



PROCEDURE VOOR DE RECHTEN VAN BETROKKENEN

Auteur: Audittrail/Werkgroep AVG
Opdrachtgever: Laurentius
Versie: 0.2
Versiedatum: 24-5-2018

Documentnummer: 18-16411

Vastgesteld door bestuur op: 24-5-2018

Bedoeld voor: Uitvoering bescherming persoonsgegevens



Procedure voor de rechten van betrokkenen

Betrokkenen zijn de personen op wie persoonsgegevens betrekking hebben. Bij Laurentius zijn dit in ieder geval huurders en medewerkers. Betrokkenen hebben bepaalde rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die vanaf 25 mei 2018 volledig van kracht wordt.¹

Alle personen waarvan Laurentius persoonsgegevens in bezit heeft, hebben het recht om deze gegevens in te zien (art. 15 AVG), ze te verbeteren of aan te vullen (art. 16 AVG), te laten verwijderen (art. 17 AVG), het recht om de verwerking van hun gegevens te beperken (art. 18 AVG), het recht op dataportabiliteit (art. 20 AVG) en het recht van bezwaar (art. 21 AVG).

1. Algemene procedure

Deze procedure gaat uit van een verzoek door een huurder van Laurentius, maar kan tevens worden toegepast op andere categorieën van betrokkenen, zoals woningzoekenden, kopers, leveranciers en medewerkers.

Huurders kunnen op verschillende manieren een verzoek indienen:

- Direct bij de privacy officer via security@laurentiuswonen.nl
- Telefonisch, de huurder krijgt dan het verzoek om zijn vraag per e-mail in te sturen.
- Via een andere medewerker per mail, die verifieert de afzender en stuurt het verzoek door naar de privacy officer via security@laurentiuswonen.nl.
- Via het klantportaal.

De verzoeker dient 16 jaar of ouder te zijn en is niet onder curatele gesteld. Indien dit wel het geval is, moet de wettelijk vertegenwoordiger het verzoek doen. Laurentius dient het antwoord dan ook aan die persoon sturen.

In alle gevallen geldt dat het verzoek van de huurder pas kan worden ingewilligd nadat (redelijkerwijs) is vastgesteld dat het verzoek daadwerkelijk van de huurder zelf afkomstig is. De identiteit van de verzoeker kan bijvoorbeeld worden gecontroleerd door het tonen van een legitimatiebewijs of door een afgeschermd kopie.

Voor alle verzoeken geldt dat Laurentius hier binnen 4 weken aan dient te voldoen, de privacy officer is hiervoor verantwoordelijk, maar kan de taak delegeren.

2. Recht op inzage

Wanneer een betrokkene vraagt om inzage betekent dit dat hij recht heeft op een volledig overzicht van de gegevens die Laurentius over deze betrokkenen heeft, ook heeft betrokkene het recht daar een afschrift van te ontvangen.

¹ Tot die tijd geldt de Wet bescherming persoonsgegevens, ook daarin hebben betrokkenen vergelijkbare rechten. Dit protocol kan daarom ook eerder al toegepast worden.



WELKE GEGEVENS MOETEN WIJ VERSTREKKEN?

In de eerste plaats krijgt de betrokkene inzage in (en een afschrift van) alle gegevens die wij over deze betrokkene vastgelegd hebben.

Naast alle gegevens over de betrokkene die wij in ons bezit hebben, heeft de betrokkene recht op de volgende informatie:

- de doeleinden waarvoor de gegevens vastgelegd/gebruikt zijn (te vinden in het verwerkingenregister);
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens (betreft het algemene gegevens, bijzondere gegevens of gevoelige gegevens);
- de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt²;
- indien mogelijk, de bewaartermijn voor de gegevens, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- een verwijzing naar de andere rechten van betrokkene; het recht om de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken, en
- dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
- wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;
- In geval van profiling (geautomatiseerde besluitvorming op basis van algemene kenmerken): nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

WELKE GEGEVENS MOGEN WIJ GEEN INZAGE IN GEVEN?

