

Handreiking

# Rechten van Betrokkenen

Deel 1 - De informatieplicht en het recht van inzage

# Inhoudsopgave

1. Betrokkene in control over zijn persoonsgegevens.....	3
2. De informatieplicht.....	4
2.1 Wat zegt de AVG? .....	4
2.2 Wat betekent dit? .....	4
3. Recht van inzage.....	6
3.1 Wat zegt de AVG? .....	6
3.2 Wat betekent dit? .....	6

## Colofon

Deze handreiking is mede tot stand gekomen door een samenwerking van onder andere VNG, VNG Realisatie, de Informatie Beveiligingsdienst (IBD) en Kenniscentrum Europa Decentraal.

Voor meer informatie en vragen verwijzen we u naar de websites [vng.nl](http://vng.nl) en [vngrealisatie.nl/privacy](http://vngrealisatie.nl/privacy). Indien u naar aanleiding van dit document nog vragen heeft, of advies wilt over de Wbp, AVG of privacy in het algemeen kunt u deze stellen via [privacy@vng.nl](mailto:privacy@vng.nl)

©Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, januari 2018

# 1. Betrokkene in control over zijn persoonsgegevens

Op 25 mei 2018 treedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking. In de kern wil de AVG betrokkenen<sup>1</sup> in staat te stellen 'in control' te zijn over hun eigen persoonsgegevens<sup>2</sup>. Zij krijgen meer en uitgebreidere rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens en de verwerking daarvan. Nieuw zijn het recht op dataportabiliteit en het recht op vergetelheid. De overige rechten bestaan nu al onder de Wet bescherming persoonsgegevens. Betrokkenen hebben onder de AVG de volgende rechten:

1. Recht van inzage (artikel 15 AVG);
2. Recht op rectificatie (artikel 16 AVG);
3. Recht op vergetelheid (gegevenswissing) (artikel 17 AVG);
4. Recht op beperking van de verwerking (artikel 18 AVG);
5. Recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid gegevens) (artikel 20 AVG);
6. Recht van bezwaar tegen verwerking (artikel 21 AVG);
7. Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming/profileren (artikel 22 AVG).

Betrokkenen hebben dus het recht om na te gaan wat er met hun persoonsgegevens gebeurt (punt 1) en hier als dit nodig is invloed op uit te oefenen (punt 2 t/m 7).

Om betrokkenen nog meer in staat te stellen 'in control' te zijn, hebben verwerkingsverantwoordelijken daarnaast de verplichting om transparant te zijn door middel van een informatieplicht richting betrokkenen (artikel 13 en 14 van de AVG).

De informatieplicht hangt daarmee nauw samen met de rechten van betrokkenen: aan de ene kant is er de verplichting voor de gemeente om betrokkenen actief, tijdig en adequaat te informeren over verwerkingen van persoonsgegevens; aan de andere kant kunnen betrokkenen hun rechten uitoefenen richting de gemeente.

Het doel van deze handreiking is het toelichten de informatieplicht van verwerkingsverantwoordelijken, het recht van inzage, en hoe gemeenten hiermee om kunnen gaan. De overige rechten worden in een aparte publicatie toegelicht, deze verschijnt binnenkort.

---

<sup>1</sup> Definitie betrokkenen: degenen wiens persoonsgegevens worden verwerkt.

<sup>2</sup> Definitie persoonsgegevens: *alle informatie* over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon

## 2. De informatieplicht

### 2.1 Wat zegt de AVG?

Wanneer verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt, moet voor betrokkenen duidelijk zijn dat dit zo is of zal zijn en wat het doel van de verwerking is. De AVG geeft in artikel 13 en 14 aan welke informatie in ieder geval verstrekt moet worden, bijvoorbeeld informatie over de categorieën gegevens, de rechten van betrokkene, de bron van gegevens en de grondslag voor de verwerking. Verandert het doel van de verwerking, dan moet de betrokkene ook daarover geïnformeerd worden. Het doel van het recht op informatie is te laten zien dat verwerking van persoonsgegevens transparant en behoorlijk gebeurt door de verwerkingsverantwoordelijke.

