

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

Op 22 januari 2024 heeft de Nationale ombudsman uw verzoek om informatie ontvangen. U doet bij dit verzoek een beroep op de Wet open overheid (Woo).

### **Om welke informatie wordt gevraagd**

U verzoekt om:

1. Documentatie waarbij aangegeven wordt hoe verzoeker direct wordt meegedeeld wat voor problematiek de Nationale ombudsman behandelt en welke niet en de informatie die hierover aan medewerkers verstrekt wordt.
2. Documentatie waarbij aangegeven wordt hoe wordt voorkomen dat namen van verzoekers in een verkeerd dossier terecht komen en bij opvragen van het dossier door verzoeker deze namen bekend worden van verzoeker alsook andere gegevens van verzoekers die in een eigen dossier thuishoren.
3. Richtlijnen waarbij aangegeven wordt hoe dossiers te verstrekken in het kader van de AVG en een reden op te geven waarom namen zwart worden geblokt terwijl deze namen bij verzoeker bekend zijn omdat de bestuursorganisatie deze namen op de correspondentie aan verzoeker vermeldt.
4. Richtlijnen waarin wordt aangegeven dat nieuwe en andere klachten van notoire klagers worden afgewezen. Hierin dient ook te staan in welke bestanden deze zogenaamde notoire klagers worden opgeslagen.
5. Richtlijnen waarin wordt vastgelegd wat de minimale eisen zijn om als behandelaar van klachten bij de Nationale ombudsman aangesteld te kunnen worden.
6. Richtlijnen ten aanzien van kwaliteitsbewaking waarin eisen staan t.a.v. analyse probleemsigalering contactleggen en juiste presentatie van gegevens en conclusie zijn opgenomen die in relatie staan met een klacht waar ook rekening wordt gehouden met fuzzy concepts van verzoeker en mogelijkheden om deze door nader onderzoek te verduidelijken.

### **Mijn reactie**

Ad. 1, 2, 4, 5 en 6

Deze onderdelen van uw verzoek vallen niet onder de reikwijdte van de Woo. De reden hiervoor is dat deze informatie al openbaar en voor iedereen toegankelijk is.

De Woo is niet van toepassing op deze onderdelen omdat de Woo alleen van toepassing is op informatie die nog niet openbaar is.

Pagina 1

**Datum**  
4 maart 2024

**Onderwerp**  
Woo-besluit

**Ons nummer**  
1902668

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**  
1

**Contactpersoon**

  
T 070 

**Nationale ombudsman**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

*Waar kunt u de voor iedereen toegankelijke informatie vinden?*

De informatie over het inlichten van verzoeker kunt u vinden op de website van de Nationale ombudsman: <https://www.nationaleombudsman.nl/mogen-wij-uw-klacht-behandelen>.

De informatie over datalekken kunt u vinden op de website van de Nationale ombudsman: <https://www.nationaleombudsman.nl/wet-open-overheid-woo/woo-verzoek-en-woo-besluit/jaar-2023/woo-verzoek-datalekken-2022>.

Informatie over notoire klagers kunt u vinden op de website van de Nationale ombudsman: <https://www.nationaleombudsman.nl/wet-open-overheid-woo/woo-verzoek-en-woo-besluit/jaar-2023/contactafspraken>. Er is geen bestand waarin notoire klagers worden opgeslagen.

Informatie over de minimale eisen om als behandelaar bij de Nationale ombudsman te werken kunt u vinden op de website van de Rijksoverheid: <https://www.functiegebouwrjksoverheid.nl/functiegebouw/functiefamilies/adviesering/senior-adviseur>.

De informatie over richtlijnen ten aanzien van kwaliteitsbewaking is gepubliceerd in een bijlage bij een besluit van ons. Dit kunt u vinden op: <https://www.nationaleombudsman.nl/wet-open-overheid-woo/woo-verzoek-en-woo-besluit/jaar-2022/woo-verzoek-beleid-klachtbehandeling>. Het gaat om het document "De professionele klachtbehandeling. Van routine naar inspiratie. Handreiking professionele klachtbehandeling door de Nationale ombudsman."

Ad. 3

In de bijlage onder document 1 is een procesbeschrijving opgenomen. Ik besluit dit document openbaar te maken.

Hierin is opgenomen hoe dossiers verstrekt worden. Besluiten worden gepubliceerd en zijn daarmee voor een ieder zichtbaar. Daarom worden persoonsgegevens zwart gelakt, ook als deze persoonsgegevens bekend zijn bij verzoeker.

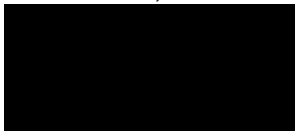
**Wijze van bekendmaking**

Naast dat het besluit aan u wordt toegezonden, zal het (geanonimiseerde) verzoek, het (geanonimiseerde) besluit en bijbehorend document worden gepubliceerd op onze website.

