



Gemeente Maastricht

> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Liquidatie SSC-ZL

DATUM
28 december 2020
Verz.: 28-12-2020

BIJLAGEN
1

BEHANDELD DOOR
FTHA (Fedor) Coenen

TELEFOONNUMMER
043-3504940

ONZE REFERENTIE
2020.35754

E-MAILADRES
fedor.coenen@maastricht.nl

FAXNUMMER
--

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Op vrijdag 18 december jl. heeft het bestuur van het Shared Service Center Zuid-Limburg voor het laatst vergaderd. Tijdens deze vergadering is zowel de jaarrekening 2019 als de liquidatiebalans t/m 15 december 2020 vastgesteld. Daarmee is de liquidatie van het SSC-ZL een feit. Ter finale afronding wordt, conform de gemeenschappelijke regeling, het college van Gedeputeerde Staten hierover nog formeel geïnformeerd en het SSC-ZL tenslotte uitgeschreven uit het register van de Kamer van Koophandel.

Uit de liquidatiebalans blijkt dat voor alle met de beëindiging van de samenwerking samenhangende aspecten (zoals afwikkeling van de meerjarige huurovereenkomst, overdracht vaste activa, versnelde afschrijving immateriële activa, oplossing voor het SSC-ZL-personeel en archivering) in goed onderling overleg een oplossing is gevonden. Als gevolg van de hiermee verbonden kosten eindigt het SSC-ZL met een tekort van maximaal 211.000 euro, conform de gemeenschappelijke regeling te dragen door de drie deelnemende gemeenten. Voor Maastricht betekent dit nog een resterend bedrag van maximaal 70.333 euro, waar in de begroting 2020 rekening mee is gehouden. De jaarrekening 2019 en de liquidatiebalans t/m 15 december 2020 van het SSC-ZL zullen wij aanbieden voor raadsbehandeling, gecombineerd met overige jaarrekeningen van samenwerkingsverbanden. Desgevraagd kunnen deze stukken vooruitlopend hierop al ingezien worden door uw raad.

Autoriteit Persoonsgegevens

Voor Maastricht kan de eindfase van het Shared Service Centrum Zuid-Limburg niet los gezien worden van de zogenaamde e-mailkwestie. In dat kader resteerde nog de beoordeling van een klacht, ingediend door CNV Connectief en FNV bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze toezichthouder op het gebied van gegevensbescherming heeft deze klacht recent afgewezen, zoals blijkt uit bijgevoegde brief van 30 november jl.

Hoogachtend,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,
Wethouder Organisatie, Sociale Zaken, Ouderenbeleid en Cultuur,

Jim M. Janssen

Raadsinformatiebrief



**AUTORITEIT
PERSOONSGEGEVENS**

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag
Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV Den Haag
T 070 8888 500 - F 070 8888 501
autoriteitpersoonsgegevens.nl

Vertrouwelijk/Aangetekend
Sprengers Advocaten
T.a.v. **Sprengers Advocaten**
Postbus 14067
3508 SC Utrecht

Datum
26 november 2020

Ons kenmerk

Uw brief van
16 juli 2019

Contactpersoon
Sprengers Advocaten
070 8888 500

Uw kenmerk
D106353

Onderwerp
Besluit naar aanleiding van klacht

Geachte mevrouw

In de bovengenoemde zaak bericht de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) u als volgt.

1. Uw klacht

Bij uw brief van 16 juli 2019 is door CNV CONNECTIEF en FNV, namens 22 personen die betrokken zijn bij onderhavige kwestie, een klacht ingediend met een verzoek om onderzoek te doen naar mogelijke overtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) door de gemeente Maastricht, wat in dit geval zal worden beschouwd als een verzoek tot corrigerende maatregelen tegen de gemeente Maastricht. De gemeente Maastricht heeft volgens klagers de AVG overtreden, omdat zij mogelijk onrechtmatig persoonsgegevens heeft verwerkt in het kader van een integriteitsonderzoek dat in 2018 heeft plaatsgevonden. Daarnaast stelt u dat de gemeente Maastricht klagers niet heeft geïnformeerd over dit onderzoek.

De AP heeft een vaste werkwijze voor het beoordelen van klachten waarin tevens om corrigerende maatregelen wordt verzocht. Voor de inhoud van deze vaste werkwijze verwijst de AP u korthedshalve naar de bijgevoegde **bijlage 1**.

Op grond van de thans beschikbare informatie is het voor de AP niet mogelijk om vast te stellen of zich een overtreding van de AVG of daaraan gerelateerde wet- en regelgeving heeft voorgedaan. Daarvoor is nader onderzoek vereist. Om te kunnen bepalen of uw klacht voor nader onderzoek in aanmerking komt, heeft de AP eerst de klacht aan haar "*Beleidsregels prioritering klachtenonderzoek AP*" (hierna: prioriteringscriteria) getoetst. De AP komt tot de conclusie dat uw klacht niet voldoet aan de prioriteringscriteria en motiveert dit als volgt.



Datum

26 november 2020

Ons kenmerk

z2019-16334

2. Juridisch kader

Het relevante juridische kader is opgenomen in **bijlage 2** bij dit besluit.

3. Beoordeling van uw klacht

In overweging 141 en artikel 57, eerste lid, onder f van de AVG staat dat het onderzoek dat naar aanleiding van een klacht ex artikel 77 AVG door de AP wordt uitgevoerd, niet verder gaat dan in het specifieke geval *passend* is. Ter beoordeling van uw klacht heeft de AP in gepaste mate onderzoek verricht naar de door u gestelde overtreding (bureauonderzoek).

In het bureauonderzoek wordt beoordeeld of uit de beschikbare informatie blijkt dat zich mogelijkwerwijs een overtreding van de AVG of daaraan gerelateerde wet- en regelgeving voordoet of heeft voorgedaan.

De AP heeft inzake uw klacht in gepaste mate onderzoek verricht naar de door u gestelde, mogelijke overtreding(en) van de AVG. De AP heeft uw klacht juridisch geanalyseerd en onderzocht of het handelen van de gemeente Maastricht strijdig is met de AVG. Daarnaast heeft de AP de gemeente Maastricht om informatie en een reactie op de klacht verzocht. Voorts heeft de AP de klagers de mogelijkheid geboden om hun zienswijze naar voren te brengen ten aanzien van de reactie van de gemeente Maastricht op hun klacht.

Uit het bureauonderzoek naar aanleiding van uw klacht leidt de AP het volgende af.

3.1 Procedureverloop

Op 16 juli 2019 heeft u namens CNV CONNECTIEF en FNV een klacht ingediend. Bij die klacht waren tevens een aantal bijlagen gevoegd. Daarop heeft de AP u op 18 juli 2019 een ontvangstbevestiging gestuurd.

Vervolgens heeft de AP op 5 september 2019 een informatieverzoek naar de gemeente Maastricht gestuurd. De gemeente Maastricht heeft daarop bij brief van 27 september 2019 met bijlagen gereageerd. Deze schriftelijke reactie heeft de AP op 3 oktober 2019 ontvangen. Voorts heeft de gemeente Maastricht op verzoek van de AP een schriftelijke reactie op uw klacht opgesteld. Op 4 november 2019 heeft de AP deze reactie ontvangen.

Op 3 juni 2020 heeft de AP aan de gemeente Maastricht om een vertrouwelijkheidstoets gevraagd op de schriftelijke reactie van de gemeente Maastricht op de klacht. Dit hield verband met het voorleggen van de schriftelijke reactie aan de klagers met het oog op de mogelijkheid daarover hun zienswijze te geven. De AP heeft op 10 juni 2020 een reactie van de gemeente Maastricht op de vertrouwelijkheidstoets ontvangen.

Op 18 juni 2020 heeft de AP u een verzoek gestuurd om desgewenst een zienswijze te geven op de reactie van gemeente Maastricht op de klacht. Bij dat verzoek was de geanonimiseerde schriftelijke reactie van de gemeente Maastricht op uw klacht gevoegd. Uw schriftelijke verzoek van 23 juni 2020 om verlenging van de reactietermijn, heeft de AP op 25 juni 2020 gehonoreerd. Dit heeft de AP 25 juni 2020 per e-mail



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

bevestigd.

Op 16 juli 2020 heeft de AP uw brief met de zienswijze van de klagers op de reactie van de gemeente Maastricht op de klacht en de daarbij gevoegde bijlagen ontvangen. In die brief heeft u tevens verzocht om de schriftelijke inlichtingen die de gemeente Maastricht op verzoek van de AP heeft verstrekt, te mogen ontvangen. Vervolgens heeft de AP op 28 juli 2020 per e-mail geantwoord op uw verzoek en uitgelegd dat van de klagers alleen een zienswijze wordt gevraagd op de reactie van de verwerkingsverantwoordelijke op de klacht. Op 18 augustus 2020 heeft u per e-mail op het bericht van de AP van 28 juli 2020 gereageerd met het verzoek alsnog ook de schriftelijke inlichtingen van de gemeente Maastricht te mogen ontvangen. Omdat de AP geen redenen heeft gezien om van de vaste werkwijze af te wijken, heeft de AP daarop op 24 augustus 2020 per e-mail geantwoord dat zij vasthoudt aan de vaste werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat van klagers alleen hun zienswijze wordt gevraagd op de reactie van de gemeente Maastricht op hun klacht.

Tenslotte heeft de AP u voortgangsberichten over de klacht gestuurd op 5 december 2019, 5 maart 2020, 3 juni 2020 en 1 september 2020.

3.2 Bevindingen

Uit uw klacht,¹ uw zienswijze op de reactie van de gemeente Maastricht op uw klacht² en de informatie die door de gemeente Maastricht aan de AP is verstrekt,³ leidt de AP het volgende af. In het kader van een onderzoek naar een vermeende integriteitsschending (betreffende het verstrekken van (vertrouwelijke) concept-notulen), heeft de gemeente Maastricht eind augustus, begin september 2019 aan bedrijfsrecherchebureau Hoffmann (Hoffman) opdracht gegeven digitaal onderzoek te verrichten aan berichten uit zakelijke e-mailboxen van tussen de 40 en 45 medewerkers. Dit onderzoek is in opdracht van de gemeente Maastricht door Hoffmann uitgevoerd in de periode van begin september 2019 tot begin december 2019. Op basis van de beschikbare informatie acht de AP aannemelijk dat ten behoeve van het onderzoek door Hoffmann (persoons)gegevens uit de e-mailboxen van 40 of 41 medewerkers van de gemeente Maastricht en/of de gemeente Heerlen en/of het Shared Service Center Zuid-Limburg aan Hoffmann voor nader onderzoek zijn verstrekt.⁴ Uit uw klacht volgt dat onder deze medewerkers zich ook vakbondsleden bevonden die allen of deels tevens lid van de ondernemingsraad waren. De bevindingen van Hoffman zijn vastgelegd in een rapport en een geanonimiseerde samenvatting daarvan. Beide stukken dateren van 14 december 2018.

In de schriftelijke reactie van de gemeente Maastricht van 31 oktober 2019 op uw klacht, heeft de gemeente aangegeven dat de gegevens uit de e-mailboxen door middel van zakelijke zoektermen, zijn doorzocht.⁵ Over de wijze waarop de 40 of 41 medewerkers zijn geselecteerd, heeft de gemeente Maastricht in de

¹ Zie klacht aan AP van 16 juli 2019 en de daarbij behorende bijlagen ter onderbouwing van de klacht.

² Zie zienswijze klagers van 6 juli 2020 en de daarbij behorende bijlagen.

³ Zie reactie gemeente Maastricht op informatieverzoek AP van 27 september 2019 en de daarbij behorende bijlagen en de reactie van de gemeente Maastricht op de klacht van 31 oktober 2019 en de daarbij behorende bijlagen.

⁴ Zie zowel klacht aan AP van 16 juli 2019 en bijbehorende bijlage nr. 5 en reactie gemeente Maastricht op informatieverzoek AP van 27 september 2019, beantwoording vraag 3.

⁵ Zie reactie van de gemeente Maastricht op de klacht van 31 oktober 2019, p. 4.



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

schriftelijke inlichtingen van 27 september 2019 aangegeven dat het onderzoek was gericht op de medewerkers van de gemeente die mogelijk verdacht waren van het verspreiden van de vertrouwelijke concept-notulen. Om vooringenomenheid en ongelijke behandeling te voorkomen, werd het digitaal onderzoek niet toegespitst op de medewerkers die uit het eerste (interne) onderzoek naar voren kwamen.

Over de vraag of betrokkenen voorafgaand aan het onderzoek over de mogelijkheid van een (heimelijke) controle van hun zakelijke e-mailboxen zijn geïnformeerd, loopt de informatie die door de klagers is verstrekt en door de gemeente Maastricht uiteen. De gemeente Maastricht stelt zich op het standpunt dat voor medewerkers kenbaar was dat controle mogelijk was door middel van het Privacyreglement van de gemeente Maastricht en dat zowel in de Gedragscode ambtenaren als in de gemeentelijke Gedragsregels gebruik Outlook en internet naar dit Privacyreglement wordt verwezen.⁶ De klagers stellen zich daarentegen op het standpunt dat het Privacyreglement van de gemeente Maastricht niet was gepubliceerd op intranet en niet was opgenomen in de Arbeidsvoorwaardenregeling.⁷

Uit de inlichtingen van de gemeente Maastricht van 27 september 2019 leidt de AP af dat het onderzoek niet heeft geleid tot het opleggen van disciplinaire maatregelen of sancties aan medewerkers van de gemeente Maastricht.

Voorts stelt dat AP vast dat de rechtbank Limburg zich over deze zaak heeft gebogen in een artikel 96Rv-procedure die door de ondernemingsraad en de gemeente Maastricht gezamenlijk is geïnitieerd.⁸ Op 17 september 2019 heeft de rechtbank in deze zaak uitspraak gedaan (ECLI:NL:RBLIM:2019:8373). In deze zaak is de kantonrechter onder andere van oordeel dat de opzet, omvang en wijze van onderzoek niet proportioneel was in relatie tot het nagestreefde doel.⁹ De gemeente Maastricht heeft in haar brief van 31 oktober 2019 aangegeven deze uitspraak te respecteren.

Daarnaast heeft de Rekenkamer Maastricht onderzoek gedaan om aan de hand van een feitelijke reconstructie van het integriteitsonderzoek mogelijke lessen voor de toekomst te trekken. In maart 2020 bracht de rekenkamer haar bestuurlijk rapport en onderzoeksrapport uit.

Op basis van de beschikbare informatie acht de AP het zeer aannemelijk dat in opdracht van de gemeente Maastricht in de tweede helft van 2018 persoonsgegevens afkomstig uit zakelijke e-mailboxen van medewerkers van de gemeente Maastricht en/of de gemeente Heerlen en/of het (toenmalige) Shared Service Center Zuid-Limburg aan bedrijfsrecherchebureau Hoffmann zijn verstrekt teneinde deze te onderzoeken in verband met een vermeende integriteitsschending.

