



Rapport

Rapport over een klacht over het College bescherming persoonsgegevens

Datum: 29 december 2011

Rapportnummer: 2011/368

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het College bescherming persoonsgegevens (hierna: CBP) onvoldoende transparant naar hem is geweest over de interne klachtenprocedure.

Feiten

In december 2009 en maart 2010 benaderde verzoeker het CBP met een klacht over een instantie in Rotterdam. Verzoeker verzocht het CBP om een onderzoek naar deze instantie in te stellen; dit verzoek werd niet door het CBP ingewilligd. Daarop diende verzoeker in april 2010 een klacht in bij het CBP inzake het functioneren van het CBP. Nadat hem daarvan een ontvangstbevestiging was gestuurd en een uitnodiging voor een hoorzitting, belde verzoeker met het CBP om een toelichting te krijgen op de interne klachtenprocedure. De website van het CBP vermeldde destijds dat men de mogelijkheid had om zowel schriftelijk alsook mondeling een klacht in te dienen, waarna het CBP dan overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) zou handelen. Verder stond er vermeld:

"Afhankelijk van de aard van de klacht kan telefonisch contact met u worden opgenomen om te bezien of een toelichting op de gedraging van het CBP de klacht naar tevredenheid kan oplossen. Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangt u binnen drie dagen een ontvangstbevestiging van uw klacht, waarin wordt meegedeeld wie uw klacht behandelt. U krijgt de gelegenheid om op een hoorzitting te verschijnen. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken."

Tot slot werd het adres genoemd waarnaar men de klacht kon sturen.

Aangezien deze informatie die verzoeker ontving volgens hem summier was, diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Visie verzoeker

Verzoeker stelde zich op het standpunt dat de interne klachtenprocedure van het CBP onvoldoende transparant was en dat deze procedure ondanks zijn herhaalde verzoek naar hem onvoldoende bekend was gemaakt. Ondanks enkele verzoeken van hem, waaronder zelfs persoonlijk aan de voorzitter van het CBP, werd hem geen formele klachtenprocedure ter beschikking gesteld. Verzoeker had verwacht dat hij een klachtenprocedure op schrift zou krijgen met daarin allerlei informatie zoals over de termijnen van klachtbehandeling, de wijze van behandeling, informatie over de onafhankelijkheid van de klachtbehandelaars en hoor en wederhoor. Volgens verzoeker begreep het CBP weinig van zijn behoefte

daaraan.

Door het uitblijven van de informatie stelde verzoeker zich op het standpunt dat er volgens hem geen sprake was van een onafhankelijke en professionele klachtenbehandeling bij het CBP. Hoewel hem in een brief van het CBP de hoofdlijn van de klachtenprocedure bekend was gemaakt, bleef verzoeker van mening dat deze hoofdlijn te weinig informatie bevatte over de interne klachtenprocedure.

Visie College bescherming persoonsgegevens

Het CBP liet weten dat de hoofdlijn van hun interne klachtenprocedure stond beschreven in hun ontvangstbevestiging van 27 april 2010. In deze brief werd aan verzoeker informatie verstrekt over de termijn van klachtbehandeling, de mogelijkheid tot verlenging van deze termijn en de mogelijkheid van het bijwonen van een hoorzitting. In de brief van 7 mei 2010 werd verzoeker daadwerkelijk uitgenodigd voor het bijwonen van een hoorzitting en werd informatie verstrekt over de mogelijkheid om zich te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Daarbij legde het CBP uit in welke gevallen een machtiging moet worden overgelegd. Ook volgde uit deze brief dat verzoeker kon afzien van een hoorzitting. Het CBP liet verder weten dat op 10 mei 2010 verzoeker telefonisch is meegedeeld dat het CBP naast een klachtencoördinator meerdere klachtbehandelaars heeft en werd verzoeker meegedeeld dat de klachtenprocedure van hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing was. Tijdens een telefoongesprek op 11 mei 2010 werd verzoeker er door het CBP op gewezen dat er informatie over de klachtbehandeling kon worden gevonden op de website van het CBP.

Met een brief van 18 mei 2010 liet het CBP weten dat verzoeker op de hoogte was gebracht dat een afschrift van zijn klaagschrift was toegezonden aan een betrokken medewerker van het CBP en werd verzoeker in de gelegenheid gesteld om te reageren.

Het CBP liet met een brief van 22 juni 2010 verzoeker weten dat klachten over het handelen van het CBP werden behandeld door de afdeling Juridische Zaken en dat de klachtbehandelaar niet eerder betrokken was geweest bij de zaak. Verder werd meegedeeld dat de beslissing op de klacht werd genomen door de voorzitter van het CBP. Met de brief van 8 juli 2010 verstrekte het CBP informatie aan verzoeker over de termijnen van klachtbehandeling en werd hem meegedeeld dat de termijn voor de uitspraak op zijn klacht werd verlengd met maximaal vier weken, waarbij een uiterste beslisdatum werd vermeld. Het CBP stelde zich op het standpunt dat met het toesturen van deze brieven waarin steeds een toelichting werd gegeven over de interne klachtenprocedure verzoeker

voldoende was ingelicht.

