



## **Avg klachtenprocedure**

Zaaknummer: Z23-006488  
Documentnummer: ZD24000895

### **Doel van de Avg klachtenprocedure**

De Avg is de Algemene verordening gegevensbescherming. Het doel van de Avg klachtenprocedure is om klachten van betrokkenen over de bescherming van hun persoonsgegevens te behandelen in lijn met de Avg. Een betrokkene is iemand waarvan de gemeente Zundert persoonsgegevens verwerkt. In dit document leest u waarover u een klacht kunt indienen, hoe u een klacht indient en op welke wijze een klacht wordt behandeld.

### **Privacybeleid**

De gemeente Zundert heeft in haar privacybeleid beschreven hoe zij omgaat met persoonsgegevens van betrokkenen. Dit privacybeleid vindt u via [deze link](#).

### **Wanneer kan men een klacht indienen**

Een betrokkene kan een klacht indienen als:

- de betrokkene vindt dat de gemeente Zundert de persoonsgegevens van betrokkene heeft verwerkt op een manier die in strijd is met de Avg;
- de betrokkene klachten heeft over de verwerking van politiegegevens die, op grond van de Wet politiegegevens, door de gemeente Zundert zijn verwerkt voor politietaken.

Deze procedure gaat niet over Avg-klachten die over andermans persoonsgegevens gaan. Zo'n klacht wordt gezien als een tip en kan men melden bij de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van de gemeente Zundert.

### **Er zijn drie instanties waar men een klacht kan indienen:**

1. Betrokkene kan een klacht indienen bij het verwerkingsverantwoordelijke bestuursorgaan van de betreffende overheidsorganisatie. In dit geval is dat het college van B&W van de gemeente Zundert.
2. Betrokkene kan een klacht indienen bij de landelijke Autoriteit Persoonsgegevens (art. 77 Avg). Maar de Autoriteit Persoonsgegevens neemt een klacht pas in behandeling nadat de klacht eerst is ingediend bij de FG van het verwerkingsverantwoordelijke bestuursorgaan (het college).
3. Betrokkene kan 'een doeltreffende voorziening in rechte instellen bij de rechtbank' als de betrokkene vindt dat de eigen rechten op basis van de Avg zijn geschonden (art. 79 Avg).

### **Indienen van een Avg-klacht bij de gemeente**

De betrokkene kan op drie manieren een klacht indienen:

1. Per post door een brief te sturen aan het college van B&W, Postbus 10.001, 4880 GA Zundert;
2. Per e-mail door een e-mail te sturen naar de FG van de gemeente Zundert op e-mailadres [privacy@zundert.nl](mailto:privacy@zundert.nl);
3. Telefonisch, door te bellen naar het algemene nummer van de gemeente Zundert en te vragen naar de FG. Het algemene telefoonnummer is 076 – 599 5600.

Na ontvangst, wordt de klacht als 'Avg-klacht' geregistreerd in het document management systeem. De indiener ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging.

## **Vertegenwoordiging van de betrokkene**

De betrokkene mag via een vertegenwoordigende partij een klacht indienen (art. 79 Avg). Hiervoor moet de vertegenwoordigende partij wel een machtiging van de betrokkene overleggen.

## **Vaststellen identiteit**

Het is niet altijd noodzakelijk om de identiteit van de indiener vast te stellen. Zeker niet als de klacht afgehandeld kan worden zonder daarbij persoonsgegevens te verstrekken.

Als er bij de behandeling van de klacht wel (de eigen) persoonsgegevens worden verstrekt, dan is identificatie noodzakelijk. In dat geval vraagt de gemeente aan de indiener om zich te laten identificeren aan het loket van Burgerzaken van de gemeente Zundert of om een originele 'gewaarmerkte kopie van een geldig identiteitsbewijs' aan te leveren.

