

GDPR voor uitvaartondernemers

Er is al ongelooflijk veel geschreven over de GDPR, maar nog niemand heeft ingezoomd op de uitvaartsector. Davy Drees, GDPR-expert van Privatum, doet dat op vraag van de Unie wel.

Het zou een presentatie van een half uurtje worden op de jaarvergadering in maart, maar er waren zoveel vragen van onze massaal opgekomen leden dat Davy Drees uiteenzetting een uur langer duurde. Prima dus, maar onmogelijk om dat hier in één artikel te gieten. Laten we dus de belangrijkste vragen eruit halen en beginnen met het feit dat de GDPR (*General Data Protection Regulation*) van toepassing is op alle uitvaartondernemers, want ze verwerken persoonsgegevens van Europese burgers. Ook goed om weten, aldus Davy Drees: "GDPR is er niet om uw business dood te knijpen. Het gaat om het besef dat je met persoonsgegevens niet zomaar alles kan doen. Zorg dat ze niet te grabbel liggen op straat en dat de mensen weten wat ermee gebeurt."

Valt een overledene onder GDPR?

De GDPR (ook wel AVG genoemd) gaat over de verwerking van persoonsgegevens. Wat is een persoonsgegeven? Dat is een heel ruim begrip. Naam, rijksregisternummer, adresgegevens, lokalisering via een app, een persoonlijk emailadres, maar ook een foto of video waar mensen op staan. Kortom: alles wat kan leiden tot de identificatie van een persoon, direct of indirect. "De GDPR is niet van toepassing op data van een overledene, maar als uitvaartondernemer verwerk je natuurlijk meer gegevens. Een afbeelding van de overledene valt ook niet onder GDPR, maar die valt wel onder portretrecht, en dat is niets nieuws."

Valt een rouwbrief opstellen onder GDPR?

Ja, want het verwerken van persoonsgegevens is ook een heel ruim begrip: verzamelen, opslaan, gebruiken, doorgeven en archiveren. Zelfs als je niets met de gegevens doet, als je ze ziet passeren of als je ze alleen doorgeeft, zelfs in een gesloten omslag, dan ben je al verwerker van persoonsgegevens. "Het verschil met de huidige wetgeving is dat nu ook de verwerker aansprakelijk is. Als je in opdracht van iemand gegevens verzamelt en je springt daar niet zorgvuldig mee om, dan kan je daarop aangesproken worden en eventueel gesanctioneerd."

Zijn ondernemers verantwoordelijk als rouwbrieven op Facebook worden gezet?

"Als ondernemer lever je de rouwbrief aan, dat valt namelijk onder het contract wat je afsluit met de opdrachtgever. Als ondernemer zou ik zo'n rouwbrief niet zelf op sociale media posten. Wat mensen daar privé mee doen, is niet je verantwoordelijkheid."

Valt online condoleren onder GDPR?

Ja, want ook al zetten de mensen zelf hun rouwbetuigingen online, het gaat over het verwerken van persoonsgegevens. Indien personen samen met de rouwbetuing hun naam, email adres en telefoonnummer achterlaten op je online platform, dan moeten ze weten

wat er met deze gegevens gebeurt. Dit kan beschreven worden in de privacyverklaring op je website. Let wel op dat je goed afstemt met de opdrachtgever wat de wensen van de familie zijn. Sommigen willen misschien zelfs niet dat men online kan condoleren. En dan is er nog een verschil tussen een open platform waarbij iedereen de rouwbetuigingen kan meelesen, of wanneer dit in een gesloten afgeschermd omgeving gebeurt. De keuze zou echter altijd bij de familie moeten liggen.

Welke rechten hebben de mensen als het over hun persoonsgegevens gaat?

- Ze moeten geïnformeerd worden over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt. Wat doe je als ondernemer bijvoorbeeld met dat invulformulier op je website? Wordt het alleen gebruikt om antwoord te geven op een vraag? Of ga je de gegevens doorverkopen aan andere bedrijven? "Als ondernemer mag je alles doen, zolang je het maar op de correcte manier doet. Als je tegen een gebruiker zegt dat je de gegevens verkoopt, dan mag dat, als die daar toestemming voor heeft gegeven."
- Ze hebben recht op inzage. Alle gegevens die je van hen hebt, moet je hun laten inzien. Je moet ook goed checken of de juiste persoon de gegevens opvraagt. "Als je drie Bart Peeters in je bestand hebt zitten, dan moet je wel weten dat het de juiste is aan wie je de gegevens toont."
- Ze moeten binnen 30 dagen antwoord krijgen op hun vraag tot inzage en daar mag geen geld voor worden aangerekend (geen administratieve kost).
- Ze hebben het recht om hun persoonsgegevens te laten wissen, tenzij er een wettelijke reden is om het niet te doen. "Als werkgever moet je bijvoorbeeld een personeelsdossier bijhouden. Je moet je facturen bijhouden voor de fiscus. Maar aan een vraag om geschrapt te worden van de lijst van de nieuwsbrief moet wel gevolg worden gegeven en die persoon moet geïnformeerd worden dat zijn of haar gegevens zijn gewist."
- Ze hebben het recht om bezwaar te maken op het gebruik van hun persoonsgegevens. Dat kan met een nieuwsbrief worden getackeld met de unsubscribe-knop en een bevestigingsmail dat hun adres is verwijderd uit de mailing lijst.

Wat moet een ondernemer doen met de persoonsgegevens?

- "Voor elke verwerking die je doet, moet je het doel bepaald hebben. Stel dat je iemand laat registreren om te condoleren, dan is het doel condoleren. Maar zo'n registratie voor een rouwbetuyiging wil dus niet zeggen dat dit ook automatisch een inschrijving is op de nieuwsbrief. Dat is een ander doel. Je mag de gegevens dus niet hergebruiken voor een ander doel."
- Een algemene privacy policy volstaat dus niet meer. Per ondernemer kunnen het gebruik en de doelen van de gegevens immers anders zijn.
- Zodra een doel verwezenlijkt is, moeten de gegevens vernietigd worden (met uitzondering van de wettelijke vereisten). "Als de gegevens worden verzameld om de begrafenis te regelen, en die begrafenis is achter de rug, dan zijn ze strikt genomen niet meer nodig. Heb je de gegevens wel nodig als begrafenisondernemer, dan mag je ze bijhouden, maar je moet dan wel verantwoorden waarom je ze nog nodig hebt."
- Je mag niet iedereen zomaar toegang geven tot persoonsgegevens, die moeten goed afgeschermd zijn. Denk aan personeelsdossiers, die moeten achter slot en grendel, zonder dat de sleutel erbij hangt. Persoonsgegevens in de cloud bewaren, kan

veiliger zijn als op een laptop. Als je de laptop namelijk verliest, en je hebt de persoonsgegevens hierop niet versleuteld, dan is sprake van een datalek en dat moet je dan aangeven bij de privacycommissie. "Als ondernemer moet je zelf bewijzen dat je als een goede huisvader waakt over de persoonsgegevens die je verwerkt."

Is een verwerkingsregister nu echt nodig?

De privacycommissie beveelt aan dat elke onderneming een verwerkingsregister opstelt. , In het verwerkingsregister staan alle activiteiten die je doet als bedrijf waarin persoonsgegevens verwerkt worden. Dat gaat over het verwerken van de doodsbrief, want daar staan de namen van de familieleden op en informatie over de gezinssamenstelling. Dat gaat over het verwerken van de informatie over je werknemers of freelancers. Dat gaat over mensen die rouwbetuigingen op een online platform kunnen achterlaten. "Dat gaan misschien een vijftien of twintigtal activiteiten zijn waarin je persoonsgegevens verwerkt. Zet je er een middag aan, overloop alle processen, en dan beschrijf je het."

Wat met de klacht dat rouwbrieven altijd online terug zijn te vinden?

Zolang een rouwbrief online staat, vindt Google deze terug. Uitvaartondernemers worden daar soms op aangesproken. Het enige wat je als ondernemer kan doen is de rouwbrief van je eigen website of platform halen, na enkele dagen zal Google deze niet meer vinden. Echter indien de rouwbrief op andere plaatsen toch nog in de zoekresultaten komt, dan kan de familie een verzoek indienen bij Google om deze zoekresultaten te verwijderen.

Wat als van ondernemers verwacht wordt dat de dossiers bewaard blijven?

GDPR gaat niet over de grootte van de onderneming, maar over de hoeveelheid persoonsgegevens die je bijhoudt. De wetgeving zegt dat je de informatie niet langer mag bijhouden dan om je doel te verwezenlijken. Het gaat dus wel degelijk over opslagbeperking en hoe groter je archief, hoe meer data je moet beschermen. "Als ondernemer moet je kunnen verklaren, waarom je wil teruggrijpen naar oude dossiers. Als je die service wil aanbieden, dan kan dat, maar zorg dat mensen weten én goedkeuren dat je hun dossier vijftien jaar of langer bijhoudt."

Hoe zorgen we ervoor dat we in orde zijn met de GDPR?

1. Doe een scan over je hele organisatie en kijk in welke processen en waar je de persoonsgegevens voor gebruikt. Denk aan het opmaken van de bestelbon, het aangeven van een overlijden, het opstellen van de doodsbrief, het organiseren van de plechtigheid met foto's, enz.
2. Bekijk onder welke rechtsgronden je de persoonsgegevens gebruikt. Voor uitvaartondernemers is dat in vele gevallen onder de vorm van een contract. Ook online bloemen bestellen, valt onder het uitvoeren van een contract. Maar ook wettelijke verplichting en gerechtvaardigd belang zullen rechtsgronden zijn die men kan gebruiken.
3. Maak een verwerkingsregister op. Hiervoor kan je bij de privacy commissie een excel-template downloaden.
4. Check welke tools je gebruikt om die verwerking te doen. Zorg dat je website goed beveiligd is voor het werken met formulieren, gebruik hiervoor het https-protocol en check dit bij je hostingbedrijf. Diefstal of verlies van een laptop betekent dat je een datalek moet melden aan de privacycommissie én aan iedereen van wie je de gegevens verloren bent. Als je toestel goed beveiligd is, hoeft je dat niet te melden. Zet een extra securitypakket op je

laptop waarmee de persoonsgegevens worden versleuteld (Bitlocker voor Windows Professional en FileVault voor Mac zijn standaard aanwezig). Zorg dat dit programma ook aanstaat. Dan heb je al enkele maatregelen genomen die nodig zijn om een datalek tegen te gaan.

5. Sluit contracten af met leveranciers over dataverwerking. Als je met onderaannemers werkt, dan moet je afspraken maken. Stel dat een softwareleverancier de rouwbetuingen verzorgt, dan moet er een contract worden afgesloten waarin staat wat de doelen van de verwerking zijn en dat de gegevens bijvoorbeeld niet doorverkocht mogen worden.

6. Doe een quickscan na 1,5 jaar. Je kan bijvoorbeeld in je policy zeggen dat je de video-opnamen van een begrafenis meteen na de begrafenis verwijdert of dat je ze drie maanden bewaart. Maar doe je dat dan ook? Zijn er ondertussen nieuwe activiteiten bijgekomen, of gebruik je nieuwe technologieën?

Heeft u nog meer en nog specifiekere vragen over dit onderwerp? Dan kan u contact opnemen met Privatum: hello@privatum.be