

Privacyverklaring HVC-app

In deze privacyverklaring informeren wij je graag over welke persoonsgegevens HVC verzamelt, gebruikt en hoe HVC daarmee om gaat. Deze verklaring richt zich alleen op de app van HVC.

Waar in deze verklaring over HVC wordt gesproken worden alle activiteiten bedoeld die NV HVC of één van haar dochterbedrijven onderneemt op het gebied van duurzaam afvalbeheer en energie. In deze privacyverklaring is per gebied aangegeven hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan. Wij raden je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 9 november 2023.

Inhoud

1 hoe HVC omgaat met jouw privacy	3
2 gebruik van persoonsgegevens	3
3 verwerking persoonsgegevens door HVC Grondstoffen	4
3.1 contactgegevens HVC Grondstoffen	4
3.2 persoonsgegevens HVC-app	4
3.2.1 persoonsgegevens bij het gebruik van de HVC-app zonder account	4
3.2.2 persoonsgegevens bij het gebruik van de HVC-app met account	5
3.3 derden	6
4 profilering en analyse voor de app	8
5 bewaartermijnen	8
6 beveiliging	8
7 jouw rechten	9
8 contact	9
9 klacht over de verwerking van jouw persoonsgegevens	10
10 wijzigingen privacyverklaring	10
11 websites van derden	10

1 hoe HVC omgaat met jouw privacy

HVC is als organisatie actief op het gebied van duurzaam afvalbeheer en duurzame energie. Voor het duurzaam afvalbeheer levert HVC diensten aan gemeenten, waaronder de inzameling van afval van inwoners. Deze worden verzorgd door HVC Grondstoffen. N.V. HVC is ook actief op het gebied van duurzame energie. Zij investeert in de aanleg van zonneparken en warmtenetten en is eigenaar van diverse windmolenparken.

HVC Energie B.V. levert duurzame energie (warmte, elektriciteit en gas). Via onze websites bieden wij allerlei informatie en diensten aan. Daarbij verwerken wij gegevens over jou, ook wel persoonsgegevens genoemd. HVC houdt zich daarbij aan de toepasselijke wet- en regelgeving, zoals de privacywetgeving, de Telecommunicatiewet, de relevante gedragscodes voor de levering van energie en de regels over koop op afstand.

HVC hecht groot belang aan privacy en gaat daarom zorgvuldig met jouw persoonsgegevens om. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij:

- via deze privacyverklaring **vermelden** voor **welke doeleinden** wij jouw persoonsgegevens verwerken;
- **beveiligingsmaatregelen** hebben getroffen om jouw persoonsgegevens te beschermen;
- jouw rechten respecteren, zoals het recht om **jouw persoonsgegevens** op verzoek **in te zien** en te **verbeteren**;

Zie onze algemene privacyverklaring voor meer informatie over HVC en de persoonsgegevens die HVC verwerkt. Deze verklaring vind je op www.hvcgroep.nl/ons-verhaal/over-hvc/privacy

2 gebruik van persoonsgegevens

Als je gebruik maakt van onze HVC-app, verstrek je ons gegevens. Dat kunnen persoonsgegevens zijn, maar ook gegevens die door ons gebruikt worden voor het maken van analyses over het gebruik van de HVC-app. Bijvoorbeeld welke functies van de app het meest gebruikt worden. Hiermee kunnen wij de kwaliteit van de getoonde informatie en de gebruiksvriendelijkheid van onze HVC-app verbeteren.

In deze privacyverklaring geven we aan welke persoonsgegevens wij kunnen gebruiken. Dat zullen niet altijd alle onderstaande gegevens zijn. Dat is afhankelijk van welke diensten je van de HVC-app gebruikt en welke gegevens je in deze app achterlaat, daarbij maken wij een onderscheid in het gebruik van de HVC-app met of zonder een account.

3 verwerking persoonsgegevens door HVC Grondstoffen

HVC verwerkt persoonsgegevens bij de afvalinzameling voor haar dienstverlening aan diverse gemeenten. Voor het grootste deel van deze verwerkingen van jouw persoonsgegevens is de gemeente de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de privacyregelgeving. Dat betekent dat jouw gemeente verantwoordelijk is voor de naleving van de privacyregels en dat HVC is gebonden aan de afspraken met jouw gemeente over de omgang met jouw gegevens. Voor het gebruik van sommige persoonsgegevens van jou, is HVC zelf verwerkingsverantwoordelijke. Bijvoorbeeld voor de gegevens die je achterlaat bij contact met onze klantenservice via de HVC-app, bij het gebruik van de HVC-app, zoals de afvalwijzer of bij het aanmaken van een account. Graag wil HVC je volledig informeren over het gebruik van jouw persoonsgegevens bij de afvalinzameling, ook als wij dat doen in opdracht van jouw gemeente. Daarom vind je in deze privacyverklaring een compleet overzicht over het gebruik en de omgang met jouw persoonsgegevens, bij toepassing van de HVC-app.

