



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **De Autoriteit Persoonsgegevens reageert onterecht niet op ongenoegen over niet onderzoeken privacyklacht**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Autoriteit Persoonsgegevens gegrond.

## Inhoudsopgave

1 Wat is de klacht van de heer Sanders <sup>1</sup> ? .....	3
2 Wat is er gebeurd? .....	3
3 Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht? .....	6
4 Hoe reageerde de Autoriteit Persoonsgegevens? .....	6
5 Hoe reageerde de heer Sanders? .....	8
6 Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?.....	8
Bijlage: tijdlijn .....	14

*Dit rapport maakt onderdeel uit van rapport 2021/139 'Voor een dichte deur, een onderzoek naar hoe de Autoriteit Persoonsgegevens omgaat met ongenoegen van burgers over de behandeling van privacyklachten'.*

---

<sup>1</sup> Fictieve naam.

## 1 Wat is de klacht van de heer Sanders?

De heer Sanders heeft een privacyklacht bij de AP ingediend. De AP doet geen nader onderzoek naar de privacyklacht vanwege het prioriteringsbeleid. De heer Sanders klaagt erover dat de AP niet inhoudelijk (noch in de vorm van klachtbehandeling, noch in de vorm van behandeling van een bezwaarschrift) reageert op zijn klacht over de beslissing van de AP.

De Nationale ombudsman doet onderzoek aan de hand van de volgende klachtformulering:

Verzoeker klaagt erover dat de Autoriteit Persoonsgegevens **niet inhoudelijk** (noch in de vorm van klachtbehandeling, noch in de vorm van behandeling van een bezwaarschrift) **reageert op zijn klacht over de beslissing van de Autoriteit Persoonsgegevens**, om geen onderzoek te doen naar een door hem gestelde schending van de Algemene verordening gegevensbescherming.

## 2 Wat is er gebeurd?

In dit hoofdstuk zet de Nationale ombudsman de gebeurtenissen uiteen die geleid hebben tot onderzoek naar de klacht van de heer Sanders over de AP. Voor een goed begrip van de gebeurtenissen verwijzen we ook naar de [tijdlijn](#) die bij dit rapport is gevoegd.

### De heer Sanders dient een privacyklacht in bij de Autoriteit Persoonsgegevens

De heer Sanders was werkzaam voor een organisatie. Op enig moment is hij met gezondheidsklachten thuis komen te zitten. Vervolgens heeft de heer Sanders over het algemene ziekteverzuim en de situatie op zijn werkplek zijn bezorgdheid gedeeld met de Raad van Toezicht van zijn organisatie. Daarbij heeft de heer Sanders een beroep gedaan op de klokkenluidersregeling. Later is de heer Sanders zijn baan kwijtgeraakt.

Op 7 maart 2019 dient de heer Sanders een klacht in bij de AP. Hij klaagt erover dat de Raad van Toezicht van de organisatie waar hij werkzaam was in strijd met de AVG heeft gehandeld. Volgens de heer Sanders heeft de Raad van Toezicht vertrouwelijke informatie over hem doorgespeeld naar de directie van de organisatie. De heer Sanders vindt dat hij door die handelwijze zijn baan is kwijtgeraakt. Hij wil dat de AP onderzoek doet naar zijn privacyklacht.

### Reactie van de Autoriteit Persoonsgegevens op verzoekers privacyklacht

De AP stuurt op 10 september 2019 een brief aan de heer Sanders. Hierin laat de AP weten dat zij geen verder onderzoek zal instellen naar zijn privacyklacht. De AP legt uit dat zij op basis van een eerste beoordeling van de privacyklacht geen overtreding van de AVG heeft kunnen vaststellen. Daarom heeft de AP de privacyklacht getoetst aan het prioriteringsbeleid. De AP geeft aan dat zij op basis daarvan heeft moeten besluiten dat de AP *'onvoldoende capaciteit en (financiële) middelen heeft om doeltreffend en doelmatig te kunnen optreden, omdat het geschil over een mogelijke overtreding van de AVG onderdeel is van een groter (arbeids)conflict'*. De AP sluit de brief af met de opmerking dat de heer Sanders voor vragen *'over de procedure'* contact kan opnemen met de zaaksbehandelaar van de AP die in de brief vermeld staat.

Vervolgens stuurt de heer Sanders op 23 oktober 2019 een e-mail aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Ministerie van BZK) en andere overheidsinstanties. Hierin geeft de heer Sanders aan dat hij het niet eens is met de beslissing van de AP om geen onderzoek te doen naar zijn privacyklacht. Het Ministerie van BZK stuurt de e-mail van de heer Sanders vervolgens door aan de AP. Op 24 oktober 2019 stuurt de AP naar aanleiding hiervan een e-mail aan de heer Sanders. Hierin geeft de AP aan dat als de heer Sanders *bezwaar* wenst in te dienen tegen de afdoening van zijn privacyklacht hij dit alleen per post of via het webformulier van de AP kan doen. De AP heeft in de e-mail ook een link opgenomen naar het webformulier. De AP licht toe dat bezwaarschriften die via andere digitale wegen

worden ingediend door de AP niet in behandeling worden genomen.<sup>2</sup> In het bericht van de AP is niet vermeld binnen welke termijn de heer Sanders zijn bezwaar moet indienen.

### Nationale ombudsman vraagt Autoriteit Persoonsgegevens om klacht<sup>3</sup> te behandelen

De heer Sanders dient op 12 september 2019 (voor zijn bericht aan het Ministerie van BZK) een klacht in bij de Nationale ombudsman. De heer Sanders klaagt erover dat de AP geen onderzoek instelt naar zijn privacyklacht. Hij vindt dat de omstandigheid dat de AP onvoldoende capaciteit en (financiële) middelen heeft geen reden mag zijn om geen onderzoek te doen naar zijn privacyklacht. De heer Sanders geeft aan dat hij als burger er recht op heeft dat zijn privacyklacht wordt onderzocht. Hij ervaart het prioriteringsbeleid van de AP als discriminatie, omdat de AP onderscheid maakt in welke privacyklachten wel of niet worden onderzocht. De heer Sanders wil dat de AP zijn privacyklacht herbeoordeelt. Hij vindt ook dat de AP een partijdig standpunt heeft ingenomen over zijn privacyklacht. De heer Sanders leest in de brief van de AP van 10 september 2019 dat de AP stelt dat er al een (arbeids)conflict met zijn voormalig werkgever was vóórdat de Raad van Toezicht volgens hem zijn vertrouwelijke informatie doorspeelde. Hij wijst erop dat het (arbeids)conflict met zijn werkgever juist dóór de door hem gestelde privacyschending is ontstaan. De heer Sanders vindt dat hij door de AP onheus is behandeld. Hij ervaart dat de AP hem *'met een kluitje in het riet stuurt'*. Hij benoemt dat de gestelde privacyschending voor hem vergaande arbeidsrechtelijke en persoonlijke gevolgen heeft gehad. De heer Sanders vindt dat de AP zijn privacyklacht daarom serieus moet nemen en hem niet moet afschepen.

