

19. Procedurer og retningslinjer for behandling af indsigtanmodning mv.

1. Indledning

- 1.1 Hos Nykøbing F. Boligselskab har vi udarbejdet procedurer for håndtering af indsigtanmodninger mv. Disse procedurer og retningslinjer er opbygget således, at der under punkt 2-4 er en række indledende generelle bemærkninger om indsigtsretten mv. Derefter følger vores konkrete procedurer under punkt 5-10.

2. Generelt om indsigtsret

- 2.1 Hos Nykøbing F. Boligselskab behandles der personoplysninger i en række forskellige situationer. Dette drejer sig bl.a. om beboere, medarbejdere, besøgende (som f.eks. optages via tv-overvågning) og kontaktpersoner. De personer, vi behandler personoplysninger om, benævnes i det følgende som de "registrerede".
- 2.2 Nykøbing F. Boligselskab er som dataansvarlig forpligtet til at behandle anmodninger om indsigt fra alle registrerede personer, der som udgangspunkt har ret til at anmode om indsigt i behandlingen af personoplysninger, der handler om dem selv. Se mere i punkt 3 til 6.
- 2.3 Der findes dog en række undtagelser til indsigtsretten. Disse er beskrevet i skemaet under punkt 6.2.
- 2.4 Nykøbing F. Boligselskab 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 indsigtsretten

- 3.1 Den registreredes ret til indsigt i personoplysninger skal bidrage til at fremme gennemsigtigheden overfor den registrerede. Baggrunden er, at den registrerede skal kunne sikre sig, at dennes 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 (f.eks. formål og klagemuligheder mv.). De oplysninger, vi skal udlevere, er nærmere beskrevet i punkt 6.

- 3.2 Vi skal som dataansvarlig sikre os, at indholdet af en indsigtanmodning 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 måde fjernes. Se mere under punkt 6.3, hvor det også fremgår, hvornår vi kan undlade at give indsigt.
- 3.3. Der er ikke særlige krav til, hvordan indsigtanmodningen kan se ud. En indsigtanmodning 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 grunden til dette.
- 3.5. De oplysninger, vi sender til den registrerede, skal levere i lettilgængeligt-, elektronisk- og skriftligt format samt i et let forståeligt sprog.

4. Hvordan skal vi håndtere anmodningen?

- 4.1 Ved indsigtanmodninger skal Nykøbing F. Boligselskab indledningsvis undersøge identiteten af den registrerede, så vi sikrer os imod udlevering af personoplysninger til en forkert (hvilket kan udgøre i et sikkerhedsbrud).
- 4.2 Dernæst kontaktes den person, der har anmodet om indsigt, med henblik på at afdække, om indsigtsretten 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. Det er alene et forsøg på at hjælpe den registrerede til at identificere de oplysninger, som der specifikt ønskes. Hvis den registrerede ikke besvarer henvendelsen eller ikke ønsker at begrænse anmodningen, må dette accepteres.
- 4.3 Når anmodningen behandles, skal der rettes henvendelse til de i Nykøbing F. Boligselskab, der opbevarer eller har adgang til at fremsøge de efterspurgte oplysninger.
- 4.4 Følgende systemer mv. er relevante at gennemgå i tilfælde af indsigtanmodninger:

| System/arkiv | Ansvarlig person for søgning |
|--|--|
| <i>EG Bolig</i> | <i>Udlejningen v/Julie Haase eller Selina Skov – økonomi v/Kate Petersen og Anne Liv Ersgaard - sekretariatet v/Lotte Pedersen – syn v/Ulrik Starup.</i> |
| <i>Visma – Dataløn</i> | <i>Sekretariatet v/Lotte Pedersen – Lønmedarbejder Selina Skov</i> |
| <i>TimeMap</i> | <i>Sekretariatet v/Lotte Pedersen – Lønmedarbejder Selina Skov – Direktør Dorte Jørgensen</i> |
| <i>Penneo</i> | <i>Udlejningen v/Julie Haase eller Selina Skov – sekretariatet v/Lotte Pedersen</i> |
| <i>Dokumenter gemt på R-drevet i forbindelse med diverse sager</i> | <i>Udlejning v/Lene Frederiksen, Julie Haase eller Selina Skov – økonomi v/Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard – sekretariatet v/Lotte Pedersen – drift v/Mike Hergot eller Kent van Heesch – syn v/Ulrik Starup</i> |

