



Klachtenrapportage: facts & figures

Overzicht 25 mei tot 25 november 2018



Introductie

Iedereen heeft privacyrechten. Met de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zijn die rechten versterkt: sinds 25 mei kunnen mensen een privacyklacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dat kan als iemand vermoedt dat zijn/haar persoonsgegevens zijn verwerkt of dreigen te worden verwerkt op een manier die in strijd is met de privacywet. Deze rapportage geeft inzicht in alle klachten die de AP heeft ontvangen sinds 25 mei en de manier waarop de klachten zijn behandeld. Dat kunnen klachten zijn over een inbreuk op eigen persoonsgegevens, maar ook anonieme klachten, algemene klachten over organisaties, klachten over persoonsgegevens van derden of klachten over onrechtmatige verwerkingen die dreigen te gaan plaatsvinden.

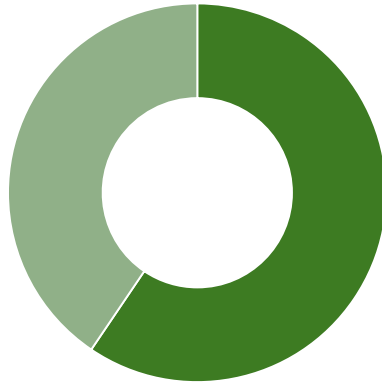
Informatieverzoeken en klachten

Sinds 25 mei hebben 22.679 mensen en organisaties contact opgenomen met AP voor informatie over de AVG of met een privacyklacht. In 9.661 gevallen ging het over een privacyklacht (43%).

De AP heeft een wettelijke verplichting om de klachten die gaan over een inbreuk op iemands eigen persoonsgegevens in behandeling te nemen. Klachten die anoniem worden ingediend, algemene klachten over organisaties of klachten die gaan over de persoonsgegevens van een derde zijn van even groot belang voor de toezichtstaak van de AP. Dit betekent dat ook deze klachten kunnen leiden tot actie, waaronder onderzoek.



Totaal aantal klachten



- Anonieme klachten, klachten over persoonsgegevens van derden en algemene klachten over organisaties (60%)
- Klachten over eigen persoonsgegevens (40%)

Een klacht kan via de telefoon gemeld worden, via een online klachtenformulier of schriftelijk worden ingediend. De meeste klachten (65%) klachten worden ingediend via het klachtenformulier op de website van de AP.

Voorbeeldklacht

"Ik ben gebeld door een medewerker van een energiemaatschappij met een aanbod om energie van hen af te nemen. Wat mij verbaasde is dat ik geen klant ben en ik nog nooit eerder in contact ben gekomen met deze organisatie. Ik heb direct aan de medewerker gevraagd hoe de energiemaatschappij aan mijn gegevens komt. De organisatie gaf aan dat zij geen persoonsgegevens van mij hebben, maar dat zij mijn persoonsgegevens (in)kopen bij een handelsinformatiebureau, die persoonsgegevens ontvangt van telecomproviders. Ik wil niet dat mijn gegevens zonder mijn weten worden verzameld en doorverkocht." De AP neemt contact op met de energiemaatschappij en legt uit wat de regels zijn. De energiemaatschappij mag niet zomaar mensen benaderen voor een marketingdoel, hiervoor is meestal toestemming nodig. Daarnaast wijst de AP de klager op het recht van bezwaar. De klager heeft het recht de energiemaatschappij te vragen om geen persoonsgegevens meer te gebruiken voor een marketingdoel. Verder bereidt de AP een onderzoek voor naar een handelsinformatiebureau.



Behandelde klachten

Van de 9.661 klachten die de AP sinds 25 mei heeft ontvangen, is 56% behandeld en daarmee afgesloten. Hieronder vallen ook telefonische klachten die naar tevredenheid zijn afgerond. 44% van de klachten is nog in behandeling. Deze klachten moeten eerst verder worden verrijkt of nader worden onderzocht om te kunnen bepalen op welke manier zij kunnen worden behandeld. Er zijn inmiddels 11 onderzoeken gestart. Die zijn gebaseerd op een veelvoud aan klachten.



- Behandelde klachten (56%)
- Klachten in behandeling (44%)

Internationaal

De AP speelt een rol in 331 internationale klachten. Een groot deel daarvan (176) is binnengekomen bij de AP via het klachtenformulier of een telefonische melding. Het gaat om klachten over organisaties met grensoverschrijdende activiteiten of met meerdere vestigingen binnen Europa. De AP is voor 21 van de 176 klachten de 'leidende' toezichthouder. Als de klacht gaat over een verwerking die alleen in Nederland plaatsvindt, of specifiek is voor Nederland, worden deze klachten na overleg met de leidende toezichthouder, alsnog door de AP behandeld. Dat is tot nu toe in 20 van de 176 internationale klachten gebeurd.