*De heer Sanders:*

*"Vele klachten worden, gelet op de tekst van de AP, niet behandeld vanwege meerdere genoemde tekortkomingen. Feitelijk wordt hiermee geen recht gedaan aan de bescherming van de burger. Mijs inziens is hier sprake van klassenjustitie."*

De Nationale ombudsman kan een klacht over een overheidsinstantie in beginsel pas behandelen nadat die door de instantie zelf is behandeld. Omdat dat nog niet was gebeurd, stuurt de ombudsman de klacht van de heer Sanders op 29 oktober 2019 per e-mail door aan de AP. De ombudsman verzoekt de AP om de klacht conform hoofdstuk 9 van de Awb in behandeling te nemen.

### Reactie Autoriteit Persoonsgegevens op verzoekers klacht

De AP laat op 22 november 2019 aan de heer Sanders en aan de ombudsman weten dat zij de klacht van de heer Sanders niet in behandeling neemt omdat er bezwaar openstaat tegen het *'besluit'* van de AP van 10 september 2019. De AP vindt dat zij de heer Sanders hier in de e-mail van 24 oktober 2019 tijdig van op de hoogte heeft gesteld. De AP geeft aan dat de heer Sanders binnen zes weken na dagtekening van het besluit bezwaar had moeten indienen. De AP vindt dat de bezwaartermijn inmiddels is verstreken en dat de heer Sanders niet tijdig bezwaar heeft ingediend. Ook geeft de AP aan dat zij de klacht van de heer Sanders als afgerond beschouwt en dat de AP het dossier sluit.

### De Autoriteit Persoonsgegevens neemt verzoekers klacht noch als bezwaar noch als klacht in behandeling

De ombudsman neemt op 7 januari 2020 per e-mail contact op met de AP. In dit bericht wijst de ombudsman erop dat de AP in de brief van 10 september 2019 geen clausule heeft opgenomen waarin is uitgelegd dat de heer Sanders bezwaar kan indienen als hij tegen de brief wil opkomen (hierna: bezwaarclausule). De ombudsman geeft aan dat het ontbreken van een bezwaarclausule al reden is om het overschrijden van de

<sup>2</sup> De AP geeft daarbij aan dat in artikel 2:15 van de Awb is bepaald dat stukken uitsluitend elektronisch naar een bestuursorgaan kunnen worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg geopend is. En dat het bestuursorgaan nadere eisen kan stellen aan het gebruik van de elektronische weg.

<sup>3</sup> Het gaat hierbij om de klacht van de heer Sanders over de gedragingen van de AP. De ombudsman benadrukt dat een klacht iedere uiting van ongenoegen van een burger is. Zie ook paragraaf 2.3 van rapport 2021/139 'Voor een dichte deur, een onderzoek naar hoe de Autoriteit Persoonsgegevens omgaat met ongenoegen van burgers over de behandeling van privacyklachten'.

bezwaartermijn verschoonbaar te achten. Daarbij verwijst de ombudsman naar een uitspraak van de Raad van State.<sup>4</sup>

Ook geeft de ombudsman in dit bericht aan dat voor zover de brief van 10 september 2019 moet worden aangemerkt als een besluit, de klacht bij de ombudsman van 12 september 2019 moet worden aangemerkt als een bezwaarschrift. Op grond van de Awb<sup>5</sup> geldt 12 september 2019 dan als datum van indiening van het bezwaar. De heer Sanders heeft zijn bezwaar dus ruimschoots binnen de bezwaartermijn en dus tijdig ingediend.

Tot slot geeft de ombudsman aan dat het ook voor de ombudsman niet duidelijk is dat tegen de beslissing van de AP om geen nader onderzoek te doen naar de privacyklacht van de heer Sanders bezwaar openstaat. De ombudsman wijst de AP erop dat het aanbeveling verdient om in brieven met dit soort beslissingen een bezwaarclausule op te nemen.

De ombudsman verzoekt de AP om de klacht van de heer Sanders alsnog als bezwaar dan wel als klacht in behandeling te nemen.

De AP reageert op 13 januari 2020 op het bericht van de ombudsman. In die reactie geeft de AP aan dat zij op basis van de Awb en jurisprudentie onderscheid maakt tussen privacyklachten die leiden tot een *besluit* in de zin van de Awb en overige privacyklachten die niet resulteren in een Awb-besluit maar in een *eindbrief*. De AP geeft aan dat de brief van 10 september 2019 geen Awb-besluit, maar een eindbrief is. De AP licht toe dat zij daarom ook geen bezwaarclausule in die brief heeft opgenomen. Ook geeft de AP aan dat de heer Sanders een eindbrief heeft ontvangen, omdat hij de AP niet heeft verzocht om handhavende maatregelen te nemen tegen de vermeende privacyschending. Daarom heeft de AP de privacyklacht niet aangemerkt als handhavingsverzoek, een aanvraag om een *besluit* in de zin van artikel 1:3, derde lid, van de Awb te nemen. De AP geeft aan dat de afdeling Bezwaar inhoudelijke reacties op een eindbrief behandelt *'als een bezwaarschrift'*. En dat de afdeling Bezwaar dan (her)beoordeelt of de privacyklacht ten onrechte niet is aangemerkt als een handhavingsverzoek die dus had moeten resulteren in een Awb-besluit. Verder geeft de AP aan dat de heer Sanders per e-mail van 24 oktober 2019 is gewezen op de mogelijkheid om bezwaar in te dienen en dat hem daarbij ook een toelichting is gegeven hoe hij dat kan doen. De AP merkt op dat het ontbreken van de bezwaarclausule, zonder bijkomende omstandigheden, op zichzelf geen grond is om het te laat of niet indienen van een bezwaarschrift als verschoonbaar aan te merken. Volgens de AP volgt dat uit vaste jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Tot slot geeft de AP aan dat zij niet ingaat op het verzoek van de ombudsman om de klacht van de heer Sanders alsnog als een bezwaarschrift in behandeling te nemen. De AP vindt dat de heer Sanders heeft nagelaten om tijdig een bezwaarschrift in te dienen, terwijl hij al op 24 oktober 2019 was gewezen op de mogelijkheid tot bezwaar. Volgens de AP leent de klacht van de heer Sanders zich ook niet voor klachtbehandeling, omdat de heer Sanders inhoudelijke bezwaren heeft tegen het *'besluit'* van 10 september 2019.

Na ontvangst van de reactie van de AP stuurt de ombudsman op 14 januari 2020 nog een e-mailbericht aan de AP. Hierin vraagt de ombudsman aan de AP om te reageren op het feit dat de ombudsman de klacht van de heer Sanders over de eindbrief van de AP binnen de bezwaartermijn heeft ontvangen. En dat op grond van de Awb de datum van ontvangst bij de Nationale ombudsman geldt als datum van indiening van het bezwaar.

De AP reageert per e-mail van 24 januari 2020 op de vraag van de ombudsman. In die reactie geeft de AP aan dat zij uit de door de ombudsman doorgestuurde klacht opmaakt dat de heer Sanders het niet eens is met de inhoud van de eindbrief. De AP geeft aan dat zij het ongenoegen van de heer Sanders niet als klacht

<sup>4</sup> [ECLI:NL:RVS:2016:2420](#)

<sup>5</sup> De ombudsman verwijst hiervoor naar artikel 9:19, tweede lid, Awb en artikel 6:15, derde lid, Awb.

in behandeling neemt, omdat er geen sprake is van een *bejegening*sklacht. De AP stelt dat de heer Sanders hier ook in de brief van 22 november 2019 (waarin de AP aangaf dat de bezwaartermijn was verstreken) op is geweest. Dit staat echter niet in deze brief. Verder geeft de AP aan: '*Verzoeker is per e-mail de mogelijkheid geboden om een bezwaarschrift via een juist kanaal in te dienen. Tevens kwalificeert de AP de klacht van de Nationale ombudsman niet als een bezwaarschrift, omdat deze niet aan de formele eisen voldoet. Uw vraag is daarom niet relevant.*'

### 3 Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft besloten om nader onderzoek in te stellen naar de klacht van de heer Sanders. In dat kader stelde de ombudsman een aantal vragen aan de AP. In bijzonder heeft de ombudsman vragen gesteld over de juridische status van de eindbrief, hoe burgers tegen een eindbrief kunnen opkomen als zij het niet eens zijn met de inhoud van een eindbrief en over de wijze waarop de AP burgers hierover informeert.

### 4 Hoe reageerde de Autoriteit Persoonsgegevens?

#### Over de algemene werkwijze van de Autoriteit Persoonsgegevens

##### *Het onderscheid in privacyklachten*

De AP geeft aan dat een burger de mogelijkheid heeft om een privacyklacht<sup>6</sup> bij de AP in te dienen. De AP maakt onderscheid tussen twee soorten privacyklachten: de 'normale' privacyklachten en de privacyklachten die ook een verzoek tot handhaving zijn. Bij een 'normale' privacyklacht wil de klager bijvoorbeeld alleen een beoordeling van de AP van zijn of haar situatie of dat de AP bijvoorbeeld bemiddelt. Bij een handhavingverzoek gaat het erom dat de klager ook wil dat de AP corrigerende maatregelen<sup>7</sup> treft of bijvoorbeeld een last onder dwangsom oplegt. Het gaat daarbij om het opleggen van een sanctie aan het bedrijf of de organisatie die verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens (hierna: de verwerkingsverantwoordelijke).

Op grond van de AVG is de AP verplicht om de inhoud van iedere privacyklacht te onderzoeken *in de mate waarin dat gepast is*. De AP beoogt daarbij een praktische aanpak waarbij gekeken wordt naar wat de burger nu precies wil met zijn klacht. De afdeling IMP<sup>8</sup> is het voorportaal van de AP. Deze afdeling beoordeelt per geval om wat voor soort privacyklacht het gaat. De beoordeling vindt plaats op basis van de inhoud van de privacyklacht zoals die bij de AP is ingediend. Vanwege het grote aantal privacyklachten neemt de AP alleen contact op met de klager als de AP twijfelt of de klager met zijn privacyklacht wel of niet beoogt dat de AP handhavend optreedt.

##### *De juridische status van een eindbrief*

Een verzoek om handhaving is, gelet op artikel 1:3, derde lid, van de Awb, een verzoek van een belanghebbende om een *besluit* te nemen dat strekt tot handhaving. Bij een 'normale' privacyklacht is het nemen van een Awb-besluit niet noodzakelijk. Het resultaat kan conform de wens van de klager op een praktische wijze worden bereikt. Zo kan de klager bijvoorbeeld inzage krijgen in zijn persoonsgegevens of kan de AP contact opnemen met de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerkingsverantwoordelijke verzoeken om zijn werkwijze aan te passen. De 'normale' privacyklacht kan dan worden afgesloten met een 'eindbrief' met daarin het eindresultaat. De eindbrief is dus geen Awb-besluit waartegen bezwaar kan worden ingediend en bevat daarom ook geen bezwaarclausule. De AP geeft aan dat met een eindbrief de privacyklacht inhoudelijk is afgehandeld en *in passende mate* is onderzocht.

<sup>6</sup> Artikel 77 van de AVG.

<sup>7</sup> Artikel 58, tweede lid, van de AVG.

<sup>8</sup> De afdeling Informatie en Meldpunt Privacy.

*Hoe burgers kunnen opkomen tegen de inhoud van een eindbrief en over de informatieverstrekking hierover*

Als een burger het niet eens is met de inhoud van de eindbrief dan kan hij daarover contact opnemen met de AP. De AP geeft in de eindbrief aan dat de klager bij vragen (telefonisch) contact kan opnemen met de behandelaar van zijn privacyklacht. Een klager kan in dat gesprek aangeven waarom hij het niet eens is met de inhoud van de eindbrief. De AP kijkt dan of er alsnog onderzoek moet worden gedaan of dat een andere actie moet plaatsvinden. Als uit dat contact blijkt dat de klager toch wil dat de AP handhavend optreedt tegen de verwerkingsverantwoordelijke dan wordt de privacyklacht alsnog aangemerkt als een handhavingsverzoek. Hierop volgt dan een Awb-besluit van de AP over het handhavingsverzoek. De klager kan dan tegen het Awb-besluit eventueel in bezwaar.