3.1 contactgegevens HVC Grondstoffen

Telefonisch 0800 – 0700 (gratis, maandag t/m vrijdag 8.00 tot 17:00 uur)

Email: klantenservice@hvcgroep.nl

Post: HVC Grondstoffen NV Postbus 9199

1800 GD Alkmaar

3.2 persoonsgegevens HVC-app

Bij de afvalinzameling door HVC en de diensten die HVC aan de gemeenten verleent kunnen onderstaande persoonsgegevens worden verwerkt. Indien je wil weten welke afspraken specifiek met jouw gemeente zijn gemaakt, kun je contact opnemen met de klantenservice.

3.2.1 persoonsgegevens bij het gebruik van de HVC-app zonder account

Gebruik je de HVC-app zonder account dan gebruiken wij de volgende gegevens:

- adresgegevens (postcode, woonplaats zonder persoonsnamen)
- analyse gegevens gebruik app
- inhoud (chat-)gesprekken (indien je hiervan gebruik maakt)
- of je afvalbakken aan huis hebt of gebruik maakt van ondergronds afvalcontainer(s) (wordt bepaald op basis van je postcode en huisnummer)

In de HVC-app en op de website geven we op basis van historische data aan wat de verwachte drukte op een afvalbrengringstation (ABS) locatie kan zijn en wanneer het

ABS gesloten is.

3.2.2 persoonsgegevens bij het gebruik van de HVC-app met account

Het aanmaken van een account is vrijwillig. Je kunt de HVC-app ook gebruiken zonder account. Je krijgt dan alleen geen advies op maat en je hebt geen inzicht in jouw ledigingsgegevens mocht er in jouw gemeente recycle-tarief van toepassing zijn en geen inzicht in welke inzamelmiddelen op jouw adres geregistreerd staan.

Het aanmaken van een account is noodzakelijk om de afvalpas te koppelen aan de mobiele telefoon, zodat daarmee het aanbodgedrag kan worden ingezien en een digitale afvalpas kan worden aangemaakt voor het openen van verzamelcontainers. In gemeenten waar gekozen is voor een automaat ter verstrekking van biozakjes kan de (digitale) afval app ook gebruikt worden om de automaat te openen.

Het gebruik van de HVC-app analyseren wij om de app te verbeteren ten aanzien van de gebruiksvriendelijkheid en effectiviteit.

Nadere informatie tref je aan in de [gebruiksvoorwaarden van de HVC-app](#).

In jouw persoonlijke account bewaren we de volgende gegevens: jouw naam, postcode, huisnummer, aantal personen op het aangemelde adres, of je huisdieren hebt (indien je dit in het verleden hebt opgegeven), e- mailadres, of je afvalbakken aan huis hebt of gebruikt maakt van een ondergrondse container, het aantal keer dat je restafval hebt aangeboden (als uw gemeente werkt met recycle-tarief) en als je aangegeven hebt energiebesparingstips te willen ontvangen en het soort huis waarin je woont (hoog- of laagbouw).

Wij gebruiken deze informatie om je advies op maat te kunnen geven, zodat je nog beter afval kunt scheiden en op energiekosten kunt besparen.

In het account bewaren we ook je beoordeling van onze adviezen op maat, zoals tips, weetjes en games die je in de HVC-app krijgt aangeboden.

Wil je het account verwijderen dan kun je hier via de HVC-app zelf opdracht toe geven (via de keuze: 'meer', 'mijn gegevens', 'account' en dan te kiezen voor 'verwijder mijn account'). Met het verwijderen van je account wordt ook de historie verwijderd. Dat wil zeggen dat je na het verwijderen van het account geen inzage meer hebt in het door jou aangeboden afval op ondergrondse containers of het aangeboden afval middels de afvalbakken. We raden aan om daarom eerst een screenshot te maken van de restafvalstatus, zodat u dit overzicht kunt behouden.

Gebruik je de HVC-app met een account voor extra inzicht en advies dan gebruiken wij de volgende gegevens:

- adresgegevens (postcode, woonplaats zonder persoonsnamen)
- nummer afvalpas of nummer minicontainer/afvalbak
- aantal ledigingen of stortingen en momenten van aanbieding bij ondergrondse containers en minicontainers
- of je afvalbakken aan huis hebt of gebruik maakt van de ondergrondse afvalcontainer(s)
- chipnummer

- IMEI nummer
- Naam
- e-mailadres
- aantal personen op het opgegeven adres
- aanwezigheid van huisdieren (indien in het verleden opgegeven)
- jouw eigen inschatting van jouw gedrag op het gebied van afval scheiden (indien in het verleden opgegeven)
- jouw beoordeling van tips, weetjes en games
- inhoud (chat-)gesprekken

In het verleden konden adviezen over het besparen van energie via de app worden ontvangen, dan werden de volgende gegevens met ons gedeeld (deze informatie kan nog in uw account aanwezig zijn, inmiddels vragen wij deze informatie niet meer via de app uit):

- soort huis (appartement, hoekwoning enz.)
- huur- of koophuis
- energielabel van de woning

Indien je een account hebt aangemaakt vragen wij je iedere 6 maanden, in het kader van de beveiliging van de gegevens, om een her-identificatie uit te voeren. Zie voor nadere informatie hoofdstuk 6 Beveiliging.

