



# nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De Autoriteit Persoonsgegevens  
De voorzitter  
Postbus 93374  
2509 AJ DEN HAAG

Geachte heer Wolfsen,

Op 17 mei 2022 hebt u de Nationale ombudsman een reactie gestuurd op ons rapport "Voor een dichte deur". In uw reactie geeft u aan dat de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onze aanbevelingen opvolgt en laat u zien welke stappen de AP hiertoe zet. Ik wil u bedanken voor uw uitgebreide en informatieve reactie. Het is goed om te lezen dat de AP onze aanbevelingen opvolgt. Ik zie dat de AP druk bezig is om haar dienstverlening aan de burger te verbeteren. Dit neemt niet weg dat ik nog zorgen heb, met name over de achterstanden en lange wachttijden die er zijn voor de behandeling van klachten.<sup>1</sup>

## Het juiste perspectief

U geeft aan dat de AP als moderne toezichthouder het belang van de burger voorop wil stellen. U wilt bij de uitvoering van uw taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. En u erkent dat er op dit vlak verbeteringen nodig zijn. Ik ben blij dat u deze vaststelling met mij deelt. Uit uw reactie maak ik op dat u wil investeren in het contact met de burger en dat u daarbij meer wil inzetten op persoonlijk contact, tijdige communicatie en begrijpelijk taalgebruik. Hier neem ik met instemming kennis van.

Meer concreet geeft u onder andere aan dat de AP de inhoud van haar brieven opnieuw bekijkt en beoordeelt op duidelijkheid en leesbaarheid. Dit vind ik een positieve ontwikkeling. Een andere belangrijke verandering die u noemt, is het plaatsen van bezwaarclausules in eindbrieven. Het is goed om te horen dat de AP verwacht dat eind dit jaar alle besluiten naar aanleiding van privacyklachten van een bezwaarclausule zijn voorzien. Ten slotte ben ik blij om te vernemen dat de AP van plan is om altijd persoonlijk contact op te nemen met burgers die een klacht hebben. Hierdoor kunnen burgers beter hun verhaal doen en kunnen hun klachten beter worden behandeld.

## Zorgen over de behandeling van klachten op dit moment

Zoals gezegd zie ik dat de AP hard bezig is om haar interne processen en werkwijzen te verbeteren zodat het burgerperspectief daarin beter wordt geborgd. Tegelijkertijd stel ik vast dat er nog werk te doen is. De AP is bezig met het aantrekken van nieuwe collega's en het verstevigen van de capaciteit op het gebied van klachtbehandeling. Dit is hard nodig, want op het gebied van klachtbehandeling staan de voornemens die u in uw brief beschrijft nog in groot contrast met de praktijk. Het afgelopen jaar is de AP hier onvoldoende aan toegekomen. Burgers die hun klacht in augustus 2021 indienden, wachtten in 2022 nog steeds op de behandeling daarvan. Dit vind

<sup>1</sup> In deze brief gebruik ik het woord 'klacht' voor de klachten van burgers over de dienstverlening van de AP. Ik bedoel hiermee dus niet de 'privacyklachten' die burgers bij de AP kunnen indienen, wanneer zij denken dat de verwerking van hun persoonsgegevens in strijd is met privacywetgeving.

Pagina 1

### Datum

12 juli 2022

### Onderwerp

Uw reactie op onze aanbevelingen

### Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



ik zeer zorgelijk. Terecht uiten burgers hun ongenoegen hierover bij de Nationale ombudsman. Want, zoals de titel van ons recent verschenen jaarverslag zegt: de burger kan niet wachten.

Pagina 2

**In gesprek over de stand van zaken**

Zoals u ook in uw reactie schrijft, spraken wij eerder af om het gesprek met elkaar voort te zetten aan de hand van uw reactie op ons rapport. Graag ga ik na de zomer verder met u in gesprek over de stappen en voornemens die u in uw brief beschrijft. In uw reactie gaf u aan hiertoe het initiatief te nemen. Ik zie dit graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen