

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1029

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. G.W.N.M. van Laarhoven NMO, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers en relevante regelgeving

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 september 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig: mevrouw [naam 1], veiligheidszaken.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De verzekeraar heeft de verzekeringen van de consument opgezegd en zijn persoonsgegevens intern en extern geregistreerd, omdat de consument zijn mededelingsplicht bij het aanvragen van een opstalverzekering niet is nagekomen. De verzekeraar vindt dat de consument de vraag naar zijn betrokkenheid in een onderzoek naar fraude in de financiële sector en de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden niet juist heeft beantwoord. De consument is het daar niet mee eens en vordert herstel van de verzekeringsrelatie en doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens. De commissie oordeelt dat er een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bestaat dat de vragen opzettelijk onjuist zijn beantwoord. De genomen maatregelen zijn daarom terecht. De duur van de registratie in het Extern Verwijzingsregister (EVR) is proportioneel. De opzegging van de verzekeringen is terecht. De vorderingen worden afgewezen.

3. De achtergrond van het geschil

- 3.1 De consument is werkzaam als financieel adviseur. Op enig moment is hij benaderd door een kennis voor advies over het woonhuis van haar partner (hierna: de woning). Op de woning was door het Openbaar Ministerie (hierna: het OM) beslag gelegd in verband met een strafrechtelijke ontnemingsvordering. De consument heeft de kennis geadviseerd de woning zo snel mogelijk te verkopen; op de woning rustte een hypotheek van € 840.000,- en volgens de consument had de woning nog een overwaarde van ca. € 400.000,-. Volgens de consument heeft hij geprobeerd daarover met het OM te overleggen, maar werd daar niet op gereageerd. De woning is uiteindelijk via een openbare veiling te koop gezet. De consument heeft zelf de woning voor een bedrag van € 840.001,- op deze veiling gekocht. Gelet op de hypotheek die op de woning rustte heeft het OM slechts € 1,- kunnen ontnemen van de partner van de kennis.
- 3.2 Op 23 juli 2025 heeft op verzoek van het OM in verband met de verkoop van de woning een doorzoeking plaatsgevonden in de woning en de voormalige bedrijfsruimte van de consument. De consument was op dat moment op vakantie en is er telefonisch van in kennis gesteld dat diens woning in opdracht van de rechter-commissaris werd binnengetroten. Volgens het verslag van binnentreden zijn onder meer negen digitale gegevensdragers in beslag genomen.
- 3.3 Op 19 augustus 2025 heeft de consument op eigen naam en via zijn eigen advieskantoor, voor de woning bij de verzekeraar een opstalverzekering aangevraagd. In het aanvraagformulier zijn de volgende slotvragen opgenomen:

1. *“Strafrechtelijk verleden (indien nee, ga naar vraag 2)*

Bent u, of een belanghebbende van de aangevraagde verzekering(en) in de laatste 8 jaar, als verdachte of ter uitvoering van een opgelegde (straf-)maatregel, in aanraking geweest met politie of justitie? Hieronder valt een geseponeerde zaak, vrijspraak, strafoplegging en tenuitvoerlegging van een straf.

We bedoelen met “in aanraking geweest met politie of justitie”:

(...)

3. Wederrechtelijk (tegen het recht in) verkregen of te verkrijgen voordeel, zoals diefstal, heling, verduistering, bedrog, oplichting, valsheid in geschrifte en alle overige vormen van fraude en poging(en) daartoe;

(...)

6. misdrijven die te maken hebben met terrorisme, witwassen en deelname aan een criminele organisatie.

2. *Betrokkenheid bij fraude*

Bent u, of een belanghebbende van de aangevraagde verzekering(en) in de laatste 8 jaar, betrokken geweest in een onderzoek naar fraude in de financiële sector?

Met financiële sector bedoelen wij banken, (zorg)verzekeraars, pensioenfondsen, creditcardverstrekkers, vermogensbeheerders, intermediairs zoals verzekeringsagenten en financieel adviseurs, beurshandelaren (brokers), wisselkantoren en andere valutahandelaren”

- 3.4 De consument heeft deze vragen met ‘nee’ beantwoord.
- 3.5 De consument is op 26 augustus 2025 in verzekering gesteld wegens verdenking van oplichting, valsheid in geschrifte en witwassen.
- 3.6 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 2 oktober 2025 geïnformeerd over zijn standpunt en de maatregelen die hij heeft genomen.