Op grond van de voorliggende informatie kan de AP nog geen overtreding vaststellen. Daar is nader onderzoek voor nodig. Dat nader onderzoek (ter plaatse) zou zich in ieder geval moeten richten op de precieze omvang van de verwerking en de wijze waarop het onderzoek aan de persoonsgegevens is

⁶ Zie reactie gemeente Maastricht op de klacht van 31 oktober 2019, p. 7 en 8.

⁷ Zie klacht van 19 juli 2019, p.12.

⁸ Deze uitspraak is als bijlage 1 door de gemeente Maastricht meegezonden bij de inlichtingen van 27 september 2019.

⁹ Zie ECLI:NL:RBLIM:2019:8373, r.o. 4.39.



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

verricht. Voorts zal nader moeten worden onderzocht welke maatregelen zijn getroffen om de rechten van betrokkenen te waarborgen. Ook de vraag of medewerkers vooraf waren geïnformeerd over de mogelijkheid van een (heimelijk) onderzoek naar hun zakelijke e-mailboxen, zal in dit kader moeten worden onderzocht, omdat klagers en de gemeente Maastricht zich daar tegenstrijdig over hebben uitgelaten.

4. Prioriteringscriteria

Bij het bepalen welke klachten de AP na een bureauonderzoek nader onderzoekt, om zo vast te kunnen stellen of daadwerkelijk sprake is van een overtreding, dient eerst te worden getoetst aan de prioriteringscriteria.¹⁰ De prioriteringscriteria betreffen een nadere uitwerking van artikel 57, eerste lid, onder f, van de AVG. Daarbij hanteert de AP de volgende, niet cumulatieve factoren:

1. Hoe schadelijk is de vermeende overtreding voor de betrokkene(n)?;
2. Wat is de omvang van de bredere maatschappelijke betekenis van een eventueel optreden van de AP?; en
3. In hoeverre is de AP in staat doeltreffend en doelmatig op te treden?

Een klacht hoeft niet op alle criteria "hoog te scoren" voordat de AP overgaat tot een nader onderzoek. Als een klacht op meerdere criteria hoog scoort, is er wel eerder aanleiding voor een nader onderzoek.

In het geval er echter sprake is van een lage(re) score op één criterium, dan kan dit voor de AP in veel gevallen reeds daarom aanleiding zijn een nader onderzoek achterwege te laten. Verder zij nog benadrukt dat de criteria niet cumulatief zijn. Als de toetsing aan de prioriteringscriteria leidt tot het oordeel dat de klacht daar in onvoldoende mate aan voldoet, dan wordt de klacht niet verder behandeld.

De beoordeling van de prioriteringscriteria in uw specifieke geval zal niet leiden tot een nader onderzoek. De AP motiveert dat als volgt.

a. Hoe schadelijk is de vermeende overtreding voor de betrokkene(n)?

Hierbij maakt de AP een inschatting hoe schadelijk de vermeende overtreding voor de klager is in het licht van de bescherming van persoonsgegevens. In dat kader neemt de AP onder meer in aanmerking of mogelijk sprake is van een ernstige overtreding en of de vermeende overtreding nog voortduurt of structureel van aard is. De AP weegt in dit verband mee om wat voor soort persoonsgegevens het gaat en of het persoonsgegevens betreft van een kwetsbare groep, zoals kinderen. Bij bijzondere categorieën persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 van de AVG of bij persoonsgegevens van strafrechtelijke aard zal sneller meer gewicht aan dit criterium worden toegekend dan bij andere categorieën persoonsgegevens. Opgemerkt zij dat schadelijkheid zich niet beperkt tot financiële schade.

Bij de beoordeling van uw specifieke geval weegt de AP mee dat de vermeende overtreding eenmalig was en niet structureel van aard. Daarbij komt dat de gemeente Maastricht heeft aangegeven dat achteraf bezien een en ander anders had gemoeten en dat de nodige maatregelen zijn getroffen om herhaling te voorkomen. Daarnaast hebben de rechtbank Limburg en de Rekenkamer Maastricht zich over de kwestie gebogen. Gelet op deze omstandigheden acht de AP de kans op herhaling van de vermeende inbreuk gering. Daarnaast weegt de AP mee dat de gemeente Maastricht geen disciplinaire maatregelen heeft

¹⁰ Beleidsregels prioritering klachtenonderzoek, gepubliceerd in de Staatscourant op 1 oktober 2018 (Stcrt. 2018, 54287).



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

opgelegd of medewerkers heeft ontslagen. Hierdoor hebben de betrokkenen geen financiële schade geleden.

b. Wat is de omvang van de bredere maatschappelijke betekenis van een eventueel optreden van de AP?

Onder de bredere maatschappelijke betekenis worden (mede) begrepen de aandachtspunten die de AP op periodieke basis (jaarlijks) bekend maakt. Er wordt gekeken of de vermeende overtreding valt binnen die aandachtspunten of plaatsvindt binnen een van de sectoren die zij volgens haar (jaarlijkse) Toezichtkader als aandachtspunt heeft. In het kader van de bredere maatschappelijke betekenis neemt de AP verder onder meer mee of er door de vermeende overtreding veel mensen zijn of kunnen worden getroffen, hoe schadelijk de vermeende overtreding dan voor hen is en of sprake is van een klacht met een grensoverschrijdend karakter.

Bij de beoordeling van uw specifieke geval weegt de AP mee dat de vermeende inbreuk niet onder het focusgebied Digitale overheid valt. Weliswaar richt de klacht zich tot een overheidsorgaan, namelijk de gemeente Maastricht, maar de klacht heeft betrekking op het optreden van de gemeente in de hoedanigheid van werkgever. De aandachtsgebieden binnen het focusgebied Digitale overheid zijn thans: databeveiliging, smart cities, samenwerkingsverbanden/ongeoorloofd delen en verkiezingen en microtargeting. Uw klacht valt niet binnen deze aandachtsgebieden. Daarnaast weegt de AP mee dat een relatief beperkte groep betrokkenen door de vermeende overtreding is getroffen en de klacht geen grensoverschrijdend karakter heeft.

c. In hoeverre is de AP in staat doeltreffend en doelmatig op te treden?

De AP wil in haar optreden doeltreffend en doelmatig zijn. Bij de doelmatigheid maakt de AP een afweging of een nader onderzoek mogelijk is met de beschikbare menskracht en toegekende financiële middelen. Daarbij houdt de AP ook rekening met het aantal signalen, klachten en verzoeken om handhaving die aanleiding zijn voor nader onderzoek en waarbij de AP haar beschikbare capaciteit en financiële middelen evenwichtig zal moeten verdelen.

Bij de beoordeling van uw specifieke geval weegt de AP mee dat de geschatte menskracht om de mogelijke overtreding vast te stellen zich niet verhoudt tot de mogelijke overtreding, gelet op het voorgaande onder a en b. Daarbij houdt de AP rekening met het feit dat – zoals in paragraaf 3.2 is aangegeven – de rechtbank Limburg zich inmiddels over deze zaak heeft uitgesproken. Daarnaast heeft de Rekenkamer Maastricht zich ook al over deze kwestie gebogen door aan de hand van een feitelijke reconstructie van het integriteitsonderzoek mogelijke lessen voor de toekomst te trekken.

Zoals eerder aangegeven zal de AP, om een overtreding vast te kunnen stellen, nader onderzoek moeten verrichten. De AP dient derhalve (opnieuw) verregaande toezichtbevoegdheden in te zetten, zoals het vorderen van stukken en het doen van een onderzoek ter plaatse. Deze toezichtsbevoegdheden zijn nodig om op basis van eigen bevindingen een (mogelijke) overtreding vast te kunnen stellen. Aangezien de mogelijke overtreding eenmalig is geweest en dus is beëindigd én de kans op herhaling gering wordt geacht (zie onder a), is de AP van oordeel dat inzet van haar capaciteit niet in verhouding staat tot de (mogelijke) overtreding.



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

Op grond van bovenstaande stelt de AP vast dat in onvoldoende mate is voldaan aan de prioriteringscriteria. Er zal geen nader onderzoek worden gedaan naar uw klacht. Daarmee heeft de AP de inhoud van uw klacht onderzocht in de mate waarin dat gepast is, zoals bedoeld in artikel 57, eerste lid en onder f, AVG.

De AP merkt uw klacht wel aan als een signaal. Signalen geven de AP belangrijke informatie over in hoeverre bedrijven en organisaties zich in de praktijk aan de wettelijke regels houden voor de bescherming van persoonsgegevens. Ontvangt de AP veel signalen over hetzelfde onderwerp, dan kan dit aanleiding zijn om alsnog een onderzoek te starten.

De AP doet geen uitspraken over lopende of toekomstige onderzoeken en zal u ook niet laten weten wat er verder met uw signaal gebeurt. Alleen als de AP vragen heeft over uw signaal, neemt de AP contact met u op. Afgeronde onderzoeken van de AP vindt u op de website van de AP.

5. Besluit

Op grond van het bovenstaande wijst de AP uw klacht af.

Een afschrift van deze brief wordt toegezonden aan de gemeente Maastricht.

De AP vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Autoriteit Persoonsgegevens,

Namens deze,

Directeur Klantcontact en Controlerend onderzoek

Bezwaar

Bent u het niet eens met de inhoud van dit besluit of is het besluit onduidelijk? Neem dan eerst contact op met de in deze brief genoemde contactpersoon. Deze contactpersoon neemt met u het besluit door. Komt u er samen niet uit, dan kunt u alsnog op papier een bezwaarschrift indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.



**AUTORITEIT
PERSOONSgegevens**

Datum

26 november 2020

Ons kenmerk

z2019-16334

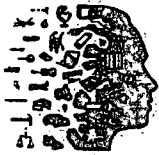
Als u een bezwaarschrift wilt indienen, kunt u dat doen binnen de wettelijke termijn. Deze termijn is zes weken na de verzenddatum van dit besluit.

Het adres voor het indienen is: Autoriteit persoonsgegevens, postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

Vermeld op de enveloppe 'Awb-bezwaar' en zet in de titel van uw brief 'bezwaarschrift'.

Schrijf in uw bezwaarschrift ten minste:

- **Uw naam en adres**
- **De datum van uw bezwaarschrift**
- **Het in deze brief genoemde kenmerk (zaaknummer); u kunt ook een kopie van dit besluit bijvoegen**
- **De reden(en) waarom u het niet eens bent met dit besluit**
- **Uw handtekening**



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

Bijlage 1

In deze bijlage legt de AP uit wat de vaste werkwijze van de AP is bij het beoordelen van klachten waarin tevens wordt verzocht om het opleggen van corrigerende maatregelen (hierna: KCM). Deze werkwijze wordt onderverdeeld in de hierna volgende fasen:

Fase I:

Eerst wordt de KCM aan de formele eisen uit de AVG en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) getoetst. Is daar niet aan voldaan dan neemt de AP deze klacht niet in behandeling. Een formele eis is dat de aanvrager van de KCM belanghebbende moet zijn volgens artikel 1:2 Awb. Iemand is belanghebbende wanneer er sprake is van een rechtstreeks belang bij een besluit.

Er gelden volgens de Awb enkele eisen aan een aanvraag. Eisen die gesteld worden aan een aanvraag zijn volgens artikel 4:2 Awb:

- de aanvraag moet ondertekend zijn;
- de aanvraag moet een dagtekening bevatten;
- in de aanvraag moet omschreven zijn welke beschikking wordt verzocht;
- de aanvraag moet voldoende gegevens en bescheiden bevatten die voor de beslissing op aanvraag nodig zijn.

Wordt aan die formele eisen voldaan dan vindt aansluitend een bureauonderzoek plaats. In het bureauonderzoek wordt beoordeeld of uit de beschikbare informatie blijkt dat zich mogelijk een overtreding van de AVG of daaraan gerelateerde wet- en regelgeving voordoet of heeft voorgedaan. Blijkt uit het bureauonderzoek reeds afdoende dat de AVG niet is overtreden, dan wordt de KCM afgewezen.

Mocht uit fase I echter blijken dat zich mogelijk een overtreding van de AVG voordoet, maar daarvoor eerst een uitgebreid(er) onderzoek nodig is om de overtreding daadwerkelijk te kunnen vaststellen, dan zou fase III in kunnen gaan.

Fase II:

Omdat de AP veel signalen, klachten en verzoeken om handhavend op te treden ontvangt en haar toezichtveld veel omvattend is, zal zij gelet op haar beperkte middelen, niet steeds een nader onderzoek kunnen uitvoeren. Daarom toetst de AP in situaties waarin mogelijk sprake is van een overtreding, maar waarvoor nader onderzoek nodig is om de overtreding vast te stellen, eerst aan haar "*Beleidsregels prioritering klachtenonderzoek AP*" (hierna: prioriteringscriteria) welke gevallen voor een nader onderzoek in aanmerking komen.

Fase III:

Fase III betreft een uitgebreid onderzoek of er sprake is van een overtreding van de AVG. In deze fase komt de AP alleen toe indien uit een bureauonderzoek blijkt dat er sprake kan zijn van een overtreding van de AVG en als aan de prioriteringscriteria is voldaan, wat wordt onderzocht in Fase II.



**AUTORITEIT
PERSOONSGEGEVENS**

Datum

26 november 2020

Ons kenmerk

z2019-16334

Fase IV:

Gaat de AP in fase III over tot een uitgebreid onderzoek en volgt daaruit dat de AVG is overtreden, dan gaat de AP in fase IV over tot handhaving door toepassing van (corrigerende) maatregelen. Als na het globale bureauonderzoek al zonder meer vaststaat dat sprake is van een overtreding kan Fase III worden overgeslagen. De AP kan afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding formele of informele maatregelen (oftewel handhavingsinstrumenten) aanwenden. Onder formele handhavingsinstrumenten wordt bijvoorbeeld verstaan het opleggen van een boete of een last onder dwangsom. Een informeel handhavingsinstrument is bijvoorbeeld een normoverdragend (telefoon) gesprek en/of brief. Ook na fase I en II kan een informeel handhavingsinstrument worden ingezet als dat volgens de AP effectiever is dan eerst fase III en fase IV in te gaan.



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

Bijlage 2

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Overweging 141

Iedere betrokkene dient het recht te hebben om een klacht in te dienen bij één enkele toezichthoudende autoriteit, met name in de lidstaat waar hij gewoonlijk verblijft, en een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen overeenkomstig artikel 47 van het Handvest indien hij meent dat inbreuk is gemaakt op zijn rechten uit hoofde van deze verordening of indien de toezichthoudende autoriteit niet optreedt naar aanleiding van een klacht, een klacht gedeeltelijk of geheel verwerpt of afwijst, of indien deze niet optreedt wanneer zulk optreden noodzakelijk is ter bescherming van de rechten van de betrokkene. Het onderzoek dat naar aanleiding van een klacht wordt uitgevoerd, gaat niet verder dan in het specifieke geval passend is en kan worden onderworpen aan rechterlijke toetsing. De toezichthoudende autoriteit dient de betrokkene binnen een redelijke termijn in kennis te stellen van de voortgang en het resultaat van de klacht. Indien de zaak verder onderzoek of coördinatie met een andere toezichthoudende autoriteit vereist, dient de betrokkene tussentijdse informatie te worden verstrekt. Elke toezichthoudende autoriteit dient maatregelen te treffen om het indienen van klachten te faciliteren, zoals het ter beschikking stellen van een klachtenformulier dat tevens elektronisch kan worden ingevuld, zonder dat andere communicatiemiddelen worden uitgesloten.

Artikel 4, lid 1 Persoonsgegevens

„persoonsgegevens”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Artikel 4, lid 2 Verwerking

„verwerking”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Artikel 4, lid 7 Verwerkingsverantwoordelijke

„verwerkingsverantwoordelijke”: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 5, lid 1, sub a Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie

1. Persoonsgegevens moeten:

- a. worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);

Artikel 5 lid 1, sub b Doelbinding

1. Persoonsgegevens moeten:

- (...)
- b. Voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);

Artikel 6 lid 1 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a. de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
- b. de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- c. de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- d. de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
- e. de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
- f. de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

Artikel 12 Transparante informatie, communicatie en nadere regels voor de uitoefening van de rechten van betrokkene

1. De verwerkingsverantwoordelijke neemt passende maatregelen opdat de betrokkene de in de artikelen 13 en 14 bedoelde informatie en de in de artikelen 15 tot en met 22 en artikel 34 bedoelde communicatie in verband met de verwerking in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt, in het bijzonder wanneer de informatie specifiek voor een kind bestemd is. De informatie wordt schriftelijk of met andere middelen, met inbegrip van, indien dit passend is, elektronische middelen, verstrekt. Indien de betrokkene daarom verzoekt, kan de informatie mondeling worden meegegeeld, op voorwaarde dat de identiteit van de betrokkene met andere middelen bewezen is.
 2. De verwerkingsverantwoordelijke faciliteert de uitoefening van de rechten van de betrokkene uit hoofde van de artikelen 15 tot en met 22. In de in artikel 11, lid 2, bedoelde gevallen mag de verwerkingsverantwoordelijke niet weigeren gevolg te geven aan het verzoek van de betrokkene om diens rechten uit hoofde van de artikelen 15 tot en met 22 uit te oefenen, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke aantoont dat hij niet in staat is de betrokkene te identificeren.
 3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt.
 4. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke geen gevolg geeft aan het verzoek van de betrokkene, deelt hij deze laatste onverwijld en uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het verzoek mee waarom het verzoek zonder gevolg is gebleven, en informeert hij hem over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit en beroep bij de rechter in te stellen.
 5. Het verstrekken van de in de artikelen 13 en 14 bedoelde informatie, en het verstrekken van de communicatie en het treffen van de maatregelen bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 en artikel 34 geschieden kosteloos. Wanneer verzoeken van een betrokkene kennelijk ongegrond of buitensporig zijn, met name vanwege hun repetitieve karakter, mag de verwerkingsverantwoordelijke ofwel:
 - a. een redelijke vergoeding aanrekenen in het licht van de administratieve kosten waarmee het verstrekken van de gevraagde informatie of communicatie en het treffen van de gevraagde maatregelen gepaard gaan; ofwel
 - b. weigeren gevolg te geven aan het verzoek.
- Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om de kennelijk ongegronde of buitensporige aard van het verzoek aan te tonen.
6. Onverminderd artikel 11 kan de verwerkingsverantwoordelijke, wanneer hij redenen heeft om te twifelen aan de identiteit van de natuurlijke persoon die het verzoek indient als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 21, om aanvullende informatie vragen die nodig is ter bevestiging van de identiteit van de betrokkene.
 7. De krachtens de artikelen 13 en 14 aan betrokkenen te verstrekken informatie mag worden verstrekt met gebruikmaking van gestandaardiseerde iconen, om de betrokkene een nuttig overzicht, in een



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

- goed zichtbare, begrijpelijke en duidelijk leesbare vorm, van de voorgenomen verwerking te bieden. Wanneer de iconen elektronisch worden weergegeven, zijn ze machineleesbaar.
8. De Commissie is bevoegd overeenkomstig artikel 92 gedelegeerde handelingen vast te stellen om te bepalen welke informatie de iconen dienen weer te geven en via welke procedures de gestandaardiseerde iconen tot stand dienen te komen.

Artikel 13 Te verstrekken informatie wanneer de persoonsgegevens bij de betrokkene worden verzameld

1. Wanneer persoonsgegevens betreffende een betrokkene bij die persoon worden verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens al de volgende informatie:
 - a. de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke;
 - b. in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming;
 - c. de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd, alsook de rechtsgrond voor de verwerking;
 - d. de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, indien de verwerking op artikel 6, lid 1, punt f), is gebaseerd;
 - e. in voorkomend geval, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens;
 - f. in voorkomend geval, dat de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een derde land of een internationale organisatie; of er al dan niet een adequaatheidsbesluit van de Commissie bestaat; of, in het geval van in artikel 46, artikel 47 of artikel 49, lid 1, tweede alinea, bedoelde doorgiften, welke de passende of geschikte waarborgen zijn, hoe er een kopie van kan worden verkregen of waar ze kunnen worden geraadpleegd.
2. Naast de in lid 1 bedoelde informatie verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens de volgende aanvullende informatie om een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen:
 - a. de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
 - b. dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen de verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid;
 - c. wanneer de verwerking op artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), is gebaseerd, dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan;
 - d. dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
 - e. of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is dan wel een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, en of de betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt;



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

- f. het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.
3. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke voornemens is de persoonsgegevens verder te verwerken voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene vóór die verdere verwerking informatie over dat andere doel en alle relevante verdere informatie als bedoeld in lid 2.
4. De leden 1, 2 en 3 zijn niet van toepassing wanneer en voor zover de betrokkene reeds over de informatie beschikt.

Artikel 14 Te verstrekken informatie wanneer persoonsgegevens niet van de betrokkene zijn verkregen

1. Wanneer persoonsgegevens niet van de betrokkene zijn verkregen, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene de volgende informatie:
 - a. de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke;
 - b. in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming;
 - c. de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd, en de rechtsgrond voor de verwerking;
 - d. de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
 - e. in voorkomend geval, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens;
 - f. in voorkomend geval, dat de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een ontvanger in een derde land of aan een internationale organisatie; of er al dan niet een adequaatheidsbesluit van de Commissie bestaat; of, in het geval van de in artikel 46, artikel 47 of artikel 49, lid 1, tweede alinea, bedoelde doorgiften, welke de passende of geschikte waarborgen zijn, hoe er een kopie van kan worden verkregen of waar ze kunnen worden geraadpleegd.
2. Naast de in lid 1 bedoelde informatie verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene de volgende informatie om ten overstaan van de betrokkene een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen:
 - a. de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
 - b. de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, indien de verwerking op artikel 6, lid 1, punt f), is gebaseerd;
 - c. dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van persoonsgegevens of om beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen verwerking van bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid;
 - d. wanneer verwerking op artikel 6, lid 1, punt a) of artikel 9, lid 2, punt a), is gebaseerd, dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan;
 - e. dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
 - f. de bron waar de persoonsgegevens vandaan komen, en in voorkomend geval, of zij afkomstig zijn van openbare bronnen;



Datum
26 november 2020

Ons kenmerk
z2019-16334

- g. het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.
3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de in de leden 1 en 2 bedoelde informatie:
 - a. binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen één maand na de verkrijging van de persoonsgegevens, afhankelijk van de concrete omstandigheden waarin de persoonsgegevens worden verwerkt;
 - b. indien de persoonsgegevens zullen worden gebruikt voor communicatie met de betrokkene, uiterlijk op het moment van het eerste contact met de betrokkene; of
 - c. indien verstrekking van de gegevens aan een andere ontvanger wordt overwogen, uiterlijk op het tijdstip waarop de persoonsgegevens voor het eerst worden verstrekt.
4. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke voornemens is de persoonsgegevens verder te verwerken voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verkregen, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene vóór die verdere verwerking informatie over dat andere doel en alle relevante verdere informatie als bedoeld in lid 2.
5. De leden 1 tot en met 4 zijn niet van toepassing wanneer en voor zover:
 - a. de betrokkene reeds over de informatie beschikt;
 - b. het verstrekken van die informatie onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning zou vergen, in het bijzonder bij verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden, behoudens de in artikel 89, lid 1, bedoelde voorwaarden en waarborgen, of voor zover de in lid 1 van dit artikel bedoelde verplichting de verwezenlijking van de doeleinden van die verwerking onmogelijk dreigt te maken of ernstig in het gedrang dreigt te brengen. In dergelijke gevallen neemt de verwerkingsverantwoordelijke passende maatregelen om de rechten, de vrijheden en de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene te beschermen, waaronder het openbaar maken van de informatie;
 - c. het verkrijgen of verstrekken van de gegevens uitdrukkelijk is voorgeschreven bij Unie- of lidstatelijk recht dat op de verwerkingsverantwoordelijke van toepassing is en dat recht voorziet in passende maatregelen om de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene te beschermen; of
 - d. de persoonsgegevens vertrouwelijk moeten blijven uit hoofde van een beroepsgeheim in het kader van Unierecht of lidstatelijke recht, waaronder een statutaire geheimhoudingsplicht.

Artikel 77 Recht om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit

1. Onverminderd andere mogelijkheden van administratief beroep of een voorziening in rechte, heeft iedere betrokkene het recht een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit, met name in de lidstaat waar hij gewoonlijk verblijft, hij zijn werkplek heeft of waar de beweerde inbreuk is begaan, indien hij van mening is dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens inbreuk maakt op deze verordening.
2. De toezichthoudende autoriteit waarbij de klacht is ingediend, stelt de klager in kennis van de voortgang en het resultaat van de klacht, alsmede van de mogelijke voorziening in rechte overeenkomstig artikel 78.