



# Rapport

## Informatie over de muur ?

Een onderzoek naar de impact van een privacyschending

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over de privacyschending door de gemeente te Tilburg: gegrond.

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Wat is de klacht? .....	3
Wat gaat er aan de klacht vooraf? .....	3
Wat is de oorspronkelijke klacht? .....	4
Welke reactie komt er op de klacht? .....	4
Wat is de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman? .....	5
Hoe reageert de gemeente? .....	6
Hoe reageert mevrouw Bouwman? .....	7
Welke informatie is nog meer van belang? .....	7
Reactie gemeente op aanvullende vragen .....	7
Reactie op de bevindingen .....	8
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	8
Conclusie .....	9

## Samenvatting

Mevrouw Bouwman heeft de muur in haar tuin opgehoogd en wordt onverwachts geconfronteerd met een medewerker handhaving van de gemeente, die komt handhaven. Zij vraagt alsnog een vergunning aan voor de opgehoogde muur en heeft hier veelvuldig emailcontact over met de medewerker handhaving, waarin zij ook persoonlijke informatie over zichzelf geeft. Vervolgens ontvangt zij een e-mail van deze medewerker over het handhavingstraject. Zij ziet dat deze e-mail ook aan de melder is gestuurd, samen met de voorafgaande e-mailwisseling tussen haar en de medewerker handhaving. Mevrouw klaagt bij de gemeente over de schending van haar privacy. De gemeente verklaart haar klacht gegrond, biedt hiervoor een bloemetje aan, maar ziet geen reden voor verdere compensatie. Mevrouw Bouwman klaagt bij de Nationale ombudsman dat de gemeente onvoldoende oog heeft voor de impact die de privacyschending op haar heeft gehad. Daarnaast klaagt zij erover dat de gemeente onvoldoende maatregelen heeft genomen om de gevolgen van de privacyschending te beperken. Tijdens het onderzoek constateert de Nationale ombudsman dat de gemeente onvoldoende heeft laten zien dat zij de impact van de privacyschending op mevrouw serieus heeft genomen. Zij heeft ook onvoldoende maatregelen genomen om de gevolgen van de schending te beperken. Tot slot stelt de Nationale ombudsman vast dat de gemeente zich niet bewust lijkt te zijn van welke informatie over het handhavingstraject zij op grond van de AVG mag delen met een melder.

## Wat is de klacht?

Mevrouw Bouwman<sup>1</sup> heeft bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend over de gemeente Tilburg. Een medewerker van de gemeente heeft haar privacy geschonden. Zij vindt dat de gemeente haar klacht en de gevolgen van de privacyschending bagatelliseert. Daarnaast is onduidelijk wat de gemeente heeft gedaan om de fout te "herstellen", of de gevolgen ervan zoveel mogelijk te beperken.

- Mevrouw Bouwman klaagt erover dat de gemeente onvoldoende oog heeft voor de impact die de privacy schending op haar heeft gehad.
- Daarnaast klaagt zij erover dat de gemeente onvoldoende maatregelen heeft genomen om de gevolgen van de privacyschending te beperken.

## Wat gaat er aan de klacht vooraf?

Mevrouw Bouwman en haar man verhuizen in 2017. Zij hebben een verwaarloosd huis gekocht en willen dat graag opknappen. Het gaat om een huis in het centrum van Tilburg, met een oude muur om de tuin, waarin een oude poort zit. Al gauw na de verhuizing wordt mevrouw Bouwman geconfronteerd met mensen die over de muur heen kijken. Dat geeft haar een onprettig gevoel. Meneer en mevrouw Bouwman besluiten om de muur op te hogen. Een metselbedrijf hoogt de muur op. Daarnaast wordt ook de poort in ere hersteld. Vanuit de buurt ontvangt het echtpaar complimenten over het in originele staat herstellen van de poort en de muur.

In februari 2018 belt er een medewerker van handhaving, meneer Maan<sup>2</sup>, aan. Die vertelt mevrouw Bouwman dat iemand aan de gemeente gemeld heeft dat zij haar muur heeft opgehoogd, zonder dat daarvoor een vergunning is verleend. Mevrouw Bouwman vindt het ontzettend vervelend dat iemand direct een melding heeft gedaan aan de gemeente. Waarom had diegene niet eerst contact met haar op kunnen nemen? Ze begrijpt er ook helemaal niets

<sup>1</sup> Een gefingeerde naam.

<sup>2</sup> Een gefingeerde naam.

van. De muur waar het om gaat ligt langs een straat en daartegenover staat een hoog gebouw. De tuin van de burenen grenst niet aan de muur. Wie zou er nou last van hebben?

Vaak is het nodig om een vergunning aan te vragen als iemand iets wil (ver)bouwen, zoals het plaatsen van een dakkapel of plaatsen van een schutting. Als er geen vergunning is aangevraagd, kan de gemeente handhavend optreden. De gemeente kan zelfs de bouwwerkzaamheden ongedaan maken op kosten van degene die zonder vergunning heeft gebouwd. Voordat de gemeente stappen onderneemt om te handhaven, is de gemeente verplicht om na te gaan of er alsnog een vergunning kan worden verleend. In dit geval doet de gemeente dat ook. Meneer de Maan en mevrouw Bouwman spreken af dat zij alsnog een vergunning zal aanvragen.

Mevrouw Bouwman dient via internet haar aanvraag voor de vergunning in. Vervolgens blijft het een tijd stil. Zij neemt per e-mail contact op met meneer Maan om na te vragen wat de stand van zaken is. Zo ontstaat een mailwisseling tussen mevrouw Bouwman en meneer Maan over de vergunningsaanvraag. Op een gegeven moment ontvangt mevrouw Bouwman een e-mail van meneer Maan. Zij ziet dat hij die e-mail ook aan de melder heeft gestuurd. De e-mail bevat de boodschap dat de digitale vergunningaanvraag van mevrouw Bouwman niet was ontvangen door de gemeente. Daarnaast bevat de e-mail de eerdere mailwisseling, waarin mevrouw Bouwman best wel wat persoonlijke informatie geeft. Zo schrijft zij dat ze weinig mensen meer vertrouwt vanwege het soort werk dat zij doet. Ook uit zij haar ongenoegen dat de gemeente de melder ziet als belanghebbende (op dat moment is zij nog niet bekend met wie de melder is). Mevrouw Bouwman raakt lichtelijk in paniek. Zij herkent de naam van de melder. Het is iemand die ook veel samenwerkt met de gemeente. Het voelt voor haar niet prettig dat deze man nu informatie over haar heeft ontvangen, die niet voor hem bestemd is. Mevrouw Bouwman neemt meteen contact op met meneer Maan en die biedt excuses aan. Hij ziet zijn fout in en geeft aan dat het geen opzet betreft, maar een vergissing. Hij heeft niet de melder willen berichten, maar de partner van mevrouw Bouwman, aldus meneer Maan. Ook geeft hij bij mevrouw aan dat hij de melder heeft bericht over zijn fout en hem heeft verzocht de privacy van mevrouw te waarborgen.

## **Wat is de oorspronkelijke klacht?**

Mevrouw Bouwman dient op 2 april 2018 een klacht in bij de gemeente. Zij vraagt zich af hoe de gemeente de schending van haar privacy denkt te compenseren. Mevrouw voelt zich, vanwege het vertrouwelijke en persoonlijke karakter van de inhoud van een aantal emailberichten, in ernstige mate in haar privacy geschonden. Zeker nu een derde, en nog wel de melder, zonder haar toestemming hiervan op de hoogte is gesteld. Door de privacy-schending bestaat er een reële mogelijkheid van verdere verspreiding, bijvoorbeeld via sociale media, van de inhoud van de emailberichten.

Daarnaast vraagt mevrouw zich af hoe de gemeente een onpartijdige beoordeling van haar vergunningsaanvraag denkt te waarborgen. Is er wel sprake van een eerlijke en onpartijdige beoordeling, nu uit de mailwisseling blijkt dat meneer Maan en de melder contact onderhielden over het wel of niet bestaan van een vergunningaanvraag van mevrouw?

## **Welke reactie komt er op de klacht?**

Een klachtbehandelaar van de gemeente Tilburg neemt op 11 april 2018 telefonisch contact op met mevrouw Bouwman over haar klacht. In het gesprek legt de klachtbehandelaar uit wat er is gebeurd nadat mevrouw haar klacht heeft ingediend. De privacy adviseur van de gemeente heeft een onderzoek ingesteld. Daarbij is de e-mailcorrespondentie bekeken en is geconstateerd dat er sprake is van een datalek. Conform de meldplicht datalekken is dit doorgegeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ook vraagt de klachtbehandelaar aan mevrouw Bouwman waar zij aan dacht, als het gaat om erkenning of compensatie van de schending van haar privacy. In een e-mail diezelfde dag komt mevrouw hierop terug. Zij geeft aan dat ze graag ziet dat de muur alsnog vergund wordt en als dit niet mogelijk is, dat de gemeente de muur op hun kosten weer in de oorspronkelijke staat terugbrengt. Daarnaast is een bos bloemen altijd welkom, aldus mevrouw.

