



## Privacyverklaring

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 .....	5
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 verwerking 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 basis van het gerechtvaardigd belang van ORES.....	8
4.3.4	Verwerking op basis van 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.....	10
8	Wijzigingen aangebracht aan deze Privacyverklaring .....	11
9	Vertrouwelijkheid en veiligheid van persoonsgegevens .....	11
10	Beheer van incidenten die verband houden met persoonsgegevens .....	12
11	Data Protection Officer.....	12
12	Gebruik van cookies .....	12
13	Lexicon.....	13

# 1 Context

---

ORES is de beheerder van het distributienet voor elektriciteit en aardgas van talrijke Waalse gemeenten. 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 elektriciteitsnetten, 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 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 en hoe ze deze kunnen bijwerken en 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<sup>1</sup>, de verschillende rechten van de personen in kwestie<sup>2</sup>, 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](#) (GDPR / AVG);
- de [wet van 30 juli 2018](#) betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

---

<sup>1</sup> "Derden", zie lexicon p. 13, punt 3.

<sup>2</sup> "Persoon in kwestie", zie de definitie van "persoonsgegevens" in het lexicon op p. 13, punt 1.

## 4 Gegevens over de klanten van ORES

---

ORES dient persoonsgegevens te verwerken van haar klanten of andere natuurlijke personen waarmee ze in contact komt (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.

### 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, in beperkte mate, de oproepen om deze storingen te melden).
- **Gegevens over energieverbruik en gegevens over energieproductie/-injectie:** de frequentie waarmee deze gegevens worden verzameld, hangt af van de doeleinden waarvoor ze verzameld worden.
- **Gegevens over het gebruik en de kwaliteit van ons netwerk en van onze diensten:** gegevens over de kwaliteit van het vermogen per aansluitingspunt, belastingscurves bij energieafname en -injectie, belastingscurves 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 “kwartuurperiode”, 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. Waar nodig zullen deze gegevens zo snel mogelijk worden gepseudonimiseerd of geanonimiseerd.
- **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.
- **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 derdebetaler.

- **Gegevens over het blokkeren van een meter** (voorbeelden: reden van het blokkeren, datum van het blokkeren).
- **Fiscale gegevens** (voorbeelden: fiscaal nummer, btw-nummer, gegevens voor het toe te passen btw-tarief voor de uit te voeren werken).
- **Gegevens over gewoonten en voorkeuren** (voorbeelden: contactvoorkeuren of kanalen die door de klant worden gebruikt voor het opnemen van de meterstanden, type verwarming die wordt gebruikt, levensduur van toestellen, gebruik van de functies van de slimme meter).
- **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 sociaal-economische 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 (digitaal of met een kaart), 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 of een attest in verband met elektrogevoeligheid..
- **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 Connexio, 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?*

### 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'Énergie' (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 het 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 in het bijzonder voor het verwerken van de gegevens van klanten waarvoor ORES ook als energieleverancier optreedt, maar eveneens voor het installeren en beheren van meters met voorafbetalingsfunctie (zowel digitale meters als andere).

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

- het netwerk onderhouden, verbeteren, vernieuwen en uitbreiden, de energiestromen op het net technisch beheren, deze stromen meten, de veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie van het net garanderen;

- meters installeren en onderhouden;
- de meteropnames die door de klanten of onze meteropnemers worden uitgevoerd, valideren en bezorgen aan de energieleveranciers;
- de elektriciteitsstromen meten op de interconnectiepunten met andere netwerken, op toegangspunten voor eindgebruikers en op uitwisselingspunten met elektriciteitsproducenten, de elektriciteitsvolumes meten die gedeeld worden tussen actieve klanten die collectief handelen binnen hetzelfde gebouw of in het kader van energiedeling binnen een energiegemeenschap en bij peer-to-peer energie-uitwisseling;
- het gasverbruik meten;
- bij het plannen van netwerkontwikkeling of bij het congestiebeheer rekening houden met maatregelen voor energie-efficiëntie, opslag, flexibiliteitsdiensten en het integreren van opwekkingsinstallatie, om te vermijden dat netwerkcapaciteit zou moeten worden verhoogd of vervangen of dat er overgegaan zou moeten worden tot injectiebepeningen;
- tijdelijk tegen sociaal tarief energie leveren aan beschermde niet-huishoudelijke en huishoudelijke klanten (Leverancier X), alle maatregelen nemen om rationeel energiegebruik te bevorderen;
- het klachtenbeheer efficiënt opvolgen;
- efficiënt energiefraude bestrijden;
- de bevolking waarschuwen voor een mogelijk risico op een tekort aan elektriciteit;
- de bevolking waarschuwen voor geplande onderbrekingen in de levering van beide energievormen;
- de rol van plaatsvervangend energieleverancier op zich nemen, door deze rol indien nodig volledig of gedeeltelijk uit te besteden aan een derde via een transparante en niet-discriminerende procedure;
- een reeks premies toekennen en uitbetalen (Prosumer, Promogaz, Quali watt, overstromingen, coronasteun, ...);
- statistische gegevens ter beschikking stellen in het kader van Open Data;
- gegevens leveren overeenkomstig de "network code" (onder andere aan ELIA) en elke andere verplichting vervullen in verband met de rol van ORES in het energiesysteem (gas en elektriciteit);
- de rol van marktfacilitator vervullen:
- CWaPE op de hoogte brengen van elke situatie waarvan ORES op de hoogte is, met name in het kader van het onderzoek van vergunningsaanvragen of aanmeldingen in het geval van energiedeling, en die op het eerste gezicht niet verenigbaar lijkt te zijn met de naleving door de netgebruikers van hun wettelijke verplichtingen.

ORES gebruikt ook intra-day informatie bij de toepassing van haar tariefmethodologie 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.

Om deze taken die voortvloeien uit de missie van openbare-dienstverplichting te kunnen uitvoeren, mag ORES de persoonsgegevens van de bediende klanten verwerken mits ORES de principes van de gegevensbescherming naleeft.

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, diverse studies, ...;
- 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 basis van het gerechtvaardigd belang van ORES

ORES verwerkt de persoonsgegevens van haar klanten om haar diensten aan te kunnen bieden en te ontwikkelen, het risicobeheer te optimaliseren en haar belangen te verdedigen in de rechtbank.

De gegevens worden 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;
- 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 ook 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.

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

In bepaalde gevallen, en meer in het bijzonder voor diensten die buiten de missie van openbare-dienstverplichting van ORES vallen, kan de verwerking gebaseerd zijn op de toestemming van de persoon in kwestie. Een dergelijke verwerking komt slechts in een minderheid van de gevallen voor en heeft hoofdzakelijk betrekking op:

- 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 voorkeur 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.

ORES verzamelt in dat kader de vrije, specifieke, geïnformeerde en eenduidige toestemmingen, die verschillende vormen kunnen aannemen: schriftelijk, digitaal of mondeling (met registratie). De 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, ...).

## 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 haar werken. Dit kunnen zowel plaatselijke dienstverlenende bedrijven zijn als bedrijven die tevredenheidsquêtes houden voor ORES, als het bedrijf dat haar callcenter beheert of de opslag in haar apps;
- de overheid;
- derden, zoals externe dienstverleners en energieleveranciers ;
- de TNB (ELIA) in het kader van de wettelijke verplichtingen.

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 de gepaste garanties voorzien voor het beschermen van die persoonsgegevens.

## 7 Rechten van de betrokken personen

---

Elke betrokken 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 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.

Klanten kunnen deze rechten uitoefenen door een brief te sturen waarin de draagwijdte van de vraag uitgelegd wordt en door de identiteit van de persoon in kwestie aan te tonen door bijvoorbeeld een kopie van de identiteitskaart door te sturen.

De brief moet worden verstuurd 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 eveneens 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**

---

De persoonsgegevens die door ORES worden verwerkt zijn onderworpen aan het beroepsgeheim. Het verzamelen, gebruiken of verwerken van de gegevens zonder toestemming is streng verboden. Elke verwerking van gegevens door een medewerker van ORES die hiertoe niet-gemachtigd is in het kader van zijn legitieme taken, wordt als niet-toegelaten beschouwd.

In dit kader dient het veiligheidsprincipe 'Need to know' 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 (ISO27001-certificatie tegen 2023). Het heeft tot doel om eventuele tekortkomingen in de beveiliging aan het licht te brengen en deze te verhelpen binnen een redelijke termijn.

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.

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.

ORES zal in dat geval eveneens, zoals de wetgeving het oplegt, de Gegevensbeschermingsautoriteit op de hoogte brengen.

## **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 om zijn/haar onafhankelijkheid te garanderen.

U kunt contact opnemen met de DPO op dit adres: [RGPD@ores.be](mailto: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 ander organisatie dat de persoonsgegevens verwerkt 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.