### 2.2 Wat betekent dit?

Het recht op informatie betekent dat een gemeente betrokkenen actief, op een heldere en toegankelijke manier moet informeren. De Wbp kent ook al een informatieplicht, maar onder de AVG is deze uitgebreid.<sup>3</sup> Essentieel is dat informeren ook voorafgaand aan een verwerking moet gebeuren. Informeer betrokkenen dus voorafgaand aan de dienstverlening in ieder geval zo goed mogelijk over:

- Welke gegevens vraag je op van de betrokkene?
- Welke gegevens haal je uit andere bronnen?
- Welke bronnen zijn dit?
- Waar ga je de gegevens voor gebruiken?
- Wat is de grondslag voor deze verwerking?
- Aan wie ga je de gegevens eventueel verstrekken?
- Wat zijn de gevolgen als een betrokkene bepaalde gegevens weigert te verstrekken?

Om uw inwoners duidelijk te informeren over wat u met hun persoonsgegevens doet, kunt u het beste gebruik maken van een online privacyverklaring. Op de website van VNG Realisatie is een handreiking beschikbaar over hoe u in een aantal stappen een privacyverklaring opstelt (zie [model privacyreglement op de website](#)). Een beknopte, transparante en begrijpelijke online privacyverklaring toont dat u betrokkenen goed informeert over de verwerking van hun persoonsgegevens. Dit is een van de eisen van de AVG.

Om de informatie zo toegankelijk mogelijk te maken, kunt u de verklaring in meerdere lagen opstellen. Bijvoorbeeld:

- In de eerste laag geeft u kort aan dat het college van B&W (meestal) verantwoordelijk is, maar dat de Functionaris Gegevensbescherming (FG) aanspreekpunt is voor vragen, diens contactgegevens en welke verwerkingen de meeste impact hebben op de betrokkenen;
- In de tweede en derde laag van de privacyverklaring kunt u meer in detail aangeven welke persoonsgegevens u voor welk doel verwerkt (bijvoorbeeld door te verwijzen naar de publieke versie van het register) en hoe mensen hun rechten kunnen uitoefenen.<sup>4</sup>

Het advies is dit aan te vullen met het publiceren van een publieke versie van het register van verwerkingen. Hiermee geeft u inzicht in onder andere de precieze verwerkingen en welke categorieën persoonsgegevens daarin verwerkt worden.

Hoe u betrokkenen kunt informeren kan per dienstverlening verschillen. Zorg in ieder geval dat u bij iedere dienstverleningsaanvraag betrokkenen informeert over de verwerking van persoonsgegevens. Denk bij online diensten bijvoorbeeld aan een pop-up of extra pagina met informatie over de

---

<sup>3</sup> Zie voor een volledige checklist over welke informatie u moet verstrekken aan betrokkenen [de Handleiding AVG van het Ministerie van Justitie en Veiligheid](#), p. 17.

<sup>4</sup> Deze informatie is gebaseerd op de richtlijnen voor transparantie en zijn te vinden op de [website van de Autoriteit persoonsgegevens](#).

verwerking van persoonsgegevens. Brieven en folders behoren ook tot de mogelijkheden. Zorg in ieder geval altijd dat de informatie goed vindbaar of duidelijk aanwezig is, in heldere taal is opgesteld en dat u vastlegt en kunt aantonen wanneer u op welke manier informeert. Dat vastleggen is belangrijk: zo kunt u voldoen aan de verantwoordingsplicht.

Let overigens ook op: informeren dient nooit verward te worden met toestemming. Als u voor een verwerking toestemming van betrokkenen nodig heeft, is het essentieel betrokkenen vooraf goed te informeren over waar ze toestemming voor moeten geven, en wat er precies met hun gegevens gaat gebeuren.

Naarmate u betrokkenen beter informeert over de verwerking van persoonsgegevens in het algemeen, en voor, tijdens, en na dienstverlening, hoe minder zij waarschijnlijk de noodzaak zullen voelen hun recht op inzage uit te oefenen door middel van een verzoek. Zo hoort het ook: idealiter hoeven betrokkenen niet om deze informatie te vragen, maar stelt de gemeente voldoende informatie beschikbaar. Transparantie draagt bij aan vertrouwen van de burger in het bestuur als verwerkingsverantwoordelijke met als mogelijk gevolg dat er minder behoefte is aan het uitoefenen van de rechten.

## 3. Recht van inzage

### 3.1 Wat zegt de AVG?

Als er persoonsgegevens van iemand worden verwerkt heeft deze het recht te weten welke gegevens dit zijn, waarvoor de gemeente deze gegevens precies gebruikt en met wie deze eventueel worden gedeeld. Dit is het recht op inzage (artikel 15 van de AVG). Betrokkene kan alleen gegevens over zichzelf opvragen, niet over anderen. Er hoeft geen reden te worden gegeven voor een inzageverzoek. Bij gegevens van een kind jonger dan 16 jaar wordt een inzageverzoek door de ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger gedaan.