De AP heeft ook 36 internationale klachten doorgestuurd gekregen van andere Europese toezichthouders over organisaties die wel een hoofdvestiging in Nederland hebben. Voor deze internationale klachten is de AP ook de leidende toezichthouder, tenzij de andere Europese toezichthouder om lokale behandeling vraagt. Dat is in 2 van de 36 internationale klachten gebeurd. Tot slot is de AP ook betrokken bij internationale klachten van andere toezichthouders. Bijvoorbeeld wanneer er het risico bestaat dat een Nederlandse burger geraakt wordt door een verwerking, of als er een Nederlandse vestiging van de organisatie bestaat. De AP is betrokken toezichthouder in 119 internationale klachten.

Voorbeeldklacht

De AP heeft meerdere klachten ontvangen over een beoordelingswebsite die in Nederland veel wordt gebruikt. Mensen klagen erover dat zij eerst een kopie van hun identiteitsbewijs moeten overleggen, voordat zij inzage krijgen in hun gegevens of hun persoonsgegevens kunnen laten verwijderen. Dat is in dit geval in strijd met de privacywet.

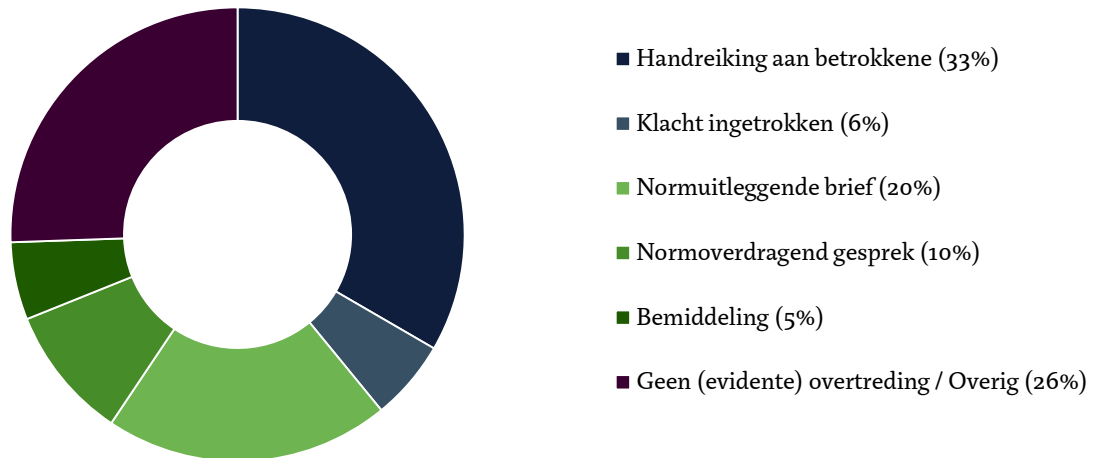
Het bedrijf achter de website wordt beheerd door een Frans moederbedrijf en dus is de Franse toezichthouder de leidende toezichthouder. Omdat de klachten alleen gaan over het Nederlandse platform, overlegt de AP met de Franse toezichthouder. Gezamenlijk beslissen de toezichthouders dat de AP deze klachten behandelt. Vervolgens neemt de AP contact op met de beoordelingsite en wijst de site op de overtreding. De site past daarna de werkwijze aan.



Wijze van behandeling

Een effectieve en efficiënte wijze van het behandelen van klachten staat centraal. In het eerste halfjaar heeft de AP in veel gevallen handreikingen geboden aan de betrokkenen om de klacht succesvol op te lossen. Ook is regelmatig een brief met normuitleg gestuurd aan de organisatie waarover geklaagd werd of een normoverdragend gesprek gevoerd. Organisaties passen hun gedrag dan vaak aan, zo is de ervaring. De AP heeft zich in deze periode primair gericht op het beëindigen van de mogelijke overtreding en heeft gestuurd op het nemen van herstelmaatregelen door organisaties. Klachten zullen in de toekomst echter vaker leiden tot onderzoek en tot sancties. Daarom is groei in de capaciteit van de AP voorzien.

De percentages in de grafiek zijn gebaseerd op de schriftelijk ingediende klachten over de wijze waarop organisaties om zijn gegaan met persoonsgegevens van de indiener van de klacht.



