

# **Procedure informatieverzoek n.a.v. klantrechten**

**rentree.** thuis in Deventer

## Inhoud

1	Inleiding & aanleiding.....	2
2	Klantrechten .....	2
2.1	Verschillende rechten.....	2
2.1.1	Inzage.....	2
2.1.2	Correctie en verwijdering .....	3
2.1.3	Beperking .....	4
2.1.4	Dataportabiliteit.....	4
2.1.5	Bezwaar en geautomatiseerde individuele besluitvorming.....	4
3	Procesinrichting.....	4
3.1	Contact met de betrokkene .....	5
3.2	Behandeling door organisatie.....	5
3.3	Procedure klantrechten inzake AVG.....	6
4	Bijlagen.....	8
4.1	Bijlage: Bronnen & gerelateerde documenten .....	8

# 1 Inleiding & aanleiding

Rentree wil in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving werken en in het kader van de AVG (wet Algemene Verordening Gegevensbescherming) volgt Rentree in grote lijnen de standaarden die door Aedes zijn opgesteld. Rentree wil meer bewustwording en invulling geven aan de wet door de rechten van betrokkenen in het kader van persoonsgegevens in de procedure klantrechten vast te leggen. Deze procedure is afgeleid en grotendeels gelijk aan het standaardjabloon van Aedes.

Dit document gaat in op de rechten van betrokkenen. Deze rechten leiden tot verplichtingen die organisaties onder de AVG hebben met betrekking tot de verwerking van gegevens en afhandeling van verzoeken van betrokkenen. De AVG spreekt over de rechten van betrokkenen, waarbij 'betrokkene' degene is van wie persoonsgegevens worden verwerkt. In de praktijk wordt vaak gesproken over 'klantrechten'. In dit document wordt aangesloten bij het begrip klantrechten, waarbij niet-klanten 'betrokkenen' kunnen zijn. Indien iemand geen klant is, maar wel betrokkene beschikt deze persoon in dat geval over alle rechten van betrokkenen

## 2 Klantrechten

Bij de verwerking van persoonsgegevens hebben betrokkenen verschillende rechten. Rentree wil processen inrichten op de invulling en uitvoering van deze rechten. Dit document bevat een uitleg van de verschillende rechten van betrokkenen en de procesinrichting / procedure van Rentree omtrent klantrechten.

### 2.1 Verschillende rechten

#### 2.1.1 Inzage

- De betrokkene kan met het recht van inzage erachter komen of en zo ja welke persoonsgegevens worden verwerkt door Rentree. Bovendien kan de betrokkene vragen om een kopie van de gegevens die worden verwerkt. Wanneer er een verzoek tot inzage binnenkomt, moet duidelijk worden wat de precieze vraag of informatiebehoefte is van de betrokkene.
- Bij het recht van inzage moeten de volgende gegevens worden verstrekt:
  - Het doel van de verwerking;
  - De betrokken categorieën van persoonsgegevens;
  - Eventueel aan wie de organisatie persoonsgegevens doorgeeft;
  - Bewaartermijnen en een argumentatie waarom voor die bewaartermijn is gekozen;
  - Informatie over het recht op correctie, verwijdering, beperking en bezwaar;
  - Informatie over het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
  - De bron van de persoonsgegevens, indien deze niet bij de betrokkene zelf zijn opgevraagd;
  - Eventueel het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming;
  - Eventueel het doorgeven van persoonsgegevens aan derde landen. Daarbij moet worden vermeld of en hoe dit derde land passende waarborgen stelt ter bescherming van de persoonsgegevens.
- Bij het recht van inzage gaat het niet alleen om persoonsgegevens die een betrokkene bewust en actief heeft verstrekt aan Rentree. Het gaat ook om indirecte persoonsgegevens (bijv. het gebruik van de website door middel van cookies) en ook om persoonsgegevens die een Rentree eventueel zelf heeft gegenereerd door bijvoorbeeld een data-analyse (bijv. een opgebouwd profiel over een huurder).
- Bij het recht van inzage gaat het ook om persoonsgegevens die van derde partijen zijn verkregen. Denk hierbij aan persoonsgegevens van de betrokkene die door de politie, maatschappelijke instanties, gemeentes et cetera zijn gecommuniceerd. Er zijn

uitzonderingen wanneer dit niet hoeft. Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie die voor de veiligheid van medewerkers is ontvangen over een huurder die agressief is.

