

PROTOCOL VOOR DE ELEKTRONISCHE MEDEDELING VAN PERSOONSGEGEVENS VAN FLUVIUS NAAR
HET VEKA

in het kader van de uitvoering van een SODV-onderzoek

[14-12-2023]

Dit protocol wordt gesloten conform artikel 8, §1, van het decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer (verder 'Decreet eGov').

TUSSEN

FLUVIUS SYSTEM OPERATOR CV

ingeschreven in het KBO met nummer 0477.445.084 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle.

hierna: "Fluvius";

EN

VLAAMS GEWEST, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de leidend ambtenaar van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid **HET VLAAMS ENERGIE- EN KLIMAATAGENTSCHAP**:

hierna: "het VEKA";

Fluvius en het VEKA worden hieronder ook wel afzonderlijk aangeduid als een "Partij" of gezamenlijk als de "Partijen";

NA TE HEBBEN UITEENGEZET

- A. Fluvius is een Vlaamse distributienetbeheerder belast met taken van openbaar nut inzake energie, waaronder een openbare dienstverplichting tot beheer van het distributienet evenals het optreden als sociaal leverancier. Fluvius beschikt in dat kader dan ook over verschillende gegevens van haar netgebruikers.
- B. Het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap is een intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid binnen het beleidsdomein Omgeving en geeft uitvoering aan een duurzaam energiebeleid. Het VEKA werd als Vlaams Energieagentschap (VEA) opgericht bij besluit van de Vlaamse Regering van 16 april 2004 en door besluit van de Vlaamse Regering van 11 december 2020 vanaf 1 januari 2021 omgevormd door VEKA.

De Vlaamse Regering heeft de missie (bestaansreden of hoofdopdracht) van het VEKA als volgt vastgelegd in het Energiebesluit (artikel 2.1.2.): *"Het VEKA heeft als missie het voorbereiden, stimuleren, coördineren, uitvoeren, opvolgen en evalueren van beleidsinitiatieven op het vlak van energie en broeikasgasemissies die bijdragen aan de omslag naar een klimaatneutrale en duurzame samenleving in Vlaanderen, waarbij de beleidsinstrumenten op een kostenefficiënte en kwaliteitsvolle manier worden ingezet en rekening wordt gehouden met de sociale en economische impact."*

Het VEKA staat o.m. in voor:

- de langetermijnvisies over energie en klimaat, de Vlaamse Energie- en Klimaatplannen en het Vlaamse energie- en klimaatbeleid onderbouwen en voorbereiden, coördineren en uitvoeren, evalueren en erover rapporteren;
- het bevorderen van de milieuvriendelijke energieproductie en het beheer van de daarvoor bestemde middelen en fondsen, inbegrepen de voorbereiding, uitvoering, monitoring en controle van de steunverlening aan groenestroom-, warmte-kracht- en groenewarmte-installatie ;
- het stimuleren van het rationeel energiegebruik;
- aan een draagvlak bouwen voor een energiebewuste en klimaatneutrale samenleving, informatie verspreiden en sensibiliserings- en communicatieacties over milieuvriendelijke energieproductie, efficiënt en flexibel energiegebruik en klimaatbewust gedrag voeren en uitbesteden;
- het beleid over energie en klimaat onderbouwen door onder meer analyses aan te sturen, beleidsindicatoren te ontwikkelen en op te volgen, modellen en methodologische tools, beleidsscenario's en prognoses te ontwikkelen en toe te passen;
- gestructureerd samenwerken en overleggen met private en publieke stakeholders rond energie en klimaat;
- **marktonderzoek in het kader van minstens het duurzame energie- en klimaatbeleid, de milieuvriendelijke energieproductie, het efficiënt en flexibel energiegebruik, en het sociaal energiebeleid uitvoeren of laten uitvoeren.**

Deze taken zijn toebedeeld aan het VEKA ingevolge artikel 2.1.3 van het Energiebesluit van 19 november 2010. In dat opzicht is aan haar de bevoegdheid toegekend om de hieronder vermelde gegevens te verzamelen;

- C. In navolging van proefprojecten met digitale budgetmeters bij klanten van de netbeheerder werd in de loop van 2018 ook beslist om de individuele analoge budgetmeters te vervangen door een ingebouwd voorafbetalingssysteem in de digitale meter dat vanop een afstand in- en uitgeschakeld kan worden, en waarbij de betalingen rechtstreeks via een online platform gebeuren. Vanuit dit opzicht werd beslist om de digitale meters in een eerste fase prioritair uit te rollen bij klanten bij de netbeheerder met een actieve budgetmeter, met als doel een stelselmatige vervanging van de klassieke budgetmeters.

