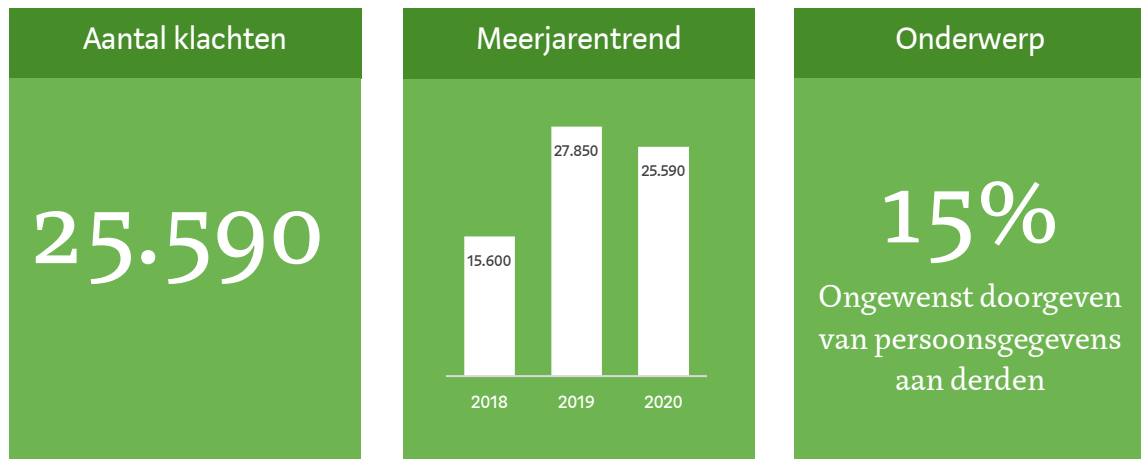




Klachtenrapportage: facts & figures

Overzicht 2020



Samenvatting

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in 2020 25.590 klachten ontvangen. Dit zijn er 8% minder dan in 2019. Deze daling komt onder meer doordat het telefonisch spreekuur minder lang open was, vanwege capaciteitsproblemen bij de AP. Daardoor was er minder gelegenheid om klachten in te dienen. De AP rondde 21.150 klachten in 2020 af. Op 1 januari 2021 lagen er nog circa 9.800 klachten te wachten op behandeling.

Een derde van de klachten had te maken met de privacyrechten van burgers. Bijvoorbeeld klachten over organisaties die niet meewerkten als mensen inzage wilden in hun eigen gegevens of die gegevens wilden laten verwijderen. Daarnaast ging 15% van de klachten over het ongewenst doorgeven van persoonsgegevens aan andere organisaties.

Iedereen kan een klacht indienen

We hebben allemaal recht op bescherming van onze persoonsgegevens. Iedereen die het niet eens is met hoe een organisatie omgaat met zijn of haar persoonsgegevens, kan een klacht indienen bij de AP.

Deze rapportage laat zien wat voor soort klachten de AP in 2020 ontving en hoe de AP die klachten behandelde. Dat kunnen klachten zijn over een inbreuk op iemands eigen persoonsgegevens, maar ook op die van een ander. Het kunnen anonieme klachten zijn, algemene klachten over organisaties of klachten over dreigende privacyschendingen.



Corona

Door de Covid-19-pandemie is 2020 een bijzonder jaar te noemen. Ook tijdens deze crisis is gebleken dat het beschermen van de privacy een groot goed is. In 2020 ontving de AP veel klachten die met corona te maken hadden. Deze klachten hebben geleid tot diverse onderzoeken en acties vanuit de AP.

In deze rapportage is extra aandacht voor klachten over de maatregelen van de overheid om het coronavirus te bestrijden. Met deze rapportage geven we inzicht in wat we met deze klachten hebben gedaan.



TIP: Kijk op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens voor meer informatie over de privacywet en uw rechten: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Informatieverzoeken en klachten

In 2020 namen 31.400 mensen en organisaties contact op met de AP voor informatie over de AVG of met een privacyklacht. In bijna 25.600 gevallen (82%) was sprake van een privacyklacht. De overige gevallen 5.800 (18%) waren verzoeken om informatie.

