



Informatiedocument over het onderzoek naar de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars

Stichting toetsing verzekeraars

In oktober 2020 starten wij met de onderzoeken voor de eerste Kerncode Klantbelang: Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. In dit informatiedocument informeren wij u over onze werkwijze bij het onderzoek naar deze Kerncode en wat wij van u verwachten.

Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars toetsen. Deze gedragscode vindt u [hier](#). We hebben in overleg met het Verbond bepaald welke onderdelen en bepalingen van de gedragscode we gaan toetsen. Deze toetspunten staan in het bijgevoegde beoordelingsformulier. Uiteraard geldt dat we alleen die toetspunten beoordelen die voor uw organisatie van toepassing zijn.

Stappenplan

Wij adviseren u om een coördinator aan te wijzen die verantwoordelijk is voor het intern plannen van de onderzoeksdag en het tijdig aanleveren van de juiste stukken. Als u nog geen coördinator hebt doorgegeven aan het Verbond van Verzekeraars, wilt u dan de naam en contactgegevens van deze coördinator zo spoedig mogelijk doorgeven aan ons secretariaat via info@toetsingverzekeraars.nl.

Wij maken gebruik van een beveiligde omgeving voor het versturen van de benodigde documenten en voor de rapportages. U kunt via deze portal ook zelf een onderzoeksdag gaan plannen. U ontvangt begin september meer informatie en een inlogcode voor deze portal.

Dit onderzoek bestaat uit een aantal stappen.

- Het begint met het ontvangen van dit informatiedocument. In deze notitie informeren wij u over het proces, de aan te leveren stukken en de interviews die wij op de onderzoeksdag willen houden. Wij verzoeken u deze notitie door te nemen en bij eventuele onduidelijkheden contact met ons op te nemen.
- Eind augustus beginnen we met het plannen van de onderzoeksdagen. We bellen u daarvoor op of we sturen u een bericht hoe u zelf de onderzoeksdag kunt plannen. Verderop in deze notitie ziet u met wie we tijdens de onderzoeksdag willen spreken.
- We vragen u om ons drie weken voorafgaand aan de onderzoeksdag diverse documenten toe te sturen. U leest verderop welke documenten we verwachten.
- De auditor van Stv bereidt zich goed voor op de onderzoeksdag door alle toegezonden stukken en uw website te bestuderen, zodat hij/zij die vragen kan stellen die relevant zijn voor uw organisatie.
- Aan het einde van de onderzoeksdag of uiterlijk een dag later krijgt u van ons een rapportage met de uitkomst per toetspunt en ons oordeel over de naleving van de gedragscode.
- U krijgt twee weken de tijd om op de rapportage te reageren.

- Wij sturen u na de onderzoeksdag een link naar een tevredenheidsonderzoek, waarmee we uw feedback vragen om onze dienstverlening te verbeteren.
- Als u niet voldoet aan een onderdeel van de gedragscode, dan geeft de Stv-auditor aan wat u moet doen om wel aan de gedragscode te voldoen en hoe u dat kunt aantonen. U heeft vervolgens een herstelperiode van maximaal drie maanden om de benodigde aanpassing(en) te doen en dan zullen we opnieuw een oordeel daarover geven. We noemen dat een vervolgonderzoek.
- Nadat we alle onderzoeken en eventuele vervolgonderzoeken hebben uitgevoerd, zullen we een totaalrapportage aan het Verbond sturen over de naleving van de betreffende gedragscode.

Wat moet u aanleveren en wanneer?

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. Als u bepaalde documenten niet heeft, bijvoorbeeld omdat het proces bij u niet voorkomt of niet van toepassing is, wilt u dat dan aangeven bij het sturen van de documenten. Wij ontvangen graag uiterlijk drie weken voor de onderzoeksdag de volgende documenten:

1. een leeswijzer of e-mail waarin u een korte toelichting geeft op de documenten die u meestuurt. Als u bepaalde documenten niet stuurt, omdat u deze niet heeft of omdat het betreffende artikel niet voor u van toepassing is, dan graag een toelichting daarbij;
2. het privacybeleid (zie artikel 4.1.1). We verwachten in het privacybeleid ook informatie te vinden over bewaartermijnen (zie artikel 7.5.1). Als u dat in een apart document heeft opgenomen, wilt u dan ook dat document toesturen;
3. het privacystatement (zie artikel 6.1.1);
4. een volmachtovereenkomst en intermediairovereenkomst (zie artikel 2.1.1). Wij verwachten dat alleen als u werkzaamheden uitbesteedt aan gevolmachtigd agenten en/of intermediairs;
5. een procedure of werkinstructie hoe u bij volledig geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens omgaat met verzoeken van betrokkenen om een besluit te laten heroverwegen door een medewerker (zie artikel 4.2.2);
6. als u gezondheidsgegevens verwerkt, dan ontvangen we graag de procedure hoe u met deze persoonsgegevens omgaat (zie artikel 5.1.1);
7. een procedure of werkinstructie hoe u omgaat met informatieverzoeken van betrokkenen voor een overzicht of het aanpassen/verwijderen van de verwerkte persoonsgegevens (zie artikel 6.2.1);
8. het beveiligingsbeleid (zie artikel 7.2.1);
9. een procedure of werkinstructie hoe u omgaat met het melden van datalekken (zie artikel 7.3.1);
10. een procedure of werkinstructie voor het uitvoeren van een gegevensbeschermings-effectbeoordeling (DPIA) (zie artikel 7.4.1);
11. een recent uitgevoerde DPIA (zie artikel 7.4.2);
12. een verwerkingsovereenkomst, als u verwerkers inschakelt voor het verwerken van persoonsgegevens (zie artikel 7.9.1);
13. het meest recent uitgevoerde interne onderzoek naar de naleving van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (zie artikel 9.2.1).

Hoe moet u de documenten aanleveren?

Om de verwerking van de documenten te vergemakkelijken, verzoeken wij u om de documenten:

- te nummeren in bovenstaande volgorde;
- aan te leveren als aparte bestanden (dus niet opgehangen in een ander document).

U kunt de documenten veilig uploaden in de portal. Zoals eerder aangegeven sturen we u daarover begin september meer informatie.

Onderzoeksdagen

De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf oktober 2020 tot begin maart 2021. In de loop van augustus starten wij met het inplannen van de afspraken. De afspraken vinden voor dit onderzoek plaats met een videocall (MS Teams of iets dergelijks). Ons secretariaat zal contact met u opnemen om een datum vast te leggen en vanaf september kunt u zelf een datum kiezen in de portal.

Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Daarin staat vermeld welke medewerkers we bij welk gesprek verwachten. De gespreksduur in onderstaand schema is de maximale tijd, de daadwerkelijk benodigde tijd hangt af van uw situatie. We beginnen bij voorkeur om 9:00 uur.

We stellen het op prijs als de coördinator bij alle gesprekken aanwezig is. Tevens stellen we het op prijs als we tijdens de dag bepaalde documenten en het verwerkingsregister kunnen inzien.

Onderwerp	Gespreksduur (maximaal)	Aanwezigen
Welkom	15 minuten	Coördinator
Privacybeleid, intern onderzoek en opvolging.	75 minuten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Directeur / management met verantwoordelijkheid voor privacybeleid 2. Privacy-officer (indien aangesteld) 3. Interne auditor of de verantwoordelijke voor het periodieke interne onderzoek 4. Coördinator
Verwerken interview	30 minuten	Stv-auditor
Werkzaamheden FG, uitvoeren DPIA	60 minuten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Functionaris gegevensbescherming 2. Coördinator
Verwerken interview en lunch	75 minuten	Stv-auditor
Praktijk gegevensverwerking	75 minuten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Een of twee medewerkers die verzoeken van klanten voor inzage en correctie verwerken. 2. Een medewerker die bezwaren behandelt van klanten over verwerking persoonsgegevens 3. Coördinator
Verwerken interview en extra tijd voor afronding	60 minuten	Stv-auditor
Afronding	15 minuten	Coördinator

Planning

Nog even de planning op een rijtje:

- augustus Stv start inplannen onderzoeksdagen
- drie weken voor de onderzoeksdag verzekeraar levert documenten aan
- vanaf oktober tot maart onderzoeksdagen
- aan het eind van de onderzoeksdag of Stv levert rapportage
de volgende dag
- twee weken na de onderzoeksdag verzekeraar reageert op rapportage

Als de datum van de onderzoeksdag is vastgesteld, dan laten we u weten wat de exacte aanleverdatum voor de documentatie is en geven we u de naam en contactgegevens van de Stv-auditor door.

Vragen

Hebt u vragen? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar info@toetsingverzekeraars.nl of bellen naar 070-750 82 15.