De AVG is van toepassing op een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens of wanneer persoonsgegevens opgenomen zijn in een bestand of daartoe bestemd zijn. Hieronder vallen dus ook niet-digitale gegevens. Het inzagerecht gaat dus ook over al deze gegevens. Dit wordt in de volgende paragraaf verder uitgelegd.

Volgens artikel 15 van de AVG hebben betrokkenen het recht om uitsluitel te krijgen van de verantwoordelijke of deze gegevens van betrokkenen verwerkt. Als de verantwoordelijke gegevens verwerkt, hebben betrokkenen recht op inzage in hun eigen gegevens en op de volgende informatie over de verwerking:

- a) het doel van de verwerking;
- b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- c) of er gegevens aan derden worden doorgegeven, en zo ja, welke partijen dat zijn;
- d) doorgifte aan andere landen of internationale organisaties;
- e) indien mogelijk de verwachte opslagtermijn van de gegevens;
- f) welke verdere rechten de betrokkenen heeft met betrekking tot zijn of haar gegevens;
- g) dat de betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- h) of er gegevens van de betrokkene uit andere bronnen dan de betrokkene zelf worden gehaald, en zo ja, welke;
- i) of er sprake is van geautomatiseerde besluitvorming/profileren, en zo ja, hoe dit werkt en de mogelijke gevolgen voor de betrokkene.

### 3.2 Wat betekent dit?

Allereerst biedt de Handleiding AVG van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) een duidelijke uitleg over wanneer sprake is van “geautomatiseerde verwerking” en een “bestand”:

Bij geautomatiseerde verwerking moet u denken aan alle in paragraaf 3.1 [van de handleiding] genoemde bewerkingen die worden uitgevoerd met behulp van computers, smartphones, tablets, servers, databases et cetera. Met andere woorden, er is al snel sprake van een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking.

Er is ook sprake van de verwerking van persoonsgegevens wanneer deze in een bestand worden opgenomen of bestemd zijn om daarin opgenomen te worden. Een bestand onder de Verordening is een gestructureerde verzameling persoonsgegevens die via een bepaalde logica toegankelijk is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een archiefkast of een geordende verzameling naamkaartjes. Wat losse papieren op een bureau met daarin de namen van personen vormen geen bestand.

Puur mondelinge overdracht van gegevens is ook geen verwerking van persoonsgegevens. In de meeste gevallen worden de uitkomsten van dergelijke gesprekken echter vastgelegd, waardoor er vaak alsnog een verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt. Een hulpverlener die bijvoorbeeld met een collega mondeling de situatie van een cliënt bespreekt verwerkt geen persoonsgegevens, maar als de diagnose of het plan van aanpak vervolgens wordt vastgelegd in een cliëntensysteem, dan

is dat wel een verwerking van persoonsgegevens.<sup>5</sup>

Let dus op hoe in uw organisatie informatie over personen wordt vastgelegd, en wees u ervan bewust dat betrokkenen recht van inzage hebben in deze informatie!

Recht van inzage is niet nieuw, maar is net als het recht op informatie wel aangescherpt onder de AVG. Mogelijk heeft u dus al een proces klaarliggen om met inzageverzoeken om te gaan. Loop in dat geval het proces voor 25 mei 2018 na, stel het waar nodig bij om aan de AVG te voldoen, en zorg dat iedereen in de organisatie bekend is met het proces. Als het er niet is, richt het dan in!

Hieronder vindt u een voorbeeld opzet van het proces bij een inzageverzoek onder de AVG, met daarin per stap de belangrijkste aandachtspunten:

### **1. Verzoek mogelijk maken**

Stel op de gemeentelijke website een modelbrief beschikbaar voor een verzoek om inzage. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft een modelbrief beschikbaar gesteld die u hiervoor kunt gebruiken.<sup>6</sup> Geef bij deze brief direct informatie over het inzage-recht, en het verloop van de procedure als het verzoek wordt geaccepteerd. Als u het voor websitebezoekers mogelijk maakt om een verzoek digitaal in te dienen (bijvoorbeeld via een e-formulier, dan kunt u deze brief ook gebruiken voor de inrichting het formulier.

### **2. Binnenkomst verzoek en identificatieplicht organisatie**

Zorg dat uw organisatie deze verzoeken herkent, dat de verzoeken vervolgens terecht komen bij de aangewezen personen die het afhandelingsproces in detail kennen, en de verzoeken goed kunnen beoordelen. Deze mensen moeten ook kunnen inschatten of het inderdaad een inzageverzoek betreft.

