# HANDLEIDING

Inzage- en verwijderverzoeken

Voor implementatie van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg)

## STAPPENPLAN

1. Bepaal wie een verzoek behandelt

Beleg in de organisatie wie een dergelijk verzoek behandelt. Denk aan een privacy officer of Functionaris voor de Gegevensbescherming, helpdesk, de betrokken afdeling, marketing, HR, legal, of een combinatie. Leg dit vast in een procedure of in het register van de verwerkingsactiviteiten.

1. Beoordeel het verzoek

Beoordeel wat voor soort verzoek het is. Gaat het alleen om inzage, of ook om rectificatie, aanvulling, verwijdering of een beperking van de verwerking? Betrokkenen kunnen soms andere termen gebruiken, dus wees hier alert op. Afhankelijk van het soort verzoek moeten andere acties ondernomen worden. Een beschrijving van de te nemen acties is per verzoek op de volgende pagina’s van deze handleiding terug te vinden. Betrokkenen kunnen de volgende verzoeken bij een verwerkings-verantwoordelijke doen:

1. Inzage
2. Rectificatie en aanvulling
3. Gegevensverwijdering
4. Beperking van de verwerking
5. Bezwaar wegens specifieke situatie
6. Bezwaar tegen direct marketing
7. Data-portabliteit.
8. Voer een identiteitscontrole uit

Controleer de identiteit van de aanvrager voordat het verzoek verder in behandeling genomen wordt. Deze check moet zwaarder zijn naarmate het om meer gevoelige of zelfs bijzondere gegevens gaat. Voorkomen moet worden dat er een ‘fake’-inzageverzoek gedaan wordt om zo gegevens te verzamelen.

1. Behandel het verzoek

Op de volgende pagina’s staat per verzoektype uitgelegd hoe het beste te handelen.

## 1. WAT TE DOEN BIJ EEN INZAGEVERZOEK?

De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitsel te krijgen over het al dan niet verwerken van de hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te krijgen in die persoonsgegevens en in de volgende informatie:

1. De verwerkingsdoeleinden.
2. De betrokken categorieën van persoonsgegevens.
3. De ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties.
4. Wanneer persoonsgegevens doorgegeven worden aan een derde land of een internationale organisatie: informatie over de passende (privacy-)waarborgen in dat derde land (overeenkomstig artikel 46 van de Avg).
5. Indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting opgeslagen zullen worden, of indien dit niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen.
6. Het recht van de betrokkene de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens gerectificeerd of verwijderd worden, of dat de verwerking van de hem betreffende persoonsgegevens beperkt wordt, en het recht tegen die verwerking bezwaar te maken.
7. Het recht van betrokkene om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.
8. Wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene verzameld worden, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens.
9. Het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, waaronder profiling (zie artikel 22 van de Avg), en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.
10. Een kopie van de persoonsgegevens die verwerkt worden. Voor extra kopieën moet een redelijke administratievergoeding gerekend worden. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling (bijvoorbeeld papier) verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.

****Let op****

Indien er gegevens van derde personen in de te verstrekken gegevens opgenomen zijn, moet met het (privacy-)belang van die derde rekening gehouden worden. Die gegevens moeten dus of verwijderd worden, of pas na toestemming van die derde verstrekt worden. Denk bijvoorbeeld aan (interne) aantekeningen van een medewerker in een dossier van een klant of patiënt. Die mogen niet zomaar verstrekt worden.

Tip

Vrijwel alle informatie die verstrekt moet worden, zal te vinden zijn in het register van verwerkingsactiviteiten dat een verwerkingsverantwoordelijke moet aanleggen ter uitvoering van artikel 30 van de Avg. Indien je vaker inzageverzoeken verwacht, zorg dan dat het grootste deel van de bovenstaande informatie in een standaardreactie-template verwerkt is. Daar hoeft dan alleen een kopie van de individuele gegevens aan te worden toegevoegd.

Wijze van antwoorden

In principe op dezelfde manier als het verzoek is gedaan. Dus op papier als een inzageverzoek per brief is gedaan, en elektronisch (in een gangbaar formaat) als het verzoek per e-mail is gedaan. Inzage is kosteloos. Voor extra kopieën kan een redelijke vergoeding gevraagd worden. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) zal hier waarschijnlijk richtlijnen voor opstellen. De huidige regeling onder de Wbp is vastgelegd in het Besluit kostenvergoeding.

## 2. WAT TE DOEN BIJ EEN RECTIFICATIE-VERZOEK?

Een rectificatieverzoek kan volgen op een inzageverzoek, maar kan ook direct binnenkomen, bijvoorbeeld omdat er een fout in iemands adres- of andere gegevens zit. Het recht op rectificatie houdt ook het recht op aanvulling in van ontbrekende gegevens of zelfs het toevoegen van een verklaring van de betrokkene aan de gegevens. Dit kan bijvoorbeeld van belang zijn bij een HR-dossier, indien een betrokkene het niet eens is met een negatieve aantekening, berisping of beoordeling. In dat geval moet zijn andersluidende verklaring toegevoegd worden aan het dossier.