**Vragen**

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met de Woo-coördinator. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar [woo@nationaleombudsman.nl](mailto:woo@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer (1902668) te vermelden.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,



Hanneke van Essen  
Algemeen directeur



### **Bezwaar**

Bent u het niet eens met deze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken.

Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit een bezwaarschrift indienen.

Het bezwaarschrift bevat de volgende informatie:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft;
- een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en het bijbehorende dossiernummer;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening.

Een bezwaarschrift kunt u indienen via de mail ([jz@nationaleombudsman.nl](mailto:jz@nationaleombudsman.nl)) of per post (Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag).

Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Als er naast u nog andere belanghebbenden betrokken zijn bij dit besluit, dan kunnen zij ook bezwaar maken tegen het besluit.

### *Voorlopige voorziening*

Het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op. Dat betekent dat het besluit blijft gelden in de tijd dat uw bezwaarschrift in behandeling is. Meent u dat de betrokken belangen zo zwaar wegen dat u de beslissing op uw bezwaar niet kunt afwachten? Dan kunt u tegelijkertijd met of na indiening van uw bezwaarschrift een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de rechtbank. Hiervoor betaalt u griffiekosten. U kunt ook digitaal een verzoekschrift indienen bij deze rechtbank via <https://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk ook op de genoemde website voor de precieze voorwaarden.



# AVG INZAGEVERZOEKEN

## Procesbeschrijving

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>AANDACHTSPUNTEN .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PROCES .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>PROCES IN DETAIL.....</b>	<b>5</b>
4.1	BINNENKOMST INZAGEVERZOEK.....	5
4.2	REGISTRATIE VAN INZAGEVERZOEK IN DJUMA .....	6
4.3	UITVOEREN VAN CONTROLES.....	6
4.3.1	<i>Controle ID-bewijs .....</i>	6
4.3.2	<i>Controle veelvragers.....</i>	7
4.4	OPSTELLEN ONTVANGSTBEVESTIGING .....	7
4.5	BEHANDELING INZAGEVERZOEK .....	7
4.5.1	<i>Verlenging van de wettelijke beslistermijn.....</i>	8
4.5.2	<i>Bepalen scope en impact inzageverzoek .....</i>	8
4.5.3	<i>Verzamelen van persoonsgegevens .....</i>	8
4.6	ANTWOORD (INHOUDELIJK) OP HET VERZOEK .....	9
4.6.1	<i>Geen persoonsgegevens.....</i>	9
4.6.2	<i>Geen gevolg geven aan het verzoek / het verzoek wordt beperkt .....</i>	10
4.6.3	<i>Verzoek inwilligen.....</i>	11
	<b>BIJLAGE A BEGRIPPENLIJST .....</b>	<b>13</b>
	<b>BIJLAGE B MODELTEKSTEN .....</b>	<b>14</b>
	ONTVANGSTBEVESTIGING .....	14
	BESLUIT AFWIJZING AVG INZAGEVERZOEK .....	15
	ANTWOORDEN OP HET VERZOEK .....	16

## 1 Inleiding

Artikel 15 van de AVG beschrijft het recht van inzage van de betrokkene. Hierin staat dat alle burgers het recht hebben om van een verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te krijgen over het al dan niet verwerken van persoonsgegevens van betrokkene en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen in de persoonsgegevens en informatie te verkrijgen over de verwerkingsdoeleinden, de betrokken categorieën van persoonsgegevens, ontvangers of categorieën van ontvangers, bewaartermijnen, de rechten van de betrokkene, etc.

Afhankelijk van de reikwijdte en complexiteit van het inzageverzoek kan het afhandelen van een verzoek een zeer tijdsintensieve onderneming zijn waarbij een aantal stappen doorlopen moet worden.

Om een inzageverzoek uniform, efficiënt en binnen de wettelijke reactietermijn te kunnen afhandelen is een duidelijke procesbeschrijving nodig.

De procesbeschrijving in dit document vormt een verrijking, op basis van ervaringen, van de huidige beschrijving die in Kennisbank IV is terug te vinden.

## 2 Aandachtspunten

### **Gevolgen AVG inzageverzoek**

De uitkomst van een inzageverzoek kan leiden tot een verzoek tot rectificatie, gegevenswissing of beperking van verwerking van persoonsgegevens. Dit valt echter buiten de scope van deze procesbeschrijving.

### **PDCA cyclus**

Deze procesbeschrijving is onderdeel van de AVG verbetercyclus. Dit betekent dat het proces periodiek wordt getoetst aan de praktijkervaringen, wijzigingen in wet- en regelgeving en de inrichting van de organisatie.

### **De Privacy officer (PO) of Functionaris gegevensbescherming (FG) behandelt de AVG inzageverzoeken**

Om de uniformiteit van het afhandelen van verzoeken te bewaken en vanwege de korte wettelijke behandeltermijn worden de verzoeken door de PO of FG behandeld.

### **Registratie in Djuma**

AVG inzageverzoeken worden geregistreerd in Djuma op een uniforme wijze. Hierdoor is eenvoudig te rapporteren over inzageverzoeken. Voor registratie van inzageverzoeken wordt het zaaktype 'inzage en openbaarmaking'.

### **Redelijke tussenpozen van indienen van een verzoek**

Er zijn voor het begrip redelijke tussenpozen nog geen criteria. Er is nog geen rechtspraak gevonden in het kader van de AVG die een duidelijk antwoord geeft. Dit betekent dat we in eerste instantie zelf bepalen wat we verstaan onder redelijke tussenpozen. Dit kan aangepast worden wanneer jurisprudentie beschikbaar komt of er vanuit de overheid of AP een richtsnoer beschikbaar komt.

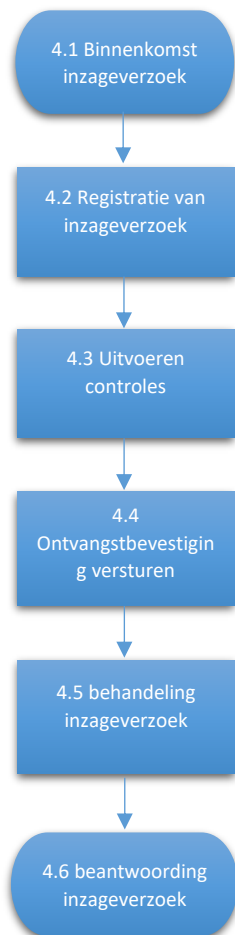
### **Antimisbruikbepaling**

De AVG, anders dan in de Wbp, bevat een antimisbruikbepaling. Dit betekent dat een verwerkingsverantwoordelijke mag weigeren gevolg te geven aan een inzageverzoek als het verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is.

Van kennelijk ongegrond is sprake als er duidelijk niet is voldaan aan de randvoorwaarden voor een verzoek. Een verzoek is buitensporig als het een disproportionele last legt op de verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld wanneer het te vaak wordt ingediend of zeer omvangrijke verzoeken betreft. Let wel, dat een verzoek duur of complex is, zal geen argument zijn om te weigeren. In geval van weigering moet de verwerkingsverantwoordelijke aantonen dat het verzoek buitensporig of kennelijk ongegrond is.

### 3 Proces

Het stroomschema hieronder geeft een vereenvoudigd beeld van de procedure voor het behandelen van AVG inzageverzoeken. In hoofdstuk 4 worden de verschillende stappen in het proces in detail uitgewerkt.



De PO of FG, verder aangeduid met de term 'behandelaar', behandelt een AVG inzageverzoek.

De behandelaar registreert het verzoek, bepaalt de impact en voert de nodige controles uit voordat behandeling van het verzoek begint.

Tijdens de behandeling van het verzoek zal de behandelaar aan alle betrokken medewerkers (secretariaat, klachtbehandelaars, ICT) vragen de benodigde informatie aan te leveren op een centraal punt. De behandelaar houdt nauwlettend in de gaten dat de benodigde informatie ruim binnen de beantwoordingstermijn wordt aangeleverd.

Nadat alle gegevens verzameld (en geanonimiseerd, indien stukken gevraagd worden) zijn voert de behandelaar een controle uit op de aangeleverde informatie. Indien compleet stelt de behandelaar de beantwoording van het verzoek op en verstuurt de reactie eventuele bijlagen naar de betrokkene.



## 4 Proces in detail

### 4.1 Binnenkomst inzageverzoek

Een verzoek van een betrokkene kan via verschillende kanalen worden ontvangen:

Op onze website worden betrokkenen verzocht een verzoek schriftelijk of per e-mail in te dienen bij de functionaris voor de gegevensbescherming (FG):

Nationale ombudsman  
T.a.v. de functionaris voor de gegevensbescherming  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
[avg@nationaleombudsman.nl](mailto:avg@nationaleombudsman.nl)

Een verzoek kan ook via een andere weg of bij een andere medewerker binnenkomen. Bijvoorbeeld via een brief of e-mail in een verzoekdossier. Ook telefonisch ingediende verzoeken nemen we in behandeling. In die gevallen verzoeken we indiener wel eerst om het verzoek via e-mail in te dienen.

#### **Verzoek afkomstig van betrokkene**

Betrokkene kan slechts een verzoek indienen voor zover het betrekking heeft op zijn/haar eigen gegevens. Dit betekent dat de behandelaar van het verzoek met voldoende zekerheid moet vaststellen dat degene die het verzoek doet daadwerkelijk de betrokkene is.

Als twijfel bestaat omtrent de identiteit van de indiener kan om een kopie paspoort gevraagd worden. Dit kopie moet na vaststelling identiteit vernietigd worden.

Het is ook mogelijk om - met een machtiging - een verzoek in te dienen namens iemand anders.

#### **Vertegenwoordiger**

Een verzoek kan worden ingediend door een vertegenwoordiger van de betrokkene, bijvoorbeeld een voogd/ouder namens een minderjarig kind of een advocaat namens een cliënt. Om te borgen dat het verzoek daadwerkelijk voor de betrokkene is ingediend, moet de vertegenwoordiger aantonen dat hij/zij bevoegd is de betrokkene te vertegenwoordigen, door een machtiging te overleggen.

#### **Minderjarigen**

Een ouder kan de rechten uit de AVG van zijn/haar kind uitoefenen als die ouder de wettelijke vertegenwoordiger is. Dat is het geval wanneer die ouder het gezag over het kind heeft. Als eraan wordt getwijfeld of de ouder het gezag heeft, kan de ouder gevraagd worden om een recent afschrift van de geboorteakte en een recent uittreksel uit het gezagsregister te overleggen.

#### **Vreemde talen**

Een verzoek kan alleen worden gedaan in de Nederlandse, Engelse, Franse of Duitse taal. We reageren altijd in het Nederlands met daarbij een brief in het Engels, Frans of Duits waarin staat dat betrokkene zelf voor vertaling moet zorgen.

#### **Verzoek om inzage o.g.v. de WOO**

De WOO is van toepassing op de Nationale ombudsman. De WOO is niet het juiste juridische kader om persoonsgegevens op te vragen. Wat openbaar is op grond van de WOO is openbaar voor iedereen. Dat is meestal niet de bedoeling van mensen die om inzage in hun eigen persoonsgegevens vragen. Als iemand zich op de WOO beroept om inzage te krijgen in eigen persoonsgegevens moet het verzoek worden gezien als een beroep op artikel 15 van de AVG.

## 4.2 Registratie van inzageverzoek in Djuma

Nadat de behandelaar bepaald heeft dat het om een AVG inzageverzoek gaat, wordt een dossier aangelegd in Djuma.

In Djuma	
Soort Zaaktype	'Inzage en openbaarmaking'
Organisatorische eenheid	'WOO/AVG'

In het veld 'omschrijving' van het dossier wordt de tekst 'AVG inzageverzoek <xxxx>' opgenomen, waarbij op de plaats van '<xxxx>' de naam van de indiener wordt vastgelegd.

Koppel de indiener en de behandelaar aan de zaak via 'betrokkenen'.

## 4.3 Uitvoeren van controles

Voordat een inzageverzoek in behandeling wordt genomen wordt door de behandelaar een aantal controles uitgevoerd.

### 4.3.1 Controle ID-bewijs

Wij vragen niet standaard aan een indiener om zich te legitimeren door overlegging van zijn/haar legitimatiebewijs. Dit doen we alleen in die gevallen waarin we na de volgende stappen twijfels hebben over de identiteit van degene die het AVG verzoek indient.

- Ga na of de indiener en/of intermediair al bij ons bekend is.
- Belt iemand in een lopende zaak overtuig jezelf er dan van dat je met de indiener of intermediair zelf te maken hebt.
- Stel zo nodig één of meer controlerende vragen; vraag bijvoorbeeld naar het dossiernummer of de adresgegevens.

Indien er twijfel is over de identiteit van de indiener en deze niet naar tevredenheid kan worden vastgesteld kan gevraagd worden aan betrokkene om zich te legitimeren. De indiener kan zich aan de balie legitimeren of door middel van het versturen van een kopie van het legitimatiebewijs.

De vraag om legitimatie kan worden meegenomen in de ontvangstbevestiging. Voeg hierbij de link naar de website van de rijksoverheid toe waar staat hoe een veilige kopie van een legitimatiebewijs kan worden gemaakt.

Als de identiteit eenmaal is vastgesteld moet een eventueel kopie van een legitimatiebewijs direct worden verwijderd en moet in de Djuma zaak worden geregistreerd dat de identiteit is vastgesteld.

#### **In Djuma**

Indien identiteit is vastgesteld in het veld 'Toelichting' de tekst 'identiteit vastgesteld op <dd-mm-yyyy> met behulp van <type id>'.

