

Organisatorische maatregelen GDPR Zonneberg CV

VERANTWOORDELIJKE Zonneberg
Regenboog 2, 9090 Melle

DATUM 26/12/2019

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Uitwerking gegevensbeschermingsbeleid	2
2. Interne privacy policy.....	2
3. Extern privacy policy	3
4. Procedure datalekken	6
5. Rechten van de belanghebbende(n).....	13

1. Inleiding

Zonneberg hecht grote waarde aan de bescherming van de (persoons-)gegevens, dewelke het verwerkt in het kader van haar activiteiten. Het beschermen van de persoonlijke levenssfeer en (persoons-) gegevens betreft een belangrijk principe dat door Zonneberg hoog in het vaandel wordt gedragen.

Onderhavige nota strekt ertoe de organisatorische maatregelen die Zonneberg heeft genomen om de bescherming van persoonsgegevens te bundelen in één overzichtelijk document.

2. Uitwerking gegevensbeschermingsbeleid

Zonneberg heeft in het kader van haar werking een algemene visie m.b.t. het gegevensbeschermingsbeleid uitgewerkt en laten valideren door haar Raad van Bestuur.

Met oog op het uitvoeren en bewaken van dit gegevensbeschermingsbeleid werd een werkgroep opgericht die toeziet op de correcte werking en die periodiek bijstellingen kan voorstellen aan de raad van bestuur.

Verder beschikt Zonneberg over diverse tools om de gegevensbescherming te bewaken, zoals :

- Gegevensverwerkingsregister
- Risk Assessment gegevensverwerking
- Samenvatting organisatorische maatregelen gegevensbescherming
- Verwerkingsovereenkomsten

Om de visie van de raad van bestuur uit te voeren werden concrete afspraken gemaakt die werden verankerd in dit document of waartoe afzonderlijke documenten werden opgemaakt.

Onderstaand vindt u de bestaande afspraken of de verwijzing naar het afzonderlijk document waarin (een gedeelte van) de afspraken werden gevat.

2. Interne privacy policy

Zonneberg heeft haar globale GDPR-beleid voorgelegd aan de raad van bestuur. Een intern GDPR-policy document werd uitgewerkt voor de dagelijks bestuurders en ter goedkeuring ('voor akkoord') voorgelegd aan het dagelijks bestuur. Delen en verwerken van persoonsgegevens wordt in de mate van het mogelijke beperkt tot het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur treedt tevens op als werkgroep voor gegevensbescherming, zoals voorzien in het gegevensbeschermingsbeleid van Zonneberg.

Het intern privacy policy document van Zonneberg omvat :

- Geheimhoudingsclausule en melding van incidenten
- Richtlijnen m.b.t het omgaan met ICT-middelen, met informatie(dragers), met mail
- Een akkoordverklaring om opslag van gegevens te beperken in tijd en ruimte
- Een clausule voor uittredende of uitgesloten bestuurders

Het document bevat, naast enkele strikte engagementen van de individuele bestuurders, ook info die aanzet tot het bewust omgaan met informatie en die moet bijdragen tot het sensibiliseren m.b.t. het belang dat Zonneberg hecht aan het beschermen van persoonsgegevens.

3. Extern privacy policy

Zonneberg werkte een externe privacyverklaring uit, die permanent wordt bekendgemaakt aan de coöperanten via de website van Zonneberg. Verdere verspreiding hiervan via andere communicatiekanalen zal periodiek overwogen worden.

De Externe Privacyverklaring van Zonneberg werd als volgt vastgesteld :

Zonneberg CV verwerkt **persoonsgegevens** overeenkomstig deze privacyverklaring. Voor verdere informatie, vragen of opmerkingen omtrent ons privacy beleid, kunt u terecht bij de voorzitter van de Raad van Bestuur van Zonneberg CV (email : frank.demulder@zonneberg.be).

