

**FG**

---

**Van:**  
**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 13:37  
**Aan:** FG  
**Onderwerp:** FW: Privacy

**Van:** [redacted]  
**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 13:30  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** Privacy

Hallo !

Ik maak even melding van het volgende;

Ik heb vanochtend een bericht (contactnummer 1059317) dat op naam van student [redacted] staat beantwoordt. Dat bericht was een inzageverzoek van student [redacted]. Ik heb student [redacted] beantwoord en meegedeeld dat zij niet namens student [redacted] een inzage kan aanvragen. Ik kreeg van student [redacted] een verontwaardigd mailtje terug .. zij had alleen een eigen inzage aangevraagd en niet één voor/van student [redacted]. Ze vind het best kwalijk dat ik een mail met gegevens van een andere student naar haar heb gestuurd.

Ik heb even wat speurwerk verricht en ben er met behulp van [redacted] van SenI achter gekomen dat er een verkeerde koppeling heeft plaatsgevonden. Volgens [redacted] een incident .. eenmalig... maar ook de tip/het verzoek om het bij jou de melden.

Met vriendelijke groet,

[redacted] Team Tentamineren en Certificeren

**Onderwijservices | Onderwijslogistiek**  
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen  
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

Op 19 jun. 2020 om 08:45 heeft "bureauschakelzone@ou.nl" <bureauschakelzone@ou.nl> het volgende geschreven:

Beste mevrouw <>,

U heeft op 08-06-2020 om 17:57:08 een vraag aan ons gesteld. Het antwoord op uw vraag met contactnummer 1059317 is:

U vraagt een inzage voor student : [redacted]. Uw verzoek is gekoppeld aan uw studentnummer dus ook aan uw persoon. Ik mag uw verzoek voor een inzage van student [redacted] niet in behandeling nemen. Ik neem aan dat u begrijpt dat ik het verzoek om een inzage voor student [redacted] van haar zelf dien te ontvangen? Het spijt mij u niet anders te kunnen berichten.

Met vriendelijke groet,

Tentaminering Schakelzone Recht  
<mime-attachment.png>

Kijk voor actuele ontwikkelingen rondom het coronavirus op [www.ou.nl/informatie-coronavirus](http://www.ou.nl/informatie-coronavirus).

=====

U stelde ons de volgende vraag:  
Onderstaand formulier is zojuist ontvangen:

## Aanvraagformulier inzage tentamen

<b>Naam</b>	<input type="text"/>
<b>Adres</b>	<input type="text"/>
<b>Postcode en woonplaats</b>	<input type="text"/>
<b>Gebruikersnaam mijnOU</b>	<input type="text"/>
<b>Telefoon</b>	<input type="text"/>
<b>Studentnummer</b>	<input type="text"/>
<b>Cursuscode</b>	<input type="text" value="RB1302"/>
<b>Soort tentamen</b>	<input type="text" value="regulier tentamen"/>
<b>Tentamencode</b>	<input type="text"/>
<b>Tentamendatum</b>	<input type="text" value="14-05-2020"/>
<b>Tentamen afgelegd in studiecentrum</b>	<input type="text" value="Amsterdam"/>
<b>In welk studiecentrum wilt u het tentamen inzien?</b>	<input type="text" value="Amsterdam"/>
<b>Datum uitslagbrief</b>	<input type="text" value="08-06-2020"/>

**Valt uw aanvraag binnen de gestelde termijn van 4 weken na bekend worden van de uitslag**

ja

mailadres:

FG

---

**Van:**  
**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 15:38  
**Aan:** FG  
**Onderwerp:** RE: Privacy  
**Bijlagen:** Mailcontact.docx

Het e-mailadres van Student is | van student | is

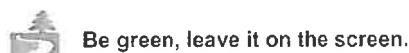
Schrik niet van de inhoud van de e-mails. Ik zal deze in de bijlage invoegen.

Met vriendelijke groet,

er Service en informatie

Onderwijservices | Markt en studentcommunicatie  
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen  
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

**Open Universiteit**  
www.ou.nl



**Van:** FG <fg@ou.nl>  
**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 15:17  
**Aan:** ( )  
**Onderwerp:** RE: Privacy

Haha gelukkig!  
Kun jij de relevante mail aan mij doorsturen? En heb je voor mij ook de mailadressen van beide studenten?