- 4.5 Hvis oplysningerne behandles af en databehandler, vil kontakten hertil ske efter følgende fremgangsmåde:

| Databehandler | Ansvarlig person for kontakt til databehandler |
|---|--|
| 3 | <i>Drift - Kent van Heesch</i> |
| <i>Arbejdernes Landsbank</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Bambora</i> | <i>Sekretariatet – Lotte Pedersen</i> |
| <i>BRF Kredit</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Brunata</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Dagrofa</i> | <i>Drift - Mike Hergot eller Kent van Heesch - Økonomi - Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>EG Bolig inkl. underleverandører</i> | <i>Økonomi - Kate Petersen</i> |
| <i>E-Team (hjemmeside leverandør)</i> | <i>Sekretariatet – Lotte Pedersen</i> |
| <i>Experian</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Ista</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Jyske Bank</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Nykredit</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Penneo</i> | <i>Sekretariatet - Lotte Pedersen</i> |
| <i>Personaleguide (Visma Dataløn)</i> | <i>Sekretariatet - Lotte Pedersen</i> |
| <i>RealKredit Danmark</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>Sydbank</i> | <i>Økonomi – Kate Petersen eller Anne Liv Ersgaard</i> |
| <i>TDC Erhverv</i> | <i>Sekretariatet - Lotte Pedersen eller drift - Kent van Heesch – Mike Hergot</i> |
| <i>TimeMap</i> | <i>Sekretariatet - Lotte Pedersen</i> |
| <i>Visma – Dataløn</i> | <i>Sekretariatet – Lotte Pedersen eller lønmedarbejder Selina Skov</i> |

Øvrige databehandlere tilføjes løbende.

- 4.6 Ved besvarelsen anvendes den brevskebelon, som er udarbejdet til formålet. Den finder du her: www.nfbo.dk/intranettet - GDPR - 26 NFB Skabelon til indsigtanmodningsbesvarelse.
- 4.7 Der føres en elektronisk log over alle behandlingsskridt ved en konkret indsigtanmodning. Loggen har til formål at dokumentere samt holde styr på processen, herunder hvem i Nykøbing F. Boligselskab, der på det givne tidspunkt, har foretaget de enkelte behandlingsskridt mv. Skabelon til log findes under punkt 19A.

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 er omfattet af indsigtretten:

| Registrerede | Oplysninger/dokumenter mv. |
|---------------------|--|
| <i>Beboere</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Stamdata, herunder navn, adresse og andre kontaktoplysninger • Lejekontrakt • Oplysninger fra venteliste • Korrespondance, herunder e-mails • Betalingsoplysninger • Husordensklager* (Kun egne klager, jf. Lov om leje af almene boliger) • TV-overvågning |
| <i>Medarbejdere</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Stamdata, herunder navn, adresse og andre kontaktoplysninger • Ansættelseskontrakt • Advarsler, MUS-referater, tests og andre vurderinger • Oplysninger fra rekrutteringsforløb • Korrespondance, herunder e-mails (dog ikke breve, notater og e-mails mv. udfærdiget eller sendt i arbejdsmæssig sammenhæng) • Oplysninger indsamlet som led i kontrolforanstaltninger |
| <i>Andre</i> | <ul style="list-style-type: none"> • TV-overvågning (f.eks. besøgende i områder, hvis identificerbare) • Stamdata, herunder navn, adresse og andre kontaktoplysninger (f.eks. kontaktpersoner hos samarbejdspartnere) |

