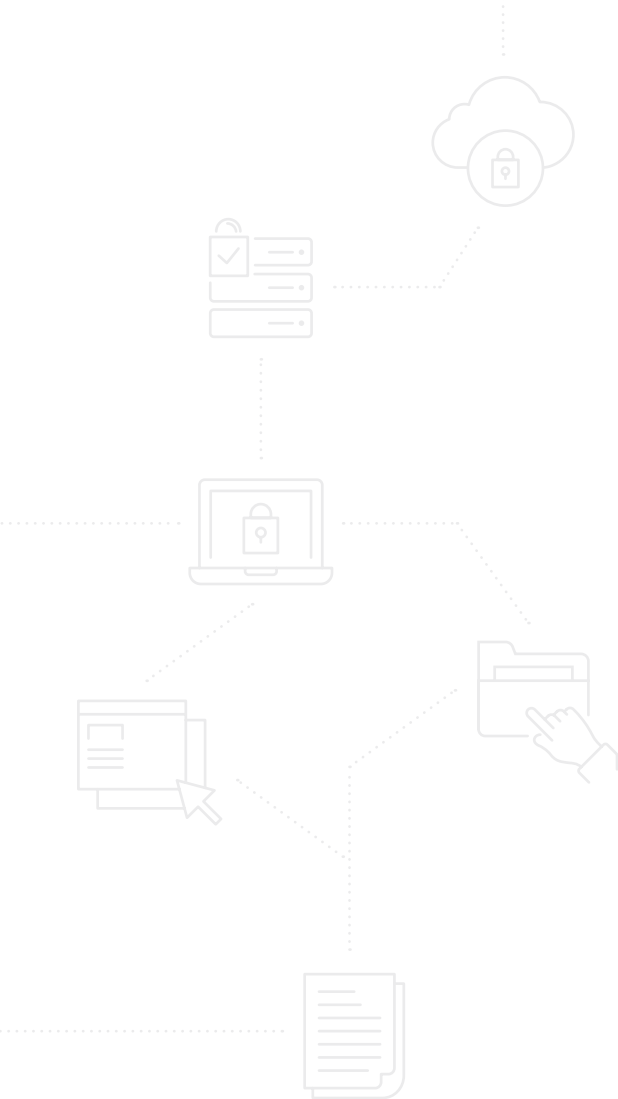




Håndbog i persondataforordningen



Indledning

Den 25. maj 2018 trådte persondataforordningen i kraft og som følge heraf en række nye regler og lovkrav til dokumentation af data og personoplysninger. Det er derfor vigtigt at forholde sig til, hvordan man håndterer personoplysninger i sin rengøringsvirksomhed, og for nogle er det nok også en god mulighed for at få ryddet op internt.

Vi har sammensat denne håndbog for at forklare nogle af de vigtigste definitioner i persondataforordningen, komme med råd og anbefalinger og ikke mindst give en to-do liste for, hvad man bør gøre for overholde persondataforordningen.

Håndbogen er rettet mod ledelsen i rengøringsvirksomheder, og er tænkt som en hjælpende hånd til at forstå og håndtere persondataforordningen. Dokumentet er vejledende og indeholder vores egne råd til at hjælpe dig og din rengøringsvirksomhed med persondataforordningen på en letforståelig måde.

Du er altid velkommen til at tage kontakt til os på tlf.: +45 60 13 64 59 eller e-mail: support@cleanmanager.dk, hvor vi så kan spare med jer om persondataforordningen og svare på spørgsmål om håndbogen.

Håndbogen er sidst opdateret 1/10-2019.

God fornøjelse!
CleanManager-teamet

Hvad skal du gøre?

Se to-do listen i afsnit 7



1. Vigtige begreber

I dette afsnit får du en beskrivelse af de vigtigste begreber i den nye persondataforordning, og hvad de betyder for dig og din rengøringsvirksomhed.

Persondataforordningen fastsætter reglerne for *behandling af personoplysninger*, og det er derfor væsentligt først og fremmest at få en forståelse for disse to begreber.

