



**Beslissing ten gronde 62/2024 van 25 april 2024**

**Dossiernummer : DOS-2020-00171**

**Betreft : Beveiliging en gebruik van het rijksregisternummer in online afsprakensysteem**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HUMANS, voorzitter, en de heren Dirk Van Der Kelen en Jelle Stassijns, leden;

Gelet op 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), hierna “AVG”;

Gelet op de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, hierna “WOG”;

Gelet op het reglement van interne orde, zoals goedgekeurd door de Kamer van Volksvertegenwoordigers op 20 december 2018 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 15 januari 2019;

Gelet op de stukken van het dossier;

**Heeft de volgende beslissing genomen inzake:**

**De klager:** Mevrouw X, hierna “de klager”

**De verweerder:** Y, hierna “de verweerder”

## I. Feiten en procedure

1. Op 10 februari 2020 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen verweerder.
2. Het voorwerp van de klacht betreft het gebruik van het identificatienummer van het Rijksregister in het online afsprakensysteem van de verweerder en de technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen hieromtrent.
3. Op 5 maart 2020 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van artikel 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
4. Op 26 maart 2020 wordt overeenkomstig artikel 96, §1 WOG het verzoek van de Geschillenkamer tot het verrichten van een onderzoek overgemaakt aan de Inspectiedienst, samen met de klacht en de inventaris van de stukken.
5. Op 4 mei 2020 wordt het onderzoek door de Inspectiedienst afgerond, wordt het verslag bij het dossier gevoegd en wordt het dossier door de inspecteur-generaal overgemaakt aan de Voorzitter van de Geschillenkamer (artikel 91, § 1 en § 2 WOG).

Het verslag van de Inspectiedienst bevat volgende vaststellingen:

1. Inbreuk op artikel 30.2 AVG wegens onvolledig en onduidelijk verwerkingsregister;
  2. Inbreuk op artikel 32.1 AVG bij gebrek aan passende technische en organisatorische maatregelen, alsook inbreuk op artikel 32 AVG omwille van onvoldoende medewerking aan het onderzoek van de Inspectiedienst;
  3. Geen inbreuk op artikel 28.3 AVG ingevolge voorlegging van verwerkersovereenkomsten door de verweerder;
  4. Inbreuk op artikel 37.1 AVG doordat geen functionaris voor gegevensbescherming werd aangesteld;
  5. Verwerking van het rijksregisternummer door de verweerder in opdracht van haar klanten.
6. Op 20 november 2020 beslist de Geschillenkamer op grond van artikel 95, §1, 1<sup>o</sup> en artikel 98 WOG dat het dossier gereed is voor behandeling ten gronde en worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, alsook van deze in artikel 98 WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 WOG in kennis gesteld van de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen.

De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de klager werd daarbij vastgelegd op 11 december 2020 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerder op 4 januari 2021.

7. Op 24 november 2020 aanvaardt de verweerder elektronisch alle communicatie omtrent de zaak en geeft hij te kennen verweermiddelen te willen indienen, overeenkomstig artikel 98 WOG.
8. Op 10 december 2020 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van antwoord vanwege de klager. Deze stelt de inbreuken zoals vastgesteld door de Inspectiedienst te onderschrijven. De klager stelt tevens dat het gebruik van het rijksregisternummer als uniek identificatiemiddel vooralsnog onwettig lijkt en verzoekt aan te tonen dat de verweerder valt onder een uitzondering zoals bedoeld in artikel 8 van de wet van 8 augustus 1983 tot *regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen*. Verder verwijst de klager naar artikel 13 van de voormelde wet voor wat betreft de gevolgen die een onrechtmatig gebruik van het rijksregisternummer met zich meebrengt. Daarbij stelt de klager ervan uit te gaan dat de verweerder een machtiging tot gebruik van het rijksregisternummer zal aanvragen of inmiddels reeds heeft aangevraagd.
9. Op 4 januari 2021 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van repliek vanwege de verweerder die in essentie aanvoert de gegevensverwerking te verrichten in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijken die op het SaaS<sup>1</sup>-aanbod van de verweerder zijn ingegaan en waardoor de verweerder voorhoudt als verwerker op te treden. De verweerder gaat in op elke vaststelling van de Inspectiedienst en voert argumenten en stukken aan om de door de Inspectiedienst vastgestelde inbreuken te weerleggen. Daarnaast werpt de verweerder ook op dat het belang van de klager niet is aangetoond en de klager vermoedelijk werkzaam is voor een concurrerende onderneming die een gelijkaardige softwareoplossing aanbiedt.
10. Op 6 september 2023 worden de partijen ervan in kennis gesteld dat de Geschillenkamer ambtshalve overgaat tot het vastleggen van een hoorzitting waarvoor de datum wordt vastgelegd op 23 november 2023.
11. Op 6 september 2023 ontvangt de Geschillenkamer een e-mail van de klager waarin wordt gemeld dat de klacht niet meer van toepassing is, aangezien meerdere medische afsprakenplatformen tegenwoordig het rijksregisternummer gebruiken zodanig dat artsen hun patiënten kunnen koppelen met medische-dossierplatformen.
12. Op 27 september 2023 beantwoordt de Geschillenkamer het bericht van de klager met de mededeling dat niettegenstaande de intrekking van de klacht door de klager, werd beslist om het onderzoek van de klacht voort te zetten. Daarbij staat voorop dat eenmaal de Geschillenkamer is gevat, zij bevoegd is om in volledige onafhankelijkheid de naleving van de AVG te onderzoeken en te waken over de effectieve toepassing ervan, en dit ongeacht de intrekking van de klacht door de klager of het zonder voorwerp worden ervan.