4. De beoordeling

- 4.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de registers en de verzekeringen van de consument mocht opzeggen. De commissie legt hierna uit waarom zij tot dat oordeel komt.

De verzekeraar mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister

- 4.2 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van vijf jaar vanaf 3 oktober 2025. Voor informatie over de registers verwijst de commissie naar de bijlage.
- 4.3 De verzekeraar heeft de gegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR omdat hij vindt dat de consument zijn mededelingsplicht bij het aanvragen van de opstalverzekering voor de woning met opzet niet is nagekomen en dit is een vorm van fraude.¹ Omdat het gaat om de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens geldt voor opname in het EVR, naast de vereisten die zijn opgenomen in het PIFI, dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.² Daarvan is naar het oordeel van de commissie sprake. De consument heeft vraag 1 naar het strafrechtelijk verleden en vraag 2 naar de betrokkenheid bij onderzoek naar fraude opzettelijk onjuist beantwoord met de bedoeling een verzekering te sluiten die de verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken niet zou hebben geaccepteerd.

¹ Artikel 5.1.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

² Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op rechtspraak.nl).

De consument had een strafrechtelijk verleden als bedoeld in slotvraag 1

- 4.4 De consument heeft op 19 augustus 2025 de verzekering aangevraagd. Kort daarvoor had op 23 juli 2025 een doorzoeking in zijn woning plaatsgevonden, waarover hij op dat moment telefonisch is geïnformeerd. Over dit gesprek heeft de consument in zijn brief van 6 november 2025 aan de verzekeraar meegedeeld:

"Ik ben destijds telefonisch benaderd door de hulpofficier van justitie. De verdenking die mij telefonisch werd meegedeeld, betrof valsheid in geschrifte, witwassen en oplichting. Van een verdenking van fraude in de financiële sector is toen geen sprake geweest, noch is dit mij later formeel medegedeeld.

Ik heb de hulpofficier tijdens dat gesprek direct gevraagd of dit te maken had met de aankoop van een woning op een veiling. Toen dat inderdaad het geval bleek, was mij duidelijk waar het onderzoek op gericht was. (...)

De verdenking hield verband met mijn interesse in de aankoop van een woning die eerder eigendom was van een persoon die in een drugszaak betrokken was. (...)"

Aanvullend heeft de consument in zijn brief van 3 december 2025 aan de verzekeraar verklaard:

"Tijdens de huiszoeking in mijn woning op 23 juli 2025 is geen enkele verdenking jegens mij uitgesproken over fraude in de financiële sector. (...)

Wel is mij telefonisch meegedeeld dat ik werd verdacht van een aantal strafbare feiten. Dat betrof echter uitsluitend zaken rondom de aankoop van een woning, en had niets te maken met fraude in de financiële sector, verzekeringsfraude of soortgelijke delicten."

- 4.5 De consument wist ten tijde van de aanvraag van de verzekering dat kort daarvoor een huiszoeking in zijn woning had plaatsgevonden. Tijdens die huiszoeking is aan de consument telefonisch meegedeeld dat hij werd verdacht van een aantal strafbare feiten, te weten valsheid in geschrifte, witwassen en oplichting en dat dit te maken had met de door de consument op de veiling aangekochte woning, waarop door het OM strafrechtelijk beslag was gelegd in verband met een ontnemingsvordering. In het aanvraagformulier is uitgelegd wat wordt bedoeld met 'in aanraking geweest met politie of justitie', en is onder meer genoemd wederrechtelijk verkregen of te verkrijgen voordeel zoals oplichting en valsheid in geschrifte en misdrijven die te maken hebben met witwassen. Bij die stand van zaken had de consument de vraag of hij in de laatste 8 jaar in aanraking was geweest met politie of justitie niet met 'nee' mogen beantwoorden. Daaraan doet niet af dat, zoals de consument aanvoert, uit het verslag van binnentreden van 23 juli 2025 niet blijkt waarvan de consument verdacht werd en dat hij pas bij de inverzekeringstelling op 26 augustus 2026 formeel als verdachte was aangemerkt. Naar eigen zeggen was aan de consument al op 23 juli 2025 telefonisch meegedeeld dat hij werd verdacht van een aantal strafbare feiten, te weten valsheid in geschrifte, witwassen en oplichting.