De gemeente stuurt ter afronding van de klachtprocedure op 17 mei 2018 een brief aan mevrouw Bouwman. Daarin schrijft de gemeente dat zij geen aanwijzingen zien dat er sprake is geweest van een partijdige behandeling van de vergunningsaanvraag. Handhaving en vergunningsaanvraag zijn in de gemeente van elkaar gescheiden. De aanvraag wordt beoordeeld door de afdeling Dienstverlening, team Vergunningsverlening, en getoetst aan de bestaande wet- en regelgeving. Dat de aanvraag is ingediend na een melding of verzoek om handhaving speelt daarbij geen rol volgens de gemeente.

Mevrouw Bouwman heeft een bloemetje ontvangen voor het veroorzaakte ongemak. De gemeente ziet geen aanleiding voor een andere vorm van compensatie. Het is de gemeente niet gebleken dat het delen van de emailwisseling, afgezien het door mevrouw ondervonden ongemak en ergernis, gevolgen voor haar heeft die niet zouden zijn ontstaan als de email niet aan de melder was verzonden. De gemeente is van mening dat de privacyschending los staat van de situatie die is ontstaan door de melding. Voor verlenen van een vergunning of het kwijtschelden van legeskosten om een andere reden dan wettelijk is voorzien, bestaat geen ruimte. Er zou dan sprake zijn van een ongelijke behandeling ten opzichte van burgers die in een verder vergelijkbare situatie zouden verkeren.

De gemeente heeft de klacht gegrond verklaard waar het gaat om de privacyschending en hiervoor biedt de gemeente opnieuw zijn excuses aan. De klacht dat de aanvraag niet onpartijdig wordt behandeld verklaart de gemeente ongegrond.

## **Wat is de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?**

Mevrouw Bouwman heeft intussen bericht gekregen van de gemeente dat de vergunning is afgewezen. Ze vertrouwt het niet helemaal en voelt zich machteloos. Naar haar idee heeft de gemeente de klacht te gemakkelijk afgedaan. Zij vindt dat de gemeente de impact van de privacyschending bagatelliseert door te spreken over 'ongemak' en 'ergernis'. De gemeente gaat hierbij voorbij aan haar blijvende onzekerheid over het mogelijk delen van haar gegevens door de melder aan derden. Ook is het voor mevrouw onduidelijk gebleven welke maatregelen de gemeente heeft getroffen om verdere verspreiding van het emailberichten te voorkomen. Dit terwijl deze inbreuk op haar privacy tot blijvende onrust bij mevrouw heeft geleid. Zij kan er niets meer aan doen dat de melder nu gegevens van haar heeft en heeft het gevoel de controle hierover kwijt te zijn. De melder heeft ook de kans gehad om mevrouw gerust te stellen door bijvoorbeeld een berichtje te sturen dat hij niets met haar gegevens gaat doen, maar dat heeft hij niet gedaan.

Het bloemetje, dat mevrouw Bouwman ter compensatie van de gemeente heeft gekregen, staat voor haar in schril contrast met de nadelige gevolgen van de schending van haar privacy. Zij besluit daarom een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

## Wat onderzoekt de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman heeft onderzocht wat mevrouw Bouwman na het schenden van haar privacy van de gemeente had mogen verwachten. Daarbij heeft de Nationale ombudsman met mevrouw Bouwman besproken dat het alsnog vergunnen van de opgehoogde muur geen vorm van compensatie van de privacyschending kan zijn. Vergunning en handhaving staat immers los van de schending van mevrouw haar privacy. Wel kijkt de Nationale ombudsman naar wat de gemeente van deze klacht heeft geleerd en wat de gemeente doet ter voorkoming van datalekken of ter bevordering van privacy-bewustzijn? Daarnaast heeft de Nationale ombudsman vragen gesteld aan de gemeente wat zij in deze zaak heeft gedaan om de gevolgen van de schending te herstellen of te beperken. Is de gemeente bewust van de impact die de privacyschending op mevrouw heeft?

