ICTRECHT



WHITEPAPER

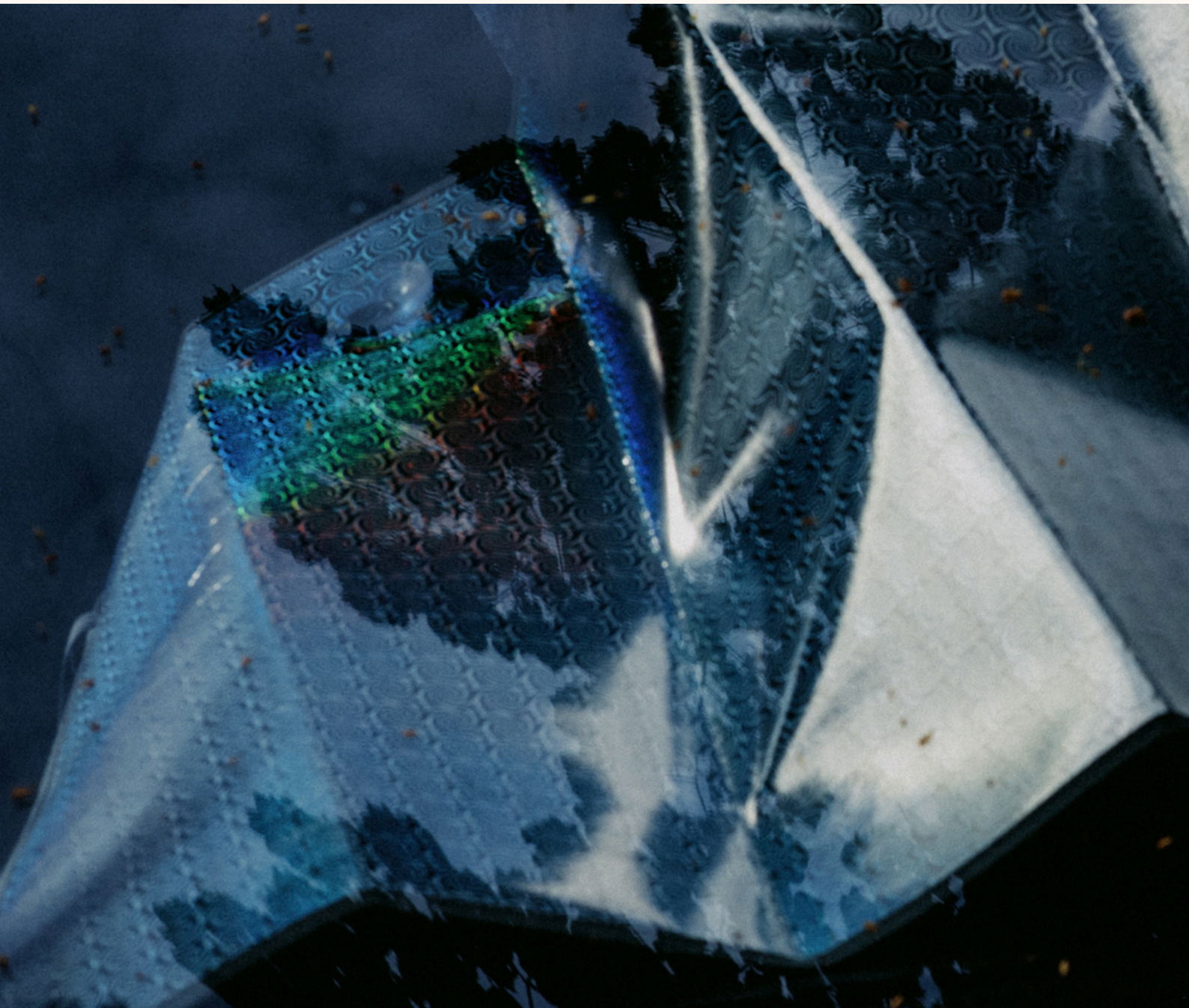
AI-verzoeken beheersbaar houden

Een AI-gegenereerd inzage- of verwijderverzoek ontvangen? Zo houd je het beheersbaar.