---

<sup>1</sup> Software as a Service

13. Op 26 oktober 2023 wordt de datum voor hoorzitting uitgesteld naar 14 december 2023.
14. Op 11 december 2023 stelt de klager de Geschillenkamer ervan in kennis niet aanwezig te zullen zijn tijdens de hoorzitting.
15. Op 14 december 2023 wordt de verweerder gehoord door de Geschillenkamer. De klager werd behoorlijk opgeroepen, maar neemt niet deel aan de hoorzitting.
16. Op 21 december 2023 wordt het proces-verbaal van de hoorzitting aan de partijen voorgelegd.
17. Op 22 december 2023 ontvangt de Geschillenkamer vanwege de verweerder twee opmerkingen met betrekking tot het proces-verbaal, dewelke zij beslist mee op te nemen in haar beraad.

## II. Motivering

### a) **Belang van de klager**

18. De verweerder merkt op dat de klager andere doeleinden lijkt na te streven, zijnde het vergaren van kennis en inzicht omtrent de onderneming en activiteiten van de verweerder. Zij beoogt niet het leed dat zij als betrokkene zou hebben ondervonden te remediëren. De verweerder haalt daartoe aan dat de klager op geen enkel moment contact heeft opgenomen met de privacy contactpersoon binnen haar organisatie, maar daarentegen heeft beslist om meteen klacht in te dienen, waarbij de klager nalaat om aan te tonen hoe zij gegriefd zou kunnen zijn op het vlak van gegevensbescherming.
19. De Geschillenkamer stelt voorop dat zij het doel dat een klager nastreeft bij het indienen van een klacht in beginsel niet toetst. Wel gaat zij na in hoeverre een klager een belang heeft. Aangaande het belang in hoofde van de klager wijst de Geschillenkamer op het volgende:
20. Artikel 58 WOG stelt: *"Eenieder kan schriftelijk, gedateerd en ondertekend een klacht of een verzoek indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit"*. In overeenstemming met artikel 60, alinea 2 WOG *'is een klacht ontvankelijk wanneer zij:*
  - *opgesteld is in één van de landstalen;*
  - *een uiteenzetting van de feiten bevat, alsook de nodige indicaties voor de identificatie van de verwerking waarop zij betrekking heeft;*
  - *zij behoort tot de bevoegdheid van de Gegevensbeschermingsautoriteit"*.
21. De voorbereidende werkzaamheden van de WOG bepalen: *"De Gegevensbeschermingsautoriteit kan van eenieder klachten of verzoeken ontvangen; natuurlijke personen maar eveneens rechtspersonen, verenigingen of instellingen die een vermeende inbreuk van de verordening wensen aan te klagen. Een klacht of een verzoek aan de Gegevensbeschermingsautoriteit dient schriftelijk, gedateerd en door de daartoe*

*bevoegde persoon ondertekend te zijn. Een verzoek moet in de brede zin van het woord geïnterpreteerd worden (vraag tot inlichting of toelichting, een verzoek om te bemiddelen, ...)”<sup>2</sup>.*

22. De WOG sluit aldus niet uit dat een andere persoon dan de betrokkene of de persoon die door de betrokkene gemachtigd is, zoals bedoeld in artikel 220 van de wet van 30 juli 2018 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens*, een klacht kan indienen bij de Autoriteit.
23. Hoewel de AVG de 'klacht' benadert vanuit het standpunt van de betrokkene, door de toezichthoudende autoriteiten verplichtingen op te leggen wanneer een persoon een klacht indient (zie de artikelen 57, 1., f) en 77 van de AVG), belet de AVG niet dat het nationaal recht andere personen dan de betrokkenen de mogelijkheid geeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder. De mogelijkheid van een dergelijke aanhangigmaking stemt overigens overeen met de opdrachten die door de AVG aan de toezichthouders worden toegekend. In dat opzicht en algemeen genomen, zorgt elke toezichthouder voor: de monitoring en handhaving van de toepassing van de AVG (artikel 57, 1., a) AVG), en de verrichting van alle andere taken die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens (artikel 57, 1., v) AVG).<sup>3</sup>
24. De Geschillenkamer oordeelt in dat opzicht dat artikel 58 WOG elke persoon de mogelijkheid geeft om een klacht in te dienen, op voorwaarde dat hij er voldoende belang bij heeft overeenkomstig voormelde bepalingen van de AVG.
25. De voorwaarde is wel dat de klager blijkt geeft van een voldoende belang. Dienaangaande wijst de Geschillenkamer erop dat op basis van de stukken van het dossier de klager louter gewag maakt van het feit dat deze de website [...] heeft geraadpleegd dewelke gebruik maakt van het online afsprakensysteem van de verweerder. Dit enkele feit brengt de klager tot de veronderstelling dat het rijksregisternummer wordt opgeslagen in de database van de verweerder zonder enig stuk bij te voegen waaruit blijkt dat de klager getroffen is in de bescherming van haar persoonsgegevens. De betreffende website is immers vrij raadpleegbaar door eenieder hetwelk de klager toelaat om louter op basis daarvan en zonder dat enige gegevensverwerking daartoe is vereist, te stellen dat er mogelijks inbreuken door de verweerder worden gepleegd op de beveiliging van persoonsgegevens en er mogelijks sprake is van ontoelaatbaar gebruik van informatie, inzonderheid het rijksregisternummer.

---

<sup>2</sup> *Parl. doc.*, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2016-2017, DOC 54 2648/001, p.40 (opmerking bij artikel 58 van het oorspronkelijke wetsontwerp).

<sup>3</sup> In haar beslissing van 8 juni 2020 heeft de Geschillenkamer reeds onder zeer stringente voorwaarden toegelaten dat een ander dan de betrokkene een klacht indient (Beslissing ten gronde 30/2020, gepubliceerd op de website van de GBA).

26. Gelet op het feit dat de klager niet aantoont dat de verweerder persoonsgegevens verwerkt die op haar betrekking hebben, noch aantoont dat zij over een belang beschikt dat voldoende concreet is om klacht te kunnen indienen, stelt de Geschillenkamer daarenboven vast dat de klager ook niet over de hoedanigheid beschikt om klacht te kunnen indienen en dat de volledige procedure bijgevolg is aangetast door de afwezigheid niet louter van belang, maar ook van hoedanigheid in hoofde van de klager.