LET OP

Rectificatie en aanvulling moet zo snel mogelijk geschieden.

TIP

Stuur een bericht aan de betrokkene of zijn verzoek is ingewilligd, hoe dat is gedaan en zo niet, motiveer waarom niet.

WIJZE VAN ANTWOORDEN

Stel iedere ontvanger van de persoonsgegevens in kennis van de rectificatie, verwijdering of beperking van verwerkingen. De betrokkene mag ook informatie vragen over deze ontvangers.

## 3. WAT TE DOEN BIJ EEN VERZOEK TOT GEGEVENSVERWIJDERING (RIGHT TO BE FORGOTTEN)?

De verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer één van de volgende gevallen van toepassing is:

A. De persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij verzameld of anderszins verwerkt zijn.

B. De betrokkene trekt de eerder gegeven toestemming in en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking. De betrokkene moet zijn toestemming op dezelfde manier kunnen intrekken als dat hij hem gegeven heeft.

C. De betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking (zie artikel 21 van de Avg).

Let op: dit dwingt de verwerkingsverantwoordelijke tot een belangenafweging. Zie voor meer informatie hierover punt 5 in deze handleiding ‘Bezwaar wegens specifieke situatie’.

D. De persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt.

E. De persoonsgegevens moeten worden verwijderd om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust.

F. De persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten aan kinderen onder de 16 jaar.

UITZONDERINGEN

Gegevens hoeven niet verwijderd te worden in de volgende gevallen:

A. Voor het uitoefenen van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie (denk aan journalistiek, nieuwssites of archieven).

B. Voor het nakomen van een wettelijke verwerkingsverplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust. In de HR-bestanden moeten bijvoorbeeld bepaalde gegevens van werknemers zitten die verstrekt moeten worden aan de Belastingdienst.

C. Met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek.

D. Voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

TIP

Check de afspraken met andere partijen, waaronder verwerkers (bewerkers) en derde-ontvangers, zodat een tijdige medewerking verzekerd is. En stuur een bericht aan de betrokkene of zijn verzoek is ingewilligd, hoe dat is gedaan en zo niet, motiveer waarom niet.

WIJZE VAN ANTWOORDEN

Stel iedere ontvanger van de persoonsgegevens in kennis van de rectificatie, verwijdering of beperking van verwerkingen. Dit heeft als doel dat ook derden op eigen initiatief de rectificatie, verwijdering of beperking zullen doorvoeren. Als de gegevens openbaar gemaakt waren, moet de verwerkingsverantwoordelijke zijn best doen ervoor te zorgen dat koppelingen naar derden of kopieën bij derden ook verwijderd worden. De betrokkene mag ook informatie vragen over deze ontvangers.

## 4. WAT TE DOEN BIJ EEN VERZOEK TOT BEPERKING VAN DE VERWERKING?

De betrokkene heeft het recht (tijdelijk) beperking (bevriezing) van de verwerking te krijgen indien één van de volgende elementen van toepassing is:

A. Bij betwisting van de juistheid van de persoonsgegevens door de betrokkene, gedurende een periode die de verwerkingsverantwoordelijke in staat stelt de juistheid van de persoonsgegevens te controleren.

B. De verwerking is onrechtmatig en de betrokkene verzet zich tegen het verwijderen van de persoonsgegevens, maar in de plaats daarvan verzoekt hij om beperking van het gebruik ervan.

C. De verwerkingsverantwoordelijke heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

D. De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking, in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van de verwerkingsverantwoordelijke zwaarder wegen dan die van de betrokkene.

TIP

Zorg ervoor dat bij lopende verzoeken bestaande gegevens ‘bevroren’ worden, zodat ze niet veranderd kunnen worden en niet meer voor iedereen toegankelijk zijn, maar alleen voor specifieke personen, zoals een (niet bij het dossier betrokken) legal of HR-medewerker of behandelaar.

Stuur een bericht aan de betrokkene of zijn verzoek is ingewilligd, hoe dat is gedaan en zo niet, motiveer waarom niet.

WIJZE VAN ANTWOORDEN

Stel iedere ontvanger van de persoonsgegevens in kennis van de rectificatie, verwijdering of beperking van verwerkingen. De betrokkene mag ook informatie vragen over deze ontvangers.

## 5. WAT TE DOEN BIJ EEN BEZWAAR WEGENS EEN SPECIFIEKE SITUATIE?

De betrokkene heeft altijd het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens indien die verwerkt worden op basis van een noodzakelijk belang van de verwerkingsverantwoordelijke (Avg artikel 6, lid 1, punt e of f).

De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking staken tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. Dit is eigenlijk een uitwerking van het Recht op gegevensverwijdering onderdeel C (zie punt 3 van deze handleiding).