Vroeger kreeg je als organisatie af en toe een kort mailtje: ‘Mag ik zien welke gegevens jullie van mij hebben?’ Tegenwoordig ligt er een brief van drie kantjes in je inbox, vol wetsartikelen, termijnen en dreigende taal. Geschreven in dertig seconden, met hulp van een AI-chatbot. En de volgende staat al klaar.

Wij zien vanuit onze praktijk dat steeds meer mensen AI gebruiken om inzage- en verwijderverzoeken onder de AVG op te stellen. Dat is op zich goed nieuws: mensen weten hun rechten beter te vinden. Maar het betekent ook meer, langere en complexere verzoeken. En die komen vaak terecht bij sectoren die toch al onder druk staan, zoals het onderwijs en de zorg. Daar zijn de dossiers groot, de gegevens gevoelig en de handen schaars.

Intussen gelden de verplichtingen gewoon. Wat moet je doen, wat riskeer je als het misgaat en hoe houd je het beheersbaar? In deze whitepaper zetten we het op een rij.



Een AI-verzoek is gewoon een verzoek.

Laten we met het belangrijkste beginnen: het maakt juridisch niet uit of een verzoek met de hand, via een modelbrief of met ChatGPT is geschreven. De AVG stelt geen vormvereisten en een betrokkene hoeft niet uit te leggen waarom hij inzage wil. Een verzoek negeren omdat het 'duidelijk door AI is geschreven', is dus geen optie.

Wat AI wél verandert, is hoe gemakkelijk zulke verzoeken lang, breed en juridisch uitgewerkt worden, en hoe gemakkelijk daar weer nieuwe vervolgbrieven uit ontstaan. In de praktijk zien we een paar herkenbare patronen:

- **Alles tegelijk**
  Eén brief bevat een inzageverzoek, een verwijderverzoek, een bezwaar én een verzoek tot beperking. Dat zijn verschillende rechten met elk hun eigen voorwaarden.
- **Boilerplate, vermomd als maatwerk**
  Een klassieke modelbrief herken je meestal snel. Een AI-chatbot verwerkt dezelfde algemene vragen in de concrete situatie, gebruikt namen en gebeurtenissen uit eerdere correspondentie en formuleert het geheel steeds net anders. Daardoor is minder snel zichtbaar welke onderdelen werkelijk op deze zaak betrekking hebben.
- **Stellige, maar niet altijd juiste claims**
  Denk aan een termijn van veertien dagen, een 'verplichting' om alles direct te wissen of een aangekondigde boete van twintig miljoen. Klinkt indrukwekkend, klopt vaak niet.
- **Vele vragen**
  Een AI-brief vraagt standaard naar profilering, internationale doorgiften en geautomatiseerde besluitvorming. Soms zijn die vragen relevant; soms is het juiste antwoord simpelweg dat zo'n verwerking niet plaatsvindt.
- **Veel vervolgbrieven**
  De betrokkene kan jouw antwoord teruggeven aan de chatbot met de opdracht om te zoeken naar onbeantwoorde vragen, juridische tegenargumenten en nieuwe vervolgstappen. Eén verzoek kan zo gemakkelijk uitgroeien tot een reeks steeds uitgebreidere brieven. Dat is frustrerend: juist een zorgvuldig antwoord kan zo de grondstof worden voor de volgende brief, waardoor het dossier maar blijft doorgroeien. Daardoor voelt dit al snel als een gesprek zonder natuurlijk eindpunt.

De kunst is dus om door de verpakking heen te kijken. Wat vraagt deze persoon écht? Waar heeft hij daadwerkelijk recht op? En vooral: hoe haal je dat efficiënt uit tien pagina's juridische AI-tekst, zonder iets te missen en zonder in een eindeloze discussie terecht te komen?



Hoe zat het ook weer met verzoeken onder de AVG?

Eén maand: de klok tikt

De termijn is niet veranderd: je hebt **één maand** na ontvangst om te reageren (artikel 12 lid 3 AVG). Is een verzoek complex, of krijg je er veel tegelijk? Dan mag je met maximaal twee maanden verlengen. Let op: dat moet je de betrokkene wel binnen die eerste maand laten weten, inclusief de reden. Stilzwijgend uitlopen telt niet als verlengen. Besluit je om (een deel van) het verzoek niet uit te voeren? Ook dan meld je dat binnen een maand, met de reden en de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of naar de rechter te stappen (artikel 12 lid 4 AVG).

