

Persondatapolitik

Information om nye regler for behandling af personoplysninger

Fra den 25. maj 2018 gælder der nye regler for, hvordan virksomheder, organisationer og offentlige institutioner i EU skal behandle personoplysninger.

De nye regler har betydning for dig som forbruger hos Vesthimmerlands Forsyning, kort fortalt betyder det, at du fremover skal have mulighed for at få bedre overblik over de oplysninger, vi har om dig.

Vores persondatapolitik giver her et overblik til at forstå, hvilke data vi indsamler, hvorfor vi indsamler dem, og hvad vi anvender dem til.

Da dette er vigtige oplysninger, anbefaler vi at du vil tage dig tid til at læse dem.

Du er velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål til konkrete forhold, der vedrører dine persondata – Det kan f.eks. være omkring sms- eller e-mail tilmelding, regninger eller hvilke data vi opbevarer om dig.

Hvilke oplysninger registrerer vi, og hvad bruger vi dem til?

For at kunne yde den formidling og service, du får fra os, registrerer vi for eksempel dit navn, adresse, CPR-nummer og som regel også dit telefonnummer, målnummer og forbrug samt eventuelt din e-mailadresse i forbindelse med opkrævning af drikkevands- og spildevandsafgifter, affald samt takster.

Vi bruger også dine oplysninger for at kunne kommunikere med dig bedst muligt – for eksempel om tilkobling af drikkevand og afledning af spildevand.

Formål

Formålet med vores behandling af de nødvendige persondata, er at opfylde vores funktion hos Vesthimmerlands Forsyning ved overholdelse af sin retlige forpligtelse, jf. *dataskyddelseslovens § 6*. Herunder løbende administration ifm. Opfyldelse af forsyningspligten, forbrugsafregning, optimering af driften mv.

Du skal ikke gøre noget

Du skal ikke selv gøre noget i forhold til de nye regler. Vi træffer de relevante forholdsregler, der skal til for at beskytte dine personoplysninger i overensstemmelse med lovgivningen.

Vil du vide mere om, hvordan vi bruger dine personoplysninger, kan du læse mere herunder.

Du er også velkommen til at kontakte os på tlf. 98 68 32 00 eller pr. e-mail post@vhforsyning.dk

Disse oplysninger er:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer
- E-mailadresse (hvis oplyst af dig)
- Evt. CPR-nummer (hvis oplyst af dig eller kommunen)
- Evt. CVR-nummer
- Målernummer
- Kundenummer
- Ejendomsnummer
- Installationsnummer
- Oplysninger om boligforhold og -type
- Oplysninger om beholdere
- Tanktype
- Billeder af installation, måler, standplads m.m.
- Forbrugsdata, herunder vandmålerdata/vandforbrug til brug for afregning. Der indhentes én gang årligt eller hyppigere forbrugsdata via fjernaflæsning
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle mails og korrespondance med forbrugere, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske afvigelser
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og eventuel konkurs
- Aktiviteter hos forbrugerne og/eller borgerne såsom målerskift, påvisning af skelbrønd mv.

Disse personoplysninger opbevarer og behandler vi for at kunne leve op til vores kontraktlige forpligtelser overfor dig i forbindelse med afregning af forbrug, opgørelse af restancer, inddrivelse af eventuel gæld samt vores forpligtelser i forbindelse med sektorlovgivningen indenfor vores forsyningsområder vand, spildevand og renovation.

Uden disse oplysninger vil vi ikke kunne levere vores ydelser.

CPR

Vesthimmerlands Forsyning afventer svar fra vores brancheforening DANVA, som har sendt brev til Justitsministeriet og Datatilsynet. Brevet er en anmodning om, at forsyningerne skal have lov til at behandle forbrugernes og borgernes CPR-numre uden at skulle indhente et udtrykkeligt samtykke.

Opbevaring af CPR-nummer

Vesthimmerlands Forsyning opbevarer og behandler personoplysninger, herunder CPR-nummer, såfremt forbrugeren selv - eller forbrugeren via en betroet tredjepart, eksempelvis ejendomsmægler, advokat, revisor eller udlejer - har givet samtykke hertil i forbindelse med forbrugers tilknytning til Vesthimmerlands Forsyning. Forsyningen fik på lovlig vis ved selskabsdannelsen tillige overdraget CPR-numre fra Kommunen for de daværende forbrugere.

Databeskyttelseslovens § 11 (behandlingen af personnummer som følge af lovgivningen). Hvis der er givet samtykke til behandling af CPR-nummer, vil der kun ske den behandling af CPR-nummeret, som samtykket omfatter.

Ved inddrivelse er vores retsgrundlag lovebekendtgørelse nr. 29 af 12/01/2015 om inddrivelse af gæld til det offentlige, § 2, hvor vi kan indhente og behandle CPR-nummer på baggrund af samtykke samt i de situationer, hvor forbrugeren dels ikke vil oplyse CPR-nummeret eller hvor der er begrundet tvivl om rigtigheden af skyldnerens oplysning.

Formål og retsgrundlag for behandling

Formålet med vores behandling af dine personoplysninger er følgende:

- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten og afregning af dit forbrug
- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af vores aftale om levering af vand- og/eller håndtering af spildevand, såfremt der ikke er forsyningspligt, og afregning af dit forbrug i den forbindelse samt tømning af affaldscontainere
- Optimering af drift og sikring af forsynings sikkerheden i Vesthimmerlands Forsyning
- Hvis vi behandler CPR-numre efter inddrivelseslovens § 2, stk. 5-6 sker det med det formål at inddrive fordringer
- Ved behandling af CPR-nummer i øvrigt, kan det være til ét af følgende formål:
 - Udbetaling via NemKonto
 - Opdatering og ajourføring af adresser

Retsgrundlag for behandling af dine oplysninger er artikel 6 i persondataforordningen, inddrivelsesloven og databeskyttelsesloven.

Vesthimmerlands Forsyning behandler kun forbrugers oplysninger i det omfang, som det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Vesthimmerlands Forsyning skal oplyse om vores retsgrundlag for behandling af forbrugers oplysninger, som er følgende:

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af forsyningspligten:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra c (behandlingen er nødvendig for Vesthimmerlands Forsyning overholdelse af sin retlige forpligtelse).

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af en aftale:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (behandlingen er nødvendig for Vesthimmerlands Forsyning opfyldelse af en aftale, som eksempelvis kontraktligt medlemskab af spildevandsforsyningen eller en aftalt afdragsordning).

Behandling af oplysninger med henblik på optimering af drift og forsyningssikkerhed:

Persondataforordningens artikel 6, litra e og f angår databehandling på grund af samfundets interesse eller fordi det er en legitim interesse (afvejningsregel). Når Vesthimmerlands Forsyning anvender fjernaflæsningsmålere på grund af ønsket om at optimere driften og ressourcebesparelse, sker der en hyppigere indsamling af data med henblik på at sikre dette formål. Energistyrelsens nyhedsbrev fra den 26. jan 2018 tilkendegiver, at dette er en lovlig aktivitet omfattet af førnævnte artikler, dog skal persondataforordningens artikel 5 være overholdt.

Behandling af følsomme personoplysninger i forbindelse med afbrydelsessituationer:

Persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra c om behandling, der er nødvendig for at beskytte den registrerede eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke. Eller persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra f om, at behandlingen er nødvendig for at et retskrav kan forsvares.

Hvor længe gemmes dine oplysninger?

Dine data opbevares og gemmes, jf. persondataforordningens artikel 9, kun så længe det er nødvendigt af hensyn til at opfylde Vesthimmerlands Forsynings forpligtelser over for dig som forbruger, i forbindelse med en afbrydelse samt af hensyn til den enkelte forbrugers eller medarbejders sikkerhed. Herunder opfyldelse af relevant lovgivning, særligt bogføringslovens regler om opbevaring af bogføringsmateriale i 5 år.

