

PROTOCOL VOOR DE ELEKTRONISCHE MEDEDELING VAN PERSOONSGEGEVENS  
VAN Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen  
NAAR Digitaal Vlaanderen  
in het kader van Contactcenter 1700

20 juni 2022

*Dit protocol wordt gesloten conform artikel 8, §1, van het decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer.*

**TUSSEN**

VLAAMSE GEMEENSCHAP, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de leidend ambtenaar van agentschap zonder rechtspersoonlijkheid Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen, Peter Parmentier, Administrateur-generaal

ingeschreven in het KBO met nummer 0316.380.841 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Koning Albert-II-laan 15, 1210 Sint-Joost-ten-Node

**hierna: "AHOVOKS";**

**EN**

HET VLAAMS GEWEST, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de leidend ambtenaar van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid agentschap Digitaal Vlaanderen, Barbara Van Den Haute administrateur-generaal gevestigd te Havenlaan 88, 1000 Brussel en ingeschreven in het KBO met nummer 0316.380.841

**hierna: Digitaal Vlaanderen;**

AHOVOKS en Digitaal Vlaanderen worden hieronder ook wel afzonderlijk aangeduid als een "partij" of gezamenlijk als de "partijen";

**NA TE HEBBEN UITEENGEZET**

- A. AHOVOKS is een Vlaamse instantie als bedoeld in artikel 2, 10° e-govdecreet: Intern Verzelfstandigd Agentschap zonder rechtspersoonlijkheid AHOVOKS (opgericht bij besluit van de Vlaamse Regering van 24 april 2009 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap "Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen"). Het agentschap staat in voor de dienstverlening aan het hoger- en volwassenenonderwijs en voor de processen die leiden tot het tot stand komen van einddoelen en kwalificaties, in nauwe samenwerking met stakeholders in het onderwijsveld en partners op de arbeidsmarkt.
- B. Digitaal Vlaanderen is een intern verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse overheid met onder meer de taak om burgers, ondernemingen en organisaties een digitale dienstverlening aan te bieden waar de gebruiker centraal staat, met inbegrip van het wegwijs maken van

burgers, ondernemingen en organisaties in het overheidslandschap via een centraal contact- en informatiepunt als vermeld in artikel II.6, eerste lid, van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

- C. AHOVOKS zet voor de publieksvoorlichting over Studietoelagen gezien de grote doelgroep en vele vragen 1700 contactkanalen in voor het opvangen van vragen van burgers die (denken) recht (te) hebben op een Studietoelage. Om burgers zoveel als mogelijk bij 1 contactname te kunnen informeren over de status van hun aanvraag is inzage nodig in de aanvraagdossiers van studietoelagen.

Hiertoe voorziet AHOVOKS voor de voorlichters van de 1700 contactkanalen die specifiek voor Studietoelagen zijn opgeleid een beperkte toegang tot de dossierinformatie van lopende aanvragen in het eigen dossierbehandelingssysteem Apstu.

- D. De partijen wensen overeenkomstig artikel 8, §1, van het decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer een protocol te sluiten met betrekking tot de elektronische mededeling van persoonsgegevens. Dat protocol wordt bekendgemaakt op de website van beide partijen.
- F. De functionaris voor gegevensbescherming van AHOVOKS heeft op 11 april 2022 advies met betrekking tot een ontwerp van dit protocol gegeven.
- G. De functionaris voor gegevensbescherming van Digitaal Vlaanderen heeft 2 juni 2022 advies met betrekking tot een ontwerp van dit protocol gegeven.

## **WORDT OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT:**

### **Artikel 1: Onderwerp**

In dit protocol worden de voorwaarden en modaliteiten van de elektronische mededeling van de persoonsgegevens zoals omschreven in artikel 3 door AHOVOKS aan Digitaal Vlaanderen uiteengezet.

### **Artikel 2: Rechtvaardigingsgronden van zowel de mededeling als de inzameling van de persoonsgegevens**

AHOVOKS heeft de opgevraagde gegevens oorspronkelijk verzameld voor volgende doeleinden:

- Art 2 van het decreet betreffende de studiefinanciering van de Vlaamse Gemeenschap stelt dat de studiefinanciering via het stelsel van studietoelagen geregeld wordt in het Hoger Onderwijs. In het Art 3 staat de doelstelling van die studietoelagen, namelijk de democratisering van het onderwijs door het wegwerken van de financiële drempels. *“Art 2 Dit decreet regelt de studiefinanciering in het kleuteronderwijs, het leerplichtonderwijs en het hoger onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, via een stelsel van schooltoelagen in het kleuteronderwijs en het leerplichtonderwijs, en via een stelsel van studietoelagen in het hoger onderwijs.”*  
*“Art 3 Schooltoelagen en studietoelagen hebben tot doel een bijdrage te leveren aan de democratisering van het onderwijs door financiële drempels weg te werken.”*
- Art 6 van het decreet betreffende de studiefinanciering van de Vlaamse Gemeenschap geeft aan wanneer iemand in aanmerking komt voor een toelage, namelijk wanneer aan de vier voorwaarden voldaan is (nationaliteitsvoorwaarde, pedagogische, financiële en procedurele voorwaarden). Het is dus de taak van de Afdeling School- en Studietoelagen om in het kader van dit decreet af te toetsen wie er recht heeft op een studietoelage.

*“Art 6: Om in aanmerking te komen voor een toelage, moet tegelijkertijd worden voldaan aan de nationaliteitsvoorwaarde, de pedagogische voorwaarden, de financiële voorwaarden en de procedurele voorwaarden, bepaald in dit decreet.”*

- De gegevens in de Databank Hoger Onderwijs worden enerzijds verzameld voor decretale noden, waaronder de berekening van de financiering van de instellingen hoger onderwijs (Codex Hoger Onderwijs Art. III 3. En 4.), de berekening van het leerkrediet van een student (Codex Hoger Onderwijs Art. II.203 – 206), het verzamelen van statistisch materiaal (Codex Hoger Onderwijs Art. IV 90-91), het opvolgen van studieloopbanen en -trajecten van studenten in het kader van beleidsevaluatie (flexibilisering, studieduur, ...) (Codex Hoger Onderwijs Art. IV 90-91), de voorbereiding, monitoring en evaluatie van het overheidsbeleid (Codex Hoger Onderwijs Art. IV 90-91) en het uitvoeren van vergelijkende analyses van de visitatierapporten en van de accreditatierapporten alsook systeembrede analyses op basis van die rapporten (Codex Hoger Onderwijs Art. II. 169). Anderzijds zijn er ook functionele noden, zoals de aanlevering van gegevens aan de kinderbijslagfondsen, de afdeling Studietoelagen en de leer- en ervaringsbewijzendatabank. In de financiering wordt er een extra puntengewicht toegekend voor studenten met een functiebeperking en voor werkstudenten (Codex Hoger Onderwijs Art. I. 3. 26°, 62° en 78°)

Digitaal Vlaanderen zal de opgevraagde gegevens verwerken voor volgende doeleinden:

Wanneer een burger bij een contactname met de 1700 vragen stelt met betrekking tot lopende dossiers die op hem of haar betrekking hebben, kan de voorlichter – indien dit noodzakelijk is om de vraag te kunnen beantwoorden – zich tijdelijk een beperkte toegang verschaffen tot de dossierapplicatie Apstu.

Voorafgaandelijk aan het verschaffen van de noodzakelijke informatie aan de vraagsteller, dient de voorlichter deze vraagsteller voldoende te kunnen identificeren als een belanghebbende in het lopend dossier middels controle op de identificatiegegevens van de vraagsteller en elementen uit het dossier die de belanghebbende moet kennen

Een dergelijke toegang kan beschouwd worden als een mededeling van 2, 7° van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer.

De beoogde gegevensverwerking door Digitaal Vlaanderen gebeurt op grond van artikel 6.1.e van de AVG: de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen, met name de taak overeenkomstig artikel 4,2°,d),1. van het besluit van 18 maart 2016 van de Vlaamse Regering houdende de oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap Digitaal Vlaanderen, en de vaststelling van de werking, het beheer en de boekhouding van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen om diensten om burgers, ondernemingen en organisaties een digitale dienstverlening aan te bieden waar de gebruiker centraal staat, met inbegrip van het wegwijs maken van burgers, ondernemingen en organisaties in het overheidslandschap via een centraal contact- en informatiepunt als vermeld in artikel II.6, eerste lid, van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Het doeleinde van de verdere verwerking van deze persoonsgegevens door Digitaal Vlaanderen is verenigbaar met de doeleinden waarvoor AHOVOKS de gegevens oorspronkelijk heeft verzameld, gezien de inzage enkel gebeurt om een door de belanghebbende burger zelf gestelde vraag zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden

?

### **Artikel 3: De gevraagde persoonsgegevens en de categorieën en omvang van de gevraagde persoonsgegevens conform het proportionaliteitsbeginsel**

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de verschillende persoonsgegevens die worden meegedeeld, alsook de verantwoording van de proportionaliteit en de bewaartermijn van de gegevens.