Nog twee punten waar het in de praktijk vaak misgaat:

- **Kosteloos**
  De eerste kopie is gratis, ook als iemand het medisch dossier wil gebruiken voor een aansprakelijkheidszaak. Dat bevestigde het Hof van Justitie in 2023 al (C-307/22, FT/DW).
- **Identificatie**
  Je mag alleen om extra gegevens vragen als je redelijke twijfel hebt over de identiteit van de verzoeker (artikel 12 lid 6 AVG). Standaard een kopie van het identiteitsbewijs eisen is te veel gevraagd. DPG Media kreeg daarvoor een boete van € 262.500 (ECLI:NL:RVS:2025:4562). Je verificatieproces mag niet zelf een drempel worden voor de uitoefening van het recht.

Kun je een boete krijgen?

Kort antwoord: ja. Het niet (tijdig of volledig) afhandelen van een verzoek is een overtreding van de AVG. Een betrokkene die ontevreden is, kan een klacht indienen bij de AP. Die kan vervolgens een waarschuwing of berisping geven, een last onder dwangsom opleggen of een boete. Voor schendingen van de rechten van betrokkenen ligt het maximum op € 20 miljoen of 4% van de wereldwijde jaaromzet (artikel 83 lid 5 AVG).

Zo'n bedrag zul je als school of zorginstelling niet snel tegenkomen, maar ook kleinere sancties doen pijn. Een paar voorbeelden:

- Een klein recruitmentbureau reageerde niet binnen een maand op verwijderverzoeken van oud-kandidaten. De AP legde een boete op van € 6.000, en de Raad van State bleef daarbij (ECLI:NL:RVS:2024:2221). Dat de organisatie klein was of deels handmatig werkte, maakte niet uit.
- Theodoor Gilissen Bankiers weigerde een klant volledige inzage. De AP legde een last onder dwangsom op van € 12.000 per week. Omdat het overzicht daarna nog steeds onvolledig bleek, liep de rekening op tot € 48.000.

Daarnaast kan de betrokkene zelf naar de rechter. Afhankelijk van of je een bestuursorgaan bent of niet, loopt dat via bezwaar en beroep of via een verzoekschrift bij de civiele rechter. Het verzoek wordt dan alsnog afgedwongen, vaak met een dwangsom erbij.



En een schadevergoeding?

Ook dat kan. Op 19 maart 2026 deed het Hof van Justitie uitspraak in de zaak Brillen Rottler (C-526/24). Het Hof maakt duidelijk dat een betrokkene op grond van artikel 82 AVG recht kan hebben op schadevergoeding als zijn inzagerecht is geschonden. Er hoeft dus niet eerst een onrechtmatige verwerking te zijn vastgesteld: het slecht afhandelen van het verzoek is genoeg als grondslag.

Ook immateriële schade telt mee. Denk aan het verlies van controle over je gegevens, of onzekerheid over wat een organisatie ermee doet. Een landelijke ondergrens voor de ernst van de schade is niet toegestaan.

Toch is het geen automatisme. De betrokkene moet aantonen dat hij daadwerkelijk schade heeft geleden; die mag niet zomaar uit de schending worden afgeleid. En wie de situatie zelf in het leven roept om een claim uit te lokken, krijgt niets. Voor de praktijk betekent dit vooral: een slordig afgehandeld verzoek is niet langer alleen een risico richting de AP, maar ook een opening voor een claim.

Mag je een verzoek weigeren?

Soms. Is een verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig, dan mag je een redelijke vergoeding vragen of het verzoek weigeren (artikel 12 lid 5 AVG). Maar de lat ligt hoog, en de bewijslast ligt bij jou.

Een voorbeeld van een buitensporig verzoek is een waarbij wordt aangeboden dit weer in te trekken in ruil voor een of ander voordeel zoals het schikken van een lopende rechtszaak. In de In de Suitable-zaak (ECLI:NL:RBNHO:2026:9168) kregen organisaties tientallen vrijwel identieke verzoeken, gevolgd door kosten- en schadeclaims en schikkingsvoorstellen. De rechtbank concludeerde dat het de verzoeker niet daadwerkelijk om controle van zijn persoonsgegevens ging, maar om financieel voordeel.

In dat Brillen Rottler-arrest oordeelde het Hof dat ook een eerste verzoek buitensporig kan zijn. Dan moet je wel aantonen dat er sprake is van opzettelijk misbruik: iemand gebruikt het inzagerecht niet om te weten wat er met zijn gegevens gebeurt, maar bijvoorbeeld om kunstmatig een schadeclaim te creëren. Openbare informatie waaruit blijkt dat iemand dit patroon bij meerdere organisaties herhaalt, mag je daarbij meewegen.

Wat niet genoeg is:

- dat het verzoek met AI is geschreven;
- dat er juridische fouten in het verzoek zitten;
- dat het veel werk is;
- dat iemand in een conflict met je zit, bijvoorbeeld over een klacht, een beoordeling of een behandeling;
- dat iemand veel verzoeken doet. Alleen het aantal is niet doorslaggevend, zo blijkt ook uit een eerder arrest over klachten bij toezichthouders (C-416/23).

Twijfel je? Handel het verzoek dan af. Een weigering vraagt een concreet en goed gedocumenteerd dossier.



Wat doe je met tien pagina's AI-juridische taal?

De vaak lange, breed opgezette en juridisch geschreven AI-verzoeken kunnen intimiderend zijn en, zeker bij vervolgbrieven, ook frustrerend. Je verzet bergen werk op basis van vragen en argumenten die een AI voor de verzoeker heeft bedacht, terwijl die misschien alleen heeft gevraagd om "zijn rechten onder de AVG uit te oefenen". En ieder antwoord, goed of fout, geeft vervolgens opnieuw pagina's vol argumenten, vragen en verwijzingen terug. De kunst is dan ook niet om alles zin voor zin te weerleggen, maar om terug te gaan naar wat er daadwerkelijk van je wordt gevraagd.

Zoek eerst het verzoek in de tekst

Lees de brief een eerste keer helemaal door. Ga daarna terug en haal eruit wat de betrokkene daadwerkelijk van je vraagt. Een lange AI-brief kan bijvoorbeeld neerkomen op:

1. geef mij inzage in mijn persoonsgegevens;
2. vertel met wie die gegevens zijn gedeeld;
3. laat zien wie mijn dossier heeft geraadpleegd;
4. verwijder bepaalde gegevens;
5. beperk de verwerking zolang daarover discussie bestaat.

Daaromheen kunnen zes pagina's juridische onderbouwing staan. Daar kunnen relevante argumenten tussen zitten, maar ook herhalingen, duidelijk irrelevante verzoeken, algemene beschouwingen over de AVG en stellige conclusies die juridisch niet kloppen.

Cluster wat bij elkaar hoort en vertaal juridische formuleringen terug naar de concrete vraag. Een passage over artikel 5, artikel 6, artikel 12, artikel 15, het Handvest en drie arresten kan uiteindelijk gewoon betekenen: *waarom bewaren jullie deze notitie nog?*

Beantwoord het verzoek, niet iedere alinea

De betrokkene heeft recht op een volledig antwoord op zijn verzoek. Dat betekent niet dat je een juridisch verweerschrift moet schrijven waarin je ieder aangehaald wetsartikel en iedere stelling afzonderlijk bespreekt.



