

## **Klachtenprocedure**

### **Algemene verordening gegevensbescherming 2026**



## Waarom een klachtenprocedure?

Personen kunnen vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming een klacht (hierna: AVG-klacht) indienen bij:

- De organisatie die persoonsgegevens over een betrokkene verwerkt (in dit geval de gemeente Waalwijk);
- De landelijke toezichthouder privacy (de Autoriteit Persoonsgegevens).

De Autoriteit Persoonsgegevens neemt een klacht alleen in behandeling als de klacht eerst is ingediend bij de gemeente Waalwijk. De gemeente Waalwijk beschrijft de klachtenprocedure in dit document.

### 1.1 Wat is het doel van deze procedure?

Het doel van deze procedure is dat de gemeente Waalwijk AVG-klachten behandelt volgens de geldende wettelijke regels:

- De Algemene verordening gegevensbescherming

### 1.2 Wat valt er onder deze procedure?

Onder deze procedure vallen alle AVG-klachten. Een AVG-klacht is een klacht over hoe de gemeente Waalwijk omgaat met persoonsgegevens. Deze procedure heeft geen betrekking op gedragingsklachten zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.



## 2. Hoe ziet de klachtenprocedure eruit?

### 2.1 Wie is er verantwoordelijk voor de klachtenprocedure?

- 2.1.1 Het bestuursorgaan dat de persoonsgegevens verwerkt waarover de klacht is ingediend, is bestuurlijk eindverantwoordelijk voor de behandeling van een AVG-klacht.
- 2.1.2 Binnen de gemeente Waalwijk is het afdelingshoofd van het organisatieonderdeel waarop de klacht van toepassing is verantwoordelijk voor de afhandeling van de AVG-klacht. Het afdelingshoofd behandelt de klacht namens het in het eerste lid bedoelde bestuursorgaan.
- 2.1.3 De Security & Privacy Officer van de gemeente ondersteunt bij de afhandeling van de klacht.
- 2.1.4 De Functionaris Gegevensbescherming ziet toe op de wijze waarop de AVG-klacht wordt afgehandeld. Ook geeft de Functionaris Gegevensbescherming advies bij de afhandeling van de klacht wanneer dat nodig is.

### 2.2 Hoe dien je een privacyklacht in?

- 2.2.1 De klager dient de klacht in via de website via het daarvoor bestemde e-formulier, per post of via e-mail. De klager kan er ook voor kiezen om de klacht (schriftelijk of mondeling) in te dienen bij de balie in het stadhuis van de gemeente Waalwijk.
- 2.2.2 Indien een klacht via e-mail wordt ingediend kan deze e-mail gestuurd worden naar [info@waalwijk.nl](mailto:info@waalwijk.nl).
- 2.2.3 De klacht wordt als 'AVG-klacht' opgeslagen in het zaakstelsel van de gemeente Waalwijk.
- 2.2.4 De klager ontvangt binnen 1 week na ontvangst van de klacht een bevestiging dat de gemeente de klacht heeft ontvangen.
- 2.2.5 De gemeente zoekt contact met de klager om de klacht toe te laten lichten als dat nodig is.

### 2.3 Hoe controleert de gemeente de identiteit van de klager?

- 2.3.1 De gemeente stelt de identiteit van de klager vast, tenzij dat voor de behandeling van de klacht redelijkerwijs niet noodzakelijk is. Het vaststellen van de identiteit gebeurt aan de hand van de volgende gegevens:

#### Een klacht via de website

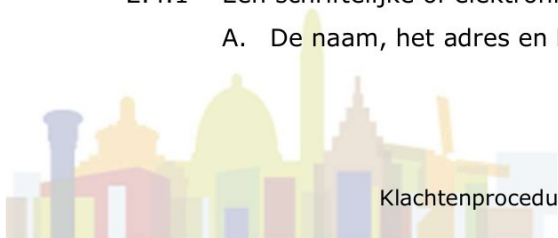
- Inloggen via DigiD. Het vaststellen van de identiteit loopt via DigiD.

#### Een klacht per e-mail, de post of mondeling

- Voornaam, voorletters en achternaam;
- Adresgegevens (straatnaam, huisnummer, postcode en woonplaats);
- Geboortedatum;
- Handtekening.

### 2.4 Welke gegevens heeft de gemeente nodig om de klacht te behandelen?

- 2.4.1 Een schriftelijke of elektronisch ingediende klacht bevat minimaal de volgende gegevens:
  - A. De naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;



- B. Een beschrijving waar de klacht over gaat;
  - C. De reden waarom de klager van mening is dat het bestuursorgaan niet juist met persoonsgegevens omgaat;
  - D. De handtekening (schriftelijk of via DigiD) van de klager.
- 2.4.2 Een mondelinge klacht wordt op schrift gesteld. Dit gebeurt door degene bij wie de klacht is ingediend. Deze persoon zorgt er ook voor dat de klacht de minimale gegevens uit artikel 2.4.1 bevat.
- 2.4.3 Als de gemeente de identiteit van de klager niet duidelijk kan vaststellen of als de klacht niet de minimale gegevens bevat uit artikel 2.4.1, neemt de gemeente de klacht niet in behandeling. De gemeente stelt de klager hiervan op de hoogte. De klager krijgt 2 weken de tijd om extra informatie aan te leveren. Gedurende de 2 weken wordt de behandeltermijn opgeschort.
- 2.4.4 Wanneer de minimale gegevens niet of onvoldoende worden aangeleverd binnen de termijn van 2 weken kan het college besluiten om de klacht buiten behandeling te stellen. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gebracht.