De AP geeft aan dat het ook voorkomt dat er tegen een eindbrief toch, ondanks het ontbreken van een bezwaarclausule, een bezwaarschrift wordt ingediend. In dat geval wordt door een medewerker van de afdeling Bezwaar telefonisch contact opgenomen met de bezwaarmaker. Ook dan wordt uitgevraagd waarom de betrokkene niet tevreden is over de afhandeling van zijn privacyklacht door de AP en wat hij met zijn privacyklacht heeft beoogd.

Enerzijds stelt de AP dat als dit gesprek tot de conclusie leidt dat de klager niet heeft beoogd om een handhavingsverzoek in te dienen, '*wordt uitgelegd dat het bezwaarschrift zeer waarschijnlijk niet inhoudelijk zal worden behandeld*'. Het bezwaarschrift wordt dan niet-ontvankelijk verklaard. De eindbrief is immers geen Awb-besluit. Als duidelijk wordt dat de klager wel handhaving door de AP heeft beoogd, dan wordt uitgelegd dat hij beter eerst een handhavingsverzoek kan indienen. De klager behoudt door een handhavingsverzoek te doen de mogelijkheid van bezwaar tegen het Awb-besluit van de AP op het handhavingsverzoek. Het alsnog indienen van een handhavingsverzoek is volgens de AP overigens alleen mogelijk als het bezwaarschrift tegen de eindbrief wordt ingetrokken.

Anderzijds stelt de AP echter dat als het bezwaarschrift tegen de eindbrief niet wordt ingetrokken de afdeling Bezwaar het bezwaarschrift in behandeling neemt en dat alsnog een uitgebreider onderzoek wordt verricht naar de privacyklacht. In die zin dat ook de zienswijze van de verwerkingsverantwoordelijke wordt gevraagd en partijen op elkaars reacties kunnen reageren. De AP geeft aan dat wanneer bezwaar wordt gemaakt tegen een eindbrief, de AP '*in het belang van de burger aanneemt dat in weerwil van de eerdere beoordeling toch beoogd was een privacyklacht in te dienen waartegen bezwaar open staat, en het bezwaarschrift dus altijd alsnog in behandeling wordt genomen*'.

*Over de ingang die de burger heeft bij de AP bij een klacht over de eindbrief*

De AP geeft aan dat klachten die zien op het feit dat de klager het inhoudelijk oneens is met de afdoening van zijn privacyklacht door de klachtencoördinator worden doorgeleid naar de behandelaar van de privacyklacht. En dat op die manier alsnog een voor de burger bevredigende route kan worden gevolgd om '*over de inhoud van de privacyklacht te praten*'.

**Over de klacht van de heer Sanders**

In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman laat de AP weten dat zij de klacht van de heer Sanders over de AP ongegrond acht.

*Over het niet kunnen opkomen tegen de eindbrief*

De AP stelt vast dat de heer Sanders zich over de inhoud van de eindbrief niet tot de AP heeft gewend. De heer Sanders heeft bij andere instanties, waaronder het Ministerie van BZK en de Nationale ombudsman, over de inhoud van de eindbrief geklaagd. Het Ministerie van BZK heeft de klacht doorgestuurd naar de AP. Hierop heeft de AP de heer Sanders onverwijld, op 24 oktober 2020, op de hoogte gesteld van de bezwaarmogelijkheid en laten weten op welke wijze hij zijn bezwaar kon indienen. De AP geeft aan dat de heer Sanders vervolgens echter geen gebruik heeft gemaakt van de bezwaarmogelijkheid. De AP vindt dat de heer Sanders, ondanks dat de AP in de eindbrief geen bezwaarclausule had opgenomen, in voldoende mate is geïnformeerd over de bezwaarmogelijkheid. Daarom komt het niet op tijd indienen van een bezwaarschrift volgens de AP voor eigen rekening van de heer Sanders. De AP merkt op dat

klachtbehandeling niet is bedoeld om bezwaartermijnen te verlengen. Wel erkent de AP dat zij wellicht in eerste instantie niet duidelijk naar de heer Sanders heeft gecommuniceerd over de bezwaarmogelijkheid, door in de eindbrief geen bezwaarclausule op te nemen. Volgens de AP *'betekent dit echter niet dat termijnen tot in den eeuwigheid verschoonbaar zijn, ook niet door een klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen'*. Ook is het bij de AP niet mogelijk om een bezwaarschrift per e-mail in te dienen, omdat de AP deze digitale weg niet heeft opengesteld. Het bezwaarschrift van de heer Sanders dat de ombudsman per e-mail aan de AP heeft doorgestuurd voldeed daarom niet aan de formele vereisten. De AP geeft aan dat het voor 'bezwaarschriften' die door de Nationale ombudsman op deze manier aan de AP worden doorgestuurd altijd een herstelmogelijkheid biedt. De AP vindt echter dat de heer Sanders in dit geval al eerder op de hoogte was gesteld van de mogelijkheid om zijn bezwaar via het webformulier van de AP in te dienen. Hij heeft daar geen gebruik van gemaakt. Daarom heeft de AP voor een juiste indiening van het bezwaarschrift van de heer Sanders geen herstelmogelijkheid geboden. Daarnaast kwalificeert de AP de door de ombudsman doorgestuurde klacht niet als een bezwaarschrift, omdat deze ook niet aan andere formele vereisten voldoet, zoals bijvoorbeeld een onderbouwing. De AP vindt dat een bestuursorgaan daar eisen aan mag stellen in het kader van de efficiëntie.

#### *Over de klachtbehandeling*

Het standpunt van de AP is dat het intern klachtrecht zich niet leent voor inhoudelijke bezwaren tegen de strekking van eindbrieven van de AP. Dat volgt volgens de AP ook uit artikel 9:8, eerste lid, onder c, van de Awb. Dit betreft de regel dat een klacht niet ontvankelijk is als de mogelijkheid van bezwaar of beroep openstaat of open heeft gestaan. De AP geeft aan dat de heer Sanders in de gelegenheid is gesteld bezwaar in te dienen tegen de eindbrief. De klacht die de heer Sanders bij de Nationale ombudsman heeft ingediend, is zoals de AP hiervoor heeft aangegeven niet te zien als een bezwaarschrift of klacht.

