



HODARI

PRIVACY COMPLIANCE SECURITY GOVERNANCE

Inzageverzoeken in theorie en praktijk

R. (Ruud) Buurma en L. (Lodewijk) Benjaminse
oktober 2020

OPENBAAR

Inleiding

1. Inleiding
2. Wettelijke bepalingen
3. Informatieverstrekking aan betrokkenen
4. Uitvoering in de praktijk
5. Afronding



Inleiding

Vooruitblik

Op grond van artikel 15 van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) mag een betrokkene een organisatie vragen of zijn persoonsgegevens daar worden verwerkt. Als dat inderdaad zo is, dan mag de betrokkene deze gegevens ook inzien. In deze publicatie gaan wij in op diverse aspecten van dergelijke inzageverzoek.

In hoofdstuk 2 gaan wij op de wettelijke bepalingen die aan inzageverzoeken ten grondslag liggen. Daarbij bespreken wij de rechten van de betrokkene en de verwerkingsverantwoordelijke. Daarna gaan wij in hoofdstuk 3 in op wat wij op de websites van een aantal organisaties hebben aangetroffen over de mogelijkheden om een verzoek in te dienen om het recht van inzage uit te oefenen. In hoofdstuk 4 gaan wij in op onze ervaringen, waarbij wij (op persoonlijke titel) een aantal verzoeken hebben gedaan bij een aantal organisaties om inzage te krijgen. Tot slot geven we in hoofdstuk 5 een samenvatting van deze publicatie.



1. Inleiding
2. Wettelijke bepalingen
3. Websites
4. Praktijk
5. Afronding



Wettelijke bepalingen

Rechten van betrokkenen

Volgens de AVG (artikel 15) mag een betrokkene (bijvoorbeeld een klant, patiënt, werknemer, bezoeker, ...) een verzoek indienen bij de verwerkingsverantwoordelijke om inzicht te krijgen welke gegevens van hem worden verwerkt en bewaard.

Er zijn volgens de AVG een aantal rechten die een betrokkene heeft, waarvan het *“recht van inzage van de betrokkene”* een van de bekendste is:

- recht op duidelijke **informatie** (artikel 13 en 14): recht op heldere informatie over wat een organisatie met de persoonsgegevens doet en waarom;
- recht van **inzage** in de persoonsgegevens (artikel 15): het recht om onder meer een kopie te ontvangen van de persoonsgegevens die worden verwerkt;
- recht op **rectificatie** en vervollediging (artikel 16): betrokkene heeft het recht om de persoonsgegevens die de organisatie verwerkt te laten wijzigen c.q. aan te vullen;
- recht op **gegevenswissing** ('recht op vergetelheid') (artikel 17): betrokkene heeft het recht om 'vergeten' te worden;
- recht op **beperking** van de verwerking (artikel 18): betrokkene heeft het recht om minder gegevens te laten verwerken;
- recht op **overdraagbaarheid** ('dataportabiliteit') van gegevens (artikel 20): betrokkene heeft het recht om persoonsgegevens te laten **overdragen** naar een andere partij;
- recht van **bezwaar** (artikel 21): betrokkene heeft het recht om bezwaar te maken tegen verwerking van zijn persoonsgegevens;
- recht niet te worden onderworpen aan **geautomatiseerde individuele besluitvorming** (waaronder profilering) (artikel 22): betrokkene heeft het recht op een menselijke blik bij besluiten.



Wettelijke bepalingen

Volledige tekst van artikel 15

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

- 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. indien mogelijk, de **periode** gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- e. dat de betrokkene het recht heeft 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;
- f. dat de betrokkene het recht heeft een **klacht in te dienen** bij een toezichthoudende autoriteit;
- g. wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de **bron** van die gegevens;
- h. het bestaan van **geautomatiseerde besluitvorming**, met inbegrip van de in artikel 22, bedoelde profilering.

Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.

De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.



Wettelijke bepalingen

Beperkingen rondom het recht van inzage

Organisaties kunnen een inzageverzoek weigeren en moeten de **weigering schriftelijk onderbouwen** en laten zien dat een zorgvuldige afweging is gemaakt, tussen de belangen van alle betrokken partijen.

Er gelden een aantal spelregels rondom het indienen van een dergelijke verzoek, namelijk:

- Een betrokkene (16 jaar of ouder) heeft alleen recht van inzage in zijn **eigen persoonsgegevens**.
- Als de organisatie daarom vraagt, moet de betrokkene een **inzageverzoek nader preciseren**. Doet de betrokkene dat niet, of is er sprake van een herhaaldelijk verzoek, is het voor de organisatie onevenredig arbeidsintensief of te kostbaar, dan mag de organisatie het verzoek weigeren.

Daarnaast geeft artikel 41 een aantal uitzonderingen, op grond waarvan een organisatie een inzageverzoek mag **weigeren**. Bijvoorbeeld als dat noodzakelijk is:

- voor de openbare veiligheid;
- om strafbare feiten te voorkomen of op te sporen;
- om de rechten en vrijheden van anderen te beschermen.

Ook kan een organisatie het verzoek **gedeeltelijke weigeren** bijvoorbeeld om informatie in een dossier af te schermen die over iemand anders gaat. Heeft iemand anders (naar verwachting) er bezwaar tegen dat inzage wordt verleend, dan moet de organisatie die persoon de kans geven om zijn mening te geven, voordat inzage wordt verleend.

- Is er geen argument om het inzageverzoek te weigeren, dan moet de organisatie in principe binnen 30 dagen aan het inzageverzoek voldoen.
- In principe mogen géén kosten worden berekend voor het aanleveren van de gevraagde informatie. Maar is een verzoek ongegrond of buitensporig, bijvoorbeeld omdat iemand heel veel verzoeken indient, dan mag een redelijke administratieve vergoeding worden gevraagd of zelfs het verzoek worden geweigerd.



Wettelijke bepalingen

Gerechtelijke uitspraken

Hieronder bespreken wij twee uitspraken van de rechten die met inzageverzoeken te maken hadden. Hiermee wordt het belang voor organisaties om zaken rondom inzageverzoeken op orde te hebben benadrukt.

- BKR (Stichting Bureau Krediet Registratie) mag geen geld vragen aan mensen die digitaal hun persoonsgegevens willen inzien, zo oordeelde de rechter in juli 2020. Wanneer mensen per post inzage in hun persoonsgegevens bij BKR willen, moet dat eenvoudig en met redelijke tussenpozen mogelijk zijn. BKR wierp te hoge drempels op voor inzage. Dat mag niet volgens de AVG. Daarom heeft de Autoriteit Persoonsgegevens aan BKR een boete opgelegd van EUR 830.000. De Autoriteit Persoonsgegevens kreeg klachten over de drempels die BKR opwierp wanneer mensen hun persoonsgegevens wilden inzien.
- De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in augustus 2018 bij vermogensbeheerder Theodoor Gilissen (inmiddels opgegaan in InsingerGilissen Bankiers) een last onder dwangsom van EUR 48.000 opgelegd vanwege het overtreden van de AVG. Zij weigerde een van haar klanten inzicht te geven in diens persoonsgegevens. De klant wilde in 2016 weten welke gegevens de bank van hem had, waar ze vandaan kwamen en met wie de gegevens waren gedeeld. Door die informatie – na herhaaldelijk verzoek – niet te delen overtrad de private bank de AVG. (Het verzoek van de klant was overigens ingediend ten tijde van de Wet bescherming persoonsgegevens.)



1. Inleiding
2. Wettelijke bepalingen
3. Informatieverstrekking aan betrokkenen
4. Uitvoering in de praktijk
5. Afronding



Informatieverstrekking aan betrokkenen

Toegankelijkheid procedure inzageverzoeken

Om na te gaan met welk gemak betrokkenen via websites van organisaties inzageverzoeken kunnen indienen, hebben wij diverse websites onderzocht. Het gaat daarbij om websites van:

- gemeenten;
- ziekenhuizen;
- banken;
- verzekeraars.



Informatieverstrekking aan betrokkenen

Uitkomsten

In onderstaande tabel zijn de uitkomsten samengevat. Waarbij de kleuren het volgende aanduiden:

- groen: veelal duidelijk uitgewerkt;
- oranje: soms of verschillend uitgewerkt;
- rood: meestal niet of onduidelijk uitgewerkt.