## Hoe reageert de gemeente?

De gemeente reageert op 29 oktober 2018 op de vragen van de Nationale ombudsman en geeft aan dat de impact van de privacyschending op mevrouw Bouwman van meet af aan helder is geweest.

*"De betrokken ambtenaar zag al direct zijn fout in en heeft zich in excuses uitgeput en zijn fout toegegeven. Dat is nadien ook telefonisch door de behandelaar van de klacht overgebracht. Daarbij zijn ook de gevoelens van mevrouw aan de orde gekomen en heeft zij die kunnen delen. Uit de klacht zelf en de gevoerde correspondentie blijkt echter ook dat de gevoelens ingegeven lijken te zijn door het feit dat er sprake zou zijn geweest van bespieding, het optrekken van een illegale verhoogde muur en de controle daarop. De privacy schending komt daar dan nog bij."*

Er is voldoende gedaan om de gevolgen van de privacyschending te beperken, aldus de gemeente. De melder is per e-mail gewezen op de fout die door meneer Maan is gemaakt, op de ontstane privacyschending en dat het niet de bedoeling is die informatie verder te gebruiken. Dit is per e-mail en telefonisch ook gecommuniceerd met mevrouw Bouwman geeft de gemeente aan. De klachtbehandelaar plaatst daar wel de volgende kanttekening bij:

*"Doordat er wel is toegezegd dat er een reactie binnen één week zou komen en die termijn niet is gehaald en daarover ook niet is gecommuniceerd, kan ik me wel voorstellen dat hierdoor het beeld is ontstaan dat de impact als onvoldoende is ingeschat en dat dit deel van de klachtafhandeling niet correct is verlopen."*

De door mevrouw verzochte compensatie, legalisatie dan wel terugbrengen in oorspronkelijke situatie op kosten van de gemeente, compensatie voor de leges, staat volgens de gemeente los van de privacyschending. Een schadevergoeding heeft zij eerder niet verzocht en ook op een persoonlijk onderhoud heeft zij eerder niet op aangestuurd, aldus de gemeente.

De gemeente heeft een protocol (factsheet Meldplicht Datalekken) voor wanneer er sprake is van een privacy-schending en dit kan door iedere collega geraadpleegd worden via het intranet. Dit protocol richt zich op het direct melden van de privacyschending en niet op het herstellen en beperken van de gevolgen. Wel geeft de toezicht-houder advies aan de medewerker die de privacyschending heeft veroorzaakt over het voorkomen van vergelijkbare incidenten in de toekomst. De medewerker dient voor zover mogelijk zelf de betrokkene te informeren. Er is door de gemeente geen specifieke actie ondernomen ter voorkoming van een dergelijke schending in de toekomst. Wel heeft de gemeente in het kader van informatieveiligheid en privacy een voortdurend programma met diverse leerelementen waar privacy en informatieveiligheid in terugkomen.

## Hoe reageert mevrouw Bouwman?

Mevrouw Bouwman reageert op 12 november 2018 op de toelichting van de gemeente. Zij mist hierin erkenning en genoegdoening. Mevrouw laat weten dat de gemeente zich bij de invulling van de impact van de schending van haar privacy beperkt heeft tot één telefoongesprek. Het was passender geweest als zij het niet bij dit enige telefoongesprek hadden gelaten en het op een later tijdstip nog eens op een betrokken wijze had geïnformeerd naar de feitelijke impact die het op haar heeft gehad, aldus mevrouw Bouwman.

*"Ik bestrijd ook dat de gemeente de impact serieus heeft genomen. Dat blijkt uit het feit dat de melder is gevraagd om mijn mailadres te verwijderen, dit terwijl mijn belang er veeleer in is gelegen dat hij kennis heeft genomen van de inhoud van mijn mailcontact met meneer Maan. Zo is de melder op de hoogte van de maatschappelijke positie van mij en mijn partner en van mijn ongelukkige gemoedstoestand door deze situatie."*

Voor mevrouw Bouwman blijft het daarnaast onduidelijk of de melder op de e-mail van de gemeente heeft gereageerd waarin hij gewezen wordt op de privacy-schending en hem verzocht wordt vertrouwelijk om te gaan met de verstrekte informatie. Ook is niet duidelijk geworden of de melder intussen de vertrouwelijke informatie al met derden heeft gedeeld voordat hij van de privacy-schending op de hoogte is gesteld.