Herudover benyttes begreberne registreret, dataansvarlig og databehandler til at beskrive de forskellige aktører og ansvarsområder.



Begreber

Registreret: En person man opbevarer personoplysninger på.

Dataansvarlig: Den virksomhed som råder over bestemte personoplysninger. I vil i jeres virksomhed være dataansvarlig overfor oplysninger, I har registreret på medarbejdere, kunder osv.

Databehandler: Virksomheder som f.eks. opbevarer personoplysninger for andre herunder bl.a. jeres leverandører af IT-systemer.

Behandling

“Enhver aktivitet eller række af aktiviteter – med eller uden brug af automatisk behandling – som personoplysninger eller en samling af personoplysninger gøres til genstand for.”

Med andre ord alt hvad man kunne forestille sig at gøre med personoplysninger inklusiv blot at opbevare dem i f.eks. et IT-system.

En behandling af personoplysninger kræver altid et lovligt grundlag, som skal være klart specificeret internt i virksomheden.

Eksempler på behandling: Indsamling, registrering, opbevaring, organisering, tilpasning/ændring, søgning, brug, videregivelse, sletning etc.

Personoplysning

“Enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person (den registrerede).”

Altså alle oplysninger som kan henføres til en fysisk person, også selvom det forudsætter kendskab til f.eks. personnummer eller lign.

Man skelner mellem forskellige kategorier af oplysninger, hvor der for bestemte oplysninger er færre lovlige behandlingsgrundlag samt strengere krav til bl.a. sikkerhed.

Almindelige personoplysninger

Enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person, der ikke falder i de kategorier, som er defineret i de efterfølgende afsnit. Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, højde, alder, køn, billede, hobby, IP-adresse, kontonr., løn, gæld etc.

Særlige kategorier

Af særlige kategorier af personoplysninger bør I være ekstra opmærksomme på følgende:

- Race eller etnisk oprindelse
- Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Fagforeningsmæssigt tilhørsforhold
- Genetiske data
- Biometriske data til at identificere en person
- Helbredsoplysninger
- Oplysninger om seksuelle forhold eller seksuel orientering

Personoplysninger i denne kategori skal man generelt være meget påpasselig med at behandle.

Personoplysninger om strafbare forhold

Data eller personoplysninger om en persons tidligere straffe og lovovertrædelser må kun behandles, hvis det sker under opsyn af en offentlig myndighed eller i EU-retten eller den nationale domstol, hvor personens rettigheder kan garanteres.

CPR-numre

I Danmark ser vi CPR-nummer som en semi-følsom personoplysninger, og det er derfor også begrænset, hvornår man må behandle denne oplysning.



Lovligt grundlag

Enhver behandling af personoplysninger kræver et lovligt grundlag – altså en lovlig grund til at opbevare og benytte en personoplysning.

Loven fastsætter en række grundlag man kan benytte. Se mere i afsnit 3.

2. Sådan kommer du i gang

Skab overblik

Vores første råd til dig og din virksomhed er at skabe et overblik over, hvilke personoplysninger I behandler, hvorfor I behandler dem, og hvem der er registreret. Afsnittene herunder beskriver en række spørgsmål, I kan forholde jer til for at skabe dette overblik.

I det indledende arbejde med at dokumentere jeres behandling af personoplysninger vil I sandsynligvis støde på områder, hvor personoplysninger behandles uhensigtsmæssigt eller f.eks. er tilgængelig for personer, som ikke har behov for at benytte disse oplysninger i deres daglige arbejde. Det er vigtigt at disse "huller" noteres og prioriteres, så der kan iværksættes tiltag for at forbedre dem – og så der ikke mindst kan afsættes ressourcer til at løse problemerne.

Udnævn en ansvarlig person i virksomheden

Sørg for, at udvælge en person i virksomheden, som er ansvarlig for jeres arbejde med persondata og som har tid til at lave fortegnelser og intern dokumentation.



Hvem er dine registrerede?

Skab et overblik over, hvilke personer I har registreret personoplysninger på, og hvordan deres tilknytning er til jeres virksomhed.