De AP is wettelijk verplicht de klachten die gaan over een inbreuk op iemands eigen persoonsgegevens in behandeling te nemen. Dit geldt niet voor anonieme klachten, algemene klachten of klachten die gaan over de persoonsgegevens van iemand anders. Maar deze klachten zijn even belangrijk voor de toezichtstaak van de AP. Daarom beoordeelt de AP ook deze klachten. Alleen leiden ze niet automatisch tot een individueel onderzoek. Op basis van deze klachten kan de AP wel besluiten een controlerend onderzoek te starten, bijvoorbeeld omdat uit een klacht blijkt dat er sprake is van een grove privacyschending of omdat meerdere klachten over één organisatie gaan.

Aantal klachten

Nationaal

De AP ontving in 2020 25.590 privacyklachten. Ten opzichte van 2019 zien we een lichte daling van het aantal klachten (8%), maar als we de trend bekijken sinds de invoering van de AVG in 2018 zien we eerder een stabilisering van het aantal klachten. Waar het aantal klachten in 2018 15.600 bedroeg, steeg dat in 2019 met 79% tot 27.850 en blijft het aantal klachten in 2020 op een vergelijkbaar hoog niveau.

Er is een aantal mogelijke verklaringen voor het dalen van de klachten met 8%. De AP heeft in 2020 op haar website duidelijk aangegeven dat het gemiddeld 6 maanden duurt voordat zij een klacht in behandeling kan nemen. Dit kan een reden zijn voor burgers om hun klacht uiteindelijk niet in te dienen. Ook heeft de AP nog duidelijker laten weten dat mensen hun klacht eerst bij de organisatie zelf moeten indienen voordat zij bij de AP terecht kunnen.

Daarnaast heeft de AP in 2020 de openingstijden van het telefonisch spreekuur aangepast. De AP is nu 6 uur per dag bereikbaar in plaats van 8 uur. De AP heeft, vanwege haar krappe budget, de keuze gemaakt om



25% minder telefonisch bereikbaar te zijn om zo meer klachten te kunnen afhandelen. Hierdoor hebben burgers dus minder tijd per dag om telefonisch een klacht bij de AP in te dienen.

Internationaal



Een deel van de privacyklachten heeft een grensoverschrijdend karakter. De AP heeft in 2020 950 internationale klachten ontvangen en beoordeeld. Hiervan zijn er 278 direct bij de AP binnengekomen. De overige klachten zijn binnengekomen via privacytoezichthouders uit andere EU-lidstaten. Het aantal in 2020 ontvangen internationale klachten is nagenoeg gelijk aan dat van 2019.

Internationale klachten gaan over organisaties die in meerdere EU-landen actief zijn of die meerdere vestigingen hebben in de EU. Bij klachten over organisaties met het hoofdkantoor in Nederland neemt de AP de leiding in het onderzoek. De AP werkt dan samen met privacytoezichthouders van andere lidstaten.

Voorbeeld samenwerking tussen privacy toezichthouders

'Ik (een Spaanse burger) heb op een website van een Nederlandse eigenaar kleding gekocht. Na de ontvangst van mijn bestelling wilde ik mijn persoonsgegevens laten verwijderen. In de privacyverklaring kon ik hierover niks vinden. Ik vond alleen een verwijzing naar een postadres in Nederland.'

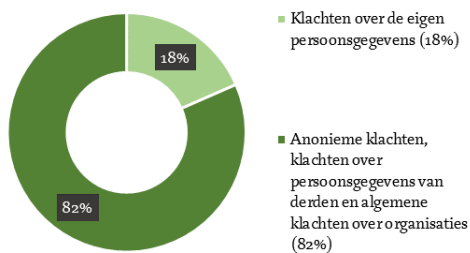
Deze klacht ontving de AP via de Spaanse privacytoezichthouder. De AP heeft contact opgenomen met de eigenaar van de webshop. Na deze interventie van de AP heeft de eigenaar de privacyverklaring (in alle talen) op de website aangepast. Ook kunnen klanten een verwijderverzoek voortaan digitaal indienen.

