Gemeente Amsterdam

Handleiding Medewerker Loket Persoonsgegevens

Rechten van betrokkenen AVG/Wpg

Versie: 3.0
Datum: februari 2025

Loket Persoonsgegevens
Organisatie & Bestuursadvies (O&B)
Directie Dienstverlening

Inhoudsopgave

I. Praktisch 4
a. Privacywetgeving en het Loket Persoonsgegevens 4
b. Beheer 4

c. Andere documenten 5
d. Toegang tot systemen voor medewerkers 5

II. Intake: Ontvangen en registreren van het verzoek 6
a. Werkzaamheden bij intake 6
b. Identificatieplicht verzoeker 6
c. Controleren nieuwe aanvragen 6
d. Richtlijnen machtiging 6
e. Werkwijze als verzoeker zich nog moet identificeren 7
f. Registreren van het verzoek 8

III. Analyseren van het verzoek 9
a. Werkzaamheden bij analyseren 9
b. Termijn afhandelen van verzoek 9
c. Beoordelen of specificatie van het verzoek 10
d. Procedure Opschorting en specificatie 11
e. Afwijzen van het verzoek als verzoeker niet reageert (buiten behandelingstelling) 11

IV. Doorzetten: persoonsgegevens en informatie over de verwerking(en) opvragen bij desbetreffende directie(s)/afdeling(en) 11
a. Werkzaamheden bij doorzetten 11
b. Afhandeling verzoeken anders dan inzage 12

V. Bewaken: antwoord binnen de afhandeltermijn 15
a. Werkzaamheden bij bewaken 16
b. Bijhouden reacties / loggen en archiveren 16
c. Herinneren Privacy-Contactpersonen 16
d. Escalatieroute 17

VI. Terugkoppeling: Antwoord naar verzoeker 18
a. Werkzaamheden bij terugkoppeling 18
b. Statusupdates 18
c. Versturen besluit 18
d. Aanvullend besluit 18
e. Gevolgen te laat beslissen 18
f. Versturen verlenging 19
g. Ondertekenen besluit en/of verlenging door directeur Dienstverlening 19
h. Archiveren 19
i. Versturen per aangetekende post / per e-mail 19
j. Werkwijze retour afzender 20
k. Aandachtspunten bij terugkoppeling 20
l. Afwijkende werkwijze GGD, Belastingen en Wpg-verzoeken 20

VII. Bezwaarschrift, ingebrekestelling 21
a. Werkwijze ingebrekestelling / bezwaarschrift 21

VIII. Overige taken 22

a. Rapporteren 22
b. Werkoverleg 22
c. Feedback en continue verbeteren 23
d. Archiveren 23

I. Praktisch

a. Privacywetgeving en het Loket Persoonsgegevens

Naar aanleiding van de implementatie van de Algemene verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en Wet politiegegevens (Wpg) bij de gemeente Amsterdam kunnen betrokkenen een verzoek indienen als zij vragen hebben over de verwerking van hun persoonsgegevens. De gemeente Amsterdam verwerkt zowel persoonsgegevens onder de reikwijdte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) als onder de Wet Politiegegevens (Wpg). Voor het uitoefenen van de rechten van betrokkenen onder de Wet politiegegevens (Wpg), wordt verwezen naar de Regeling Uitoefenen Rechten van betrokkenen onder de Wet Politiegegevens.

Ter afhandeling van de AVG-verzoeken (zoals het recht op inzage of correctie) heeft de gemeente in 2018 een proces ingericht waarbij de intake en het toesturen van de beslissing op het verzoek is neergelegd bij directie Dienstverlening, het Loket Persoonsgegevens (in gebruik genomen op 25 mei 2018). Via het (digitale) Loket Persoonsgegevens kan de betrokkene zijn of haar verzoek indienen. Het aanleveren van de feitelijke informatie is de taak van de verantwoordelijke directies en/of stadsdelen waar het verzoek van de betrokkenen (burger) betrekking op heeft. De 'eigenaar' van het proces is de aangewezen persoon/personen van de desbetreffende directie(s). De Privacy Officer heeft de rol als adviseur binnen de vakgroep Digitale Rechten, Ethiek en Privacy (Digitale Strategie en Innovatie – DII). De Functionaris Gegevensbescherming (hierna FG) is toezichthouder op het proces. Het college is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de AVG-verzoeken. Dit geldt ook voor de Wpg, maar de Wpg kent een verschil tussen verwerkingsverantwoordelijke (die neemt het bestuurlijk besluit) en het bevoegd gezag. Zie hiervoor de Richtlijn Wpg-verzoeken.

Let op: De AVG en de Wpg hebben alleen betrekking op persoonsgegevens over natuurlijke personen. Hierbij geldt dat de natuurlijke persoon levend moet zijn. Op het moment dat een persoon overlijdt, heeft de AVG geen betrekking meer op de gegevens over de overleden persoon (zie overweging 27 AVG en ECLI:NL:RBDHA:2023:612).

In deze handleiding staat uitgebreid beschreven wat de verantwoordelijkheden van het Loket Persoonsgegevens zijn en welke werkzaamheden de Loketmedewerker uitvoert t.a.v. rechten van betrokkenen.

b. Beheer

Versiebeheer

Versie	Datum	Opsteller
Versie 1.0	Juli 2020	5.1, 2, e O&O 5.1, 2, e Loket Persoonsgegevens, O&B
Versie X	Mei 2022	5.1, 2, e Loket Persoonsgegevens, O&B (aanpassing met meest recente informatie)
Versie 2.0	Januari 2024	5.1, 2, e Loket Persoonsgegevens 5.1, 2, e Loket Persoonsgegevens
Versie 3.0	Januari 2025	Werkgroep Rechten van Betrokkenen – Vakgroep Digitale Rechten, Ethiek en Privacy (Privacy Officers)

De vakgroep Digitale Rechten, Ethiek en Privacy (DREP) hebben het beheer over deze handleiding. Zij ontvangen hierbij input van het Loket Persoonsgegevens. De beoordeling vindt plaats samen met de Functionaris Gegevensbescherming.