En umiddelbar men ikke udtømmende liste over mulige registrerede personer i din virksomhed er:

- Dine kunder og potentielle kunder
- Dine medarbejdere
- Kontaktpersoner hos dine leverandører
- Samarbejdspartnere/underleverandører
- Kontaktpersoner hos dine databehandlere

Listen er nødvendigvis ikke udtømmende/endegyldig, så husk at inkludere alle fysiske personer, I behandler data om.

Hvilke systemer benytter virksomheden?

Skab et overblik over, hvilke systemer I bruger til at behandle personoplysninger med. Fokuser her på systemer med forskellige formål i din rengøringsvirksomhed. Eksempler på systemer som indeholder personoplysninger inkluderer:

- Lønssystemer
- Økonomisystemer
- CRM-systemer
- Planlægningssystemer
- Mail- og telefonsystemer

Hvem har adgang?

Skab et overblik over, hvilke personer i din rengøringsvirksomhed, som har adgang til personoplysninger og systemer i din virksomhed – og overvej her også, hvem der har et konkret behov for at kunne tilgå personoplysninger.

Listen skal inkludere alle som kan give adgang til data lige fra direktør, økonomichef, bogholder og planlæggere til rengøringsmedarbejdere, lagerarbejder og eksterne konsulenter.

Dataminimering

En væsentlig aktivitet i forbindelse med arbejdet med persondata er at forsøge at minimere det data, man opbevarer. Vær kritisk i forhold til, hvilke data I har behov for at opbevare, og slet/anonymiser data, hvis det er muligt.



Indhent databehandleraftaler

Loven foreskriver, at hvis man benytter sig af en databehandler, så skal den dataansvarlige indhente en databehandleraftale fra dem.

Aftalen beskriver forholdet mellem databehandleren og den dataansvarlige og beskriver, hvordan databehandleren skal behandle data. Aftalen er din sikkerhed for, at databehandleren overholder loven og er påkrævet for, at du kan anvende dem som leverandør.

I nogle tilfælde stilles databehandleraftalen til rådighed af databehandleren (hos CleanManager stiller vi f.eks. en databehandleraftale til rådighed).

3. Hvorfor behandles data og hvordan?

Som nævnt tidligere skal man have et lovligt grundlag for enhver behandling af personoplysninger – og man skal dokumentere dette grundlag i virksomheden. I bør derfor overveje, hvilke data I behandler om hvilke registrerede personer, og hvorfor I opbevarer disse data.

Lovlige behandlingsgrundlag

Loven definerer de behandlingsgrundlag, man kan benytte til behandling af personoplysninger. Vi har her udvalgt dem, vi mener er mest relevante for rengøringsvirksomheder:

Ved behandling af almindelige personoplysninger:

- Det er nødvendigt for opfyldelse af en kontrakt.
- Det er nødvendigt for opfyldelse af en retlig forpligtelse (det kræves af anden lovgivning).
- Den registrerede har givet samtykke.
- Det er nødvendigt for at forfølge en legitim interesse, som ikke overstiger den registreredes interesse eller rettigheder.

Ved behandling af særlige kategorier, oplysninger om straffedomme og CPR-numre:

- Det er nødvendigt for opfyldelse af en retlig forpligtelse (det kræves af anden lovgivning).
- Den registrerede har givet udtrykkeligt samtykke.

Vær opmærksom på, at et samtykke skal være frivilligt. Det må ikke være som del af en kontrakt eller lignende, der forpligtiger den registrerede til noget.

Konkrete eksempler

Stamdata på kunder opbevares for at kunne udføre rengøring i hht. kontrakt.

Der er indhentet samtykke til opbevaring af billede på medarbejder.

CPR-numre opbevares da skattelovgivningen foreskriver, at det skal oplyses til SKAT i forbindelse med lønkørsler.



Fortegnelse over behandlingsaktiviteter

Loven foreskriver, at enhver dataansvarlig skal føre en fortegnelse over de behandlingsaktiviteter, der foretages. Der er en række krav til, hvad en sådan fortegnelse skal indeholde.

