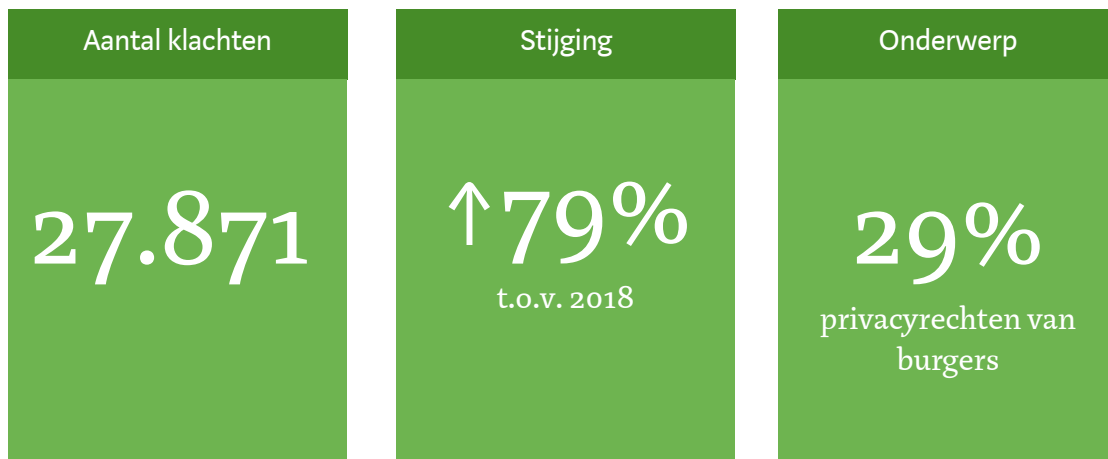




Klachtenrapportage: facts & figures

Overzicht 2019



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 Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

De AP is niet alleen de instantie voor het indienen van klachten, de AP is ook de plek waar burgers en organisaties voorlichting kunnen krijgen over de privacywet, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De website van de AP biedt veel informatie over de AVG. Mensen of organisaties die vragen hebben, kunnen de AP bellen tijdens het dagelijks telefonisch spreekuur.

Over deze rapportage

Uit deze rapportage blijkt dat het aantal klachten, vergeleken met 2018, opnieuw is toegenomen. Deze rapportage richt zich vooral op de klachten die de AP in 2019 ontving en in mindere mate op de vragen die mensen en organisaties aan de AP stelden. De rapportage laat zien wat voor soort klachten de AP 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.



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 2019 namen 34.900 mensen en organisaties contact op met de AP voor informatie over de AVG of met een privacyklacht. In ruim 27.800 gevallen (80%) was sprake van een privacyklacht. De overige 20% betrof verzoeken om informatie.

In 2018 kreeg de AP, voor- én nadat de AVG van toepassing werd, veel informatieverzoeken. In 2019 nam het aantal informatieverzoeken af en het aantal klachten toe.

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, klachten die gaan over de persoonsgegevens van iemand anders of klachten over voorgenomen verwerkingen. 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 gaan over één organisatie.

Aantal klachten

Nationaal

De AP ontving in 2019 27.871 privacyklachten. Dit is een stijging van 79% ten opzichte van 2018. Wel is in de loop van 2019 een lichte daling van het aantal ontvangen klachten te zien. Deze daling is waarschijnlijk te verklaren doordat de AP in de tweede helft van 2019 het klachtenproces heeft verbeterd. Zo lanceerde de AP een vernieuwd klachtenformulier op de website. In dit formulier is duidelijker aangegeven wanneer iemand wel of niet een klacht kan indienen en welke informatie nodig is voor een goede behandeling van de klacht. Het nieuwe klachtenformulier voorkomt zo onbedoelde klachten.