Onder persoonsgegevens wordt begrepen : alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

Verwerkingsdoeleinden

Zonneberg CV verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens met volgende doelen:

- uw aandeelhouderschap bij Zonneberg CV beheren
- u contacteren indien u hiervoor het initiatief hebt genomen door uw interesse kenbaar te maken
- met u communiceren i.v.m. alle aangelegenheden die verband houden met uw aandeelhouderschap
- met u communiceren omtrent de doelen van de coöperatie waaronder sensibilisatie rond hernieuwbare energie
- met u communiceren omtrent de activiteiten van de coöperatie
- het correct afhandelen van uw betaling(en) of betalingen aan u
- de financiële administratie van de Zonneberg correct voeren

Rechtsgrond(en) van de verwerking

Uw persoonsgegevens worden verwerkt op basis van volgende rechtsgronden:

- toestemming
- noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst die uw toetreding als coöperant inhoudt
- noodzakelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot aandeelhouderschap
- rechtmatig belang in het kader van initiatieven in het kader van (mogelijke) samenwerking(sverbanden) en/of communicatie ten gevolge van haar educatief/sensibiliserend doel als coöperatie

In zoverre de verwerking van de persoonsgegevens plaats vindt op basis van toestemming, heeft u als betrokkene steeds het recht om de gegeven toestemming terug in te trekken.

Overmaken aan derden

Uw gegevens worden door Zonneberg CV enkel ter beschikking gesteld van derden die contractueel met Zonneberg CV verbonden zijn in het kader van:

- het beheer van de aandeelhoudersadministratie van de CV (zoals o.a. doch niet limitatief het stellen van de nodige handelingen met betrekking tot de nalatenschap bij een eventueel overlijden, u informeren met betrekking tot coöperatieve initiatieven (activiteiten, voordelen, ...), het voldoen aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot uw aandeelhouderschap, het correct afhandelen van uw betaling(en) of betalingen aan u, fiscale of boekhoudkundige verplichtingen en/of bijstand verlenen, ...)
- De fiscale, financiële of juridische verplichtingen van Zonneberg CV
- Het verzorgen van onze internetomgeving (webhosting)
- Het verzorgen (en verspreiden) van nieuwsbrieven en uitnodigingen van onze evenementen en/of van deze van partners waarmee wij een samenwerkingsovereenkomst hebben gesloten.

Zonneberg CV garandeert de bescherming van uw persoonsgegevens indien ze deze deelt met andere partijen door passende overeenkomsten, contractuele bepalingen af te dwingen of door beroep te doen op het beroepsgeheim van de derde partijen aan wie persoonsgegevens worden verstrekt.

In kaart brengen websitebezoek

Op de website van Zonneberg CV worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, waaronder het IP-adres van uw computer en het tijdstip van opvraging en gegevens die uw browser meestuurt. Deze gegevens worden gebruikt voor analyses van bezoek- en klikgedrag op de website. We gebruiken deze informatie om de werking van de website te verbeteren. Deze gegevens worden zo veel mogelijk geanonimiseerd en worden niet aan derden verstrekt.

Op onze website(s) gebruiken we ook cookies. Meer informatie hierover vind je in ons cookiebeleid.

Google Analytics

Zonneberg CV maakt gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe gebruikers de website gebruiken. De aldus verkregen informatie wordt, met inbegrip van het adres van uw computer (IP-adres), overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Lees het privacybeleid van Google voor meer informatie. U treft ook het privacybeleid van Google Analytics hier aan.

Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe onze website gebruikt wordt, om rapporten over de Website aan Zonneberg CV te kunnen verstrekken en om haar adverteerders informatie over de effectiviteit van hun campagnes te kunnen bieden.

Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Zonneberg CV heeft hier geen invloed op.

Zonneberg CV heeft Google geen toestemming gegeven om via Zonneberg CV verkregen Analytics-informatie te gebruiken voor andere Google-diensten.

Bewaarperiode

De informatie van coöperanten wordt door Zonneberg CV bewaard tot 31 december van het 10de jaar na het jaar waarin de coöperant is uitgetreden, of tot zolang wettelijke bepalingen in het kader van het beheer van het aandeelhoudersregister hiertoe verplichten. Daarna wordt de informatie geanonimiseerd.

De informatie van andere derden dan coöperanten wordt door Zonneberg CV bewaard conform de wettelijke bepalingen, zo lang het rechtmatig belang dit rechtvaardigt, of – in geval van verwerking van gegevens op basis van toestemming – tot de intrekking van deze toestemming ('opt-out').

Recht van inzage, verbetering, wissing, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid van persoonsgegevens

U heeft te allen tijde recht op inzage van uw persoonsgegevens en kan ze:

- (laten) verbeteren indien ze onjuist of onvolledig zijn,
- ze laten verwijderen,
- de verwerking ervan laten beperken en bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens op basis van artikel 6.1 (f) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Bovendien, heeft u het recht om een kopie (in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm) van uw persoonsgegevens te bekomen en de persoonsgegevens te laten doorsturen naar een andere vennootschap.

Teneinde bovenvermelde rechten uit te oefenen, wordt de betrokkene gevraagd om een e-mail te verzenden naar het volgende e-mailadres: frank.demulder@zonneberg.be

Direct marketing

U heeft het recht zich kosteloos te verzetten tegen elke verwerking van uw persoonsgegevens met het oog op direct marketing.

Opgelet : indien u kiest zich hiertegen te verzetten wordt u mogelijks niet langer geïnformeerd over (een deel van) onze werking en over toekomstige initiatieven die Zonneberg CV neemt.

Klacht

U beschikt over het recht om een klacht in te dienen bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel - commission@privacycommission.be).

Wijziging privacy policy

Zonneberg CV kan zijn privacy statement wijzigen. De laatste versie dateert van 26 december 2019.

4. Procedure datalekken

Zonneberg richtte een werkgroep op die zich buigt over het gegevensbeschermingsbeleid. Deze werkgroep laat haar bijstaan door externe deskundigen die hen begeleiden in geval van een datalek. Aangezien de coöperantengegevens worden beheerd door de VZW Hefboom, situeert het grootste risico op datalekken zich bij deze gegevensverwerker. Om het risico m.b.t. de gegevensverwerking te beperken werd tussen Zonneberg CV en Hefboom VZW een verwerkingsovereenkomst opgesteld. Deze verwerkingsovereenkomst vormt de basis voor samenwerking tussen de Zonneberg CV en Hefboom VZW. Datalekken bij Hefboom VZW worden afgehandeld conform de hieronder bepaalde 'Procedure datalek' zoals die door Hefboom VZW werd aangenomen:

Hefboom respecteert de privacy van persoonsgegevens en al deze gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De verwerking van persoonsgegevens geschiedt altijd op een manier die in overeenstemming is met de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening EU 2016/679, hierna AVG) en eventuele andere wet- en regelgeving daaraan stelt.

In deze '**Procedure Datalek**' wordt in detail uiteengezet hoe Hefboom in onverhoopt geval met het verlies van dergelijke gegevens omgaat.

Dit document beschrijft de verschillende stappen die binnen Hefboom genomen worden bij een datalek.

Bij een datalek is er sprake van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens. De persoonsgegevens zijn dan blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking.

Het melden van een datalek aan de Privacycommissie is niet altijd verplicht. De melding dient alleen te gebeuren wanneer het waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. **In dat geval dient de melding te gebeuren binnen de 72 uren na kennisname van het lek door de verwerkingsverantwoordelijke.**

Indien de inbreuk een waarschijnlijk hoog risico inhoudt voor de rechten en de vrijheden van natuurlijke personen, dient het datalek eveneens meegedeeld te worden aan de betrokkenen zelf. Betrokkenen zijn degenen wiens persoonsgegevens zijn betrokken bij een inbreuk. De betrokkene moet onverwijld in kennis worden gesteld van de inbreuk, indien de inbreuk waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor zijn persoonlijke levenssfeer.

Procedure datalek

Indien Hefboom met betrekking tot het verlies van de gegevens optreedt als de verwerker is Hefboom verplicht om het datalek te melden bij de Verwerkingsverantwoordelijke. Hefboom neemt contact op met de verwerkingsverantwoordelijke en bezorgt een ingevulde versie van bijlage 2 en een voorbereiding van het document in bijlage 1.

1. Verwerkingsverantwoordelijke (klant Hefboom) - De Verwerkingsverantwoordelijke heeft zeggenschap over doel en wijze van verwerking. Formeel, juridisch en feitelijk (functioneel) degene die het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Degene die zeggenschap heeft en verantwoordelijk is over doel en middelen van verwerking en beslist over bewaartermijnen, verstrekking inzageverzoeken etc. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft de regierol (regie over het beheer van privacy in de keten), zoals staat beschreven in de AVG¹;
2. Verwerker (Hefboom) - De organisatie die de gegevens ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt zonder aan zijn of haar rechtstreeks gezag te zijn onderworpen. De Verwerker verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de instructies en uiteindelijke verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerker neemt geen beslissingen over het gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en andere ontvangers, de duur van de opslag van de gegevens, zoals tevens staat beschreven in de tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker overeengekomen verwerkersovereenkomst.

Indien Hefboom optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, dient indien nodig melding gedaan te worden aan de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Mogelijke oorzaken van een datalek:

- o Moedwillig handelen (cybercriminaliteit, hacking, identiteitsfraude, malware);
- o Technisch falen (fouten of bugs in software, verlate updates, storingen);
- o Menselijk falen (onzorgvuldige omgang gebruikersnaam of wachtwoord, nalatigheid);
- o Verloren of gestolen hardware (externe harde schijf, USB-stick, server-apparatuur of laptop);
- o Verzenden van e-mail naar meerdere gebruikers met openbaring van e-mailadressen;
- o Calamiteit (brand datacentrum, wateroverlast).

Melding

Alle datalekken (zowel als Hefboom optreedt als verwerker of als verwerkingsverantwoordelijke) van persoonsgegevens moeten intern worden gemeld en worden gedocumenteerd.

De melding kan door iedere gebruiker en iedere medewerker of derde partij worden gedaan. De melding kan ook door een externe persoon worden gedaan bij een medewerker van Hefboom.

De melding moet direct en telefonisch worden gedaan bij het betrokken diensthoofd en schriftelijk worden vastgelegd via het document in **bijlage 1**.

Deze meldt het datalek zo nodig bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Hefboom als verwerkingsverantwoordelijke) of bij de verwerkingsverantwoordelijke (Hefboom als verwerker).

Het betrokken diensthoofd legt vast:

- o Naam van de melder;
- o Contactpersoon voor de melding;
- o Datum en tijd van de melding;

¹ Algemene verordening gegevensbescherming, opvolger van de databeschermingsrichtlijn

- o Aard van de inbreuk en risico op verlies of onrechtmatig gebruik gegevens;
- o Welke persoonsgegevens vallen onder de melding;
- o Aantal gegevensrecords;
- o Welke (groepen) personen zijn betrokken bij de melding;
- o Welke maatregelen zijn of worden door de melder getroffen;
- o Welke gevolgen zijn er volgens de melder voor de betrokkenen.

Escalatie bij afwezigheid

Bij **afwezigheid** van het betrokken diensthoofd wordt diens rol ingevuld **door het diensthoofd financiën** binnen Hefboom. Als deze ook afwezig is, wordt diens rol ingevuld door de **directeur van Hefboom**.

Buiten kantoor tijden en in het weekend wordt de melding gedaan bij het betrokken diensthoofd. Bij het niet kunnen bereiken van het betrokken diensthoofd, wordt de melding gedaan bij het diensthoofd financiën binnen Hefboom.

Analyse

Het betrokken diensthoofd beoordeelt of van de inbreuk 'redelijkerwijs kan worden aangenomen dat die leidt tot een aanmerkelijk risico op verlies of onrechtmatige verwerking, waaraan nadelige gevolgen voor de privacy van de betrokkenen zijn verbonden'.

Is dit niet het geval, dan vindt alleen registratie van de melding plaats door het betrokken diensthoofd.

Is dit wel het geval, dan voert het betrokken diensthoofd volgende acties uit

1. Telefonisch informeren directeur Hefboom;
2. Tijdens kantooruren onmiddellijk bijeenroepen van directeur Hefboom en het diensthoofd financiën. Als het mogelijk is, wordt een eventueel benodigd overleg uitgesteld tot tijdens kantooruren. Als dit niet mogelijk is, wordt zoveel als mogelijk telefonisch en elektronisch overleg gevoerd.