3.3 derden

Door het gebruik te maken van de HVC-app bieden wij je de mogelijkheid om je advies op maat te kunnen geven, zodat je nog beter je afval kunt scheiden.

Met het gebruik van deze HVC-app ga je akkoord dat HVC voor de hiervoor genoemde doelen gebruik maakt van diensten van derden. Om deze redenen kunnen jouw persoonsgegevens worden verstrekt, bijvoorbeeld aan andere partijen die betrokken zijn bij het beheer en de dienstverlening van de app van HVC (waaronder de webshop, chat, afvalwijzer). Denk aan partijen die de ICT-systemen maken of onderhouden en dienstverleners die informatie, diensten of producten verstrekken voor het inzamelen en verwerken van afval, zoals een onderzoeksbureau. Deze derden mogen deze gegevens uitsluitend verwerken voor de hiervoor genoemde doeleinden.

Jouw persoonsgegevens zullen door HVC niet aan derden worden verstrekt voor commerciële, goede of ideële doelen. Jouw gegevens kunnen door derden buiten de EER (Europese Economische Ruimte, bestaande uit alle landen van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland) worden opgeslagen zoals door Google Firebase of als je gebruik maakt van SurveyMonkey, Facebook, X (Twitter), WhatsApp en LinkedIn¹.

HVC zal zelf geen persoonsgegevens delen via de sociale mediakanalen, zoals Facebook, X (Twitter), Instagram, Whatsapp en LinkedIn. Deze kanalen zullen wij alleen gebruiken als je ons via deze kanalen benaderd.

Het kan voorkomen dat wij jouw persoonsgegevens moeten verstrekken aan derden als we dat wettelijk verplicht zijn. Zo kan de politie bijvoorbeeld vanwege een fraudeonderzoek met een rechterlijk bevel gegevens bij ons opvragen.

De webshop van HVC is een samenwerking met Eco-Logisch. Wanneer je gebruik maakt van de webshop van HVC worden jouw persoonsgegevens die je voor jouw bestelling op de webpagina, gedeeld met Eco-Logisch. Eco-Logisch zal de ontvangen persoonsgegevens alleen gebruiken om jouw bestelling uit te voeren, of jouw vragen of opmerkingen naar aanleiding van het gebruik van deze webpagina te beantwoorden. De webshop heeft een eigen [privacyverklaring](#) waarin je kunt nalezen hoe Eco-Logisch, als medeverantwoordelijke, met jouw persoonsgegevens omgaat.

¹ Op 10 juli 2023 heeft de EC (Europese Commissie) het adequaatheidsbesluit voor het nieuwe Data Privacy Framework (DFP) tussen de EU en de VS aangenomen. Het Framework is de opvolger van het eerdere EU-VS Privacy Shield

4 profilering en analyse voor de app

HVC wil met het gebruik van de HVC-app zo goed mogelijk analyseren om de app te verbeteren op gebruiksvriendelijkheid en effectiviteit. Wij meten het aantal downloads, bron van downloads, gebruik van de app, zoals welke functionaliteiten veel of weinig gebruikt worden en of deze recent is gebruikt. Voor het uitvoeren van deze analyse maken wij gebruik van Firebase een applicatie van Google. Zodra je de HVC-app gaat gebruiken met of zonder account geef je hier toestemming voor.

Voor meer informatie over wat Google met de verzamelde gegevens doet, verwijzen we naar de privacy-verklaringen van Google. Deze verklaring kan regelmatig wijzigen. Wij verstrekken nooit persoonlijke gegevens aan Google. Daarnaast doen

wij aan profilering voor gebruikers die daar toestemming voor hebben gegeven bij het aanmaken van een account. Wij verzorgen daarmee advies op maat en proberen op basis van acties in de app, afvalgedrag (als de gemeenten recycle-tarief heeft) en de opgegeven profiel informatie een zo goed mogelijke inschatting te maken van kennisniveau op het gebied van afval scheiden. En geven op basis van onze dienstverlening op dit huisadres een zo passend mogelijk advies over het terugbrengen van restafval.