De overgang van analoge naar digitale budgetmeters heeft invloed op de sociale openbaardienstverplichtingen (SODV). Daarom werd in het voorjaar van 2019 een overlegtraject met diverse stakeholders opgezet met als doel te komen tot een aanpassing van de regelgeving aan deze nieuwe realiteit. Binnen dit traject werd ook nagedacht over de mogelijkheden die de digitale (budget-) meter biedt om schuldopbouw proactiever aan te pakken. Dit overlegtraject leidde in de loop van 2020 tot een gedragen optimalisatie van de SODV, die werd opgenomen in een wijzigingsbesluit van het Energiebesluit dat in werking trad op 1 juli 2022.

De mogelijke armoede-effecten van deze wijzigingen werden getoetst binnen het kader van een armoedetoets, die uitgevoerd werd door SAAMO en het Netwerk Tegen Armoede met de ondersteuning van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting. De analyse die in deze armoedetoets gemaakt werd, was ook deels gebaseerd op de armoedetoets die in 2017 opgemaakt werd rond de digitale meter.

In de tweede armoedetoets werd erop gewezen dat sommige wijzigingen, zoals de inkorting van de opzegtermijnen en de onmiddellijke inschakeling van prepaid voor elektriciteit, mogelijk negatieve armoede-effecten met zich meebrengen. Om die reden werd afgesproken om de wijzigingen aan de SODV twee jaar na inwerkingtreding te evalueren, met het oog op bijsturing en mogelijke bijkomende optimalisaties. De evaluatie zal enerzijds in kaart brengen wat het effect is van de wijzigingen op financieel kwetsbare klanten, en anderzijds nagaan in welke mate de voldaan werd aan de doelstelling om schuldopbouw proactief aan te pakken.

Voor de opmaak van deze evaluatie werd een werkgroep samengesteld, bestaande uit de verschillende partijen die deelnamen aan het overlegtraject voor de optimalisatie van de SODV en waarvan VEKA de trekker is.

In het kader van deze armoedetoets zal het VEKA via een neutrale externe partij, SIA Partners, enkele noodzakelijke analyses en bevestigingen laten uitvoeren. Dit zal worden gedaan door onder meer een bevestiging van de betrokken doelgroepen, waaronder klanten van de netbeheerder, rond hun ervaringen m.b.t. de afsluitingsprocedure. VEKA wenst dan ook van Fluvius bepaalde gegevens van deze vooropgestelde doelgroepen te verkrijgen teneinde hen te kunnen contacteren en de nodige analyses te kunnen uitvoeren.

- D. De Partijen wensen overeenkomstig artikel 8, §1 Decreet eGov een protocol te sluiten met betrekking tot de elektronische mededeling van persoonsgegevens. Dat protocol wordt bekendgemaakt op de website van beide Partijen.
- F. De functionaris voor gegevensbescherming van het VEKA heeft op 28/09/2023 advies met betrekking tot een ontwerp van dit protocol gegeven.
- G. De functionaris voor gegevensbescherming van Fluvius heeft op 06/10/2023 advies met betrekking tot een ontwerp van dit protocol gegeven.

WORDT OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT:

Artikel 1 - Voorwerp

Dit protocol bevat de voorwaarden en modaliteiten voor de elektronische mededeling van persoonsgegevens als omschreven in artikel 3 door Fluvius aan het VEKA.

Artikel 2 - Grondslagen van zowel de mededeling als de verkrijging van de persoonsgegevens en verenigbaarheid

a. Toelaatbaarheid

1° De beoogde gegevensverwerking door het VEKA gebeurt op grond van art. 6, eerste lid e) algemene verordening gegevensbescherming (hierna AVG), namelijk de noodzakelijkheid voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen.

2° De oorspronkelijke verwerking door Fluvius gebeurt in kader van haar taken van algemeen belang als netbeheerder, in overeenstemming met art. 6, eerste lid, e) van de AVG. Bovendien geldt een algemene wettelijke verplichting tot het meedelen, op eenvoudig verzoek van het VEKA, van alle informatie waarover het beschikt en die van nut kan zijn voor het onderbouwen van het sociaal energiebeleid van het VEKA, op grond van art. 12.2.2. van het Energiedecreet.

b. Verenigbaarheid van de verdere verwerking

1° Fluvius heeft de mee te delen gegevens oorspronkelijk verzameld voor volgende doeleinden:

Op grond van het Energiedecreet en Energiebesluit heeft Fluvius als netbeheerder verschillende taken van algemeen belang dewelke verband houden met het beheer van het distributienet waaronder het ter beschikking stellen, plaatsen, (des)activeren en actief beheer van de meters, zowel als het optreden als sociale leverancier en in dit kader facturatie van het energieverbruik en de plaatsing van budgetmeters of stroombegrenzers.

2° het VEKA zal de opgevraagde gegevens verwerken voor volgende doeleinden:

In artikel 2.1.3, 7° en 12° van het Energiebesluit krijgt het VEKA de volgende taken toegewezen:

*7° het beleid over energie en klimaat onderbouwen door onder meer analyses aan te sturen, **beleidsindicatoren te ontwikkelen en op te volgen**, modellen en methodologische tools, beleidsscenario's en prognoses te ontwikkelen en toe te passen;*

(...)

*12° **marktonderzoek** in het kader van minstens het duurzame energie- en klimaatbeleid, de milieuvriendelijke energieproductie, het efficiënt en flexibel energiegebruik, en **het sociaal energiebeleid uitvoeren of laten uitvoeren**;*

Met het oog op deze taken zal het VEKA SIA Partners inschakelen voor het uitvoeren van een grondige evaluatie. Deze evaluatie zal zich richten op het onderzoeken van de impact die de wijzigingen aan de SODV, die in het jaar 2022 zijn geïmplementeerd, hebben gehad.

3° De verenigbaarheid van de verdere verwerking door het VEKA wordt als volgt beoordeeld:

Het doeleinde van de verdere verwerking van deze persoonsgegevens door het VEKA is verenigbaar met de doeleinden waarvoor Fluvius de gegevens oorspronkelijk heeft verzameld, gelet op de wettelijke taken van VEKA zoals opgenomen in artikel 2.1.3, 7° en 12° van het Energiebesluit, met name de ontwikkeling en opvolging van beleidsindicatoren, evenals het voeren van marktonderzoek naar het sociaal energiebeleid. Dit is in lijn met het doeleinde waarvoor de gegevens oorspronkelijk door Fluvius werden verzameld in kader van de SODV en met name haar taken als sociaal leverancier. De geplande analyse zal immers worden gedaan met oog op het in kaart brengen van de impact (armoede-effecten) van de doorgevoerde wijzigingen/optimalisatie.

Artikel 3 - De proportionaliteit van de mee te delen persoonsgegevens en de bewaring door de ontvanger

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de persoonsgegevens die worden opgevraagd, alsook de verantwoording van de proportionaliteit van de gegevens.

a. Proportionaliteit

Gegeven 1	Identificatie- en contactgegevens van de afnemer/klant: <ul style="list-style-type: none"> - Naam en voornaam - Adres - Contactgegevens (telefoonnummer)
Verantwoording proportionaliteit	Noodzakelijk om de afnemer te kunnen contacteren.
Gegeven 2	Status van de klant binnen de afsluitingsprocedure (Prepaid/voorschotfacturen; minimale levering; noodkrediet)
Verantwoording proportionaliteit	Dit zijn de selectiecriteria die noodzakelijk zijn binnen het kader van dit onderzoek. Op basis hiervan zal met name worden bepaald of de betrokkene binnen de vooropgestelde doelgroep valt.

b. Bewaartermijnen

De gegevens zullen door het VEKA gedurende de looptijd van het onderzoek bewaard worden. Deze bewaartermijn wordt als volgt verantwoord:

De contactgegevens van de afnemers zijn noodzakelijk om deze afnemers te kunnen contacteren met de vraag of zij wensen deel te nemen aan het onderzoek. Na afloop van het onderzoek worden alle persoonsgegevens gewist.

Artikel 4 - De categorieën van ontvangers en derden die mogelijks de gegevens eveneens verkrijgen

het VEKA zal de opgevraagde persoonsgegevens in het kader van de in artikel 2, a, 2° vooropgestelde finaliteiten ter beschikking stellen van volgende categorie(ën) van ontvangers:

- **Intern** - Volgende diensten van het VEKA zullen toegang hebben tot de opgevraagde persoonsgegevens:
 - o Verantwoordelijke van het onderzoek binnen VEKA

Enkel personen die omwille van hun functie(profiel) deze informatie nodig hebben voor de uitvoering van hun taken, krijgen toegang tot de informatie.

