



Veel gestelde vragen en antwoorden rondom privacy en onderzoek

Hieronder vindt u een aantal vragen en antwoorden over de thema's privacy, verwerkersovereenkomsten, datalekken en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Heeft u een andere vraag, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen via uwvraag@kwh.nl of via 010 2210360.

Overzicht vragen:

- Mogen wij gegevens van onze huurders gebruiken voor het doen van onderzoek?
- Moeten we huurders informeren over het gebruik van hun gegevens voor het onderzoek?
- Wat kunnen we zeggen en doen als een huurder aangeeft dat hij niet benaderd wil worden voor het onderzoek?
- Geldt het Bel-me-niet register voor het onderzoek?
- Kan een huurder volgens de wet bezwaar maken tegen het gebruik maken van zijn gegevens voor het onderzoek?
- Wat betekent de meldplicht datalekken voor ons (in het kader van onderzoek)?
- Is het melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens van de gegevensverwerking voor het onderzoek van KWH nodig?
- Is een verwerkersovereenkomst tussen KWH en de corporatie verplicht?
- Voldoen de partners/leveranciers met wie KWH samenwerkt in het onderzoek aan de wetgeving vanuit de AVG?
- Voldoet de verwerkersovereenkomst van KWH geheel aan de AVG?



Mogen wij gegevens van onze huurders gebruiken voor het doen van onderzoek?

Ja, corporaties mogen gegevens van huurders gebruiken voor het doen van onderzoek.

Toelichting:

Voor corporaties is het belangrijk de mening van de huurders te weten. Dit om beter te kunnen inspelen op de wensen en specifieke behoeften van de huurder. Een veel gebruikte manier om deze wensen en behoeften in kaart te brengen is het doen van marktonderzoek.

Het is corporaties toegestaan gegevens van huurders ter beschikking te stellen aan een onderzoeksbureau ten behoeve van eigen onderzoek. Alleen gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van het onderzoek mogen aan het onderzoeksbureau verstrekt worden. De Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft een nadrukkelijke uitzondering gemaakt voor gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk of historisch onderzoek en statistische doeleinden. Zolang uitsluitend kwantitatief, niet op identificeerbaar persoonsniveau, wordt gerapporteerd, valt ook marktonderzoek hieronder. De wet- en regelgeving en de Gedragscode die de MOA, waarbij zowel KWH als DESAN zijn aangesloten, hanteert en die door de Autoriteit Persoonsgegevens is goedgekeurd, zijn nader omschreven in de Gedragscode voor onderzoek en statistiek. Deze is te vinden op: <http://www.moaweb.nl/index.php/codes-standards/professie/gedragscodes>. De Gedragscode van de MOA wordt in de loop van 2018 herzien. Zodra de nieuwe versie beschikbaar is, wordt onderstaande paragraaf uit de gedragscode herzien.

Paragraaf uit de huidige gedragscode:

De Wet bescherming persoonsgegevens geeft op een aantal plaatsen specifieke regels voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek. Het gaat hierbij om de artikelen 9, 23, 24, 44 Wet bescherming persoonsgegevens. Bij de totstandkoming van de Wet bescherming persoonsgegevens heeft de Minister van Justitie uitdrukkelijk stilgestaan bij het begrip statistisch onderzoek. 'Dit betekent dat wanneer statistische methoden worden gebruikt om persoonsgegevens te verwerken met het oog op een statistisch resultaat, de desbetreffende minder strikte regels van toepassing zijn. Marktonderzoek en de vervaardiging van statistieken met op oog op het management van een onderneming vallen onder het bereik van deze regeling'. De Minister van Justitie geeft aan dat de regels uit de Wet bescherming persoonsgegevens die specifieke regels stellen voor wetenschappelijk of statistisch onderzoek van toepassing zijn als de persoonsgegevens worden verwerkt met het oog op een statistisch resultaat. Deze uitleg verbiedt dus om gegevens verzameling die zich niet richt op een statistisch resultaat, maar bijvoorbeeld is gericht op het verrijken van individuele gegevens in een database, te rekenen tot het onderzoek welke door de Minister van Justitie wordt bedoeld. Wanneer bijvoorbeeld gegevens worden verzameld om deze op individueel niveau te verstrekken aan een derde, of wanneer uit onderzoek verkregen gegevens worden gebruikt voor het op individueel niveau verrijken van een database en deze gegevens vervolgens worden verwerkt, zijn de wettelijke uitzonderingen voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek niet van toepassing. .