Het betreft geen persoonsgegevens als vermeld in artikel 9 en/of 10 van de algemene verordening gegevensbescherming.

|   |  |
|---|--|
| Gegevens 1<br><i>Persoons identificatie gegevens</i>                  | In de aanvraag voor studietoelage vermelde <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naam en voornaam</li> <li>- Domicilie- en/of verblijfadres</li> <li>- Mailadres</li> <li>- Telefoonnummers</li> <li>- Namen en rijksregisternummers van de contactpersonen die zijn aangeduid als personen die informatie over de aanvraag mogen opvragen</li> </ul>   |
| Verantwoording proportionaliteit                                      | Deze gegevens zijn voor de voorlichters nodig om voldoende te kunnen identificeren dat de persoon die een vraag over een aanvraag stelt ook wel degelijk statusinformatie over deze aanvraag mag ontvangen.  |
| Gegevens 2<br><i>Statusinformatie over de aanvraag studietoelagen</i> | In het dossier vermelde gegevens m.b.t. de status: <ul style="list-style-type: none"> <li>- behandelstatus van de aanvraag</li> <li>- Briefwisseling verzonden door AHOVOKS</li> <li>- Ontbrekende stukken in de aanvraag</li> <li>- Betaalopdracht of betaaldatum</li> </ul>  |
| Verantwoording proportionaliteit                                      | Om de meest gestelde vragen over de aanvraag te kunnen beantwoorden en de burger te informeren over de stappen die nog moeten worden gezet, de eventueel nog te versturen ontbrekende stukken of de datum waarop een betaling werd uitgevoerd of redelijkerwijs kan worden verwacht.   |
| Gegevens 3<br>Nationaliteitsgegevens                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nationaliteit</li> <li>- Type verblijfskaart</li> </ul>   |
| Verantwoording proportionaliteit                                      | De nationaliteit of het type verblijfskaart kan een factor zijn voor de beslissingen van de dienst studietoelagen en heeft dus mogelijks relevantie voor de voorlichter wanneer een aanvrager vragen heeft rond de behandeling van zijn dossier.   |
| Gegevens 4<br>inkomensgegevens  | Volgende inkomensgegevens, al dan niet vervat in het aanslagbiljet: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het gezamenlijk belastbaar inkomen;</li> <li>- het afzonderlijk belastbaar inkomen;</li> <li>- alimentatie- en onderhoudsgelden;</li> <li>- het kadastraal inkomen;</li> <li>- de inkomensvervangende tegemoetkoming, toegekend in het raam van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkoming aan gehandicapten;</li> </ul> |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- het leefloon, toegekend in het raam van de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie;</li> <li>- het equivalent van leefloon, toegekend in het kader van de wet van 2 april 1965 betreffende het ten laste nemen van de steun verleend door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.</li> </ul> |
| Verantwoording proportionaliteit | De inkomensgegevens van de aanvrager zijn relevant om het statuut van de aanvrager te bepalen en om de financiële voorwaarden van de aanvrager te controleren. Daarnaast heeft voorlichter ook al toegang tot deze gegevens omdat ze vermeld staan op de beslissingsbrief.  |
| Gegevens 5 pedagogische gegevens | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inschrijvingen in het hoger onderwijs</li> <li>- Aantal opgenomen en verworven studiepunten</li> </ul>   |
| Verantwoording proportionaliteit | Deze gegevens zijn nodig voor de voorlichters gezien de aanvragers ook vragen kunnen hebben rond het aantal opgenomen of verworven studiepunten. Ze vormen een onderdeel van de pedagogische voorwaarden voor de aanvrager.   |

De meegedeelde gegevens zullen door de opdrachtnemer van Digitaal Vlaanderen enkel worden geraadpleegd en in geen geval worden bewaard.

#### **Artikel 4: De categorieën van ontvangers en derden die mogelijks de gegevens eveneens verkrijgen**

Digitaal Vlaanderen zal de meegedeelde persoonsgegevens in het kader van de in artikel 2, 2°, vooropgestelde finaliteiten kunnen mededelen aan volgende categorie(ën) van ontvangers:

- De diensten van Digitaal Vlaanderen hebben zelf geen toegang tot deze gegevens.
- De gevraagde gegevens worden medegedeeld aan of ingezien door:
  - o voor Studietoelagen getrainde voorlichters van 1700, tewerkgesteld bij de opdrachtnemer van de raamovereenkomst Klantencontactcentrum Vlaamse overheid en werkzaam op de bestelling van Digitaal Vlaanderen voor 1700-dienstverlening

Elke eventuele mededeling van de gevraagde persoonsgegevens door Digitaal Vlaanderen moet voorafgaandelijk aan AHOVOKS worden gemeld en moet uiteraard in overeenstemming zijn met de relevante wet- en regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens. Dat betekent onder meer dat Digitaal Vlaanderen waar vereist een protocol sluit voor de mededeling van de gevraagde gegevens.