Met vriendelijke groet,

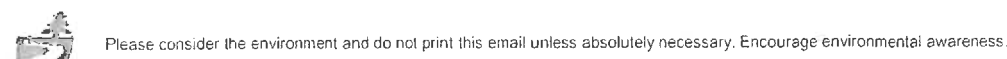
' functionaris gegevensbescherming

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en donderdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken  
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22  
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

T

**Open Universiteit**  
www.ou.nl



**Van:** [C. Berens, Anette <anette@ou.nl>](mailto:anette@ou.nl)  
**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 14:07  
**Aan:** FG <[fg@ou.nl](mailto:fg@ou.nl)>  
**Onderwerp:** RE: Privacy

Hoi !  
Gelukkig, dan is het goed dat ik I even een mailtje gestuurd heb. Ze zag de ernst ervan niet in dus twijfelde ik even.

De situatie zoals jij hem aangeeft klopt. I heeft niet gezien dat het e-mailadres in het contact niet overeenkwam met de klantenkaart waaraan deze gekoppeld was.

Groetjes,

**Van:** FG <[fg@ou.nl](mailto:fg@ou.nl)>  
**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 13:59  
**Aan:** ( < >  
**Onderwerp:** RE: Privacy

Hoi / ..... ,  
Nee ik heb inderdaad geen toegang tot verint. Ja klopt (dus thanks voor je alerte reactie ☺), dit is een dataincident. Dit moeten we intern registreren en desgevraagd overhandigen aan de AP. Daarnaast informeer ik partijen, met daarbij het verzoek het document te vernietigen.

Dus een binnengekomen mail, is gekoppeld aan de verkeerde persoon. Het 'contact' werd ter behandeling doorgezonden aan TenC en zij hebben deze beantwoord. Door de onjuiste koppeling werd het doorgezonden aan de verkeerde persoon?

Groetjes,

**Van:** ( < >  
**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 13:53  
**Aan:** FG <[fg@ou.nl](mailto:fg@ou.nl)>  
**Onderwerp:** RE: Privacy

Hoi ! ,  
Heb jij toegang tot verint? Nee toch? Het is wel goed om hier een melding van te maken toch?  
Het betreft een inzageformulier waarin adres, telefoonnummer, naam en studentnummer in worden weergegeven. Wil je mailcorrespondentie in een word document ontvangen?  
Wat ik op dit moment terug zie komen is dat het contactnummer 1059317 heeft gekoppeld. Ik vermoed dat hier iets mis is in gegaan. I heeft dit niet juist opgemerkt en de verkeerde student onderstaande aangegeven:  
'Beste mevrouw I ,

U heeft op 19-06-2020 om 09:59:18 een vraag aan ons gesteld. Het antwoord op uw vraag met contactnummer 1063400 is:

Mijn oprechte excuses. Er heeft een verkeerde koppeling plaatsgevonden tussen verzoek en student. Een 'slip of the finger' .. maar inderdaad zoals u zegt best kwalijk. Wij doen onze uiterste best om dit niet meer te laten voor komen.

Met vriendelijke groet,

Tentaminering Schakelzone Recht'

Groetjes,

**Van:** FG <fg@ou.nl>

**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 13:35

**Aan:** C

**Onderwerp:** FW: Privacy

Dag ..

Heb jij voor mij het volledige dossier? Om studenten te kunnen informeren en het incident te kunnen registreren moet ik begrijpen waar het fout is gegaan én welke informatie werd gedeeld (wanneer de student dit heeft ontvangen, wanneer ze dit heeft geconstateerd, etc.).

Groetjes,

**Van:** .. de Jonge, Willem ..

**Verzonden:** vrijdag 19 juni 2020 13:30

**Aan:** V. ....

**Onderwerp:** Privacy

Hallo ..

Ik maak even melding van het volgende;

Ik heb vanochtend een bericht (contactnummer 1059317) dat op naam van student .. (!) staat beantwoordt. Dat bericht was een inzageverzoek van student .. Ik heb student .. beantwoordt een meegedeeld dat zij niet namens student .. een inzage kan aanvragen.

Ik kreeg van student .. een verontwaardigd mailtje terug .. zij had alleen een eigen inzage aangevraagd en niet één voor/van student .. Ze vind het best kwalijk dat ik een mail met gegevens van een andere student naar haar heb gestuurd.

Ik heb even wat speurwerk verricht en ben er met behulp van .. van Senl achter gekomen dat er een verkeerde koppeling heeft plaatsgevonden. Volgens .. een incident .. eenmalig... maar ook de tip/het verzoek om het bij jou de melden.

Met vriendelijke groet,

..... am Tentamineren en Certificeren

**Onderwijsservices | Onderwijslogistiek**

bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen

postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

Van: bureauschakelzone@ou.nl  
Aan: r  
CC:  
Betreft: RE: Re: Aanvraagformulier inzage tentamen [#1063400]  
Verzonden: 19-6-2020 11:00:52 (UTC+01:00)

Beste mevrouw !..