De consument had daarom bij het invullen van het aanvraagformulier op 19 augustus 2025 zonder meer moeten begrijpen dat hij de vraag naar het strafrechtelijk verleden met 'ja' had moeten beantwoorden.

De consument was betrokken bij fraude als bedoeld in slotvraag 2

- 4.6 De consument wist ten tijde van de aanvraag, zo blijkt uit de citaten hierboven, dat de huiszoeking verband hield met de woning waarop door het OM beslag was gelegd, waarover hij had geadviseerd en die hij later op de openbare veiling zelf had aangekocht. De consument heeft de opstalverzekering voor de betreffende woning aangevraagd via zijn eigen advieskantoor. In de vraag naar betrokkenheid bij fraude in de financiële sector is uitgelegd dat met financiële sector onder meer wordt bedoeld 'intermediairs zoals verzekeringsagenten en financieel adviseurs'. De vraag of de consument in de laatste 8 jaar betrokken is geweest in een onderzoek naar fraude in de financiële sector had de consument daarom met 'ja' moeten beantwoorden. De consument heeft aangevoerd dat geen sprake was van 'onderzoek naar fraude in de financiële sector' omdat het strafrechtelijk onderzoek zag op verdenkingen die betrekking hebben op de rol van de consument bij de aankoop van een woning tussen particulieren. Dat standpunt is niet juist: het betrof immers een onderzoek naar de betrokkenheid van de consument bij de aankoop van een woning waarop door het openbaar OM beslag was gelegd waarover de consument in zijn hoedanigheid van financieel adviseur zelf een advies had uitgebracht. Bij die stand van zaken had de consument moeten begrijpen dat hij ook slotvraag 2 met 'ja' had moeten beantwoorden.

De consument heeft zijn mededelingsplicht opzettelijk geschonden

- 4.7 De consument heeft op de zitting uitgelegd dat hij de vragen in het aanvraagformulier niet opzettelijk onjuist heeft beantwoord, maar dat hij 'er helemaal niet over heeft nagedacht'. De commissie acht dat niet aannemelijk. Als financieel adviseur weet de consument wat de relevantie is van de in het aanvraagformulier gestelde vragen en hij wist dus ook dat de verzekeringsaanvraag bij een juiste beantwoording naar alle waarschijnlijkheid zou worden afgewezen. De huiszoeking had op 23 juli 2025 plaatsgevonden en de verzekeringsaanvraag werd op 19 augustus 2025 gedaan. Het kan niet anders dan dat deze gebeurtenissen de consument op dat moment nog vers in het geheugen lagen, temeer nu het nota bene ging om een opstalverzekering voor de woning waarmee de verdenkingen jegens de consument samenhangen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument de vragen opzettelijk onjuist met 'nee' heeft beantwoord. Maar ook als dat niet het geval is, geldt dat de consument met zijn onjuiste beantwoording willens en wetens de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat de verzekeraar de verzekering zou accepteren terwijl de aanvraag bij kennis van de ware stand van zaken zou worden afgewezen, hetgeen opzet oplevert in de vorm van voorwaardelijk opzet.

De commissie oordeelt gelet op deze omstandigheden dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Dit brengt mee dat is voldaan aan de eerste vereisten voor registratie in het EVR.³