Persoonlijke werkaantekeningen die dienen als geheugensteuntje vallen niet onder het inzagerecht, maar aantekeningen die worden opgenomen in het dossier of verstrekt worden aan een andere organisatie wel. In het laatste geval heeft degene over wie het gaat ook recht op inzage in deze aantekeningen. Houdt daar dus rekening mee bij het maken van notities in een dossier. Denk aan een zakelijke weergave van feiten en vermijd waar mogelijk gezondheidsgegevens en strafrechtelijke gegevens.

Ook is het belangrijk om gegevens van eventuele derden te anonimiseren, tenzij de betrokkene een zwaarwegend belang heeft om toch deze informatie in te zien. Het belang van de verzoeker moet zwaarder wegen dan het belang van de derde. In dat geval moeten deze derden eerst geïnformeerd worden dat hun gegevens inzichtelijk worden gemaakt.

Soms is het zwartmaken van een naam niet voldoende om de gegevens van een derde te anonimiseren; zo zal bij een klachten- of overlastbrief toch vaak nog duidelijk zijn van wie deze afkomt. In

² Indien de gegevens worden verstrekt aan organisaties buiten de EU/Europese Economische Ruimte, dan heeft de betrokkene ook het recht dat te weten en geïnformeerd te worden welke passende waarborgen daarbij getroffen zijn.



dat geval wordt de betrokkene die om inzage verzoekt wel geïnformeerd over het bestaan van een brief, maar blijft de inhoud en afzender achterwege.

KOSTEN

Een betrokkene kan zijn eigen dossier bij Laurentius inzien of een overzicht opvragen van de gegevens die wij van de betrokkene hebben. De betrokkene kan hiervoor telefonisch een afspraak maken via nummer 076 5644 644. Voor een afspraak op ons kantoor is legitimatie verplicht. Doordat de betrokkene langskomt en zich legitimeert, voorkomen we dat zijn gegevens door iemand anders ingezien worden.

Een afschrift verstrekken wij in eerste instantie digitaal (beveiligd bestand, per e-mail). Indien gewenst kan betrokkene ook een papieren afschrift ontvangen, door deze af te halen op het kantoor van Laurentius, na het tonen van een legitimatiebewijs. Voor de eerste papieren kopie wordt niets in rekening gebracht. Volgende kopieën kosten € 0,23 per pagina met een maximum van € 5,00 onder de 100 pagina's. Een afschrift kost € 22,50 bij meer dan 100 pagina's³.

Indien blijkt dat de gegevens moeten worden gecorrigeerd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd op basis van het verzoek van betrokkene, dan krijgt de betrokkene de betaalde vergoeding terug.

3. Recht op correctie en aanvulling

Betrokkenen hebben naast het recht op inzage ook recht om hun persoonsgegevens te laten corrigeren of aan te vullen. De betrokkene moet hiervoor wel een goede reden hebben. Het corrigeren of aanvullen van informatie kan alleen als de gegevens onjuist zijn -denk bijvoorbeeld aan telefoonnummer of bankgegevens- of als deze onvolledig zijn met inachtneming van het verwerkingsdoel-einde.

De betrokkene zal altijd moeten specificeren welke gegevens hij aangepast wil zien. Let op dat bij verwijdering van gegevens misschien ook verwerkers of andere ketenpartners zoveel mogelijk op de hoogte gesteld dienen te worden, die zullen de verkregen gegevens, voor zover mogelijk, ook moeten aanpassen.

4. Recht op verwijdering

Een verzoek om verwijdering van de eigen gegevens moet worden ingewilligd in de volgende gevallen:

- de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt (zie verwerkingenregister);
- de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking berust in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking (zie verwerkingenregister);
- het bezwaar van betrokkene tegen de verwerking is ingewilligd (zie hieronder, paragraaf 7);
- de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt (bijvoorbeeld omdat zij niet noodzakelijk zijn voor het geformuleerde doel of omdat de rechtsgrond ontbreekt);

³ De kosten zijn berekend op basis van de maximale administratiekosten die de Autoriteit Persoonsgegevens toestond voor afschriften in het kader van Wbp-verzoeken.



