

Handtekening alg. dir.	INSTRUCTIEVADEMECUM	In voege vanaf: 25/05/2018			
		Laatste revisie: 12/07/2023			
Nr. procedure: 259	PROCEDURE Rechten van betrokkenen in kader van GDPR / AVG	pagina	1	van	11
Proc.eigenaar: DPO					

Inhoudsopgave

1. Kader en doel van de procedure.....	1
2. Verwante documenten Instructie Vademecum.....	2
3. Toepassingsgebied	2
4. Definities	2
5. Inhoud beschrijving.....	3
5.1. De informatieplicht	3
5.2. Recht van inzage.....	3
5.3. Recht op rectificatie	7
5.4. Recht op vergetelheid	7
5.5. Recht op beperking bewerking.....	8
5.6. Recht op dataportabiliteit	9
5.7. Recht op bezwaar	9
5.8. Recht tegen geautomatiseerde verwerking/profilering.....	10
6. Flowchart	10

1. Kader en doel van de procedure

Op 25 mei 2018 trad de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking. In de kern wil de AVG betrokkenen in staat stellen 'in control' te zijn over hun eigen persoonsgegevens. 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 om 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 we als verwerkingsverantwoordelijke 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 hebben we, met name het PCM als verwerkingsverantwoordelijke, de verplichting om de betrokkenen actief, tijdig en adequaat te informeren over verwerkingen van hun persoonsgegevens; aan de andere kant kunnen betrokkenen hun rechten uitoefenen richting het PCM.

Het **doel** van deze procedure is dan ook enerzijds de informatieplicht die we hebben als verwerkingsverantwoordelijke toe te lichten, het recht van inzage, en hoe het PCM hiermee zal omgaan. En anderzijds nader in te gaan op het recht op rectificatie, het recht op vergetelheid, het recht op beperking bewerking, het recht op dataportabiliteit, het recht op bezwaar en het recht tegen geautomatiseerde verwerking/profiling, en hoe het PCM daarmee om zal gaan.

2. Verwante documenten Instructie Vademecum

- Privacy beleid bezoeker website
- Privacy beleid patiënt
- Privacy beleid medewerker
- Procedure inzagerecht patiëntendossier (nr. 111)
- Privacywetgeving personeelsgegevens (Procedure inzagerecht personeelsgegevens) (nr. 100)
- Template aanvraagformulier rechten betrokkene
- Procedure klachtenbehandeling (nr. 114)

3. Toepassingsgebied

Binnen het psychiatrisch centrum, verder in de proceduretekst omschreven als PCM, wordt veel gewerkt met persoonsgegevens van patiënten, medewerkers en partners. Persoonsgegevens worden voornamelijk verzameld bij de patiënt voor het goed uitvoeren van de medische wettelijke opdrachten en bij de medewerker omwille van de uitvoering van hun contractuele verbintenis. De betrokkene moet erop kunnen vertrouwen dat de het PCM zorgvuldig en veilig met persoonsgegevens omgaat. Om de betrokkenen daarover garanties te bieden wordt hierbij een interne procedure 'rechten betrokken' uitgewerkt voor het uitoefenen van hun rechten. De procedure heeft niet alleen de verantwoordelijken maar ook de betrokkenen zelf inzicht in het ganse proces van handelen.

4. Definities

Betrokkenen: Degenen wiens persoonsgegevens worden verwerkt en die ons duidelijk te kennen geeft dat hij één of meerdere rechten die hij ontleend aan de nieuwe

Europese privacy verordening wenst uit te oefenen en die ons daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk de vraag stelt (per e-mail, gewone brief of rechtstreeks bij de stafmedewerker gegevensbescherming).

Persoonsgegevens: Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

GDPR/AVG: Global Data Protection Regulation, in het Nederlands beter gekend als AVG of Algemene verordening gegevensbescherming.

5. Inhoud beschrijving

5.1. De informatieplicht

5.1.1. *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.

5.1.2. *Wat betekent dit?*

Het recht op informatie betekent dat het PCM betrokkenen actief, op een heldere en toegankelijke manier moet informeren. De Wet op bescherming van de privacy kent ook al een informatieplicht, maar onder de AVG is deze uitgebreid. Essentieel is dat informeren ook voorafgaand aan een verwerking moet gebeuren. We informeren betrokkenen dus voorafgaand aan de dienstverlening in ieder geval zo goed mogelijk over:

- Welke gegevens we opvragen van de betrokkene.
- Welke gegevens we uit andere bronnen halen.
- Welke bronnen dit zijn dit.
- Waar we de gegevens voor gaan gebruiken.
- Wat de grondslag is voor deze verwerking.
- Aan wie we de gegevens eventueel gaan verstrekken.
- Wat de gevolgen zijn als een betrokkene bepaalde gegevens weigert te verstrekken.

Om betrokkenen duidelijk te informeren over wat het PCM met hun persoonsgegevens doet, maakt het PCM, per doelgroep, gebruik van een specifieke online privacyverklaring die terug te vinden is in het IV en op de website en intranetpagina's.

5.2. Recht van inzage

5.2.1. *Wat zegt de AVG?*

Als er persoonsgegevens van iemand worden verwerkt heeft deze het recht te weten welke gegevens dit zijn, waarvoor het PCM, als verwerkingsverantwoordelijke, 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.

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 (welke gegevens verzamelt het PCM) én 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 gegevensbeschermingsautoriteit (GBA);
- 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.

Merk op dat het inzagerecht in het medisch dossier door het PCM gezien wordt als een onderdeel van de wet op de Patiëntenrechten (2002) en wordt behandeld in een afzonderlijke procedure.

5.2.2. Wat betekent dit?

Bij geautomatiseerde verwerking moet u denken aan alle bewerkingen die worden uitgevoerd met behulp van computers, smartphones, tablets, servers, databases, etc. 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 verpleegkundige die

bijvoorbeeld met een collega mondeling de situatie van een patiënt bespreekt verwerkt geen persoonsgegevens, maar als de diagnose of het plan van aanpak vervolgens wordt vastgelegd in het elektronisch patiëntendossier, dan is dat wel een verwerking van persoonsgegevens.

Als verwerker van gegevens dienen we er goed op te letten hoe we informatie over personen vastleggen, en dienen we er bewust van te zijn 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. Het proces om met inzageverzoeken om te gaan dient aan de AVG te voldoen en het is belangrijk dat iedereen in het PCM bekend is met het proces.

Wat nu volgt is de opzet van het proces bij een inzageverzoek onder de AVG, met daarin per stap de belangrijkste aandachtspunten:

Verzoek mogelijk maken

Op de intranetpagina's voor de medewerker en patiënt wordt een **aanvraagformulier** beschikbaar gesteld voor een verzoek om inzage. Medewerkers kunnen het formulier digitaal afwerken of uitprinten en verder afhandelen. Patiënten dienen een uitprint via een medewerker te bekomen.

Binnenkomst verzoek en identificatieplicht organisatie

Een verzoek kan enkel gebeuren via het aanvraagformulier dat bezorgd wordt aan de DPO. Deze zal het verzoek beoordelen en inschatten of het inderdaad een inzageverzoek betreft.

Als de DPO heeft vastgesteld dat het daadwerkelijk om een inzageverzoek gaat, en het duidelijk is waar de betrokkene inzage in wil, wordt de identiteit van de betrokkene vastgesteld alvorens het verzoek in behandeling te nemen. Dit is een belangrijke stap omdat de inzage niet aan de verkeerde mag verleend worden. Als een indiener zich niet wil of kan identificeren is dit grond om het verzoek af te wijzen.

Een betrokkene kan zich in persoon identificeren een kopie van zijn identiteitskaart te bezorgen. Als de identiteit van de betrokkene is vastgesteld kan de DPO het verzoek in behandeling nemen.

Accepteren/Afwijzen verzoek

Alvorens het verzoek geaccepteerd wordt zal de DPO nagaan of het verzoek duidelijk is. Wanneer het om grote hoeveelheden persoonsgegevens gaat, laat de AVG immers ruimte (AVG art. 15, overweging 63) om aan betrokkenen te vragen het verzoek te specificeren. Als hulpmiddel bij het specificeren kan de DPO de betrokkene verwijzen naar 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 zal de DPO de betrokkene naar relevante informatie verwijzen, of deze direct verstrekken.

In uitzonderlijke gevallen kan het PCM 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 van verzoeken (AVG art. 12 lid 5). Wel moet het PCM altijd kunnen aantonen waarom deze verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn.

Besluit het PCM uiteindelijk een verzoek (geheel of gedeeltelijke) te weigeren, dan zijn we wettelijk verplicht om dit binnen vier weken aan betrokkene te laten weten met daarbij de reden van het weigeren van het verzoek. Ook zijn we als verantwoordelijke verplicht om betrokkenen erop te wijzen dat een bezwaar/beroep bij de onafhankelijke ombudsdienst (OOGG) mogelijk is, en/of dat ze een klacht kunnen indienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).

Termijn voor afhandeling

De schriftelijke reactietermijn op een verzoek is één maand. Bij grote of complexe verzoeken kan de termijn met maximaal 2 maanden worden verlengd (Artikel 12, derde lid, van de AVG). Wanneer het PCM meer tijd nodig heeft om een verzoek te behandelen, dan laat de DPO de betrokkene altijd zo snel als mogelijk – maar uiterlijk binnen een maand – weten dat het PCM meer tijd nodig heeft om aan het verzoek te voldoen. Hierbij wordt ook duidelijk uitgelegd waarom dit het geval is.

Informatie verzamelen

Vervolgens moet de informatie worden verzameld. Dat betekent de feitelijk verwerkte gegevens van de betrokkene, aangevuld met informatie over de verwerking (punt a. t/m i. onder 5.2.1.). Omdat het niet alleen om digitale informatie gaat, zal hier misschien het meeste werk in gaan.

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.

In sommige gevallen zal het PCM gegevens nodig hebben van partijen die voor het PCM verwerkingen uitvoeren: ADMB, apotheek AZ Delta ... Het PCM vangt dit pro actief op door in de verwerkersovereenkomst met deze verwerkers duidelijke afspraken te maken over hun medewerking in de processen rond de rechten van betrokkenen.

Een deel van de informatie die nodig is voor het inzageverzoek kan ook uit de gebruikersapplicaties komen. Deze informatie is opgeslagen in logbestanden. Hiervan is het PCM eigenaar en heeft toegang tot die logbestanden. Voor applicaties waar dit niet mogelijk was wordt het inzagerecht ook opgenomen 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 deze informatie verstrekt worden.

Verstrekken van informatie

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het PCM kan 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.

Ongeacht de gebruikte manier is de beslissing om te voldoen aan een verzoek om inzage altijd een besluit, hierbij wordt ook steeds de clausule meegegeven dat een bezwaar of beroep tegen het besluit mogelijk is door het indienen van een klacht bij de onafhankelijke ombudsdienst of GBA.

Voor de volledigheid wordt ook het inzageverzoek zelf en de identificatie mee opgenomen 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.

5.3. Recht op rectificatie

5.3.1. Wat zegt de AVG?

Het PCM moet gegevens accuraat verwerken. Met de AVG verandert dit niet. Sterker nog, in de AVG wordt het belang van accurate gegevensverwerking onderstreept. Recht op rectificatie geldt voor de situatie wanneer een betrokkene van mening is dat zijn/haar gegevens niet juist zijn of onvolledig zijn. In dat geval kan de betrokkene een verzoek tot rectificatie indienen bij het PCM. Het PCM moet dit verzoek in behandeling nemen en ervoor zorgen dat onjuiste of onvolledige data gewist, aangevuld of gewijzigd worden. Na rectificatie van de gegevens verstrekt het PCM een nieuw uittreksel aan de betrokkene.

5.3.2. Wat betekent dit?

Als het PCM de persoonsgegevens met andere partijen heeft gedeeld dan moet het PCM die partijen op de hoogte stellen van het rectificatieverzoek, zo lang het verzoek betrekking heeft op eerder gedeelde persoonsgegevens. Dus als een betrokkene persoonsgegevens heeft laten wijzigen en die gegevens zijn gedeeld met anderen (bijvoorbeeld ADMB, de wasserij ...), dan moet het PCM die wijziging ook doorgeven aan die organisatie.

5.4. Recht op vergetelheid

5.4.1. Wat zegt de AVG?

Een betrokkene kan bij het PCM een verzoek indienen om 'vergeten' te worden (oftewel dat de gegevens worden gewist): het recht op vergetelheid. Een betrokkene kan hiertoe een verzoek indienen wanneer:

- de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor de gegevens verzameld zijn en er geen andere reden is om deze persoonsgegevens te bewaren;
- het doel voor het verwerken van de persoonsgegevens is gebaseerd op de toestemming van betrokkene en betrokkene die toestemming intrekt;
- betrokkene bezwaar heeft tegen de verwerking en het PCM geen zwaarwegende gronden heeft om de gegevens te verwerken;
- de persoonsgegevens onwettig zijn verwerkt;
- de persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor compliance met Europese of Belgische wetgeving.

In onderstaande gevallen kan het PCM recht op vergetelheid weigeren:

- de uitoefening van wettelijke taken;
- bewaartermijnen met het oog op de Archiefwet;
- de uitoefening van het recht vrijheid van meningsuiting;
- een juridische procedure;
- de uitvoering van een taak in het algemeen belang of in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan het PCM is verleend;
- redenen van algemeen belang op het vlak van volksgezondheid;
- wetenschappelijk of historisch onderzoek;
- onderzoek voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Het kan voorkomen het PCM slechts een gedeelte van de gegevens langer mag bewaren. In dat geval bewaart het PCM die gegevens en verwijderd het PCM de overige gegevens.

5.4.2. Wat betekent dit?

Het recht op vergetelheid onderstreept het belang om datgene te bewaren wat strikt noodzakelijk is. Zijn de gegevens niet langer nodig voor het doel van verwerking? Dan zal het PCM deze verwijderen om de hoeveelheid data te verminderen en verzoeken inzake vergetelheid te voorkomen.

Komt er een rechtmatig verzoek binnen met betrekking tot het recht op vergetelheid, dan zal het PCM de gegevens die niet langer noodzakelijk zijn verwijderen en uitleg geven aan betrokkene over gegevens die het PCM alsnog moet bewaren, bijvoorbeeld vanuit uw wettelijke verplichting of vanuit de Archiefwet.

Als een andere organisatie persoonsgegevens voor het PCM verwerkt en een betrokkene vraagt om vergetelheid dan zal het PCM die organisatie hiervan op de hoogte stellen.

5.5. Recht op beperking bewerking

5.5.1. Wat zegt de AVG?

Betrokkene heeft het recht om de bewerking van data te beperken als:

- de accuraatheid van de gegevens in het geding is (voor de periode die nodig is om de accuraatheid te verifiëren);
- de verwerking onrechtmatig is en betrokkene vraagt om beperking van de bewerking in plaats van het recht op vergetelheid;
- het PCM de persoonsgegevens niet langer nodig heeft voor het oorspronkelijke doel, maar de data nog nodig zijn op basis van andere rechtmatige gronden;
- verificatie of overtreffende gronden in verband met een verzoek om vergetelheid in behandeling zijn.

5.5.2. Wat betekent dit?

Deze maatregel is tijdelijk en duurt zolang het nodig is om meer duidelijkheid te geven over de accurateheid, verwerking enz. Gedurende die periode mag het PCM de gegevens niet verwijderen.

Het PCM kan dit ondervangen door de gegevens, tijdelijk, te verplaatsen naar een ander systeem of die onbereikbaar te maken voor medewerkers.

5.6. Recht op dataportabiliteit

5.6.1. *Wat zegt de AVG?*

Betrokkenen hebben het recht om persoonsgegevens op een gestructureerde en leesbare wijze te ontvangen, ook voor apparaten. Het recht op dataportabiliteit is dubbelzinnig. Het verzoek kan zijn om de persoonsgegevens over te dragen aan betrokkene of om deze door te zenden.

5.6.2. *Wat betekent dit?*

Er moet aan drie voorwaarden zijn voldaan voordat gegevens kunnen worden overgedragen. Het moet gaan om automatisch verwerkte gegevens (dus geen papieren bestanden), de betrokkene moet instemmen met de overdracht en er moet sprake zijn van een contract, bijvoorbeeld een juridisch contract.

Het recht op dataportabiliteit geldt alleen voor niet-wettelijke taken van het PCM en waarbij de volgende voorwaarden van toepassing zijn:

- Het recht op overdraagbaarheid heeft betrekking op de gegevens die de betrokkene beschikbaar heeft gesteld.
- Het PCM werkt hierbij zoveel als mogelijk met uitwisselbare formats om aan dergelijke verzoeken te voldoen. De ontvangende partij moet immers direct met de gegevens aan de slag kunnen.
- Het PCM dient voor verzending te controleren òf en waarvoor de betrokkene toestemming heeft gegeven.
- De ontvangende organisatie dient alleen gegevens te accepteren die noodzakelijk en relevant zijn.

5.7. Recht op bezwaar

5.7.1. *Wat zegt de AVG?*

Betrokkene kan op elk moment bezwaar maken tegen de verwerking van zijn/haar gegevens bij het PCM. Het recht van bezwaar en de gevolgen ervan worden duidelijk gemaakt aan betrokkene (uiterlijk op het moment van eerste contact tussen het PCM en betrokkene).

5.7.2. *Wat betekent dit?*

Het recht op bezwaar is niet nieuw en is al standaard een onderdeel van beschikkingen. De enige wijziging is dat het PCM vooraf (in plaats van achteraf) moet communiceren dat een betrokkene bezwaar kan indienen tegen het gebruik van zijn/haar gegevens. Het best wordt deze mededeling duidelijk, begrijpelijk en los van alle andere informatie gecommuniceerd.

5.8. Recht tegen geautomatiseerde verwerking/profilering

5.8.1. *Wat zegt de AVG?*

Wordt voor zover we weten niet binnen het PCM toegepast, maar wordt voor de volledigheid voor het uitoefenen van de rechten hier toch beschreven. Betrokkene heeft het recht om niet onderworpen te willen worden aan besluitvorming die gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking, waaronder profiling, waaruit rechtsgevolgen voortkomen of die betrokkene op een andere manier aanmerkelijk raakt.

Hiervan kan worden afgeweken als de geautomatiseerde verwerking:

- noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst;
- is toegestaan bij een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling;
- berust op toestemming van de betrokkene.

5.8.2. *Wat betekent dit?*

Als het PCM ooit aanvragen geautomatiseerd wil verwerken dient het hier zorgvuldig mee om te gaan. We zullen ter alle tijde passende maatregelen treffen ter bescherming van de rechten en vrijheden van de betrokkene, door te voorkomen dat betrokkene in een proces geen eigen inbreng kan leveren en dat individualisering ook door een medewerker nog mogelijk blijft.

6. Flowchart

Stap	Timing in kalenderdagen	Actie	Verantwoordelijke	Uitvoering
1	Start teller	Betrokkene richt zich met vraag tot het PCM via: - afgifte formulier Bruggestraat 75, 8930 Mene - dpo@pcmenen.be - rechtstreeks contact met DPO	De DPO ontvangt deze vraag via het e-mailadres dpo@pcmenen.be. Komt de vraag binnen via het e-mailadres info@pcmenen.be of een ontvangst via de receptie (persoonlijke afgifte, post ...) dan geven deze dit door aan de DPO.	Betrokkene richt zich tot het PCM met vraag m.b.t. zijn/ haar rechten, nl.: - recht om gegevens in te kijken/kopie van de gegevens - recht om gegevens te corrigeren - recht om gegevens te laten wissen - recht om bezwaar te maken tegen verwerking - recht op beperking van verwerking - recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde besluitvorming - recht om klacht in te dienen - recht op overdracht
2	Onmiddellijk	Voldoende informatie beschikbaar?	De DPO i.s.m. de dienstverantwoordelijke van de dienst die de persoonsgegevens beheert.	De DPO beslist i.s.m. met dienstverantwoordelijke die de persoonsgegevens beheert of er voldoende informatie beschikbaar is om de vraag in overweging te nemen, bv. Is het duidelijk om wie het gaat (eenduidige identificatie)? Bv. Heb je contactgegevens van de betrokkene (om bv. de gevraagde informatie te bezorgen)

3	Binnen 5 dagen	Vraag gegrond?	De DPO	De DPO die instaat voor de behandeling van de vraag van de rechten betrokkene interpreteert de vraag en oordeelt of deze vraag gegrond is.
4	Binnen 5 dagen	Motivering weigering vraag van betrokkene	De DPO	Motivering waarom er niet kan ingegaan worden op de vraag bezorgen aan de betrokkene
5	Binnen 5 dagen	Ontvangst- bevestiging aan betrokkene	De DPO	Eerste feedback naar betrokkene: vraag goed ontvangen – wordt in behandeling genomen
6	Binnen 5 dagen	Interne en/of externe escalatie	De DPO	De vraag van de betrokkene wordt intern doorgegeven aan de verantwoordelijken per betrokken dienst en - indien van toepassing- aan de betrokken externe partijen. Deadline wordt afgesproken (rekening houdend met termijn van 30 dagen).
7	Binnen 10 dagen	Evaluatie stand van zaken	De DPO i.s.m. de dienstverantwoordelijke van de dienst die de persoonsgegevens beheert.	Opvolgen of de betrokken interne diensten en externe partij- en met de vraag bezig zijn en in hoeverre het afhandelen van de vraag vordert. Waar nodig aansporen, hulp invoeren ... Vnl. zorgen dat de vraag niet ergens onbehandeld blijft liggen. Er wordt gecontroleerd of het haalbaar is om de vraag van de betrokkene binnen de 30 dagen te beantwoorden. Hiervoor worden de betrokken interne en externe aanspreekpunten gecontacteerd.
8	Binnen 30 dagen	Tussentijdse terugkoppeling aan betrokkene	De DPO i.s.m. de dienstverantwoordelijke van de dienst die de persoonsgegevens beheert.	Terugkoppeling naar de betrokkene: <ul style="list-style-type: none"> - dat termijn van 30 dagen niet haalbaar is - verklaring waarom extra tijd nodig is - indien mogelijk inschatting van de nog benodigde tijd
9	Preferentieel binnen 30 dagen (tot 2 maanden uitstel mogelijk)	Bevestiging afhandeling vraag aan betrokkene	De DPO i.s.m. de dienstverantwoordelijke van de dienst die de persoonsgegevens beheert.	Terugkoppeling naar de betrokkenen met antwoord en bevestiging dat vraag succes vol werd afgehandeld.