- 4.8 De consument voert nog aan dat hij in het hele proces transparant is geweest, maar hij miskent daarmee dat ook als hij achteraf transparant is geweest over het onderzoek van OM, hij nog steeds bij de aanvraag van de verzekering onjuiste mededelingen heeft gedaan waardoor de verzekeraar een verzekering is aangegaan die hij bij een juiste voorstelling van zaken niet had willen sluiten. Dat laatste geldt ook voor de stelling van de consument dat de verzekeraar op basis van berichten in de media een onderzoek is gaan doen naar de totstandkoming van de verzekering; nog daargelaten dat dit de verzekeraar vrij staat, blijft ook dan overeind dat de consument bij het afsluiten van de verzekering opzettelijk onjuiste mededelingen aan de verzekeraar heeft gedaan.
- 4.9 De consument heeft verder nog aangevoerd dat de verzekeraar de registratie in zijn brief van 2 oktober 2025 uitsluitend heeft gebaseerd op het niet juist beantwoorden van slotvraag 2. Pas op basis van de informatie die de consument bij brieven van 6 november en 3 december 2025 heeft gegeven, heeft de verzekeraar aanvullend het standpunt ingenomen dat de consument ook slotvraag 1 niet juist heeft beantwoord. Dit later ingenomen standpunt kan de reeds verrichte registratie niet alsnog rechtvaardigen, aldus de consument. Deze stelling kan de consument niet baten. De registratie was op 2 oktober 2025 al gerechtvaardigd op grond van het opzettelijk niet juist beantwoorden van slotvraag 2. Dat de verzekeraar op grond van daarna bekend geworden informatie het standpunt heeft ingenomen dat de consument ook slotvraag 1 niet juist had beantwoord, maakt de registratie op 2 oktober 2025 niet onrechtmatig.

De registratie in het EVR voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

- 4.10 De registratie in het EVR voldoet aan het vereiste van subsidiariteit. Het doel van de registratie is om andere verzekeraars erop te wijzen dat de consument in het verleden betrokken is geweest bij een incident zoals bedoeld in het PIFI. Dat doel is niet op een andere manier te bereiken dan door opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en in het EVR. Anders dan de consument stelt, waren hiervoor dus geen minder ingrijpende middelen voorhanden.
- 4.11 De registratie is ook proportioneel.⁴ Het belang van de verzekeraar om andere verzekeraars te waarschuwen voor het gedrag van de consument weegt zwaarder dan het nadeel dat de consument door de registratie ondervindt. De consument heeft aangevoerd dat de verzekeraar negen verzekeringen van hem heeft opgezegd en dat hij als gevolg van de registraties niet alleen is aangewezen op verzekeringen met een hogere premie maar dat zijn aanvraag voor een aanvullende zorgverzekering ook is afgewezen. De commissie begrijpt dat de consument hinder ondervindt doordat zijn persoonsgegevens zijn opgenomen in het EVR.

³ Artikel 5.2.1 sub a en b PIFI 2021.

⁴ Artikel 5.2.1 sub c PIFI 2021.

Dit is echter een gevolg van de frauduleuze gedraging van de consument en het daarmee samenhangende risico waartegen verzekeraars zich willen beschermen. Deze omstandigheid maakt de registratie op zichzelf niet disproportioneel. De consument heeft ook aangevoerd dat hij nooit een schade heeft geclaimd of verzekeringsuitkering heeft ontvangen, dat de strafzaak nog in de onderzoeksfase verkeert, dat hij niet is veroordeeld en dat hij direct volledige openheid heeft gegeven. Ook deze omstandigheden maken niet dat de belangen van de consument zwaarder moeten wegen dan het belang van de verzekeraar om andere verzekeraars te kunnen waarschuwen.

- 4.12 De consument heeft ook aangevoerd dat de registratie hem direct in zijn beroepsuitoefening raakt omdat hij als financieel adviseur werkzaam is en zijn verzekeringsactiviteiten niet kan uitbreiden. Dit heeft tot gevolg gehad dat er klanten zijn weggegaan. De commissie begrijpt dat de registratie voor de consument ook gevolgen kan hebben voor de uitoefening van zijn beroep als financieel adviseur. Ook deze omstandigheid maakt de registratie niet disproportioneel. Het beroep dat de consument uitoefent brengt mee dat van hem in relatie tot de verzekeraar een hoge mate van betrouwbaarheid en onkreukbaarheid mag worden verwacht.⁵ Het handelen van de consument maakt dat juist het vertrouwen daarin is geschonden, zodat een waarschuwing via het EVR geboden is. De commissie acht hierbij van belang dat de consument in zijn hoedanigheid van financieel adviseur namens zichzelf de verzekeringsaanvraag heeft gedaan waarbij hij opzettelijk vragen onjuist heeft beantwoord. Naar het oordeel van de commissie onderstreept dit de noodzaak van de registratie.
- 4.13 De verzekeraar heeft de registratieduur van de incidentenregistratie en de registratie in het EVR bepaald op vijf jaar. Deze termijn is naar het oordeel van de commissie proportioneel. De verzekeraar heeft toegelicht dat hij het de consument zwaar aanrekent dat hij zelf werkzaam is binnen de financiële sector en kennis zou moeten hebben van de wijze waarop acceptatievragen moeten worden beantwoord. De commissie volgt de verzekeraar in deze afweging. Met de duur van vijf jaar is voldoende rekening gehouden met de door de consument aangevoerde belangen en de gevolgen die de registratie heeft voor de uitoefening van zijn beroep.⁶
- 4.14 Het bovenstaande brengt mee dat ook de melding van de incidentenregistratie bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond terecht is.⁷