- **Extern** - Daarnaast worden de opgevraagde gegevens ter beschikking gesteld van:
 - o SIA Partners

Elke eventuele mededeling van de opgevraagde persoonsgegevens door het VEKA aan een derde ontvanger moet voorafgaandelijk aan Fluvius worden gemeld en moet in overeenstemming zijn met de relevante wet- en regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens. Dat betekent onder meer dat het VEKA, waar vereist, een protocol sluit voor de terbeschikkingstelling van de opgevraagde gegevens aan de derde ontvangers.

Artikel 5 - Periodiciteit van de mededeling en de duur van de mededeling

De persoonsgegevens zullen eenmalig worden opgevraagd aangezien de gegevens maar eenmalig nodig zijn om de om de afnemers te kunnen contacteren in het kader van dit onderzoek.

Artikel 6 - Beveiligingsmaatregelen

Overeenkomstig artikel 32 tot 34 AVG zijn de Partijen verplicht om hun persoonsgegevens te beschermen tegen inbreuken op de beveiliging die accidenteel of onrechtmatig leiden tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de toegang tot die persoonsgegevens.

Fluvius en VEKA zullen voor de uitwisseling van de gegevens dan ook gebruik maken van een gedeelde beveiligde en afgeschermd omgeving. Voor een meer gedetailleerde beschrijving van de getroffen technische maatregelen, zie bijlage 1.

VEKA treft ten minste volgende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen ter beveiliging van de ontvangen persoonsgegevens bij verdere verwerking:

- Zowel interne als externe medewerkers van VEKA die vanuit de invulling van concrete taken nood hebben aan een toegang tot privacygevoelige gegevens op de databanken van het agentschap, zijn ertoe gehouden de verklaring op eer te ondertekenen.
- Daarnaast heeft het VEKA ook een veiligheidsplan opgesteld, waarin de kernprincipes zijn opgenomen die worden toegepast op vlak van informatieveiligheid en privacy voor alle informatie en informatiesystemen onder haar verantwoordelijkheid
- De nodige richtlijnen van de Vlaamse overheid worden door VEKA in acht genomen op basis van het dataclassificatieraamwerk¹, meer bepaald in overeenstemming met 'informatieklasse 3' en bijhorende minimale maatregelen zoals goedgekeurd door het Stuurorgaan Vlaams Informatie en ICT-Beleid

Om aan te tonen dat de in dit artikel opgesomde maatregelen werden getroffen moet het VEKA, op eenvoudig verzoek van Fluvius, hiervan aan Fluvius het bewijs overmaken.

In het geval het VEKA voor de verwerking van persoonsgegevens die het voorwerp zijn van voorliggend protocol, beroep doet op een (of meerdere) verwerker(s), verbindt het VEKA zich ertoe uitsluitend beroep te doen op verwerkers die afdoende garanties bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd. het VEKA sluit in voorkomend geval met alle verwerkers een verwerkersovereenkomst in overeenstemming met artikel 28 AVG. Het VEKA bezorgt Fluvius een overzicht van de verwerkers die de opgevraagde gegevens verwerken, en actualiseert dit overzicht zo nodig.

Artikel 7 - Kwaliteit van de persoonsgegevens

Zodra het VEKA vaststelt dat één of meerdere van de persoonsgegevens vermeld in artikel 3, foutief, onnauwkeurig, onvolledig, ontbrekend, verouderd of overtollig is of zijn (al dan niet op basis van een melding van de betrokkene), meldt zij dat onmiddellijk aan Fluvius die binnen een redelijke termijn deze vaststelling onderzoekt en binnen een redelijke termijn van volgend op dit onderzoek het VEKA informeert over de gepaste maatregelen die zij hieromtrent zal nemen.

