



Privacyverklaring voor klanten

1 januari 2026

Versie 2.0

Cogas B.V.

Vol energie naar morgen

Inhoudsopgave

Wettelijke verplichting	3
Persoonsgegevens	3
Waarom hebben we persoonsgegevens nodig?	3
Gebruik van persoonsgegevens voor testen	4
Goede bescherming van uw gegevens	4
Vragen?	7
Privacy team	7
Autoriteit Persoonsgegevens	7
Voor wie?	8
Gebruik van cookies	8
Liever geen cookies?	8
Meer weten?	8
Wijzigingen	8
Bijlage 1 Verwerking klanten	

Wettelijke verplichting

Wij vinden het belangrijk om jouw gegevens vertrouwelijk te behandelen. Dat doen we niet alleen omdat we dat netjes vinden, maar ook omdat we dat volgens de wet moeten doen. Als we persoonsgegevens van klanten ontvangen, moeten we ons houden aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet geldt in heel Europa en heet in het Engels de General Data Protection Regulation (GDPR). De GDPR geldt sinds 25 mei 2018 in alle landen van de Europese Unie (EU). In Nederland controleert de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of organisaties zich aan deze regels houden.

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets over jou vertellen. Denk bijvoorbeeld aan jouw naam en jouw adres. Als netwerkbedrijf en leverancier hebben wij deze gegevens nodig om je bijvoorbeeld een factuur te kunnen sturen voor de geleverde en/of afgenomen diensten. Sommige persoonsgegevens zijn extra gevoelig. Die noemen we bijzondere persoonsgegevens. Een voorbeeld hiervan is een medische verklaring over jouw gezondheid. Daarmee kun je bijvoorbeeld laten zien dat wij je een alternatief of een tijdelijke oplossing moeten bieden als de warmte tijdelijk stopt vanwege werkzaamheden. Met dit soort bijzondere persoonsgegevens gaan we extra voorzichtig om.

Waarom hebben we persoonsgegevens nodig?

We kunnen onze taken als regionaal netwerkbedrijf niet doen zonder persoonsgegevens van onze klanten. We gebruiken jouw gegevens bijvoorbeeld voor:

- ◆ contact met je te houden;
- ◆ het maken en innen van rekeningen;
- ◆ het afhandelen van klachten;
- ◆ het beantwoorden van vragen;
- ◆ het doen van onderzoek naar klanttevredenheid;
- ◆ het verbeteren van onze dienstverlening.

Ook gebruiken we jouw gegevens voor:

- ◆ het verwerken van jouw aanvraag voor een nieuwe aansluiting (bijvoorbeeld via mijnaansluiting.nl);
- ◆ het bijhouden van alle soorten aansluitingen die actief zijn;
- ◆ het bijhouden van de soorten energie-installaties bij klanten en hoeveel ze kunnen leveren;
- ◆ het registreren van al onze boven- en ondergrondse installaties, inclusief de locaties van bovengrondse installaties;
- ◆ het verbeteren van onze online diensten, zoals onze websites;
- ◆ het helpen bij fraude- en strafrechtelijk onderzoek, zoals de wet dat vraagt;
- ◆ het ondersteunen van innovatieprojecten van Cogas.

In bijlage 1 vind je een volledig overzicht van alle processen waarbij wij persoonsgegevens van klanten verzamelen en waarvoor we ze gebruiken.

Gebruik van persoonsgegevens voor testen

In uitzonderlijke gevallen kan Cogas persoonsgegevens gebruiken om nieuwe systemen, applicaties of functies te testen. Dit doen wij alleen onder deze voorwaarden:

- 1. Doel**
Het testen is nodig om onze diensten veilig, betrouwbaar en van goede kwaliteit te houden.
- 2. Zo min mogelijk gegevens**
Wij gebruiken zoveel mogelijk fictieve of anonieme gegevens. Alleen als dat niet kan, gebruiken we gegevens die zijn gepseudonimiseerd of echte persoonsgegevens.
- 3. Beveiliging**
Tijdens het testen gelden dezelfde beveiligingsregels als in onze normale systemen.
- 4. Beperkte toegang**
Alleen medewerkers die hiervoor toestemming hebben, mogen de testgegevens bekijken.
- 5. Geen ander gebruik**
De gegevens die wij gebruiken voor testen, gebruiken wij niet voor andere doelen. Na het testen verwijderen wij deze gegevens.