Het gaat hier om klachten waarvan de behandeling is afgerond. Er lopen nog diverse onderzoeken naar klachten. Die onderzoeken kunnen leiden tot een sanctie.

Toelichting behandelwijzen:

- *Handreiking aan de betrokkene* houdt in dat de betrokkene op weg wordt geholpen om de klacht zelf op te lossen. Het overgrote deel van de telefonische klachten wordt op deze manier opgelost.
- De *normuitleggende brief* wordt ingezet wanneer een organisatie zeer vermoedelijk in overtreding is. In de brief wordt de verwerkingsverantwoordelijke gewezen op de wettelijke regels van de AVG.
- Een *normoverdragend gesprek* wordt ingezet wanneer een organisatie duidelijk in overtreding is. Op zo'n moment wordt (veelal telefonisch) contact opgenomen en dringend verzocht de werkwijze aan te passen.
- *Bemiddeling* wordt ingezet wanneer de klacht zich leent voor tussenkomst van de AP. Bij deze behandelwijze neemt de AP contact op met een organisatie met het verzoek om een afgewezen klacht te heroverwegen.
- Het komt voor dat de klacht wordt ingetrokken door een betrokkene. De AP sluit dan het dossier.
- Na inhoudelijke beoordeling van een klacht kan blijken dat er *geen evidente overtreding* plaatsvindt. De klacht wordt dan niet verder behandeld. Ook komt het voor dat de journalistieke exceptie van toepassing is, of dat een klacht bedoeld is voor een andere toezichthouder. De AP is dan niet bevoegd. Tot de categorie *overig* behoren daarnaast de klachten waarbij de klager, na herhaalde pogingen, niet bereikbaar is.



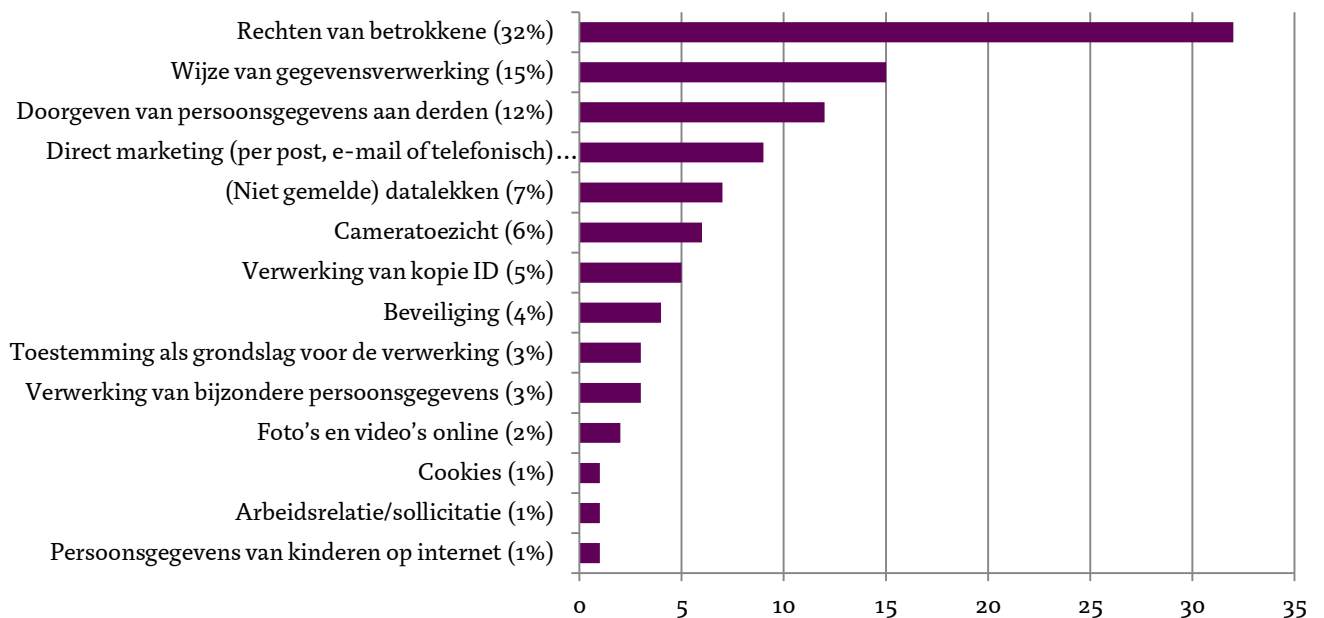
Voorbeeldklacht

"Mijn broer was werkzaam als zorgmedewerker in een zorginstelling. Omdat ik het vermoeden had dat mijn broer wel eens in mijn medisch dossier keek heb ik dit nagevraagd bij de zorginstelling. Toen bleek dat mijn broer de afgelopen 2 jaar meerdere malen mijn dossier had ingezien. Hij werkt op een heel andere afdeling en hoeft dus geen inzage te krijgen in mijn dossier. De zorginstelling heeft toegezegd maatregelen te nemen. Maar na enige tijd gebeurde het weer."

De AP neemt contact op met de zorginstelling. Vanzelfsprekend mag niet iedereen zomaar kijken in een medisch dossier. Alleen zorgmedewerkers die een directe behandelrelatie hebben met een patiënt mogen toegang hebben tot het medische dossier van die patiënt. De zorginstelling moet verantwoording afleggen over de getroffen maatregelen ten aanzien van de autorisaties, de logging en de controle van de logging.

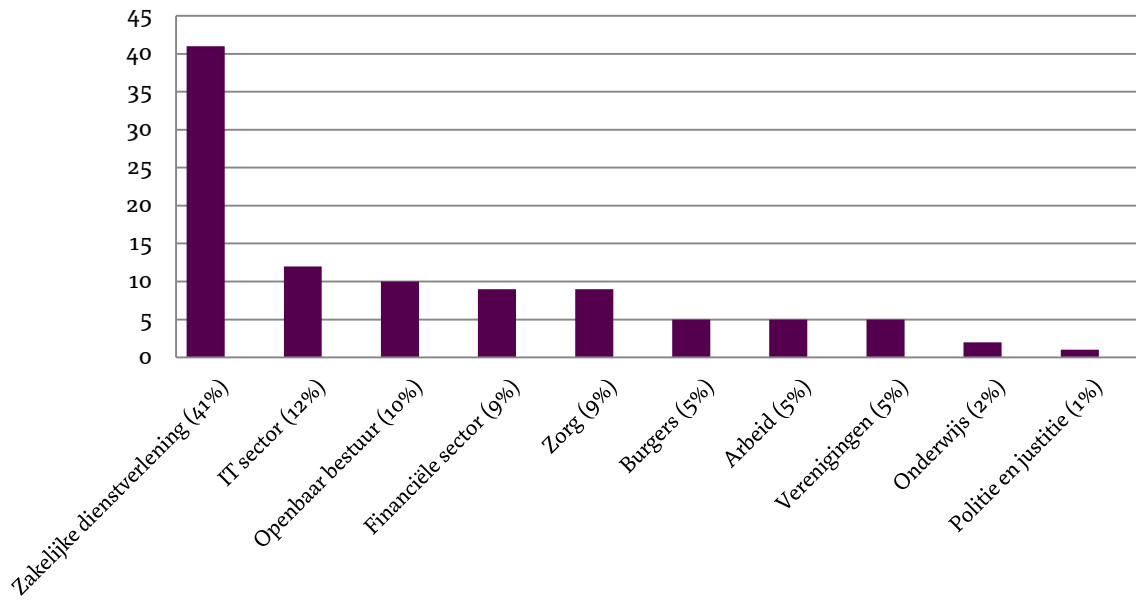
Klachten per onderwerp

De meeste klachten (32%) gaan over de rechten van betrokkenen. Bij deze klachten gaat het voornamelijk over organisaties die een inzage- of verwijderverzoek niet goed faciliteren. Daarnaast gaan veel klachten over het verzamelen van persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn voor het doel (bovenmatig) en over het ongewenst doorgeven van persoonsgegevens aan derden.

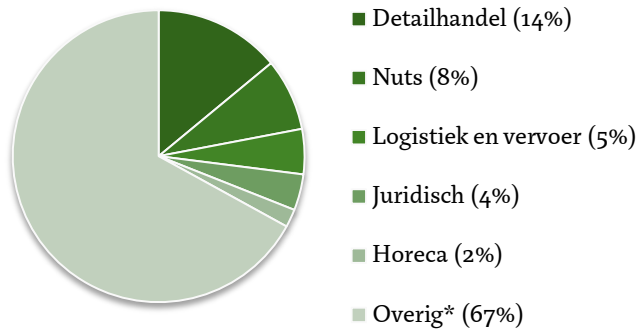




Klachten per sector



Zakelijke dienstverlening



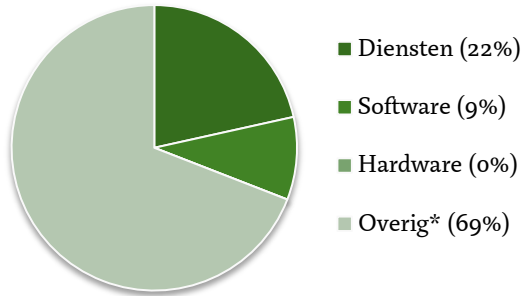
Onderwerpen

1. Rechten van betrokkene
2. Direct marketing
3. Wijze van gegevensverwerking

* Onder 'overig' bij zakelijke dienstverlening wordt verstaan media, loterijen, telecom



IT sector

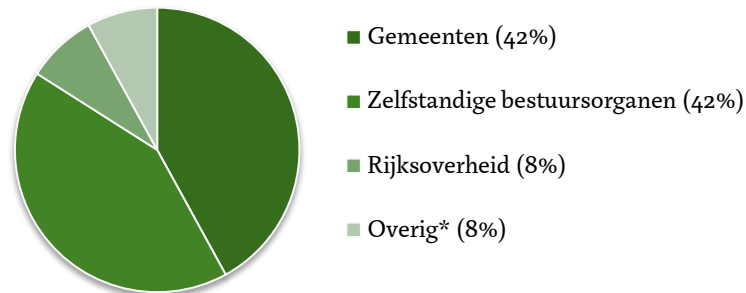


* Onder 'overig' bij IT sector wordt verstaan internet en applicaties

Onderwerpen

1. Rechten van betrokkenen
2. Wijze van gegevensverwerking
3. Toestemming als grondslag voor de verwerking

Openbaar bestuur

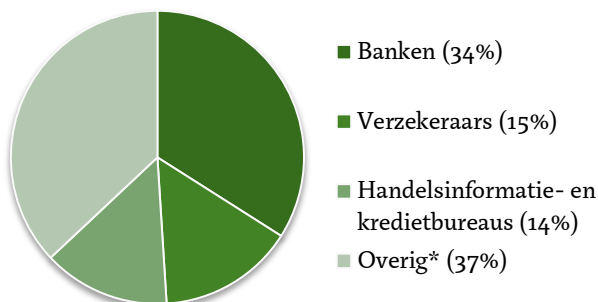


* Onder 'overig' bij openbaar bestuur wordt verstaan provincies en andere bestuursorganen

Onderwerpen

1. Wijze van gegevensverwerking
2. Doorgeven van persoonsgegevens aan derden
3. (Niet gemelde) datalekken

Financiële sector



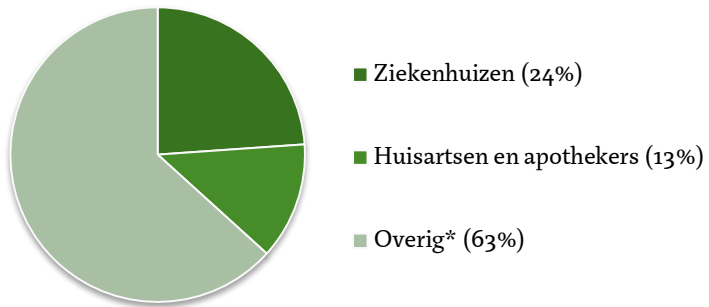
* Onder 'overig' bij financiële sector wordt verstaan betaalservices en investerings- en beleggingsmaatschappijen

Onderwerpen

1. Rechten van betrokkenen
2. Wijze van gegevensverwerking
3. Doorgeven van persoonsgegevens aan derden



Zorg



* Onder 'overig' bij zorg wordt verstaan: (particuliere) zorgaanbieders in het kader van WMO, jeugdzorginstellingen en organisaties in de alternatieve geneeskunde

Onderwerpen

1. Rechten van betrokkenen
2. Doorgeven van persoonsgegevens aan derden
3. Beveiliging

Voorbeeldklacht

"Ik ontving een bericht van een voor mij onbekende autodealer dat ik mijn nieuwe auto voor een ander automerk kon inruilen. Ik heb verzocht om mijn persoonsgegevens bij dit bedrijf te laten verwijderen. Als reactie kreeg ik te horen dat mijn verzoek alleen in behandeling kon worden genomen als ik een kopie van mijn identiteits- en kentekenbewijs aanleverde."

De AP neemt contact op met het autobedrijf en wijst erop dat deze gegevensverwerking bovenmatig is; voor dit verwijderverzoek mag geen kopie van het identiteitsbewijs worden gevraagd. Het autobedrijf past op aandringen van de AP de werkwijze aan.