



Datum

28 november 2023

Ambtsbericht

Onderwerp

Informatievoorziening voor de reactie van de minister voor Rechtsbescherming op een e-mailbericht over het functioneren van de Autoriteit Persoonsgegevens op verzoek van de vaste Tweede Kamercommissie voor Justitie en Veiligheid

Op 14 september heeft de vaste Tweede Kamercommissie voor Justitie en Veiligheid de minister voor Rechtsbescherming verzocht om te reageren op een e-mailbericht van 6 juli over het functioneren van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit ambtsbericht dient ter verschaffing van informatie aan het Ministerie van Justitie en Veiligheid voor het opstellen van een reactie.

Informatie voor het opstellen van een reactie:

Over individuele meldingen en zaken doet de AP in principe geen uitspraken, wat betekent dat we over het contact met de betrokkene in het openbaar niet in detail treden. Onderstaande informatie blijft om die reden op hoofdlijnen.

In het e-mailbericht wijst de betrokkene op een bij de AP ingediende klacht op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) over de Sociale Verzekeringsbank (SVB) die tot een boete heeft geleid. Hoe de AP in deze zaak tot een handhavende maatregel is gekomen, wordt toegelicht in het [boetebesluit](#). Kort samengevat komt het op het volgende neer. Op 1 november 2019 ontving de AP een AVG-klacht over de telefonische dienstverlening van de SVB. Na een eerste inhoudelijke beoordeling van deze klacht concludeerde de AP dat die niet noopte tot nader onderzoek. Hierover is de klaagster geïnformeerd door middel van een besluit op haar klacht, waarna zij hiertegen bezwaar heeft gemaakt bij de AP. Naar aanleiding van het bezwaarschrift heeft de AP alsnog een nader onderzoek naar de gang van zaken bij de SVB uitgevoerd. Dat onderzoek was breder van omvang dan de specifieke klacht van klaagster. Dit nadere onderzoek heeft geleid tot de conclusie dat er bij de SVB inderdaad sprake was van handelen in strijd met AVG, zij het niet in de door klaagster aangedragen casus. Er kan echter wel worden gesteld dat de casus van de klaagster, en haar vasthoudendheid bij het vragen om een inhoudelijk onderzoek, het een en ander in gang heeft gezet.

Zodra het onderzoeksrapport bekend werd, heeft de SVB maatregelen genomen en de beveiliging van de telefonische dienstverlening conform de AVG op orde gebracht. Vanwege de proactieve houding van de SVB heeft de AP het boetebedrag verlaagd.

Daarnaast refereert de betrokkene in het e-mailbericht op een AVG-klacht over het verwerken van gegevens over afval van individuele huishoudens door de gemeente Voorschoten. In deze zaak heeft de AP recent, op 17 november 2023, een [boetebesluit](#) genomen en gepubliceerd. De AP heeft de gemeente een boete opgelegd, omdat de gemeente informatie over afval van huishoudens langer bewaarde dan nodig was en bovendien inwoners hier niet goed over informeerde. Inmiddels heeft de gemeente maatregelen



Datum

28 november 2023

genomen en daarmee de dienstverlening conform de AVG op orde gebracht. De bezwaartermijn voor deze zaak loopt nog.

Deze specifieke klachten hebben, zoals hierboven toegelicht, geleid tot een uitgebreid inhoudelijk onderzoek en handhavend optreden. Dit soort onderzoeken duren over het algemeen minimaal 1,5 jaar. De AP ontvangt echter via het telefonisch spreekuur en meldformulier een groot aantal klachten, tips, signalen en andere meldingen. Ze vormen vaak de basis voor onderzoeken naar ernstige privacyovertredingen, contacten met (branche)organisaties of informatie op de AP website, maar bieden ook inzicht in trends en actuele risico's waar de AP op moet reageren. Door een structureel gebrek aan capaciteit om burgers bij te staan met voorlichting en advies, heeft de AP de openingstijden van het telefonisch spreekuur de afgelopen jaren drastisch moeten terugbrengen; van 8 uur elke werkdag in 2018 naar 2 uur elke werkdag in 2023. Ook laten we burgers inmiddels weten dat het opstarten van de behandeling van een klacht ongeveer 6 maanden duurt. Desondanks is er de afgelopen jaren een behoorlijke voorraad ontstaan die nog behandeld moet worden.

De wachttijd is dus lang en niet alle klachten kunnen worden opgepakt. Daarom maakt de AP bij elke klacht een afweging of zij nader onderzoek gaat doen of dat een andere oplossing geschikter is. Zo kan ook worden besloten ander toezichtinstrumentarium in te zetten, zoals een waarschuwingsbrief, het voeren van een gesprek met de organisatie of voorlichting via bijvoorbeeld de website van de AP. Bij deze afweging speelt onder meer een rol of sprake is van een breder maatschappelijk belang om de klacht te onderzoeken, en of de klacht ziet op één van de [focusgebieden](#) of [jaarplanthema's](#) van de AP.

Noodgedwongen maakt de AP nu strikter dan gewenste keuzes in de klachten die we wel en niet oppakken. Dit terwijl we burgers goed willen kunnen helpen. Waar mogelijk zetten we in op empowerment van burgers via voorlichting op onze website en het telefonische spreekuur. Ook spreekt de AP verantwoordelijke partijen aan op overtredingen. Deze aanpak staat of valt met meer sterke handhaving bij niet opvolging. Om mogelijke slachtoffers goed te helpen, tijdens kantooruren met het telefonisch spreekuur open te zijn, en waar nodig vaker én sneller te interveniëren, moet de capaciteit van de AP worden uitgebreid. Mede naar aanleiding van [het rapport](#) van de Nationale Ombudsman uit 2021, heeft de AP haar gebrek aan middelen al eerder onder de aandacht gebracht van bewindspersonen en Kamerleden.