Daarnaast blijkt dat ook nadat de privacy-schending bekend was geworden, de gemeente opnieuw inhoudelijke informatie over de aanvraag van mevrouw met de melder heeft gedeeld. In de e-mail waar de gemeente de melder wijst op de privacy-schending, geeft de gemeente inhoudelijke informatie over de afhandeling van zijn melding. Hiermee is een tweede privacy-schending aan de orde, aldus mevrouw Bouwman.

## Welke informatie is nog meer van belang?

De reactie van de gemeente roept ook bij de Nationale ombudsman verschillende vragen op. Op 10 januari 2019 zijn de volgende vragen aan de gemeente gesteld:

1. Er lijkt een discrepantie te zitten tussen wat de gemeente in haar standpunt schrijft en wat meneer Maan op 4 april aan de melder mailt. De gemeente stelt dat het sturen van de mailwisseling tussen mevrouw Bouwman en de gemeente aan de melder een fout is geweest. In de mail van 4 april 2018 schrijft meneer Maan echter: *"Het (is /) was niet de bedoeling dat u het e-mailadres van de overtreedster te zien kreeg én had eigenlijk die e-mail willen doorsturen naar u én dus niet zó."* Uit deze zinsnede kan worden opgemaakt dat de e-mail wel degelijk doorgestuurd zou zijn naar de melder. Hoe ziet de gemeente dit?
2. In deze zaak lijkt meneer Maan veelvuldig en in detail met de melder te communiceren over het handhavingstraject. Wat is het beleid van de gemeente over de communicatie met de melder? En is de handelwijze van meneer Maan hiermee in overeenstemming?
3. Heeft de melder nog gereageerd op het verzoek van de gemeente om de privacy van mevrouw Bouwman te waarborgen?

## Reactie gemeente op aanvullende vragen

Op 6 februari 2019 beantwoordde de gemeente de aanvullende vragen als volgt:

*Het informeren van de melder*

De gemeente ontkent dat de email sowieso aan de melder gestuurd zou zijn. De gemeente schrijft:

*"De melder heeft het verzoek gedaan om op de hoogte gehouden te worden naar aanleiding van zijn melding. Dat is echter verkeerd gebeurd door een e-mail door te sturen die niet voor melder bedoeld was. Er is en blijft sprake van een fout, die ontstond doordat de medewerker in de veronderstelling verkeerde dat de melder de echtgenoot was van mevrouw Bouwman. De formulering van meneer Maan is ongelukkig, maar uit de contacten destijds met de betrokken medewerker blijkt dat het niet de bedoeling was dat de inhoud van de e-mail of het e-mailadres (ook een persoonsgegeven) naar buiten zou gaan."*

#### *Over het beleid*

Wanneer een melder erom vraagt wordt hij geïnformeerd over een handhavingstraject. Hier heeft de gemeente geen vast format voor. Dit kan zowel mondeling of schriftelijk. Deze melder vroeg (regelmatig) hoe het er voor stond, helaas was meneer Maan vaak (te) uitgebreid in zijn beantwoording. Een korte terugkoppeling zou normaal gesproken voldoende moeten zijn. Maar deze melder lijkt verstand van zaken te hebben en vroeg precies hoe het zat en welke acties waren ondernomen. Beleid is om verzoekers tot handhaving te informeren en als men daar om vraagt ook meer details te noemen, aldus de gemeente.

#### *Reactie van de melder op het verzoek*

Er is geen e-mail gevonden waarin de melder reageert op het verzoek van meneer Maan. Meneer Maan is inmiddels uit dienst. Op 25 januari 2019 heeft de gemeente daarom telefonisch contact met de melder opgenomen. Hij bevestigt alsnog dat hij niets heeft gedaan met de desbetreffende e-mail en ook geen reden heeft om ook maar iets met de privacy van mevrouw Bouwman te willen doen. Daarnaast geeft hij aan dat door het versturen van de e-mail door meneer Maan naar zijn e-mailadres ook zijn gegevens naar buiten zijn gegaan.

## **Reactie op de bevindingen**

De Nationale ombudsman heeft de bevindingen van zijn onderzoek voorgelegd aan mevrouw Bouwman en de gemeente. Mevrouw Bouwman reageert op 22 april 2019. Hierbij geeft zij ook haar mening over de reactie van de gemeente op de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman. Mevrouw Bouwman vindt het beleid van de gemeente over de informatieverstrekking van het handhavingstraject aan de melder tegenstrijdig. Ze vraagt zich af waar de grens ligt voor de gemeente. Enerzijds geeft de gemeente aan dat meneer Maan de melder te uitgebreid heeft geïnformeerd, anderzijds is het haar werkwijze om details te geven wanneer hierom gevraagd wordt. Mevrouw mist een beleidsnotitie waarin naar voren komt hoe de gemeente precies omgaat met het informeren van de melder als er om handhaving verzocht wordt.