Følgende fortegnelse er et eksempel på, hvordan man kan dokumentere sine behandlingsaktiviteter. Eksemplet tager udgangspunkt i aktiviteter vedr. planlægning og koordinering af arbejdsopgaver på medarbejdere.

Behandlingsaktiviteter kan samles under et samlet logisk formål og kan henvise til en række forskellige behandlinger/arbejdsopgaver.

Behandlingsaktiviteter vedr. koordinering af arbejdsopgaver på medarbejdere	
Dataansvarlig	Virksomhedens navn, CVR-nr. og adresse Kontaktoplysninger på virksomhedens repræsentant
Formål	Planlægning og personaleadministration
Anvendte systemer	CleanManager, etc.
Kategorier af registrerede	a) Ansatte b) Tidligere ansatte
Kategorier af personoplysninger	Identifikationsoplysninger Oplysninger vedrørende ansættelsesforholdet Oplysninger vedrørende mødetidspunkter
Modtagere af personoplysninger	Ingen (angiv evt. andre virksomheder eller myndigheder, hvis der udveksles data).
Tredjelande og internationale organisationer	Nej (angivelse af virksomhed/ samarbejdspartner, hvis denne er placeret i tredjeland).
Sletning	Oplysninger om tidligere ansatte slettes/ anonymiseres senest X år efter afslutningen af den journalperiode, hvor personalesagen er afsluttet.
Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger	Data tilgås udelukkende via krypterede forbindelser. Behandling af personoplysninger i forbindelse med personaleadministration sker i overensstemmelse med interne retningslinjer, som bl.a. fastsætter rammerne for autorisation- og adgangsstyring. Fysisk materiale opbevares aflåst.

4. Interne procedurer og vejledning

Hvis I ikke allerede har det i jeres virksomhed, så kan det være en fordel at lave nogle interne procedurer og politikker for behandling af personoplysninger samt en række vejledninger til specifikke arbejdsområder, hvor personoplysninger behandles. I afsnittene herunder giver vi input til, hvad disse vejledninger kan indeholde.

Retningslinjer for behandling af personoplysninger

Overordnet set er det fornuftigt at definere nogle generelle retningslinjer i virksomheden for, hvordan personoplysninger skal behandles for at opnå en sikker og lovlig omgang med data. Det er desuden vigtigt, at alle medarbejdere i virksomheden er informeret om jeres interne retningslinjer.

Jeres interne retningslinjer kunne f.eks. inkludere følgende punkter:

- Adgang til personoplysninger begrænses til de personer som har specifikke arbejdsopgaver, der kræver behandling af personoplysninger.
- Registrerede personoplysninger kun må anvendes til det specifikke formål, hvortil det er indsamlet. Såfremt data skal benyttes til andet, skal de registrerede informeres, og der skal forelægges et lovligt behandlingsgrundlag for den nye behandling.
- Personoplysninger må aldrig videregives til tredjepart med mindre dette er godkendt af virksomheden – det er f.eks. ikke tilladt at fortælle et familiemedlem om personlige oplysninger på en kunde, som man er kommet i besiddelse af.
- Registrerede personoplysninger bør til enhver tid søges minimeret, og der skal kun opbevares det data, som er nødvendig for de enkelte aktiviteter. Det bør løbende evalueres, hvilke data der registreres, samt hvorvidt alle disse informationer stadig er nødvendige eller bør slettes/anonymiseres.

Ved databrud – sikkerhedsprocedure

Ved databrud mener vi de situationer, hvor en uvedkommende person, gruppe el. lign. har fået adgang til jeres data. Det er en god idé at få udarbejdet nogle handlingsplaner for, hvad I skal gøre, hvis det skulle ske.

Herunder er et eksempel på en handlingsplan, og emner I bør overveje, når I udarbejder en selv:

- Hvilke data har de uvedkommende fået fat i?
- Hvordan fik de adgang til vores data? Var det en fejl i et system eller program?
- Er det en leverandørs produkt, som er skyld i databrudet?
- Har vi en backup af de tilgåede data?