Goede bescherming van uw gegevens

Wij beschermen jouw persoonsgegevens volgens de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat doen we stap voor stap, met de volgende aanpak:

1. Doelmatig gebruik

Alleen als het nodig is

We gebruiken alleen persoonsgegevens die echt nodig zijn om ons werk te doen. In ons verwerkingsregister staat welke gegevens we van jou gebruiken en waarvoor. We kijken regelmatig of we die gegevens nog wel nodig hebben en of we ze mogen gebruiken volgens de wet. Als dat niet meer zo is, dan stoppen we met het gebruik van jouw gegevens.

Nooit langer bewaren dan nodig

We bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor onze taken als netwerkbedrijf. Ook houden we ons aan de bewaartermijnen die in de wet staan. Zijn de gegevens niet meer nodig? Dan verwijderen we ze of maken we ze anoniem. Zo zijn ze niet meer terug te leiden naar jou als persoon.

2. Veilige opslag van uw gegevens

We bewaren jouw persoonsgegevens op een veilige plek. We nemen alle nodige maatregelen om te voorkomen dat anderen er zonder toestemming bij kunnen of er misbruik van maken. Dit doen we met goede beveiliging en duidelijke afspraken.

3. Alleen mensen met toestemming mogen uw gegevens bekijken

Bij Cogas zorgen we ervoor dat alleen mensen die dat mogen, toegang hebben tot persoonsgegevens van klanten.

Toegang voor eigen medewerkers

Alleen medewerkers die jouw persoonsgegevens nodig hebben voor hun werk, mogen deze gegevens bekijken en gebruiken. Ze doen dat alleen als het echt nodig is. We hebben precies vastgelegd wie toegang heeft tot welke gegevens en waarvoor. We controleren regelmatig of die afspraken nog kloppen.

Gegevens delen met andere partijen

Soms moeten we persoonsgegevens delen met andere organisaties. Dat doen we alleen als:

- ◆ het nodig is voor ons werk;
- ◆ de wet ons daartoe verplicht; of
- ◆ er een andere wettelijke verplichting is.

We verkopen nooit persoonsgegevens aan andere partijen. Als we gegevens delen, doen we dat – waar mogelijk – op zo'n manier dat ze niet meer terug te leiden zijn naar een persoon (bijvoorbeeld anoniem of in samengevoegde vorm).

Noodzakelijk voor onze werkzaamheden

Om ons werk goed te kunnen doen, delen we soms gegevens met bedrijven waarmee we samenwerken. Denk aan:

- ◆ leveranciers van software;
- ◆ aannemers;
- ◆ storingsdiensten;
- ◆ aanbieders van cloud- of netwerkdiensten.

Als zo'n partij persoonsgegevens voor ons verwerkt, dan maken we daar duidelijke afspraken over in een verwerkersovereenkomst. Daarin staat wat ze met de gegevens mogen doen en hoe ze deze moeten beveiligen. Zo zorgen we ervoor dat ook deze partijen zorgvuldig met uw gegevens omgaan.

Overige verplichtingen

Naast de verplichtingen uit wet- en regelgeving kunnen ook bepaalde instanties ons verplichten persoonsgegevens te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de politie in het kader van fraude of strafrechtelijk onderzoek.

Geografische bescherming

Cogas verwerkt in principe alleen persoonsgegevens binnen de EU. Omdat de Algemene Verordening Gegevensbescherming gebaseerd is op de Europese Privacyverordening, is geborgd dat in alle landen van de EU de wet- en regelgeving met betrekking tot privacy gelijk is.

Als bepaalde dienstverlening niet te regelen is binnen de EU, maken we contractuele afspraken met een dienstverlener van buiten de EU. Het niveau van privacybescherming is dan te vergelijken met de situatie bij gegevensverwerking binnen de EU.

