

Rechten van betrokkenen

Template aangeleverd door Lumen Group inclusief bijlagen ter ondersteuning in de naleving van de wettelijke verplichting uit de AVG (Artikelen 12, 13, 15,16, 17 en 20 AVG).

Classificatie	Vertrouwelijk
Versie	1.0 Onderwijs
Auteurs	Lumen Group
Opsteldatum	30 juni 2020



Rechten van betrokkenen Template aangeleverd door Lumen Group inclusief bijlagen ter ondersteuning in de naleving van de wettelijke verplichting uit de AVG (Artikelen 12, 13, 15,16, 17 en 20 AVG). van [Lumen Group](#) is in licentie gegeven volgens een [Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie](#).

Gebaseerd op een werk op <https://www.lumengroup.nl/>.

Toestemming met betrekking tot rechten die niet onder deze licentie vallen zijn beschikbaar via <https://www.lumengroup.nl/disclaimer/>.

De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid blijft bij de gebruiker voor: 1. Het bestuur en bedrijfsvoering van de organisatie. Hieronder valt onder andere de uitoefening van de bedrijfsactiviteiten in het kader van de verwante zakelijke aangelegenheden; en 2. De genomen beslissingen van de gebruiker die in een bepaalde mate gebaseerd zijn op de door Lumen Group geleverde adviezen, aanbevelingen of documenten.

Voorwoord Lumen Group

Organisaties verwerken persoonsgegevens van leerlingen, medewerkers en andere betrokkenen. Dit doen zij op basis van een vooraf bepaald doel en een wettelijke grondslag. Betrokkenen hebben diverse rechten als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens die op hen betrekking hebben. Het is de verantwoordelijkheid van organisaties die deze persoonsgegevens verwerken om zowel organisatorische als technische procedures binnen de organisatie in te richten om ervoor te zorgen dat betrokkenen hun rechten op effectieve wijze kunnen uitvoeren. Door werkinstructies en/of protocollen te hanteren, worden verzoeken van betrokkenen correct en tijdig afgehandeld. Hierdoor wordt het risico op reputatieschade en een (hoge) boete van de Autoriteit Persoonsgegevens verkleind.

Met het oog op de rechten van betrokkenen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, heeft Lumen Group deze template opgesteld. Lumen Group beoogt met deze template bij te dragen aan de naleving van wettelijke verplichtingen door organisaties rondom het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen inzake hun rechten.

Let op: naast het beschikken over een goed protocol en het uitvoeren hiervan, is het belangrijk om het protocol actueel te houden. Dit gebeurt door processen van actualisatie (versiebeheer, periodieke evaluaties, etc.) in te bedden in de PDCA-cyclus en toe te zien op de naleving hiervan. Een proces van actualisatie maakt aantoonbaar dat **<ORGANISATIE>** invulling geeft aan haar verplichtingen en verantwoordelijkheden.

Toelichting op template

Deze template is bedoeld als richtlijn bij het controleren van eigen bestaande procedures óf als inspiratiebron voor een nog op te stellen procedure rondom het afhandelen van verzoeken van betrokkenen.

Het eerste hoofdstuk bevat de basisvoorwaarden voor een organisatie om correct om te gaan met verzoeken van betrokkenen. De processen die binnen de organisatie ingeregeld moeten worden zijn beschreven. Dit is van belang zodat vervolgens het protocol voor het afhandelen van een verzoek (hoofdstuk 2) correct in gang kan worden gezet. In hoofdstuk 1 en 2 is in blauw gearceerd waar nog invulling of toevoeging is vereist door de organisatie zelf. Denk hierbij aan het invullen van een e-mailadres, namen van aangewezen personen etc. In bijlage 1 is informatie opgenomen ter verduidelijking van de gehanteerde begrippen. Bijlage 2 bevat een voorbeeld van een register van uitoefeningsverzoeken. In de Q&A op onze website is het excel-bestand te vinden. Uiteraard is het ook mogelijk om verzoeken van betrokkenen vast te leggen in een online tool of ander informatiebeheersysteem.

