

ALS KMO OMGAAN MET RECHTEN VAN BETROKKENEN

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)



BOOST: EEN BEKNOPTE HANDLEIDING

Project BOOST – Boost het bewustzijn van de Belgische KMO's en de naleving van de AVG, met speciale aandacht voor drie nalevingsthema's



Dit project wordt gefinancierd door het programma Rechten, gelijkheid en burgerschap REC-AG-2019 van de Europese Unie.

ALS KMO OMGAAN MET RECHTEN VAN BETROKKENEN

1. INLEIDING

In het geval dat uw onderneming persoonsgegevens verwerkt van natuurlijke personen die in de Europese Unie verblijven, dient ze sinds mei 2018 rekening te houden met de **Algemene Verordening Gegevensbescherming** (AVG), beter bekend als de General Data Protection Regulation (GDPR) in het Engels. De AVG reguleert de omgang met persoonsgegevens - denk aan namen, telefoonnummers, e-mailadressen, adresgegevens, etc. - zodat er zorgvuldig mee wordt omgegaan. Ondernemingen die niet voldoen aan de regelgeving lopen het risico boetes te moeten betalen.

De AVG voorziet in **rechten van betrokkenen**. Betrokkenen zijn de personen van wie u persoonsgegevens verwerkt. Het is voor uw onderneming belangrijk om op de hoogte te zijn van deze rechten, alsook te weten hoe ermee om te gaan indien betrokkenen zich hierop beroepen. Deze brochure helpt u als Kleine- of Middelgrote Onderneming (KMO) correct te handelen indien deze situatie zich voordoet. U vindt na een algemene toelichting van de rechten van betrokkenen informatie terug over de te nemen stappen, en enkele concrete voorbeeldsituaties.

WAT ZIJN DE RECHTEN VAN BETROKKENEN?

01 INZAGE

Betrokkenen hebben het recht te weten of hun persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt door uw onderneming, en zo ja, om inzage te krijgen in die gegevens. Ze hebben het recht op een kopie van die gegevens en informatie over de verwerking ervan.

02 BEPERKING VAN VERWERKING

Een beperking van verwerking bevest de gegevensverwerking. Dit betekent dat de onderneming de persoonsgegevens louter nog maar mag opslaan en alle andere verwerkingsactiviteiten moet stopzetten. Betrokkenen hebben het recht aan de verwerkingsverantwoordelijke een beperking van de verwerking te vragen indien een van de volgende situaties van toepassing is: 1/ de persoonsgegevens zijn onjuist, de betrokkene heeft dit aangegeven en uw onderneming heeft nog niet gecontroleerd of ze correct zijn, 2/ de verwerking is onrechtmatig, maar de betrokkene wil niet dat de persoonsgegevens worden verwijderd, 3/ de persoonsgegevens zijn niet meer nodig voor de beoogde doeleinden, maar de betrokkene heeft de gegevens nodig voor rechtsvordering (bv. juridische procedure), en/of 4/ de betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking, maar uw onderneming wil daar vanwege belangen toch mee doorgaan en het is onduidelijk wiens belangen zwaarder doorwegen.

03 VERGETELHEID

Betrokkenen hebben het recht aan de verwerkingsverantwoordelijke te vragen om persoonsgegevens te verwijderen wanneer 1/ persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden van verwerking, 2/ de toestemming is ingetrokken (geen andere rechtsgrond voor verwerking), 3/ de betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking, 4/ de persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt zijn, 5/ de wettelijke bewaartermijn is verlopen en/of 6/ de betrokkene jonger is dan 16 jaar en gegevens verzameld zijn via een app of website.

04 RECTIFICATIE & AANVULLING

Betrokkenen hebben het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten verbeteren en/of te laten aanvullen, bv. indien de persoonsgegevens niet correct of niet compleet zijn.

05 DATAPORTABILITEIT

Betrokkenen hebben het recht persoonsgegevens die ze aan uw onderneming hebben verstrekt, te verkrijgen en die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen indien het gaat over 1/ persoonsgegevens die uw onderneming verwerkt op basis van toestemming of indien de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst, en 2/ indien de verwerking verloopt via geautomatiseerde werkwijze (recht heeft geen toepassing op papieren dossiers).