4. **Geheimhoudingsplicht**

Iedereen die bij Cogas toegang heeft tot de persoonsgegevens van klanten dient hier zorgvuldig mee om te gaan en is gebonden aan de geheimhoudingsverklaring en gedragsregels van Cogas. De geheimhoudingsverklaring bevat afspraken die we maken met onze medewerkers over de omgang met vertrouwelijke gegevens. In de gedragswijzer staan gedragsregels vermeld op het gebied van vertrouwelijkheid van gegevens, privacy en compliance. Tot slot maken we met externe partijen altijd schriftelijke afspraken over de omgang met persoonsgegevens.

5. **Uw rechten**

Als klant van Cogas heb je recht op inzage, verbetering, aanvulling, vergetelheid, recht op beperking van verwerking, recht van overdraagbaarheid, recht op bezwaar. Je kunt hiervoor een verzoek indienen bij privacy@cogas.nl. We beantwoorden jouw verzoek altijd binnen vier weken.

Recht op inzage

Als klant heb je recht om te weten of jouw betreffende persoonsgegevens worden verwerkt door de verantwoordelijke. Je kunt een verzoek tot inzage indienen, om te zien welke gegevens we van jou vastleggen, hoe we eraan komen, wie ze ontvangen en waarvoor we ze gebruiken.

Recht op rectificatie

Als jouw persoonsgegevens niet juist of onvolledig zijn, heb je het recht om deze aan te laten passen.

Recht om vergeten te worden

In een aantal gevallen moeten wij jouw persoonsgegevens wissen als je hierom vraagt. Wij zijn verplicht uw persoonsgegevens te wissen indien:

- ◆ persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
- ◆ de betrokkene toestemming intrekt en er geen andere rechtsgrond voor verwerking bestaat;
- ◆ de betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking. Er geldt op grond van artikel 21 van de AVG een absoluut recht van bezwaar tegen direct marketing. En een relatief recht van bezwaar als de rechten van de betrokkene zwaarder wegen dan het belang van de organisatie om de persoonsgegevens te verwerken;
- ◆ de persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt zijn;
- ◆ er een wettelijke plicht is tot wissing (wettelijke bewaartermijn);
- ◆ de betrokkene jonger is dan 16 jaar en de gegevens zijn verkregen via online diensten.

Recht op beperking van de verwerking

Wij mogen in sommige situaties jouw persoonsgegevens (tijdelijk) niet verwerken en wijzigen wanneer sprake is van een van onderstaande criteria:

1. Je geeft aan dat uw persoonsgegevens mogelijk onjuist zijn;
2. De verwerking van persoonsgegevens is onrechtmatig;
3. De persoonsgegevens zijn niet meer nodig voor het doel waarvoor ze zijn verzameld;
4. Je maakt bezwaar tegen het verwerken van jou persoonsgegevens.

Recht van overdraagbaarheid/dataportabiliteit

Op jouw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van jou hebben overdragen aan jou of een organisatie naar keuze. In de wetgeving is hiervoor wel een aantal beperkingen opgenomen. We zullen meewerken aan deze overdracht voor zover dit mogelijk is.

Recht van bezwaar

Je kan vanwege redenen die verband houden met een specifieke situatie gebruik maken van het recht van bezwaar tegen de verwerking van betreffende persoonsgegevens.

Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Als je van mening bent dat uw persoonsgegevens onrechtmatig zijn gebruikt en wij niet binnen 2 maanden of naar uw oordeel niet bevredigend reageren op het verzoek of de klant, dan kan je jouw klacht voorleggen aan de AP. De AP kan naar aanleiding van de klacht een onderzoek starten naar de werkwijze van Cogas.

Vragen?

Bij privacy@cogas.nl kan je terecht met al uw vragen over onze omgang met jouw persoonsgegevens.