Sikkerhed

Vi arbejder seriøst og professionelt for at beskytte Forsyningen og vores forbrugere mod uautoriseret adgang, ændring, offentliggørelse, tyveri eller ødelæggelse af personoplysninger, som vi lagrer.

Vi har implementeret følgende organisatoriske og tekniske sikkerhedsforanstaltninger generelt på Forsyningen:

- Antivirus på alle it-systemer, der behandler personoplysninger
- Backup af alle it-systemer, der behandler personoplysninger
- Opdeling af IT-system i adskilte netværks sektioner
- Generel rolle/brugerstyring implementeret på alle IT-systemer og brugerstationer
- Anvendelse af branchetypiske it-systemer til behandlingsaktiviteterne
- Adgangsbegrænsning til personoplysninger, så der kun gives adgang, hvor det er nødvendigt
- Databehandleraftaler med betroede leverandører, der behandler personoplysninger på Forsyningens vegne
- Tavshedserklæringer med personale og eksterne konsulenter m.fl., der har behov for at behandle personoplysninger
- Vejledning i sikker behandling af personoplysninger og informationsaktiver for personale med adgang til informationssystemer

- Gennemførelse af ovenstående risikovurdering og dokumentation af alle systemer, der behandler personoplysninger. Det for at sikre et oplyst grundlag for sikkerhedsniveauet for persondatabehandlingen hos Vesthimmerlands Forsyning

Ret til indsigt, rettelse og sletning af dine persondata

Du har til enhver tid ret til at få dine urigtige data rettet eller at få dine data slettet. Dette gøres ved at kontakte Vesthimmerlands Forsyning.

Ligeledes har forbrugeren ret til indsigelse med vægtige og legitime grunde mod Vesthimmerlands Forsynings behandling af dine data, hvorefter Vesthimmerlands Forsyning ikke længere må behandle disse persondata. jf. databeskyttelsesforordningens artikel 21.

Vi stræber efter at slette (eller anonymisere) personoplysninger, så snart de ikke har nogen relevans. Dog opbevarer vi dem altid i minimum 5 år af hensyn til bogføringsloven. Ofte opbevarer vi forbrugs- og anlægsoplysninger længere af hensyn til statistiske og driftsmæssige formål, eksempelvis i forbindelse med ejerskifte, ved renoveringsopgaver, driftsforstyrrelser, brud og læk, reklamationer mv.

I forbindelse med vores behandling af dine personoplysninger har du adskillige rettigheder:

- Retten til at modtage oplysning om hvordan vi behandler dine personoplysninger (oplysningspligt)
- Retten til at få indsigt i dine personoplysninger
- Retten til at få urigtige personoplysninger rettet
- Retten til at få dine personoplysninger slettet
 - Du kan ikke i praksis få alle dine oplysninger slettet uden at også leveringsforholdet ophører. Vi vil for eksempel altid have brug for at kunne måle dit forbrug og sende en regning
- Retten til at gøre indsigelse mod at dine personoplysninger anvendes til direkte markedsføring
- Retten til at gøre indsigelse mod automatiske, individuelle afgørelser, herunder profilering
- Retten til at flytte dine personoplysninger (dataportabilitet)
 - Den registrerede har ret til at modtage personoplysninger om sig selv i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format og har ret til at transmittere oplysningerne til en anden myndighed eller virksomhed

Retten til indsigt kan afvises af hensyn til forretningsinteresser for at forhindre andres rettigheder og friheder krænktes jævnfør databeskyttelsesforordningen (artikel 15, stk. 4)

- Hensynet til private interesser kan begrunde, at der ikke kan gives indsigt
- Hensyn til offentlige interesser, for eksempel statens sikkerhed

Vesthimmerlands Forsyning behandler og svarer på forbrugernes henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget henvendelsen, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt, jævnfør persondataforordningens artikel 12.