06 BEZWAAR TEGEN VERWERKING

Betrokkenen hebben steeds het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens in 2 situaties:

- **Persoonsgegevens worden gebruikt voor direct marketingdoeleinden** (bv. de betrokkene koopt online een ticket voor een optreden, maar ontvangt nadien advertenties voor andere concerten die hij/zij niet wenst te ontvangen)
- **De betrokkene maakt bezwaar omwille van zijn/haar specifieke situatie** (bv. een verzekeringsmaatschappij gebruikt gegevens ter bestrijding van witwaspraktijken en kan daarom weigeren om gevolg te geven aan een bezwaar gezien de antiwitwaswetgeving hem verplicht de gegevens bij te houden)

07 BEPERKING GEAUTOMATISEERDE BESLUITVORMING & PROFILERING

Een betrokkene mag niet onderworpen worden aan een volledig automatische beslissing – zonder menselijke tussenkomst – die hem of haar aanzienlijk treft of juridische gevolgen heeft. De betrokkene heeft steeds het recht om zich hiertegen te verzetten tenzij het besluit noodzakelijk is voor de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst, berust op de toestemming van de betrokkene of is toegestaan bij een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling.

08 DUIDELIJKE INFORMATIE OVER GEGEVENSVERWERKING

Betrokkenen hebben recht op beknopte, transparante, begrijpelijke informatie in gemakkelijk toegankelijke vorm over de verwerking van persoonsgegevens. De informatie kan schriftelijk, elektronisch of in mondelinge vorm (op vraag) verstrekt worden.

WAT MOET UW ONDERNEMING DOEN?

VERZOEK BETROKKENE

Betrokkenen kunnen zoals gezegd beroep doen op diverse rechten wat betreft de verwerking van hun persoonsgegevens. Welke stappen dient uw onderneming te zetten om een verzoek in te willigen? Dat hangt uiteraard af van het recht waarop de betrokkene beroep doet. Op de volgende pagina's bespreken we dit kort.

Er zijn wel een aantal elementen waar uw onderneming in het algemeen kan op letten.

ALGEMENE ACTIEPUNTEN

1. Zorg ervoor dat uw **systemen, processen en interne organisatie** ingericht zijn op de rechten van betrokkenen (*bv. organisatorische en technische maatregelen nemen, ervoor zorgen dat IT-infrastructuur hierop afgesteld is, procedures instellen om een vlotte aanpak te verzekeren, etc.*)
2. Wees op de hoogte van de **verwerkingsprocessen en datastromen** in uw onderneming (*welke persoonsgegevens worden verwerkt, waar worden ze opgeslagen, wie er toegang heeft, etc.*). Creëer een Register van de verwerkingsactiviteiten
3. Check de **identiteit** van de betrokkene om te voorkomen dat u toegang geeft tot de persoonsgegevens van een ander. Men kan geen recht uitoefenen op andermans persoonsgegevens. Het opvragen van de identiteitskaart mag slechts bij twijfel of wanneer andere manieren om de identiteit te checken (*bv. toegang via online portaal*) niet volstaan
4. Je bent verplicht om de betrokkenen op een duidelijke en transparante manier te **informer**en over de verwerking van persoonsgegevens. Stel hiervoor een privacyverklaring op en publiceer die op jouw website
5. Zorg ervoor dat betrokkenen hun rechten kunnen uitoefenen
6. **Reageer** steeds (kosteloos) binnen de maand op het verzoek. De betrokkene moet antwoord krijgen of het ingewilligd wordt en zo niet, wat de redenen zijn
7. Bekijk **wie van uw werknemers** het best de uitoefening van de rechten opvolgt en beantwoordt
8. **Maak werknemers bewust** van wat een verzoek van een betrokkene is en hoe ze deze kunnen herkennen

INZAGE

DE BETROKKE NE VRAAGT OM TOEGANG OF EEN KOPIE TOT/VAN ZIJN OF HAAR PERSOONS-GEGEVENS, WAT NU?

Sophie heeft haar naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres doorgegeven aan uw uitzendbureau om een contract te kunnen laten opmaken. Deze gegevens worden in een online database bewaard zodat in de toekomst snel contracten kunnen worden gemaakt indien die nodig zijn. Sophie wil na enkele maanden echter weten wat uw uitzendbureau juist doet met haar gegevens, en doet beroep op haar **recht op inzage**. Geen paniek! Uw onderneming weet exact wat doen, namelijk:

- Een **kopie** bezorgen van de **persoonsgegevens** (incl. geregistreerde correspondentie zoals telefoongesprekken en e-mails, notities in de marge v/e dossier of CRM. Dit kan een eigen gemaakt overzicht zijn (geen wettelijke richtlijn lay-out) of een kopie van de documenten met persoonsgegevens.
- **Informatie geven over de verwerking**: doeleinden verwerking, betrokken categorieën van persoonsgegevens, ontvangers persoonsgegevens, bewaartermijnen, privacyrechten betrokkenen, recht op klacht indienen bij de Autoriteit, logica van geautomatiseerde besluitvorming (i.v.t.), organisatie die persoonsgegevens heeft bezorgd (i.v.t.).

