

**DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS DOOR HET AGENTSCHAP FACILITAIR BEDRIJF IN HET
KADER VAN HET TOEGANGS- EN GEBRUIKERSBEHEER - VERWERKINGSCHARTER**

Agentschap Facilitair Bedrijf
Havenlaan 88, bus 60
KBO nummer: 0316.380.841
dpo.hetfacilitairbedrijf@vlaanderen.be

Overeenkomstig artikel 3 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 11 juni 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap “Agentschap Facilitair Bedrijf” verstrekt het Agentschap Facilitair Bedrijf (hierna HFB) facilitaire dienstverlening met het oog op het kwaliteitsvol, effectief, marktconform en zuinig uitbouwen en beheren van het patrimonium en biedt HFB ICT-diensten, producten en advies aan om de dienstverlening van de organisatie-entiteiten binnen de beleidsdomeinen en van de provinciale en lokale besturen te ondersteunen, en zo bij te dragen tot de optimale werking van de Vlaamse Overheid als geheel.

Binnen het kader van haar dienstverlening biedt HFB het Toegangs- en Gebruikersbeheer (hierna ACM/IDM) aan. Via het Toegangsbeheer (ACM) van de Vlaamse overheid krijgen burgers, medewerkers van de Vlaamse overheid en bedrijven op een veilige en efficiënte manier toegang tot de digitale toepassingen en informatie van de (Vlaamse) overheid op basis van de aan hen toegekende rechten en rollen. Via het Gebruikersbeheer (IDM) kan de lokale beheerder van elke toepasselijke entiteit een controle uitvoeren op de identiteit van de gebruiker, deze beheren of laten beheren en hieraan rechten en rollen koppelen.

Wanneer instanties gebruik maken of beroep doen op het Toegangs- en Gebruikersbeheer van HFB, treedt HFB op als verwerker. De Verbintenissen die HFB als verwerker opneemt, worden opgelijst in dit charter.

1. Definities

Begrippen die in dit Verwerkingscharter met hoofdletter worden gebruikt, moeten worden geïnterpreteerd zoals in dit artikel of elders in de Verwerkingscharter gedefinieerd.

AVG	Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);
Betrokkene	De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
Datalek	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt of kan leiden tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;

Opdracht	De opdracht zoals omschreven in bijlage 1 Raamcontract;
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals ook gedefinieerd in artikel 4, 1) AVG, die de Verwerker in het kader van de Opdracht Verwerkt;
Verwerken / Verwerking	Elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens, zoals ook gedefinieerd in artikel 4, 2) AVG;
Verwerkingscharter	Dit verwerkingscharter.

2. Verwerkingsopdracht

2.1. Voor elke Verwerking van persoonsgegevens die via het Toegangs- en Gebruikersbeheer gebeurt, is/zijn een of meerdere van de volgende documenten vereist:

- een protocol, gesloten tussen de opdrachtgevende instanties;
- een beraadslaging van het informatieveiligheidscomité, opgericht met toepassing van artikel 2 van de wet tot oprichting van het informatieveiligheidscomité en tot wijziging van diverse wetten betreffende de uitvoering van verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG;
- een machtiging, verleend door de Vlaamse toezichtcommissie voor het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer of een sectoraal comité, opgericht binnen de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- de elektronische mededeling is bij of krachtens een wettelijke of decretale bepaling toegestaan of vrijgesteld van een machtiging, een protocol of beraadslaging, telkens na advies van de Vlaamse toezichtcommissie voor het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer, de Vlaamse toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens, de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer of de gegevensbeschermingsautoriteit; of
- een machtiging, verleend door de minister, bevoegd voor Binnenlandse Zaken, voor elke verwerking van persoonsgegevens uit het Rijksregister, Bevolkingsregister, Vreemdelingenregister, Wachtregister of Register van de Identiteitskaarten en de Vreemdelingenkaarten, zoals bedoeld in artikel 5 van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen.

- 2.2. In de hierboven opgelijste documenten wordt de eigenlijke verwerkingsopdracht van de opdrachtgevende instanties, zijnde de instantie die de betreffende gegevens bezorgt aan het Toegangs- en Gebruikersbeheer en de instantie die de betreffende gegevens via het Toegangs- en Gebruikersbeheer wenst te ontvangen, omschreven, met name: het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen. Daartoe bezorgen de opdrachtgevende instanties aan het Toegangs- en Gebruikersbeheer de voornoemde documenten. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgevende instanties om er op toe te zien dat de verwerkingsopdracht in overeenstemming is met de wet- en regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens en volledig is.
- 2.3. De persoonsgegevens zullen enkel worden verwerkt in overeenstemming met de taken van algemeen belang en de wettelijke verplichtingen. Wanneer het de communicatie omtrent de gebruikersrechten naar de betrokkenen en/of de lokale beheerders betreft, gebeurt dit in overeenstemming met de bepalingen en voorwaarden van de gebruikersovereenkomst (Gebruikersvoorwaarden bij het gebruikersbeheer van de Vlaamse Overheid, dd. 09/01/2010).
- 2.4. In het kader van de bovenstaande opdracht zullen enkel de identificatiegegevens en persoonlijke kenmerken, beroep en betrekking, inclusief het Rijksregisternummer (zie [Machtiging 34/2011 van 18 mei 2011 van de Privacycommissie](#)) verwerkt worden.