Privacy team

Kunnen wij jouw vraag niet voldoende beantwoorden of zoek je een deskundige die kan bemiddelen tussen jou en Cogas? Bijvoorbeeld omdat je vindt dat we onzorgvuldig met jouw persoonsgegevens zijn omgegaan. Of omdat je inzage of correctie van jouw persoonsgegevens heeft aangevraagd maar niet tevreden bent met onze reactie. Dan kan je contact opnemen met het privacy team van Cogas. Het privacy team is te bereiken via mailadres: privacy@cogas.nl

Autoriteit Persoonsgegevens

Kom je er ook niet uit met het privacy team van Cogas, dan kan je contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Deze instantie houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens. Cogas valt – zoals alle organisaties die persoonsgegevens verwerken – onder het toezicht van de AP. Op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl lees je hoe je contact kunt opnemen met de AP. Gelukkig is dit zelden nodig. We zullen namelijk altijd proberen samen met u tot een goede oplossing te komen.

Voor wie?

Deze privacyverklaring geldt voor alle klanten van Cogas. De website van Cogas verwijst met een 'link' naar sommige andere organisaties. Die organisaties vallen niet onder deze privacyverklaring. Zij regelen zelf hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

Gebruik van cookies

Bij het aanbieden van onze diensten maken we gebruik van tijdelijke cookies. Dit zijn eenvoudige, kleine bestandjes die op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen. Met deze cookies verzamelen we geen persoonsgegevens. We gebruiken ze alleen om het gebruik van onze website voor jou gemakkelijker te maken. Ook gebruiken we een cookie die ervoor zorgt dat onze website jou kan herkennen. Dankzij deze cookie kunnen we onze site speciaal op jou instellen.

Liever geen cookies?

Geen probleem. Het gebruik van cookies kan je in jouw browser uitschakelen. Je kan dan nog steeds onze website bezoeken.

Meer weten?

Uitgebreide informatie over ons cookiebeleid vind je op: www.cogas.nl/cookies

Wijzigingen

Hoewel de hoofdlijnen onveranderd zullen blijven, kunnen we, in lijn met de privacywetgeving, wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring. Bekijk deze dus af en toe. Dan blijft u op de hoogte van ons privacybeleid.

Bijlage 1 Verwerking klanten

Verwerking	Omschrijving	Grondslag
1. Klantgegevens:		
1.1. Contactgegevens per aansluiting	Er bestaat een register met klantgegevens, zodat Cogas contact kan opnemen met de klant wanneer er bijvoorbeeld onderhoud op een aansluiting moet worden uitgevoerd of een storing moet worden opgelost.	Gerechtvaardigd belang
1.2. mijn aansluiting.nl	Het verwerken van aanvragen van particuliere en zakelijke klanten voor een nieuwe gas- of elektriciteitsaansluiting	Gerechtvaardigd belang
1.3. Facturatie eenmalige werkzaamheden	Regionaal Netwerkbedrijf kan werkzaamheden aan (nieuwe) aansluitingen in rekening brengen.	Gerechtvaardigd belang
1.4. Klant-, Contact-, Contract- en Meetgegevens bij het afsluiten van een warmte/koude overeenkomst	Gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst van bestaande klanten of dossiers die nog niet financieel afgewikkeld zijn.	Overeenkomst
1.5. Openstaande vorderingen en incasso	Debiteurenbeheer kosten eenmalige werkzaamheden.	Gerechtvaardigd belang
1.6. Klachtenregistratie	Cogas legt de klachten van klanten vast zodat deze kunnen worden opgelost.	Gerechtvaardigd belang
1.7. Klantenservice (klantvragen)	Cogas legt de vragen en opmerkingen vast van klanten ter verbetering van de dienstverlening en informatievoorziening.	Gerechtvaardigd belang
1.8. Klanttevredenheidsonderzoek	Cogas onderzoek regelmatig de klanttevredenheid ten behoeve van kwaliteitsverbetering	Toestemming

Verwerking

Omschrijving

Grondslag

2. Marktfacilitering en 'Open data':

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2.1. Meterstanden per postcode / huisnummer (geautomatiseerd en handmatig) | Vastlegging van de meterstanden per aansluiting ten behoeve van vaststelling van het energieverbruik en -productie. | Wettelijke verplichting |
| 2.2. Uitwisselen gevalideerde meetdata | Vaststellen van het energieverbruik en -productie ten behoeve van facturering door energieleveranciers. | Wettelijke verplichting |
| 2.3. Gas- en elektriciteitsverbruik per aansluiting | Als grondslag voor het berekenen voor het gemiddelde verbruik per type woning per type gezinssamenstelling (standaardjaarverbruik). | Wettelijke verplichting |

3. Beheer netwerk:

- | | | |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 3.1. Graafmeldingenregistratie (KLIC / Kadaster) | Aanvraag leidinggegevens bij Kadaster voordat op een bepaalde locatie graafwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd – Cogas krijgt inzicht in eventuele kabels en leidingen die al op deze locatie kunnen worden aangetroffen. | Wettelijke verplichting |
| 3.2. Capaciteitsplanning van het netwerk | Zorgen dat vraag en aanbod van energie goed op elkaar aansluiten ten behoeve van de leverbetrouwbaarheid = leveringszekerheid | Gerechtvaardigd belang |
| 3.3. Kwaliteit van het netwerk | Vaststellen van het energieverbruik en -productie ten behoeve van de facturering door energieleveranciers. | Gerechtvaardigd belang |

4. Zakelijke klanten

- | | | |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------|
| 4.1. Contactgegevens zakelijke relaties | Persoonsgegevens van zakelijke relaties zoals contactgegevens. | Gerechtvaardigd belang |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------|

Verwerking

Omschrijving

Grondslag

5. Bezoekersregistratie

- 5.1. Volgen websitebezoek met behulp van cookies
- 5.2. Vastleggen van persoonlijke gegevens in verband met een afspraak bij ons op kantoor

Verbeteren van de kwaliteit en gebruiksgemak van de Cogas websites.

Bezoekers op een correcte en veilige manier ontvangen en om te weten wie zich waar en bij wie in het pand bevindt, met het oog op veiligheid en eventuele calamiteiten. Hiervoor worden de volgende gegevens verwerkt: Naam van de bezoeker, organisatie (indien van toepassing), telefoonnummer, e-mailadres, datum en tijdsbestek van het bezoek, naam van de medewerker waarmee de afspraak is.

Toestemming

Gerechtvaardigd belang

6. Beperken Netverlies

- 6.1. Leegstandbewaking & heraansluiting
- 6.2. Fraudebestrijding

Register van niet meer actieve aansluitingen inclusief mutaties.

In kaart brengen van netverlies om technische problemen en fraude op het spoor te komen.

Wettelijke verplichting

Gerechtvaardigd belang

7. Innovatieve projecten

- 7.1. Specifieke vastlegging voor het desbetreffende project

Ten behoeve van innovatieprojecten worden gegevens die Cogas al ter beschikking heeft, gebruikt (extra verzameld op basis van klanttoestemming)

Toestemming

Verwerking

Omschrijving

Grondslag

8. Website en sociale media

8.1. Cookies / Bezoek website

Door middel van cookies wordt het bezoek aan de Cogas website gevolgd. Dit ter verbetering van de informatievoorziening aan klanten en zakelijke relaties.

Toestemming

8.2. Facebook

Cogas heeft toestemming tot Facebook-gegevens van de personen die www.facebook.com/CogasAlmelo/ bezoeken en volgen.

Toestemming

8.3. X

Cogas heeft toegang tot Twitter-gegevens van de personen die www.x.com/Cogas bezoeken en volgen.

Toestemming

8.4. LinkedIn

Cogas heeft toegang tot LinkedIn-gegevens van de personen die www.linkedin.com/company/Cogas/ bezoeken en volgen.

Toestemming

9. Testen van systemen, applicaties en functies

In uitzonderlijke gevallen gebruikt Cogas persoonsgegevens om nieuwe systemen, applicaties of functies te testen. Dit gebeurt uitsluitend onder strikte voorwaarden: doelbinding, minimale gegevensverwerking, beveiliging, beperkte toegang en geen ander gebruik.

Gerechtvaardigd belang



0546 83 66 66
info@cogas.nl
www.cogas.nl

Rohofstraat 83
7605 AT Almelo

Postbus 71
7600 AB Almelo



Vol energie naar morgen