Betaling

Den registrerede kan få en gratis kopi af personoplysningerne. Hvis der anmodes om yderligere kopier, må Vesthimmerlands Forsyning gerne opkræve et rimeligt gebyr for dette baseret på vores administrative omkostninger. Gebyret er 10 kr. for hver påbegyndt side. Betalingen kan imidlertid ikke overstige 200 kr. Desuden bedes fremvist gyldig legitimation som f.eks. kørekort og pas.

Videregivelse

Vesthimmerlands Forsyning videregiver kun forbrugers personoplysninger til andre, såfremt det er relevant for forbrugeren selv og såfremt Vesthimmerlands Forsyning er forpligtet hertil ifølge lovgivningen på området, eller til Forsyningens leverandører og databehandlere i det omfang, de skal levere en ydelse, som berører forbrugeren. Disse databehandlere har Vesthimmerlands Forsyning indgået databehandleraftaler med.

Herunder videregiver Vesthimmerlands Forsyning oplysninger og persondata med hensyn til forbrugere og borgerne ifm. drifts- og vedligeholdelsesopgaver.

Klage

Vi kan afvise anmodninger der:

- Er urimeligt gentagende
- Kræver uforholdsmæssig meget teknisk indgriben, som for eksempel at udvikle et nyt system eller ændre en eksisterende praksis væsentligt
- Påvirker beskyttelsen af andres personlige oplysninger
- Vil være vanskeligt at genfinde, som for eksempel anmodninger om oplysninger, der findes som sikkerhedskopier

Hvis Vesthimmerlands Forsyning kan rette oplysninger, gøres dette gratis, med mindre det kræver en uforholdsmæssig stor indsats. Vesthimmerlands Forsyning bestræber sig på at vedligeholde selskabets systemer på en måde, der beskytter oplysninger fra fejlagtig sletning eller ødelæggelse. Forbrugers personoplysninger slettes fra selskabets systemer, når det er muligt. Vesthimmerlands Forsyning kan ikke altid slette tilhørende kopier fra selskabets arkivservere og sikkerhedskopier med det samme.

Hvis du er utilfreds over den måde Vesthimmerlands Forsyning har behandlet dine personoplysninger på, har du ret til at klage til Datatilsynet, som derefter undersøger sagen og træffer en afgørelse.

Datatilsynet - Borgergade 28, 5. - 1300 København K - Tlf. 33 19 32 00

Vesthimmerlands Forsynings kontaktoplysninger: Tlf. 98 68 32 00 eller e-mail post@vhforsyning.dk

Sociale medier

Vesthimmerlands Forsyning kommunikerer ofte via Facebooks besked system. Disse dialoger vil blive slettet senest efter 6 måneder eller så snart de ikke længere er relevante og nødvendige.

Persondata vil blive indsamlet ved enhver elektronisk henvendelse, herunder e-mail, SMS, opkald, div. sociale medier, o. lign.

Facebookdata og beskeder via Facebooks beskedsystem opbevares hos Facebook.

Vesthimmerlands Forsyning deler oplysninger med Facebook og Google med henblik på online annoncering.

Såfremt forbrugeren ønsker at få sine data slettet, skal forbrugeren kontakte Vesthimmerlands Forsyning. Herunder vil forbrugeren eventuelle kommentarer, beskeder mv. blive slettet fra vores Facebookside.

Personale

Vesthimmerlands Forsyning bruger udelukkende medarbejderes data til personaleadministration. Oplysninger og persondata videregives med hensyn til personale og bestyrelsen i forbindelse med:

- Fotos til Vesthimmerlands Forsynings hjemmeside, ugebrevet og facebookside
- Løn
- SKAT
- Pensionselskaberne
- Banker og pengeinstitutter
- NETS
- E-Boks

Deres statistiske oplysninger om løn og sygefravær videregives derudover til relevante benchmarking og myndigheder.

Persondata som gemmes på medarbejdere:

- Navn, adresse, cpr nummer
- CV og ansøgning
- Personanalyser
- Ansættelseskontrakt
- Eksamensbeviser
- Referencer – indhentes efter samtykke og efter referenceoplysninger via medarbejderen
- Relevante noter
- Jobbeskrivelse og aftaler for performance
- MUS aftaler mv.
- Lønsedler
- Arbejdstidsregistreringer
- Kopi af evt. sygemeldinger og andre dokumenter, som måtte være brugt til indberetning

Det vil kun være nærmeste ledere og medarbejderen selv, som har adgang til medarbejderens data.

Alle irrelevante data om vedkommende slettes, når en medarbejder stopper, f.eks. billede, CPR-nummer og e-mailadresse. Nogle data skal gemmes i 5 år jf. bogføringsloven.

Samhandelskontrakter kan gemmes så længe forholdet kører og i noget tid efter, da der kan forekomme krav. Efter maks. 1 år slettes den tidligere medarbejders arbejds-e-mailadresse.

Stillingsopslag/-ansøgninger

Vi opbevarer:

- Dit CV, dog uden personfølsomme data
- Eksamensbeviser, dog uden dit CPR-nummer – de sidste 4 tal skal du strege ud
- Referencer – indhentes efter dit samtykke og efter referenceoplysninger via dig
- Relevante noter

Vi opbevarer ikke

Vi opbevarer ikke særlige personoplysninger (følsomme personoplysninger) som:

- Dit fulde cpr-nummer
- Racemæssig eller etnisk baggrund
- Biometriske data med henblik på entydig identifikation
- Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Fagforeningsmæssige tilhørsforhold
- Oplysninger om helbredsmæssige eller seksuelle forhold
- Oplysninger om straffbare forhold

Som udgangspunkt slettes alle personoplysninger, når de ikke længere er relevante og nødvendige at opbevare. Jobansøgninger kan i nogle tilfælde gemmes i tilfælde af, at en stilling senere opstår. Dog skal der indhentes samtykke fra ansøgeren. Samtykke kan med fordel indhentes sammen med afslaget ved eksempelvis at bede ansøgeren om at besvare bekræftende på mailen.

Herefter bør ansøgning og CV maksimalt opbevares i 6 måneder og skal efterfølgende slettes. Længere opbevaring kan dog aftales konkret med ansøgeren, når der er en saglig grund hertil.

Specifikt vedr. straffeattest

Straffeattest, indhentes i relevante tilfælde via dig. Du vil skulle give samtykke hertil, selvom det er dig selv som indhenter straffeattesten.

Ved print af dine data

Vi forsøger at være et papirløst firma, når det gælder kandidatdata. Såfremt vi udskriver dine data, så vil disse blive opbevaret i aflåst skab, og makuleret hurtigst muligt og senest 6 måneder efter rekrutteringsforløbet afslutning.

Cookies

Cookies indeholder ikke virus eller er farlig for din computer.

Cookies er en lille tekstfil, som gemmes på din computer, mobil el. tilsvarende enhed, med det formål at

genkende den, huske indstillinger og udføre statistik. Det er muligt at slette eller blokere for disse filer (cookies). Se vejledning: <http://minecookies.org/cookiehandtering>.

Hvis du sletter eller blokerer cookies, vil du dog risikere at websitet ikke fungerer optimalt samt at der er indhold, du ikke kan få adgang til. Websitet indeholder cookies fra tredjeparter (Google Analytics til trafikmåling og på siden Indberetning for aktører).

Personoplysninger er alle slags informationer, der i et eller andet omfang kan henføres til dig. Når du besøger Vesthimmerlands Forsynings hjemmeside www.vesthimmerlandsforsyning.dk, indsamler og behandler vi en række informationer. Det sker ved almindelig henvendelse. De informationer vi typisk indsamler er tekniske oplysninger om din computer, tablet eller mobiltelefon, dit IP-nummer, geografisk placering, samt hvilke links du klikker på. I det omfang du selv giver eksplicit samtykke hertil og selv indtaster informationerne behandles desuden: Navn, CPR/CVR nummer, telefonnummer, e-mail, adresse samt forbrugsnumre.