De klacht wordt niet in behandeling genomen, als:

- de gemeente, als het nodig is, de identiteit van de indiener niet eenduidig en met zekerheid kan vaststellen. De gemeente zal de indiener hierover informeren. De indiener krijgt dan de gelegenheid om alsnog binnen twee weken de gegevens voor identificatie aan te leveren.
- De indiener er niet mee instemt dat zijn persoonsgegevens worden gedeeld om de klacht af te kunnen handelen. De indiener zal hierover worden geïnformeerd.

## **Behandelen van de klacht**

### **1. Taken en verantwoordelijkheden van de gemeente**

Het College van B&W van de gemeente Zundert is bestuurlijk verantwoordelijk voor de afhandeling van een Avg-klacht. Binnen de gemeente zorgt de FG voor de afhandeling van Avg-klachten. De FG volgt hierbij de bepalingen uit hoofdstuk 9 (klachtenbehandeling) van de Algemene wet Bestuursrecht (Awb). De FG kan, als dit noodzakelijk is, de ambtelijke organisatie vragen om mee te werken aan de klachtafhandeling.

### **2. Taken en verantwoordelijkheden van de FG**

De FG voert de regie over de afhandeling van de klacht en gaat na welke medewerkers betrokken zijn. De betrokken medewerkers ontvangen van de FG de relevante inhoud van de klacht. Het contact met de indiener kan zowel via de FG als via een medewerker lopen. Dit wordt in overleg met de indiener bepaald. De FG of de medewerker kan om extra informatie of om een toelichting op de klacht vragen, als dit nodig is voor de afhandeling daarvan.

De FG is verplicht tot geheimhouding van dat wat hem door een klacht of een verzoek van de indiener bekend is geworden. Tenzij de indiener met de bekendmaking instemt (art. 39 Uavg).

### **3. Proces voor afhandelen van de klacht**

- De FG of de medewerker bevestigt de ontvangst van de klacht en informeert de indiener over de status van de afhandeling van de klacht.
- De FG coördineert de afhandeling van de klacht.
- De FG of de medewerker informeert de indiener binnen 6 weken over het resultaat en over het oordeel en het advies dat hij heeft gegeven aan de gemeentelijke organisatie.
- Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener hier schriftelijk mee instemt.
- De FG kan de indiener uitnodigen voor een gesprek om de bevindingen en de conclusies, mondeling met de indiener te bespreken. Eventueel kan een betrokken medewerker hierbij aanwezig zijn.

- De FG informeert de indiener bij de afhandeling over de mogelijkheid, naar aanleiding van het resultaat, een klacht in te dienen bij de AP of over 'het recht een doeltreffende voorziening in te stellen bij de rechtbank', volgens art. 79 Avg.

### **Afsluiten van de klacht**

De FG zorgt ervoor dat de zaak wordt afgesloten. Alle informatie die noodzakelijk is wordt bewaard in het document management systeem van de gemeente Zundert. De informatie die niet noodzakelijk is om te bewaren, wordt verwijderd.

### **Interne controle**

Minimaal één keer per jaar beoordeelt de FG of deze Avg-klachtenprocedure en de uitvoering nog met elkaar in overeenstemming zijn. De FG neemt dit op in zijn jaarverslag. Als de procedure en de uitvoering niet met elkaar in overeenstemming zijn, wordt de procedure geactualiseerd of medewerkers worden getraind op de uitvoering van de procedure.

### **Bel of mail gerust als u vragen heeft**

Heeft u vragen over deze Avg-klachtenprocedure of wilt u meer weten? Neem dan contact op met de FG van de gemeente Zundert. Ons telefoonnummer is 076 – 599 56 00. U bereikt ons van maandag tot en met donderdag van 08:00 tot 17:00 uur. En op vrijdag van 08:00 tot 12:30 uur. Of stuur een e-mail naar [privacy@zundert.nl](mailto:privacy@zundert.nl).

### **Verantwoording**

Deze klachtenprocedure is gebaseerd op het VNG-sjabloon Avg-klachtenprocedure, versie 2.0 d.d. 8-12-2023.