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie is terecht en proportioneel

- 4.15 De interne registratie in de Gebeurtenissenadministratie is gelet op hetgeen hierboven is overwogen terecht en proportioneel. De verzekeraar heeft de gebeurtenis als volgt omschreven: *"smp bij aanvraag van toevoeging van opstal. SMP ziet op verzwijging van een fraudeonderzoek binnen de financiële markt. Betreft onze tussenpersoon [naam consument] Financieel Advies."*

⁵ GC Kifid 2017-871, onder 4.6 e.v.

⁶ GC Kifid 2017-871.

⁷ Artikel 4.2.3. PIFI.

De verzekeraar heeft de gegevens opgenomen voor de duur van acht jaar. Uit hetgeen hierboven is overwogen volgt dat de omschrijving van de gebeurtenis, anders dan de consument stelt, juist is. De consument voert ook aan dat het een aanvraag van een particuliere verzekering op zijn eigen naam is terwijl de registratie op naam van zijn onderneming is geformuleerd. De aanvraag is gedaan door de consument via zijn eigen advieskantoor. Dat bij de schending van de mededelingsplicht is vermeld dat dit het advieskantoor van de consument betreft, is dus juist.

- 4.16 De duur van de registratie in de Gebeurtenissenadministratie van acht jaar is naar het oordeel van de commissie proportioneel. De melding in de Gebeurtenissenadministratie is alleen in te zien door Afdeling Veiligheidszaken. De gevolgen van deze registratie zijn dus beperkt. Het is niet te verwachten dat de consument bij het sluiten van verzekeringen bij andere verzekeraars van deze registratie hinder zal ondervinden. De consument heeft overigens ook geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratie in de Gebeurtenissenadministratie rechtvaardigen.

De opzeggingen van de verzekeringen van de consument zijn terecht

- 4.17 De verzekeraar heeft de opstalverzekering met onmiddellijke ingang beëindigd op basis van art. 7:929 lid 2 Burgerlijk Wetboek. De consument vordert dat de kwalificatie 'opzettelijke misleiding' als grondslag van de opzeggingen vervalst. Hierboven is vastgesteld dat de consument zijn mededelingsplicht niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden. De aan de opzegging ten grondslag gelegde 'opzettelijke misleiding' is naar het oordeel van de commissie daarmee terecht.
- 4.18 Daarnaast heeft de verzekeraar ook de overige verzekeringen beëindigd. Het gaat hierbij om twee motorrijtuigenverzekeringen, een bromfietsverzekering, een inboedelverzekering, een opstalverzekering, een aansprakelijkheidsverzekering, rechtsbijstandsverzekering, doorlopende reisverzekering en een verkeersdeelnemersverzekering. Deze verzekeringen zijn op grond van artikel 8.2 sub h van de voorwaarden AVC7 ('vertrouwensbreuk') beëindigd met een opzegtermijn van twee maanden. De consument vordert herstel van deze verzekeringen, althans omzetting van de beëindiging in een beëindiging op verzoek van de consument of op neutrale gronden. De commissie is van oordeel dat uit het bovenstaande volgt dat ook de opzeggingen terecht en op juiste gronden zijn gedaan. Hieraan doet niet af dat het om negen verzekeringen gaat.