5 bewaartermijnen

Jouw persoonsgegevens worden bewaard zolang dat noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doeleinden. Zo zullen wij de gegevens zolang bewaren als nodig is om de door jou gevraagde dienst te leveren. Het kan zo zijn dat jouw persoonsgegevens langer moeten worden bewaard op grond van de wettelijke bewaarplichten.

6 beveiliging

HVC neemt de beveiliging van jouw persoonsgegevens serieus. HVC hanteert een passend informatiebeveiligingsbeleid om onder meer te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens. Dit beleid wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast. Door het aanmaken van een account in de HVC-app krijg je, in de gemeenten waar het recycle-tarief is ingevoerd, inzage in je aanbodgedrag, zodra het account is aangemaakt en de identificatie heeft plaatsgevonden. Deze identificatie is ook benodigd indien je gebruik wilt maken van een digitale afvalpas voor het openen van verzamelcontainers en waar mogelijk ook voor het openen van de automaat voor de verstrekking van biozakjes. De identificatie regelen we in en vindt plaats via iDIN

(dit is een dienst van banken waarbij personen zich kunnen identificeren op basis van de gegevens die van je bekend zijn bij jouw bank). De identificatie vindt plaats doordat het door jou opgegeven adres bij het aanmaken van je account wordt vergeleken met het adres dat bekend is bij je bank. Identificatie herhalen we twee keer per jaar. Indien u tussentijds verhuist dan bent u verplicht om zelf tijdig het adres in uw account te wijzigen. HVC ontvangt deze informatie niet van uw gemeente daarom dient u uw verhuizing zelf tijdig in te voeren. Met het tijdig doorgeven van een verhuizing in je account zorg je ervoor dat je op je nieuwe adres ook inzage kan verkrijgen in je aanbodgedrag. Bovendien is het zo dat wanneer de nieuwe bewoners op jouw oude adres zelf ook een account aanmaken de inzage in je aanbodgedrag voor jou automatisch wordt geblokkeerd. Wil je het overzicht van de aanbiedingen van het oude adres bewaren, dan raden wij aan om door middel van het maken van een printscreen deze gegevens zeker te stellen. Er vindt geen opslag van persoonsgegevens bij de identificatie plaats, na een check in iDIN wordt het account geactiveerd of afgewezen (indien het adres niet overeenstemt met het adres dat bij je bank bekend is).

7 jouw rechten

Je hebt het recht om HVC een verzoek te doen tot inzage in jouw persoonsgegevens, voor zover HVC deze verwerkt. Na ontvangst van jouw verzoek ontvangt je uiterlijk binnen 1 maand een overzicht van jouw persoonsgegevens. Indien daaruit onjuistheden blijken kun je verzoeken jouw gegevens aan te passen, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Ook kun je HVC verzoeken om overdracht van jouw persoonsgegevens of kun je bezwaar aantekenen tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Als jouw verzoek betrekking heeft op de verwerking van jouw persoonsgegevens bij de afvalinzameling, dan kun je jouw verzoek ook richten aan jouw gemeente. Als je een verzoek indient bij HVC dat betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens namens een gemeente, zal HVC jouw verzoek ook doorsturen naar jouw gemeente en je daarover informeren.

8 contact

Vragen over deze privacyverklaring of een verzoek over de verwerking van jouw persoonsgegevens kun je per post sturen naar:

N.V. HVC

Onder vermelding van: Verwerking persoonsgegevens

Postbus 9199

1800 GD ALKMAAR

Per e-mail kun je verzoeken over de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar **HVC Grondstoffen** via klantenservice@hvcgroep.nl

Om misbruik van deze rechten te voorkomen vragen wij jou, bij indiening van jouw verzoek je te identificeren, door een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Vergeet dan niet om op de kopie jouw BSN én jouw pasfoto onleesbaar te maken. Gebruik hier bijvoorbeeld de '[KopieID](#)' app voor.

9 klacht over de verwerking van jouw persoonsgegevens

Als je een klacht hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens door HVC, dan horen wij dat graag. Als wij er niet samen uitkomen, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Je kunt je ook tot de in jouw regio bevoegde rechter wenden. Meer informatie vind je op de website van de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) en op www.rechtspraak.nl.

10 wijzigingen privacyverklaring

HVC kan deze privacyverklaring aanpassen. Nieuwe versies publiceren we altijd op de website. We raden je aan om deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat je op de hoogte blijft van wijzigingen. Datum laatste wijziging: 9 november 2023

11 websites van derden

Deze verklaring geldt niet voor websites van derden waarvan in onze HVC-app hyperlinks zijn geplaatst. Wij weten niet hoe deze websites met jouw persoonsgegevens omgaan. Wij raden je daarom aan om voor gebruik van de desbetreffende website de privacyverklaring van die website te raadplegen.