- de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op Laurentius rust;

Het verzoek dient niet te worden ingewilligd indien de gegevens nodig zijn:

- voor het uitoefenen van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie;
- voor het nakomen van een wettelijke verplichting die op Laurentius rust, of voor het vervullen van een taak van algemeen belang of het uitoefenen van het openbaar gezag dat aan Laurentius (bij wet) is verleend;
- om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid;
- met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek en het verwijderen de verwezenlijking van de doeleinden van die verwerking onmogelijk dreigt te maken of ernstig in het gedrang dreigt te brengen;
- voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

De betrokkene zal altijd moeten specificeren welke gegevens hij verwijderd wil zien. Let op dat bij verwijdering van gegevens misschien ook verwerkers of andere ketenpartners zoveel mogelijk op de hoogte gesteld dienen te worden. Deze partijen zullen de verkregen gegevens, voor zover mogelijk, ook moeten wissen.

Let op dat bij het terugzetten van een back-up (recent) verwijderde gegevens niet opnieuw in het systeem terechtkomen.

5. Recht op beperking

De betrokkene heeft het recht Laurentius te vragen de verwerking van zijn persoonsgegevens (tijdelijk) te beperken (het gebruik van de gegevens te stoppen). Dit moet door Laurentius worden ingewilligd indien een van de volgende punten van toepassing is:

- de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist door de betrokkene; de verwerking wordt beperkt gedurende de periode die Laurentius nodig heeft de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
- de verwerking is onrechtmatig en de betrokkene verzet zich tegen het wissen van de persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan;
- Laurentius heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden (zie verwerkingenregister), maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- de betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking (zie paragraaf 7), en is in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van Laurentius zwaarder wegen dan die van de betrokkene.

Indien een betrokkene een beperking van de verwerking heeft verkregen, wordt betrokkene door Laurentius op de hoogte gebracht voordat de beperking van de verwerking wordt opgeheven.



UITZONDERINGEN

Wanneer de verwerking is beperkt, worden persoonsgegevens, met uitzondering van de opslag ervan, slechts verwerkt:

- o met toestemming van de betrokkene, of
- o voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering, of
- o ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon, of
- o om gewichtige redenen van algemeen belang voor de EU of een lidstaat.

6. Recht op dataportabiliteit

De betrokkene heeft het recht op dataportabiliteit, ook wel overdraagbaarheid van gegevens genoemd. Dat wil zeggen dat betrokkene het recht heeft de hem betreffende persoonsgegevens, die hij aan Laurentius heeft verstrekt, in een gestructureerd en gangbaar digitaal bestand te verkrijgen. Tevens heeft hij het recht die gegevens aan een andere organisatie over te dragen, zonder daarbij te worden gehinderd door Laurentius.

Dit recht is alleen van toepassing op gegevens die:

- o digitaal verwerkt worden, en
- o die in het kader van een overeenkomst of op basis van toestemming (zie rechtsgronden in het verwerkingenregister) worden verwerkt.

Let op dat ook hier de privacy van anderen niet geschaad mag worden (zie recht op inzage, paragraaf 2).

7. Recht op bezwaar

Als de verwerking van persoonsgegevens plaats vindt op basis van de rechtsgrond 'belang van de organisatie'⁴, dan heeft de betrokkene het recht om vanwege - met zijn specifieke situatie verband houdende redenen - bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens.

Laurentius staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de privacyrechten van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

⁴ De rechtsgrond 'belang van de organisatie', is een afweging tussen het gerechtvaardigd belang van Laurentius en de privacy rechten van de betrokkene. Of er sprake is van toepassing van deze rechtsgrond is terug te vinden in het verwerkingenregister.