#### **Artikel 5. Periodiciteit van de mededeling en de duur van de mededeling**

De persoonsgegevens zullen permanent ter beschikking worden gesteld omdat het contactcenter te allen tijde de vragen van de burger moet kunnen beantwoorden. Deze toegang wordt voor onbepaalde duur verschaft.

## **Artikel 6: Beveiligingsmaatregelen**

Volgende maatregelen worden getroffen ter beveiliging van de mededeling van de persoonsgegevens, vermeld in artikel 2:

- De persoonsgegevens in de dossierapplicatie Apstu zijn enkel met sterke authenticatie toegankelijk met e-ID of digitale sleutels op basis van een specifieke en persoonlijke door AHOVOKS verleende toegang
- De dossierapplicatie Apstu is enkel bereikbaar van op het eigen netwerk van de gebruikers op de URL <https://stlijm.vonet.be/stl/InfolijnLogonRsp.do>
- Alle opzoeken in de dossierapplicatie worden gelogd in de Apstu dossierapplicatie, met registratie van de gebruiker die de opzoeking deed en het concreet bekeken dossier

Daarnaast werden ook volgende specifieke maatregelen in het kader van de gegevensmededeling getroffen:

- De Apstu dossierapplicatie is voor de voorlichters van 1700 alleen read-only toegankelijk. Er kunnen geen gegevens aan de aanvraag worden gewijzigd door deze gebruikers
- De voorlichters hebben vooraf opleiding over de materie van Studietoelagen ontvangen en zijn verplicht bij opzoeking in de dossierapplicatie Apstu de instructies te volgen die door AHOVOKS zijn gedocumenteerd in de voorlichterwebsite
- In de Apstu- dossierapplicatie worden er rollen toegewezen aan de voorlichters van contactcenter 1700. Op basis van deze rolverdeling worden in de 'backend' bepaalde informatievelden, voor zover technisch haalbaar, ontoegankelijk gemaakt voor de voorlichters van contactcenter 1700, zodat zij geen disproportionele toegang hebben tot de informatie in Apstu.

Digitaal Vlaanderen treft ten minste volgende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen ter beveiliging van de ontvangen persoonsgegevens bij verdere verwerking:

- Opzoeken in de Apstu dossierapplicatie zijn slechts mogelijk binnen een in de CRM voor 1700-werking geregistreerd actief contact, na registratie van het rijksregisternummer van de belanghebbende aanvrager dat bij het contact bij de vraagsteller wordt opgevraagd.
- Dit rijksregisternummer wordt vanuit de CRM voor 1700-werking voor opzoeking via een beveiligd protocol over https geëncrypteerd doorgestuurd naar de dossierapplicatie waardoor enkel het aanvraagdossier van de betrokken burger en geen gegevens van andere aanvragen opzoekbaar is
- Het beantwoorden van e-mails aan vraagstellers gebeurt enkel vanuit de CRM voor 1700-werking en elk antwoord wordt daar, bij de gestelde e-mailvraag, 12 maanden bijgehouden en daarna verwijderd.
- De toegang tot deze CRM waarin het rijksregisternummer wordt geregistreerd is enkel toegankelijk voor voorlichters van het contactcenter met sterke authenticatie via e-ID of digitale sleutels op basis van een specifieke en persoonlijke door Digitaal Vlaanderen verleend toegangsrecht.
- Digitaal Vlaanderen maakt zich sterk dat alle voorlichters van 1700 die toegang hebben tot de gegevens het vertrouwelijk karakter en de veiligheid van deze gegevens zullen respecteren. Digitaal Vlaanderen zorgt ervoor dat de geheimhoudingsplicht en respect voor de privacy van betrokkenen zijn opgenomen in de documentatie voor de voorlichters, de verwerkerovereenkomst tussen In2com en Digitaal Vlaanderen, alsook dat de regels tot geheimhouding in het personeelsreglement en de arbeidsovereenkomst tussen In2com en haar personeelsleden is voorzien. Digitaal Vlaanderen zorgt ervoor dat de toegang tot de

gegevens steeds beperkt is tot de personen die deze toegang nodig hebben in het kader van de uitoefening van hun functie. De voorlichters zijn gebonden aan de geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht en respect voor de privacy van betrokkenen zijn opgenomen in de verwerkerovereenkomst tussen In2com en Digitaal Vlaanderen, alsook de regels tot geheimhouding in het personeelsreglement en de arbeidsovereenkomst tussen In2com en haar personeelsleden.