## **5 Hoe reageerde de heer Sanders?**

De heer Sanders geeft aan dat hij direct na ontvangst van de eindbrief contact met de Nationale ombudsman heeft opgenomen. Hij heeft (nadat de AP hem op de bezwaarmogelijkheid wees) niet gelijk bezwaar bij de AP ingediend tegen de eindbrief, omdat hij geen vertrouwen meer had in de AP voor een gegronde verklaring van zijn bezwaar. Volgens de heer Sanders heeft de AP destijds op basis van niet onderzochte en onjuiste argumenten een bewuste afweging gemaakt om geen onderzoek te doen naar zijn privacyklacht. Hij vindt dat elke privacyklacht echter serieus moet worden behandeld, ongeacht de beschikbare middelen. Immers is *'voor elke klager de schending van zijn privacy een stap te ver'*. De heer Sanders vindt dat de overheid dan ook tegen gemelde privacyschendingen moet optreden. De AP doet dit niet en staat op die manier ver af van de geschade burger. De heer Sanders vindt daarom dat het in Nederland slecht gesteld is met de democratische rechtsstaat. Bij de heer Sanders roept de gang van zaken boosheid en frustratie op. Hij hoopt dat er verdere acties worden genomen tegen *'de onverschilligheid van de AP'*. Verder geeft de heer Sanders aan dat het lezen van de reactie van de AP op het onderzoek van de Nationale ombudsman voor hem een hele klus was, omdat hij als leek het (juridische) verhaal van de AP over het beoordelingsproces slecht kan volgen. De heer Sanders wil gewoon dat de AP de beslissing op zijn privacyklacht herbeoordeelt. Hij heeft dit via verschillende kanalen (waaronder via de Nationale ombudsman) bij de AP onder de aandacht gebracht.

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

### **Over het niet kunnen opkomen tegen de eindbrief**

De Nationale ombudsman toetst de klacht van de heer Sanders over het niet kunnen opkomen tegen de eindbrief van de AP aan de behoorlijkheidsvereisten van goede informatieverstrekking en fair play. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid gevraagd en ongevraagd alle informatie geeft over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Daarbij is van belang dat de overheid zich servicegericht en actief opstelt. Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid voldoende mogelijkheid aan de burger geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke



gang van zaken. De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten. De Nationale ombudsman heeft deze uitgangspunten uitgewerkt in de [Bezwaarwijzer](#) en de [Beslissingwijzer](#).<sup>9</sup>

De AP heeft de heer Sanders in de eindbrief van 10 september 2019 laten weten dat de AP vanwege het prioriteringsbeleid geen nader onderzoek zal doen naar zijn privacyklacht. De heer Sanders was het hier niet mee eens en wilde tegen de beslissing van de AP opkomen. Hij wilde een inhoudelijke herbeoordeling van de AP op deze beslissing. De ombudsman constateert dat de AP in de eindbrief niet heeft vermeld wat de juridische status is van de beslissing. Hierdoor was het voor de heer Sanders ook niet duidelijk om wat voor soort beslissing het ging. Ook heeft de AP in de eindbrief onvoldoende informatie aan de heer Sanders gegeven over de wijze waarop hij tegen de eindbrief kon opkomen. De AP heeft in de eindbrief geen rechtsmiddelenclausule opgenomen. De AP heeft in de eindbrief alleen vermeld dat de heer Sanders contact kon opnemen met de behandelaar van zijn privacyklacht als hij vragen had 'over de procedure'. Daarmee is de AP in de eindbrief niet duidelijk naar de heer Sanders toe geweest over wat zijn procedurele mogelijkheden waren en hoe hij die kon benutten. De AP legde het initiatief bij de heer Sanders om te achterhalen wat hij procedureel kon doen tegen de beslissing van de AP om geen nader onderzoek te doen naar zijn privacyklacht. De handelwijze van de AP is op deze punten niet behoorlijk. De AP had de heer Sanders in de eindbrief moeten informeren over de juridische status van de eindbrief en over zijn procedurele mogelijkheden om eventueel tegen de inhoud van de eindbrief op te komen.

Het valt de ombudsman op dat de AP in de latere correspondentie met de heer Sanders en de ombudsman de eindbrief wisselend wel en niet aanduidt als een *besluit*. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman geeft de AP aan dat een eindbrief *geen* besluit is in de zin van artikel 1:3 van de Awb. Tegen de eindbrief kan volgens de AP *geen* bezwaar worden ingediend, omdat het geen Awb-besluit is. De eindbrief bevat daarom ook geen bezwaarclausule. Als iemand toch een bezwaarschrift indient tegen de eindbrief dan wordt het bezwaarschrift (zo begrijpt de ombudsman uit de reactie van de AP) doorgaans niet inhoudelijk behandeld, omdat het niet-ontvankelijk wordt verklaard. Alleen tegen een handhavingsverzoek waarop een Awb-besluit is gevolgd, kan volgens de AP een bezwaarschrift worden ingediend. Gelet hierop begrijpt de ombudsman niet waarom de AP de heer Sanders erop wees dat hij over zijn inhoudelijke bezwaren tegen de eindbrief bezwaar kon indienen én dat de AP later het verstrijken van de bezwaartermijn aan de heer Sanders tegenwerpt. Ook dit is een gang van zaken die gelet op de vereisten van goede informatieverstrekking en fair play niet behoorlijk is.

Als tegen een beslissing juridisch gezien geen bezwaar openstaat dan dient een overheidsinstantie de burger die tegen de beslissing wil opkomen ook niet op de bezwaarmogelijkheid te wijzen en zeker niet de bezwaartermijn tegen te werpen. De omstandigheid dat de afdeling Bezwaar in een gesprek met de klager nagaat of toch beoogd was om een handhavingsverzoek in te dienen zodat eventueel alsnog een Awb-besluit kan worden genomen waartegen wel bezwaar openstaat, maakt dit niet anders. Deze werkwijze komt de ombudsman niet alleen omslachtig voor, maar leidt (zo begrijpt de ombudsman) ook niet direct tot de door de heer Sanders beoogde inhoudelijke herbeoordeling van de beslissing van de AP om *vanwege het prioriteringsbeleid en het veronderstelde (arbeids)conflict* geen verder onderzoek te doen naar zijn privacyklacht. De AP heeft in elk geval in dit onderzoek onvoldoende inzichtelijk gemaakt dat die inhoudelijke herbeoordeling naar aanleiding van het instellen van bezwaar tegen een eindbrief daadwerkelijk plaatsvindt. De AP richt zich in het contact naar aanleiding van een dergelijk bezwaar op de vraag of iemand met zijn privacyklacht wel of niet beoogd heeft om een handhavingsverzoek in te dienen. Is dat niet het geval dan legt de AP doorgaans aan burgers uit dat het bezwaarschrift niet inhoudelijk wordt behandeld. Het lijkt erop dat de AP daarmee de deur dichthoudt voor een inhoudelijke herbeoordeling van een in een eindbrief genomen beslissing over een privacyklacht.