Op de volgende slides gaan we in detail in op hetgeen we hebben aangetroffen op de websites van gemeenten, ziekenhuizen, banken en verzekeraars.

	digitaal formulier op de website	duidelijk hoe de aanvraag kan worden ingediend	duidelijk startpunt voor het indienen van het verzoek	fysiek of digitaal afwikkelen	makkelijk te vinden via zoekfunctie	legitimatie betrokkenen	duidelijkheid over terugkoppeling, kosten en termijnen	mailadres van functionaris gegevensbescherming bekend
gemeenten	oranje	oranje	oranje	oranje	oranje	oranje	rood	groen
ziekenhuizen	oranje	groen	oranje	oranje	groen	oranje	rood	oranje
banken	groen	groen	groen	rood	groen	groen	oranje	groen
verzekeraars	oranje	oranje	oranje	rood	oranje	oranje	rood	groen



Informatieverstrekking aan betrokkenen

Gemeenten

Wij hebben een aantal websites van gemeenten bekeken, waarbij wij het volgende aantreffen:

- Enkele van de door ons onderzochte websites bieden een digitaal formulier aan om het inzageverzoek te starten. Bij een aantal gemeenten kan dat slechts door middel van een brief, wat als een onnodige barrière kan worden ervaren.
- Opvallend is dat bij een aantal gemeenten op de website niet duidelijk wordt hoe de aanvraag kan worden ingediend.
- Bij sommige gemeenten staat een duidelijk startpunt voor het indienen van een inzageverzoek op de website vermeld en bij andere staat dit verstopt in onderliggende pagina's of documenten. In enkele gevallen is een procedure in helemaal niet te vinden.
- Er zijn gemeenten die het recht van inzage alleen fysiek afwikkelen en er zijn gemeenten die dat digitaal doen of een combinatie van deze twee.
- Via de zoekfunctie op de websites komt men soms op de benodigde procedure uit. Vaak werkt de zoekfunctie niet op voor de hand liggende trefwoorden als "*inzage*" "*inzageverzoek*" of "*recht van inzage*".
- Gemeenten gaan verschillend om met de legitimatie door betrokkene. Namelijk via DigiD of een kopie van het legitimatiebewijs.
- In veel gevallen wordt niet vermeld wat de betrokkene kan verwachten ten aanzien van: de manier van terugkoppeling (digitaal of fysiek), de gehanteerde termijnen of eventuele kosten.
- Een e-mailadres met de gegevens van de functionaris voor gegevensbescherming is in de meeste gevallen opgenomen op de website.

Gemeenten hanteren geen uniforme wijze waarop zij de procedure inzageverzoeken op hun site publiceren. Inmiddels hebben wij contact gehad met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Informatiebeveiligingsdienst (IBD). Zij hebben aangegeven dat er op zeer korte termijn een nieuwe handreiking komt om de processen die ingaan op de recht van betrokkene (waaronder het recht van inzage) te uniformeren.



Informatieverstrekking aan betrokkenen

Ziekenhuizen

Op de website van ziekenhuizen vielen ons een aantal zaken op:

- Enkele van de door ons onderzochte websites bieden een digitaal formulier aan om het inzageverzoek te starten.
- Er zijn ziekenhuizen waarbij een duidelijk startpunt voor het inzageverzoek op de hoofdpagina staat vermeld. Bij websites van andere ziekenhuizen staat het startpunt vermeld in onderliggende pagina's of documenten.
- Het recht van inzage kan bij sommige ziekenhuizen alleen fysiek worden afgewikkeld. Via de zoekfuncties op de websites komt men meestal uit op de benodigde procedure "*inzage verlenen*" uit. Soms werkt de zoekfunctie niet op de voor de hand liggende trefwoorden als "*inzage*" "*inzageverzoek*" of "*recht van inzage*".
- In alle gevallen wordt er in de privacyverklaring wel verwezen naar het "*recht van inzage*".
- De ziekenhuizen gaan op verschillende wijze om met het legitimeren van de betrokkene.
- In veel gevallen wordt niet vermeld wat de betrokkene kan verwachten ten aanzien van: de manier van terugkoppeling (digitaal of fysiek), de gehanteerde termijnen of eventuele kosten
- Een e-mailadres met de gegevens van de functionaris voor gegevensbescherming is slechts in enkele gevallen die wij hebben bekeken opgenomen.