Internationaal

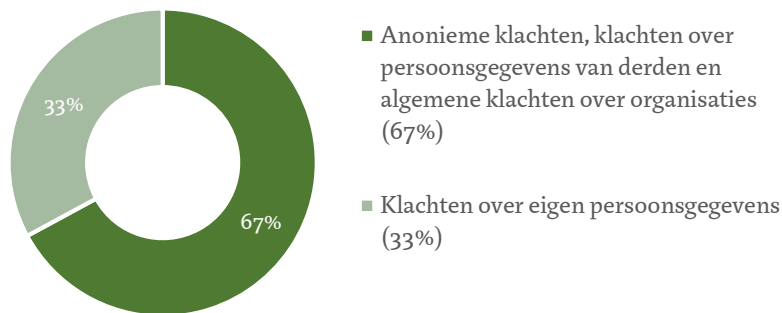


Een deel van de privacyklachten heeft een grensoverschrijdend karakter. Ook dit aantal internationale klachten is sterk toegenomen. De AP heeft in 2019 752 internationale klachten ontvangen en beoordeeld. Hiervan zijn er 224 direct bij de AP binnengekomen. De overige klachten zijn binnengekomen via toezichthouders uit andere EU-lidstaten.

Het gaat hier om klachten over organisaties met grensoverschrijdende activiteiten of met meerdere vestigingen binnen de EU. Bij klachten over organisaties met het hoofdkantoor in Nederland, neemt de AP de leiding in het onderzoek. Bij de rest van de internationale klachten is een toezichthouder van een andere lidstaat de leidende toezichthouder. Tussen de lidstaten zijn hierover werkafspraken gemaakt, bijvoorbeeld over de vraag hoe de toezichthouders elkaar op de hoogte houden.



Soort klachten



Ongeveer een derde (33%) van de klachten die de AP in 2019 ontving, ging over eigen persoonsgegevens: over een inbreuk op de persoonsgegevens van degene die de klacht indient. Gemiddeld genomen nam het aantal klachten over eigen persoonsgegevens licht toe in 2019 ten opzichte van 2018.

Mensen kunnen een klacht op verschillende manieren melden bij de AP: telefonisch, via het online klachtenformulier of per post. In 2019 werden klachten voornamelijk telefonisch (51%) en via het online klachtenformulier (47%) ingediend. Een beperkt aantal klachten ontving de AP via de post (2%).