Ambtshalve toetsing

- 4.19 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 8.2 sub h AVC7 van belang. De commissie heeft dit beding op eigen initiatief getoetst aan het consumentenrecht⁸ en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

5. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁸ Op grond van artikel 10 van de Richtlijn geldt amtsshalve toetsing alleen voor consumentenovereenkomsten die na 31 december 1994 zijn gesloten.

Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en relevante bepalingen uit regelgeving

Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

Incidentenregister

Wat staat er in het incidentenregister?

Elke verzekeraar die bij het PIFI⁹ is aangesloten, houdt een Incidentenregister bij. Wanneer zich een 'incident' voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het incidentenregister van de betreffende verzekeraar, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene (in dit geval de consument) worden vermeld. Een 'incident' is een gebeurtenis die als gevolg heeft of die als gevolg zou kunnen hebben dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van de verzekeraar zelf of de financiële sector als geheel in het geding (kunnen) zijn. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraar kan worden uitgewisseld.

Extern verwijzingsregister (EVR)

Wat staat er in het EVR?

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Het register is een gezamenlijk waarschuwingregister van verzekeraars in Nederland om fraude te bestrijden.

Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?

Gebruikers van het EVR kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR voorkomt ('hit / no-hit' systeem). Alle verzekeraars die bij het PIFI zijn aangesloten hebben toegang tot het EVR. Medewerkers van andere verzekeraars kunnen door de EVR achterhalen of er over een persoon een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar.

Het gaat om een waarschuwingssysteem: de registratie in het EVR zorgt ervoor dat andere verzekeraars kunnen nagaan of een (potentiële) klant eerder bij een financiële instelling heeft gefraudeerd en daardoor mogelijk een dreiging voor de verzekeraar vormt. De verzekeraar kan deze omstandigheden dan meewegen in de beslissing om aan die persoon een financiële dienst, al dan niet onder voorwaarden, te verstrekken. Het gevolg van de EVR-registratie kan evenwel zijn dat niet alleen de verzekeraar, maar ook andere verzekeraars hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.¹⁰

⁹ PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI 2021 is te vinden op: <https://www.nvb.nl/publicaties> onder het kopje protocol.

¹⁰ Artikel 5.1.1 PIFI

De gegevens in het Incidentenregister mogen worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket.¹¹ Dit is het CBV. Als het oordeel van de commissie inhoudt dat de registratie in het EVR en het Incidentenregister terecht is, brengt dit mee dat de verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in kennis mocht stellen.

De Gebeurtenissenadministratie

De Gebeurtenissenadministratie vormt samen met het Intern Verwijzingsregister (IVR) het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan de verzekeraar deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken verzekeraar. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien. Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de verzekeraar deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen. Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de verzekeraar of de groep waartoe de verzekeraar behoort, mag de verzekeraar diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen. De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de verzekeraar.

Wat is de juridische grondslag voor de verwerking van de persoonsgegevens?

Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in deze registers is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Deze regelgeving is voor verzekeraars uitgewerkt in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.¹²

Relevante regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;

¹¹ Artikel 4.2.3. PIFI

¹² De relevante artikelen zijn in deze bijlage opgenomen.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.
(...)

3.1.3 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.'

4.1.2 Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

4.3.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

4.3.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a.** De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
- b.** In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c.** Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33.

Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(...)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:

- a.** ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
- b.** ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(...)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:

(...)

c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5 Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 1 juli 2024

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 1 juli 2024 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

3 Beginselen

3.1 Algemeen

3.1.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Zij respecteren de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en vertrouwelijkheid en verwerken Persoonsgegevens op een transparante, behoorlijke en zorgvuldige wijze.

3.2 Grondslagen verwerking

3.2.1 Verzekeraars baseren iedere Verwerking van Persoonsgegevens op een in geldende wet- en regelgeving opgenomen grondslag. De Gedragscode bevat een nadere uitwerking van rechtmatige grondslagen uit wet- en regelgeving voor Verwerkingen van Persoonsgegevens door Verzekeraars.

3.3 Verzameling Persoonsgegevens

3.3.1 Verzekeraars verzamelen Persoonsgegevens voor welbepaalde en uitdrukkelijk omschreven doeleinden. In de Gedragscode staat een aantal van deze doeleinden verder uitgewerkt in artikel 4. Daarnaast kunnen Verzekeraars in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving Persoonsgegevens Verwerken op grond van andere doeleinden. Verzekeraars omschrijven de doeleinden van Verwerkingen en de bronnen van Persoonsgegevens in een privacybeleid.

4. Doeleinden

4.1 Algemeen

4.1.1 Verzekeraars beschrijven de doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens in hun privacybeleid. Artikel 4 werkt veelvoorkomende doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens door Verzekeraars nader uit.

(...)

4.5 Integriteit en veiligheid dienstverlening

4.5.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens om de integriteit en veiligheid van (de dienstverlening van) de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en van de verzekeringsbranche te waarborgen. Zij treffen daartoe maatregelen, waaronder het (laten) uitvoeren van een interne audit en het inrichten van een Incidentenregister en eventuele deelname aan andere waarschuwingssystemen.

(...)

4.5.3 Verzekeraars houden een Gebeurtenissenadministratie bij ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de dienstverlening en de sector. Verzekeraars informeren Betrokkenen over het bestaan en de mogelijkheid tot Verwerking van Persoonsgegevens in dit verband. De afdeling Veiligheidszaken of een andere daartoe aangewezen afdeling bij een Verzekeraar kan besluiten de Persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). In het IVR nemen Verzekeraars uitsluitend Persoonsgegevens op van (rechts)personen die een risico vormen voor de veiligheid en/of integriteit van de Verzekeraar of de Groep waartoe de Verzekeraar behoort. Indien een gebeurtenis voldoet aan de criteria uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), nemen Verzekeraars de relevante Persoonsgegevens op in een Incidentenregister en, in voorkomende gevallen, het Extern Verwijzingsregister (EVR). In overeenstemming met artikel 2.2.2 van de Gedragscode is het PIFI van toepassing op deze Verwerking.

5. Bijzondere persoonsgegevens

(...)

5.2 Strafrechtelijke gegevens

5.2.1 De Verzekeraar verwerkt alleen Strafrechtelijke gegevens als:

- (a) de Betrokkene uitdrukkelijke toestemming heeft verleend; of
 - (b) deze noodzakelijk zijn voor de beoordeling en acceptatie van een Betrokkene als Verzekerde en het uitvoeren van een verzekering. De Verzekeraar kan de Betrokkene vragen naar het bestaan van strafrechtelijke feiten en een strafrechtelijk verleden van de aanstaande Verzekerde en meeverzekerden (waaronder bestuurders en aandeelhouders van rechtspersonen); of
 - (c) ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de sector in overeenstemming met artikel 4.5 van de Gedragscode; of
 - (d) de Verwerking betrekking heeft op Strafrechtelijke gegevens die de Betrokkene kennelijk zelf heeft geopenbaard; of
 - (e) de Autoriteit Persoonsgegevens een vergunning heeft verleend voor de Verwerking; of
 - (f) dit noodzakelijk is voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, in overeenstemming met artikel 4.3.3. van de Gedragscode; of
 - (g) dit noodzakelijk is voor de vaststelling, uitoefening of de verdediging van de belangen van de Verzekeraar bij geschillenbeslechting; of
 - (h) naleving van wet- en regelgeving dit vereist.
- (...)

5.2.3 Verzekeraars kunnen strafrechtelijke gegevens uitsluitend verstrekken aan medewerkers van Groepsmaatschappijen indien toegang tot deze gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie of om de gegevens vervolgens te verstrekken aan opsporingsdiensten. Deze verstrekking binnen Groepsmaatschappijen is beperkt tot:

- (a) persoonsgegevens die betrekking hebben op strafbare feiten die zijn, of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting worden, begaan tegen de Groep; of
- (b) persoonsgegevens die onrechtmatig gedrag tegen de Groep kunnen bewijzen.