c. Andere documenten

Naast deze handleiding zijn er ook een aantal andere documenten van belang voor het uitvoeren van de werkzaamheden:

- Template brieven
- Template e-mails
- Overzicht contactpersonen directies
- Overzicht ondertekeningsmandaten directeuren
- Werkinstructie Directies Rechten van betrokkenen
- Handleiding loggen en archiveren van dossiers

d. Toegang tot systemen voor medewerkers

- Zaaksysteem SMILE
- G-schijf
    - 5.1, 2, i
    - 5.1, 2, i
    - Werkbestand bijhouding verzoeken: 2020 aanvragen en status AVG aanvragen. Op 5.1, 2, i
- Functionele mailbox:5.1, 2, i @amsterdam.nl
- Excel: '2020 aanvragen en status Avg verzoeken' 5.1, 2, i 5.1, 2, i

II. Intake: Ontvangen en registreren van het verzoek

a. Werkzaamheden bij intake

1. Dagelijks controleren nieuwe aanvragen
    a. Online (in zaaksysteem SMILE)
    b. In persoon (bij het Stadsloket)
    c. Schriftelijk
    d. Via andere directies
    e. Online via 'stel een vraag aan de gemeente'
2. Controleren of identificatie heeft plaatsgevonden (bij b en c)
3. Registreren van de aanvragen in Excel

b. Identificatieplicht verzoeker

De verzoeker is verplicht zich te identificeren. Dat gebeurt online via DigiD of met een origineel en geldig identiteitsbewijs aan de balie van het Stadsloket. Identificeren met *een kopie* van een identiteitsbewijs is in principe niet toegestaan.

c. Controleren nieuwe aanvragen

Het verzoek kan op verschillende manieren bij het Loket Persoonsgegevens binnenkomen:

- *Online:* via het online formulier, identiteitscheck met DigiD. De verzoeker ontvangt automatisch een ontvangstbevestiging.
- *In persoon:* de verzoeker gaat langs bij het Stadsloket, identiteitscheck met een geldig legitimatiebewijs. Zodra het Loket Persoonsgegevens hier bericht van ontvangt, stuurt het Loket Persoonsgegevens een ontvangstbevestiging per mail. Er wordt geen kopie ID verzonden door het Stadsloket naar het Loket Persoonsgegevens.
- *Post:* de postkamer stuurt alle schriftelijke aanvragen door aan het Loket Persoonsgegevens. De identificatie moet dan nog plaatsvinden. Het Loket Persoonsgegevens verwijst de verzoeker naar het online formulier of naar het Stadsloket. Zodra de identificatie heeft plaatsgevonden, stuurt het Loket Persoonsgegevens een ontvangstbevestiging.
- *E-mail:* dit kan een directe e-mail zijn van de verzoeker of een doorgestuurd verzoek van een medewerker van gemeente Amsterdam. De identificatie moet nog plaatsvinden. Het Loket Persoonsgegevens verwijst de verzoeker naar het stadsloket of het online formulier. Indien de identificatie heeft plaatsgevonden bij het Stadsloket, stuurt het Loket Persoonsgegevens een ontvangstbevestiging per mail.

d. Richtlijnen machtiging

De richtlijnen voor een machtiging bij het Stadsloket (zie kennisbank) worden aangehouden.

De AVG stelt geen eisen aan het indienen voor verzoeken namens een ander persoon. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om hiermee om te gaan, lettend op nationale wetgeving [1]. Het is ook mogelijk om een verzoek in te dienen voor iemand anders:

- *Gemachtigde (particulier):* in principe niet mogelijk.

[1] https://www.edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf paragraaf 80-81

- *Advocaat of notaris:* een advocaat en notaris kunnen gegevens opvragen. Daar heeft hij altijd een volmacht van de cliënt voor nodig. Het is de taak van de betreffende notaris om de identiteit van zijn cliënt vast te stellen. Hij kan dat aantonen met een kopie ID, kopie machtiging en begeleidende brief op origineel briefpapier.[2] De advocaat of notaris draagt hier zorg voor/staat garant en de Loketmedewerker vestigt hier in de beantwoording van het verzoek de aandacht op. De Loketmedewerker controleert vervolgens de machtiging van de cliënt en of de betreffende notaris en/of advocaat geregistreerd staat/bekend is. Bij twijfel moet contact opgenomen worden met de indiener en alsnog om (digitale) identificatie gevraagd worden. Bij twijfel over de authenticiteit van de advocaat kan de naam en het adres van het kantoor worden opgezocht in de databank van de advocatenorde via https://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl/
    - (minderjarige) Kinderen onder de 16 jaar. Indien de betrokkene jonger is dan 16 jaar dan dient de wettelijke vertegenwoordiger van het kind (ouder/voogd) het verzoek in te dienen namens het kind. [3] Bij twijfel kan gevraagd worden het gezag over het kind aan te tonen. Hierbij is het van belang dat er voorafgaand goed nagegaan wordt wie de gezag houder van het kind is. Dit kan via het gezag register.
    - Onder curatele / bewind / mentorschap: Het kan voorkomen dat een persoon die onder curaltele is gesteld of die te maken heeft met beschermingsbewind of mentorschap niet in staat is om zelf een AVG-verzoek te doen. In dat geval kan de wettelijke vertegenwoordiger het verzoek doen [4]. Curatele, beschermingsbewind en mentorschap zijn verschillende maatregelen om mensen te beschermen die niet goed beslissingen over hun financiën of verzorging kunnen nemen, bijvoorbeeld door een geestelijke handicap, verslaving of demente. In een voorkomend geval wel vragen om een stuk waaruit blijkt dat je te maken hebt met een wettelijk vertegenwoordiger.