#### 4.3.2 Controle veelvragers

Als de betrokkene buitensporig veel inzageverzoeken doet hoeven we daar geen gehoor te geven. De FG controleert of de betrokkene een veelvrager is aan de hand van het bestaan van eerdere verzoeken in Djuma. Betreft het een veelvrager dan wordt de betrokkene per brief (post of digitaal) op de hoogte gebracht van het besluit een verzoek niet in behandeling te nemen. Zie bijlage B, 'besluit afwijzing AVG inzageverzoek', tekst 1 geen gevolg geven aan het verzoek.

#### 4.4 Opstellen ontvangstbevestiging

Na binnenkomst van een inzageverzoek verstuurt de FG de indiener een ontvangstbevestiging. Hiervoor wordt tekst 1, uit bijlage B, onderdeel 'Ontvangstbevestiging' gebruikt.

Als een indiener zich (nog) niet naar tevredenheid heeft weten te identificeren kan hier in de ontvangstbevestiging om gevraagd worden. Zie hiervoor tekst 2, uit bijlage B, onderdeel 'Ontvangstbevestiging'. In deze tekst wordt ook verwezen naar een website van de rijksoverheid waar staat hoe een veilige kopie van een ID gemaakt kan worden.

Wanneer de gevraagde benodigde informatie uitblijft, wordt nog éénmaal om de vereiste informatie verzocht. Blijft de informatie dan nog uit dan wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gesteld dat het inzageverzoek niet in behandeling kan worden genomen, met opgave van reden. Zie bijlage B, 'besluit afwijzing AVG inzageverzoek', tekst 1 geen gevolg geven aan het verzoek.

#### 4.5 Behandeling inzageverzoek

Als de belangrijkste controles zijn uitgevoerd en de ontvangstbevestiging verzonden is, start de FG met de behandeling van het inzageverzoek.

##### **Peildatum**

Als wordt verzocht om informatie over de verwerking van persoonsgegevens, om inzage in de persoonsgegevens en/of om een kopie van de persoonsgegevens, geldt de datum van ontvangst van het verzoek als peildatum. Dat betekent dat het verzoek betrekking heeft op de persoonsgegevens die de Nationale ombudsman heeft verzameld tot aan de datum van het verzoek. De persoonsgegevens die wij verwerken om aan het verzoek te kunnen voldoen, maken daarvan dus geen onderdeel uit.

Behandeltermijn

## **Wijze van behandeling**

Een verzoek wordt schriftelijk behandeld. Daarbij geldt als uitgangspunt dat bij digitaal ingediende verzoeken de informatie – voor zover mogelijk – ook digitaal wordt verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt.

### **4.5.1 Verlenging van de wettelijke beslistermijn**

Verzoeken worden in beginsel binnen vier weken na ontvangst behandeld. Indien het gaat om veel verzoeken of complexe verzoeken dan mogen we twee maanden extra de tijd nemen. Als we daarvan gebruik maken moet de betrokkene hierover binnen een maand na ontvangst van het verzoek worden geïnformeerd.

### **4.5.2 Bepalen scope en impact inzageverzoek**

De behandelaar bepaalt aan de hand van de inhoud van het verzoek de scope en impact. Hierbij wordt met name gelet op de volgende punten:

#### **1. Gevoeligheid inzageverzoek**

Indien blijkt dat het inzageverzoek een gevoelige aard heeft (politiek, vertrouwelijk, etc) wordt de Directeur en een ambtsdrager geraadpleegd bij de verdere koersbepaling voor het afhandelen van de zaak.

#### **2. Complex klaaggedrag**

Er zijn verzoekers die bekend zijn met complex klaaggedrag en waarmee 'contactafspraken' zijn gemaakt. In dit soort gevallen gaan e-mails van verzoekers (ook die met AVG verzoeken) naar het groepsadres 'Lastig klaaggedrag'. Achter dit groepsadres zitten de specialisten complex klaaggedrag. Brieven gaan ook naar deze specialisten. Zij bekijken dan eerst of op een brief moet worden gereageerd of niet. Daarna neemt de functionaris gegevensbescherming in overleg met de specialisten de inhoudelijke behandeling van het verzoek over.

Wordt besloten om niet te reageren op het verzoek, wordt dit altijd gedaan na overleg met de Directeur en een ambtsdrager. Van de overwegingen die geleid hebben tot dit besluit wordt een notitie gemaakt. Deze notitie wordt opgenomen in het dossier.

