

## VEJLEDNING TIL PROCEDURER OG RETNINGSLINJER FOR BEHANDLING AF INDSIGTSANMODNINGER MV.

### Baggrund

Databeskyttelseslovgivningen indeholder en generel forpligtelse til at behandle og eventuelt imødekomme indsigtsanmodninger mv. fra registrerede personer.

Nedenfor findes således procedurer og retningslinjer, der har til formål, at den enkelte boligorganisation er i stand til at imødekomme sådanne anmodninger, ved b.l.a. at have defineret interne roller.

### Skabelonen

**Skabelonen** skal vejlede relevante medarbejdere i, hvordan de skal håndtere indsigtsanmodninger mv., herunder i hvilke systemer der skal foretages søgning. Medarbejderen informeres dog ligeledes om omfanget og begrænsningen af indsigtsretten.

I skabelonen er der indsat en række kantede parenteser, hvor den enkelte boligorganisation selv skal udfylde boligorganisationens navn samt tage stilling til, hvilke formuleringer der anvendes, herunder om der behandles oplysninger af den nævnte karakter og i den nævnte situation.

Visse af afsnittene indeholder en **foreslået formulering**, som efter omstændighederne skal tilrettes, således at dokumentet afspejler boligorganisationens faktiske forhold.

Såfremt indsigtsanmodningen imødekommes, har den registrerede ret til at få indsigt i indholdet af de personoplysninger, som boligorganisationen behandler om den pågældende. Boligorganisationen kan i den forbindelse vælge at give den registrerede indsigt ved at udlevere kopier af originale dokumenter, sagsmapper, tv-overvågningsoptagelser mv. til den pågældende (der kan vedlægges som bilag 1), eller vælge at kopiere oplysninger om den registrerede over i et ny dokument mv., (der i så fald vil udgøre bilag 1 til skabelonen) .

Hvis der i kopierne mv. indgår oplysninger om andre personer, skal de sløres eller på anden vis fjernes.

Datatilsynet har fokus på området og har fx udtalt alvorlig kritik i en sag, hvor en boligforening afslog at give en beboer indsigt (se her: <https://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/afgoerelser/2023/jul/boligforening-faar-alvorlig-kritik-for-at-naegte-borger-indsigt->)

### Rådgivning

Det bemærkes, at indholdet i ovenstående eller skabelonen er ikke og kan ikke erstatte juridisk rådgivning. Materialet kan ikke træde i stedet for boligorganisationens egen vurdering af, hvorledes der skal disponeres i en given situation.

Boligorganisationen opfordres i alle tilfælde til at undersøge, om professionel rådgivning er nødvendig. BL kan til enhver tid kontaktes, hvis der er spørgsmål til ovenstående tekst eller skabelonen, ligesom der er indgået en særlig aftale med advokatfirmaet Accura, der kan hjælpe (kontakt BL for nærmere information).

# PROCEDURE OG RETNINGSLINJER FOR BEHANDLING AF INDSIGTSANMODNINGER MV.

## 1 INDLEDNING

- 1.1 Hos boli.nu, Danmarksgade 81, 7000 Fredericia (herefter "Boligorganisationen", "vi", "vores", "os") har vi udarbejdet procedurer for håndtering af indsigtsanmodninger mv. Disse procedurer og retningslinjer er opbygget således, at der under punkt 2-0 er en række indledende generelle bemærkninger om indsigtsretten mv. Derefter følger vores konkrete procedurer under punkt 4-10.

## 2 GENERELT OM INDSIGTSRET

- 2.1 Hos Boligorganisationen behandles der personoplysninger i en række forskellige situationer. Dette drejer sig bl.a. om beboere, medarbejdere, besøgende (som fx optages via tv-overvågning) og kontaktpersoner. De personer vi behandler personoplysninger om, benævnes i det følgende som de "Registrerede".
- 2.2 Boligorganisationen er som dataansvarlig forpligtet til at behandle anmodninger om indsigt fra alle Registrerede. De Registrerede har som udgangspunkt ret få om indsigt i behandlingen af personoplysninger omhandlende dem selv. Se mere herom i punkt 3-6.
- 2.3 Der findes dog en række undtagelser til indsigtsretten. Disse er beskrevet under punkt 5.3.
- 2.4 Boligorganisationen er forpligtet til at behandle og eventuelt imødekomme en anmodning om indsigt. Derudover kan den Registrerede have andre rettigheder, som vi skal forholde os til, herunder retten til berigtigelse, sletning, begrænsning, dataportabilitet (overførsel af personoplysninger) og/eller retten til at gøre indsigelse. Disse regler følger af databeskyttelseslovgivningen.

## 3 OMFANGET AF INDSIGTSRETTE

- 3.1 Den Registreredes ret til indsigt i personoplysninger skal bidrage til at fremme gennemsigtigheden overfor den Registrerede. Baggrunden er således, at den Registrerede skal kunne sikre sig, at deres personoplysninger behandles lovligt. For at kunne foretage denne vurdering, har den Registrerede ret til (i) at se de personoplysninger, som vi behandler om den pågældende, og (ii) at få oplyst en række forhold om behandlingen (fx formål og klagemuligheder mv.). De oplysninger vi skal udlevere, er nærmere beskrevet i punkt 6 nedenfor.
- 3.2 Vi skal som dataansvarlig sikre os, at indholdet af en indsigtsanmodning ikke krænker andres rettigheder ved udlevering til den Registrerede. Hvis der i kopierne mv. indgår oplysninger om andre personer, skal disse oplysninger sløres eller på anden vis fjernes. Se herom under punkt 5.3 nedenfor, hvor der også fremgår, hvornår vi kan udlade at give indsigt.

*formkrav mv.*

- 3.3 Der er ikke særlige krav til, hvordan en indsigtssøgningsanmodning kan se ud. En indsigtssøgningsanmodning kan derfor modtages på mange måder, herunder mundtligt, pr. e-mail eller ved brev – for bare at nævne nogle eksempler.
- 3.4 Resultatet af anmodningen skal oplyses til den Registrerede uden unødigt forsinkelse og **senest 1 måned efter modtagelsen**. Under særlige omstændigheder kan fristen forlænges med yderligere 2 måneder. Hvis dette er nødvendigt, skal vi oplyse den Registrerede om årsagen til dette.
- 3.5 De oplysninger vi sender til den Registrerede, skal leveres i lettilgængeligt-, elektronisk- og skriftligt format samt i et let forståeligt sprog.

#### **4 HVORDAN SKAL VI HÅNDBERE ANMODNINGEN?**

- 4.1 Alle indsigtssøgningsanmodninger skal håndteres i de respektive administrative afdelinger, hvortil henvendelsen er rettet og ved modtagelse af en indsigtssøgningsanmodning skal denne videresendes hertil.
- 4.2 De respektive administrative afdelinger skal sikre, at identiteten på den Registrerede indledningsvist verificeres, således at vi sikrer os imod udlevering af personoplysninger til en forkert (hvilket kan udgøre i et sikkerhedsbrud).
- 4.3 Dernæst kontaktes den person, der har anmodet om indsigt, med henblik på at afdække om indsigtssøgningsretten vedrører et specifikt forhold. Det er i den forbindelse væsentligt, at der ikke ageres på en sådan måde, at det opfattes af den Registrerede som om, at retten til indsigt afskæres. Kontakten til den Registrerede skal alene være et forsøg på at hjælpe den Registrerede til at identificere de oplysninger, som der evt. specifikt ønskes. Hvis den Registrerede ikke besvarer henvendelsen, eller ikke ønsker at begrænse anmodningen, må dette accepteres.
- 4.4 Når anmodningen behandles, skal der rettes henvendelse til den afdeling, der opbevarer eller har adgang til at fremsøge de efterspurgte oplysninger.
- 4.5 Følgende systemer mv. er relevante at gennemgå i tilfælde af indsigtssøgningsanmodninger:

<b>System/arkiv</b>	<b>Ansvarlig person for søgning</b>
<i>Ktp webbolig</i>	<i>Administrationschef Kristian Post</i>
<i>Vaskeriløsning Nortec</i>	<i>Administrationschef Kristian Post</i>
<i>TV-overvågning</i>	<i>Teknisk sekretær Karina Skarnvad</i>
<i>Panther Admin – bolinu.net</i>	<i>Teknisk sekretær Karina Skarnvad</i>
<i>Adgangskontrolsystem afd. 2, 17, 18</i>	<i>Teknisk sekretær Karina Skarnvad</i>
<i>Adgangskontrolsystem Scantron</i>	<i>Teknisk sekretær Karina Skarnvad</i>
<i>Logic Media (i- syn, i-opgaver)</i>	<i>Teknisk sekretær Karina Skarnvad</i>

- 4.6 Hvis oplysningerne behandles af en databehandler, varetager nedenstående databehandler kontakten hertil:

Databehandler	Ansvarlig person for kontakt til databehandler
<i>Ktp Webbolig</i>	<i>Johan Petersen, direktør, tlf.nr. 87 400 299, Email: jpp@ktp.dk</i>
<i>Logic Media</i>	<i>Thomas Tverskov Kjær, direktør, tlf.nr. 89 937 719, Email: support@logicmedia.dk</i>
<i>Brunata</i>	<i>Henrik Asving, Support manager, tlf.nr. 50 60 97 40, Email: has@brunata.com</i>
<i>Techem</i>	<i>Hovedkontoret i Aarhus: Techem Danmark, Trinsøvej 7A-B, 8000 Aarhus C, tlf.nr. 87447700, Email: info@techem.dk</i>
<i>BA Technologies</i>	<i>Thomas Fischer, Udvikler, tlf.nr. 60256656, Email: tof@batechnic.dk</i>
<i>Nortec</i>	<i>Nicolas Ahlburg, Service- og udviklingschef, tlf. nr. +45 51 57 36 20, Email: na@nortec.dk</i>
<i>Scantron</i>	<i>[Indsæt navn, funktion og kontaktoplysninger]</i>
<i>ASOM-Net</i>	<i>Jan List, Forretningsfører, tlf.nr. 44 40 09 77, Email: jl@asom-net.dk</i>

- 4.7 Ved besvarelsen anvendes den brevskabelon, som er udarbejdet til formålet. Den kan tilgås i Webbolig under dokumenter på lejere, Bekræftelse indsigtsanmodning.

## 5 HVILKE OPLYSNINGER HAR MAN RET TIL?

- 5.1 Den Registrerede har ret til at få indsigt i indholdet af de personoplysninger, vi behandler. Dette kan ske ved at udlevere kopier af originale dokumenter, sagsmapper, tv-overvågningsoptagelser mv. til den pågældende. Vi kan også vælge at kopiere oplysningerne om den Registrerede over i et nyt dokument eller lignende. Det vigtigste er, at vi giver den Registrerede en egentlig kopi af selve oplysningerne.
- 5.2 Nedenfor følger en række eksempler på de oplysninger, som kan være omfattet af indsigtsretten:

Registrerede	Oplysninger/dokumenter mv.
<i>Beboere</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stamdata, herunder navn, adresse og andre kontaktoplysninger</li> <li>• Lejekontrakt</li> <li>• Oplysninger fra venteliste</li> <li>• Korrespondance, herunder e-mails</li> <li>• Betalingsoplysninger</li> <li>• Husordensklager</li> <li>• Tv-overvågning</li> <li>• Råderetssager</li> </ul>
<i>Medarbejdere</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stamdata, herunder navn, adresse og andre kontaktoplysninger</li> <li>• Ansættelseskontrakt</li> <li>• Advarsler, MUS-referater, tests og andre vurderinger</li> <li>• Oplysninger fra rekrutteringsforløb</li> <li>• Korrespondance, herunder e-mails (dog ikke breve, notater og e-mails mv. udfærdiget eller sendt i arbejdsmæssig sammenhæng)</li> <li>• Oplysninger indsamlet som led i kontrolforanstaltninger</li> <li>• Sygdomsforløb, mulighedserklæring, ferie, afspadsring, flex</li> <li>• Løn, pension</li> </ul>
<i>Andre</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tv-overvågning (fx besøgende i området, hvis identificerbart)</li> <li>• Stamdata, herunder navn, adresse og andre kontaktoplysninger (fx kontaktpersoner hos samarbejdspartnere)</li> </ul>