Als u heeft vastgesteld dat het daadwerkelijk om een inzageverzoek gaat, en het duidelijk is waar de betrokkene inzage in wil, moet u de identiteit van de betrokkene vaststellen voordat u het verzoek in behandeling neemt. Dit is uitermate belangrijk omdat u de inzage niet aan de verkeerde wilt verlenen. Als een indiener zich niet wil of kan identificeren is dit grond om het verzoek af te wijzen.

Als de betrokkene het verzoek digitaal kan indienen (bijv. via e-formulier), kunt u de identiteit vaststellen door de betrokkene gebruik te laten maken van DigiD.<sup>7</sup> Bij elke andere vorm zal de betrokkene zich in persoon moeten identificeren, dus aan de balie en met een geldig identificatiebewijs.

Als de identiteit van de betrokkene is vastgesteld kunt u het verzoek in behandeling nemen.

### **3. Accepteren/Afwijzen verzoek**

Zorg voordat u een verzoek accepteert altijd dat het verzoek duidelijk is. Wanneer het om grote hoeveelheden persoonsgegevens gaat, laat de AVG ruimte (AVG art. 15, overweging 63) om aan betrokkenen te vragen het verzoek te specificeren. Als hulpmiddel bij het specificeren kan een gemeente de betrokkene verwijzen naar de publieke versie van het register, waar alle verwerkingen gegroepeerd in staan weergegeven. Gaat het niet om inzage in persoonsgegevens, maar om algemene informatie over verwerkingen of privacy? Dan kunt u daaraan voldoen door naar de relevante informatie te verwijzen, of deze direct te verstrekken.

In uitzonderlijke gevallen mag u een verzoek afwijzen of kosten in rekening brengen. De AVG heeft het over verzoeken die ongegrond of buitensporig zijn, en noemt expliciet het herhaaldelijk indienen

---

<sup>5</sup> [Handleiding AVG, Ministerie van Justitie en Veiligheid](#), p. 28.

<sup>6</sup> Zie [modelbrief](#) van de Autoriteit persoonsgegevens

<sup>7</sup> Aan te bevelen is om het authenticatieniveau niveau "midden" te gebruiken (<https://www.logius.nl/diensten/digid/detailinformatie/>)

van verzoeken (AVG art. 12 lid 5). Wel moet u altijd kunnen aantonen waarom deze verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn. Wijs een verzoek dus niet zomaar af en vraag in geval van twijfel voordat u een verzoek afwijst advies aan uw FG.

Besluit u uiteindelijk een verzoek (geheel of gedeeltelijke) te weigeren? Dan bent u wettelijk verplicht om dit binnen vier weken aan betrokkene te laten weten met daarbij de reden van het weigeren van het verzoek. Ook bent u verplicht om betrokkenen erop te wijzen dat bezwaar/beroep open staan, en dat ze een klacht kunnen indienen bij de AP of daar juridische hulp bij kunnen zoeken.

#### **4. Termijn voor afhandeling**

De schriftelijke reactietermijn op een verzoek is een maand. Bij grote of complexe verzoeken kan de termijn met maximaal 2 maanden worden verlengd<sup>8,9</sup>. Gemeenten verwerken veel persoonsgegevens, dus zullen ongetwijfeld ook dergelijke verzoeken tegenkomen. Laat dan altijd de betrokkene zo snel mogelijk – maar uiterlijk binnen een maand – weten dat u meer tijd nodig heeft om aan het verzoek te voldoen. Leg ook duidelijk uit waarom dit het geval is.

#### **5. Informatie verzamelen**

Vervolgens moet de informatie worden verzameld. Dat betekent allereerst de feitelijk verwerkte gegevens van de betrokkene, aangevuld met informatie over de verwerking (punt a t/m i onder *Wat zegt de AVG?*). Omdat het niet alleen om digitale informatie gaat, zal hier zal het meeste werk in gaan zitten. Het register bevat een groot deel van de vereiste aanvullende informatie over de verwerking, dus maak hier ook gebruik van.

Persoonlijke werkaantekeningen die als geheugensteun worden vastgelegd vallen niet onder het inzagerecht. Dat ligt anders als de aantekeningen worden opgenomen in het dossier of worden verstrekt aan anderen. Dan heeft betrokkene óók recht op inzage in deze aantekeningen. Zorg dus dat iedereen binnen uw organisatie zich bewust is van wat ze vastleggen, en op welke manier.