#### **3. Algemeen of gespecificeerd inzageverzoek**

Als het inzageverzoek van de betrokkene algemeen van aard is (een vraag om alle geregistreerde persoonsgegevens) of er blijkt onvoldoende informatie voorhanden om adequaat op het verzoek te reageren, kan om nadere informatie of specificering van het verzoek gevraagd worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- De duiding van het verzoek
- De hoedanigheid van de betrokkene (advocaat, journalist, leverancier, etc)
- Specifieke gegevens die gevraagd worden, etc

### **4.5.3 Verzamelen van persoonsgegevens**

De behandelaar bepaalt aan de hand van het inzageverzoek en de informatiesystemen welke medewerkers betrokken zijn bij het afhandelen.

Het inzageverzoek bepaalt tevens hoe het verzoek wordt beantwoord. In sommige gevallen kan volstaan worden met inzicht te geven in de geregistreerde NAW gegevens van een indiener of een Excel lijst met een opsomming van stukken en de persoonsgegevens die daarin zijn vastgelegd. In de meeste gevallen vraagt een indiener echter om een kopie van de stukken uit een dossier.

De behandelaar verzoekt vervolgens de betrokken medewerkers om de benodigde gegevens uit de systemen te verzamelen en aan te leveren.

Vaak zullen de verzoeken betrekking hebben op het primaire proces. Bij het verzamelen van persoonsgegevens worden de volgende richtlijnen gehanteerd:

### **1. Reikwijdte inzageverzoek**

- Alle bestanden (digitaal of papier) die persoonsgegevens van een betrokkene bevatten;
  - o NAW gegevens uit Verseon
  - o Volgstukken uit Verseon (eventueel ook de stukken die de betrokkene zelf heeft aangeleverd als daarom gevraagd wordt)
  - o Stukken op de G schijf
  - o E-mailberichten in outlook
  - o Overige systemen en opbergkasten
- Interne notities (aantekeningen, correspondentie binnen de No) wat gedeeld is met meer dan één persoon, vallen onder de reikwijdte van een verzoek.

### **2. Anonimiseren, indien stukken gevraagd worden**

- Indien er door het inzageverzoek ook persoonsgegevens van andere betrokkenen (derden) ingezien kunnen worden, bepaalt de behandelaar of de FG of het delen van die informatie de privacy van anderen schaadt. Is dat het geval, dan dienen de persoonsgegevens geanonimiseerd te worden. Dit kan met behulp van tools als PDF-XChange editor.
- Bij twijfel of als anonimiseren te veel werk met zich meeneemt kan contact worden gezocht met de derden om te horen of er bezwaren zijn tegen het delen van de persoonsgegevens.

### **3. Aanleveren op centraal punt**

De behandelaar maakt een map op de G schijf beschikbaar waar alle geprepareerde informatie centraal wordt verzameld.

Een medewerker van het secretariaat kan ondersteuning bieden bij anonimiseren, verzamelen en afdrukken (indien nodig) van stukken op aanwijzing van de behandelaars.

### **4. Controle verzamelde stukken, indien stukken gevraagd worden**

Als alle gegevens zijn aangeleverd voert de behandelaar een controle uit waarbij gekeken wordt of de juiste informatie geanonimiseerd is maar ook of de informatie compleet is.

Voor beantwoording van het verzoek wordt de totale set nog een keer voorgelegd aan betrokken medewerkers als laatste controle.

## **4.6 Antwoord (inhoudelijk) op het verzoek**

Bij de beantwoording van een inzageverzoek wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van standaard teksten en brieven.

In principe vindt beantwoording digitaal (via e-mail) plaats, tenzij de indiener expliciet om papieren afschriften vraagt of het verzoek ook via de post heeft ingediend.

Indien stukken gedeeld worden met de indiener, worden deze aan indiener aangeboden via een beveiligd uitwisselingsplatform als Secure Transfer.

### **4.6.1 Geen persoonsgegevens**

Het kan zijn dat de Nationale ombudsman geen persoonsgegevens verwerkt van de betrokkene. In dat geval laat de behandelaar de betrokkene weten dat hij/zij niet bekend is bij de Nationale ombudsman en dat er geen persoonsgegevens van hem/haar zijn verwerkt. Zie bijlage B, 'Antwoorden op het verzoek', tekst 1.

#### 4.6.2 Geen gevolg geven aan het verzoek / het verzoek wordt beperkt

Slechts in uitzonderlijke situaties kan in zijn geheel of beperkt geen gevolg worden gegeven aan een verzoek.

Dit is bijvoorbeeld mogelijk als de betrokkene zich op ons verzoek niet identificeert (art. 11 lid 2 AVG). Het 'niet kunnen vinden' van gegevens kan nooit als grond worden aangevoerd. Wanneer geen gevolg aan het verzoek gegeven kan worden, moet de betrokkene daarvan op de hoogte worden gebracht. Dit moet worden gemotiveerd, waarbij ook moet worden gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (art. 12 lid 4 AVG).