Digitaal Vlaanderen moet kunnen aantonen dat de in dit artikel opgesomde maatregelen werden getroffen. Op eenvoudig verzoek van AHOVOKS moet Digitaal Vlaanderen hiervan aan AHOVOKS het bewijs overmaken.

In het geval Digitaal Vlaanderen voor de verwerking van persoonsgegevens die het voorwerp zijn van voorliggend protocol, beroep doet op een verwerker (of meerdere verwerkers), doet de Digitaal Vlaanderen uitsluitend beroep op verwerkers die afdoende garanties met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen bieden opdat de verwerking aan de vereisten van de algemene verordening gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd. Digitaal Vlaanderen sluit in voorkomend geval met alle verwerkers een verwerkerovereenkomst in overeenstemming met artikel 28 van de algemene verordening gegevensbescherming. Partijen bezorgen elkaar een overzicht van de verwerkers die de gevraagde gegevens verwerken, en actualiseren dit overzicht zo nodig.

### **Artikel 7: Kwaliteit van de persoonsgegevens**

Zodra Digitaal Vlaanderen één of meerdere foutieve, onnauwkeurige, onvolledige, ontbrekende, verouderde of overtollige gegevens in de persoonsgegevens, vermeld in artikel 3, vaststelt (al dan niet op basis van een mededeling van de betrokkene, meldt zij dat onmiddellijk aan AHOVOKS die na onderzoek binnen 30 van de voornoemde vaststellingen de gepaste maatregelen binnen 60 treft en de belanghebbende aanvrager van de Studietoelage daarvan op de hoogte brengt.

### **Artikel 8: Meldingsplichten**

Partijen engageren zich in het licht van artikel 33 van de algemene verordening gegevensbescherming om elkaar [via de functionarissen voor gegevensbescherming] zonder onredelijke vertraging op de hoogte te stellen van elk gegevenslek dat zich voordoet betreffende de meegedeelde gegevens met impact op beide partijen en in voorkomend geval onmiddellijk gezamenlijk te overleggen teneinde alle maatregelen te nemen om de gevolgen van het gegevenslek te beperken en te herstellen. De partijen verschaffen elkaar alle informatie die ze nuttig of nodig achten om de beveiligingsmaatregelen te optimaliseren.

Digitaal Vlaanderen brengt AHOVOKS onmiddellijk op de hoogte van wijzigingen van wetgeving met impact op voorliggend protocol, zoals de finaliteit, proportionaliteit, frequentie, duurtijd enz. en in voorkomend geval van wijzigingen omtrent de verwerkers.

### **Artikel 9: Sanctie bij niet-naleving**

In afwijking van artikel 5, 2°, kan AHOVOKS dit protocol middels eenvoudige kennisgeving en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling eenzijdig beëindigen indien Digitaal Vlaanderen deze persoonsgegevens verwerkt in strijd met hetgeen bepaald is in dit protocol, met de algemene verordening gegevensbescherming of met andere relevante wet- of regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens.

## **Artikel 10: Inwerkingtreding en opzegging**

Dit protocol treedt in werking op datum van ondertekening.

Partijen kunnen dit protocol schriftelijk opzeggen mits inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. en vervangt alle voorgaande afspraken, machtigingen of protocollen die met betrekking tot deze gegevensdoorgifte werden bekomen of gesloten.

Het protocol eindigt van rechtswege na afloop van de in artikel 5 van dit protocol bedoelde termijn van mededeling of indien de partijen het protocol in gezamenlijk overleg wensen te beëindigen.. Het protocol eindigt tevens van rechtswege wanneer er geen rechtsgrond meer bestaat voor de gevraagde doorgifte van persoonsgegevens.

Opgemaakt te Brussel, op 1 februari 2022 in evenveel exemplaren als dat er partijen zijn.

---

namens het Agentschap voor  
 Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs,  
 Kwalificaties en Studietoelagen

Getekend door:Peter Parmentier (Signatu  
Getekend op:2022-06-24 09:16:13 +02:0  
Reden:Ik keur dit document goed

*Peter Parmentier*

Peter Parmentier  
Administrateur-generaal

---

namens Digitaal Vlaanderen

Getekend door:Barbara Van Den Haute (  
Getekend op:2022-06-21 21:06:55 +02:0  
Reden:Ik keur dit document goed

*Barbara Van Den Haute*

Barbara Van Den Haute  
Administrateur-generaal