Vanuit Lumen Group bieden wij ook de mogelijkheid om tegen een gereduceerd uurtarief de aangeboden templates te implementeren binnen de organisatie. Als dit gewenst is (doordat er onvoldoende capaciteit binnen de organisatie bestaat bijvoorbeeld), neem dan contact met ons op om deze mogelijkheid te bespreken.

Template Rechten van betrokkenen

Versiebeheer

Datum	Auteur	Versie	Status	Aanpassing

Goedgekeurd

Datum	Goedgekeurd door	Functie	Handtekening	Geplande revisie

Inhoudsopgave

1. Basisvoorwaarden	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Te regelen processen	6
2. Protocol afhandelen van een verzoek inzake rechten van betrokkenen	9
Bijlage 1: Toelichting begrippen	12
Bijlage 2: Register (zie Excel-bestand)	17

1. Basisvoorwaarden

1.1 Inleiding

De AVG geeft betrokkenen verschillende rechten ten aanzien van haar of zijn gegevens wanneer deze verwerkt worden door organisaties.¹ Dit zijn:

- Het recht op inzage;
- Het recht op informatie;
- Het recht op rectificatie;
- Het recht op vergetelheid en gegevenswissing;
- Het recht op dataportabiliteit;
- Het recht op beperking van de verwerking;
- Het recht op een menselijk blik bij besluitvorming;
- Het recht van bezwaar;
- Het recht om een klacht in te dienen bij de FG of de Autoriteit Persoonsgegevens.

Betrokkenen kunnen op meerdere manieren een verzoek indienen: digitaal, schriftelijk of mondeling. Organisaties zijn verplicht om binnen 30 dagen te reageren op dit verzoek. Hiervoor bestaan meerdere processen binnen <ORGANISATIE>, om zo goed mogelijk en tijdig te voldoen aan een verzoek van een betrokkene.

1.2 Te regelen processen

De hieronder beschreven werkprocessen dragen bij aan een soepele omgang met het uitoefeningsverzoeken. **Deze werkprocessen moeten in het protocol voor het afhandelen van een verzoek inzake de rechten van betrokkenen, geïntegreerd zijn.**

1. Faciliteren in de uitoefening van uitoefeningsverzoeken

Een duidelijk omschreven proces voor verzoeken van betrokkenen zorgt dat betrokkenen weten hoe zij hun recht kunnen uitoefenen, en daarnaast is het duidelijk voor het personeel hoe zij met deze verzoeken moeten omgaan. **Zie hiervoor Hoofdstuk 2.**

2. Motief onderzoeken van uitoefeningsverzoek

<ORGANISATIE> mag geen afbreuk doen aan uitoefeningsverzoeken door deze onredelijk te vertragen of te verhinderen. Wel kan het nuttig zijn om in sommige gevallen (vrijblijvend) naar het motief achter een uitoefeningsverzoek te vragen. Het motief kan duidelijkheid verschaffen over de redenen waarom een betrokkene bijvoorbeeld inzage wil krijgen. De betrokkene wordt hierdoor gemotiveerd het verzoek nader te onderbouwen, zodat de reikwijdte van diens verzoek duidelijker vastgesteld kan worden. Dit maakt de uitvoering van het uitoefeningsverzoek efficiënter. Ook kan gemakkelijker worden meegedacht met de betrokkene en worden onnodige stappen voorkomen bij de afhandeling van het verzoek.

Voor meer informatie over de reikwijdte van uitoefeningsverzoeken en rechten van betrokkenen, zie [de website](#) van de Autoriteit Persoonsgegevens.

3. Aanstelling van een sleutelpersoon die regie houdt

¹ Deze rechten worden verder toegelicht in Bijlage 1: “Toelichting begrippen”.

Bij de behandeling van een uitoefeningsverzoek moet soms veel worden geschakeld met diverse afdelingen binnen <ORGANISATIE>. In sommige gevallen zelfs buiten <ORGANISATIE>. Om te voorkomen dat de reactietermijn op een verzoek overschreden wordt, is één medewerker aangesteld als sleutelpersoon voor de afhandeling van uitoefeningsverzoeken. Binnen <ORGANISATIE> is dit <de e.g.: de privacy coördinator>. Door het uitoefeningsverzoek te registreren in [Excel-bestand (register)/het informatiebeheersysteem/case-managementplatform] is <de sleutelpersoon> snel op de hoogte van het uitoefeningsverzoek, zodat de termijn van 30 dagen niet uit het oog wordt verloren. Door nauwkeurige opvolging van uitoefeningsverzoeken, krijgt <de sleutelpersoon> inzage in wat de status is van een uitoefeningsverzoek en welke acties open staan.