De AP heeft haar werkwijze afgestemd met de privacytoezichthouder in Spanje, die het eens was met de aanpak, het onderzoek en de interventie van de AP.

Disclaimer: dit voorbeeld is gebaseerd op een gemelde klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Vanwege de privacy van de betrokkene zijn sommige omstandigheden veranderd.



Soort klachten



Bijna één vijfde (18%) van de klachten die de AP in 2020 ontving, ging over de eigen persoonsgegevens van degene die de klacht indiende. Het aantal klachten over de eigen persoonsgegevens is gedaald ten opzichte van 2019. Dit komt onder andere door de invoering van een nieuw klachtenformulier op de website van de AP. In het nieuwe formulier is duidelijker aangegeven wanneer iemand wel of niet een klacht over de eigen persoonsgegevens kan indienen. Dit heeft geleid tot minder klachten over de eigen persoonsgegevens en tot meer anonieme klachten, klachten over persoonsgegevens van derden en algemene klachten over organisaties.

Mensen kunnen een klacht op verschillende manieren melden bij de AP: telefonisch, via het online klachtenformulier of per post. In 2020 werden de nationale klachten voornamelijk telefonisch (50%) en via het online klachtenformulier (49%) ingediend. Een beperkt aantal klachten ontving de AP via de post (1%).



TIP: Heeft u vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens of wilt u weten wat de AP voor u kan betekenen? Bel dan naar het telefonisch spreekuur van de AP. De AP is dagelijks van 09:00 tot 15:00 uur bereikbaar op 088-1805 250.



Uitgelicht: corona gerelateerde klachten

Een deel van de klachten die de AP in 2020 ontving, had te maken met maatregelen van de overheid tegen het coronavirus. Deze maatregelen kunnen sterk van invloed zijn op de privacy van burgers.

Bijvoorbeeld de verplichting voor horecaondernemers om contactgegevens van bezoekers te registreren. Naar aanleiding van klachten hierover heeft de AP een brief gestuurd aan horecaondernemers met uitleg over de privacyregels en contact opgenomen met de brancheorganisatie Koninklijke Horeca Nederland (KHN). KHN is geweest op een juiste en privacy verantwoorde manier om contactgegevens te registreren.

Voorbeeld contactgegevens in de horeca

'In de zomer heb ik een restaurant bezocht met een vriendin. En vanwege corona zijn ze nu dus tijdelijk verplicht om je telefoonnummer en zo te vragen. Dat heb ik dus braaf ingevuld op een lijstje. Nou, dat had ik beter niet kunnen doen. Ik werd de volgende dag gebeld door een onbekend nummer. Nadat ik had opgenomen zei een mannestem mijn naam en vroeg vervolgens of ik eens wat met hem wilde drinken. Wat bleek, hij had mijn gegevens van de contactlijst gehaald van het restaurant waar ik was geweest!'

De AP ontving in 2020 diverse klachten over horecaondernemingen die niet zorgvuldig omgingen met de contactgegevens van hun bezoekers. Bijvoorbeeld contactlijsten die open en bloot in het restaurant lagen of die langer werden bewaard dan nodig is. De AP heeft een brief met uitleg over de privacyregels verstuurd aan deze horecaondernemers.

Disclaimer: dit voorbeeld is gebaseerd op gemelde klachten bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Vanwege de privacy van de betrokkenen zijn sommige omstandigheden veranderd.

Ook ontving de AP veel klachten van burgers die zich zorgen maakten over het plan van het kabinet om een wijziging door te voeren in de Telecommunicatiewet, waarmee locatiegegevens van alle Nederlanders kunnen worden gebruikt in de strijd tegen corona. Ook de AP maakte zich zorgen over deze ontwikkeling. De AP bracht hierover dan ook een kritisch advies uit. De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel inmiddels controversieel verklaard. Dit betekent dat het parlement er niet over stemt en dat het demissionaire kabinet de tijdelijke wet niet mag doorzetten.