De gemeente heeft op 20 mei 2019 aangegeven geen op- of aanmerkingen op de bevindingen te hebben.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

Meneer Maan heeft informatie over mevrouw Bouwman met een melder gedeeld. Het staat vast dat dit een schending van de privacy van mevrouw betreft. Mevrouw Bouwman vindt dat de gemeente onvoldoende oog heeft gehad voor de impact die het delen van haar gegevens met de melder op haar heeft. Ook vindt zij dat de gemeente onvoldoende maatregelen heeft genomen om de gevolgen hiervan te beperken. De Nationale ombudsman toetst dit aan het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk:

*'De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.'*

De gemeente pakt de melding van de privacyschending voortvarend op. De schending wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en meneer Maan heeft meteen zijn excuses aangeboden aan mevrouw Bouwman. Ook heeft hij de melder bericht over zijn fout en hem verzocht de privacy van mevrouw te waarborgen. De



gemeente heeft dus aan alle wettelijke verplichtingen voldaan. De Nationale ombudsman verwacht van de overheid dat zij bereid is om af te wijken van algemeen beleid om onbedoelde consequenties te voorkomen. En in dit geval, zich erin te verdiepen in waarom het delen van haar gegevens met de melder zo veel met mevrouw doet.

Bij de start van de klachtbehandeling heeft de klachtcoördinator mevrouw Bouwman gebeld. De gemeente heeft haar zo de gelegenheid gegeven om te vertellen welke impact de privacyschending op haar heeft gehad. De Nationale ombudsman vindt persoonlijk contact in de klachtbehandeling belangrijk. Zo kan achterhaald worden waar de klacht precies over gaat en op welke manier de klacht het beste behandeld kan worden.

Maar de schriftelijke afhandeling van de klacht door de gemeente gaat voorbij aan de impact die de schending op mevrouw heeft gehad. In de brief komt niet naar voren dat de gemeente zich kan voorstellen wat de privacy-schending voor mevrouw heeft betekend. Zij noemt dit ongemak. Dat sluit niet aan bij hoe mevrouw de schending heeft ervaren.

Ook bij het nemen van maatregelen om verdere verspreiding van haar gegevens te voorkomen lijkt de gemeente niet verder te kijken dan algemeen beleid. Meneer Maan heeft de melder meteen verzocht om de privacy van mevrouw Bouwman te waarborgen en mevrouw hierover geïnformeerd. Maar hij heeft niet gevraagd aan de melder om een reactie op dat bericht. Hierdoor bleef mevrouw Bouwman in het ongewisse of haar gegevens

verder verspreid waren. De Nationale ombudsman had het behoorlijk gevonden als de gemeente actief om een bevestiging had gevraagd van de melder met betrekking tot het waarborgen van de privacy van mevrouw. Had zij dit gedaan, dan hadden zij mevrouw hier mogelijk ook gerust over kunnen stellen. Pas na de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman heeft de gemeente hier actie op ondernomen.

Tot slot viel het de Nationale ombudsman op dat meneer Maan vrij veel informatie heeft gedeeld met de melder. Het beleid van de gemeente is om de melder te informeren als hij daarom vraagt. Ook noemt de gemeente details, als de melder daarom verzoekt. De Nationale ombudsman heeft in een eerder rapport 'De kunst van handhaven' (2017/045) het belang beschreven om degene die om handhaving verzoekt actief te informeren en te betrekken bij het handhavingstraject. Dat de melder wordt geïnformeerd over wat er met zijn melding wordt gedaan past bij een transparante werkwijze. Maar dat betekent niet dat alle informatie gedeeld kan worden. Ook op het delen van dergelijke informatie met de melder kan de AVG immers van toepassing zijn. Uit het beleid blijkt niet dat de gemeente zich daarvan bewust is.

## Conclusie

De klachten dat de gemeente Tilburg onvoldoende oog heeft gehad voor de impact van een privacyschending en hierbij onvoldoende maatregelen heeft genomen zijn gegrond wegens schending van het vereiste maatwerk.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen