijn aan de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.

2. **GDPR**: Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

3. **Derden:** een natuurlijke of rechtspersoon, een overheid, dienst of organisatie die niet de persoon in kwestie zijn, noch de verantwoordelijke voor de verwerking, de onderaannemer of de personen die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke voor de verwerking of van de onderaannemer gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken.

4. **Onderaannemer**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, de overheid, de dienst of een andere organisatie die de persoonsgegevens verwerken voor rekening van de verantwoordelijke van de verwerking.

5. **Verwerking**: elke handeling of elk geheel van handelingen die worden uitgevoerd, al dan niet met de hulp van geautomatiseerde processen, en worden toegepast op gegevens of gehelen van persoonsgegevens, zoals het verzamelen, registreren, organiseren, structureren, bewaren, aanpassen of wijzigen, ophalen, raadplegen, gebruiken, meedelen door overdracht, verspreiden of elke andere vorm van het ter beschikking stellen van, onderling aanpassen of aan elkaar linken, beperken, wissen of vernietigen.

6. **Verantwoordelijke voor de verwerking**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, de overheid, dienst of een andere organisatie die alleen of samen met anderen de doelstellingen en middelen van de verwerking bepaalt, wanneer de doelstellingen en middelen voor deze verwerking werden bepaald door het recht van de Unie of het recht van een lidstaat, kan de verantwoordelijke van de verwerking aangesteld worden of kunnen de specifieke criteria die van toepassing zijn voor de aanstelling voorzien worden door het recht van de Unie of het recht van een lidstaat.

7. **Toestemming van de persoon in kwestie**: elke uitdrukking van een wens (vrij, specifiek, geïnformeerd en eenduidig) waardoor de persoon in kwestie via een verklaring of een positieve duidelijke handeling aanvaardt dat de persoonsgegevens die hem aanbelangen het voorwerp uitmaken van een verwerking.

8. **Schending van de persoonsgegevens**: een schending van de veiligheid die per ongeluk of onwettig het ongeoorloofd vernietigen, verliezen, wijzigen, verspreiden van de persoonsgegevens die op een of andere manier werden doorgegeven, bewaard of verwerkt of de ongeoorloofde toegang tot dergelijke gegevens veroorzaakt.