10. Definities

Gebeurtenis is een voorval dat de aandacht verlangt van een Verzekeraar vanwege een (mogelijk) effect op de veiligheid en integriteit van de bedrijfsvoering, werknemers, klanten, overige relaties en de verzekeringsbranche. Hieronder valt bijvoorbeeld mogelijke fraude of ander laakbaar of onrechtmatig gedrag, potentiële en daadwerkelijke vorderingen, onder meer ten aanzien van een met een Verzekeraar gesloten overeenkomst en het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; Gebeurtenissenadministratie is de Verwerking van Persoonsgegevens in verband met een Gebeurtenis;

Intern Verwijzingsregister (IVR) is de deelverzameling van de Gebeurtenissenadministratie van de Verzekeraar, die uitsluitend verwijzingsgegevens bevat met betrekking tot (rechts)personen en bestemd is voor intern gebruik binnen de maatschappij of Groep, in overeenstemming met artikel 7.10.1. van de Gedragscode;

In de toelichting bij artikel 4.5.3. is het volgende opgenomen:

“Eén van de veiligheidsmaatregelen die Verzekeraars nemen is het vastleggen van Gebeurtenissen die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de onderneming en de sector. Deze Gebeurtenissen worden door Verzekeraars vastgelegd in een administratie. Dit deel van de administratie wordt de Gebeurtenissenadministratie genoemd. In deze administratie worden gegevens bijgehouden die naar het oordeel van de Verzekeraar van belang kunnen zijn voor de kwaliteit, veiligheid en integriteit van de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en de verzekeringsbranche. Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen. Denk aan uitkomsten van screeningsverzoeken, klachten van klanten, (mogelijke) verzekeringsfraude of het niet naleven van afspraken waaronder structureel wanbetalingsgedrag of faillissementen. De Gebeurtenissenadministratie is een verzameling van gegevens en vormt het geheugen van de Verzekeraar. Verzekeraars hebben geen inzage in elkaars Gebeurtenissenadministraties, tenzij ze deel uitmaken van dezelfde Groep. Ondernemingen die behoren tot een Groep kunnen ook een gezamenlijke Gebeurtenissenadministratie voeren.

De afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar kan besluiten de verwijzingsgegevens van personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). Een klein deel van de informatie uit de Gebeurtenissenadministratie wordt zo toetsbaar. Het IVR bestaat ter voorkoming van toegang tot Persoonsgegevens van een brede groep medewerkers en om veilig gebruik binnen de Groep waartoe de Verzekeraar behoort te faciliteren. Dit register kan dus, net zoals de Gebeurtenissenadministratie, niet door andere verzekeraars worden geraadpleegd.

Een IVR bevat verwijzingsgegevens. Dit zijn identificerende gegevens (NAW-gegevens en geboortedatum) van personen die een zeker risico vormen. Het IVR bevat dus geen aanvullende informatie over de persoon of de Gebeurtenis. De Verzekeraar maakt steeds een zorgvuldige afweging voordat verwijzingsgegevens worden opgenomen, waarbij het gewicht van de Gebeurtenis een belangrijke rol speelt (direct of voor de toekomst). Om een Gebeurtenis op deze wijze binnen maatschappij of Groep te delen, kan onder meer een rol spelen of een redelijk vermoeden bestaat van opzettelijke benadeling door de Betrokkene. Het kan bijvoorbeeld gaan om oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen van een Verzekeraar of pogingen daartoe. Denk ook aan het intern signaleren van een redelijk vermoeden van het plegen van strafbare of laakbare gedragingen of (een poging tot) overtredingen van (wettelijke) voorschriften gericht tegen de Verzekeraar, haar klanten of medewerkers.

Voor zover relevant voor zijn werkzaamheden kan een medewerker van de Verzekeraar het IVR raadplegen. Bijvoorbeeld als een persoon klant wil worden of bij sollicitatieprocedures. Er vindt een toets plaats aan de hand van de NAW-gegevens en geboortedatum van de betreffende persoon. Het systeem van de toetsing werkt op basis van hit-no hit. De medewerker die de toets uitvoert ziet bij een hit niet waarom, maar wel dat een (rechts)persoon is opgenomen. In het geval van een hit moet de medewerker altijd de afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar inschakelen die de medewerker vervolgens adviseert. Het advies kan bijvoorbeeld zijn om wel of geen contract met de sollicitant aan te gaan. Met betrekking tot een klant kunnen bijvoorbeeld speciale voorwaarden worden afgesproken, zoals aanvullende polisvoorwaarden of dekkingsbeperkingen.

Relevante afdelingen of medewerkers kunnen zo op de hoogte worden gesteld dat bepaalde personen of zaken extra aandacht nodig hebben.”