5.3 Sammen med oplysninger om indholdet af de oplysninger vi behandler, skal vi også give den Registrerede en række yderligere oplysninger om behandlingen. Dette omfatter følgende:

- Kategorierne af personoplysningerne (almindelige personoplysninger, oplysninger om straffedomme og lovovertrædelser (oplysninger om strafbare forhold) eller særlige kategorier af personoplysninger (følsomme personoplysninger))
- Formålet med behandlingen (fx personaleadministration eller boligadministration)
- Modtagere af personoplysningerne (fx det konkrete ejendomsadministrationsselskab eller andre konkrete modtagere)
- Hvorfra personoplysningerne er indhentet eller indsamlet (hvis oplysningerne ikke stammer fra den Registrerede selv)
- Tidsrummet for behandlingen, hvis muligt (fx vores slettefrister)
- Retten til at anmode om begrænsning, berigtigelse eller sletning af behandlingsaktivitet, som fx kommer til kendskab via indsigtsanmodningen
- Klagemuligheden til Datatilsynet
- I tilfælde af, at vi benytter automatiske afgørelser, herunder profilering, skal vi oplyse om, at den Registrerede undergives en sådan behandling samt logikken i de automatiske afgørelser
  - Hvis vi overfører personoplysninger til usikre tredjelande eller internationale organisationer, og der er fastsat fornødne garantier for databeskyttelsen, skal vi informere den Registrerede om disse garantier (fx indgåelse af EU Standard Kontrakter, som kan danne grundlag for overførsel til tredjelande).

## 6 HVAD KAN VI UNDTAGE?

6.1 Der er visse undtagelsesmuligheder til indsigtsretten. Undtagelse kan fx gøres, hvis den Registrerede interesse i oplysningerne findes at burde vige for "afgørende hensyn til private interesser". Dette indebærer i praksis, at det er muligt at nægte indsigt, hvis der herved afsløres forretningshemmeligheder, kontraktforhold og lignende. Derudover kan retten til indsigt undtages, hvis anmodningen er åbenbart grundløs eller overdreven.

6.2 Nedenfor følger en række eksempler, hvor retten til indsigt efter omstændighederne kan undtages:

*Retssager mv.* Hvis anmodningen forhindrer Boligorganisationen i at forberede eget forsvar i en retssag.

*Chikane mv.* Hvis anmodningen fra den Registrerede er åbenlyst grundløs eller overdreven – særligt ved mange gentagende anmodninger. I sådanne tilfælde skal vi kunne bevise dette, hvilket gøres ved indledningsvist at kunne fremlægge dokumentation for forudgående dialog med den Registrerede med henblik på at imødekomme en anmodning, der ikke er grundløs eller overdreven. Desuden kan tidligere anmodninger fra den Registrerede tjene som yderligere bevis, som taler imod imødekommelse af indsigtanmodningen.

*Forretningshemmeligheder og kontraktforhold* Indsigt i forhold der kan lede til uretmæssig udnyttelse af Boligorganisationen kontrakter, markedsanalyser, etc.

*Immaterielle rettigheder* Indsigt i kontrakter der kan lede til uretmæssig udnyttelse af Boligorganisationens tekniske tegninger og immaterielle rettigheder fx patenter, ophavsrettigheder, etc.

6.3 Enhver overvejelse om at gøre undtagelse fra indsigtsretten skal drøftes med direktør Jens Christian Lybecker, der beslutter om der konkret kan gøres undtagelse.