#### **b) Hoedanigheid van de verweerder**

27. Teneinde de verplichtingen waaraan de verweerder dient te voldoen overeenkomstig de AVG, te kunnen bepalen, dient voorafgaand te worden bepaald in welke hoedanigheid de verweerder optreedt met betrekking tot de gegevensverwerking die het voorwerp vormt van de klacht. Cruciaal daarbij is dat wordt onderzocht of de verweerder handelt als verwerkingsverantwoordelijke (artikel 4.7) AVG<sup>4</sup>) dan wel als verwerker (artikel 4.8) AVG<sup>5</sup>).
28. Het inspectieverslag bepaalt dat de verweerder aan het onderzoek werd onderworpen in zijn hoedanigheid van verwerker ten aanzien van de persoonsgegevens van de klanten waarvoor de verweerder persoonsgegevens verwerkt. Ook de verweerder zelf argumenteert louter op te treden als verwerker, niet als verwerkingsverantwoordelijke. De Geschillenkamer gaat na of het uitgangspunt dat de verweerder enkel als verwerker dient te worden beschouwd in overeenstemming is met de (ruime) interpretatie van het begrip verwerkingsverantwoordelijke door het Hof van Justitie<sup>6</sup> en de European Data Protection Board (EDPB), in het bijzonder in de richtsnoeren 07/2020 over het begrip verwerkingsverantwoordelijke.
29. De AVG definieert een “verwerkingsverantwoordelijke” als de entiteit die, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt<sup>7</sup>. Deze definitie moet worden begrepen in het licht van de doelstelling van de

---

<sup>4</sup> Artikel 4 AVG;

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

[...]

7) „verwerkingsverantwoordelijke”: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

<sup>5</sup> Artikel 4 AVG;

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

[...]

8) „verwerker”: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;

<sup>6</sup> Zie o.a. HvJEU, Arrest van 10 juli 2018, Jehovan todistajat, C-25/17, ECLI:EU:C:2018:551, pt 66, en meest recentelijk arrest van 7 maart 2024, IAB Europe, C-604/22, ECLI:EU:C:2024:214, pt 55.

<sup>7</sup> Art. 4.7) AVG

wetgever om de hoofdverantwoordelijkheid voor de bescherming van persoonsgegevens te leggen bij de entiteit die daadwerkelijk controle uitoefent over de gegevensverwerking. Dit houdt in dat niet alleen rekening moet worden gehouden met de juridische kwalificering, maar ook met de feitelijke realiteit<sup>8</sup>.

30. De EDPB heeft verduidelijkt dat het concept van verwerkingsverantwoordelijke gebaseerd is op de invloed van de verwerkingsverantwoordelijke op de verwerking, op grond van een beslissingsbevoegdheid of controle over de verwerkingsactiviteiten. Zulke controle kan voortkomen uit wettelijke bepalingen, voortvloeien uit een impliciete bevoegdheid of gegrond zijn op de uitoefening een feitelijke invloed<sup>9</sup>. In wezen komt het bepalen van de doeleinden en de middelen overeen met het bepalen van respectievelijk het waarom en het hoe van de verwerking: voor een bepaalde verwerkingsactiviteit is de verwerkingsverantwoordelijke degene die die invloed uitoefent op de verwerking van persoonsgegevens en dus bepaalt waarom de verwerking plaatsvindt (d.w.z. met welk doel of waarvoor) en hoe dat doel zal worden bereikt (d.w.z. welke middelen zullen worden aangewend om het doel te bereiken)<sup>10</sup>.
31. De bevoegdheid om de middelen en doeleinden van verwerkingsactiviteiten vast te leggen, kan allereerst gekoppeld zijn aan de functionele rol van een organisatie<sup>11</sup>. Tevens kan de verantwoordelijkheid worden toegewezen op basis van de contractuele bepalingen tussen de betrokken partijen, hoewel deze niet altijd doorslaggevend zijn<sup>12</sup>, of op grond van een beoordeling van de feitelijke zeggenschap van een partij. Zo kan de vastlegging van de middelen en doeleinden voortvloeien uit een beslissende invloed over de verwerking, meer bepaald over de reden waarom een verwerking volgens een bepaalde wijze plaatsvindt<sup>13</sup>.
32. In zijn Jehova's getuigen-arrest<sup>14</sup> geeft het Hof van Justitie een ruime uitleg aan het begrip verwerkingsverantwoordelijke. Dit arrest beklemtoont dat de definitie van verwerkingsverantwoordelijke ruim moet worden opgevat, teneinde een "doeltreffende en volledige bescherming van de betrokkenen" te waarborgen<sup>15</sup>, alsook dat er geen toegang

---

<sup>8</sup> L. A. BYGRAVE & L. TOSONI, "Article 4(7). Controller" in *The EU General Data Protection Regulation. A Commentary*, Oxford University Press, 2020, p. 148.

<sup>9</sup> EDPB – Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the AVG, v2.0, 2021, para. 20 e.v.

<sup>10</sup> *Ibidem*, para. 35.

<sup>11</sup> D. De Bot, *De toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in de Belgische context*, Wolters Kluwer, 2020, para. 362.

<sup>12</sup> D. De Bot, *De toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in de Belgische context*, Wolters Kluwer, 2020, para. 363-365.

<sup>13</sup> EDPB – Guidelines 7/2020 on the concepts of controller and processor in the AVG, v2.0, 2021, para. 20.

<sup>14</sup> HvJEU Arrest van 10 juli 2018, *Jehovan todistajat* C-25/17, ECLI:EU:C:2018:551.

<sup>15</sup> HvJEU Arrest van 13 mei 2014, *Google Spain en Google e.a.*, C-131/12, ECLI: EU:C:2014:317, para. 34; zie ook de bespreking omtrent de reikwijdte van het begrip in C. DOCKSEY en H. HIJMANS, "The Court of Justice as a Key Player in Privacy and Data Protection", *European Data Protection Law Review*, 2019, afl. 3, (300)304.

tot de betrokken persoonsgegevens vereist is om als verwerkingsverantwoordelijke in aanmerking te komen<sup>16</sup>.

