

Persoonsgegevens en bewaartermijnen

Binnen Qurrent worden (persoons)gegevens gebruikt in een aantal applicaties. Voor iedere applicatie is een inventarisatie gedaan en zijn bewaartermijnen vastgesteld.

Applicaties:

- I. Qbiz
- II. Qbox
- III. Procesrunner
- IV. Authentication
- V. Reporting/BI
- VI. FTP(s)

I. Qbiz

Qbiz is de grootste en belangrijkste database van Qurrent. Hierin staan alle gegevens die Qurrent heeft, waaronder dus ook alle persoonsgegevens. De Qbiz-database wordt door vele andere applicaties als bron gebruikt.

Bewaartermijn: Qurrent heeft een bewaartermijn vastgesteld voor alle persoonsgegevens in de Qbiz database van 15 maanden na einde levering.

Rationale: Oud-klienten van Qurrent kunnen tot een jaar na ontvangst van de eindnota een geschil aanhangig maken bij de geschillencommissie Energie. De eindnota ontvangen klienten binnen 6 weken na de overstap. Hierdoor is er minimaal 13,5 maanden absolute noodzaak om een volledig dossier te bewaren (klachten kunnen immers over vrijwel alles gaan). Qurrent heeft een beperkte marge aangehouden door een bewaartermijn van 15 maanden te kiezen.

II. Qbox

Qurrent biedt al jaren de Qbox aan. Dit apparaatje maakt in essentie een traditionele meter slim. De Qbox leest meterdata uit met regelmatige intervallen (ieder minuut) en verstuurt deze data naar de Qbox database, waarin deze worden opgeslagen. Deze database wordt vervolgens gebruikt voor diverse inzichttools waardoor de klient zijn energieverbruik kan volgen en analyseren.

Bewaartermijn: De Qboxdata worden bewaard tot 3 maanden nadat een klient is gestopt met het gebruik van deze dienst. Ongeacht of de klient nog wel of geen andere diensten afneemt van Qurrent worden deze gegevens gewist.

Rationale: Een klient kan tot 3 maanden na de stop van zijn Qbox nog zijn data inzien, om zo zijn eigen administratie te complementeren.

III. Processrunner

Processrunner is de applicatie van waaruit de klantenservice van Qurrent haar werkzaamheden uitvoert.

Bewaartermijn: Processrunner zelf haalt alle gegevens op uit de Qbiz database. Zie derhalve ook de bewaartermijn van die data. Processen die gestart worden in Processrunner halen gegevens op uit de Qbiz database. Deze gegevens blijven wel bewaard in de procesdata zelf. Een voorbeeld hiervan is een verhuizing van een klant, waarbij zowel het oude als het nieuw adres bewaard blijven in het proces 'verhuizing', ook als dit is afgerond. Daarnaast worden alle klantcontacten zoals telefoontjes, correspondentie, etc. met klanten bewaard in Processrunner. Alle data in Processrunner wordt na de switchdatum van een klant 15 maanden bewaard om een volledig dossier te behouden voor eventuele geschillen.

IV. Authentication

Deze database bevat rollen en rechten per medewerker. Hierin staan beperkte persoonsgegevens (medewerkernamen).

Bewaartermijn: Werknemers die uit dienst treden worden binnen 1 maand verwijderd uit deze database. Dit is geborgd door deze actie toe te voegen aan de uit dienst procedure die HR in gang zet.

Rationale: een bewaartermijn van maximaal 1 maand betekent een werkbare en acceptabele termijn waarbinnen deze gegevens, die niet langer ter zake dienende zijn, worden verwijderd.

V. Reporting (BI)

Business intelligence draait in opdracht van de verschillende afdelingen diverse rapportages en query's, zowel structureel als ad-hoc.

Denk bij de structurele zaken als rapportages over afhandelingstijden op de klantenservice of percentages voor ACM rapportages over tijdigheid van de verzending van nota's. Deze worden gedraaid op basis van gepseudonimiseerde data.

Ad-hoc rapportages worden gebruikt voor een specifiek doel (bijvoorbeeld ontdebbling van een klantbestand voorafgaand aan een bepaalde actie). Deze rapportages worden alleen gebruikt voor dit specifieke doel en daarna verwijderd.

VI. FTPS

Bestanden worden op een veilige manier gedeeld met derde partijen mbv FTPS en worden standaard niet langer bewaard dan nodig (in de regel maximaal 3 maanden nadat de data niet nodig is voor het verzamelde doel).

NB. Voor klanten met een actief dossier (bijvoorbeeld bij een incassoprocedure bij de civiele rechter of de geschillencommissie) na de einde leveringsdatum gaat de bewaartermijn pas lopen als dit dossier is afgehandeld.

Derde partijen

Met derde partijen spreekt Qurrent altijd een passend bewaartermijn af die wordt vastgelegd in de (verwerkers)overeenkomst met de betreffende partner.