Indien de Functionaris Gegevensbescherming ("FG") van <ORGANISATIE> een verzoek van betrokkene ontvangt, dan zal de reikwijdte van het verzoek vastgesteld worden en gedeeld worden met <de sleutelpersoon>.

Voorbeeld aanstelling sleutelpersoon uitoefeningsverzoeken

<ORGANISATIE> stelt [naam medewerker] als sleutelpersoon aan voor de behandeling van uitoefeningsverzoeken van betrokkenen. [Naam medewerker] draagt bij aan een vlotte afhandeling van de uitoefeningsverzoeken en bewaakt de termijn waarbinnen een uitoefeningsverzoek afgehandeld dient te worden. [Naam medewerker] zorgt voor de bevestiging van het verzoek van betrokkenen via hetzelfde communicatiekanaal als waarop het verzoek is binnengekomen. Verder is [naam medewerker] verantwoordelijk voor de coördinatie van de afhandeling van het verzoek en verzorgt de uiteindelijke reactie richting de betrokkene toe.

4. Verzameling van de data in een centraal systeem

Een uniforme behandeling van uitoefeningsverzoeken zorgt ervoor dat de verzameling van de verzochte gegevens zo min mogelijk tijd kost. [Het Excel-bestand (register)/informatiebeheersysteem/case-managementplatform] draagt hieraan bij omdat het een volledig inzicht geeft in alle gegevens van de betrokkene. Als dit niet aanwezig is, dan is het belangrijk om inzichtelijk te maken waar de gegevens zich in welke processen bevinden. Het register van verwerkingsactiviteiten ondersteunt dit. Indien nodig wordt contact opgenomen met andere/externe partijen om de relevante gegevens op te vragen. Ook draagt een centrale verzameling van uitoefeningsverzoeken in [het Excel-bestand (register)/informatiebeheersysteem/case-managementplatform] bij aan een gemakkelijke vastlegging van de identiteit van de verzoeker door de sleutelpersoon. Dit is noodzakelijk, zodat de verzochte data enkel aan de juiste persoon verstuurd wordt.

5. Aanpassing van de verzamelde data indien nodig voor uitgave

Indien de verzamelde data informatie bevat over derden, óf wanneer de informatie niet bijdraagt aan het doel van het verzoek, dan moet de data aangepast worden voordat deze gedeeld wordt. Denk hierbij aan het afschermen van mailadressen van derden, of het redigeren van gevoelige gegevens. Overleg bij twijfelgevallen over de gevoeligheid van informatie met de privacy-coördinator en/of de ICT afdeling om de noodzaak van aanpassing van deze informatie te beoordelen.

6. Verzamelen van de data in één bestand en begeleidende tekst

Afhankelijk van het verzoek moet er informatie worden gewijzigd, aangeleverd of verwijderd. Is de juiste informatie verzameld, dan wordt dit aangeleverd in één bestand en in één reactie aan de verzoeker. In de reactie staat wat de inhoud van deze informatie is en wordt eventueel een toelichting gegeven waarom bepaalde informatie is geredigeerd of in aangepaste vorm is gedeeld. In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat het verzamelen van de gegevens langer duurt dan 30 dagen. De verzoeker wordt in dit geval geïnformeerd waarbij verplicht uitgelegd wordt waarom de reactietermijn wordt verlengd.

7. Keuze voor communicatiekanaal

Bij de keuze van de manier waarop gecommuniceerd wordt over het verzoek, moet rekening worden gehouden met de mate van noodzakelijke (informatie)beveiliging, en met het door de verzoeker gewenste communicatiekanaal voor ontvangst van de verzochte informatie. De communicatie van bijzondere persoonsgegevens, zoals bijvoorbeeld het medisch dossier, moet beter beveiligd worden voor de (digitale) verzending dan wanneer verzocht is om NAW-gegevens. Het communicatiekanaal dat gebruikt is door de verzoeker hoeft niet het communicatiekanaal te zijn dat gebruikt wordt voor de verzending van de verzochte informatie. Stem dit af met de verzoeker.