Ten aanzien van de wijze waarop informatie moet worden verstrekt is sinds 1 juli 2017 ook de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg van belang. In die wet is nog eens expliciet aangegeven dat inzage in een dossier langs elektronische weg mogelijk moet zijn.



Informatieverstrekking aan betrokkenen

Banken

Op de websites van banken troffen wij het volgende beeld aan:

- Opvallend is dat bij alle grootbanken een digitaal formulier beschikbaar is waarmee inzage kan worden verkregen, maar dat bij een aantal dit formulier separaat per post verzonden dient te worden.
- Bij de banken staat op de website een duidelijk startpunt voor het indienen van een inzageverzoek die veelal met de zoekfunctie of vanuit de privacyverklaring gemakkelijk te vinden is.
- Op veel websites wordt niet vermeld op welke wijze het dossier (fysiek of digitaal) beschikbaar wordt gesteld aan betrokkene. Op een enkele website lazen wij dat het inzageverzoek op een kantoor van de bank kan worden ingediend.
- De termijnen staan op de websites van de meeste banken vermeld. Over eventuele kosten wordt geen informatie gegeven.
- In alle gevallen is bij de grootbanken een procedure te vinden die op heldere en uitgebreide wijze uitleg geeft welke rechten betrokkenen hebben en op welke wijze de inzage verloopt. Het is dus duidelijk hoe de aanvraag kan worden ingediend.
- In de meeste gevallen vindt legitimatie plaats via een papieren kopie van het legitimatiebewijs maar soms ook digitaal.
- Een e-mailadres van de functionaris voor gegevensbescherming is opgenomen op de websites die wij hebben bekeken.

In ons onderzoek troffen wij één bank aan die zich sterk profileert als 'digitaal'. Het uitoefenen van het recht van inzage verloopt daar echter verre van digitaal:

- de site kent geen zoekfunctie;
- er is geen digitaal formulier beschikbaar;
- aanvraag moet worden gedaan via het postadres.



Informatieverstrekking aan betrokkenen

Verzekeraars

Over het algemeen verloopt het verkrijgen van inzage bij verzekeraars moeizamer dan bij banken.

- Enkele van de door ons onderzochte websites bieden geen digitaal formulier aan om het inzageverzoek in te dienen.
- Op veel websites wordt niet vermeld op welke wijze het dossier (fysiek of digitaal) beschikbaar wordt gesteld aan betrokkene.
- In veel gevallen kan een verzoek tot inzage worden ingediend via een portaal. Echter wanneer men geen klant (meer) is, wordt niet aangegeven hoe men dan een verzoek tot inzage kan indienen en worden er geen contactgegevens verstrekt.
- Bij slechts één van de onderzochte websites is het mogelijk om het inzageverzoek via e-mail in te dienen.
- Via de zoekfuncties op de websites worden zelden resultaten weergegeven en komt men meestal niet op de benodigde procedure "*inzage verlenen*" uit. Of de zoekfunctie werkt niet, omdat er teveel resultaten worden weergegeven op voor de hand liggende trefwoorden als "*inzage*" "*inzageverzoek*" of "*recht van inzage*". De rechten van de klanten worden niet vermeld en ook niet op welke wijze de inzage verloopt.
- Niet alle websites van verzekeraars, die wij hebben onderzocht vermelden de termijnen. In geen enkel geval wordt iets over kosten vermeld.
- De verzekeraars gaan op verschillende wijze om met het legitimeren van de betrokkene.
- Een e-mailadres met de gegevens van de functionaris voor gegevensbescherming is op één van de verzekeraars na opgenomen op de website.

Opvallend is dat één verzekeraar er bewust voor kiest gekozen om het contact niet per mail te laten verlopen.

Bij enkele verzekeraars is de website helder en klantvriendelijk opgebouwd:

- via de zoekfunctie en het privacy statement is een heldere procedure te vinden;
- met stelt een digitaal formulier beschikbaar;
- het proces verloopt digitaal;
- in het proces wordt onderscheid gemaakt naar inzage door (voormalige) klanten en personeelsleden en overige betrokkenen;
- duidelijkheid over de wettelijke termijnen;
- de verzekeraar geeft uitgebreide uitleg over de rechten van betrokkene.