33. De determinerende elementen om te bepalen of de gegevensverwerking plaatsvindt in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke dan wel als verwerker zijn de doeleinden en de middelen, meer bepaald de mate waarin daaromtrent beslissingsbevoegdheid aanwezig is.
34. Concreet in het onderhavige geval ligt de gegevensverwerking voor die door de verweerder wordt verricht aan de hand van een softwareapplicatie die een op web-technologie gebaseerd afsprakensysteem is. Teneinde de impact van de verweerder op het doeleinde en de middelen te kunnen beoordelen, dient vooreerst inzicht te worden verkregen in de werking van deze applicatie. Deze gaat als volgt:
  - a. De patiënt surft naar de website van de medische praktijk of gebruikt de app;
  - b. De patiënt identificeert zich in het online agendasysteem. De gebruiker van de applicatie, in casu de zorgverstrekker, kiest zelf hoe de patiënt kan aanmelden, namelijk via 1) gebruikersnaam en wachtwoord; 2) naam, voornaam en geboortedatum; 3) e-ID, 4) rijksregisternummer of 5) social media account;
  - c. De patiënt kiest de arts bij wie hij/zij een afspraak wenst;
  - d. De patiënt kiest eventueel een afspraakcategorie;
  - e. De patiënt kiest het gewenste tijdslot;
  - f. De patiënt vult optioneel bijkomende opmerkingen in;
  - g. De patiënt bevestigt zijn/haar afspraak.
35. Vervolgens controleert de verweerder of de betreffende persoonsgegevens van de betrokken patiënt aanwezig zijn in de database van de zorgverstrekker. Indien dit het geval is, dan kan de patiënt een afspraak maken. Indien dit niet het geval is, dan kan de patiënt zich ofwel handmatig registreren, ofwel wordt hem de toegang geweigerd indien de zorgverstrekker geen nieuwe patiënten wenst te aanvaarden. Uit de bevraging van de verweerder door de Inspectiedienst is gebleken dat de verweerder geen persoonsgegevens van patiënten doorstuurt naar de betreffende sociale mediabeheerders.
36. Op basis van de elementen aanwezig in dit dossier stelt de Geschillenkamer vast dat het nagestreefde doeleinde erin bestaat om te beschikken over een online agendasysteem dat het mogelijk maakt om afspraken te maken en afspraakherinneringen te krijgen, gegevens uit te wisselen met andere toepassingen en om volautomatische afspraken te maken per

---

<sup>16</sup> HvJEU Arrest van 10 juli 2018, *Tietosuoja- ja valtuutettu et Jehovan todistajat - uskonnollinen yhdyskunta*, C-25/17, ECLI:EU:C:2018:551. Zie ook EDPB - Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker in de AVG, v2.0, 2021, para. 45.



telefoon. Dit doeleinde vloeit voort uit de noodzaak voor de zorgverstrekker om op een efficiënte en performante wijze afspraken met patiënten te kunnen registreren. Dit betekent dat het doeleinde volledig autonoom wordt bepaald door de zorgverstrekker en het online agendastelsel van de verweerder louter een middel vormt om dit doeleinde te bereiken. Het staat daarbij vast dat enkel de zorgverstrekkers die van oordeel zijn dat de door de verweerder aangeboden applicatie met de mogelijkheden die het online agendastelsel biedt om afspraken met patiënten te registreren, beantwoordt aan hun concrete noden, ook daadwerkelijk op de verweerder beroep zullen doen en zullen overgaan tot het sluiten van een overeenkomst met de verweerder. De zorgverstrekker beslist dus niet alleen over het doeleinde, maar beslist volledig alleen over welk middel volgens hem het meest adequaat is om het door hem nagestreefde doeleinde te bereiken.

37. Daarbij heeft de verweerder een louter intermediaire rol in die zin dat deze enkel de onderscheiden functionaliteiten van de applicatie voorstelt en aanbiedt. Het is echter uitsluitend de zorgverstrekker die in functie van het door hem nagestreefde doeleinde kiest van welke functionaliteiten die de applicatie als toepassingsmogelijkheden biedt, hij wenst gebruik te maken. Aangezien zowel het doeleinde als het middel daartoe exclusief door de zorgverstrekker wordt bepaald, moet aan deze bijgevolg de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke worden toegekend.
38. De verweerder daarentegen voldoet aan de twee centrale voorwaarden<sup>17</sup> om als verwerker in de zin van artikel 4. 8) AVG te worden aangemerkt, namelijk:
  - a) deze is een *aparte rechtspersoon* die los van de verwerkingsverantwoordelijke, i.e. de zorgverstrekker, staat en
  - b) deze verwerkt de persoonsgegevens *namens* de verwerkingsverantwoordelijke.
39. De zorgverstrekkers, veelal een praktijk van zorgverstrekkers, beslissen om de activiteit bestaande uit de online registratie van afspraken met patiënten uit te besteden aan de verweerder die een externe organisatie is die volledig losstaat van de praktijk waartoe de zorgverleners behoren. De verweerder beschikt ook over de vereiste rechtspersoonlijkheid, aangezien deze de vorm heeft aangenomen van een besloten vennootschap.
40. Uit de verwerkersovereenkomst die de verweerder heeft bijgebracht in het kader van het onderzoek van de Inspectiedienst blijkt dat de verwerkingsactiviteit wordt verricht onder de strikte verplichting voor de verweerder om deze uit te voeren in overeenstemming met en uitsluitend volgens de schriftelijke instructies van de zorgverstrekker. De Geschillenkamer stelt vast dat daarbij geen enkele ruimte is voor de verweerder om de verkregen persoonsgegevens voor ook maar enig ander, eigen doeleinde te verwerken. Zo is daarin ook uitdrukkelijk bepaald dat de verweerder de persoonsgegevens niet voor enig ander doel

---

<sup>17</sup> EDPB – Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the AVG, v2.0, 2021, para. 73 – 84.

zal verwerken dan zoals door de zorgverstreker is bepaald en in die zin wordt bijgevolg dan ook voldaan aan de vereiste van artikel 28.10 AVG om als verwerker te worden beschouwd. Een eigen doeleinde ten aanzien van de verkregen gegevens is immers volledig afwezig in hoofde van de verweerder die deze gegevens enkel verwerkt ten behoeve van de zorgverstreker.

41. De hoedanigheid van de verweerder als verwerker wordt ook bevestigd doordat de concrete verwerkingsactiviteit van de verweerder als dienstverlener die de persoonsgegevens van de patiënt in diens relatie tot de zorgverstreker verwerkt om te kunnen overgaan tot de registratie van een afspraak tussen patiënt en zorgverstreker, plaatsvindt in opdracht van de zorgverstreker die het absolute zeggenschap heeft over de gegevensverwerking. De aard van de dienst is daarbij allesbepalend in die zin dat om als verwerker te kunnen worden aangemerkt de dienst specifiek dient te zijn gericht op de verwerking van persoonsgegevens of de verwerking een wezenlijk aspect van die dienst dient te vormen. De door de verweerder aangeboden softwareapplicatie is in essentie gericht op de verwerking van persoonsgegevens van patiënten zoals aangereikt door de zorgverstreker en dewelke noodzakelijk zijn om te kunnen overgaan tot de registratie van enkel en alleen afspraken met de betreffende zorgverstreker zonder dat de verweerder daarbij een dossierbeheer van gezondheidsgegevens aanbiedt en zonder dat de verweerder ook maar enige invloed heeft op de vaststelling van het doel en de middelen van de verwerking.
42. Aangezien de Geschillenkamer van oordeel is dat het vaststaat dat de verweerder optreedt als verwerker, heeft dit gevolgen voor de verplichtingen inzake gegevensbescherming die hieruit voortvloeien. In het licht hiervan dienen dan ook de vaststellingen van de Inspectiedienst te worden beoordeeld.

### **c) Verplichtingen van de verweerder**

#### 1° Verwerkingsregister

43. Op basis van de twee verwerkingsregisters die de verweerder heeft overgemaakt, heeft de Inspectiedienst vastgesteld dat de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke voor wiens rekening de verweerder als verwerker handelt, ontbreken, hetwelk niet in overeenstemming is met artikel 30.2 a) AVG. De Inspectiedienst voegt daaraan toe dat de toegankelijkheid van de beide registers wordt bemoeilijkt door de veelvuldige verwijzingen naar annexen voor toelichting.
44. De verweerder voert aan dat de vaststelling dat de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke ontbreken in het informaticabestand dat de informatie met betrekking tot de essentiële elementen van het verwerkingsregister omvat, niet kan leiden tot de vaststelling van een inbreuk op artikel 30. 2, a) AVG, vermits de contactgegevens van

de verwerkingsverantwoordelijke werden vermeld in de begeleidende brief bij het verwerkingsregister. De begeleidende brief en het verwerkingsregister moeten volgens de verweerder samen worden gelezen.

45. Aangaande de onoverzichtelijkheid van het verwerkingsregister stelt de verweerder dat het eigen is aan de praktijk van dataontsluiting om gebruik te maken van verschillende gelinkte tabellen die clusters vormen. De verweerder geeft aan ervoor te hebben geopteerd om het register op te delen in verscheidene lagen door middel van verwijzingen naar de annexen, omdat het ontsluiten van alle informatie in één tabel er precies toe zou leiden dat het register onoverzichtelijk zou zijn. De verweerder benadrukt hierbij de finaliteit van het verwerkingsregister dat niet is bestemd voor het datasubject, maar wel voor de GBA die het gebruikt als 'tool' waarin informatie wordt ontsloten die de GBA toelaat om na te kijken welke de verwerkingsactiviteiten zijn.
46. Gelet op het feit dat de verweerder naar aanleiding van de door de Inspectiedienst gestelde vraag tot voorlegging van het verwerkingsregister alle informatie waaronder ook de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke voor wiens rekening de verweerder als verwerker handelt, heeft voorgelegd teneinde de Inspectiedienst van de GBA in staat te stellen om haar controletaak uit te oefenen, leidt dit ertoe dat het doeleinde van artikel 30.2 AVG werd bereikt. Het verwerkingsregister strekt er immers toe de GBA, waarvan de Inspectiedienst deel uitmaakt, toezicht te laten uitoefenen op de verwerkingsactiviteiten. De mogelijkheid tot het uitoefenen van dit toezicht werd op geen enkel ogenblik ondermijnd door enig gebrek aan informatie waardoor de verweerder dus geenszins heeft verzaakt aan zijn verplichting om medewerking te verlenen aan de GBA doordat spontaan op eerste verzoek het verwerkingsregister met bijhorende contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke voor wie de persoonsgegevens worden verwerkt, werden verstrekt aan de Inspectiedienst<sup>18</sup>. Hoewel het de voorkeur verdient dat ook de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke voor wie de verwerker de gegevensverwerking verricht, zich in het verwerkingsregister zelf bevinden opdat de verweerder ten volle zou voldoen aan de verplichting in het register op te nemen gegevens, is de Geschillenkamer van mening dat de verweerder heeft voldaan aan zijn verplichting tot het verstrekken van alle informatie zoals vereist in artikel 30.2 AVG.
47. Voor wat betreft de wijze waarop de informatie wordt aangereikt in het verwerkingsregister merkt de Geschillenkamer op dat er geen inhoudelijke vormvereiste wordt opgelegd in de AVG waardoor een gelaagde ontsluiting van informatie door middel

---

<sup>18</sup> Zie in dit verband Overweging 82 AVG: *Om de naleving van deze verordening aan te kunnen tonen, dient de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker een register bij te houden van verwerkingsactiviteiten die onder zijn verantwoordelijkheid hebben plaatsgevonden. Elke verwerkingsverantwoordelijke en elke verwerker dient ertoe te worden verplicht medewerking te verlenen aan de toezichthoudende autoriteit en dit register desgevraagd te verstrekken met het oog op het gebruik daarvan voor het toezicht op de verwerkingsactiviteiten.*

van verwijzing naar annexen zou zijn verboden. De Inspectiedienst stelt vast dat de veelvuldige verwijzingen naar annexen de toegankelijkheid van het verwerkingsregister bemoeilijkt, maar zonder daarbij vast te stellen dat het register hierdoor de Inspectiedienst zou verhinderen om een overzicht te krijgen van de verwerkingsactiviteiten die worden uitgevoerd door de verweerder. Aldus heeft de Inspectiedienst het toezicht wel kunnen vervullen.