In sommige gevallen zult u gegevens nodig hebben van partijen die voor u verwerkingen uitvoeren: de verwerkers. Zorg daarom dat u in de verwerkersovereenkomst duidelijke afspraken maakt over hun medewerking in de processen rond de rechten van betrokkenen. In de [model-verwerkersovereenkomst van de IBD](#) is dit al opgenomen.

Een deel van de informatie die nodig is voor het inzageverzoek zal uit de gebruikersapplicaties moeten komen. Deze informatie is opgeslagen in logbestanden. Zorg dus dat u eigenaar bent van en altijd toegang heeft tot die logbestanden. Als dit niet mogelijk is, neemt u het inzagerecht op in de verwerkersovereenkomst. De logbestanden zelf vallen niet onder het inzagerecht, het gaat namelijk alleen om die informatie die voor het inzageverzoek van betrokkene relevant is (bijvoorbeeld wie heeft wanneer en waarom welke gegevens ingezien, gewijzigd of verwijderd). Er moet wel een begrijpelijke vertaling van de bestanden gemaakt worden voordat u deze informatie verstrekt.

Het zal niet altijd lukken om op het hoogste detailniveau inzage te kunnen verstrekken, blijkt uit recent onderzoek<sup>10</sup>. Volledig voldoen aan het verstrekken van individuele gegevens, zoals bedoeld in artikel 15 van de AVG, vereist het aanpassen van de gemeentelijke systemen en infrastructuur. Hierin zijn absoluut ontwikkelingen gaande, maar het is niet reëel om te verwachten dat dit op korte termijn gereed is. Op termijn zal echter wel steeds meer mogelijk worden, zorg dus ook dat uw proces voor het verstrekken van inzage up-to-date blijft met deze ontwikkelingen.

---

<sup>8</sup> Artikel 12, derde lid, van de AVG

<sup>9</sup> Deze beslissing geldt, op grond van artikel 34 van de Uitvoeringswet AVG, omdat zij is genomen door een bestuursorgaan, als een besluit in de zin van de AWB.

<sup>10</sup> "Onderzoek inzage persoonlijke gegevens", Berenschot, 29 augustus 2017, p. 11



## 6. Verstrekken van informatie

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop gemeenten kunnen voldoen aan een inzageverzoek, door:

- een volledig overzicht op te sturen;
- kopieën of afdrucken van documenten met persoonsgegevens op te sturen;
- inzage ter plekke aan te bieden.<sup>11</sup>

Bij het per mail versturen van privacygevoelige informatie wordt dringend geadviseerd om een beveiligd elektronisch kanaal te gebruiken. Ook kan worden overwogen (zeker als er geen gebruik kan worden van beveiligde mail) om de informatie beschikbaar te stellen in een beveiligde omgeving waar de betrokkene via DigiD kan inloggen. Voorbeelden zijn Mijnoverheid.nl of een gemeentelijk portaal. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de post is het aan te bevelen om het adres van betrokkene zoals geregistreerd in de BRP te gebruiken en de informatie aangetekend te versturen. Ongeacht de gebruikte manier is de beslissing om te voldoen aan een verzoek om inzage altijd een besluit, dus vergeet niet de clausule mee te geven dat bezwaar/beroep open staan.

Soms is verwijzing naar Mijnoverheid.nl al voldoende om aan het verzoek te voldoen. Daar is immers ook al bepaalde inzage-informatie te vinden. Met [wiekrijgtmijngegevens.nl](http://wiekrijgtmijngegevens.nl) kan een burger een algemeen beeld krijgen van welke organisaties persoonlijke gegevens over hen kunnen krijgen (alleen uit de BRP) en met welk doel, maar met deze voorziening zijn de specifieke gegevens van een individu niet te zien. De website beperkt zich tot een beschrijving van de categorieën van gegevens (geen waarden) en doel. Onderzoek heeft uitgewezen dat voor een deel van de betrokkenen een algemeen beeld zal volstaan, maar voor het merendeel geldt dat zij ook inzage wil in wát er over hen wordt vastgelegd en uitgewisseld (waarden).<sup>12</sup>

Voor de volledigheid: vergeet niet om het inzageverzoek zelf en de identificatie mee te nemen in het verstrekte overzicht van gegevensverwerkingen!

Het verstrekken van de informatie gebeurt kosteloos, tenzij de verzoeken van een betrokkene kennelijk ongegrond of buitensporig zijn. Dan mag een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht ofwel het verzoek worden geweigerd.

---

<sup>11</sup> <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/recht-op-inzage>

<sup>12</sup> "Onderzoek inzage persoonlijke gegevens", Berenschot, 29 augustus 2017, p. 8