Verder ontving de AP in 2020 veel klachten over werkgevers die de lichaamstemperatuur van hun werknemers opmaten en hiermee mogelijk medische gegevens van hun werknemers verwerkten, wat niet mag. Naar aanleiding van deze klachten is de AP een onderzoek gestart naar twee organisaties die deze werkwijze hanteerden. [De organisaties bleken in overtreding te zijn.](#) Naar aanleiding van de vele klachten



over dit onderwerp heeft de AP een brief verstuurd aan de desbetreffende werkgevers met uitleg over de privacyregels die gelden.

Voorbeeld temperatuurmeting bij laden en lossen

'Ik ben chauffeur van beroep en kom bij verschillende klanten om te laden of lossen. Gisteren kwam ik bij een klant waarbij ik verplicht mijn temperatuur moest laten meten vanwege het coronavirus. Toen ik dit weigerde, mocht ik mijn vracht niet lossen. Ik heb mijn werkgever gebeld en die vond dat ik het maar gewoon moest doen.'

Lichaamstemperatuur is een gegeven over iemands gezondheid. Organisaties mogen zulke gegevens niet zomaar verwerken. De AP heeft de regels hiervoor duidelijk uitgelegd op haar website en opgenomen in een brief aan verschillende organisaties waarover de AP klachten had ontvangen.

Disclaimer: dit voorbeeld is gebaseerd op gemelde klachten bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Vanwege de privacy van de betrokkenen zijn sommige omstandigheden veranderd.

De AP heeft verschillende manieren om haar toezichttaken uit te voeren. Zo heeft de AP naar aanleiding van klachten over online (video)bellen en online proctoring (digitale surveillance bij examens) in het onderwijs besloten om een verkennend onderzoek te doen. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in hoe onderwijsinstellingen persoonsgegevens verwerken bij online (video)bellen en online proctoring. Na het onderzoek publiceerde de AP [aanbevelingen die onderwijsinstellingen moeten helpen om de juiste keuzes te maken bij de inzet van online \(video\) bellen en online proctoring](#).

In het laatste kwartaal van 2020 zag de AP het aantal telefonische klachten over coronasneltesten toenemen. Burgers vroegen zich af of een organisatie, veelal een werkgever, zomaar een sneltest mag afnemen.



Voorbeeld sneltest door werkgever

‘Mijn werkgever heeft laten weten dat na de kerstvakantie alle werknemers via een sneltest worden getest op het coronavirus. De werknemers moeten de testuitslag mailen naar een HR-medewerker. Ik wil hier helemaal niet aan meewerken, maar ik ben bang dat dit anders consequenties gaat hebben voor mijn arbeidsovereenkomst.’

Een werkgever mag meestal niet een sneltest afnemen. Een werkgever mag namelijk niet zomaar gezondheidsgegevens verwerken. De uitslag van een coronasneltest is een gezondheidsgegeven dat te herleiden is tot een specifiek persoon. Een mogelijkheid om iemands gezondheidsgegevens te verwerken is als diegene hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft. Maar tussen een werkgever en werknemer bestaat een hiërarchische relatie. En daarom is een werknemer vaak niet vrij om toestemming te geven.

Bij deze klacht worden de gegevens ook nog eens gemaild naar een HR-medewerker. Dat mag niet. Alleen een bedrijfsarts mag medische gegevens verwerken.

Disclaimer: dit voorbeeld is gebaseerd op gemelde klachten bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Vanwege de privacy van de betrokkenen zijn sommige omstandigheden veranderd.

Ook in 2021 hebben we nog te maken met het coronavirus. In 2020 heeft de AP een speciaal team opgericht dat zich bezig houdt met belangrijke signalen over dit onderwerp. Ook in 2021 zal dit team deze signalen nauwlettend volgen.



TIP: Op de website van de AP staat een [vragenlijst](#). In dit dossier vindt u veel gestelde vragen over privacy & corona.