3. Naleving van de wetgeving

- 3.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer verbindt zich er toe om de wet- en regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens na te leven.
- 3.2. De opdrachtgevende instanties leven de wet- en regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens na.
- 3.3. Indien het Toegangs- en Gebruikersbeheer van oordeel is dat de verwerkingsopdracht niet of niet meer in overeenstemming is met de relevante wet- of regelgeving, licht ze de opdrachtgevende instanties daarover in en kan ze de verwerking tijdelijk of permanent stopzetten.

4. Instructies

- 4.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer zal de persoonsgegevens enkel overeenkomstig de verwerkingsopdracht en dit verwerkingscharter verwerken. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer beschouwt de verwerkingsopdracht als de volledige instructie van de opdrachtgevende instanties en aanvaardt geen bijkomende instructies.
- 4.2. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer zal de persoonsgegevens die verwerkt worden, nooit doorgeven aan enige derde partij, tenzij dit noodzakelijk is om te voldoen aan een Vlaamse, federale of Europese verplichting of indien zij hiertoe het akkoord van de verwerkingsverantwoordelijke verwierf. Zij zal de informatie betreffende het Rijksregisternummer nooit doorgeven naar derde partijen, indien deze niet worden voorafgegaan door een rechtmatige grond tot verwerking.

- 4.3. In elk geval zal het Toegangs- en Gebruikersbeheer de instanties voorafgaandelijk aan de doorgifte in kennis stellen, tenzij de voormelde regelgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

5. Vertrouwelijkheid personeel

- 5.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer waarborgt dat al haar medewerkers, die gemachtigd zijn tot het uitvoeren van de verwerkingsopdracht, gehouden zijn tot vertrouwelijkheid overeenkomstig de Deontologische code en ICT-code van de Vlaamse overheid. Daarnaast is eveneens een vertrouwelijkheidsverklaring ondertekend door deze medewerkers.

6. Veiligheidsmaatregelen

- 6.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer waarborgt dat zij alle passende technische en organisatorische maatregelen zal treffen om het beveiligingsniveau van de verwerking te waarborgen, hierbij rekening houdende met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen.

7. Onderverwerking

De Opdrachtgevende instanties zijn akkoord met het gebruik van de onderverwerker(s) zoals vermeld in artikel 8.7.3.3 in raamcontract ([Basiscontract Exploitatiegebonden ICT-diensten](#) dd. 28/06/2018). Daarnaast kan er eveneens gebruik gemaakt worden van technische ondersteuning door ICT-profielen zoals vermeld in artikel 7.5.3 in raamcontract ([Raamovereenkomst Technische Ondersteuning door ICT-Profielen](#), dd. 5/12/2017)

- 7.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer kan onderverwerkers toevoegen of vervangen. Desgevallend waarborgt het Toegangs- en Gebruikersbeheer dat deze nieuwe onderverwerkers voldoende garanties bieden opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd.
- 7.2. De Opdrachtgevende instanties kunnen gedurende deze dertig dagen gemotiveerd bezwaar aantekenen tegen een aanstelling van een nieuwe onderverwerker. In dit geval zullen de Opdrachtgevende instantie en het Toegangs- en Gebruikersbeheer gezamenlijk tot een oplossing proberen komen en zal derhalve overeengekomen worden dat:
- de onderverwerker alsnog zal worden ingeschakeld; of
 - de onderverwerker zal worden vervangen door een andere door het Toegangs- en Gebruikersbeheer gekozen onderverwerker; of
 - de onderverwerker die het Toegangs- en Gebruikersbeheer heeft voorgesteld, niet zal worden aangesteld.

Bij gebrek aan enig akkoord hebben de opdrachtgevende instanties het recht om de verwerkingsopdracht kosteloos te beëindigen.

7.3. Indien het Toegangs- en Gebruikersbeheer beroep doet op een onderverwerker, is het volgende altijd van toepassing:

- de aanstelling van een onderverwerker doet geen afbreuk aan de verplichtingen die op het Toegangs- en Gebruikersbeheer rusten overeenkomstig de verwerkingsopdracht of dit verwerkingscharter;
- het Toegangs- en Gebruikersbeheer zal met haar aangestelde onderverwerkers een overeenkomst afsluiten waarin minstens de verplichtingen inzake gegevensbescherming van dit verwerkingscharter zijn opgenomen; en
- het Toegangs- en Gebruikersbeheer blijft ten aanzien van de Opdrachtgevende instanties volledig verantwoordelijk voor de verplichtingen waarvoor zij beroep doet op een onderverwerker.

8. Rechten betrokkene

Het Toegangs- en Gebruikersbeheer staat de Opdrachtgevende instanties bij in hun verplichting te antwoorden op verzoeken van een betrokkene tot uitoefening van zijn rechten zoals vastgesteld in de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens. In het bijzonder zal het Toegangs- en Gebruikersbeheer de Opdrachtgevende instanties zo snel mogelijk op de hoogte stellen indien zij dergelijk verzoek ontvangt.