- Het recht van inzage gaat alleen over de eigen persoonsgegevens. Indien in het dossier gegevens van andere mensen staan, bijvoorbeeld de buurman, moeten deze gegevens weggehaald worden. Aangezien de betrokkene inzage moet kunnen krijgen in het hele dossier, is het verstandig om hier rekening mee te houden bij het opbouwen van het dossier. Aantekeningen voor intern gebruik, zoals e-mails voor een overleg, zijn uitgesloten van de inzage, tenzij ze deel uitmaken van het dossier<sup>1</sup>.
- Het verstrekken van de inzage moet in een begrijpelijke vorm gebeuren. Daarbij is het verstrekken van kopieën van documenten dus niet verplicht. Je kunt voldoen aan het inzagerecht door een overzicht van de persoonsgegevens die worden verwerkt te overhandigen. Wanneer een organisatie toch een kopie verstrekt dan kunnen alle gegevens die niet als persoonsgegevens worden aangemerkt onleesbaar worden gemaakt.
- Bij het verstrekken van een kopie van de gegevens die worden verwerkt is het niet mogelijk een vergoeding te vragen, tenzij het een verzoek is tot extra kopieën of wanneer een verzoek ongegrond of buitensporig is (bijv. een kopie van meer dan 100 pagina's). Dan mag er een redelijke vergoeding worden gevraagd. Let op: er moet kunnen worden aangetoond waarom het inzageverzoek ongegrond of buitensporig is.
- Het recht van inzage kan met redelijke tussenpozen worden uitgevoerd. Dit betekent dat Rentree niet onevenredig veel verzoeken in korte tijd van een betrokkene hoeft te honoreren. Het is daarom bijvoorbeeld niet mogelijk om als betrokkene elke week eenzelfde inzageverzoek te doen. De kans dat er dan iets veranderd is, is klein en daarom is het verzoek onevenredig. Het is bijvoorbeeld wel mogelijk om als betrokkene elk half jaar of elk jaar eenzelfde inzageverzoek te doen. De kans dat er dan iets veranderd is, is groter.
- De betrokkene hoeft geen reden op te geven bij het verzoek tot inzage.

### 2.1.2 Correctie en verwijdering

- De betrokkene kan altijd vragen aan Rentree om de gegevens te verbeteren of aan te vullen indien deze niet juist zijn. Dit moet onverwijld gebeuren, het moet dus snel worden doorgevoerd in de systemen.
- De betrokkene mag Rentree ook vragen om de persoonsgegevens te wissen. Dit wordt ook wel het recht op vergetelheid of het recht op gegevenswissing genoemd. Het recht kan ingeroepen worden indien:
  - De gegevens niet langer nodig zijn voor de doelen waarvoor ze zijn verwerkt;
  - Toestemming is ingetrokken door de betrokkene en er geen andere grond is voor de verwerking van de gegevens;
  - De betrokkene bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking van de gegevens;
  - De gegevens onrechtmatig zijn verwerkt;
  - Verwijdering verplicht is op grond van de wet;
  - De gegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij (marketing).
- Het recht ziet niet toe op het verwijderen van meningen of onderzoeksresultaten. Verder geldt het recht niet wanneer:
  - De vrijheid van meningsuiting prevaleert;
  - Er een wettelijke verplichting is voor de verwerking;
  - De verwerking in het kader van algemeen belang of openbaar gezag vereist is;
  - De volksgezondheid in het gevaar is;
  - De verwijdering met het oog op archivering ongewenst is;
  - De verwerking nodig is bij een rechtsvordering.
- De betrokkene moet duidelijk maken om welke gegevens het gaat.

<sup>1</sup>

De Autoriteit Persoonsgegevens legt dit als volgt uit: 'Gebruikt een organisatie persoonlijke werkaantekeningen als geheugensteuntje? Dan vallen deze aantekeningen niet onder het inzagerecht. Maar slaat de organisatie de aantekeningen vervolgens op in een dossier of verstrekt de organisatie deze aan anderen? Dan heeft degene over wie het gaat ook recht op inzage in deze aantekeningen.'

### 2.1.3 Beperking

- De betrokkene heeft altijd het recht op de beperking van de verwerking van persoonsgegevens, indien één van de volgende voorwaarden van toepassing is:
  - De betrokkene geeft aan dat de persoonsgegevens niet juist zijn. Gedurende de periode dat Rentree de juistheid controleert, mag er niet verder worden gegaan met de verwerking van die persoonsgegevens.
  - De verwerking is onrechtmatig en de betrokkene wil dat de persoonsgegevens beperkt gebruikt worden.
  - Rentree heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor het doel, maar de betrokkene heeft de gegevens nodig voor een rechtsvordering. Het gaat daarbij om het instellen van een rechtsvordering, het uitoefenen van een rechtsvordering of het onderbouwen van een rechtsvordering.
  - De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking van de persoonsgegevens. Zolang dit proces loopt mag Rentree niet verder gaan met de verwerking van die persoonsgegevens.
- Indien aan één van deze voorwaarden wordt voldaan, maar de betrokkene geeft toch toestemming, mag Rentree doorgaan met de verwerking van de persoonsgegevens. Zodra de beperking wordt opgeheven moet Rentree de betrokkene hiervan op de hoogte stellen.

### 2.1.4 Dataportabiliteit

- Rentree moet op verzoek van de betrokkene alle persoonsgegevens kunnen overdragen aan de betrokkene, of aan een organisatie naar keuze van de betrokkene. Dit moet gebeuren in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm. Dit betekent dat het niet een ongeordend handgeschreven dossier mag zijn met veel jargon. De betrokkene kan met behulp van dit recht de gegevens overdragen aan een andere organisatie.
- De betrokkene heeft dit recht alleen indien de verwerking van persoonsgegevens als grondslag toestemming of het uitvoeren van een overeenkomst heeft. Ook kan de betrokkene dit recht uitoefenen wanneer de verwerking van persoonsgegevens via geautomatiseerde procedures loopt.

### 2.1.5 Bezwaar en geautomatiseerde individuele besluitvorming

- De betrokkene mag altijd bezwaar maken tegen de verwerking, indien deze de grondslag heeft van gerechtvaardigd belang of algemeen belang. Hierbij moet een belangenafweging worden gemaakt om te bepalen of het belang van Rentree of het belang van de betrokkene zwaarder weegt.
- Wanneer de persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing worden verwerkt, kan de betrokkene altijd het recht van bezwaar uitoefenen. Het gaat bijvoorbeeld om het mailen van specifieke aanbiedingen, die Rentree zou kunnen doen op basis van surfgedrag op het internet.
- Daarnaast heeft de betrokkene het recht om niet te worden onderworpen aan een geautomatiseerd besluit. Er is sprake van een geautomatiseerd besluit wanneer er bij de verwerking van persoonsgegevens, zonder menselijke tussenkomst, een besluit wordt genomen. Iets is een besluit indien het bepaalde rechtsgevolgen heeft, of de betrokkene op een andere manier in aanmerkelijk mate treft. Dit is eigenlijk meer een verbod voor Rentree, dan een recht dat de betrokkene kan uitoefenen.

## 3 Procesinrichting

Voor de procesinrichting is gekozen om aan te sluiten bij de bestaande procedures. Inzake de klantrechten worden bovenstaande mogelijkheden onder één noemer ingericht: 'de klantrechten'.

### 3.1 Contact met de betrokkene

- Het verzoek van de betrokkene kan op verschillende manieren. Indien de betrokkene dit mondeling via de telefoon doet, is het belangrijk om hier een schriftelijke bevestiging van te sturen als start van het proces. Verder kan de betrokkene schriftelijk via een contactformulier op de website, of het sturen van een e-mail of brief ook het recht kunnen uitoefenen. Voor mensen zonder internet kan een verzoek gedaan worden via telefoon of via de balie.
- De identiteit van de betrokkene moet duidelijk zijn. Hiervoor kan bijvoorbeeld gevraagd worden om een voor- en achternaam, in combinatie met een geboortedatum. Het is aan te raden om het contact te laten verlopen achter het inlogscherf, zodat de identiteit beter geverifieerd is. Mondeling kan eventueel om andere identificerende antwoorden worden gevraagd.

### 3.2 Behandeling door organisatie

- Rentree moet het verzoek binnen een maand behandelen. Wanneer het verzoek erg complex en/of omvangrijk is kan de termijn tot beantwoorden verlengd worden met twee maanden. Let op: Rentree dient altijd binnen uiterlijk een maand naar de betrokken te communiceren, dus ook wanneer de termijn verlengd is met twee maanden.
- Het is belangrijk om de betrokkene altijd een antwoord te geven op het verzoek. Bovendien moet een eventuele weigering goed gemotiveerd worden, in begrijpelijke taal. Weigeren kan bijvoorbeeld bij een onredelijk of excessief verzoek. Bij een excessief verzoek kan Rentree de betrokkene vragen om het verzoek wat toe te spitsen.
- Het verzoek mag geen afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van anderen. Het gaat bijvoorbeeld om het intellectueel eigendomsrecht, zakengeheim of beroepsgeheim.
- In het geval van toekenning van inzage:
  - Verstrek alle benodigde informatie in een begrijpbare en overzichtelijke vorm;
  - Verstrek eventuele kopieën van de informatie;
  - In geval van toepassing: behandel de kosten.
- In het geval van toekenning correctie of verwijdering:
  - Stuur een kennisgeving van de correctie of verwijdering aan de betrokkene;
  - Stuur een kennisgeving van de correctie of verwijdering aan alle andere partijen aan wie de gegevens in het verleden zijn verstrekt.
- In het geval van toekenning van beperking:
  - Stuur een kennisgeving van de toekenning aan de betrokkene, wanneer de beperking wordt opgeheven.
- In het geval van toekenning van dataportabiliteit:
  - Verstrek het dossier met alle persoonsgegevens aan de betrokkene;
  - Of verstrek het dossier met alle persoonsgegevens aan de organisatie naar keuze van de betrokkene.
- In het geval van toekenning van bezwaar of geautomatiseerde individuele besluitvorming:
  - Verstrek informatie over het bezwaar of de geautomatiseerde individuele besluitvorming en de argumentatie waarom deze is toegekend.