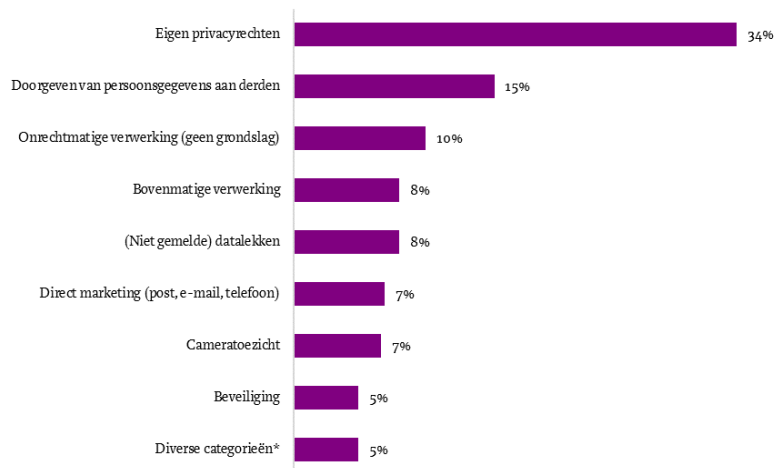
Klachten per onderwerp

De meeste privacyschendingen binnen de nationale klachten over de eigen persoonsgegevens (34%) gingen over organisaties die de [privacyrechten](#) van degenen die de klacht indienden niet (volledig) faciliteerden (recht op inzage, verwijdering, rectificatie of bezwaar). Ook in 2018 en 2019 gingen de meeste klachten hierover. Daarnaast gingen in 2020 veel klachten over het ongewenst doorgeven van persoonsgegevens aan andere partijen (15%) en over het verwerken van persoonsgegevens zonder een van de grondslagen uit de AVG (10%).

Het aantal klachten over direct marketing (ongewenste, gerichte reclame per post, e-mail of telefoon) daalde van 15% in 2019 naar 7% in 2020. In 2019 ontving de AP veel klachten over banken die



betaalgegevens wilden gebruiken voor direct marketing. De AP heeft de branchevereniging toen een [brief met uitleg over de privacyregels verzonden](#). In 2020 is het aantal klachten over dit onderwerp afgenomen.



* waaronder: verwerking kopie ID, verwerking bijzondere persoonsgegevens, cookies, beeldmateriaal online, biometrie en verwerking persoonsgegevens kinderen.

Klachten per sector

Net als in 2018 en 2019 gingen in 2020 verreweg de meeste klachten (43%) over organisaties binnen de sector zakelijke dienstverlening. Hieronder vallen onder meer horeca, energiebedrijven, juridische dienstverlening en detailhandel. Omdat de sector zakelijke dienstverlening zo'n brede sector is, is het logischerwijs de sector met de meeste klachten. Binnen deze sector gingen de meeste klachten over privacyrechten (37%).

Daarnaast ontving de AP veel klachten over verenigingen en burgers, de overheid en de zorg (alle 11%). Van de klachten over verenigingen en burgers ging bijna de helft over cameratoezicht (48%). Dit onderwerp leeft in de maatschappij. De AP heeft daarom in 2020 de informatie op haar website over dit onderwerp verbeterd. Zo geeft de AP op haar website [voorlichting aan personen of organisaties die een camera buiten de woning of bedrijfspand willen ophangen](#).

Naast klachten over cameratoezicht vallen binnen deze categorie bijvoorbeeld klachten over religieuze instellingen, sportclubs en verenigingen van eigenaren.



Voorbeeld geen reactie op verwijderverzoek

'Ik heb een verzekeringsmaatschappij gevraagd om mijn vaste en mobiele telefoonnummer en mijn e-mailadres te verwijderen. Op dit verzoek is geen reactie gekomen. Ik heb ook gevraagd hoe deze maatschappij überhaupt aan mijn gegevens is gekomen. Ik heb geen klantrelatie met deze maatschappij.'

De AP heeft in dit geval besloten te bemiddelen. De AP heeft daartoe telefonisch contact opgenomen met de functionaris gegevensbescherming (FG) van de verzekeringsmaatschappij. De FG heeft de AP toegezegd de klacht intern te gaan onderzoeken en de uitkomst terug te koppelen aan de AP.