De bijeenkomst wordt voorgezeten door het betrokken diensthoofd. Volgende zaken worden besproken en vastgelegd:

zie document **bijlage 2**

Afhandeling

De directeur van Hefboom accordeert de uit te voeren activiteiten, zoals vastgesteld in bovenvermeld overleg, of stelt de uit te voeren activiteiten bij. De door de directeur vastgestelde activiteiten worden uitgevoerd.

Melding bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Hefboom als verwerkingsverantwoordelijke)

Het betrokken diensthoofd meldt binnen 2 dagen volgens de aangewezen methode het datalek via het Meldpunt Datalek van de Gegevensbeschermingsautoriteit (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/een-gegevenslek-melden>).

Document bijlage 1

Ontvangstbevestiging Gegevensbeschermingsautoriteit

Is er een melding gedaan, dan ontvangt Hefboom een ontvangstbevestiging. Bij de meldingen die aanleiding geven tot nadere actie door de Gegevensbeschermingsautoriteit, zal de Gegevensbeschermingsautoriteit contact opnemen met Hefboom om de herkomst van de melding te verifiëren.

Terugkoppeling betrokkenen

Na de melding bij de Gegevensbeschermingsautoriteit en eventuele getroffen maatregelen zal terugkoppeling plaatsvinden bij de betrokkenen. Hierna zal het incident worden afgesloten en zullen de getroffen maatregelen worden geëvalueerd.

BIJLAGE 1

(nieuw webformulier zou beschikbaar moeten zijn eind september 2018:

<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/een-gegevenslek-melden>)

Aangifteformulier Datalek

Vertrouwelijk document

Naam Organisatie:
 adres zetel organisatie :
 contactadres en tel:

Algemene gegevens	
Naam en Voornaam :	
functie:	
nummer computer :	
mailadres:	
Telefoonnummer:	

datum van aangifte:	
tijdstip van aangifte:	
datum van voorval:	
tijdstip van voorval:	

Korte omschrijving van het voorval/incident (incl website naam, naam bestanden, mogelijke betrokkenen,...)

was je zelf getuige van het incident	
waren er andere getuigen, zo ja, wie:	

welk aspect was betrokken (duid aan)	
telefoon	laptop
kopieerapparaat	vaste computer
fax	diefstal
email	fraude
computer hardware	niet geautoriseerde toegang
internet download	gebruikers
virus	leden
klanten	
andere	

Was er interne vertrouwelijke informatie bij betrokken?	
informeerde je volgende personen?	
	coördinator/directeur
	IT verantwoordelijke
	diensthofd

	andere:

Had het datalek gevolgen voor betrokkenen		
	neen	
	ja, omschrijf:	
Heb je de betrokkenen geïnformeerd		
	ja	wanneer
	neen	motivatie:

	naam	datum
ingevuld door		
goedgekeurd door		

Bijlage 2

Interne informatie voor vergadering indien het betrokken diensthoofd beoordeelt of van de inbreuk 'redelijkerwijs' kan worden aangenomen dat die leidt tot een aanmerkelijk risico op verlies of onrechtmatige verwerking, waaraan nadelige gevolgen voor de privacy van de betrokkenen zijn verbonden'.

- o De gegevens die door het betrokken diensthoofd zijn vastgelegd bij het aannemen van de melding;
- o De noodzakelijke vervolgacties met betrekking tot het datalek (lek dichten, toegang tot informatie beperken en tegelijkertijd indien van toepassing meer informatie vergaren over de indringer);
- o De melding die opgesteld moet worden voor de Gegevensbeschermingsautoriteit door het betrokken diensthoofd. Naast de aard van de inbreuk, welke persoonsgegevens, aantal betrokken personen/records:

Zie Ingevulde Bijlage 1

- o De mogelijke gevolgen voor de betrokkenen;

- o De maatregelen die Hefboom neemt en/of kan nemen om de schade voor betrokkenen te verkleinen;

- o De maatregelen die betrokkenen kunnen nemen om verdere schade te verkleinen, inclusief de wijze van inlichten hierover;

- o Contactgegevens voor betrokkenen.