Aanvullende informatie

De Nationale ombudsman had het CBP een tweetal vragen gesteld. Als eerste werd het CBP gevraagd op welke manieren een burger meer informatie kon verkrijgen over de interne klachtenprocedure bij het CBP. Het CBP liet in reactie daarop weten dat niet

alleen hun website informatie verstrekke over het indienen en behandelen van klachten, maar dat ook in hun jaarverslag daarover werd geïnformeerd. Daarnaast werd er door het CBP op gewezen dat ook informatie over de klachtenprocedure werd verstrekt in correspondentie naar de klager toe en dat er telefonisch contact werd opgenomen met de klager zodra er een klacht was ontvangen. Tot slot liet het CBP weten dat de klager gedurende de klachtenprocedure telefonisch contact kon opnemen met de klachtbehandelaar voor nadere informatie en dat burgers bovendien om aanvullende inlichtingen konden vragen tijdens een dagelijkse telefonisch spreekuur van het CBP.

Als tweede werd het CBP gevraagd of het van mening was dat de informatie die de burger ontving over de interne klachtenprocedure voldoende toereikend was. Daarop liet het CBP weten het op zijn website algemene informatie verstrekke over de interne klachtenprocedure en meer gedetailleerde informatie gaf in de correspondentie betreffende de klacht alsook telefonisch. Er werd op gewezen dat het CBP de burger informeerde via verschillende kanalen, namelijk via internet, schriftelijk alsook telefonisch, zodat de informatie zoveel mogelijk burgers kon bereiken. Hoewel het CBP de informatieverstrekking over de interne klachtenprocedure toereikend achtte, werd de Nationale ombudsman meegedeeld dat ter vergroting van de transparantie werd bezien of de informatieverstrekking kon worden uitgebreid door middel van een informatiefolder over de interne klachtenprocedure.

De Nationale ombudsman heeft inmiddels kennis genomen van het feit dat de informatie over de interne klachtenprocedure van het CBP inmiddels op de website is aangepast, waardoor meer informatie wordt gegeven over de interne klachtenprocedure.

Volgens de inleidende opmerkingen in Tekst & Commentaar bij de Algemene wet bestuursrecht, Titel 9.1 *Klachtbehandeling door een bestuursorgaan*, bevat deze titel minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. Deze algemene klachtenregeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus genomen worden, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen. De minimumeisen die in deze klachtenregeling worden vermeld, bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling, zodat aanvullende regels niet nodig zouden zijn. Bestuursorganen

houden echter de vrijheid om extra voorschriften in eigen regelingen op te nemen, aldus de tekst.

Oordeel Nationale ombudsman

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Na bestudering van de website van het CBP en de meegestuurde informatie van verzoeker, is het voor de Nationale ombudsman vast komen te staan dat het CBP informatie over de interne klachtenprocedure verstrekke via de hierboven beschreven manieren. De vraag is echter of deze wijze van informatieverstrekking voldoende is te noemen.

Indien een burger zich onheus door de overheid bejegend voelt, moet deze kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Om dat te waarborgen zijn er in Titel 9.1 van de Awb minimumeisen opgesteld waaraan de interne klachtbehandeling moet voldoen. Bestuursorganen zijn echter niet verplicht om daarover eigen, aanvullende regels op te stellen. Vooropgesteld dient te worden dat op het moment dat verzoeker zijn klacht indiende bij het CBP de informatie op de website van het CBP over de interne klachtbehandeling nog niet was aangepast. De Nationale ombudsman is het met verzoeker eens dat de informatie over de interne klachtbehandeling op de website van het CBP vóór de aanpassing summier te noemen was. Dat neemt niet weg dat het CBP gedurende het klachtentraject met verzoeker de klachtenregeling volgens Titel 9.1 van de Awb heeft gevolgd en verzoeker ook steeds daarover heeft geïnformeerd met zijn correspondentie. Vanwege de uitgebreide informatie in deze brieven en de telefoongesprekken tussen verzoeker en het CBP had het voor verzoeker uiteindelijk voldoende duidelijk moeten zijn hoe de procedure bij het CBP in elkaar zat. De Nationale ombudsman deelt de mening van verzoeker dan ook niet dat het CBP onvoldoende transparant is geweest over zijn interne klachtenprocedure. Aangezien het CBP op het moment dat verzoeker zich tot hem wendde, naast Titel 9.1 van de Awb, geen eigen klachtenregeling had en ook niet behoefde te hebben, volgt daaruit automatisch dat het CBP verzoeker daarover niet kon informeren.

De Nationale ombudsman merkt op dat het van groot belang is dat de burger volledig op de hoogte is van de te volgen procedure na het indienen van een klacht over een bestuursorgaan. Dat verbetert de duidelijkheid over de interne klachtenprocedure waarmee onderhavige klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. De recente aanvulling van de informatie over de interne klachtenprocedure op de website van het CBP is naar de mening van de Nationale ombudsman een duidelijke verbetering te noemen. Alles overziend heeft het CBP niet in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate

informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over het College bescherming persoonsgegevens is niet gegrond.