48. Rekening houdend met het voorgaande is de Geschillenkamer van oordeel dat er **geen inbreuk op artikel 30. 2 AVG** werd gepleegd.

## 2° Functionaris voor gegevensbescherming

49. In het verslag van de Inspectiedienst wordt gesteld dat, in tegenstelling tot wat de verweerder aanvoert, een functionaris voor gegevensbescherming had moeten worden aangewezen. Volgens de Inspectiedienst verwerkt de verweerder immers persoonsgegevens op grote schaal, waaronder gezondheidsgegevens, van patiënten en het online afsprakensysteem vereist een regelmatige en stelselmatige opvolging van de afspraken die deze patiënten maken met hun arts, waardoor de verweerder de verplichting heeft om een functionaris voor gegevensbescherming aan te stellen overeenkomstig artikel 37.1 AVG.

50. De verweerder weerlegt de regelmatige en stelselmatige observatie op grote schaal van de betrokkenen (artikel 37.1 b) AVG) door op te werpen dat geenszins vaststaat dat de afspraken regelmatig via de softwareapplicatie van de verweerder worden gemaakt, aangezien de patiënt niet verplicht is om daarvan gebruik te maken. Het staat de patiënt immers vrij om naar de open consultatie te gaan of een telefonische afspraak te maken waarbij er geen tussenkomst is van de verweerder. Ook is het volgens de verweerder mogelijk dat een patiënt hooguit 1-2 keer per jaar zijn arts consulteert, zodat er ook van enige regelmaat geen sprake is.

51. De beoordeling hiervan is relevant, gelet op de vereiste in artikel 37.1 b) AVG van een regelmatige en stelselmatige observatie. De begrippen “regelmatig” en “stelselmatig” worden niet gedefinieerd in de AVG, maar een interpretatie daarvan wordt wel gegeven in de Richtlijnen voor functionarissen voor gegevensbescherming<sup>19</sup>. De mogelijke invulling die aan het begrip “regelmatig” wordt gegeven is:

- iets wat doorlopend of op specifieke ogenblikken gedurende een bepaalde periode voorkomt
- Terugkerend of repetitief op vaste tijdstippen

---

<sup>19</sup> Deze Richtlijnen van de Werkgroep 29 werden goedgekeurd op 13 december 2016, laatstelijk herzien en goedgekeurd op 5 april 2017, en werden bekrachtigd door het Europees Comité voor Gegevensbescherming.

- iets wat zich constant of periodiek voordoet

“Stelselmatig” wordt als volgt omschreven:

- iets wat zich volgens een systeem voordoet
- Vooraf geregeld, georganiseerd of methodisch
- iets wat zich voordoet in het kader van een algemeen programma voor gegevensverzameling
- iets wat uitgevoerd wordt in het kader van een strategie

52. Uit de voorbeelden die in de voormelde Richtlijnen worden gegeven van verwerkingen die als een regelmatige en stelselmatige observatie van betrokkenen worden beschouwd<sup>20</sup>, leidt de Geschillenkamer af dat de gedragsobservatie niet op zichzelf staat, maar steeds gepaard gaat met een eigen doel. Het vastleggen van een afspraak tussen een zorgverlener en patiënt is volgens de Geschillenkamer hiervan te onderscheiden in die zin dat geen ander doel wordt nagestreefd dan het louter maken van een afspraak, hetwelk volledig losstaat van ook maar enige controle van het gedrag van de betrokken patiënt. De verkregen data worden uitsluitend aangewend voor de vastlegging van afspraken. Uit geen enkel element blijkt immers dat diezelfde data worden geanalyseerd om daaraan enig gevolg of doel te koppelen, zodanig dat dan ook niet kan worden vastgesteld dat deze erop zouden zijn gericht de betrokken patiënten aan ook maar enige vorm van regelmatige of stelselmatige observatie te onderwerpen.

53. Aangaande de grootschaligheid van de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens in de zin van artikel 9 AVG, benadrukt de verweerder zowel in de conclusie van repliek als tijdens de hoorzitting dat er geen sprake is van dossierbeheer van gezondheidsgegevens, maar dat louter het maken van een afspraak mogelijk wordt gemaakt door de applicatie waaruit hooguit kan worden afgeleid dat de betrokkene mogelijks ziek is. Ook het grootschalig karakter van de gegevensverwerking wordt door de verweerder ontkend waarvoor wordt aangestipt dat de voorliggende gegevensverwerking is te onderscheiden van de gegevensverwerking door een ziekenhuis of verzekeringsinstelling, die wel als grootschalig moet worden aangemerkt. Vanuit deze optiek meent de verweerder dat de aanstelling van een functionaris voor gegevensbescherming dan ook niet is vereist.

---

<sup>20</sup> Hierna enkele voorbeelden van activiteiten die als een regelmatige en stelselmatige observatie van betrokkenen worden beschouwd: een telecommunicatienetwerk beheren; telecommunicatiediensten leveren; retargeting via e-mail; marketingactiviteiten op basis van gegevens; profilering en scores toekennen met het oog op risicobeoordeling (bv. voor toekenning van een kredietwaardigheidsscore, bepaling van verzekeringspremies, fraudepreventie, detectie van witwaspraktijken); locatietracing, bv. via mobiele apps; programma's voor klantenbinding; gedragsgerelateerde publiciteit; monitoring van gezondheids- en conditiegegevens via draagbare apparaten; gesloten tv-circuit; gekoppelde apparaten bv. slimme meters, slimme wagens, domotica enz.