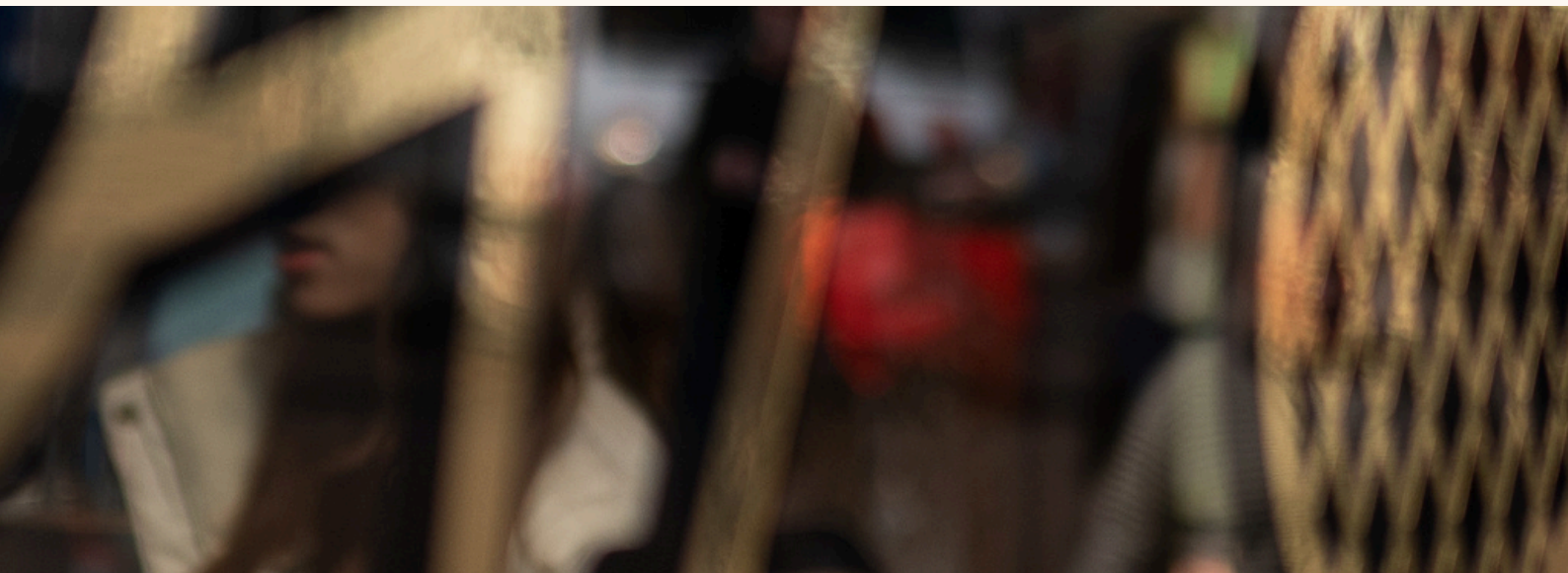
Staat er bijvoorbeeld vijf keer, in verschillende juridische bewoordingen, dat iemand wil weten aan welke organisaties zijn gegevens zijn verstrekt? Dan hoef je daar geen vijf antwoorden op te geven. Je moet wél zorgvuldig uitzoeken welke ontvangers er zijn en die vraag correct beantwoorden.

Hetzelfde geldt voor een onjuiste juridische stelling. Schrijft iemand dat je binnen veertien dagen moet antwoorden, dan hoef je geen halve pagina te besteden aan de vraag waarom dat niet klopt. Houd de juiste termijn aan en leg zo nodig kort uit welke termijn wel geldt.

Een goede vuistregel is: **laat je behandelinspanning afhangen van de relevantie van de vraag, niet van het aantal woorden waarmee die vraag is onderbouwd**. Let daarbij wel op dat je niet te enthousiast gaat samenvatten. Een vraag over ontvangers is iets anders dan een vraag over medewerkers die een dossier hebben geraadpleegd. Een verzoek om wissing is iets anders dan bezwaar tegen een verwerking. Wat juridisch verschillende verzoeken zijn, moet je ook afzonderlijk beoordelen.

Hierbij zijn drie vuistregels van belang:

Controleer wat ertoe doet	**Trek sporen uit elkaar**	**Voorkom een eindeloos gesprek**
AI kan overtuigend klinkende juridische argumenten produceren die niet bestaan, verkeerd zijn toegepast of niets veranderen aan het antwoord. Je hoeft niet iedere verwijzing in een lange brief uitputtend te controleren. Controleer vooral wat verschil kan maken voor je beslissing. Als iemand een onbekend arrest noemt ter onderbouwing van de stelling dat je bepaalde logging moet verstrekken, is het verstandig dat arrest te controleren. Als drie pagina's worden besteed aan de stelling dat de AVG een fundamenteel Europees grondrecht beschermt, hoef je daarvoor geen juridisch onderzoek te starten.	Een AI-brief kan meerdere dingen tegelijk doen. Een verzoek om inzage behandel je, net zoals een verzoek om verwijdering, onder de AVG. Een klacht over hoe een medewerker zich heeft gedragen kan onder je klachtenprocedure vallen. Een aansprakelijkstelling of eis tot schadevergoeding is weer iets anders. Vooral schadeclaims kunnen afleiden. Die claim moet je serieus beoordelen, maar ze staan los van de AVG-verzoeken zelf. Behandel deze dus op het daarvoor bestemde spoor. Daarmee voorkom je ook dat het inzageverzoek vertraging krijgt omdat de schadeclaim veel onderzoek vergt.	Vaak is niet zozeer het eerste verzoek het probleem, als wel het aantal (en de omvang van) vervolgverzoeken en -correspondentie. De betrokkene plakt vaak je reactie in een chatbot en vraagt: "Welke vragen heeft deze organisatie niet beantwoord? Welke juridische argumenten kan ik hiertegen aanvoeren?" Een uur later ligt er een nieuwe brief van zes pagina's. Aarzel dan niet om te verwijzen naar eerdere antwoorden en geef klacht-, bezwaar- en beroepsmogelijkheden voor de betrokkene. De AVG verplicht tot afhandeling van verzoeken, niet tot juridische discussie over de onderliggende wetsartikelen. Beoordeel dus of het nieuwe juridische argument aanleiding geeft om je eerdere antwoord te corrigeren of aan te vullen. Anders kun je het laten gaan.



Waarom niet gewoon alles in ChatGPT gooien?

Als de verzoeker AI gebruikt om tien pagina's te produceren, waarom zou jij die tien pagina's dan niet in een chatbot stoppen met de opdracht: haal de verzoeken eruit, controleer de juridische claims en schrijf een antwoord? AI is juist erg goed in het structureren en samenvatten van zulke teksten.

Maar jouw organisatie moet zorgvuldiger zijn dan de verzoeker. Een inzage- of verwijderverzoek bevat vrijwel altijd persoonsgegevens en soms zeer gevoelige informatie: medische gegevens, informatie over kinderen, arbeidsconflicten, klachten of beschuldigingen. Die kun je niet zomaar in een willekeurige AI-dienst plakken.

Controleer daarom eerst **welke AI-omgeving je gebruikt en onder welke voorwaarden.** Worden de ingevoerde gegevens gebruikt om modellen verder te trainen? Hoe lang worden prompts en bestanden bewaard en wie kan erbij? Is de aanbieder voor deze verwerking daadwerkelijk jouw verwerker en is er een passende verwerkersovereenkomst? Worden persoonsgegevens buiten de EER verwerkt of toegankelijk gemaakt, en is die doorgifte juridisch geregeld? En past het gebruik van deze tool überhaupt bij je eigen beveiligings- en privacybeleid?

Ook met een goedgekeurde AI-omgeving blijft menselijke controle nodig. Een model kan uitstekend helpen om een lange brief te ontleden, herhalingen te herkennen en een eerste antwoord op te stellen. Het mag niet ongemerkt beslissen dat een onderdeel irrelevant is, dat een verzoek buitensporig is of dat bepaalde persoonsgegevens niet hoeven te worden verstrekt. De AI-uitvoer is dus een collega die meekijkt, niet een assistent die voorbereidt waar jij akkoord op geeft.

AI kan dus prima helpen tegen AI, maar niet door het probleem simpelweg door te schuiven naar de eerste chatbot die voorhanden is. Je hebt een omgeving en werkwijze nodig waarin de persoonsgegevens beschermd blijven en waarin een deskundige verantwoordelijk blijft voor de uiteindelijke beoordeling. De verzoeker mag zijn medisch dossier misschien zonder nadenken in een gratis chatbot plakken; dat betekent niet dat de zorginstelling hetzelfde mag doen.