Artikel 8 - Sanctie bij niet-naleving

Onverminderd haar recht om een schadevergoeding te vorderen en in afwijking van artikel 12, paragraaf 2 van dit protocol kan Fluvius de gegevensstroom middels eenvoudige kennisgeving en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling eenzijdig beëindigen indien het VEKA de persoonsgegevens die het voorwerp zijn van dit protocol, verwerkt in strijd met hetgeen bepaald is in dit protocol, met de AVG of met andere relevante wet- of regelgeving inzake de bescherming van

¹ <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-oplossingen/veiligheidsbouwstenen-applicatie-en-platformdiensten/informatieveiligheid-en-veiligheidsdiensten/informatieclassificatieraamwerk>

natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens. Deze sanctie wordt opgeheven indien een einde wordt gemaakt aan de verwerking in strijd met hetgeen bepaald is in dit protocol, door de Partij die daarvoor verantwoordelijk is.

Artikel 9 - Meldingsplichten

Partijen verbinden zich er in het licht van artikel 33 AVG toe om elkaar [via de functionarissen voor gegevensbescherming] zonder onredelijke vertraging op de hoogte te stellen van elk gegevenslek met betrekking tot de opgevraagde gegevens dat een impact heeft op beide Partijen. In voorkomend geval zullen Partijen onmiddellijk gezamenlijk overleggen teneinde alle maatregelen te nemen om de gevolgen van het gegevenslek te beperken en te herstellen. Partijen verschaffen elkaar alle informatie die ze nuttig of nodig achten om de beveiligingsmaatregelen te optimaliseren.

Het VEKA brengt Fluvius onmiddellijk op de hoogte van wijzigingen van wetgeving met impact op voorliggend protocol, zoals de finaliteit, proportionaliteit, frequentie, duurtijd enz. en in voorkomend geval van wijzigingen omtrent de verwerkers.

Artikel 10 - Transparantie

Partijen informeren de betrokkenen, in het licht van het transparantiebeginsel van de AVG, via publicatie op hun website.

De betrokkenen worden door Fluvius geïnformeerd over de mededeling van hun persoonsgegevens aan het VEKA. Onverminderd eventuele andere informatiemaatregelen zal dit protocol door Fluvius worden gepubliceerd op de eigen website.

De betrokkenen worden door het VEKA geïnformeerd dat hun persoonsgegevens van Fluvius zijn verkregen. Onverminderd eventuele andere informatiemaatregelen zal dit protocol door het VEKA worden gepubliceerd op de eigen website.

Artikel 11 - Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Dit protocol wordt beheerst door het Belgisch recht. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met dit protocol worden beslecht door de bevoegde rechtbank in Brussel.

Indien een bepaling in dit protocol geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettig of nietig zou worden verklaard, tast dit op geen enkele wijze de geldigheid, wettigheid en toepasbaarheid van de andere bepalingen aan.

Aanvullingen en wijzigingen op dit protocol dienen schriftelijk te gebeuren door middel van een addendum dat als bijlage aan dit protocol zal worden gehecht.

Artikel 12 - Inwerkingtreding en opzegging

Dit protocol treedt in werking vanaf ondertekening door beide Partijen.

Partijen kunnen dit protocol schriftelijk opzeggen mits inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, behoudens toepassing van artikel 8.

Onverminderd artikel 8 eindigt het protocol van rechtswege na afloop van de in artikel 5 bedoelde termijn van mededeling, alsook wanneer er geen rechtsgrond meer bestaat voor de elektronische mededeling van de persoonsgegevens.

Elektronisch opgemaakt en ondertekend.

Bijlage 1: Technische maatregelen

- Fluvius en VEKA zullen de gegevens via een gedeelde SharePoint-omgeving uitwisselen.
- De bestanden zullen versleuteld worden en verzonden door middel van SSL/TLS connecties. Alle SSL connecties maken bovendien gebruik van 2048-bit versleuteling. Een medewerker van VEKA ontvangt de link naar de bestanden via e-mail en kan deze vanuit de Sharepoint omgeving downloaden om deze vervolgens op een eigen beveiligde Onedrive omgeving te plaatsen.
- VEKA zorgt ervoor dat de toegang tot de gegevens steeds beperkt is tot de personen die deze toegang nodig hebben in het kader van de uitoefening van hun functie. Een lijst van de VEKA medewerkers met toegang tot de gegevens zal steeds raadpleegbaar zijn door Fluvius. De medewerkers van VEKA zijn bovendien gebonden aan de geheimhoudingsplicht.
- De gegevens zullen zowel in transit als at rest versleuteld worden binnen de Sharepoint-omgeving.
- De toegang tot de specifieke Sharepoint mappen die gebruikt worden om de gegevens te delen zijn afgeschermd via het toegangs- (ACM) en gebruikersbeheer (IDM).