54. Teneinde te toetsen of de verweerder al dan niet dient te beschikken over een functionaris voor gegevensbescherming heeft de Geschillenkamer de voorliggende elementen zoals aangebracht in dit dossier beoordeeld in het licht van de Richtlijnen voor functionarissen voor gegevensbescherming<sup>21</sup>. Aangezien de gegevensverwerking “op grote schaal” moet worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 37.1 onder b) en c) AVG, maar niet nader wordt omschreven welke invulling daaraan moet worden gegeven, reiken de voormelde Richtlijnen een aantal factoren aan om te bepalen of een verwerking al dan niet op grote schaal wordt uitgevoerd. Deze zijn de volgende:

- Het aantal betrokkenen waarover het gaat - hetzij als een specifiek aantal of als een evenredig deel van de relevante populatie
- De hoeveelheid gegevens en/of het bereik van de verschillende verwerkte gegevensitems
- De duur of permanentie van de gegevensverwerking
- De geografische omvang van de verwerkingsactiviteit

55. Net zoals in overweging 91 AVG wordt ook in de Richtlijnen voor functionarissen voor gegevensbescherming vermeld dat een verwerking van persoonsgegevens niet als een grootschalige verwerking mag worden beschouwd als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens van patiënten of cliënten door een individuele arts of een andere zorgprofessional. Volgens overweging 91 AVG is dergelijke verwerking dus niet te beschouwen als een grootschalige verwerking in de zin van een verwerking van een aanzienlijke hoeveelheid persoonsgegevens op regionaal, nationaal of supranationaal niveau, waarvan een groot aantal betrokkenen gevolgen zou kunnen ondervinden en die bijvoorbeeld vanwege hun gevoelige aard een hoog risico met zich kunnen brengen, wanneer conform het bereikte niveau van technologische kennis een nieuwe technologie op grote schaal wordt gebruikt, alsmede voor andere verwerkingen die een groot risico voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen inhouden, met name wanneer betrokkenen als gevolg van die verwerkingen hun rechten moeilijker kunnen uitoefenen. *In casu* neemt de Geschillenkamer mee in overweging dat de verweerder in zijn hoedanigheid van verwerker de gegevensverwerking verricht voor rekening van de zorgverstreker. Het feit dat de zorgverstreker de gegevensverwerking uitbesteedt aan een verwerker doet geen afbreuk aan de afwezigheid van grootschaligheid van de verwerking. Bovendien verwerkt de verweerder enkel de identificatiegegevens van de patiënt die relevant zijn om een afspraak te kunnen boeken in de agenda van de zorgverstreker en waardoor de unieke identificatie wordt verzekerd zonder dat daarmee enig dossierbeheer van

---

<sup>21</sup> [https://ec.europa.eu/newsroom/just/document.cfm?doc\\_id=44100](https://ec.europa.eu/newsroom/just/document.cfm?doc_id=44100)

gezondheidsgegevens gepaard gaat. Het afleiden uit het maken van een afspraak bij een zorgverstreker dat een patiënt mogelijks ziek is, is niet voldoende om deze verwerking waarvan de finaliteit beperkt is tot het maken van een afspraak als risicovol te bestempelen.

56. De Geschillenkamer oordeelt bijgevolg dat er **geen inbreuk op artikel 37.1 AVG** werd gepleegd.

**d) Gebruik van het rijksregisternummer en beveiligingsmaatregelen**

57. Aangaande het gebruik van het rijksregisternummer door de verweerder beperkt het verslag van de Inspectiedienst er zich toe te stellen dat het al dan niet gebruik van het rijksregisternummer in het online afsprakensysteem van de verweerder afhangt van de keuze die ter zake wordt gemaakt door de klant, *i.e.* de zorgverstreker of de praktijk van zorgverstrekkers, van de verweerder, vermits het de klant is die bepaalt hoe de patiënt kan inloggen in het systeem. De Inspectiedienst gaat niet over tot het vaststellen van enige inbreuk met betrekking tot het gebruik van het rijksregisternummer, maar beperkt zich tot de vaststelling dat de verweerder het rijksregisternummer verwerkt in opdracht van haar klanten.
58. De Geschillenkamer is van mening dat de vaststelling van de Inspectiedienst dat de klant de inlogmethode voor de patiënt bepaalt, en dus niet de verweerder daaromtrent beslist, de bevestiging inhoudt dat de klant, zijnde zorgverstreker, de verwerkingsverantwoordelijke is (zie hoger punt 'b) Hoedanigheid van de verweerder') en de verwerkingsverantwoordelijke over de machtiging dient te beschikken tot gebruik van het rijksregisternummer indien deze ertoe beslist dat de patiënt kan inloggen via diens rijksregisternummer. De verweerder kan deze inlogmethode dan ook alleen maar implementeren en dit nummer gebruiken in zoverre de zorgverstreker zelf ertoe gerechtigd is het rijksregisternummer te gebruiken in toepassing van artikel 8 van de wet van 8 augustus 1983 *tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen*, . Dit kan op grond van wetgeving die het gebruik van het rijksregisternummer voorziet, dan wel op grond van een machtiging tot gebruik ervan. Voor zover als nodig, herinnert de Geschillenkamer eraan dat een beraadslaging die een machtiging verleent, moet worden beschouwd als een specifiekere bepaling in het nationaal recht in de zin van artikel 6.2 en 6.3 AVG, dewelke aldus juridische draagwijdte heeft.
59. Hoewel dit niet het voorwerp is van de klacht en dus niet ter discussie staat, maar wel essentieel is om te bepalen in welke mate en onder welke voorwaarden de verweerder het rijksregisternummer mag verwerken, vestigt de Geschillenkamer de aandacht erop dat zorgverstrekkers waarmee de patiënt een therapeutische relatie heeft gemachtigd zijn het rijksregisternummer van de betrokken patiënt te gebruiken om o.m. toegang te verkrijgen tot het globaal medisch dossier. Het rijksregisternummer vormt daarbij de sleutel tot unieke identificatie waarvan het belang moet worden onderstreept, gelet op de gezondheid van de

patiënt die centraal staat waarbij elk risico op persoonsverwisseling dient te worden uitgesloten. De Geschillenkamer besluit op basis hiervan dat de verweerder die het rijksregisternummer verwerkt in haar database onder de vorm van een hashing ervan, dit in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, zijnde de zorgverstrekker, dit op rechtmatige wijze doet in zoverre de verweerder beantwoordt aan alle verplichtingen die de AVG oplegt aan een verwerker waaronder het sluiten van een verwerkersovereenkomst. De Inspectiedienst heeft daaromtrent in het verslag uitdrukkelijk vastgesteld dat de verweerder **geen inbreuk op artikel 28.3 AVG**<sup>22</sup> heeft gepleegd.