---

<sup>9</sup> [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

De Nationale ombudsman constateert dat de onduidelijkheid over de juridische status van de eindbrief en over de wijze waarop daartegen kon worden opgekomen ertoe heeft bijgedragen dat de heer Sanders andere wegen heeft bewandeld om zijn ongenoegen te uiten over de inhoud van de eindbrief. De heer Sanders heeft onder meer het Ministerie van BZK en de ombudsman aangeschreven over het feit dat de AP vanwege het prioriteringsbeleid geen onderzoek zou doen naar zijn privacyklacht. Pas nadat de AP via het Ministerie van BZK de klacht van de heer Sanders ontving, heeft de AP hem op de bezwaarmogelijkheid gewezen. Voor zover het hier om een voor bezwaar vatbaar besluit ging, was de bezwaartermijn van 6 weken toen al verstreken. De AP gaf in de brief van 22 november 2019 immers aan dat de heer Sanders binnen zes weken na dagtekening van de eindbrief van 10 september 2019 bezwaar had moeten indienen. De Nationale ombudsman concludeert dat de bezwaartermijn in dat geval, verschoonbaarheid vanwege het ontbreken van een rechtsmiddelenclausule daargelaten<sup>10</sup>, op 22 oktober 2019 zou zijn verstreken. De AP wees de heer Sanders echter pas op 24 oktober 2019 op de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar. Ook deze feiten en omstandigheden brengen met zich mee dat de handelwijze van de AP in dit geval niet behoorlijk is. De AP heeft feitelijk de bezwaartermijn voor de heer Sanders verkort en de bezwaarmogelijkheid zelfs helemaal weggenomen door hem niet direct in de eindbrief te informeren dat hij binnen 6 weken na dagtekening van die brief bezwaar kon indienen. De ombudsman vindt dit geen eerlijke gang van zaken. De AP heeft onvoldoende oog gehad voor de belangen van de heer Sanders. De bezwaartermijn biedt de burger de mogelijkheid om zijn bezwaar goed te onderbouwen, een vereiste dat de AP ook stelt aan bezwaarschriften. Ook biedt de bezwaartermijn de burger de mogelijkheid om zo nodig rechtshulp in te schakelen en om het bezwaar tijdig en via het juiste kanaal in te sturen. Overigens heeft de AP de heer Sanders ook in het bericht van 24 oktober 2019 niet op de bezwaartermijn gewezen. Gelet op deze feiten en omstandigheden volgt de ombudsman de redenering van de AP dan ook niet dat het verstrijken van de bezwaartermijn voor rekening van de heer Sanders komt, omdat de AP hem 'tijdig' of 'onverwijld' op de hoogte heeft gesteld van de bezwaarmogelijkheid. Het handelen van de AP is ook op dit punt in strijd met het vereiste van fair play. De AP heeft de heer Sanders onvoldoende de mogelijkheid geboden om zijn procedurele kansen te benutten en niet gezorgd voor een eerlijke gang van zaken.

Verder constateert de ombudsman dat de AP vervolgens meermaals drempels aan de heer Sanders heeft opgeworpen om zijn procedurele kansen te kunnen benutten. De AP heeft geweigerd om de klacht die de heer Sanders bij de Nationale ombudsman had ingediend als bezwaar of als klacht in behandeling te nemen. De ombudsman heeft de AP er tijdens de klachtbehandeling meermaals op gewezen dat voor zover sprake is van een voor bezwaar vatbaar besluit de heer Sanders zijn bezwaar tijdig heeft ingediend. Immers is de klacht van de heer Sanders op 12 september 2019 (twee dagen na dagtekening van de eindbrief) bij de Nationale ombudsman binnengekomen. Gelet op de Awb<sup>11</sup> geldt de datum van ontvangst bij de Nationale ombudsman als datum van indiening van het bezwaar tegen de eindbrief. De AP had het bezwaar van de heer Sanders dus reeds op grond hiervan in behandeling moeten nemen.

De AP heeft zich echter op het standpunt gesteld dat zij de klacht die de heer Sanders bij de Nationale ombudsman heeft ingediend niet kwalificeert als bezwaarschrift. Volgens de AP voldeed het verzoek van de Nationale ombudsman om het bezwaarschrift in behandeling te nemen niet aan de formele vereisten, omdat het bezwaarschrift volgens de AP niet per e-mail kon worden ingediend en onvoldoende was onderbouwd. Er gelden voor de ombudsman op basis van de Awb echter geen nadere formele eisen voor het ter behandeling doorsturen van een bezwaarschrift. De AP had het bezwaarschrift van de heer Sanders in de behandeling moeten nemen, hem zo nodig conform artikel 6:6 Awb in de gelegenheid moeten stellen eventuele gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, en vervolgens een beoordeling over het bezwaar moeten geven. Overigens stelt de AP in dit onderzoek dat voor bezwaarschriften die door de Nationale ombudsman per e-mail aan de AP worden doorgestuurd altijd een herstelmogelijkheid wordt geboden. De AP heeft dat in dit

<sup>10</sup> Volgens vaste jurisprudentie van o.a. de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State leidt het ontbreken van een rechtsmiddelverwijzing bij een besluit in beginsel tot verschoonbaarheid van de termijnoverschrijding. Dit is anders als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de belanghebbende tijdig wist dat hij binnen een bepaalde termijn bezwaar moest maken. Zie [ECLI:NL:RVS:2011:BT2131](#).