8. Bijhouden register met verzoeken

Alle uitoefeningsverzoeken worden bijgehouden in [e.g. Excel-bestand (register) / tool / informatiebeheersysteem] zodat eenieder de voortgang van een verzoek kan volgen en extra informatie kan aanleveren waar nodig. Voor de aantoonbaarheid van behandelde uitoefeningsverzoeken bevat [e.g. Excel-bestand (register) / tool / informatiebeheersysteem] de bronnen van alle verzamelde informatie, de beoordelingsstappen en de beslissingen omtrent eventuele uitzonderingen en de verstrekte antwoorden.

Deze procesbeschrijving is voor het laatst gewijzigd op: <datum>

Vastgesteld op <datum> door <...>

Goedgekeurd op <datum> door <...>

2. Protocol afhandelen van een verzoek inzake rechten van betrokkenen

Zodra een betrokkene een verzoek indient bij <ORGANISATIE>, dan komt dit verzoek terecht bij <Naam/afdeling sleutelpersoon>. Beoordeeld wordt om wat voor soort verzoek het gaat en de FG kan hierbij geraadpleegd worden indien nodig. Nadat vast is gesteld om wat voor een verzoek het gaat, wordt overgegaan tot de benodigde acties om het verzoek te behandelen.

Zoals gecommuniceerd in de privacyverklaring, wordt een verzoek van betrokkene bij voorkeur ingediend per mail, [ticket] of post bij <ORGANISATIE>.

Als een verzoek op een andere wijze binnenkomt, dan wordt [sleutelpersoon] ingelicht en wordt het verzoek vastgelegd in het [e.g. Excel-bestand (register) / tool / informatiebeheersysteem].

Stap 1: ontvangst verzoek van betrokkene

Ontvangst door: [naam persoon]

Tijdsindicatie: 0 – 30 minuten

- Bevestig de ontvangst van het verzoek via hetzelfde communicatiekanaal wat gebruikt is voor het indienen van het verzoek door de betrokkene;
- Geef in de bevestiging weer dat een inhoudelijke reactie binnen vier weken volgt.

Stap 2: vastlegging en beoordeling verzoek en identificatie betrokkene

Vastlegging en beoordeling door: [naam persoon]

Tijdsindicatie: 30 – 60 minuten

- Datum van ontvangst verzoek vastleggen;
- Identiteit van verzoeker verifiëren;
 - o De identiteit moet worden vastgesteld van de verzoeker voordat het uitoefeningsverzoek in behandeling wordt genomen. Dit is noodzakelijk om te voorkomen dat bijvoorbeeld de persoonsgegevens naar iemand anders worden geopenbaard of van de verkeerde persoon gegevens worden verwijderd. De controle op de identiteit moet strenger worden toegepast wanneer de aard van de persoonsgegevens gevoelig of bijzonder is.
- Beoordelen of er sprake is van een wettelijk verbod op inzage (of een ander recht van betrokkene) waardoor het verzoek niet (volledig) ingewilligd kan worden; **Zie voor toelichting bijlage 1.**
- Controleren of er sprake is van een bijzondere omstandigheid met betrekking tot het uitoefeningsverzoek. Denk hierbij aan gevallen waarbij het verzoek van de betrokkene niet ingewilligd hoeft te worden; **Zie voor toelichting bijlage 1.**
- Stel vast wie of wat nodig is voor het uitvoeren van het verzoek. Bepaal **waar** gezocht moet worden, **wat** verzameld/gewijzigd/verwijderd moet worden en **wie** hiervoor nodig is.

Raadpleeg hiervoor indien nodig de beheerder(s) van de applicatie(s) waar de persoonsgegevens van de betrokkene mogelijk in staan.

Stap 3: Verzameling (persoons)gegevens

Verzameling door: [beheerder: naam persoon]

Tijdsindicatie: niet langer dan 15 dagen

Afhankelijk van hetgeen waar naar verzocht wordt, zijn de antwoorden op de volgende vragen een leidraad voor de behandeling van een verzoek tot inzage in de persoonsgegevens die <ORGANISATIE X> verwerkt:

- Welke persoonsgegevens worden verwerkt?
- Wat zijn de verwerkingsdoeleinden?
- Wie zijn de ontvangers van de persoonsgegevens?
- Wat zijn de (gebruikte) bewaartermijnen?
- Wat is de bron van de persoonsgegevens wanneer deze gegevens niet van de betrokkene zelf komen?
- Worden de persoonsgegevens verwerkt op geautomatiseerde wijze ("profiling")? Indien dit het geval is, welke persoonsgegevens worden hiervoor gebruikt en wat wordt hiermee gedaan?

Let op: indien [naam persoon stap 2] geen reactie heeft ontvangen **na 10 dagen** van de beheerder(s), dan wordt er een herinnering verstuurd naar de beheerder in kwestie.

Stap 4: (concept) reactie op verzoek formuleren

Opstelling reactie door: [naam persoon]

Tijdsindicatie: twee dagen

Nadat alle informatie is verzameld of wanneer het verzoek (intern) is afgehandeld wordt er een inhoudelijke reactie opgesteld richting de betrokkene. **Optioneel:** deze reactie wordt goedgekeurd door [naam persoon]. De reactie wordt uiteindelijk via hetzelfde kanaal als waarop het verzoek is binnengekomen verstuurd richting de betrokkene.

Vervolgens wordt er een keuze gemaakt tussen het maken van volledige kopieën of van alleen de gebruikte persoonsgegevens, als het een inzageverzoek betreft.

Bij het maken van kopieën van alle documenten waarin de persoonsgegevens van de betrokkene worden verwerkt wordt rekening gehouden met de privacy van derden (zie Bijlage 1: Aandachtspunt bij de behandeling van het verzoek om inzage).

Als er wordt gekozen om alleen de persoonsgegevens te kopiëren (in plaats van de volledige documenten) worden deze bij elkaar in een compleet overzicht opgenomen. Bij deze optie wordt indien nodig ook informatie verstrekt over de aard van het document waarin de persoonsgegevens staan. Bijvoorbeeld door aan te geven dat het persoonsgegeven in een e-mail voorkomt of door een bestandsnaam te vermelden.

Aandachtspunten voor de inhoudelijke reactie:

- Geen tijdige reactie (binnen 30 dagen): Indien de ingewikkeldheid en/of het aantal verzoeken het niet toelaten om binnen 30 dagen te reageren, dan kan de reactietermijn met twee maanden worden verlengd. Hierover wordt betrokkene binnen 30 dagen na ontvangst geïnformeerd, voorzien van een onderbouwing van het uitstel.
- Weigering: de weigering van een verzoek wordt uitgelegd aan de verzoeker.
- Mogelijkheid voor het indienen van een klacht: in de reactie wordt de betrokkene er altijd van in kennis gesteld dat zij of hij de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de AP als hij/zij niet tevreden is met de reactie.

Stap 5: Registreren van verzoeken en de in-/aanvulling hiervan nadat verzoek is afgehandeld

Opstelling reactie door: [naam persoon]

Tijdsindicatie: één dag

Nadat het uitoefeningsverzoek van de betrokkene volledig is afgehandeld wordt gecontroleerd of alles is vastgelegd in [e.g. Excel-bestand (register) / tool / informatiebeheersysteem] Vermeld ook dat het verzoek is afgehandeld.

Optioneel: vermeld ook in hoeveel dagen het verzoek is afgerond voor statistische doeleinden.

Bijlage 1: Toelichting begrippen

Deze bijlage geeft de (juridische) achtergrond weer bij de stappen die genomen moeten worden wanneer betrokkenen **hun rechten uit de AVG wensen uit te oefenen** met betrekking tot de door organisaties verwerkte persoonsgegevens.

1. Behandeling verzoek om inzage

De betrokkene heeft het recht om te weten of haar of zijn persoonsgegevens verwerkt worden door organisaties. Indien dit het geval is, dan heeft zij of hij het recht om inzage te krijgen in die persoonsgegevens en in de volgende informatie met betrekking tot diens persoonsgegevens:²

- A. De verwerkingsdoeleinden;
- B. De betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- C. De ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
- D. 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);
- E. 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;
- F. Wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene verzameld worden, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;
- G. 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;
- H. Een kopie van de persoonsgegevens die verwerkt 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.

Beperkingen verzoek om inzage

Een inzage verzoek mag geen afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van anderen.³ Dit betekent dat het recht op inzage van een betrokkene niet onbeperkt is in de uitvoering hiervan. Bij de verstrekking van de verzochte gegevens mogen de rechten en vrijheden van anderen niet in het gedrang komen. Zo kunnen “interne stukken” zoals vastleggingen van besproken punten tijdens een overleg niet zonder meer ingezien worden wanneer een betrokkene een inzageverzoek doet in deze stukken. Dit kan namelijk afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van anderen wanneer persoonlijke meningen en gedachten van anderen over betrokkene tijdens een overleg zijn geuit en vastgelegd. Dergelijke uitingen en meningen vallen dus onder de bescherming van rechten en vrijheden van anderen. De uitwerking van een overleg in “interne stukken” daarentegen mogen wel ingezien worden vanwege het ontbreken van persoonlijke gedachten van individuen.

² Artikel 15 AVG.

³ Artikel 14 lid 4 AVG; artikel 23 lid 1 (i) AVG.

Verder mag een verzoek tot inzage niet oneigenlijk gebruikt worden. Wanneer een verzoek om inzage kennelijk oneigenlijk wordt gebruikt, dan hoeft dit niet gehonoreerd te worden. Voor een dergelijke afwijzing moet wel voldoende aannemelijk zijn dat er misbruik wordt gemaakt van het recht. Hierbij kan gedacht worden aan het verzamelen van informatie voor andere doeleinden anders dan het controleren van de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens.

Aandachtspunt bij de behandeling van het verzoek om inzage:

In gevallen waarbij de verzamelde informatie gegevens bevat over derden of wanneer de onthulling van informatie niet bijdraagt aan het doel van het verzoek van betrokkene, dan dient de verzamelde informatie in aangepaste wijze gedeeld te worden met betrokkene. Denk hierbij aan het afschermen van mailadressen van derden wanneer mailcorrespondentie wordt gedeeld met de betrokkene of het redigeren van gevoelige gegevens in de aantekeningen van een medewerker in een dossier van de betrokkene. Hierbij moet dus rekening gehouden worden met het (privacy)belang van die derde door die gegevens van derden te verwijderen of aan te passen, of pas na toestemming van die derde de gegevens te verstrekken.⁴

Overleg in gevallen waarbij twijfel bestaat over de gevoeligheid van informatie met de privacy coördinator en de ICT afdeling om de noodzaak van aanpassing van deze informatie te beoordelen.

2. Behandeling verzoek om aanpassing of verwijdering persoonsgegevens

De betrokkene heeft het recht om haar of zijn persoonsgegevens die verwerkt worden aan te laten passen of te laten verwijderen, omdat deze bijvoorbeeld onjuist blijken te zijn nadat deze zijn ingezien door de betrokkene.⁵

Rectificatieverzoek

Een verzoek om aanpassing van persoonsgegevens van betrokkene (“rectificatieverzoek”) betreft de aanpassing van de persoonsgegevens zoals deze zijn opgenomen binnen <ORGANISATIE>. Een verzoek van een betrokkene om diens persoonsgegevens aan te laten passen kan óók gaan om een aanvulling van ontbrekende gegevens of de toevoeging van een verklaring. Het laatste kan zich voordoen indien de betrokkene een andere opvatting heeft over de persoonsgegevens zoals die op dat moment verwerkt worden door <ORGANISATIE>. Denk hierbij aan een negatieve beoordeling of berisping waar de betrokkene een andere opvatting over heeft en haar of zijn eigen verklaring wil laten toevoegen aan het dossier.

Verwijderingsverzoek

Een betrokkene heeft het recht om van organisaties te verwachten dat diens persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging wordt verwijderd indien hier om wordt verzocht. <ORGANISATIE> is verplicht om een verwijderingsverzoek in te willigen zonder onredelijke vertraging indien sprake is van één van de volgende gevallen:⁶

⁴ Artikel 14 lid 4 AVG; artikel 23 lid 1 (i) AVG.

⁵ Artikel 16 AVG; artikel 17 AVG.

⁶ Artikel 17 lid 1 AVG.

- De persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij verzameld of anderszins verwerkt zijn;
- 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;
- De betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking en er zijn geen andere dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking.⁷ Let op: dit dwingt de <ORGANISATIE> tot een belangenafweging. Zie voor meer informatie hierover punt 4 in deze toelichting 'Behandeling indiening bezwaar tegen verwerking persoonsgegevens';
- De persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
- De persoonsgegevens moeten worden verwijderd om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust.

In de volgende gevallen hoeft het verzoek van de betrokkene niet ingewilligd te worden:

- Voor het uitoefenen van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie (denk aan journalistiek, nieuwssites of archieven);
- Voor het nakomen van een wettelijke verwerkingsverplichting die op <ORGANISATIE> rust. In de HR-bestanden zitten bijvoorbeeld bepaalde gegevens van werknemers die verstrekt moeten worden aan de Belastingdienst;
- Met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek;
- Voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

3. Verzoek om beperking van verwerking persoonsgegevens

Een betrokkene heeft het recht om de verwerking van diens persoonsgegevens (tijdelijk) te laten beperken in de volgende gevallen:⁸

- Bij betwisting van de juistheid van de persoonsgegevens door de betrokkene, gedurende een periode die <ORGANISATIE> in staat stelt de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
- 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;
- <ORGANISATIE> heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking, in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van <ORGANISATIE> zwaarder wegen dan die van de betrokkene.

⁷ Artikel 21 AVG.

⁸ Artikel 18 lid 1 AVG.

Afhandeling verzoek om rectificatie, verwijdering of beperking

Het rectificatie- en/of verwijderingsverzoek dient binnen 30 dagen behandeld te worden en de betrokkene dient zo snel mogelijk op de hoogte gesteld te worden over de inwilliging van diens verzoek.⁹ Als het verzoek niet ingewilligd wordt, dan dient de reden hiertoe gemotiveerd aangegeven te worden. Indien het verzoek wel ingewilligd wordt, dan dient dit gedeeld te worden met de betrokkene. Hierbij moeten eventuele ontvangers van de persoonsgegevens van de betrokkenen (bijvoorbeeld extern administratiekantoor) óók op de hoogte gebracht worden over de rectificatie, verwijdering of beperking van verwerkingen zodat zij ook de rectificatie, verwijdering of beperking doorvoeren.

4. Behandeling indiening bezwaar tegen verwerking persoonsgegevens

Een betrokkene heeft altijd het recht om een bezwaar in te dienen tegen de verwerking van diens persoonsgegevens indien hiervoor het gerechtvaardigd belang of de taak van algemeen belang als verwerkingsgrondslag wordt gebruikt. Dit bezwaar dient dan wél omkleed te worden met redenen die verband houden met de specifieke situatie van betrokkene.¹⁰

Indien <ORGANISATIE> geen dwingende gerechtvaardigde gronden kan aanvoeren voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene, dan moet <ORGANISATIE> de verwerking te staken. Dit geldt ook wanneer er niet aangetoond kan worden dat de verwerking verband houdt met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

In het geval dat een betrokkene een met redenen omkleed bezwaar indient tegen de verwerking van diens persoonsgegevens dat verband houdt met haar of zijn specifieke geval, dan zal <ORGANISATIE> een belangenafweging moeten maken. Bij deze belangenafweging dient gezien te worden of het belang van de betrokkene in een specifiek geval zwaarder weegt dan het belang van <ORGANISATIE>.

5. Behandeling verzoek tot dataportabiliteit

Een betrokkene heeft het recht om gegevens mee te nemen van de ene organisatie naar een andere organisatie.¹¹ Zo mag een leerling haar of zijn persoonsgegevens opvragen bij de oude school, verzoeken dat deze persoonsgegevens verwijderd worden en de verkregen persoonsgegevens aanreiken aan de nieuwe school. Dit heet het recht op dataportabiliteit. Een betrokkene kan een dergelijk verzoek enkel doen ten aanzien van diens eigen gegevens die zij of hij zélf heeft verstrekt. Een betrokkene kan diens gegevens opvragen indien de verwerking berust op de verwerkingsgrondslag 'toestemming' of 'uitvoering van een overeenkomst', en indien de verwerking via geautomatiseerde wijze verloopt.

De verstrekking van de verzochte data moet op een gestructureerd, gangbare en op een machine leesbare vorm plaatsvinden zodat de betrokkene zelf of de door de betrokkene gekozen

⁹ Artikel 12 lid 3 AVG.

¹⁰ Artikel 21 AVG.

¹¹ Artikel 20 AVG.

organisatie deze data verder kan verwerken. De data moet dus toegankelijk zijn voor de betrokkene en/of de organisatie waarvoor het is bestemd.

6. Wijze van antwoorden

De inhoudelijke reactie van <ORGANISATIE> op het verzoek van betrokkene dient binnen de door de AVG gestelde termijn van 30 dagen voorzien te worden.¹² Afhankelijk van de ingewikkeldheid en aantal verzoeken, kan de reactietermijn met twee maanden worden verlengd.¹³ Ook hierover zal de betrokkene zo snel mogelijk geïnformeerd worden (in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het verzoek), voorzien van een onderbouwing.

De reactie dient te geschieden op dezelfde wijze als waarop het verzoek is binnengekomen. Dit betekent dat een inzageverzoek dat per post is ingediend ook per brief beantwoord dient te worden. Hetzelfde geldt voor verzoeken die elektronisch ingediend worden. De reactie dient in een gangbaar formaat aangeleverd te worden aan de betrokkene. Inzage is kosteloos. Wel mag er voor extra kopieën een redelijke vergoeding gevraagd worden. Hierbij worden de richtlijnen die worden opgesteld door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) gevolgd zoals deze [hier](#) te raadplegen zijn.

7. Mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij <ORGANISATIE> of bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Tot de rechten van de betrokkene behoort ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de <ORGANISATIE> zelf of bij de Autoriteit Persoonsgegevens wanneer de betrokkene niet tevreden is met de inhoudelijke reactie. In de inhoudelijke reactie moet daarom altijd de mogelijkheid voor de betrokkene om een klacht in te dienen bij <ORGANISATIE> en bij de Autoriteit Persoonsgegevens, benoemd worden.

Deze bijlage is voor het laatst gewijzigd op: <datum>

Vastgesteld op <datum> door <...>

Goedgekeurd op <datum> door <...>

¹² Artikel 12 lid 3 AVG.

¹³ Artikel 12 lid 3 AVG.

Bijlage 2: Register (zie Excel-bestand)

Nummer/referentie uitoefeningsverzoek	Naam verzoeker	Optioneel: Reden van verzoek	Soort verzoek	Naam behandelaar	FG betrokken	Medium ontvangst verzoek (digitaal/post) (direct/fg)	Datum ontvangst verzoek	Ontvangst verzoek bevestigd	Deadline oplevering
1									
2									
3									
4									

Nummer/referentie uitoefeningsverzoek	Identificatie verzoeker vastgesteld	Korte omschrijving verzoek	Bijzondere omstandigheden verzoek	Gebruik van profiling (verwerking op geautomatiseerde wijze)	Vervolg onderzoek Ja/nee Omschrijving	Inwilliging verzoek mogelijk?	Motivatie afwijzing van verzoek (indien van toepassing)	Verlenging maximale termijn nodig?	Motivatie verlenging termijn
1									
2									
3									
4									

Nummer/referentie uitoefeningsverzoek	Verzoek doorgevoerd bij de ontvangers?	Verzoek afgehandeld	Afhandelingsdatum		Afhandelingsduur	Reactie betrokkene	Evaluatieverzoek (wat is gedaan)	Documenten in map (bewijsstukken i.e. reactie richting betrokkene)
1								
2								
3								
4								

[Voorbeeld uitoefeningsverzoek register](#)