### 3.3 Procedure klantrechten inzake AVG

Na een beroep op klantrechten door betrokkene, zullen de volgende handelingen uitgevoerd dienen te worden:

Processtap	Uitvoerende afdeling (medewerkers)	Toelichting
Verzoek ter inzage wordt ingediend		Een verzoek van persoon tot inzage persoonsgegevens (telefoon/mail/post/contactformulier website)
Verzoek tot inzage wordt ontvangen (telefoon/mail/post/contactformulier website)	Medewerker KCC boekt verzoek in ViewPoint (met sjabloon)	Het verzoek kan zowel schriftelijk als persoonlijk gedaan worden. Bij een persoonlijk verzoek vult de betrokken ter plaatse een formulier in. Zorg ervoor dat alle informatie die nodig is om het verzoek af te handelen aanwezig is. Het verzoek wordt binnen een maand beantwoord.
Vaststelling identiteit	Medewerker KCC stelt identiteit vast en controleert aanvraag	Bij elk persoon die een inzageverzoek doet moet zijn / haar identiteit worden vastgesteld. Dit kan door middel van identificerende vragen. Wanneer betrokkene in persoon een verzoek indient, kan worden volstaan met het controleren van de legitimatie (Let op: het is niet toegestaan een kopie te maken)
Bevoegdheid betrokkene	Medewerker KCC controleert bevoegdheid	Het verzoek kan uitsluitend gedaan worden door: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkene zelf;</li> <li>• Ouder, gezaghouder of verzorger van een minderjarige jonger dan 16 jaar</li> <li>• Curator voor een onder curatele gestelde.</li> </ul>
Inlichten aanvrager	Medewerker KCC	Inlichten aanvrager indien deze niet bevoegd is tot dit verzoek en dat het verzoek niet in behandeling kan worden genomen.
Formele beoordeling aanvraag	Medewerker KCC	Wanneer een verzoek niet duidelijk is, neem contact op met indiener voor aanvullende informatie
Aanwijzen behandelaar	Medewerker ICT	Deze medewerker dient over voldoende kennis te beschikken ten aanzien van de privacyregelgeving en het privacybeleid binnen de organisatie
Afwijzen verzoek	Medewerker ICT	Het verzoek kan worden afgewezen indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het eenzelfde verzoek is die binnen korte termijn opnieuw wordt gedaan;</li> </ul>

Processtap	Uitvoerende afdeling (medewerkers)	Toelichting
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verzoek excessief is;</li> <li>• Het verzoek ongegrond is.</li> </ul> De afwijzing dien beargumenteerd en gecommuniceerd te worden met betrokkene
Uitzetten verzoek	Medewerker ICT zet verzoek uit bij afdelingshoofden	Het verzoek dient binnen 1 week bij afdeling ICT in behandeling te worden genomen
Terugkoppeling afdelingen	Afdelingen koppelen verzoek terug aan medewerker ICT	Afdelingshoofden koppelen binnen 1 week terug aan afdeling ICT (met eventueel beschikbare informatie zoals in informatieverzoek)
Verzamelen en samenvoegen	Medewerker ICT verzamelt en voegt de documenten samen voor verzending	De persoonsgegevens dienen in een begrijpelijke vorm aan de betrokkene gegeven te worden (dit hoeft geen kopie te zijn)
Informereren betrokkene	Medewerker KCC verzendt de documenten naar de betrokkene (via een beveiligd medium)	Het verzoek dien kosteloos te gebeuren, tenzij het een verzoek is tot extra kopieën of wanneer een verzoek ongegrond of buitensporig is.



## 4 Bijlagen

### 4.1 Bijlage: Bronnen & gerelateerde documenten

Inhoud	Verwijzing / bronnen
Klantrechten, uitleg en voorbeeldprocedure	"14. <i>Klantrechten; uitleg en voorbeeldprocedure</i> ", Aedes AVG routeplanner 2017, versie 1.0, 25 oktober 2017