5.3 Sammen med oplysninger om indholdet af de oplysninger, vi behandler, skal vi også give den registrerede en række yderligere oplysninger om behandling. Det omfatter følgende:

- Kategorierne af personoplysninger (almindelige personoplysninger, oplysninger om straffedomme og lovovertrædelser (oplysninger om strafbare forhold) eller særlige kategorier af personoplysninger (følsomme personoplysninger))
- Formålet med behandlingen (f.eks. personaleadministration eller boligadministration)
- Modtagere af personoplysningerne (f.eks. boligselskabet, ejerforeningen eller andre konkrete modtagere)
- Hvorfra personoplysningerne er indhentet eller indsamlet (hvis oplysningerne ikke stammer fra den registrerede selv)
- Tidsrummet for behandlingen, hvis det er muligt (f.eks. vores slettefrister)
- Retten til at anmode om begrænsning, berigtigelse eller sletning af behandlingsaktivitet, som f.eks. kommer til kendskab via indsigtanmodningen
- Klagemulighed 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 databeskyttelse, skal vi informere den registrerede om disse garantier (f.eks. 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 indsigt retten. Undtagelse kan f.eks. gøres, hvis den registreredes 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:

| Undtagelsesmuligheder til indsigt retten | Oplysninger/dokumenter mv. |
|--|--|
| <i>Retssager mv.</i> | Hvis anmodningen forhindrer Nykøbing F. Boligselskab i at forberede eget forsvar i en retssag. |
| <i>Chikane mv.</i> | Hvis anmodningen fra den registrerede er åbenlyst grundløs eller overdreven – særligt ved mange gentagne anmodninger. I sådanne tilfælde skal vi kunne bevise dette, hvilket gøres ved indledningsvis at kunne fremlægge dokumentation for forudgående dialog med den registrerede med henblik på at imødekomme en anmodning, der ikke er grundløs eller overdreven. Derudover kan tidligere anmodninger fra den registrerede tjene som yderligere bevis, som taler imod imødekommelse af indsigtanmodningen |
| <i>Forretningshemmeligheder og kontraktforhold</i> | Indsigt i forhold der kan lede til uretmæssig udnyttelse af Nykøbing F. Boligselskab kontrakter, markedsanalyser, etc. |
| <i>Immaterielle rettigheder</i> | Indsigt i kontrakter, der kan lede til uretmæssig udnyttelse af Nykøbing F. Boligselskabs tekniske tegninger og immaterielle rettigheder f.eks. patenter, ophavsrettigheder, etc. |

- 1.2 Enhver overvejelse om at gøre undtagelse fra indsigt retten skal drøftes med direktøren, der beslutter om der konkret kan gøres undtagelse.

7. Øvrige rettigheder

- 7.1. Udover indsigt retten har den registrerede også 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 Nykøbing F. Boligselskab uden unødigt forsinkelse, hvis anmodningen er berettiget.

Slettepligten: 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 – f.eks. at oplysningerne ikke aktivt benyttes af Nykøbing F. Boligselskab – i en af følgende situationer:

- Rigtigheden af personoplysningerne bestrides af den registrerede, og indtil Nykøbing F. Boligselskab 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.
- Nykøbing F. Boligselskab 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 Nykøbing F. Boligselskabs 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 Nykøbing F. Boligselskab. 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 Nykøbing F. Boligselskab. Nykøbing F. Boligselskab må herefter ikke behandle personoplysningerne, medmindre Nykøbing F. Boligselskab 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 Nykøbing F. Boligselskab skal orienteres, hvis retningslinjerne i denne procedure ikke er overholdt, og hvis der opstår forhold vedrørende denne procedure, som har betydning for vurdering af Nykøbing F. Boligselskabs risikoprofil på databeskyttelsesområdet.

9. Tilsidesættelse 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 Ledelsen i Nykøbing F. Boligselskab er af bestyrelsen bemyndiget til at tage denne procedure op til revision, når det vurderes relevant og minimum 1 gang årligt.

17. april 2024/version 3