

## **PROCEDURE RECHTEN VAN BETROKKENEN**

**Deze procedure beschrijft hoe Mercatus handelt indien een Betrokkene een beroep doet op een bovengenoemde rechten, waarvoor Mercatus als Verwerkingsverantwoordelijke de eindverantwoordelijkheid draagt.**

Woningstichting Mercatus  
Nijverheidstraat 10  
8301 AD Emmeloord

Versie: 0.1  
Datum: 8 februari 2018  
Dit document is auteursrechtelijk beschermd

## Inhoudsopgave

<b>1. Procedures met betrekking tot rechten van Betrokkene</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Werkwijze</b> .....	<b>4</b>
2.1. Indienen van een Verzoek .....	4
2.2. Behandeling van het Verzoek .....	4
2.3. Vaststellen identiteit van de Verzoeker .....	5
2.4. Informeren Verzoeker indien hij niet bevoegd is tot het doen van het Verzoek .....	5
2.5. Afwijzen van het Verzoek .....	5
2.6. Uitvoering van het Verzoek .....	5
<b>3. Verzoek om inzage</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Verzoek om rectificatie</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Verzoek om verwijdering gegevens</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Verzoek om beperking van de Verwerking</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Verzoek om overdraagbaarheid van gegevens</b> .....	<b>8</b>
<b>8. Recht van bezwaar</b> .....	<b>8</b>
<b>9. Verzoek om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming</b> .....	<b>8</b>
<b>10. Vorm van beantwoording</b> .....	<b>9</b>
<b>11. Registratie</b> .....	<b>9</b>

## 1. PROCEDURES MET BETREKKING TOT RECHTEN VAN BETROKKENE

---

### Doel

Stichting Mercatus (hierna: “Mercatus”) vindt het belangrijk dat Betrokkenen (zoals huurders, medewerkers, klanten) hun rechten kunnen uitoefenen. Daarom heeft Mercatus deze procedure opgesteld, waarin de rechten van de Betrokkenen en de manier waarop Mercatus daarmee omgaat zijn uitgewerkt. De Betrokkene heeft de navolgende rechten: het recht op inzage, rectificatie, gegevensverwijdering, beperking van de Verwerking, overdraagbaarheid, bezwaar en het recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming.

Deze procedure beschrijft hoe Mercatus handelt indien een Betrokkene een beroep doet op een bovengenoemde rechten, waarvoor Mercatus als Verwerkingsverantwoordelijke de eindverantwoordelijkheid draagt.

### Definities

Betrokkene	Een natuurlijk persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft; de Ouder, gezaghouders of verzorger van een minderjarige Betrokkene jonger dan 16 jaar; de curator voor een onder curatele gestelde Betrokkene.
Persoonsgegeven	Alle informatie over de Betrokkene.
Verwerkingsverantwoordelijke	Mercatus
Verwerking van Persoonsgegevens	Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
Verwerker	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt.
Verzoek	Een Verzoek van de Verzoeker aan de Verwerkingsverantwoordelijke tot inzage, rectificatie, gegevensverwijdering, overdraagbaarheid van Persoonsgegevens, bezwaar, beperking van de Verwerking of om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming.
Verzoeker	Degene die een Verzoek doet bij Mercatus.

## 2. WERKWIJZE

---

### 2.1. INDIENEN VAN EEN VERZOEK

De Verzoeker (zoals beschreven in Hoofdstuk 1) kan bij Mercatus een Verzoek indienen zoals beschreven in Hoofdstuk 1. Het Verzoek kan worden gedaan via de telefoon, e-mail, post, contactformulier op de website of persoonlijk aan de balie. In het laatste geval vult de Verzoeker ter plaatse een formulier in.

Een Verzoek dient tenminste het volgende te bevatten:

- de volledige naam en voorletters en het adres van de Verzoeker;
- de volledige naam en voorletters en het adres van de Betrokkene;
- de geboortedatum van Betrokkene.

### 2.2. BEHANDELING VAN HET VERZOEK

Het Verzoek zal worden behandeld door de daarvoor binnen Mercatus verantwoordelijke, in dit geval de controller.

### **2.3. VASTSTELLEN IDENTITEIT VAN DE VERZOEKER**

Indien het Verzoek aan de balie wordt gedaan, zal de Verzoeker allereerst gevraagd worden zich bij de desbetreffende baliemedewerker te identificeren. Wordt het Verzoek echter op een andere manier door Mercatus ontvangen, bijvoorbeeld via e-mail of post, dan zal de controller alle redelijke maatregelen nemen om de identiteit te controleren van de Betrokkene. Indien de baliemedewerker of de controller twijfelt aan de identiteit van de Verzoeker, kan de Verzoeker om aanvullende informatie gevraagd worden die nodig is ter bevestiging van zijn of haar identiteit. In het geval dat het Verzoek digitaal of per post is gedaan, kan de Betrokkene zich bijvoorbeeld aan de balie komen legitimeren. De controller kan verzoeken om een bewijsstuk dat het de Ouder, gezaghouder of verzorger van een minderjarige Betrokkene jonger dan 16 jaar betreft, dan wel dat de Verzoeker de curator voor een onder curatele gestelde Betrokkene is.

### **2.4. INFORMEREN VERZOEKER INDIEN HIJ NIET BEVOEGD IS TOT HET DOEN VAN HET VERZOEK**

Indien blijkt dat de Verzoeker niet de Betrokkene is, dient het Verzoek te worden afgewezen. De Verzoeker zal in dat geval binnen één maand na ontvangst van het Verzoek door de controller worden geïnformeerd dat de Verzoeker niet bevoegd is tot het doen van het Verzoek en dat het Verzoek niet in behandeling zal worden genomen. Tevens wordt Verzoeker geïnformeerd dat hij de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en dat hij de mogelijkheid heeft beroep in te stellen bij de rechter.

### **2.5. AFWIJZEN VAN HET VERZOEK**

Het Verzoek zal worden afgewezen indien het Verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, of dat het Verzoek een repetitief karakter heeft. Daarnaast behandelt Mercatus slechts die Verzoeken waarvoor het is aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke. Indien een Verzoek uitsluitend betrekking heeft op Persoonsgegevens waarvoor Mercatus is aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke, zal het Verzoek worden afgewezen.

De Verzoeker zal binnen één maand na ontvangst van het Verzoek door de controller gemotiveerd worden geïnformeerd dat het Verzoek is afgewezen. Tevens wordt de Verzoeker geïnformeerd dat hij de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en dat hij de mogelijkheid heeft beroep in te stellen bij de rechter.

### **2.6. UITVOERING VAN HET VERZOEK**

Als het Verzoek voldoet aan de in artikel 1 tot en met 3 genoemde voorwaarden, en er is geen sprake van een omstandigheid zoals beschreven in artikel 4 of 5, kan het Verzoek in behandeling worden genomen. Het Verzoek zal binnen één maand na ontvangst worden afgehandeld. Bij complexe en meerdere Verzoeken mag Mercatus deze termijn, na motivatie, met maximaal twee maanden verlengen. Verzoeker kan een Verzoek doen op een van de hiernavolgende rechten.

## **3. VERZOEK OM INZAGE**

Met een Verzoek om inzage wenst de Verzoeker uitsluitel te krijgen van de Verwerkingsverantwoordelijke over het al dan niet Verwerken van hem betreffende Persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die Persoonsgegevens.

Mercatus zal de Verzoeker binnen een maand na de ontvangst van het Verzoek om inzage een kopie verstrekken over de hem betreffende Persoonsgegevens die door Mercatus worden Verwerkt. Het gaat hier niet alleen om de Persoonsgegevens die Betrokkene bewust en actief heeft verstrekt aan Mercatus, maar ook om indirecte Persoonsgegevens die zijn verzameld door bijvoorbeeld cookies door het gebruik van de website, of om Persoonsgegevens die Mercatus zelf heeft gegenereerd door bijvoorbeeld een data-analyse uit te voeren waardoor een profiel is opgesteld over een Betrokkene.

In aanvulling op een kopie van de Persoonsgegevens die van de Betrokkene worden Verwerkt, dient ook de volgende informatie aan de Verzoeker te worden verstrekt:

- De verwerkingsdoeleinden;
- De betrokken categorieën van de Persoonsgegevens;
- De (categorieën van) ontvangers van de Persoonsgegevens;
- Indien mogelijk, de periode gedurende welke de Persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijnen te bepalen;
- Dat Betrokkene het recht heeft Mercatus te verzoeken (i) tot rectificatie of verwijdering van de Persoonsgegevens, (ii) de Verwerking van de Persoonsgegevens te beperken, of (iii) bezwaar te maken tegen de Verwerking;
- Waar het gaat om automatische besluitvorming, minstens nuttige informatie over de onderliggende logica, het belang en de verwachte gevolgen van die Verwerking voor de Betrokkene;
- Dat Betrokkene een klacht in kan dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Indien de Persoonsgegevens niet van de Betrokkene zelf zijn verkregen, dient daarnaast zo veel mogelijk informatie gegeven te worden over de bron waar Mercatus de Persoonsgegevens vandaan heeft.

Het recht van inzage heeft alleen betrekking op de Persoonsgegevens van de Betrokkene zelf. Indien in het dossier of een bepaald bestand persoonsgegevens van derden zijn vermeld, dienen deze persoonsgegevens te worden verwijderd.

#### **4. VERZOEK OM RECTIFICATIE**

Met een Verzoek om rectificatie kan Betrokkene aan de Verwerkingsverantwoordelijke verzoeken om onverwijld rectificatie te krijgen van hem betreffende onjuiste Persoonsgegevens.

Mercatus zal voldoen aan het Verzoek om rectificatie wanneer blijkt dat de over Betrokkene verzamelde gegevens onjuist of onvolledig zijn, indien de gegevens niet relevant zijn voor het doel waarvoor ze door Mercatus worden Verwerkt of indien de Persoonsgegevens in strijd met een wettelijk voorschrift worden Verwerkt. De Betrokkene heeft daarnaast het recht om onvolledige Persoonsgegevens volledig te maken. Dit kan onder meer gedaan worden door het verstrekken van een aanvullende verklaring aan Mercatus.

Indien de Verwerking van de Persoonsgegevens van de Betrokkene tevens (gedeeltelijk) is uitbesteed aan Verwerkers, zullen deze Verwerkers op de hoogte worden gesteld van de rectificatie, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. Indien Betrokkene hierom verzoekt, zal Mercatus aan hem informatie verstrekken over deze derde partijen.

#### **5. VERZOEK OM VERWIJDERING GEGEVENS**

Betrokkene heeft het recht om aan de Verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat de hem betreffende Persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging zullen worden gewist.

Mercatus is verplicht aan dit Verzoek tot gegevensverwijdering te voldoen indien een van de volgende situaties van toepassing is:

- a. De Persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins Verwerkt;
- b. De Betrokkene trekt de toestemming waarop de Verwerking berust in, en er is geen andere rechtsgrond voor de Verwerking;
- c. De Betrokkene maakt bezwaar tegen de Verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de Verwerking;
- d. De Persoonsgegevens zijn onrechtmatig Verwerkt;
- e. De Persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de Verwerkingsverantwoordelijke rust;
- f. De Betrokkene is jonger dan 16 jaar en de Persoonsgegevens zijn verzameld via een dienst van de informatiemaatschappij (zoals een app of een website).

Indien Mercatus Persoonsgegevens van de Betrokkene openbaar heeft gemaakt en verplicht is de Persoonsgegevens te wissen, dient Mercatus, rekening houdend met de beschikbare technologie en uitvoeringskosten, redelijke maatregelen te nemen, waaronder technische maatregelen, om verwerkingsverantwoordelijken die de Persoonsgegevens Verwerken, ervan op de hoogte te stellen dat de Betrokkene deze verwerkingsverantwoordelijken heeft verzocht om iedere koppeling naar, of kopie of reproductie van die Persoonsgegevens te wissen.

Daarnaast zal, in geval de Verwerking van de Persoonsgegevens is uitbesteed aan derde partijen (Verwerkers), Mercatus deze derde partijen informeren over de gegevensverwijdering, tenzij dit onmogelijk is of onredelijk veel inspanning vereist. Indien Betrokkene hierom verzoekt, zal Mercatus aan hem informatie verstrekken over deze derde partijen.

Aan het Verzoek om gegevensverwijdering hoeft niet te worden voldaan voor zover Verwerking nodig is:

- Voor het uitoefenen van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie;
- Voor het nakomen van een wettelijke verwerkingsverplichting die op de Verwerkingsverantwoordelijke rust, of voor het vervullen van een taak van algemeen belang of het uitoefenen van het openbaar gezag dat aan de Verwerkingsverantwoordelijke is verleend;
- Om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid;
- Met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden;
- Voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

## **6. VERZOEK OM BEPERKING VAN DE VERWERKING**

Met een Verzoek om beperking van de Verwerking wenst de Verzoeker dat de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerking van zijn Persoonsgegevens (tijdelijk) stopt.

Mercatus is verplicht aan het Verzoek om beperking van de Verwerking te voldoen indien een van de volgende gevallen van toepassing is:

- a. De Betrokkene stelt gemotiveerd de juistheid van de Persoonsgegevens ter discussie. Gedurende de periode waarin binnen Mercatus de juistheid van de Persoonsgegevens wordt gecontroleerd, is het verboden Persoonsgegevens van de Bewerker te Verwerken;
- b. De Verwerking van de Persoonsgegevens is onrechtmatig, en in plaats van een beroep te doen op zijn recht op gegevensverwijdering, verzoekt de Betrokkene om een beperking van het gebruik ervan;
- c. Mercatus heeft de Persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de Betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. Denk hier bijvoorbeeld aan de situatie waarin Mercatus verplicht is om de Persoonsgegevens van een voormalig huurder langer te bewaren, omdat de huurder deze Persoonsgegevens nodig heeft voor een juridische procedure waar hij bij betrokken is;
- d. De Betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de Verwerking van zijn of haar Persoonsgegevens zoals beschreven in paragraaf 8. In afwachting van de uitkomst van dit onderzoek, moet de gegevensverwerking beperkt worden. In dit geval hoeft de Betrokkene het recht op beperking van de Verwerking niet apart in te roepen, omdat de Verwerking bij het invoeren van bezwaar automatisch wordt beperkt.

Indien de Verwerking van de Persoonsgegevens tevens is uitbesteed aan derde partijen (Verwerkers), zal Mercatus deze derde partijen informeren over de beperking van de Verwerking, tenzij dit onmogelijk is of onredelijk veel inspanning vereist. Indien Betrokkene hierom verzoekt, zal Mercatus aan hem informatie verstrekken over deze derde partijen.

Mercatus is slechts gerechtigd de Persoonsgegevens weer te Verwerken in de volgende situaties:

- De Betrokkene geeft weer toestemming tot Verwerking;
- Ten behoeve van de uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- Ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- Bij dringende redenen van algemeen belang.



Op het moment dat de beperking van de Verwerking wordt opgeheven, zal Mercatus de Verzoeker op de hoogte stellen van deze opheffing.

## **7. VERZOEK OM OVERDRAAGBAARHEID VAN GEGEVENS**

Met een Verzoek om overdraagbaarheid van gegevens (ook wel een Verzoek om dataportabiliteit genoemd) wenst de Betrokkene al zijn Persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm van de Verwerkingsverantwoordelijke te verkrijgen, zodat deze Persoonsgegevens overgedragen kunnen worden aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

De Betrokkene heeft recht op overdraagbaarheid van zijn Persoonsgegevens onder de volgende drie voorwaarden:

- Mercatus Verwerkt de Persoonsgegevens op basis van toestemming of op basis van een overeenkomst met de Betrokkene. Betrokkene heeft zijn Persoonsgegevens bijvoorbeeld zelf aan Mercatus verstrekt, denk aan een e-mailadres of gegevens die Mercatus verzamelt doordat de Betrokkene de diensten van Mercatus gebruikt. Door Mercatus zelf afgeleide gegevens vallen hier dus niet onder, zoals gegevens uit datamining;
- Het gaat om digitale gegevens, en dus niet om papieren dossiers.

Indien aan deze voorwaarden is voldaan, dient Mercatus de Persoonsgegevens in een algemeen aanvaard format beschikbaar stellen aan de Betrokkene of, indien dit technisch mogelijk is, aan de door Betrokkene gewenste derde partij.

## **8. RECHT VAN BEZWAAR**

Wanneer persoonsgegevens rechtmatig mogen worden verwerkt omdat de verwerking nodig is ter vervulling van een taak van algemeen belang of in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan Mercatus is verleend, dan wel op grond van de gerechtvaardigde belangen van Mercatus of een derde, dient een betrokkene niettemin bezwaar te kunnen maken tegen de verwerking van gegevens die op zijn specifieke situatie betrekking hebben. Mercatus moet aantonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen wellicht zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene.

In het geval Betrokkene bezwaar maakt tegen de Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing, met inbegrip van profilering, zal Mercatus de Persoonsgegevens van Betrokkene niet meer ten behoeve van deze doeleinden Verwerken.

## **9. VERZOEK OM NIET TE WORDEN ONDERWORPEN AAN GEAUTOMATISEERDE INDIVIDUELE BESLUITVORMING**

Betrokkene kan een Verzoek doen om niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde Verwerking gebaseerd besluit. Denk hier aan besluiten die worden genomen op geautomatiseerde wijze, zonder menselijke tussenkomst, zoals het toekennen van huursubsidie. Ook profilering, te weten het verzamelen, analyseren en combineren van (Persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie, valt hier onder.

Mercatus zal in principe aan het Verzoek van de Betrokkene te voldoen, tenzij sprake is van een van de volgende situaties:

- a. De geautomatiseerde individuele besluitvorming is noodzakelijk voor de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst tussen Mercatus en de Betrokkene;
- b. De geautomatiseerde individuele besluitvorming is toegestaan bij een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling, welke ook voorziet in passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de Betrokkene;
- c. De geautomatiseerde individuele besluitvorming berust op de uitdrukkelijke toestemming van de Betrokkene.



In geval geautomatiseerde individuele besluitvorming is toegestaan op grond van het hiervoor onder punt a of c bepaalde, dient Mercatus passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de Betrokkene te nemen, zoals ten minste het recht op menselijke tussenkomst van Mercatus, het recht om zijn standpunt kenbaar te maken en het recht om het besluit aan te vechten.

## **10. VORM VAN BEANTWOORDING**

---

Bovenstaande Verzoeken zullen worden beantwoord op dezelfde wijze als het Verzoek bij Mercatus is binnengekomen. Dat betekent dat als het Verzoek via e-mail of internet is gedaan, het Verzoek ook via e-mail of internet zal worden beantwoord.

Wanneer de Verzoeker zijn Verzoek op elektronische wijze heeft ingediend, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt in plaats van een kopie de informatie verstrekt in een gangbare elektronische vorm.

De Verzoeker dient op een begrijpelijke en toegankelijke manier en in duidelijke en eenvoudige taal geïnformeerd te worden of al dan niet aan zijn Verzoek wordt voldaan.

## **11. REGISTRATIE**

---

Mercatus zal een registratie bijhouden van alle Verzoeken die zijn ontvangen. In deze registratie staan in ieder geval de contactgegevens van de Verzoeker, in hoeverre aan het Verzoek is voldaan, en zo niet, waarom niet.