Moeten we huurders informeren over het gebruik van hun gegevens voor het onderzoek?

Nee, corporaties zijn wettelijk niet verplicht om huurders te informeren over het gebruik van hun gegevens voor het doen van onderzoek, zolang het gaat om statistisch onderzoek, dus met geaggregeerde resultaten die geen individuele huurders kunnen identificeren. Het resultaat is dus echt anoniem.

Toelichting:

Wettelijk niet verplicht: Indien een verwerking plaatsvindt door instellingen of diensten voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek, en de nodige voorzieningen (zie hieronder) zijn getroffen om te verzekeren dat de persoonsgegevens uitsluitend voor statistische en wetenschappelijke doeleinden kunnen worden gebruikt, kan de Verwerkingsverantwoordelijke een mededeling als bedoeld in artikel 14 AVG, lid 5 sub b (= informeren over



het gebruik van persoonsgegevens voor het onderzoek) achterwege laten en weigeren aan een verzoek als bedoeld in artikel 15 AVG (=verzoek van betrokkene tot inzage in gebruik van zijn gegevens) te voldoen.

Alhoewel de Algemene Verordening Gegevensbescherming in artikel 89 bepaalt dat bij onderzoek het inzagerecht op basis van artikel 15 AVG kan worden geweigerd, geldt de mening dat een inzageverzoek niet per definitie moet worden geweigerd. Wanneer een betrokkene inzage vraagt in zijn gegevens zal naar redelijkheid en billijkheid hieraan worden voldaan. Er kan bijvoorbeeld geen inzage worden gegeven in de gegevens indien deze zijn ontkoppeld van de identificeerbare gegevens, evenmin zal dan inzage worden gegeven in de gehanteerde vragenlijsten en wegingsmodules die zijn gebruikt bij het onderzoek. Wanneer een verzoek om inzage wordt ontvangen dan zal dit verzoek voor zover mogelijk worden afgehandeld, inclusief het corrigeren van gegevens op basis van artikel 16 AVG indien dat noodzakelijk is. Om een verzoek tot inzage op een adequate wijze te kunnen afhandelen zal een ieder die betrokken is bij het onderzoek inzageverzoeken doorverwijzen naar de opdrachtgever (=corporatie) als adressant van een dergelijk verzoek.

*Onder nodige voorzieningen wordt bedoeld de principes van gegevensverwerking:

1. Er worden niet meer Persoonsgegevens verzameld bij het uitvoeren van Onderzoek dan noodzakelijk voor het Onderzoek.
2. Persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk is in identificeerbare vorm verwerkt voor het Onderzoek.
3. Persoonsgegevens worden niet voor andere doelen verwerkt dan de doelstelling of doelstellingen van het Onderzoek waarvoor deze zijn verzameld.
4. De rapportage van Onderzoek zal nimmer gegevens bevatten die een individuele natuurlijke persoon kunnen identificeren, tenzij de ondubbelzinnige toestemming van de respondent hiervoor is verkregen.
5.
 1. Indien gegevens rechtstreeks worden verzameld bij de Respondent zal worden medegedeeld:
 - a) wat het doel is van het Onderzoek is;
 - b) wie de Onderzoeksorganisatie is; en
 - c) als de Onderzoeksorganisatie een ander is dan de Opdrachtgever, desgevraagd, de naam van de Opdrachtgever.
 2. Indien de Respondent daarom verzoekt wordt medegedeeld waar nadere informatie over het Onderzoek kan worden verkregen.
6. De Respondent wordt vooraf geïnformeerd, tenzij hij reeds op de hoogte is of wanneer het gaat om het vastleggen van persoonlijke werkaantekeningen, over het gebruik van video- of audioapparatuur om Persoonsgegevens te verzamelen, om te verwerken in het Onderzoek. Opnamen gemaakt met video- of audioapparatuur zullen nimmer onderdeel vormen van de rapportage, tenzij met ondubbelzinnige toestemming van de Respondenten van wie opnamen zijn gemaakt of wanneer de opnamen zodanig zijn bewerkt dat identificatie van een individuele natuurlijke persoon niet mogelijk is.
7. Indien de Opdrachtgever zelf of via een Onderzoeksorganisatie voornemens is om Persoonsgegevens te verzamelen op grond van eigen observatie zonder de Respondent daarvan op de hoogte te stellen, met uitzondering van eigen persoonlijke werkaantekeningen, zal de Opdrachtgever overeenkomstig artikel 36 AVG tijdig een voorafgaand onderzoek verzoeken door het Autoriteit Persoonsgegevens. Een dergelijk onderzoek kan niet starten voordat het Autoriteit Persoonsgegevens de verwerking rechtmatig heeft verklaard.
8. Bij langlopend Onderzoek naar dezelfde personen dient gebruik te worden gemaakt van ontkoppelingprocedure om identificatie van individuele Respondenten bij rapportage te voorkomen tenzij dezelfde personen hun ondubbelzinnige toestemming hebben verleend voor hun deelname aan het langlopend Onderzoek.



Wat kunnen we zeggen en doen als een huurder aangeeft dat hij niet benaderd wil worden voor het onderzoek

Wil een huurder niet deelnemen aan het onderzoek dan kan hij/zij dat de corporatie laten weten en blokkeert de corporatie of KWH de gegevens van deze huurders voor deelname aan het betreffende onderzoek via het portaal Mijn KWH en voor toekomstige onderzoeken.

Wil een huurder niet meewerken aan telefonisch onderzoek dan kan hij/zij zich registreren in het MOA-onderzoekfilter (<https://onderzoekfilter.nl/>). Indien men zich registreert voor het Onderzoekfilter geldt deze blokkade voor een periode van 3 jaar. Na drie jaar moet men zich opnieuw laten blokkeren. De verwerkingsperiode voor de aanmelding bedraagt vier tot zes weken. Nadien mag men op het nummer dat men heeft geregistreerd niet meer benaderd worden voor onaangekondigd onderzoek per telefoon. De registratie voor de blokkade van het vaste nummer thuis of mobiele nummer is kosteloos.

Als een huurder gebeld wordt en dan aangeeft niet te willen deelnemen, is dat uiteraard ook mogelijk.

Geldt het Bel-me-niet register voor het onderzoek?

Nee, het Bel-me-niet register geldt alleen voor telemarketing en niet voor telefonisch onderzoek.

Kan een huurder volgens de wet bezwaar maken tegen het gebruik van zijn gegevens voor het onderzoek?

Wettelijk gezien kan een huurder, wegens bijzondere persoonlijke omstandigheden bezwaar maken. De huurder zal moeten aantonen wat die bijzondere persoonlijke omstandigheden zijn en de Verwerkingsverantwoordelijke zal hier dan een belangenafwegingen dienen te maken. In de praktijk wordt in principe ieder bezwaar gehonoreerd.

Toelichting:

De Algemene Verordening Gegevensbescherming kent de mogelijkheid om gegevens te blokkeren tegen verwerking om met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens. Dit in de Algemene Verordening Gegevensbescherming opgenomen absolute recht van verzet in artikel 21 AVG is echter niet van toepassing op onderzoek. Dit betekent dat een Verwerkingsverantwoordelijke een afweging moet maken tussen zijn belang en het belang van de betrokkene. Wanneer de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan het belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld door de populatie uit te breiden met een andere persoon die daarvoor in aanmerking komt, dan zullen de gegevens moeten worden geblokkeerd voor onderzoek. De Verwerkingsverantwoordelijke zal hierbij steeds een afweging moeten maken.

Wat betekent de meldplicht datalekken voor ons (in het kader van onderzoek)?

Organisaties die een datalek ondervinden en indien het datalek voldoet aan de definitie van een inbreuk in verband met persoonsgegevens in artikel 4 lid 12 AVG en artikel 33 AVG, moeten bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding maken van dit datalek. Dit kan de organisatie doen door gebruik te maken van het meldloket van de Autoriteit Persoonsgegevens

(<https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actionpage/>?) Als er een ernstig datalek is dan kan de verplichting ontstaan om alle betrokkenen te informeren, naast de informatieplicht aan de Autoriteit Persoonsgegevens en wel op grond van artikel 34 AVG.

Men spreekt van een datalek (of inbreuk in verband met persoonsgegevens) als er een inbreuk op de beveiliging plaatsvindt die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens. Onder een datalek valt niet alleen het vrijkomen (lekken) van gegevens, maar



ook onrechtmatige verwerking van gegevens. Voorbeelden van datalekken: een zoekgeraakte usb-stick met persoonsgegevens, een gestolen laptop of een inbraak in een database door een hacker.

Indien een datalek zich heeft voorgedaan, dan is de corporatie als Verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevensverwerking, degene die de melding moet doen. Dit is dus niet het onderzoeksbureau dat ingehuurd is voor het onderzoek. Wanneer Verwerkers in opdracht van de corporatie persoonsgegevens verwerken (zoals KWH doet), dan blijft de corporatie verantwoordelijk voor het melden. In de verwerkersovereenkomst zijn afspraken gemaakt over alle taken rondom het melden.

Is het melden bij de Autoriteit persoonsgegevens van de gegevensverwerking voor het onderzoek van KWH nodig?

Nee, corporaties hoeven het verwerken van gegevens van huurders voor onderzoekdoeleinden van KWH niet te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, als afgeleide verwerking. Vanaf 25 mei 2018 geldt, dat Verwerkingsverantwoordelijken, zoals corporaties, een register van verwerkingen moeten opstellen indien zij voldoen aan de voorwaarden van artikel 30 AVG.

Toelichting:

Het Vrijstellingenbesluit Wbp, op grond waarvan corporaties het verwerken van gegevens voor onderzoek niet hoefde te melden, komt met ingang van deze datum te vervallen. Er kan door corporaties derhalve geen beroep meer worden gedaan op het Vrijstellingenbesluit. Corporaties dienen zelf te beoordelen of zij voldoen aan de voorwaarden die gesteld worden voor het opstellen van een register van verwerkingen.

Is een verwerkersovereenkomst tussen corporatie en KWH verplicht?

Ja, een verwerkersovereenkomst is een wettelijke verplichting omdat de corporatie als Verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens, gegevens verstrekt aan KWH voor het doen van onderzoek in opdracht van en voor de corporatie. Hierdoor wordt het onderzoeksbureau (KWH) een Verwerker in de zin van de AVG.

Voldoen de partners/leveranciers met wie KWH samenwerkt in het onderzoek aan de wetgeving vanuit de AVG?

DESAN, de subverwerker met wie wij samenwerken, voldoet aan alle geldende eisen vanuit de AVG op het gebied van onderzoek. DESAN is net als KWH lid van MOA en hanteert de Gedragscode voor onderzoek en statistiek.

Voldoet de Verwerkersovereenkomst van KWH geheel aan de AVG?

Ja, de verwerkersovereenkomst voldoet aan de AVG. De verwerkersovereenkomst voor KWH is opgesteld door een gespecialiseerde jurist. Indien uw corporatie reeds een getekende verwerkersovereenkomst (voorheen bewerkersovereenkomst) heeft, dan zal deze op uw verzoek of bij het aangaan van een nieuwe lidmaatschapsovereenkomst of onderzoeksopdracht worden vervangen door de verwerkersovereenkomst zoals KWH deze vanaf nu hanteert. Mocht uw corporatie de huidige overeenkomst wensen te vervangen, dan kunt u ons dit laten weten.