Beperking van een verzoek is mogelijk als dat op grond van een Europese of nationale wet is voorgeschreven. Voorwaarde is wel dat de beperking niet in strijd is met de inhoud van grondrechten en fundamentele vrijheden en de beperking een noodzakelijke en evenredige maatregel is (art. 23 AVG). Bij verzoeken die betrekking hebben op het primaire proces is eerder dan bij verzoeken aangaande de bedrijfsvoering te verwachten dat aanleiding bestaat het verzoek niet in te willigen of te beperken.

#### **Redenen om geen gevolg te geven aan een verzoek**

De AVG is niet van toepassing omdat:

##### Art. 2 lid 2 sub d AVG

- De gegevens worden verwerkt met het oog op voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten.
- De gegevens worden verwerkt met het oog op de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke sancties.
- De gegevens worden verwerkt in het kader van de bescherming tegen en voorkoming van gevaren openbare veiligheid/nationale veiligheid.

##### Art. 11 lid 2 juncto, Art. 12 lid 2 AVG

Nadat aanvullende gegevens zijn gevraagd, is identificatie nog steeds niet mogelijk.

##### Art. 12 lid 5 AVG

Het verzoek is buitensporig (repetitief).

Gebruik bij deze redenen de tekst in Bijlage B, 'Besluit afwijzing AVG inzageverzoek', Tekst 1 Geen gevolg geven aan het verzoek.

#### **Redenen om het verzoek te beperken**

##### Art. 23 AVG

Een wettelijke grondslag maakt beperking van het verzoek mogelijk, mits die beperking de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laat en een noodzakelijke en evenredige maatregel is ter waarborging van:

- a. De nationale veiligheid;
- b. Landsverdediging;
- c. Openbare veiligheid;
- d. Voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, incl. bescherming en voorkoming van gevaren voor openbare veiligheid;
- e. Doelstellingen van de EU of van een lidstaat (economisch/financieel, monetair, budgettair, fiscaal, volksgezondheid en sociale zekerheid);

- f. Bescherming van de onafhankelijkheid van de rechter en gerechtelijke procedures;
- g. De voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van schendingen van beroepscode voor gereguleerde beroepen;
- h. Een taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving die verband houdt, al is het incidenteel, met de uitoefening van openbaar gezag in de bovengenoemde gevallen (m.u.v. punt f.);
- i. Bescherming van betrokkene of rechten en vrijheden van anderen;
- j. Inning van civielrechtelijke vorderingen

Gebruik bij deze redenen de tekst in Bijlage B, Besluit afwijzing AVG inzageverzoek, Tekst 2 Beperking van het verzoek.

#### 4.6.3 Verzoek inwilligen

Het verzoek wordt ingewilligd, als geen bezwaren bestaan op grond waarvan aan het verzoek van de betrokkene geen gevolg zou moeten worden gegeven of het verzoek beperkt zou moeten worden.

De beantwoording op een AVG inzageverzoek bestaat uit 3 delen:

##### 1. Een begeleidende brief

Deze brief, ondertekend door de FG, bevat de reactie op het verzoek. Hierin wordt aangegeven in welke type verwerkingen persoonsgegevens zijn teruggevonden. De Bijlage gaat hier dieper op in. De brief geeft ook aan welke stappen de betrokkene kan ondernemen indien hij/zij niet tevreden is met de afhandeling. Hierbij wordt verwezen naar de privacy pagina van de website. Tot slot bevat de brief contactgegevens van de FG.

##### 2. Een bijlage

De bijlage is één document en bestaat uit een aantal delen:

###### Hoe gaan we om met uw persoonsgegevens

Hier wordt uitgelegd hoe persoonsgegevens worden gebruikt bij de Nationale ombudsman. Deze tekst komt grotendeels uit het privacy statement van de website.

###### Overzicht van typen verwerkingen

Een opsomming in tabelvorm van de typen verwerking waar de persoonsgegevens van de betrokkene zijn geregistreerd. De gegevens van de verwerkingen komen uit het verwerkingsregister en tonen tenminste:

- De doelen waarvoor we de persoonsgegevens verwerken;
- De categorieën persoonsgegevens die we verwerken;
- De ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of worden doorgegeven;
- Hoe lang we de gegevens bewaren of de criteria om de bewaartermijn te bepalen;
- Wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene zelf zijn verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van de gegevens.

###### Overzicht NAW gegevens in Verseon

Een opsomming in tabelvorm van de NAW gegevens die van de betrokkene zijn vastgelegd in Verseon.

###### Overzicht dossiers

Een opsomming in tabelvorm van alle gevonden dossiers, een kort omschrijving van de dossiers en of de dossiers zijn vernietigd.