Disclaimer: dit voorbeeld is gebaseerd op gemelde klachten bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Vanwege de privacy van de betrokkenen zijn sommige omstandigheden veranderd.



LET OP! De AP neemt uw klacht alleen in behandeling als u eerst uw klacht heeft ingediend bij de organisatie zelf en u hiervan bewijs kunt overleggen.

Behandelde klachten

In 2020 heeft de AP 21.150 klachten afgerond. Hieronder vallen ook 12.280 telefonische klachten die de AP direct in het gesprek met de indiener van de klacht kon afronden. Bijvoorbeeld door de indiener te wijzen op de mogelijkheden om de organisatie waarover de klacht ging aan te spreken.

De AP is wettelijk verplicht om klachten te behandelen die gaan over iemands eigen persoonsgegevens (4.725 in 2020). In 2020 rondde de AP 5.860 van zulke klachten af. Dit zijn zowel klachten uit 2019, die de AP in 2020 afrondde, als klachten uit 2020. De AP heeft een behoorlijk deel van deze klachten afgehandeld volgens het prioriteringsbeleid van de AP. Dit beleid heeft de AP in 2019 ingevoerd vanwege het hoge aantal klachten en de beperkte capaciteit van de AP. Het houdt in dat de AP bij een deel van de klachten geen nader onderzoek uitvoert. In 2020 moest de AP vaker dan wenselijk besluiten om geen nader onderzoek naar een klacht in te stellen. De ernstigste klachten pakt de AP wel op, maar de AP heeft te weinig medewerkers om alle klachten adequaat te onderzoeken.

In 2020 heeft de AP nog steeds te maken met een achterstand in de klachtbehandeling. Deze achterstand is ontstaan in 2018 en 2019 en bedraagt eind 2020 bijna 1.500 klachten over de eigen persoonsgegevens. Daarnaast heeft de AP een achterstand in de behandeling van circa 8.300 klachten uit 2019 en 2020 die niet over de eigen persoonsgegevens gaan (anonieme klachten, algemene klachten of klachten die gaan over de persoonsgegevens van iemand anders).



Wijze van behandeling van schriftelijk ingediende nationale klachten

De AP kent verschillende manieren om een klacht af te handelen. Bij een kwart van de klachten die we als AP in 2020 hebben afgehandeld (die gingen over de eigen persoonsgegevens) hebben we de indiener van de klacht geholpen om de klacht zelf op te lossen, bijvoorbeeld door te wijzen op voorbeeldbrieven op de website van de AP.

Bij één vijfde van de klachten hebben we een brief gestuurd aan de organisatie waar de klacht over ging met uitleg over de privacyregels of hebben we een gesprek gevoerd met de organisatie om de privacyregels uit te leggen en te vragen de huidige werkwijze aan te passen.

Verder was één derde van alle klachten geen privacyschending of was de klacht, nadat we om aanvullende informatie hadden gevraagd, nog steeds te onduidelijk.

Zoals eerder benoemd, is de AP genoodzaakt om bij een deel van zowel de nationale als internationale klachten te besluiten geen nader onderzoek te doen. Zo kan de AP de beschikbare capaciteit inzetten op grove schendingen. Dit hebben wij in 2020 bij één vijfde deel van de klachten gedaan. Daarbij hielden wij rekening met de prioriteiten uit onze meerjarenstrategie, de [Focus AP 2020-2023](#).



TIP: Twijfelt u of de AP uw klacht in behandeling kan nemen? Bel dan met de AP tijdens het telefonisch spreekuur. De AP is dagelijks van 09:00 tot 15:00 uur bereikbaar op 088-1805 250.

Onderzoeken

Zeven onderzoeken naar aanleiding van klachten hebben in 2020 geleid tot het opleggen van een corrigerende maatregel aan een organisatie. De AP gaf drie organisaties een berisping en legde vier organisaties een boete op. Aan een van deze organisaties legde de AP naast een boete een last onder dwangsom op.