U heeft op 19-06-2020 om 09:59:18 een vraag aan ons gesteld. Het antwoord op uw vraag met contactnummer 1063400 is:

Mijn oprechte excuses. Er heeft een verkeerde koppeling plaatsgevonden tussen verzoek en student. Een 'slip of the finger' .. maar inderdaad zoals u zegt best kwalijk. Wij doen onze uiterste best om dit niet meer te laten voor komen.

Met vriendelijke groet,

Tentaminering Schakelzone Recht



Kijk voor actuele ontwikkelingen rondom het coronavirus op [www.ou.nl/informatie-coronavirus](http://www.ou.nl/informatie-coronavirus)

U stelde ons de volgende vraag: Goedemorgen,

Ik denk dat er iets mis gaat intern. Heb een inzage aangevraagd voor mijn eigen tentamen. Voor het tentamen materieel strafrecht welke online heeft plaatsgevonden. Heb mijn eigen studentnummer en persoonsgegevens ingevuld. Mijn studentnummer is:  
en mijn naam is l

Denk dat het daarbij best Kwalijk is dat u mij de persoonsgegevens van een andere student verstrekt. Misschien kunt u even controleren of er ergens iets mis gaat?

Met vriendelijke groet,

Op 19 jun. 2020 om 08:45 heeft "bureauschakelzone@ou.nl" <bureauschakelzone@ou.nl> het volgende geschreven:

Beste mevrouw

U heeft op 08-06-2020 om 17:57:08 een vraag aan ons gesteld. Het antwoord op uw vraag met contactnummer 1059317 is:

U vraagt een inzage voor student !. Uw verzoek is gekoppeld aan uw studentnummer dus ook aan uw persoon. Ik mag uw verzoek voor een inzage van student ! niet in behandeling nemen. Ik neem aan dat u begrijpt dat ik het verzoek om een inzage voor student ! van haar zelf dien te ontvangen?  
Het spijt mij u niet anders te kunnen berichten.

Met vriendelijke groet,

Tentaminering Schakelzone Recht  
<mime-attachment.png>

Kijk voor actuele ontwikkelingen rondom het coronavirus op [www.ou.nl/informatie-coronavirus](http://www.ou.nl/informatie-coronavirus)

=====

U stelde ons de volgende vraag:  
Onderstaand formulier is zojuist ontvangen:

## Aanvraagformulier inzage tentamen

<b>Naam</b>	<input type="text"/>
<b>Adres</b>	<input type="text"/>
<b>Postcode en woonplaats</b>	<input type="text"/>
<b>Gebruikersnaam mijnOU</b>	<input type="text"/>
<b>Telefoon</b>	<input type="text"/>
<b>Studentnummer</b>	<input type="text"/>
<b>Cursuscode</b>	<input type="text" value="RB1302"/>
<b>Soort tentamen</b>	<input type="text" value="regulier tentamen"/>
<b>Tentamencode</b>	<input type="text"/>
<b>Tentamendatum</b>	<input type="text" value="14-05-2020"/>
<b>Tentamen afgelegd in studiecentrum</b>	<input type="text" value="Amsterdam"/>
<b>In welk studiecentrum wilt u het tentamen inzien?</b>	<input type="text" value="Amsterdam"/>
<b>Datum uitslagbrief</b>	<input type="text" value="08-06-2020"/>

**Valt uw aanvraag binnen de gestelde termijn van 4 weken na bekend worden van de uitslag**

ja

mailadres: \_\_\_\_\_





## 2020-06-19 mail met persoonsgegevens naar de verkeerde persoon (inzage).docx

Een aanvraag voor inzage in een tentamen werd door een student ingediend via het aanvraagformulier 'Inzage tentamen'. De aanvraag kwam binnen via Verint/Kana en werd abusievelijk gekoppeld aan een verkeerde klantenkaart (van student I ). Aanvragen en berichten worden (deels) handmatig gekoppeld aan een klantenkaart, voordat ze worden behandeld en beantwoord. De behandeling en beantwoording gebeurt via een reply – via de klantenkaart.

De aanvraag (van student ) werd in behandeling genomen door een medewerker maar de medewerker heeft student t laten weten dat de aanvraag niet kan worden afgehandeld omdat – door de onjuiste koppeling – een aanvraag leek te zijn ingediend voor student i. In de reactie aan student , heeft de medewerker de naam genoemd van de student i van wie het aanvraagformulier ook daadwerkelijk was.

De FG gaat niet over tot het melden van het incident aan de AP, maar draagt zorg voor de opname van deze incidenten in het incidentenregister.

*Enkel de naam van student i werd onrechtmatig gedeeld met student t. Student i heeft alert gereageerd. Het is onaannemelijk dat op enige manier misbruik pleegt of kan plegen. Het risico is verwaarloosbaar.*

Incident gesloten.