<sup>11</sup> Artikel 9:19, tweede lid, en artikel 6:15, derde lid, van de Awb.

geval echter niet gedaan. Ook in dit verband wijst de AP erop dat zij de heer Sanders 'tijdig' of 'onverwijld' (op 24 oktober 2019) op de bezwaarmogelijkheid en op het indienen per webformulier heeft gewezen. Zoals hiervoor is opgemerkt volgt de ombudsman deze redenering van de AP niet, omdat in de eindbrief geen bezwaarclausule was opgenomen en de AP feitelijk de bezwaartermijn voor de heer Sanders heeft verkort en de bezwaarmogelijkheid zelfs helemaal heeft weggenomen.

Daarnaast geeft de AP aan dat klachtbehandeling niet is bedoeld om bezwaartermijnen te verlengen. En *'dat bezwaartermijnen niet tot in den eeuwigheid verschoonbaar zijn, ook niet door een klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen'*. De AP miskent ook hiermee dat de 'klacht' van de heer Sanders bij de Nationale ombudsman ruimschoots *binnen* de bezwaartermijn was ingediend.

Ook op deze punten was de gedraging van de AP in strijd met fair play. De AP heeft meermaals en onterecht drempels aan de heer Sanders opgeworpen waardoor de AP het hem onmogelijk maakte om zijn procedurele kansen te benutten. De heer Sanders werd ten onrechte noch via de bezwaarprocedure noch via klachtbehandeling de mogelijkheid geboden om op te komen tegen de beslissing van de AP om geen nader onderzoek te doen naar zijn privacyklacht.

### Over de klachtbehandeling

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties volgens professionele normen en deskundig moeten handelen. Dat geldt ook voor de wijze waarop overheidsinstanties omgaan met klachten. De Nationale ombudsman heeft in zijn Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling uitgewerkt wat burgers van klachtbehandeling door een overheidsinstantie mogen verwachten.<sup>12</sup>

Voor de beoordeling van de klacht van de heer Sanders kijkt de ombudsman in het bijzonder naar de mate waarin de AP openstaat voor klachten en de wijze waarop zij het probleem van de burger verkent. Overheidsinstanties moeten alert zijn op klachten en toegang bieden. Het maakt daarbij niet uit hoe burgers deze klachten melden of waar. Het gaat er dus niet om dat een klacht aan het juiste loket is ingediend of dat het woord 'klacht' gebruikt wordt. Elke ingang is juist, want het gaat er in de eerste plaats om dat het contact tussen burger en overheid wordt hersteld. Burgers mogen niet van het kastje naar de muur gestuurd worden. Toegang bieden is een voorwaarde om de burger (op weg) te kunnen helpen. Daar hoort persoonlijk contact over de klacht bij. Alleen als de overheid de kern vindt van de klacht, is een passende oplossing mogelijk. Daarom moet de overheid aan het begin van de klachtbehandeling verkennen welke belangen spelen bij de burger.

De AP vindt dat de heer Sanders over de eindbrief geen klacht kan indienen. Het standpunt van de AP is dat het intern klachtrecht zich niet leent voor inhoudelijke bezwaren tegen de strekking van eindbrieven van de AP. De AP wijst daarbij op artikel 9:8, eerste lid, onder c, van de Awb. Uit dat artikel blijkt dat een overheidsinstantie een klacht niet *hoeft* te behandelen als die ziet op een beslissing van een bestuursorgaan bezwaar of beroep openstaat of open heeft gestaan. Tegelijkertijd stelt de AP dat tegen de eindbrief geen bezwaar kan worden ingediend. In dat geval gaat de redenering dat de klacht van de heer Sanders over de eindbrief niet als klacht kan worden behandeld omdat sprake zou zijn van de situatie bedoeld in artikel 9:8, eerste lid, onder c, van de Awb, sowieso niet op.

Daarnaast geeft de AP aan dat geen sprake is van een klacht, omdat de heer Sanders niet klaagt over bejegening maar over de inhoud van de eindbrief. De Nationale ombudsman wijst erop dat de AP haar klachtbegrip ten onrechte beperkt tot bejegeningklachten. Een overheidsinstantie beziet bij klachtbehandeling of zij zich jegens een burger behoorlijk heeft gedragen. Die gedraging is niet beperkt tot bejegening. Het kan bijvoorbeeld ook gaan over de werkwijze en de dienstverlening van de instantie.<sup>13</sup> Verder constateert de ombudsman dat de AP in dit geval niet de eigen werkwijze heeft gehanteerd. De AP geeft aan dat klachten die zien op het feit dat de klager het oneens is met de afdoening van zijn privacyklacht

<sup>12</sup> Zie hoofdstuk 2 van rapport 2021/139 'Voor een dichte deur, een onderzoek naar hoe de Autoriteit Persoonsgegevens omgaat met ongenoegen van burgers over de behandeling van privacyklachten'.

<sup>13</sup> Zie ook p. 14 van de [Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling](#).

door de klachtencoördinator worden doorgeleid naar de behandelaar van de privacyklacht. En dat op die manier alsnog een voor de burger bevredigende route kan worden gevolgd om *'over de inhoud van de privacyklacht te praten'*. Dit is in het geval van de heer Sanders niet gebeurd, terwijl de ombudsman in eerste instantie de klacht van de heer Sanders over de eindbrief aan de AP had doorgestuurd als klacht. De AP heeft er toen meteen op gewezen dat de heer Sanders bezwaar moest indienen tegen de eindbrief. Op geen enkel moment heeft de AP persoonlijk contact met de heer Sanders gehad om na te gaan waarom hij het niet eens is met de eindbrief. Dit had de AP niet alleen gelet op de eigen werkwijze, maar ook vanuit behoorlijkheid moeten doen. Bij professionele klachtbehandeling gaat het erom dat een overheidsinstantie het ongenoegen van een burger serieus neemt en daar iets mee doet. Het ongenoegen van een burger kan ook voortvloeien uit bijvoorbeeld onduidelijkheid of de behoefte aan meer informatie. Het is daarom voor zowel de overheid als de burger belangrijk om naar aanleiding van een beslissing in persoonlijk contact na te gaan wat nodig is.