- o De wijze van afhandeling intern, inclusief communicatie naar melder, betreffende dienst(-en) en verantwoordelijke(n)

- o Of er sprake is van eigen aansprakelijkheid, of aansprakelijkheid van derden, zoals uit hoofde van wanprestatie (omdat een geheimhoudingsverplichting is geschonden, of in strijd met een contractuele verplichting onvoldoende beveiliging is gerealiseerd), of een onrechtmatige daad;

- o Of het al dan niet doen van aangifte en vaststellen of sprake is van strafrechtelijke verwijtbaarheid. Dit kan bijvoorbeeld spelen wanneer er sprake is van betrokkenheid vanuit Hefboom zelf, een klant, of wanneer er onvoldoende maatregelen zijn getroffen om ongeregelheden te voorkomen.;

- o Wat er intern wordt gecommuniceerd over het incident;

- o Wat er extern wordt gecommuniceerd over het incident en vaststellen of de pers geïnformeerd moet worden;

- o Of naast de Gegevensbeschermingsautoriteit ook andere stakeholders geïnformeerd moeten worden;

- o Of er individuen, klanten, leveranciers geïnformeerd moeten worden;

- o Op welke wijze er intern wordt gerapporteerd;

- o Of eventuele schade is gedekt door de verzekeringspolis.

5. Rechten van de belanghebbende(n)

Zonneberg beschermt de rechten van de belanghebbenden conform de bepalingen voorzien in de wetgeving. De praktische organisatie hiervan gebeurt door Zonneberg zelf ingeval de vraag komt van een klant, leverancier, projectpartner of enig ander belanghebbende partij waarmee Zonneberg samenwerkt en waarvan Zonneberg over persoonsgevoelige informatie beschikt. Voor coöperanten van Zonneberg gebeurt de bescherming in onderling overleg en in samenspraak met Hefboom VZW. Hiertoe werd onderstaande procedure afgesproken:

- Hefboom ontvangt van een verzoek van een betrokkene (via email) of van een bevoegd persoon binnen Zonneberg CV (via email of telefoon) of onrechtstreeks via de verwerkingsverantwoordelijke
- Redelijke inspanningen worden verricht om de identiteit te verifiëren en vragen worden gesteld:
 - > afhankelijk van het medium via het welke contact wordt gemaakt
 - > afhankelijk van de gevoeligheid van de gegevens die opgevraagd worden

Voorbeelden:

- Extra vragen (bv. adres, geboortedatum, aandeelhoudersnummer, ...)
- Kopie identiteitskaart opvragen enkel ter verificatie
- Het antwoord (de gevraagde persoonsgegevens) wordt door Hefboom steeds bezorgd binnen de 30 dagen volgend op het de dag dat de vraag gesteld werd. Dit kan elektronisch, via brief of telefonisch en kan rechtstreeks aan de betrokkene of indien door Zonneberg gevraagd aan de bevoegde binnen Zonneberg dit vervolgens de betrokkene van antwoord dient.
- Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen zal het verzoek geweigerd worden:
 - Identiteit kan niet geverifieerd worden
 - Het verzoek is onredelijk of excessief

Conform de geldende afspraken met Hefboom VZW gebeurt alle correspondentie met coöperanten steeds met kopie of informatiedeling met de bestuurder die de financiële en administratieve opvolging voor Zonneberg opneemt. De enige uitzondering hierbij is de correspondentie die wordt gevoerd tussen erfopvolgers van coöperanten en/of hun vertegenwoordigers in de periode tussen ontvangst van de aanvraag tot overdracht in het kader van erfopvolging tot het moment van de afhandeling van het dossier.

Zonneberg CV organiseert haar eigen werking m.b.t. vragen van belanghebbenden volledig naar analogie van bovenvermelde werkwijze. De bestuurder die de financiële en administratieve opvolging voor CV Zonneberg opneemt, treedt hierbij op als actor.