De verwerkingsverantwoordelijke moet hier een belangenafweging maken waarbij afgewogen wordt of het belang van de betrokkene in een specifiek geval zwaarder weegt dan zijn eigen belang. Het meest gebruikte voorbeeld is de verwerking van medische gegevens voor onderzoek. Dit is gerechtvaardigd. Maar als een specifieke betrokkene weet dat een bekende van hem dit onderzoek doet, maar (nog) niet weet dat de betrokkene de ziekte heeft, dan kan de betrokkene in zijn geval om verwijdering verzoeken.

TIP

Betrokkenen moeten bij het eerste contact worden gewezen op het bestaan van dit recht. Vermeld dit recht dan ook in ieder geval expliciet en apart in de privacy-policy. Vermeld het ook duidelijk op een intake- of aanmeldformulier of op een andere logische plek waarbij het eerste contact met een persoon plaatsvindt.

Stuur een bericht aan de betrokkene of zijn verzoek is ingewilligd, hoe dat is gedaan en zo niet, motiveer waarom niet.

## 6. WAT TE DOEN BIJ EEN BEZWAAR TEGEN DIRECT MARKETING?

Wanneer persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing verwerkt worden, heeft de betrokkene te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor dergelijke marketing, met inbegrip van profiling die betrekking heeft op direct marketing.

Dit recht is absoluut. De verwerkingsverantwoordelijke moet altijd stoppen met de verwerking. Er is geen ruimte voor een belangenafweging. Dit is de opt-out regeling die altijd al in de Wbp zat. Deze opt-out mogelijkheid moet uiterlijk op het moment van het eerste contact met de betrokkene uitdrukkelijk onder de aandacht van de betrokkene gebracht worden en duidelijk en gescheiden van enige andere informatie weergegeven.

LET OP

Deze opt-out regeling uit de Avg wijkt af van de opt-in regeling uit de Telecomwet. Daar geldt dat voor het elektronisch toesturen van direct marketing vooraf toestemming nodig is, en dat de verzender ook moet kunnen bewijzen dat toestemming is gegeven. Zie voor meer informatie de website van de ACM.

TIP

Stuur een bericht aan de betrokkene of zijn verzoek is ingewilligd en hoe dat is gedaan.

## 7. WAT TE DOEN BIJ EEN VERZOEK TOT DATAPORTABILITEIT?

Het sluitstuk van de rechten van betrokkenen is het recht op dataportabiliteit, oftewel het recht om gegevens te mogen meenemen naar een andere aanbieder.

Data opvragen kan in de volgende gevallen:

1. Het gaat om geautomatiseerde verwerkingen (geen papier)
2. De verwerking berust op de grondslag ‘toestemming’ of ‘uitvoering van een overeenkomst’

Welke data moet verstrekt worden?

Alleen de ‘eigen’ data van de betrokkene, die hij zelf verstrekt heeft. De meningen lopen uiteen over wat daaronder verstaan moet worden. Hierin moeten op individueel bedrijfsniveau dus keuzes gemaakt worden. Leg die gekozen afbakening in je interne protocol vast voor de medewerkers die de verzoeken afhandelen.

Denk bijvoorbeeld aan het volgende: bij een online adressenboek zijn de meeste gegevens van derden (namelijk de contacten van betrokkenen), maar ligt het wel voor de hand het hele adresboek te kunnen exporteren. Bij een medisch dossier kunnen er ook gegevens van derden in staan (artsen, verpleging, et cetera). Die gegevens van derden moeten juist niet verstrekt worden, omdat dat de privacy van de derde raakt.

Je kunt ervoor kiezen de gemaakte afbakeningskeuzes te publiceren, bijvoorbeeld in je privacy-policy, maar dat vereist de Avg niet.

Door de verwerkingsverantwoordelijke zelf gegenereerde data (zoals analyses of *profiling*-gegevens) hoeven niet te worden verstrekt.

Hoe moet de data verstrekt worden?

In een gestructureerd, gebruikelijk, machine-leesbaar formaat. Het doel van dataportabiliteit is dat de betrokkene er zelf of bij een nieuwe provider mee verder kan. Aanlevering mag dus niet in een ‘eigen formaat’ dat niet te converteren is naar gebruikelijke standaarden.

Let op

De betrokkene moet geïnformeerd worden over dataportabiliteit. Neem dit bijvoorbeeld op in je privacy-policy, maar maak het ook expliciet als iemand de dienstverlening wil beëindigen.

Tips

Bij een online dienst kan bijvoorbeeld een ‘data-export-knop’ opgenomen worden. Dit is makkelijk voor de betrokkene, maar ook voor de verwerkingsverantwoordelijke die er verder geen omkijken naar heeft.

Zorg voor identificatie van de verzoeker. Voorkom dat data aan de verkeerde verstrekt wordt. Dat kan door een legitimatie te vragen, maar ook door andere technische middelen. Zorg er bijvoorbeeld voor dat naast het inloggen de verzoeker ook een paar controlevragen beantwoordt om er zeker van te zijn dat het de juiste persoon is. Hoe gevoeliger de gegevens, des te zwaarder de identificatie moet zijn.

Het kan goed zijn dat in de praktijk bij een inzageverzoek dezelfde gegevens verstrekt worden als bij dataportabiliteit. Vermeld dat bij de reactie.