9. Inbreuken

- 9.1. In geval van een inbreuk op de beveiliging 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 persoonsgegevens (de 'inbreuk in verband met persoonsgegevens', 4.12 AVG) brengt het Toegangs- en Gebruikersbeheer de Opdrachtgevende instanties hiervan zonder onredelijke vertraging op de hoogte in overeenstemming met haar interne incidentenprocedure.
- 9.2. De melding omvat, voor zover deze informatie voor Toegangs- en Gebruikersbeheer beschikbaar is:
- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, indien mogelijk met vermelding van de categorieën van betrokkenen en, bij benadering, het aantal betrokkenen;
 - de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 - de maatregelen die het Toegangs- en Gebruikersbeheer voorstelt te nemen en/of reeds heeft genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan;
 - de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming van het Toegangs- en Gebruikersbeheer
- 9.3. Indien het Toegangs- en Gebruikersbeheer van oordeel is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, zal het Toegangs- en Gebruikersbeheer dit ook melden aan de opdrachtgevende instanties. De opdrachtgevende instanties beslissen binnen een termijn van uiterlijk 48 uur of ze de inbreuk aan

de toezichhoudende autoriteit en eventueel de betrokkene melden en brengen het Gebruikers- en Toegangsbeheer onmiddellijk van die beslissing op de hoogte.

- 9.4. De melding van een inbreuk in verband met persoonsgegevens aan de toezichhoudende autoriteit en eventueel aan de betrokkene blijft evenwel uitsluitend de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke(n).

10. Audits

- 10.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer wordt jaarlijks geauditeerd inzake de kwetsbaarheden door een erkend controleur.
- 10.2. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer zal op vraag van één van de Opdrachtgevende instanties de informatie ter beschikking stellen die redelijkerwijs is vereist in het kader van een audit of inspectie door één van de Opdrachtgevende instanties of een door één van de Opdrachtgevende instanties gemachtigde controleur. Elke audit die door één van de Opdrachtgevende instanties gevraagd of uitgevoerd wordt, zal geheel op kosten van deze Opdrachtgevende instantie plaatsvinden.

11. Internationale doorgifte van de gegevens

- 11.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer zal de persoonsgegevens niet doorgeven of bewaren buiten de Europese Economische Ruimte, zonder dat zij hiertoe specifiek de instemming verwierf van alle verwerkingsverantwoordelijken.

12. Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

- 12.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer zal – rekening houdend met de aard van de verwerking – de Opdrachtgevende instanties bijstaan in hun verplichting tot het opstellen van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling. Vanuit de adviserende rol zal zijn de opdrachtgevende instantie bijstaan bij het opstellen van een volwaardige en correcte risicobeoordeling en -beheersing. Desgevallend, zal het Toegangs- en Gebruikersbeheer eveneens haar bijstand verlenen bij een voorafgaande raadpleging aan de toezichhoudende autoriteit.

13. Duur

- 13.1. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer bewaart de minimale persoonsgegevens (vo-id, rnr, voornaam, naam en hoedanigheid) enkel tot de afloop van de opdracht en deze informatie wordt gedurende 10 jaar gearhiveerd. Het is de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke om de rechten in te trekken wanneer deze niet meer noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de verwerkingsopdracht.
- 13.2. De toepasselijkheid van dit charter neemt een einde bij de beëindiging van de verwerkingsopdracht.
- 13.3. Na beëindiging van de verwerkingsopdracht zal het Toegangs- en Gebruikersbeheer naar keuze van de Opdrachtgevende instanties, alle persoonsgegevens met betrekking tot de verwerkingsopdracht verwijderen of terugbezorgen en bestaande kopieën verwijderen. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer kan kopieën bewaren indien de opslag van persoonsgegevens verplicht is ingevolge Vlaamse, federale of Europese wet- of regelgeving.

14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1. Dit verwerkingscharter wordt beheerst door het Belgisch recht.
- 14.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met dit verwerkingscharter worden beslecht door de bevoegde rechtbank in Brussel.

15. Diversen

- 15.1. Dit verwerkingscharter bindt het Toegangs- en Gebruikersbeheer ten aanzien van de Opdrachtgevende instanties in toepassing van artikel 28, derde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 15.2. Indien een bepaling van dit verwerkingscharter geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar wordt geacht, wordt deze (voor zover deze ongeldig of niet-afdwingbaar is) als scheidbaar beschouwd en wordt de geldigheid van de andere bepalingen van dit verwerkingscharter niet aangetast.
- 15.3. Het Toegangs- en Gebruikersbeheer kan dit verwerkingscharter eenzijdig wijzigen. Elke wijziging aan het verwerkingscharter zal minstens dertig dagen op voorhand op de website aangekondigd worden. Daarnaast ontvangen de Opdrachtgevende instanties minstens dertig dagen op voorhand een notificatie waarin de toekomstige wijzigingen bevattelijk worden samengevat. De Opdrachtgevende instanties kunnen gedurende deze dertig dagen de verwerkingsopdracht betwisten.

Voor de verwerker