##### 3. Een versleutelde map met de persoonsgegevens

De verzamelde persoonsgegevens worden via een beveiligd uitwisselingsplatform als Secure Transfer verstuurd. Hiervoor is een e-mailadres en telefoonnummer van indiener nodig. De indiener ontvangt via e-mail bericht dat er een gegevens klaar staan om te downloaden. Via een SMS bericht krijgt de indiener een code waarmee de gegevens kunnen worden gedownload.

Als de indiener om een schriftelijke reactie vraagt worden de gevraagde persoonsgegevens uitgeprint en samen met de begeleidende brief en bijlage aangetekend verstuurd.

**In Djuma**

De begeleidende brief, de bijlage en het e-mailbericht met de beantwoording wordt in Djuma vastgelegd als volgstuk in het AVG-inzagedossier.



## Bijlage A Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
<b>FG</b>	De Functionaris voor gegevensbescherming. De formele toezichthouder op handhaving van de AVG binnen de Nationale ombudsman.
<b>PO</b>	De Privacy officer is verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van taken die voortvloeien uit de AVG. De PO is tevens de plaatsvervanger voor de FG bij diens afwezigheid.
<b>AVG vertegenwoordiger</b>	Een medewerker van een sector of afdeling die als aanspreekpunt fungeert voor AVG vragen.
<b>Indienerf</b>	Dit is degene die feitelijk het inzageverzoek indient. In de meeste gevallen is de indiener ook de Betrokkene. De Indiener kan een burger maar ook een bewindvoerder, gemachtigde of intermediair zijn.
<b>Betrokkene</b>	Dit is een natuurlijk persoon die op basis van persoonsgegevens direct of indirect kan worden geïdentificeerd.
<b>Persoonsgegevens</b>	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (AVG).
<b>Veelvrager</b>	Dit is een Indiener of Betrokkene die buitensporig veel inzageverzoeken indient.
<b>Derde</b>	Dit is een natuurlijk persoon van wie zijn persoonsgegevens bij het verzamelen van een inzageverzoek naast die van de Betrokkene ook inzichtelijk zijn geworden, maar waarvan deze gegevens niet er inzage gegeven/verstrekt worden aan de Betrokkene.

## Bijlage B Modelteksten

### Ontvangstbevestiging

#### Tekst 1, standaard ontvangstbevestiging.

Geachte **<naam betrokkene>**,

De Nationale ombudsman heeft op **<datum>** uw inzageverzoek op basis van de AVG van **<datum>** ontvangen.

Uw verzoek wordt in behandeling genomen en u verneemt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier weken, nader bericht.

Indien uw verzoek complex van aard of veel omvattend blijkt te zijn is het mogelijk dat de reactietermijn verlengd wordt met maximaal twee maanden. U wordt daarvan binnen één maand op de hoogte gesteld.

Met vriendelijke groet,

**<ondertekening FG>**

#### Tekst 2, aanvulling op ontvangstbevestiging indien identificatie nog niet is vastgesteld.

Om uw identiteit deugdelijk vast te kunnen stellen hebben we aanvullende informatie nodig. Ter bevestiging van uw identiteit verzoek ik u mij zo spoedig mogelijk een kopie van een geldig identiteitsbewijs te sturen. Hoe u een veilige kopie maakt vindt u hier:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identiteitsfraude/vraag-en-antwoord/veilige-kopie-identiteitsbewijs?>

De kopie van uw identiteitsbewijs wordt verwijderd zodra uw identiteit is vastgesteld.

## Besluit afwijzing AVG inzageverzoek

### Tekst 1, Geen gevolg geven aan het verzoek

Geachte <naam betrokkene>,

Naar aanleiding van uw AVG inzageverzoek van <datum verzoek> bericht ik u als volgt.

Uw verzoek wordt niet in behandeling genomen, omdat <reden afwijzing>.

Als u niet tevreden bent met de wijze waarop uw verzoek is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op de

website van de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

<ondertekening FG>

### Tekst 2, Beperking van het verzoek

Geachte <naam betrokkene>,

Naar aanleiding van uw AVG inzageverzoek van <datum verzoek> bericht ik u als volgt.

Er is een wettelijke grondslag die maakt dat uw verzoek wordt beperkt. Beperking van uw verzoek is een noodzakelijke en evenredige maatregel ter waarborging van <reden genoemd in art. 23 sub a t/m j AVG>.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

<ondertekening FG>

## Antwoorden op het verzoek

### Tekst 1, Geen persoonsgegevens.

Geachte **<naam betrokkene>**,

Naar aanleiding van uw verzoek van **<datum verzoek>** bericht ik u als volgt.

U bent bij de Nationale ombudsman niet bekend. Er worden geen persoonsgegevens van u door de Nationale ombudsman verwerkt.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

**<ondertekening FG>**