## 7 ØVRIGE RETTIGHEDER

7.1 Udover indsigtsretten har den Registrerede også efter omstændighederne ret til berigtigelse, sletning, begrænsning, dataportabilitet (overførsel af personoplysninger) og/eller indsigelse. Nedenfor er der kort redegjort for indholdet af disse øvrige rettigheder.

*Berigtigelse:* Den Registrerede har ret til at få urigtige personoplysninger om sig selv berigtiget af Boligorganisationen uden unødigt forsinkelse, hvis anmodningen er berettiget.

*Sletteretten:* Den Registrerede har ret til at få slettet sine personoplysninger, hvis bl.a. et af følgende forhold er opfyldt:

- Personoplysningerne er ikke længere nødvendige til at opfylde de formål, hvortil de blev indsamlet eller på anden vis behandlet.
- Den Registrerede trækker det samtykke, der er grundlaget for behandlingen, og der er ikke et andet retsgrundlag for behandlingen.
- Personoplysningerne er blevet behandlet ulovligt.
- Den Registrerede gør indsigelse (se nedenfor om indsigelsesretten) mod behandlingen, og der foreligger ikke legitime grunde til behandlingen, som går forud for indsigelsen.
- Personoplysningerne skal slettes for at overholde en retlig forpligtelse.

*Begrænsning af behandling:* Den Registrerede har ret til at få behandlingen af sine personoplysninger begrænset – fx at oplysningerne ikke aktivt benyttes af Boligorganisationen – i en af følgende situationer:

- Rigtigheden af personoplysningerne bestrides af den Registrerede, og indtil Boligorganisationen har haft mulighed for at fastslå, om personoplysningerne er korrekte, begrænses behandlingen.
- Behandlingen er ulovlig, og den Registrerede modsætter sig sletning af personoplysningerne og anmoder i stedet om, at anvendelse heraf begrænses.
- Boligorganisationen har ikke længere brug for personoplysningerne til behandlingen, men de er nødvendige for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.
- Den Registrerede har gjort indsigelse (se nedenfor om indsigelsesretten) mod behandlingen, og i perioden mens det kontrolleres, om Boligorganisationens legitime interesser går forud for den Registreredes legitime interesser, begrænses behandlingen.

*Dataportabilitet:* Når den Registrerede har (i) samtykket til behandling af dennes personoplysninger, eller (ii) behandlingen af personoplysninger er baseret på opfyldelsen af en kontrakt, har den Registrerede ret til at få transmitteret disse oplysninger til en anden dataansvarlig uden hindring fra Boligorganisationen. Transmissionen skal ske i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

*Indsigelsesretten:* Den Registrerede kan gøre indsigelse imod behandlinger af dennes personoplysninger, som er begrundet ved enten (i) udførelsen af en opgave i samfundets interesse eller (ii) forfølgelse af en legitim interesse til fordel for Boligorganisationen. Boligorganisationen må herefter ikke behandle personoplysningerne, medmindre Boligorganisationen påviser vægtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for den Registreredes interesser, rettigheder og frihedsrettigheder, eller behandlingen er nødvendig for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.

## **8 RAPPORTERING**

- 8.1 Ledelsen i Boligorganisationen skal orienteres, såfremt retningslinjerne i denne procedure ikke er overholdt, samt hvis der opstår forhold vedrørende denne procedure, som har betydning for vurdering af Boligorganisationens risikoprofil på databeskyttelsesområdet.

## **9 TILSIDESÆTTSE AF PROCEDURER/RETNINGSLINJER**

- 9.1 Tilsidesættelse af de nævnte procedurer og/eller retningslinjer kan give anledning til ansættelsesretlige konsekvenser, herunder advarsel og i yderste fald opsigelse eller bortvisning.



## **10 AJOURFØRING**

10.1 Boligorganisationen tager denne procedure op til revision, når det vurderes relevant.

10/04-2024