### **Kortom**

Dit alles maakt dat de ombudsman vindt dat de gedraging van de AP niet behoorlijk is. De heer Sanders wilde van de AP een inhoudelijke herbeoordeling over de beslissing van de AP om geen nader onderzoek te doen naar zijn privacyklacht. De AP heeft de heer Sanders vooraf niet geïnformeerd over de juridische status van deze beslissing en hoe hij hiertegen kon opkomen. Vervolgens heeft de AP ten onrechte allerlei drempels aan de heer Sanders opgeworpen om tegen de eindbrief op te kunnen komen. Ook de tussenkomst van de Nationale ombudsman mocht niet baten. De AP hield ten onrechte de deur dicht voor de heer Sanders door zijn ongenoegen over de eindbrief noch als bezwaar noch als klacht in behandeling te nemen. Terwijl een burger de mogelijkheid hoort te hebben om op te kunnen komen tegen beslissingen van een overheidsinstantie die zijn belangen raken en hij daar een inhoudelijke reactie op hoort te ontvangen. Ook hanteerde de AP een formele en strikte opstelling zonder kritisch naar haar eigen proces te kijken en hiervan te leren. De uitleg van de AP over het proces is voor de burger volstrekt onduidelijk en komt op de ombudsman innerlijk tegenstrijdig en omslachtig over. De ombudsman vindt dat de AP in dit geval het burgerperspectief uit het oog is verloren. Daarom kan de ombudsman begrijpen dat deze gang van zaken de heer Sanders het gevoel gaf dat de AP zijn privacyklacht niet serieus nam en dat de AP een inhoudelijke herbeoordeling van de afdoening van zijn privacyklacht probeerde af te houden. De ombudsman is het met de heer Sanders eens dat dit niet de wijze is waarop de AP hoort om te gaan met burgers die bij de AP klagen over schending van hun privacy.

### **Conclusie**

De Nationale ombudsman acht de klacht over het niet kunnen opkomen tegen de eindbrief gegrond, wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van goede informatieverstrekking en fair play.

De Nationale ombudsman acht de klacht over de klachtbehandeling gegrond, wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit.

### **Instemming**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de Autoriteit Persoonsgegevens een deel van de zogenaamde eindbrieven voortaan aanmerkt als een besluit waartegen bezwaar en beroep openstaat en dat de Autoriteit persoonsgegevens in die brieven een bezwaarclausule opneemt.

### **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman beveelt de Autoriteit Persoonsgegevens aan om in al haar beslissingen op privacyklachten, dus ook in beslissingen die geen juridisch besluit zijn waartegen bezwaar en beroep openstaat, een clausule op te nemen over hoe burgers tegen de beslissing kunnen opkomen.

De Nationale ombudsman beveelt de Autoriteit Persoonsgegevens daarnaast aan om op korte termijn na het uitbrengen van dit rapport aan de heer Sanders een inhoudelijke herbeoordeling te geven over de beslissing om geen nader onderzoek te doen naar zijn privacyklacht.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Bijlage: tijdlijn

7 maart 2019	Verzoeker <sup>14</sup> dient via het online klachtenformulier van de AP een privacyklacht in over de Raad van Toezicht van zijn voormalig werkgever.
10 september 2019	De AP stuurt verzoeker een eindbrief waarin de AP laat weten dat de AP vanwege het prioriteringsbeleid geen verder onderzoek doet naar de privacyklacht van verzoeker. De AP geeft aan dat het bij een eerste beoordeling van de privacyklacht nog niet heeft kunnen vaststellen dat het om een overtreding van de AVG gaat.
12 september 2019	Verzoeker dient een klacht in bij de Nationale ombudsman. Verzoeker klaagt erover dat de AP geen onderzoek doet naar zijn privacyklacht.
23 oktober 2019	Verzoeker stuurt een e-mail naar het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Ministerie van BZK). Hierin klaagt verzoeker over de eindbrief van de AP.
24 oktober 2019	Het Ministerie van BZK stuurt de e-mail van verzoeker door naar de AP. De AP laat verzoeker per e-mail weten op welke wijze hij bezwaar tegen de eindbrief kan indienen.
29 oktober 2019	De Nationale ombudsman stuurt verzoekers klacht van 12 september 2019 per e-mail door naar de AP. De ombudsman verzoekt de AP om de klacht in behandeling te nemen.
22 november 2019	De AP laat aan verzoeker en aan de Nationale ombudsman weten dat zij verzoekers klacht niet in behandeling neemt. De AP geeft aan dat zij verzoeker op 24 oktober 2019 heeft bericht dat hij bezwaar tegen de eindbrief had moeten indienen. Hierbij wijst de AP erop dat binnen 6 weken na dagtekening van het besluit bezwaar moet worden ingediend. De AP vindt dat de bezwaartermijn voor verzoeker inmiddels is verstreken. Daarom sluit de AP het dossier.
7 januari 2020	De Nationale ombudsman verzoekt de AP om verzoekers klacht alsnog als bezwaar of als klacht in behandeling te nemen. De ombudsman wijst erop dat in de eindbrief geen bezwaarclausule is opgenomen. Ook wijst de ombudsman erop dat de datum waarop verzoeker zijn klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend geldt als datum voor indiening van het bezwaar bij de AP.
13 januari 2020	De AP reageert op het verzoek van de Nationale ombudsman en geeft aan dat er geen verschoonbare redenen zijn om het bezwaar van verzoeker in behandeling te nemen. De AP geeft aan dat verzoekers klacht over de inhoud van de eindbrief ook geen klacht is.
14 januari 2020	De Nationale ombudsman verzoekt de AP te reageren op het feit dat de ombudsman de klacht van verzoeker over de AP binnen de bezwaartermijn heeft ontvangen en dat de datum van ontvangst bij de Nationale ombudsman geldt als datum indiening bezwaar.
24 januari 2020	De AP laat aan de Nationale ombudsman weten dat zij verzoekers klacht niet als klacht in behandeling neemt, omdat geen sprake is van een <i>bejegening</i> klacht. De AP stelt dat verzoeker hier ook in de brief van 22 november 2019 (waarin de AP aangaf dat de bezwaartermijn was verstreken) op is gewezen. Dit staat echter niet in deze brief. Verder geeft de AP aan dat verzoeker per e-mail van 24 oktober 2019 de mogelijkheid is geboden om een bezwaarschrift via een juist kanaal in te dienen. De AP kwalificeert de klacht die verzoeker bij de Nationale ombudsman heeft ingediend niet als een bezwaarschrift, omdat deze niet aan de formele eisen voldoet. De AP acht de vraag van de Nationale ombudsman daarom niet relevant.

<sup>14</sup> In deze tijdlijn wordt de heer Sanders aangeduid als verzoeker.