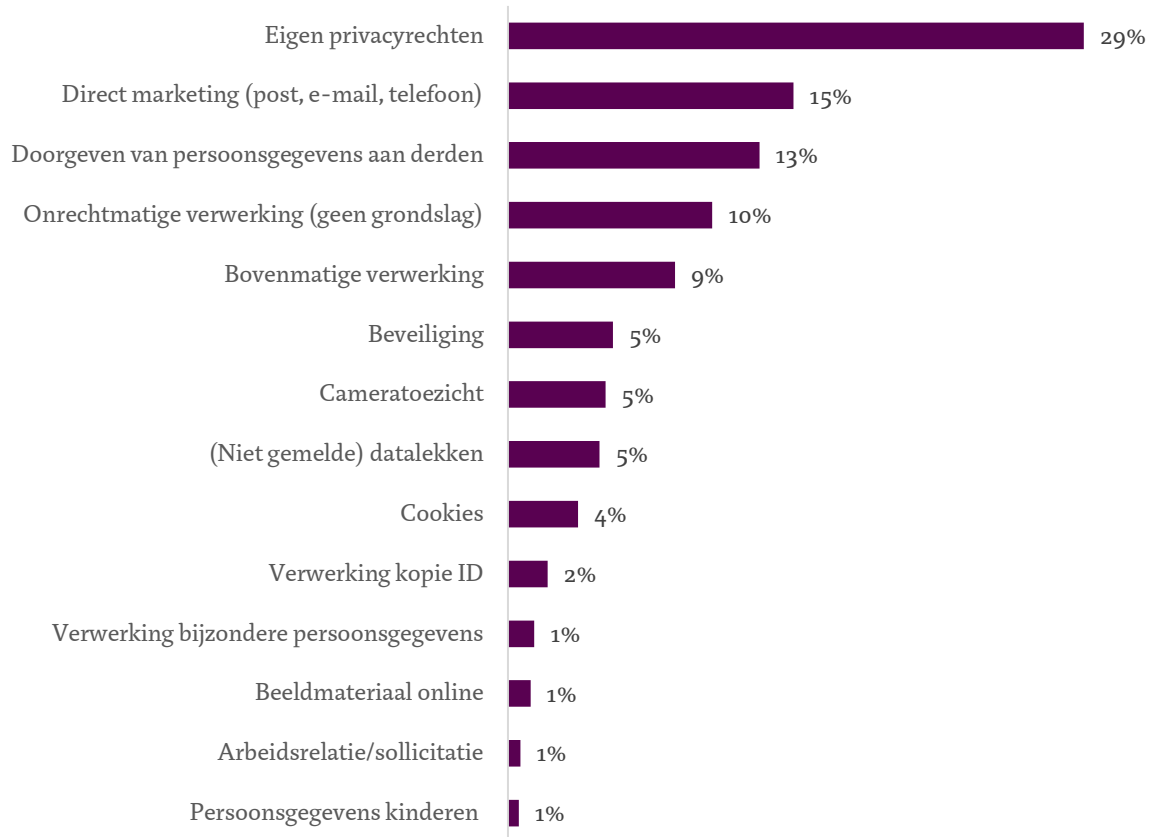


TIP: Heeft u vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens of wilt u weten wat de AP voor u kan betekenen? Bel dan naar het telefonisch spreekuur van de AP. De AP is dagelijks van 09:00 tot 17:00 uur bereikbaar op 088-1805 250.

Klachten per onderwerp

De meeste klachten over de eigen persoonsgegevens (29%) gingen over de [privacyrechten](#) van degene die de klacht indiende (recht op inzage, verwijdering, rectificatie of bezwaar). Daarnaast gingen veel klachten over direct marketing (15%) en het ongewenst doorgeven van persoonsgegevens aan andere partijen (13%).

In 2018 gingen ook de meeste klachten over eigen privacyrechten (32%). Opvallend is dat het percentage klachten over direct marketing (ongewenste reclame per post, e-mail of telefoon) flink is toegenomen vergeleken met 2018, namelijk met 6 procentpunten.



Uitgelicht: privacyrechten van burgers

Van de klachten over de eigen persoonsgegevens gingen, zowel in 2018 als in 2019, de meeste over de privacyrechten van degenen die de klacht indienden. In beide jaren ging ongeveer een derde van de klachten over dit onderwerp.

Op grond van de AVG heeft iedereen de mogelijkheid privacyrechten uit te oefenen. In juridische terminologie wordt dit ook wel rechten van betrokkenen genoemd. Bijvoorbeeld het recht om te weten welke gegevens een organisatie over iemand verwerkt, het recht om deze gegevens aan te passen en het recht om ze te laten verwijderen (het recht op inzage, op correctie en op verwijdering). Mensen kunnen deze rechten uitoefenen door een verzoek te doen. Als een organisatie zo'n verzoek ontvangt, moet de organisatie binnen één maand reageren.



TIP: Op de website van de AP staan diverse voorbeeldbrieven die u kunt gebruiken om een organisatie aan te schrijven. De AP adviseert u het verzoek schriftelijk in te dienen.



Voorbeeldklacht: uitschrijven uit doopregister

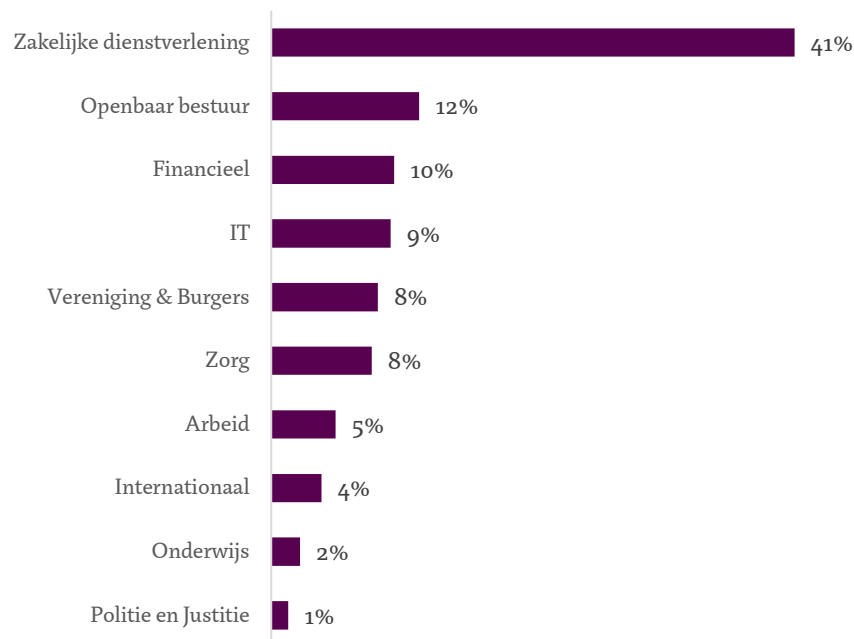
'Ik probeerde mij uit te schrijven uit het doopregister van mijn voormalige parochie. Maar de parochie wees mijn verzoek af, omdat de kerk vindt dat deze een zogeheten gerechtvaardigd belang heeft om de persoonsgegevens van leden en ex-leden te behouden.'

De AP merkt op dat de rechten en plichten uit de AVG ook van toepassing zijn op kerken: de AVG maakt geen uitzondering voor religieuze instellingen. Een kerk behoort dus gehoor te geven aan een burger die een privacyrecht uitoefent, bijvoorbeeld door een verwijderverzoek in te dienen. De AP kreeg in 2019 zo'n 20 klachten binnen over kerken, met name over het recht op verwijdering. In 2020 handelt de AP deze klachten af.

Klachten over privacyrechten gaan vooral over organisaties die een inzage- of verwijderverzoek niet goed faciliteren. Vaak vragen organisaties bij zo'n verzoek ten onrechte om extra informatie voordat ze op het verzoek ingaan, reageren ze te laat of onvolledig.

Klachten per sector

Uit onderstaande grafiek blijkt dat verreweg de meeste klachten (41%) vallen binnen de sector zakelijke dienstverlening. Dat was in de laatste helft van 2018 ook het geval. Het openbaar bestuur en de financiële sector volgen op afstand op een tweede en derde plek, met respectievelijk 12% en 10% van de klachten.





Er vallen veel soorten organisaties binnen de sector zakelijke dienstverlening. In 2019 ging bijna de helft van de klachten in die sector over organisaties binnen de detailhandel (18%), dienstverlening (16%) en de energiesector (13%). Daarnaast gingen klachten in mindere mate over bijvoorbeeld mediabedrijven, woningcorporaties en andere vastgoedorganisaties, post- en databedrijven, telecombedrijven, reisorganisaties en horecaondernemingen.

Het aantal klachten binnen de energiesector steeg van 7% in 2018 naar 13% in 2019. Klachten over de energiesector gingen meestal over direct marketing en privacyrechten.

Voorbeeldklacht: telefonische aanbieding energieleverancier

‘Ik werd gebeld door een telefonische verkoper, met een aanbieding van een energieleverancier. Ik wilde dit helemaal niet en vroeg de verkoper aan de telefoon of hij mijn gegevens uit het systeem kon halen. Tot mijn verrassing en ergernis werd ik later toch weer gebeld met een aanbieding van diezelfde energieleverancier.’

De AP adviseerde de indiener van deze klacht om het verwijderingsverzoek schriftelijk in te dienen bij de energieleverancier zelf en dus niet aan de telefoon bij de callcentermedewerker. Ook gaf de AP aan dat de indiener opnieuw met de AP contact op kan nemen als het verwijderverzoek door de energieleveranciers niet wordt opgepakt.

Energieleveranciers maken namelijk vaak gebruik van externe callcenters voor direct marketing. Vaak handelt zo'n callcenter het verzoek om uit het systeem gehaald te worden niet goed af, waardoor dat verzoek de energieleverancier zelf niet bereikt. De AP ontving in 2019 meerdere klachten over aanbiedingen van energieleveranciers.



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

Behandelde klachten

In 2019 heeft de AP 20.723 klachten afgerond. Bij klachten die gaan over eigen persoonsgegevens (9.167) is de AP wettelijk verplicht deze af te handelen. In 2019 rondde de AP 4.889 van zulke klachten af. Dit zijn zowel klachten uit 2018 die de AP in 2019 afrondde als klachten uit 2019.

De AP handelde in 2019 67% van de klachten af. Dat is meer dan in 2018: toen handelde de AP 56% van de klachten af. Het aantal klachten dat binnenkomt is groter dan de AP kan afhandelen met haar huidige onderzoekscapaciteit. Hierdoor is een achterstand ontstaan in de behandeling van klachten. Klachten zijn langer in behandeling dan de AP wenselijk vindt. De meeste klachten kunnen pas na 6 maanden in behandeling worden genomen. Ernstige klachten pakt de AP sneller op. Er is meer capaciteit nodig om de klachten op te kunnen pakken.



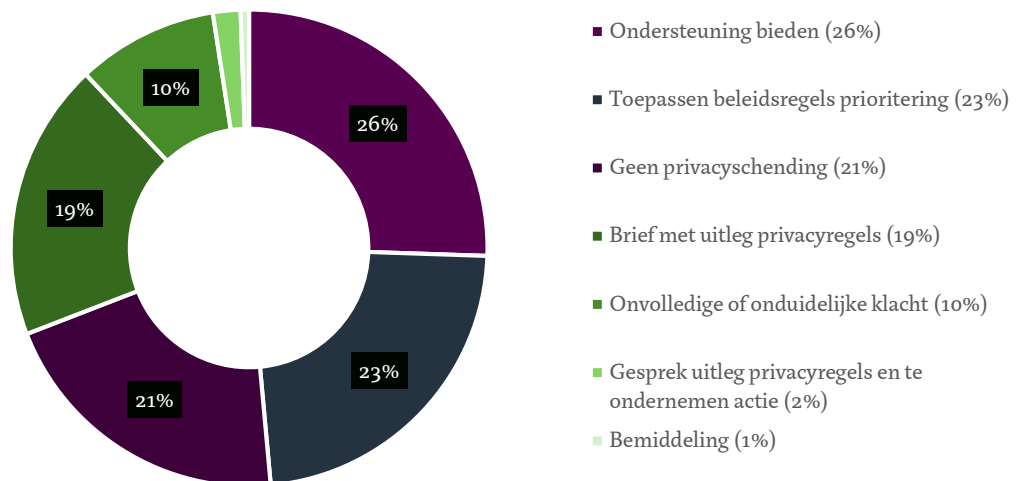
Wijze van behandeling van schriftelijk ingediende klachten

De AP kent verschillende manieren om een klacht af te handelen.

Onderzoeken

In 2019 had de AP 138 onderzoeken naar aanleiding van klachten in uitvoering. Hiervan zijn 25 onderzoeken overgedragen aan de afdeling Handhaving van de AP. Dat zijn dus onderzoeken waarbij de AP een overtreding van de AVG heeft vastgesteld. Deze afdeling onderzoekt welke handhavende maatregel passend is bij de gesignaleerde overtreding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een boete of een last onder dwangsom. Het aantal klachten dat met een onderzoek is afgerond bedraagt minder dan 1%.

Overige interventies



Ondersteuning bieden

Bij deze wijze van afhandeling ligt de nadruk op het op weg helpen van de indiener van de klacht om de klacht zelf op te lossen. De AP neemt een klacht pas in behandeling wanneer de indiener van de klacht eerst zelf een klacht heeft ingediend bij de organisatie waarover de klacht gaat. Pas als dat niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is het mogelijk om een klacht bij de AP in te dienen.

Brief met uitleg privacyregels

De AP zet de brief met uitleg privacyregels in wanneer een organisatie vermoedelijk in overtreding is. In de brief wijst de AP die organisatie op de wettelijke regels van de AVG.



Voorbeeldklacht: uitvaartbedrijf geeft persoonsgegevens door

‘Een familielid van mij overleed en ik belde de uitvaartonderneming om wat vragen te stellen over dat overlijden. De medewerker van de uitvaartonderneming zei mijn vragen niet te mogen beantwoorden, omdat ik niet de opdrachtgever van de uitvaart was. Vervolgens heeft die medewerker mijn naam en contactgegevens doorgegeven aan de opdrachtgever van de uitvaart, zodat die mijn vragen kon beantwoorden. Maar ik had hier helemaal geen toestemming voor gegeven. En ook al was deze persoon een familielid van mij, ik wilde niet dat die mijn persoonsgegevens kreeg.’

Het zonder toestemming doorgeven van persoonsgegevens mag niet. De AP stuurde de uitvaartonderneming naar aanleiding van deze klacht een brief met uitleg over de regels voor het verstrekken van persoonsgegevens aan derden.

Gesprek met uitleg privacyregels en te ondernemen acties

De AP zet een gesprek met uitleg over de privacyregels en te ondernemen acties in wanneer een organisatie waarschijnlijk in overtreding is. Dan neemt de AP contact op met die organisatie en verzoekt dringend de werkwijze aan te passen.

Voorbeeldklacht: fysio vraagt geld voor inzage

‘Ik wilde van de fysiotherapiepraktijk die ik bezoek weten welke persoonsgegevens deze van mij had, dus ik diende een inzageverzoek bij de praktijk in. De fysiotherapeut wilde mij die inzage wel geven, maar alleen als ik geld betaalde. Dat mag toch niet?’

Dat mag inderdaad niet. De AP belde de eigenaar van de praktijk. Die erkende dat de praktijk in het verleden inderdaad geld vroeg voor het geven van inzage. De AP gaf de eigenaar daarna schriftelijk uitleg over de wettelijke regels voor inzageverzoeken. De eigenaar bevestigde schriftelijk de werkwijze aan te passen.

Bemiddeling

De AP zet bemiddeling in 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 klacht te heroverwegen.

Voorbeeldklacht: makelaar levert niet alle gegevens

‘Ik deed bij mijn voormalige makelaar een verzoek om inzage van mijn persoonsgegevens. Het makelaarskantoor gaf gehoor aan mijn verzoek, maar er ontbraken nog gegevens.’

De AP belde het makelaarskantoor op en vroeg het kantoor nog een keer te kijken naar het inzageverzoek. Het kantoor zag dat het na het eerste inzageverzoek inderdaad niet alle gevraagde gegevens had geleverd en verstrekke de ontbrekende informatie alsnog.



Toepassen beleidsregels prioritering

Begin 2019 bleek het aantal ontvangen klachten groter dan de AP kon afhandelen met haar onderzoekscapaciteit. Hierdoor is een achterstand ontstaan in de afhandeling van de klachten. Daarom heeft de AP in 2019 maatregelen getroffen om de wachttijden voor burgers die een klacht indienen terug te dringen. Een van deze maatregelen is beleid toepassen waarbij de AP enerzijds voorrang geeft aan grove schendingen en anderzijds klachten niet verder behandelt als de AP de overtreding niet eenvoudig kan vaststellen. Hierbij toetst de AP aan criteria uit de [Beleidsregels Prioritering Klachtenonderzoek](#).

Voorbeeldklacht: bouwmarkt plaatste naam op orderbevestiging

‘Ik heb een bestelling geplaatst bij een bouwmarkt en deze heeft mijn voor- en achternaam op de orderbevestiging en de factuur gezet. Ik vind dit niet nodig. Dit is een inbreuk om mijn privacy.’

In dit geval zag de AP, gelet op het prioriteringsbeleid, af van verdere behandeling. Om te kunnen vaststellen of de bouwmarkt inderdaad de privacywet had overtreden, zou de AP onderzoek hebben moeten doen. Bijvoorbeeld door extra informatie op te vragen. In dit geval zou dat onevenredig veel inspanning en capaciteit hebben gevergd, gezien onze huidige bezetting.

Onvolledige of onduidelijke klacht

De AP ontvangt geregeld klachten die onvolledig of niet duidelijk genoeg zijn om te kunnen beoordelen. In dat geval vraagt de AP bij de indiener van de klacht aanvullende informatie op. De AP vraagt om deze informatie binnen een redelijke termijn aan te leveren. Als de indiener van de klacht niet op tijd reageert, stopt de AP de behandeling van de klacht.

Geen privacyschending

Er zijn klachten waarbij de AP niet bevoegd is om te handelen op basis van de wet. Ook kan het zijn dat er uit de klacht blijkt dat er geen sprake is van een privacyschending. In beide gevallen behandelt de AP de klacht niet verder.

Voorbeeldklacht: werkgever verwerkt burgerservicenummer

‘Mijn werkgever heeft mijn burgerservicenummer bij mij opgevraagd en opgeslagen. Dat mag toch niet?’

Dat mag in dit geval wel. Een organisatie mag een burgerservicenummer alleen verwerken als hiervoor een wettelijke grondslag is. Een werkgever is wettelijk verplicht om het burgerservicenummer van zijn werknemers te verwerken. In dit geval heeft de AP de indiener van de klacht verteld wat de werkgever wel en niet mag en ook uitgelegd dat er in dit geval geen sprake is van een overtreding.