e. Werkwijze als verzoeker zich nog moet identificeren

1. Het verzoek tot identificatie moet zo snel mogelijk (*binnen drie dagen*) naar de verzoeker worden gestuurd i.v.m. de termijn die is gaan lopen. Zie voor de (de tabel met de) termijnen hoofdstuk 5. De Loketmedewerker neemt hiervoor contact op met de verzoeker. Dit kan schriftelijk en/of per e-mail (zie hiervoor de brief "*Verzoek identificatie*") met hierin de verwijzing naar het online formulier of het Stadsloket. Zodra het verzoek tot identificatie is uitgestuurd wordt de afhandeling van het verzoek opgeschort voor *3 weken*. De beslistermijn van de afhandeling van het verzoek wordt hiermee gepauzeerd en begint weer te lopen zodra de identificatie heeft plaatsgevonden.[5]
2. Als de verzoeker zich binnen 3 weken na het versturen van de brief "Verzoek Identificatie" niet heeft geïdentificeerd, stuur dan de brief "Besluit buiten behandelingstelling" aan de verzoeker. Hiermee wordt het verzoek buiten behandeling gesteld. Via de brief wordt de verzoeker gewezen op de mogelijkheid om eventueel een nieuw verzoek in te dienen.

[2] https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/uploads/imported/z2002-1511.pdf
[3] Artikel 5 lid 4 Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming
[4] Artikel 5 lid 4 UAVG
[5] https://www.edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf para 159

f. Registreren van het verzoek

Om alle verzoeken overzichtelijk te houden en de termijnen te kunnen bewaken worden alle binnengekomen verzoeken geregistreerd in het Excel-bestand van het Loket Persoonsgegevens (zie hoofdstuk 1, paragraaf d.)

Direct na binnenkomst van een verzoek dienen de volgende stappen gemaakt te worden:

- Registreer naam, kenmerk/referentienummer (zie SMILE) en datum binnenkomst van het verzoek in het Excel werkbestand;
- De deadline wordt automatisch gevuld;
- Markeer het verzoek met de juiste kleur (de juiste status). Hierbij geldt:
    - Wit = nieuw, nog niets mee gedaan;
    - Oranje = in behandeling. Let op: vul bij opmerking welke actie je hebt uitgezet;
    - Groen = afgerond. Let op: vul alle ontbrekende gegevens aan bij de kolommen;
    - Blauw = klacht/bezwaar binnengekomen.

III. Analyseren van het verzoek

a. Werkzaamheden bij analyseren

1. Vaststellen of het gaat om persoonsgegevens die vallen onder de reikwijdte van de AVG en/of Wpg [zie II b.) mogelijk koppelen). Het kan (deels) een AVG/Wpg-verzoek zijn, maar ook een WOO-verzoek of een klacht of een combinatie hiervan: eventuele andere klachten en WOO-verzoeken dienen naar de desbetreffende afdeling te worden uitgezet. Indien het zo'n hybride verzoek betreft, zet dan ook het andere klacht/Woo referentienummer in Excel;
2. De identiteit én bevoegdheid van de verzoeker vaststellen;
3. Vaststellen of de persoon die (of namens wie) het verzoek is gedaan, een natuurlijk persoon is en op dit moment levend is (de AVG en Wpg is niet van toepassing op overleden personen). Als een persoon overleden is, kunnen nabestaanden niet namens de overleden persoon een geldig AVG of Wpg verzoek doen;
4. In behandeling nemen van het verzoek
    a. Bij het invullen van een e-mailadres in SMILE wordt automatisch een ontvangstbevestiging per e-mail verstuurd. Indien geen automatische ontvangstbevestiging kan worden verstuurd per e-mail (omdat het emailadres onbekend is), dient de ontvangst van het verzoek bevestigd te worden per post. Gebruik hiervoor de brief "Bevestiging verzoek";
    b. De aard van het verzoek vaststellen (zodat bijvoorbeeld bekend wordt bij welke directie(s) de uitvraag moet worden gedaan).

b. Termijn afhandelen van verzoek

De betrokkene heeft het recht om op zijn schriftelijke verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke binnen het wettelijke termijnuitsluitsel te verkrijgen over de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer er persoonsgegevens worden verwerkt, om die persoonsgegevens in te zien en om informatie te verkrijgen.

AVG-verzoeken
Artikel 12 lid 3 AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene onverwijld en in ieder geval **binnen een maand** na ontvangst van het verzoek informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. Dit is in principe de standaard maximumtermijn en kan niet zomaar worden verlengd.

De termijn van 1 maand kan met 2 maanden worden verlengd, maar alleen als het verzoek complex is of er een groot aantal verzoeken gedaan is [6]. Het Loket stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging.

[6] Artikel 12 lid 3 AVG, en EDPB richtsnoeren 01/2022, paragrafen 162-164
https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_nl.pdf

Deze mogelijkheid van verlenging vormt een uitzondering op de algemene regel en mag niet zomaar worden gebruikt. Als het Loket zich vaak genoodzaakt ziet om de termijn te verlengen bij een specifieke directie, kan dit een indicatie zijn dat de algemene procedures voor het afhandelen van verzoeken verder moeten worden ontwikkeld.
Het loutere feit dat het voldoen aan het verzoek een grote inspanning zou vergen, maakt een verzoek nog niet complex. Ook het feit dat de gemeente een groot aantal verzoeken ontvangt, leidt niet automatisch tot een verlenging van de termijn. Wanneer de gemeente echter tijdelijk een groot aantal verzoeken ontvangt, bijvoorbeeld als gevolg van buitengewone publiciteit over zijn activiteiten, kan dit worden beschouwd als een legitieme reden om de antwoordtermijn te verlengen. Niettemin moet de gemeente procedures en mechanismen hebben om verzoeken onder normale omstandigheden binnen de termijn van 1 maand te kunnen afhandelen

Wpg-verzoeken
Wpg artikel 25 lid 2 schrijft voor dat de verwerkingsverantwoordelijke zijn beslissing voor ten hoogste vier weken kan verdagen, dan wel voor **ten hoogste zes weken** indien blijkt dat bij verschillende regionale eenheden of bij de landelijke eenheid van de politie politiegegevens over de verzoeker worden verwerkt. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

c. Beoordelen of specificatie van het verzoek

Niet iedere (aan)vraag is altijd duidelijk of helder geformuleerd. De Loketmedewerker neemt daarom contact op met de verzoeker om de vraag te bevestigen of te verduidelijken als de vraag onduidelijk lijkt.

Als de verzoeker een 'breed inzageverzoek' doet en 'alles wil weten', neem dan alsnog contact op met de verzoeker voor een poging het verzoek te specificeren. Hierbij dient de Loketmedewerker wel algemene informatie te geven over hoe de gemeente persoonsgegevens verwerkt en binnen welke verschillende directies dit gebeurt. Op basis hiervan kan de betrokkene het verzoek verder specificeren.

LET OP: een betrokkene is **niet** verplicht het verzoek te specificeren [7]. De betrokkene kan dus op een specificatieverzoek reageren dat de betrokkene toch alle gegevens wil ontvangen. En verzoek mag dus niet geweigerd worden, omdat een betrokkene reageert dat hij het verzoek niet wil specificeren. Dat neemt uiteraard niet weg dat het wel aan betrokkene mag worden gevraagd: door specificering van een verzoek kan vaak beter en sneller aan een verzoek worden voldaan.

Het komt voor dat het verzoek direct doorgestuurd kan worden naar andere afdelingen binnen de gemeente, bijvoorbeeld naar afdeling Correcties (directie Basisinformatie), afdeling burgerlijke stand of de Klachtencoördinator. Bij deze aanvragen hoeft geen besluit te worden genomen. Indien de klacht of het correctieverzoek ook een verzoek bevat, moet op dat gedeelte van het verzoek een besluit genomen worden. (Zie ook hoofdstuk IV. D). Wel is het belangrijk dat er altijd even contact opgenomen wordt met de indiener over de genomen actie.

[7] Paragraaf 35(b), https://www.edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf

d. Procedure Opschorting en specificatie

Als je de verzoeker niet kunt bereiken na twee dagen bellen, start dan de derde dag na het verzoek met de procedure Opschorting en specificatie. Stuur hiervoor de brief "Verzoek specificatie" naar de verzoeker (hierin staat ook algemene informatie over hoe de gemeente persoonsgegevens verwerkt om betrokkene te helpen het verzoek te specificeren).

Door het starten van de procedure Opschorting en specificatie wordt de behandeltermijn voor maximaal *3 weken* opgeschort (gepauzeerd), tot het moment dat de verzoeker op het specificatieverzoek heeft gereageerd (de reactie kan dus ook zijn dat inzage in alle gegevens nodig is).[8]

e. Afwijzen van het verzoek als verzoeker niet reageert (buiten behandelingstelling)

Als de verzoeker binnen 3 weken niet reageert op het verzoek om zijn verzoek te specificeren, dan kan je het verzoek buiten behandeling stellen. **Let op:** dit kan alleen worden gedaan als de verzoeker helemaal niet heeft gereageerd om het verzoek om zijn verzoek te specificeren. Indien de verzoeker aangeeft dat hij het verzoek niet wil of kan specificeren en dat hij alle gegevens wil, dient het verzoek gewoon in behandeling te worden genomen.
Stuur de brief "Besluit buiten behandelingstelling''. In de brief wordt verwezen naar het specificatieverzoek. Belangenafweging is hierin belangrijk [9]. Let op: wanneer je een verzoek buiten behandeling stelt, dan moet je het verzoek in het Excel-bestand ook de juiste status geven en alle gevraagde informatie in de kolommen aanvullen. Tevens moet je het verzoek beëindigen in SMILE. Zorg ervoor dat je altijd een notitie plaatst in SMILE zodat een collega, indien nodig, altijd nog na kan gaan waarom het verzoek geweigerd is.

IV. Doorzetten: persoonsgegevens en informatie over de verwerking(en) opvragen bij desbetreffende directie(s)/afdeling(en)

a. Werkzaamheden bij doorzetten

Contactpersoon directie
Na bovenstaande stappen te hebben doorlopen, kan contact worden opgenomen met de desbetreffende directies om de verwerkte persoonsgegevens te verzamelen. Neem hiervoor contact op met de Privacy-Contactpersonen/Compliance Officer van de relevante directie(s) per e-mail. De (meeste) directies hebben een Privacy-Contactpersoon of een aangewezen persoon die zich bezighoudt met compliance. Voor de Loketmedewerker is deze persoon het aanspreekpunt voor vragen en het opvragen van informatie en gegevens voor het afhandelen van een verzoek. Een lijst met de Privacy-Contactpersonen kun je vinden op de 5.1, 2, i op Intranet (deze pagina wordt regelmatig bijgewerkt).

[8] overweging 63 AVG en Paragraaf 35(b) EDPB Guidelines 01/2022 https://www.edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-012022-data-subject-rights-right-access_en
[9] Artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht

Bijhouden van informatie verzoek
Het opvragen, delen en bijhouden van informatie voor de afhandeling van het inzageverzoek met de directies zal lopen via een Microsoft Teams-dossier. De gemeente werkt sinds 2024 met Microsoft Teams dossiers waarbinnen directies onderling documentatie kunnen delen en de toegang tot deze documenten kan beperken. Maak voor het desbetreffende inzageverzoek een Teams-dossier binnen de Teams-omgeving van het Loket Persoonsgegevens, met het referentienummer (bijvoorbeeld het verzoeknummer in SMILE) als naam van de dossiermap (let op: gebruik niet de naam of andere persoonsgegevens van de indiener als benaming van de dossiermap). Houdt een document met een lijst met referentienummers en de bijbehorende betrokkene bij via het Teams-kanaal van het Loket (toegang alleen voor Loketmedewerkers). Geef alleen toegang tot het Teams-dossier aan de (privacy) contactpersonen die de gegevens ook echt moeten inzien om te verifiëren of de directie gegevens verwerkt over de indiener. In de Teams map kun je het verzoek en eventuele nodige persoonsgegevens van de indiener opnemen waar enkel personen met toegangsrechten deze kunnen inzien.

Opvragen van informatie
Voor het opvragen van informatie bij de desbetreffende directie(s), stuur je een begeleidende mail naar de (privacy) contactpersoon waarin je de link naar het Microsoft Teams-dossier waarin de gegevens van de indiener te vinden zijn meestuurt. Let op: zet geen persoonsgegevens zoals de naam of het BSN in (het onderwerp van) de mail zelf, maar gebruik hiervoor het referentienummer. Elk verzoek heeft een apart referentienummer - gelijk aan de naam van de Teams-map voor het verzoek. Eenmaal in de Microsoft Teams-omgeving kunnen verdere (persoons)gegevens worden opgenomen voor het opvragen van informatie.

Aandachtspunten mail uitzetten verzoek aan directies
- Bevestiging opvragen of gegevens van de indiener worden verwerkt (ja: laten opnemen in de Teams-map, nee: bevestiging ontvangen van geen verwerking van gegevens)
- Termijn antwoord (binnen 15 dagen, zie tabel hoofdstuk 5) incl. uitleg over wat te doen ingeval ze de termijn niet redden (op tijd terugmailen aan Loket i.v.m. termijn van afhandeling van het verzoek);
- Instructies voor de directies meesturen (document in bijlage), waaronder het overleggen van de stukken via de Teams-map (en niet via de mail).
- Benadruk dat de directie volledig dient te zijn in de uit te voeren zoekslag (juistheid van informatie). Een onvolledige zoekslag kan leiden tot klachten, gegronde bezwaren en verlies van vertrouwen in de overheid. Ook is de directies verantwoordelijk voor het eventueel "lakken" van (persoons)gegevens. Zie hiervoor de "Handleiding Directies";
- Neem ook de Privacy Officer van de desbetreffende directie(s) mee in de CC (dit is alleen ter informatie, de (privacy) contactpersoon binnen de directie is verantwoordelijk voor het afhandelen van het verzoek).

Wpg-verzoeken
Bij Wpg-verzoeken dient het loket het verzoek ook uit te zetten naar de Wpg-coordinator / privacy officer.

b. Afhandeling verzoeken anders dan inzage

In sommige gevallen kunnen verzoeken, anders dan inzage, bij het Loket terechtkomen. Zodra het Loket Persoonsgegevens een verzoek binnenkrijgt dat bij een andere afdeling hoort, stuurt het loket de PDF, gegenereerd uit SMILE, door naar de betreffende afdeling.

In onderstaande gevallen is het voor de indiener niet nodig om een nieuw verzoek te starten of opnieuw te identificeren, maar kan het verzoek in samenwerking met de desbetreffende afdeling worden afgehandeld of hiernaar worden doorgezet:

Rectificatie (correctie)

- *Directie Basisinformatie, afdeling Correctie:* Correctieverzoek voor een adres (bijvoorbeeld adres klopt niet, inschrijving verkeerd gegaan, adresonderzoek). Stuur het verzoek naar5.1, 2, i @amsterdam.nl. Bij twijfel kan je altijd met ze overleggen.

Klachten

- *Directie Dienstverlening, afdeling Klachten:* Is het een klacht of lijkt het op een klacht. Stuur naar5.1, 2, i @amsterdam.nl, benader de contactpersoon Dienstverlening indien overleg nodig is.

Gegevensverstrekking

- *Directie Dienstverlening, afdeling Gegevensverstrekking & Verificatie (G&V):* Bijvoorbeeld aanvraag geboorteakte, adresgeschiedenis, overzicht van wie gegevens hebben geraadpleegd; stuur het verzoek naar5.1, 2, i @amsterdam.nl.

In onderstaande gevallen is het voor de indiener wel nodig om een nieuw verzoek te doen bij de desbetreffende afdeling. Je kan de verzoeker wel nog verder op weg helpen door hem op de juiste manier te verwijzen:

Rectificatie (correctie)

- Voor een correctieverzoek voor naam of geboortedatum moet de verzoeker naar het Stadsloket (maak eventueel voor de verzoeker online een afspraak Buitenlandse akten inleveren).
- Corrigeren naam gebruik, bijvoorbeeld "ik wil dat de gemeente me (niet meer) met naam partner aanschrijft)". Verwijs naar deze link: https://www.amsterdam.nl/veelgevraagd/?productid=%7BFB098308-AD3B-4188-B77F-5A16F64BECA6%7D#case_%7B45941192-FF19-443C-A4AC-E935897429B9%7D
- Correctie overige gegevens: als het bewijsstuk voor de correctie een akte is, dan gaat dit via de burgerlijke stand. In dit geval moet de verzoeker naar het Stadsloket (maak eventueel voor de verzoeker online een afspraak via https://www.amsterdam.nl/veelgevraagd/?productid=%7b49AB6693-E7FA-4642-82F4-D14D87E02C72%7d). Kom je er niet uit, overleg dan met de collega's van de burgerlijke stand.

Stappen afhandeling verzoek anders dan inzage

1. Stuur de PDF, gegenereerd uit SMILE, door naar de betreffende afdeling via mail en vraag hierbij om bevestiging van ontvangst en dat het verzoek wordt opgepakt;
2. Stuur de indiener een e-mail met daarin de brief "Verzoek anders dan inzage", binnen [x] aantal weken/maanden;
3. Bel of e-mail de betrokkene ook als je het verzoek niet intern kon doorsturen.
4. Sluit de melding af in SMILE en noteer hierbij welke handelingen je hebt uitgevoerd.

5. Sluit de melding af in het Excel werkbestand en vul alle Kolommen aan met gegevens.

V. Bewaken: antwoord binnen de afhandeltermijn

Stedelijk is afgesproken dat directie Dienstverlening verantwoordelijk is voor de termijnbewaking van AVG-verzoeken. Dat betekent dat het Loket Persoonsgegevens ervoor zorgt dat de verzoeker binnen de wettelijke termijnen wordt geïnformeerd over zijn verzoek, het verzoek doorstuurt naar de verantwoordelijke directie(s) en/of stadsde(e)l(en), herinneringsacties doet, zorgt dat alle stukken op tijd binnen zijn, en escaleert als een verzoek buiten termijnen dreigt te lopen. Hiervoor is er tijdig respons nodig vanuit de keten (de verantwoordelijke directie(s) en/of stadsde(e)l(en)).