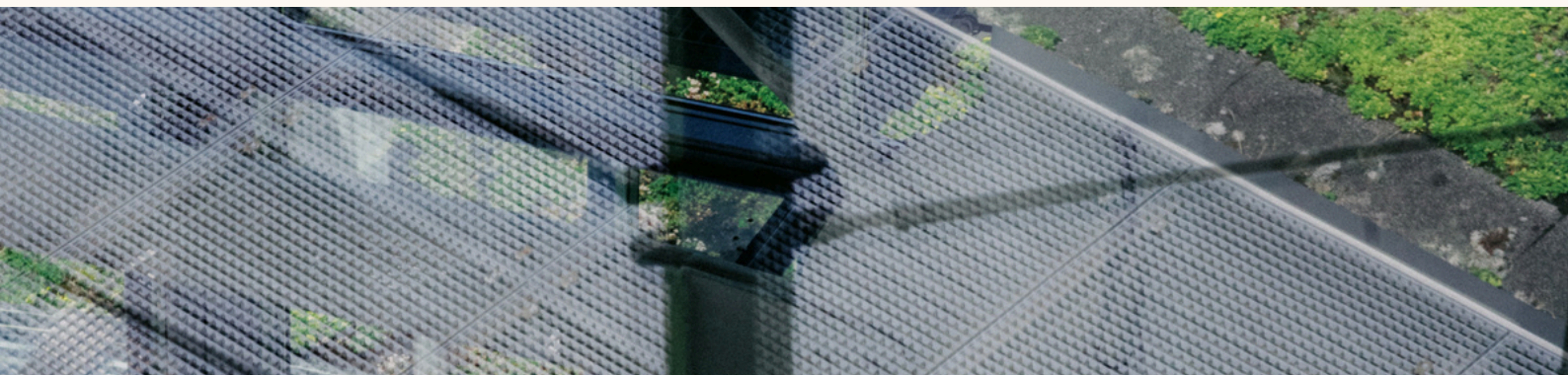
Leg ten slotte zelf de structuur terug

Laat je antwoord niet dicteren door de opbouw van de AI-brief. Geef de betrokkene een helder antwoord in je eigen structuur:

- dit hebben wij als uw verzoeken opgevat;
- dit hebben wij onderzocht;
- dit zijn de persoonsgegevens en aanvullende gegevens waarop u recht heeft;
- op deze onderdelen geven wij uitvoering aan uw verzoek;
- op deze onderdelen doen wij dat niet, met deze reden;
- dit is wat u kunt doen als u het daarmee niet eens bent.

Daarmee maak je ook controleerbaar of je iets hebt gemist. Heeft de betrokkene eigenlijk nog een andere vraag bedoeld, dan kan hij dat aangeven. Bijkomend voordeel is dat je bij deze structuur standaard tekstblokken en antwoordsjablonen kunt ontwikkelen waarmee je sneller het antwoord klaar hebt.

Laat de AI-tekst dus binnen. Maar behandel de verzoeken die erin zitten. Een brief van tien pagina's krijgt niet automatisch een antwoord van tien pagina's. Hij krijgt een zorgvuldig antwoord op alles wat er daadwerkelijk wordt gevraagd.



Tot slot

De stroom aan AI-gegenereerde verzoeken gaat niet meer weg. Dat hoeft ook geen probleem te zijn, zolang je proces op orde is. Het recht op inzage en verwijdering is fundamenteel, maar niet onbeperkt. Wie weet wat er gevraagd wordt, waar de gegevens staan en welke uitzonderingen gelden, handelt een verzoek van drie kantjes net zo rustig af als dat korte mailtje van vroeger.

Benieuwd hoe de Inzage- en verwijderverzoek assistent jouw organisatie kan ontlasten? Of wil je hulp bij het inrichten van je proces? Neem contact met ons op, dan kijken we samen wat er al staat en wat er nog nodig is.





Onze inhouse training:
AI-slop in de organisatie

Praktisch omgaan met lange, juridisch ogende en AI-ondersteunde klachten, bezwaren en verzoeken.

Vertaal de inzichten uit deze whitepaper naar concrete procesverbeteringen voor jouw organisatie met onze inhouse training '**AI-slop in de organisatie**'. Op basis van jullie eigen praktijkvoorbeelden wordt de training op maat gemaakt, en zoeken we naar waar de behandeling vastloopt, welke risico's collega's zien en welke oplossingen binnen de eigen processen en de AVG werkbaar zijn.

Interesse? Neem contact op via:

www.ictrecht.nl
contact@ictrecht.nl
020 - 663 1941