

DSAR-procedure (Rechten van betrokkenen)

Project: CRM & Marketing Automation - Team 2 (VIVES DBM) | Versie: 1.3 | Datum: 01/01/2026

Doel

Deze procedure beschrijft hoe verzoeken van betrokkenen (DSAR: Data Subject Access Requests) worden ontvangen, beoordeeld, uitgevoerd en beantwoord binnen HubSpot. De procedure is afgestemd op de GDPR (termijnen, rechten) en de aandachtspunten uit de cursus (identificatie, bezwaar direct marketing, wissen in specifieke situaties).

Scope

In scope: websites sites.vivesdbm.be en pages.vivesdbm.be met HubSpot tracking, HubSpot CRM, HubSpot formulieren/landing pages, marketing e-mails en workflows. Voor de quiz wordt Typeform gebruikt (standaardplan). Typeform-gegevens worden meegenomen als het verzoek betrekking heeft op quizdata.

Rollen en verantwoordelijkheden

Rol	Verantwoordelijke	Taken in DSAR-proces
DPO (fictief)	Mauro Coeckelbergh	Ontvangst en opvolging van DSAR-tickets; identificatie; beoordeling; uitvoering; finale communicatie; registratie van beslissingen.
Marketing team	Team 2 - VIVES DBM	Assisteert bij data-opzoeking (HubSpot/Typeform); levert exports; past subscription/marketinginstellingen aan; levert bewijs (screenshots) voor rapport.
Systeem (HubSpot)	Automatisch	Contactpagina-formulier creëert ticket en wijst toe aan de DPO; ticket fungeert als audit trail.

Intake

Betrokkenen dienen een verzoek in via het contactformulier op de website, waarbij ze de optie 'juridisch' aanduiden. HubSpot maakt hiervan automatisch een ticket dat wordt toegewezen aan de DPO (Mauro Coeckelbergh). Dit ticket is het centrale DSAR-dossier.

Deadline

De DPO antwoordt zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst. Bij complexe of talrijke verzoeken kan de termijn met maximaal 2 maanden worden verlengd; de betrokkene wordt binnen de eerste maand geïnformeerd over de verlenging en de reden.

Stappenplan (operationeel)

1. Ticketregistratie & ontvangstbevestiging

- Ticket ontstaat automatisch via contactformulier (optie 'juridisch') en komt bij de DPO terecht.
- DPO registreert: datum, type verzoek, contactgegevens, eventueel gevraagde actie.
- DPO stuurt een ontvangstbevestiging met ticketreferentie en de wettelijke termijn.

2. Identificatie & veiligheid

- Als verzoek komt van hetzelfde e-mailadres als het HubSpot contact: meestal voldoende.
- Bij twijfel: bijkomende identificatie vragen (bv. bevestiging via hetzelfde e-mailadres of extra verificatie).
- Doel: voorkomen dat persoonsgegevens aan de verkeerde persoon worden verstrekt.

3. Classificatie (welk recht?)

- Inzage (Art. 15), rectificatie (Art. 16), wissen (Art. 17), beperking (Art. 18), overdraagbaarheid (Art. 20), bezwaar (Art. 21), intrekking toestemming (als rechtsgrond = toestemming).
- Bezwaar tegen direct marketing: marketingverwerking moet stoppen (geen motivatie vereist).

4. Data verzamelen (HubSpot + Typeform)

- HubSpot: contactproperties, form submissions, e-mail interacties, workflow history, tickets.
- Typeform: quizantwoorden en contactgegevens die via Typeform zijn verzameld (indien relevant).
- Noteer de bronnen in het ticket (wat werd geraadpleegd en wat werd geëxporteerd).

5. Uitvoering (acties nemen)

- Inzage/portabiliteit: exporteer relevante data in leesbaar/gestructureerd formaat + voeg context toe (doel, categorieën ontvangers, bewaartermijn, rechten, profiling).
- Rectificatie: corrigeer onjuiste velden zo snel mogelijk; noteer wat gewijzigd werd.
- Wissen: wis/anonimiseer indien voorwaarden gelden (o.a. niet langer nodig, intrekking toestemming, bezwaar direct marketing, onrechtmatige verwerking).
- Beperking: pauzeer verwerking tijdens beoordeling (bv. uitsluiten van workflows/marketing).
- Bezwaar/intrekking: stop marketingflows en zorg dat e-mails niet meer worden verstuurd zonder geldige subscription/consent.

6. Antwoord & afsluiten

- Antwoord binnen 1 maand. Bij verlenging: binnen 1 maand melden met reden en nieuwe deadline.
- Sluit ticket af met: samenvatting, datum antwoord, bijlagen, genomen acties en (indien van toepassing) motivering voor (gedeeltelijke) weigering.

Overzicht: rechten en typische HubSpot-acties

Recht	Wat betekent dit (kort)	Typische uitvoering in HubSpot (voorbeeld)
Inzage	Welke gegevens worden verwerkt en waarom.	Export contactgegevens en form submissions; geef context: doeleinden, ontvangerscategorieën, bewaartermijn, profiling (indien gebruikt).
Rectificatie	Onjuiste gegevens laten verbeteren.	Contactproperties corrigeren; wijziging documenteren in ticket.
Wissen	Verwijderen indien voorwaarden van toepassing zijn.	Contact verwijderen of anonimiseren; relevante marketingflows stopzetten; opt-out/suppression minimaal bewaren indien nodig.
Beperking	Tijdelijk pauzeren van verwerking.	Uitsluiten van workflows/marketing tijdens beoordeling; pas status/labels aan in ticket.
Overdraagbaarheid	Data die de betrokkene zelf verstrekte in bruikbaar formaat.	CSV export van door betrokkene verstrekte velden (naam/e-mail/antwoorden) en relevante submissions.
Bezwaar (marketing)	Direct marketing stopzetten (geen motivatie vereist).	Onmiddellijk uitschrijven op relevante subscription types; verwijderen uit marketing/sales workflows; bevestiging loggen in ticket.

Escalatie en klachten

Indien de betrokkene niet akkoord gaat met het antwoord, kan hij/zij een klacht indienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA/APD). Contact: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel | +32 (0)2 274 48 00 | contact@apd-gba.be.

Referenties (voor rapportage)

GDPR Art. 12(3) (deadline + verlenging): <https://gdpr-info.eu/art-12-gdpr/>

GDPR Chapter III - Rights of the data subject (Art. 15-22): <https://gdpr-info.eu/chapter-3/>

GBA contactpagina: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/contact>

Cursus: '3 - GDPR 2024' (VIVES DBM) - rechten van betrokkenen, identificatie, bezwaar direct marketing, wissen (6 situaties).