60. Overeenkomstig artikel 28.1 AVG dient de verweerder die optreedt als verwerker afdoende garanties te bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokken is gewaarborgd. De Inspectiedienst heeft teneinde te kunnen toetsen of de verweerder beantwoordt aan de vereisten van artikel 32 AVG informatie verkregen vanwege de verweerder, maar meent dat dit antwoord een zeer algemeen verwoorde omschrijving en een lijst van maatregelen die zouden zijn genomen bevat zonder dat daarbij de gevraagde kopie van de documenten werd gevoegd. Op basis hiervan gaat de Inspectiedienst over tot het vaststellen van een inbreuk op artikel 32.1 AVG en op artikel 31 AVG.

---

<sup>22</sup> Artikel 28.3. De verwerking door een verwerker wordt geregeld in een overeenkomst of andere rechtshandeling krachtens het Unierecht of het lidstatelijke recht die de verwerker ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijke bindt, en waarin het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen, en de rechten en verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke worden omschreven. Die overeenkomst of andere rechtshandeling bepaalt met name dat de verwerker:

- a) de persoonsgegevens uitsluitend verwerkt op basis van schriftelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, onder meer met betrekking tot doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, tenzij een op de verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt;
- b) waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden;
- c) alle overeenkomstig artikel 32 vereiste maatregelen neemt;
- d) aan de in de leden 2 en 4 bedoelde voorwaarden voor het in dienst nemen van een andere verwerker voldoet;
- e) rekening houdend met de aard van de verwerking, de verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bijstand verleent bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III vastgestelde rechten van de betrokkene te beantwoorden;
- f) rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36;
- g) na afloop van de verwerkingsdiensten, naargelang de keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens wist of deze aan hem terugbezorgt, en bestaande kopieën verwijdert, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht;
- h) de verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking stelt die nodig is om de nakoming van de in dit artikel neergelegde verplichtingen aan te tonen en audits, waaronder inspecties, door de verwerkingsverantwoordelijke of een door de verwerkingsverantwoordelijke gemachtigde controleur mogelijk maakt en eraan bijdraagt.

Waar het gaat om de eerste alinea, punt h), stelt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op deze verordening of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming.



61. De verweerder werpt op dat wel degelijk in alle transparantie werd uitgelegd hoe de applicatie werkt en waar de persoonsgegevens worden opgeslagen. Daartoe verwijst de verweerder naar haar antwoordbrief d.d. 29 april 2020. Dit biedt volgens de verweerder samen met de gedetailleerde lijst van de technische en organisatorische maatregelen een voldoende inzicht aan de Inspectiedienst. Aangaande de opmerking in het verslag van de Inspectiedienst dat meer duidelijkheid had kunnen worden verstrekt door de verweerder wat het in de praktijk betekent dat alle data worden bewaard en verwerkt in datacentra met ISO 27001 certificatie, licht de verweerder voor zover als nodig in de conclusie toe dat ISO 27001 is opgesteld om te voorzien in eisen voor het vaststellen, implementeren, bijhouden en continu verbeteren van een managementsysteem voor informatiebeveiliging. Het managementsysteem voor informatiebeveiliging beschermt de vertrouwelijkheid, de integriteit en de beschikbaarheid van informatie door een risicobeheerproces toe te passen, en geeft belanghebbenden het vertrouwen dat risico's adequaat worden beheerd. Als kanttekening hierbij vestigt de verweerder er ook de aandacht op dat de enige finaliteit en functionaliteit van de SaaS<sup>23</sup>-oplossing erin bestaat om een afspraak te boeken bij de arts, zodat de impact voor de betrokkene erg gering is.
62. Op basis van de elementen aangereikt door de verweerder in de conclusie met verwijzing naar de stukken, besluit de Geschillenkamer dat de verweerder de vereiste inspanningen heeft geleverd om zowel aan te tonen dat de vereiste technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om een beveiligde gegevensverwerking te verzekeren, alsook om de vereiste informatie te verstrekken aan de Inspectiedienst, zodanig dat er **geen inbreuk op artikel 32.1 AVG, noch op artikel 31 AVG** is.

### III. Publicatie van de beslissing

63. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

#### OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om op grond van artikel 100, §1, 1<sup>o</sup> WOG, voorliggende klacht te seponeren gelet op het feit dat er dienaangaande geen inbreuk op de AVG kan worden vastgesteld.

---

<sup>23</sup> Software as a Service (SaaS) stelt gebruikers in staat om via internet verbinding te maken met toepassingen in de cloud en deze te gebruiken.

Op grond van artikel 108, §1 van de WOG, kan binnen een termijn van dertig dagen vanaf de kennisgeving tegen deze beslissing beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (hof van beroep Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Een dergelijk beroep kan worden aangetekend middels een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034<sup>ter</sup> van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten<sup>24</sup>. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034<sup>quinqües</sup> van het Ger.W.<sup>25</sup>, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32<sup>ter</sup> van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

---

<sup>24</sup> Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

- 1° de dag, de maand en het jaar;
- 2° de naam, voornaam, woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregister- of ondernemingsnummer;
- 3° de naam, voornaam, woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;
- 4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;
- 5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;
- 6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

<sup>25</sup> Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, bij aangetekende brief gezonden aan de griffier van het gerecht of ter griffie neergelegd.