Lijkt eenvoudig? In de realiteit kan dit echter complexer zijn.

Bovendien dient uw onderneming kosteloos een kopie beschikbaar te stellen (voor eventuele volgende kopieën mag een redelijke vergoeding worden gevraagd).

IN WELKE SITUATIES KAN DIT EEN PROBLEEM VORMEN?

Situatie 1: De persoonsgegevens van Sophie worden opgeslagen in diverse databases (bv. online bestanden, papieren dossiers, programma's, mailboxen) en het IT-systeem laat niet toe eenvoudig een overzicht te maken. Uw onderneming heeft geen zicht op welke persoonsgegevens van Sophie worden verwerkt en bewaard.

Wat kan **helpen**?

- Een goed overzicht hebben van de verschillende datastromen en verwerkingsprocessen van uw onderneming (via een Register van de verwerkingsactiviteiten bv.)
- Een **procedure** creëren en **technische maatregelen** nemen om betrokkenen inzage te geven. De onderneming is verantwoordelijk voor een veilige overdracht. Zorg ervoor dat de gegevens worden afgesplitst van persoonsgegevens van derden.

Situatie 2: Sophie vraagt aan haar werkgever om toegang te krijgen tot al haar persoonsgegevens (incl. kopie). Die persoonsgegevens zitten vervat in online databases, papieren dossiers en mailboxen. De vraag is echter of Sophie louter toegang dient te krijgen tot de persoonsgegevens die beschikbaar zijn bij de HR-dienst, of tot alle persoonsgegevens die

ergens opgeslagen zijn (bv. e-mails waarin Sophie wordt vernoemd). Tot welke persoonsgegevens moet uw onderneming m.a.w. toegang geven?

Wat kan **helpen**?

Het is aangeraden om (schriftelijk) aan de betrokkene te vragen in welke gegevens hij/zij concreet inzage wil (en de vraag zodoende af te bakenen, bv. door bijkomende vragen te stellen).

DATAPORTABILITEIT

DE BETROKKENE WIL ZIJN/HAAR GEGEVENS LATEN OVERDRAGEN

Cleo is niet langer tevreden van haar e-mailprovider, en wil graag overstappen naar een concurrent. Echter, het is belangrijk dat Cleo haar zorgvuldig opgebouwde contactenlijst behoudt. De huidige e-mailprovider is in het kader van Cleo's recht op dataportabiliteit verplicht:

- **Alle persoonsgegevens beschikbaar te stellen** die Cleo heeft verstrekt, zowel direct (bv. e-mailadres op webformulier) als indirect (bv. locatiegegevens). Afgeleide gegevens (bv. consumentenprofiel) moeten niet worden verstrekt.
- Dit **in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm** (*geen specifiek format voorgeschreven*) aan een derde partij, en/of op een eenvoudig te downloaden manier aan de betrokkene zelf.
- **Tip!** Wat betreft het formaat is het best na te gaan waarvoor de betrokkene de gegevens nodig heeft. *Bv. Cleo wil haar persoonsgegevens verkrijgen om haar contactenlijst te behouden. Een best practice zou zijn om de gegevens van de contactenlijst in een gestandaardiseerd formaat door te sturen.*

Zoals we daarnet al bekeken, is het echter niet altijd even eenvoudig zicht te krijgen op alle persoonsgegevens die door uw onderneming verzameld en verwerkt worden. Dit maakt het overdragen van die gegevens uiteraard zeer complex. Om deze vraag te kunnen beantwoorden, dient uw onderneming eerst de **persoonsgegevens van de betrokkene te verzamelen**, vooraleer deze kunnen worden beschikbaar gesteld.

HOE KAN UW ONDERNEMING HIEROP REAGEREN? ENKELE TIPS!

1. Breng verwerkingsactiviteiten in kaart

Zorg ervoor dat u weet heeft van de verwerkingsprocessen van uw onderneming via het creëren van een **Register van de verwerkingsactiviteiten**, en bekijk of dataportabiliteit hierop van toepassing is. Dataportabiliteit geldt enkel wanneer gegevens **automatisch** worden verwerkt op basis van **toestemming of een overeenkomst**. *Bv. zoekgeschiedenis of locatiegegevens van een klant op een webshop.*

2. Maak een data-inventarisatie

Breng in kaart welke **data(stromen)** er zijn en voor welke doeleinden ze worden bewaard en verwerkt. Onderzoek welke derde partijen toegang hebben, en welke data extern opgeslagen zijn.

3. Neem organisatorische en technische maatregelen om de uitoefening van het recht mogelijk te maken

Stel interne **procedures** in opdat zo snel mogelijk gereageerd kan worden op het verzoek van de betrokkene, en zorg ervoor dat uw onderneming **technisch** in staat is om de gegevens te verstrekken en/of door te sturen naar een derde.

BEZWAAR

DE BETROKKE NE MAAKT BEZWAAR TEGEN DE VERWERKING VAN ZIJN/HAAR PERSOONS-GEGEVENS

Erik maakt bezwaar tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens door een onderneming. Hij heeft dit recht op bezwaar in **2 situaties**:

1. De persoonsgegevens worden verwerkt voor (profilering van) **direct marketing** doeleinden.

UITKOMST: De onderneming moet stoppen met het versturen van reclamepost.

2. Vanwege de **specifieke situatie** van de betrokkene. Alleen mogelijk als de onderneming persoonsgegevens verwerkt op grond van een taak van algemeen belang of op grond van een gerechtvaardigd belang (bv. Erik heeft meegedaan aan een medisch onderzoek en komt er later achter dat een kennis als onderzoeker bij het centrum werkt).

UITKOMST: De onderneming moet stoppen met het verwerken van de gegevens, tenzij u goede redenen heeft voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen van de betrokkene, of die te maken hebben met een rechtsvordering. De onderneming moet dit gerechtvaardigd belang goed documenteren zodat zij nadien die belangenafweging op een onderbouwde manier kan verdedigen.

BEPERKING VAN VERWERKING

DE BETROKKE NE WIL DAT HET GEBRUIK VAN ZIJN/HAAR PERSOONS-GEGEVENS WORDT BEPERKT (EN DIT MAG IN VOLGENDE SITUATIES)

Situatie 1: Valérie merkt dat haar **persoonsgegevens** mogelijk **onjuist** zijn. Uw onderneming mag deze gegevens niet gebruiken zolang u niet heeft gecontroleerd of de gegevens wel kloppen.

Situatie 2: Uw onderneming mag bepaalde persoonsgegevens niet verwerken, maar Valérie wil **niet** dat uw onderneming deze gegevens definitief **wist** (bv. om later opnieuw te kunnen opvragen).

Situatie 3: Uw onderneming heeft de gegevens van Valérie niet langer nodig voor het oorspronkelijk doel van de verwerking, maar Valérie wil niet dat uw onderneming de gegevens wist omdat ze nodig zijn voor een **rechtsvordering**.

Situatie 4: Valérie heeft **bezwaar** gemaakt tegen de verwerking van haar gegevens vanwege haar specifieke situatie. Uw onderneming moet stoppen met de verwerking tenzij u goede redenen heeft die zwaarder wegen dan de belangen van de betrokkene. Zolang dit niet duidelijk is, mag uw onderneming de gegevens niet gebruiken.

Uw onderneming moet

- Binnen 1 maand schriftelijk reageren of aan het verzoek wordt voldaan, waarom (niet) en op welke manier (i.v.t.) (*incl. reden van weigering*)
- **BIJ BEPERKING:** Ervoor zorgen dat de persoonsgegevens louter nog worden bewaard vanaf het moment dat de betrokkene beroep doet op dit recht
- De uitoefening van het recht mogelijk maken, bv. via het creëren van (up-to-date) interne procedures en technische maatregelen
- Aan derde partijen laten weten & in bestanden aangeven dat de verwerking van de gegevens beperkt is

VERGETELHEID

DE BETROKKE NE WIL VERGETEN WORDEN DOOR UW ONDERNEMING, EN ZIJN/HAAR PERSOONS-GEGEVENS LATEN VERWIJDEREN.

Situatie 1: Younes' locatiegegevens en aankoopgeschiedenis worden door een webshop gebruikt om gerichte reclame te sturen via e-mail. Oorspronkelijk gaf Younes hier toestemming voor, maar hij wil die toestemming intrekken en zijn gegevens laten verwijderen.