- Hvordan sikrer vi fremover vores og de registreredes data?
- Kan vi etablere nye systemer, programmer eller leverandører for at forhindre, at det sker igen?
- Er der behov for at underrette de berørte registrerede eller anmelde bruddet til Datatilsynet?

I mange tilfælde vil et brud på personoplysninger i jeres virksomhed medføre, at I har pligt til at underrette de berørte og anmelde bruddet til Datatilsynet. Der skal oplyses om, hvad der er sket, hvilke konsekvenser det kan have, samt hvad der er gjort for at rette op på situationen. Anmeldelsen til datatilsynet skal desuden ske indenfor 72 timer.

Backup

Hos CleanManager ApS laver vi daglige backups af al data, vi behandler for vores kunder.

Således kan vi altid gendanne tabt eller beskadiget data.



Sletning af data – sletteprocedure

I bør udarbejde nogle standarder for, hvordan og hvornår I sletter data, som I har behandlet eller er færdige med at behandle. Husk, at I ikke må opbevare data, som I ikke længere har lovligt grundlag for at behandle.

I mange tilfælde er det dog stadig relevant at opbevare data på kunder og medarbejdere selvom samarbejdet er stoppet. Bogføringsloven foreskriver f.eks. at der skal kunne dokumenteres 5 år tilbage i tiden.

Vejledninger til medarbejdere

Det er vigtigt, at de medarbejdere, der varetager arbejdsområder som involverer personoplysninger, er informeret om, hvad de må og ikke må i forhold til data. Vi anbefaler derfor, at man laver nogle korte vejledninger til medarbejderne for at undgå, at der opstår fejl.

I dette afsnit sætter vi fokus på to arbejdsområder som involverer personoplysninger, og hvad man skal være særligt opmærksom på.

HR

Medarbejdere med en HR funktion vil typisk behandle medarbejderoplysninger og jobansøgninger. Medarbejderoplysninger kan indeholde data i de særlige kategorier, og det er derfor vigtigt at være påpasselig på dette område.

Følgende ting bør I være opmærksom på:

- Sørg for at slette modtagne jobansøgninger fra jeres e-mail og fællesdrev, både hvis personen får et job eller ej – de indeholder personoplysninger.
- Sørg for at begrænse information opsamlet i forbindelse med MUS-samtaler – vær opmærksom på de særlige kategorier af data.
- Opbevar aldrig straffeattester i virksomheden.
- Begræns oplysninger omkring sygdom og sygefravær.



Særligt om straffeattester

I tilfælde hvor det har været relevant at se og godkende en medarbejders straffest anbefaler vi, at I blot noterer, at I har set og godkendt den.

Sørg altid for at slette eller makulere straffeattesten herefter.

Salg og support

Hvis I indsamler oplysninger om jeres kunder via telefonen (for eksempel ved salg, support, el. lign.), skal I også være opmærksomme på:

- Hvad I noterer jer om dem, der ringer, og notér kun det, som er nødvendigt for at hjælpe kunden.
- Minimer mængden af data I indsamler eller sørg for at det er anonymt eller ikke følsomt.

5. Nye rettigheder til registrerede

Persondataforordningen foreskriver en række rettigheder for de registrerede, og du skal som dataansvarlig være opmærksom på disse rettigheder, da du har pligt til at overholde dem.

De registrerede rettigheder inkluderer:

- Ret til løbende at få **indsigt** i, hvordan ens oplysninger behandles.
- Ret til at få **berigtiget** urigtige data og begrænset behandlingen.
- Ret til at få **slettet** data.
- Ret til at gøre **indsigelse** over, at ens oplysninger behandles og videregives til f.eks. markedsføringsformål.
- Ret til at kunne få **udleveret** sine data, så de kan overflyttes til anden udbyder (dataportabilitet).
- Ret til at **tilbagekalde samtykke**.
- Ret til at **klage** til Datatilsynet.

Medarbejdere kan altså f.eks. anmode om at få slettet data, men det betyder ikke nødvendigvis, at dette skal ske. Hvis I kan dokumentere, at I har et lovligt grundlag for at opbevare oplysningerne, kan behandlingen fortsætte.

De registrerede har løbende ret til at få indsigt i de oplysninger, der behandles om dem, og det betyder i praksis, at du altid skal informere om formål og behandlingsgrundlag, når du indsamler oplysninger.

Gode råd vedr. de registreres rettigheder

For at gøre overholdelsen af de registreredes rettigheder så let som muligt anbefaler vi følgende:

- Informer dine medarbejdere i deres ansættelseskontrakter om, hvad du har registreret på dem og med hvilket formål.
- Informer tilsvarende dine kunder i deres kontrakter om, hvad du har registreret på dem og med hvilket formål.
- Vælg systemer som understøtter disse rettigheder. Systemer, hvor det er muligt at slette eller anonymisere data, og hvor medarbejderne kan få indsigt eller adgang til det data, der er registreret.

6. Evaluering af aktiviteter, systemer m.m.

En vigtig del i forbindelse med arbejdet med personoplysninger er at have en strategi for en løbende evaluering og kontrol af jeres interne processer. Jeres virksomhed udvikler sig konstant, og det påvirker, hvordan I håndterer og opbevarer data.

Vi anbefaler, at I regelmæssigt evaluerer og bedømmer bl.a.:

- De systemer I bruger.
- De data I behandler.
- Hvordan I behandler jeres data.

Det kan være, at I har overset noget data, som I ikke må behandle uden tilladelse eller ved specielle undtagelser – eller gammel data som ikke længere skal behandles.

Løbende kontrol og evaluering

Det er en god idé at fastsætte et fast interval for en intern evaluering af jeres virksomhed – f.eks. hver 6. eller 12. måned.

Vi giver herunder et oplæg til en dagsorden for en sådan evaluering:


- Har virksomheden været udsat for sikkerhedsbrud eller andre problemer i forbindelse med håndteringen af personoplysninger?
- Er der sket væsentlige ændringer i indholdet og karakteren af de personoplysninger, som virksomheden behandler?
- Er der taget nye systemer i brug?
- Hvilke procedurer eller politikker har vi sat i gang – og overholder vi dem?
- Er der behov for at iværksætte yderligere tiltag og producere mere intern dokumentation?

Den løbende kontrol og evaluering af jeres databehandlingsprocesser kan både hjælpe jer med at bedre organisere og håndtere data samt udvikle virksomheden.

7. To-do liste

Hvis du læser dette, har du allerede klaret første trin af vores tidsplan/foreslåede step-by-step guide – nemlig at læse vores håndbog!

Nedenunder er en to-do liste over trin, som du kan foretage dig for at blive klar til persondataforordningen:

Trin	Beskrivelse	Sæt flueben
1	Læs denne håndbog fra CleanManager.	
2	Udnævn en person i virksomheden, som er ansvarlig for jeres behandling af personoplysninger.	
3	Dan overblik over, hvem der er de registrerede hos jer (medarbejdere, kunder, osv.), hvilke data I har registreret, hvor er det opbevaret, og hvem har adgang.	
4	Dan overblik over, hvilke databehandlere I har og indhent databehandleraftaler.	
5	Identificer eventuelle problemer i virksomheden og iværksæt arbejde med at minimere mængden af data og begrænse adgangen.	
6	Dokumenter jeres nuværende behandlingsaktiviteter og behandlingsgrundlag – tag udgangspunkt i eksemplet i afsnit 3.	
7	Lav interne procedurer, standarder og politikker for behandling af data.	
8	Lav vejledninger til jeres medarbejdere og introducer dem til disse vejledninger.	
9	Sørg for, at I lever op til de registreres rettigheder – tag udgangspunkt i vores råd i afsnit 5.	
10	Opsæt en plan for løbende evaluering og kontrol af jeres behandling af personoplysninger.	

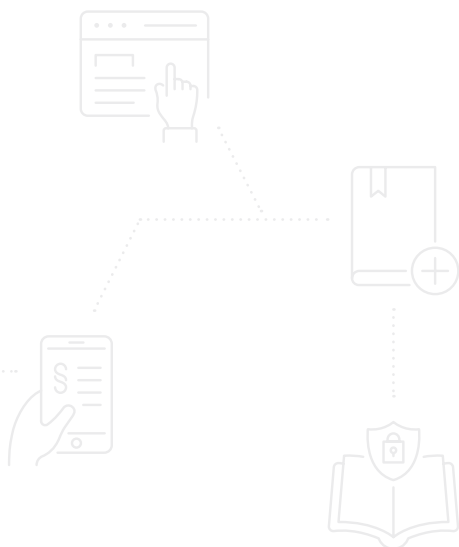
9. Litteratur

- Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (Databeskyttelsesforordningen)
www.eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679
- L 68 Forslag til lov om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesloven).
www.folketingstidende.dk/samling/20171/lovforslag/L68/index.aspx

Supplerende litteratur

På Datatilsynets hjemmeside (www.datatilsynet.dk/) kan I finde supplerende materiale omkring persondataforordningen herunder en række vejledninger, der beskriver forskellige aspekter af lovgivningen.

Datatilsynet har blandt andet udgivet en vejledning med 12 spørgsmål, som er relevant at forholde sig til.



10. Hvem er vi?

CleanManager er et digitalt værktøj til rengøringsbranchen. Vi hjælper små og store rengøringsvirksomheder og -afdelinger til en nemmere hverdag ved at skabe en smart drift med automatisering af manuelle opgaver. CleanManager har eksisteret siden 2010 og har i dag over 4.000 aktive brugere.

Overblik over ressourcer og tidsforbrug

Hvad lang tid skal der bruges på rengøringsopgaverne, og bruger I ressourcerne bedst muligt? Det kan I nemt finde ud af med CleanManager, som giver overblik over alle medarbejdere og opgaver og automatisk tæller alle arbejdstimer sammen. Det gør det let at se om medarbejdernes timer bruges optimalt, og hvor der er plads til forbedring.

Nemmere hverdag for medarbejdere

Ved at udstyre dine medarbejdere med en mobil med adgang til CleanManager, får de alle oplysninger lige ved hånden. Det letter kommunikationen mellem jer, og du slipper for at printe og uddele ugesedler. Samtidig kan du se, hvornår medarbejderne starter en opgave, og hvornår de afslutter den. Det er din garanti for, at opgaverne bliver udført, og at den tid du lønner og fakturerer er korrekt. Udover at kunne se deres arbejdsdag, kan de f.eks. finde rengøringsplaner og vejledninger til korrekt brug af maskiner samt sikkerhedsdatablade til produkter, så de kan undgå arbejdsskader og sygdom.

Få en brancheløsning skræddersyet til dig

CleanManager er udviklet til rengøringsbranchen. Vi løser de udfordringer og opgavetyper, der er i netop denne branche. Flere medarbejdere på samme opgave, gentagelse af opgaver, flere lokationer på samme kunde, tilpasning af fakturaer efter hver enkelt kunde og løn ifølge serviceoverenskomsten.

Du kan få en gratis og uforpligtende prøve på www.cleanmanager.dk



Få sikker behandling af dine data

Prøv CleanManager gratis i dag
på www.cleanmanager.dk



Vores vision er at gøre administrationen i rengøringsbranchen så smart og enkel som mulig. Vi arbejder derfor hver dag på at gøre jeres hverdag lettere. CleanManager er en brancheløsning. Vi løser derfor de udfordringer, der er ved rengøring i modsætning til generelle systemer.

Kontakt os for en udfordrigende snak om, hvordan vi løser lige netop jeres udfordringer.

Vi lever op til alle krav, der stilles til håndtering af persondata. Kort sagt betyder det, at jeres data er i trygge hænder hos os.



ISAE  3000
CERTIFIED