Deze tabel geeft een overzicht van alle taken die het loket en de directies moeten uitvoeren. Hieraan zijn ook uiterlijke termijnen gebonden. Uiteraard mogen stappen ook sneller worden doorlopen (het genoemde aantal dagen is het absolute maximum).

Actie	**Maximaal standaard aantal kalenderdagen vanaf dag indiening verzoek (dag 0). Mag uiteraard ook eerder (graag zelfs).**
Loket stuurt specificatieverzoek naar verzoeker indien nodig (stopt de klok). Loket stuurt verzoek tot identificatie naar de verzoeker indien nodig (stopt de klok).	3
Loket stuurt verzoek door naar contactpersonen van relevante directies.	5
Contactpersonen directies sturen het verzoek naar relevante personen binnen directie en naar eventuele (sub)verwerkers voor antwoord. Contactpersonen bevestigen aan loket dat het verzoek in behandeling is genomen.	8
Loket stuurt herinnering naar contactpersonen directies indien nog geen bevestiging ontvangen.	11
Loket escaleert indien nog geen bevestiging van directies ontvangen.	14
Contactpersonen directies hun verzameling met beoordeelde persoonsgegevens en verdere informatie voor het verzoek naar het loket. Indien verlenging van max 2 maanden mogelijk en nodig is (zie hoofdstuk III b), sturen contactpersonen verzoek tot verlenging naar het loket.	20
Indien contactpersonen directies niet op dag 20 hebben geleverd, escaleert het loket.	23
Loket stuurt het opgestelde besluit naar verzoeker. In het geval van verlenging informeert loket de verzoeker over de verlenging van 2 maanden. Indien niet is gereageerd op specificatieverzoek of verzoek tot identificatie, stuurt loket het besluit buiten behandelingstelling.	28 (wettelijke deadline)

Onderstaande alleen bij verlenging	
Loket stuurt herinnering aan contactpersonen directies indien nog geen volledig antwoord ontvangen en vraagt ook om een update.	49
Loket stuurt herinnering aan contactpersonen directies indien nog geen volledig antwoord ontvangen en vraagt ook om een update.	61
Indien was verlengd, sturen contactpersonen directies hun antwoord op het verzoek naar het loket.	70
Indien contactpersonen directies niet op dag 70 hebben geleverd, escaleert het loket.	73
Indien was verlengd, stuurt het loket het opgestelde besluit naar de verzoeker.	84 (wettelijke deadline)

a. Werkzaamheden bij bewaken

1. Bijhouden reacties op verzoeken
2. Herinneren
3. Escaleren

b. Bijhouden reacties / loggen en archiveren

Verwerk de reacties van de contactpersonen in SMILE en/of het desbetreffende Teams dossier. Dit maakt het ook handiger om onderling dossiers over te dragen.

Naast SMILE worden alle verzoeken vooralsnog ook nog bijgehouden in Excel. Dit met het doel rapportages te kunnen maken. Uiteindelijk is het de bedoeling om op termijn het Excelbestand niet te gebruiken en de registratie en bewaking alléén in SMILE te behouden.
Het Excel-bestand is als volgt opgesteld:

- In kolom B wordt de datum binnenkomst van het verzoek ingevuld. Hierdoor vult Kolom C 'Deadline' automatisch aan met een datum. Dit is de uiterlijke datum waarop actie ondernomen moet zijn. Kolom C kleurt roze in de verval week. Zo geeft het bestand weer op welke dossiers die week actie ondernomen moet worden;
- Indien het niet lukt om het besluit binnen een maand te versturen, moet het dossier verdaagd worden. Wanneer je kolom D 'verdaagd?' aanvult met 'ja', vult kolom E automatisch met de nieuwe deadline. Kolom E' kleurt roze in de verval week. Zo geeft het bestand weer op welke dossiers die week actie ondernomen moet worden. Zodra je een reactie hebt ontvangen van de desbetreffende directies, kun je een besluit nemen. Je stuurt het besluit ter akkoord naar de teammanager ABK (met het Loket Persoonsgegevens in de CC). Indien akkoord is ontvangen, kun je het dossier afsluiten in SMILE en het Excelbestand.
- Neem na het verzenden van een verlenging altijd contact op met de relevante privacy-contactpersonen om na te gaan hoelang de uitvraag nog gaat duren. Noteer de nieuwe follow up datum in het Excelbestand in kolom F.

c. Herinneren Privacy-Contactpersonen

Contactpersonen houden de Loketmedewerker op de hoogte over de voortgang van het verzoek. Om te voorkomen dat contactpersonen niet reageren, zou je regelmatig de stand van zaken bij hen na kunnen vragen. Volg hiervoor de termijnbewaking en escalatieroute.

d. Escalatieroute

Indien het Loket niet tijdig respons krijgt vanuit de keten of zodra de afhandeling van een verzoek stokt, waardoor een verzoek niet tijdig afgehandeld dreigt te worden. Een escalatieroute biedt duidelijkheid aan de medewerkers van het loket, en duidelijk aan de contactpersonen richting het loket. Dit betreffen duidelijke afspraken tussen Dienstverlening, de privacy contactpersonen, de Privacy Officers en eventueel de directeuren.

VI. Terugkoppeling: Antwoord naar verzoeker

a. Werkzaamheden bij terugkoppeling

1. Statusupdates
2. Versturen besluit
3. Versturen aanvullend besluit
4. Versturen verlenging
5. Laten ondertekenen brief/besluit/verlenging door directeur Dienstverlening
6. Archiveren
7. Aangetekend versturen
8. Vervolgacties bij retour afzender

b. Statusupdates

De verzoeker heeft de mogelijkheid om via het algemeen nummer 14020 te bellen om te vragen naar de status van zijn verzoek. De medewerker van Loket Persoonsgegevens het aanspreekpunt voor de verzoeker. Hiervoor kan een belafspraak worden gemaakt met het Loket Persoonsgegevens, die de verzoeker dan terugbelt. Directies kunnen berichtgeving die zij ontvangen van de verzoeker doorzetten naar het Loket Persoonsgegevens om deze te beantwoorden.

c. Versturen besluit

Voor het versturen van een besluit, gebruik de brief "...".

Met het besluit worden de beschikbare dossiers of alleen een overzicht van de stukken meegestuurd. Dit bepaalt de betreffende directie zelf. Het besluit dient op dezelfde wijze te worden aangeleverd als hoe het is aangevraagd (elektronisch of per post), tenzij verzoeker expliciet om een andere wijze vraagt [10].

d. Aanvullend besluit

Het is wel eens voorgekomen dat er al een besluit verstuurd is, binnen de deadline, maar dat er op een later moment nog een verwerking wordt gevonden. Deze dient nagestuurd worden naar verzoeker, via de brief "... aanvullende gegevens gevonden...".

e. Gevolgen te laat beslissen

Op grond van artikel 29 Wpg /artikel 34 UAVG is de Awb van toepassing op beslissingen naar aanleiding van de uitoefening van rechten van betrokkenen op grond van artikel 15-22 AVG. De beslissing of het uitblijven van een beslissing is een besluit waartegen bezwaar kan worden gemaakt en beroep kan worden ingesteld. De in deze handleiding besproken tijdslijnen dienen in acht te worden genomen voor het reageren en besluiten op een verzoek. Als de gemeente te laat reageert op een verzoek kan de verzoekeer de gemeente onder voorwaarden dwingen een vergoeding te betalen. De dwangsommen dienen betaald te worden door de desbetreffende directie(s). Dit is ook gepubliceerd op de website van de Gemeente:
Gemeente te laat met beslissing (ingebrekestelling) | Gemeente Amsterdam

[10] Artikel 12, lid 3 AVG

f. Versturen verlenging

Bij verlenging, gebruik de brief "Verlenging termijn verzoek". Een deel van de tekst in een verlenging verschilt per verzoek: er wordt altijd een reden voor de verlenging gegeven. In de verlenging staan de contactgegevens van de Loketmedewerker of, dit gebeurt altijd in overleg, van een andere contactpersoon.

g. Ondertekenen besluit en/of verlenging door directeur Dienstverlening

Mandaat

Om de besluiten te mogen ondertekenen, heeft de directeur Dienstverlening een ondertekeningsmandaat nodig. Directeur Dienstverlening tekent namens de proceseigenaar, die inhoudelijk verantwoordelijk is voor het besluit. In het overzicht van ondertekeningsmandaten staat aangegeven in hoeverre dit geregeld is, en welke directeuren zelf de ondertekening doen.

Bij specifieke verzoeken tekent de directeur van de betreffende directie of het stadsdeel in principe zelf. Als het verzoek via het Loket Persoonsgegevens is binnengekomen, dan kan de directeur Dienstverlening namens de verantwoordelijk directeur tekenen.

Een verlenging wordt altijd ondertekend door de directeur Dienstverlening.

Tekentrap

Bij afwezigheid van directeur Dienstverlening tekent manager Onderzoek en ontwikkeling.

h. Archiveren

De Loketmedewerker maakt de brief op en slaat deze op in SMILE en op de G-schijf voordat deze wordt verstuurd.

i. Versturen per aangetekende post / per e-mail

E-mailen van besluiten op verzoeken gebeurt met Peazip. Dit moet veranderd worden zodat brieven per mail worden gestuurd via een veilig mailen oplossing.

Indien is verzocht om het besluit per post te versturen, dient de werkwijze aangetekend versturen te worden gevolgd:

- Loket stelt besluit op;
- Per e-mail stuur je het besluit op naar de manager ABK met Loket Persoonsgegevens in cc 5.1, 2, i @amsterdam.nl)
- Na akkoord stuur je het besluit op naar de postkamer met het verzoek deze aangetekend te verzenden.* Dit gebeurt alleen bij positieve besluiten. D.w.z. besluiten waarmee er inzage wordt verleend in de persoonsgegevens, Afwijsbesluiten en besluiten buiten behandeling zullen met met de reguliere post worden verstuurrd.
- Nadat de postkamer het stuk heeft verstuurd, stuurt deze de T&T naar het Loket Persoonsgegevens.

j. Werkwijze retour afzender

Het komt wel eens voor dat een aangetekende brief teruggestuurd wordt naar het Loket. De werkwijze is dan als volgt:

1. Inscannen envelop/label met reden retour afzender
2. Scan opslaan in dossier
3. Betrokkene e-mailen met de vraag hoe de brief verstuurd kan worden.

k. Aandachtspunten bij terugkoppeling

Anonimiseren van dossiers "zwarten"
Het Loket Persoonsgegevens ondersteunt de directies en stadsdelen niet met het anonimiseren van documenten. De Loketmedewerker kan niet inhoudelijk inschatten of een dossier teksten, passages, (bijzondere) persoonsgegevens, of andere gegevens die te herleiden zijn naar personen – bevat. De taak voor het anonimiseren van dossiers ligt bij de verantwoordelijke directie zelf. Het komt wel voor dat je in overleg met directies nog naar de inhoud van een dossier kijkt. Ook komt het in sommige gevallen nog voor dat zij (nog) niet de juiste tools hebben voor het redigeren.

l. Afwijkende werkwijze GGD, Belastingen en Wpg-verzoeken

De GGD en directie Belastingen delen geen gegevens met het Loket Persoonsgegevens.

- Als er een verwerking is gevonden bij de GGD, wordt er geen verwerkingstabel ingevuld vanwege de geheimhouding van medische gegevens. De GGD communiceert een eigen telefoonnummer in verband met geheimhouding van gegevens.
- Directie Belastingen handelt een verzoek zelf af en stuurt zelf besluiten. Ook communiceert directie Belastingen een eigen telefoonnummer in verband met geheimhouding van gegevens.

Ook op politiegegevens rust een geheimhoudingsplicht. Bovendien mogen politiegegevens alleen worden verwerkt door personen met een opsporingsbevoegdheid of specifiek hiervoor aangewezen en gemachtigde personen. Om die reden moet, wanneer het politiegegevens betreft, dezelfde werkwijze worden gevolgd als bij de belastinggegevens en medische gegevens van de GGD en directie Belastingen (in sommige gevallen ook bij directie OOV):

- de directie die de gegevens onder zich heeft, handelt het verzoek rondom deze gegevens af. De directie neemt in dat geval het besluit, stelt het op en het Loket Persoonsgegevens is alleen intermediair (en procesbewaker) en verstuurt het antwoord naar betrokkene.

VII. Bezwaarschrift, ingebrekestelling

Als er een bezwaarschrift of ingebrekestelling binnenkomt, houdt er dan rekening mee dat er nieuwe termijnen gaan lopen. Het is daarom belangrijk om de brief direct door te sturen naar de juridische afdeling verantwoordelijk voor het behandelen van het bezwaarschrift of de ingebrekestelling in kwestie. Zie hiervoor de tabel onder a.

De bezwaarschriften en ingebrekestellingen worden net als de reguliere verzoeken centraal geregistreerd bij het Loket Persoonsgegevens. Op dit moment staat in de formats dat schriftelijke bezwaren gericht zijn aan het Loket Persoonsgegevens[11].

a. Werkwijze ingebrekestelling / bezwaarschrift

Op dit moment is de procedure voor bezwaarschriften als volgt.

1. Registreren brief in Excel en SMILE
2. Inscannen brief en opslaan van de scan in Sharepoint en in SMILE
3. Doorsturen bezwaar naar betreffende bezwaarcommissies
4. Het Loket is niet verantwoordelijk voor het afhandelen van het bezwaar, maar kan vragen ontvangen van de desbetreffende directie(s) over het bezwaar

Afdeling	Mailadres	Onderwerpen
Juridische Zaken (JZ)	DJZ Griffie Bezwaar- en beroepschriften 5.1, 2, i @amsterdam.nl	OOV, Treiteraanpak (*tot dat er een nieuw convenant is, daarna naar JB)*, Burgemeester, Kabinet, Politiek gevoelige onderwerpen, Politie/Veiligheid [Directie overstijgend]
Juridisch Bureau (JB)	Juridischbureau.bezwaren 5.1, 2, i @amsterdam.nl	Stadsdelen, overige directies
Basisinformatie	Bezwaarcommissie Basisinformatie 5.1, 2, i @amsterdam.nl	Alle BRP-gerelateerde bezwaren (adresonderzoek, protocollijst)

[11] Afgestemd met team Functionaris Gegevensbescherming

Juridisch bureau Sociaal (SIS)	BezwaarenBeroep.sociaal 5.1, 2, i @amsterdam.nl	Alle bezwaren in het Sociaal Domein (muv GGD)
GGD	Privacy GGD Amsterdam 5.1, 2, i @ggd.amsterdam.nl	GGD
Belastingen	Zie contactpersoon	Belastingen behandelt zelf

Deze directie is dan in de lead. Zij zijn namelijk verantwoordelijk voor het uiteindelijke besluit op bezwaar. Hiervoor kan informatie nodig zijn vanuit de directie. Vragen over de inhoud van het verzoek dienen beantwoord te worden door de directie die de inhoud heeft behandeld. Hiervoor wordt de Teams omgeving van het desbetreffende verzoek door het Loket opnieuw geopend. Hierbij kan het voorkomen dat ongelakte stukken moeten worden geüpload voor beoordeling van de beperkingen van het verzoek.

Beroep, hoger beroep
Na de beslissing op bezwaar staat beroep, en daarna hoger beroep open. Hierbij kunnen weer inhoudelijke vragen gesteld worden aan de directie. Zorg dus voor voldoende capaciteit, niet alleen voor het afhandelen van de verzoeken, maar ook voor het mogelijke gevolg.

Voorbeeld:
Persoon X heeft een besluit op diens inzageverzoek ontvangen en is het niet eens met de toepassing van de beperkingsgronden. Diegene tekent bezwaar aan en stelt dat de beperkingsgronden niet van toepassing horen te zijn. De bezwaarcommissie vraagt vervolgens de ongelakte stukken op en vraagt aan de directie waarom bepaalde woorden zijn gelakt.

VIII. Overige taken

a. Rapporteren

De Loketmedewerker maakt een kwartaal- en jaarrapportage voor:

- Manager ABK
- Functionaris Gegevensbescherming
- Verbetermanager
- Privacycontactpersonen

b. Werkoverleg

Er vindt periodiek overleg plaats tussen:

- Manager ABK
- Medewerker(s) Loket Persoonsgegevens
- Verbetermanagement
- Adviseur Privacy en integriteit

- Privacy Officers
- Functionaris Gegevensbescherming
- O&O en anderen van team beleid.

Doel van dit overleg is elkaar updaten, (openstaande) taken afstemmen, knelpunten bespreken t.b.v. continue verbeteren (aan de hand van rapportages, feedback kennisbank, signalen via e-mail etc.)

c. Feedback en continue verbeteren

Dankzij feedback van medewerkers kunnen de werkzaamheden in het Loket continue verbeterd worden. Daarom is het belangrijk dat de medewerker van het Loket knelpunten bijhoudt, trends in de gaten houdt en dit doorgeeft aan de verbetermanager. In principe wordt er niet gestuurd op incidenten, maar er kunnen situaties zijn waarin dit wel gewenst is.

Het loket gebruikt een document waar verbeteracties in bijgehouden worden. Dit document is getiteld 'Loket Persoonsgegevens Fase 1' en is binnen ADW opgeslagen.

d. Archiveren

De Loketmedewerker houdt bestanden bij in de functionele mailbox, SMILE, Excel en op de G-schijf. Inmiddels zijn de wettelijke bewaartermijnen van de Avg verzoeken vastgesteld. Dit document kan teruggevonden worden op de volgende locatie: 5.1, 2, i 5.1, 2, i en archief. Er wordt gewerkt aan het opschonen van het archief en het inrichten hiervan in SMILE.