UITKOMST: De webshop moet de gegevens verwijderen, aangezien de toestemming voor verwerking is ingetrokken.

Situatie 2: Een uitzendbureau komt terecht op het LinkedIn profiel van Elisabeth en contacteert haar om te zien of er interesse is in een vacature. Elisabeth vraagt om haar persoonsgegevens niet te gebruiken (en niet gecontacteerd te worden). Zes maanden na de aanvraag contacteert een nieuwe medewerker Elisabeth opnieuw via LinkedIn vanwege haar interessante profiel. Elisabeth dient klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit omdat haar gegevens niet verwijderd zouden zijn.

UITKOMST: Het uitzendbureau mag de gegevens niet langer gebruiken om bv. Vacatures te sturen. Een procedure kan helpen om ervoor te zorgen dat de gegevens niet (per ongeluk) opnieuw worden verzameld en verwerkt.

Situatie 3: Een apotheker dient klantgegevens te verzamelen en verwerken om een dienst te kunnen aanbieden. De wetgeving gebonden aan de sector legt echter op dat de persoonsgegevens voor bepaalde tijd opgeslagen dienen te worden, maar de betrokkene vraagt om vergetelheid. Wat moet de apotheker doen?

UITKOMST: De apotheker moet het verzoek weigeren, aangezien de verwerking noodzakelijk is voor een taak van algemeen belang wat betreft volksgezondheid (*zie uitzonderingen*).

OPGEPAST, HET RECHT OP VERGETELHEID KAN GEWEIGERD WORDEN INDIEN

- De verwerking noodzakelijk is om het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie uit te oefenen
- Er een wettelijke verplichting is om persoonsgegevens te verwerken
- De gegevens verwerkt worden om openbaar gezag of een taak van algemeen belang uit te oefenen
- De onderneming gegevens verwerkt voor een taak van algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid
- De onderneming de gegevens moet archiveren in het algemeen belang
- De gegevens noodzakelijk zijn voor een rechtsvordering.

WAT MOET UW ONDERNEMING DOEN OM OP EEN VERZOEK IN TE GAAN?

1. Reageren op het verzoek en bepalen of uw onderneming hierop moet ingaan (*zie bovenstaande uitzonderingen*)
2. Bij akkoord binnen een maand het verzoek kosteloos inwilligen (*uitzondering bij complexe aanvragen*)
3. Externe verwerkers op de hoogte brengen
4. Technische maatregelen nemen opdat persoonsgegevens kunnen worden verwijderd, incl. in de back-up (door IT-dienst)

GEÏNFORMEERD WORDEN

Wees **transparant** naar betrokkenen toe, door hen te informeren over elk gebruik en verwerking van hun persoonsgegevens

Zo kunnen zij zelf de risico's inschatten en beslissingen nemen over hun persoonsgegevens

Om transparant te zijn dient uw onderneming op een **beknopte, transparante, begrijpelijke** manier, in een gemakkelijk **toegankelijke** vorm en in duidelijke en **eenvoudige taal** te communiceren (schriftelijk of elektronisch, of mondeling indien de betrokkene dit wenst).

Als verwerkingsverantwoordelijke geeft uw onderneming informatie over:

- De identiteit & contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke
- De contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming
- De bron van de persoonsgegevens als je ze verkregen hebt bij een derde
- De verwerkingsdoeleinden
- De gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van derde
- De ontvangers/categorieën van ontvangers van persoonsgegevens (i.v.t.)
- Of de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een derde land of een internationale organisatie (i.v.t.)
- De bewaartermijn van de persoonsgegevens
- De rechten van betrokkenen
- Het recht op klacht indienen bij de Autoriteit
- De wettelijke grondslag van de gegevensverwerking
- Het bestaan en de logica van geautomatiseerde besluitvorming

TIP: Stel een **privacyverklaring** op.

Pas het taalgebruik aan aan de doelgroep (*bv. aangepast taalgebruik voor kinderen*).

Het informeren van betrokkenen hoeft niet per se in de vorm te gebeuren van een privacyverklaring, zolang je alle informatie maar wel op de juiste manier verstrekt. *Bv. een apotheker die een informatieve fiche op de deur hangt waarmee hij/zij klanten informeert over de verwerking van persoonsgegevens, is eveneens in orde.*

Voor meer informatie verwijzen we u graag door naar de BOOST FAQ-brochure, waarin meer informatie te vinden is over het transparantiebeginsel