1. Inleiding
2. Wettelijke bepalingen
3. Informatieverstrekking aan betrokkenen
4. Uitvoering in de praktijk
5. Afronding



Uitvoering in de praktijk

Opvolging van inzageverzoeken

Wij hebben (op persoonlijke titel) verzoeken ingediend bij een aantal organisaties om inzage te krijgen in persoonsgegevens. Hieronder gaan wij in op onze ervaringen:

- niet in alle gevallen was het mogelijk het inzageverzoek digitaal in te dienen;
- de termijn van 30 dagen werd niet altijd, waar vervolgens soms niet over wordt gecommuniceerd;
- in een enkel geval waren de opgeleverde persoonsgegevens niet volledig;
- bij de meeste organisaties verliep het proces over het algemeen gestroomlijnd echter in sommige gevallen leek het er op dat de procedures voor het afhandelen van inzageverzoeken intern niet altijd beschikbaar zijn, bekend waren bij de werknemers of tekortkomingen kennen;
- persoonsgegevens in oudere dossier waren in een enkel geval niet gedigitaliseerd en konden dus alleen fysiek worden geleverd;
- op de achtergrond lijkt de functionaris voor gegevensbescherming in veel gevallen mee te kijken gedurende de afhandeling van het verzoek.



1. Inleiding
2. Wettelijke bepalingen
3. Informatieverstrekking aan betrokkenen
4. Uitvoering in de praktijk
5. Afronding



Afronding

Processen, techniek en mensen

Heldere **processen** helpen organisaties inzage verzoeken efficiënt en adequaat af te handelen. Hierbij is het van belang dat organisaties intern aandacht besteden aan de volgende aspecten:

- de wijze waarop betrokkene inzageverzoeken kan indienen: digitaal, via post, via een persoonlijk account en/of fysieke op locatie;
- de betrokken personen die het inzageverzoek afhandelen, bijvoorbeeld een speciale afdeling, de klantenservice of wellicht de functionaris voor gegevensbescherming;
- het kanaal waarmee de organisatie communiceert met betrokken: een USB-stick, per post, via e-mail of een persoonlijk account;
- de beveiliging die wordt toegepast op de persoonsgegevens;
- manier van identificeren van betrokkene: persoonlijk komen melden, kopie van een legitimatie of bijvoorbeeld DigiD;
- voorwaarden waaronder mag iemand persoonsgegeven van een ander persoon in ontvangst mag nemen.



Afronding

Processen, techniek en mensen

De **techniek** helpt organisaties om de persoonsgegevens juist en volledig op te leveren wanneer een betrokkene een inzageverzoek doet. Diverse tooling is beschikbaar om in zowel ongestructureerde als gestructureerde data de juiste persoonsgegevens te kunnen vinden. Het is van groot belang dat organisaties weten in welke systemen de persoonsgegevens te vinden zijn, zodat gericht de persoonsgegevens kunnen worden verzameld.

Met oog op de **mensen** in organisaties is het van groot belang hen bewust te maken van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van inzageverzoeken. Werknemers moeten goed op de hoogte zijn hoe dergelijk verzoek wordt afgehandeld en waarnaartoe men betrokkenen kan verwijzen.



HODARI draagt bij aan betere informatiebeveiliging en privacy. Wij helpen organisaties aantoonbaar grip te krijgen op informatiebeveiliging en privacy door vraagstukken op het gebied van governance, risk en compliance op te lossen.

Wij bieden kwalitatief hoogwaardige oplossingen waarbij de meest complexe vraagstukken tot in detail zijn opgelost. Wij hebben ruime ervaring opgedaan binnen verschillende sectoren, zoals de financiële sector, energiesector, retail, (rijks)overheid, advocatuur en IT-dienstverleners. Regelmatig handelen wij binnen projecten naar aanleiding van fusies en overnames, reorganisaties, bevindingen van accountants of opmerkingen van toezichthouders.

HODARI B.V.

071-2032385
hodari.nl

L. (Lodewijk) Benjaminse
lodewijk.benjaminse@hodari.nl