## **2.5 Hoe dien je een klacht in voor iemand anders?**

- 2.5.1 Als een betrokkene voor iemand anders een AVG-klacht indient dan overlegt de klager een machtiging aan de gemeente.



## 3. Hoe ziet de behandeling van een AVG-klacht eruit?

### 3.1 Hoe behandelt de gemeente Waalwijk privacyklachten?

- 3.1.1 Het betrokken afdelingshoofd ontvangt van de Security & Privacy Officer de inhoud van de klacht.
- 3.1.2 Het contact met de klager kan via de Security & Privacy Officer en/of het betrokken afdelingshoofd lopen.
- 3.1.3 De Security & Privacy Officer en/of het betrokken afdelingshoofd kan om extra informatie en/of een toelichting vragen aan de klager als dat nodig is voor de afhandeling van de klacht.

### 3.2 Hoe wordt er onderzoek gedaan naar de klacht?

- 3.2.1 Als de klacht behandeld wordt, coördineert de Security & Privacy Officer een intern onderzoek naar de klacht.
- 3.2.2 De Security & Privacy Officer is bevoegd om alle informatie en stukken op te vragen die voor het onderzoek nodig zijn. Het afdelingshoofd is verplicht de gevraagde informatie en stukken direct te verstrekken.

### 3.3 Hoe ziet de informele behandeling van de klacht eruit?

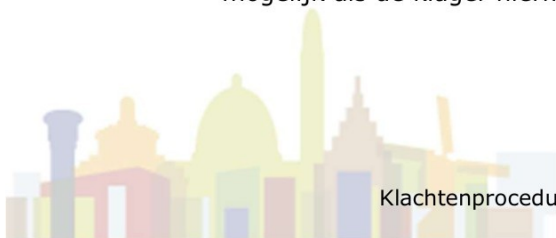
- 3.3.1 Voordat de formele behandeling van de klacht start, probeert de Security & Privacy Officer of het afdelingshoofd tot een informele oplossing te komen met de klager. Er is een informele oplossing bereikt als de klacht tot tevredenheid van de klager als afgehandeld kan worden beschouwd.
- 3.3.2 Als een onder artikel 3.3.1 bedoelde oplossing is bereikt, bevestigt de Security & Privacy Officer dat schriftelijk of per e-mail aan de klager en aan het betrokken afdelingshoofd. Daarmee is de behandeling van de klacht beëindigd. Er volgt dan geen formele klachtenafhandeling.

### 3.4 Hoe ziet de formele behandeling van de klacht eruit?

- 3.4.1 Als een onder artikel 3.3.1 bedoelde oplossing niet kan worden bereikt, coördineert de Security & Privacy Officer de formele behandeling van de klacht. De formele behandeling start uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht of eerder als duidelijk is dat er geen informele oplossing kan worden bereikt. Daarvan doet de Security & Privacy Officer schriftelijk of per e-mail mededeling aan de klager en het betrokken afdelingshoofd. De procedure zoals uitgelegd in artikel 3.5 is dan van toepassing.

### 3.5 Binnen welke termijn wordt de klacht afgehandeld?

- 3.5.1 Het betrokken afdelingshoofd laat de klager namens het college binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk, per e-mail of mondeling weten wat het besluit is.
- 3.5.2 De periode van 6 weken kan door de gemeente één keer worden verlengd met 4 weken als het niet mogelijk is om de klacht binnen 6 weken te behandelen. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager hiermee schriftelijk of per e-mail akkoord gaat. De Security &



Privacy Officer of het afdelingshoofd laat de klager mondeling, per e-mail of schriftelijk weten wat de status is van de klachtafhandeling.

- 3.5.3 De Security & Privacy Officer stelt de Functionaris Gegevensbescherming op de hoogte over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

### **3.6 Waar houdt de gemeente alle klachten bij?**

- 3.6.1 Nadat de terugkoppeling aan de klager heeft plaatsgevonden, zal de Security & Privacy Officer de zaak compleet maken en alle informatie die noodzakelijk is bewaren in het klachtenregister.
- 3.6.2 De Functionaris Gegevensbescherming heeft toegang tot het klachtenregister.

### **3.7 Wat kan je doen als je het niet eens bent met de beslissing op jouw klacht?**

- 3.7.1 Als de klager het niet eens is met de afhandeling en/of het resultaat van de klachtafhandeling heeft de klager het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (volgens artikel 77 en 79 AVG).

### **3.8 Wie controleert de afhandeling van de privacyklachten?**

- 3.8.1 Elk jaar beoordeelt de Functionaris Gegevensbescherming of de AVG-klachtenprocedure en de uitvoering daarvan nog met elkaar in overeenstemming zijn. De uitkomsten van deze beoordeling neemt de Functionaris Gegevensbescherming op in het jaarverslag. Als de procedure en de uitvoering niet met elkaar in overeenstemming zijn, beoordeelt de Functionaris Gegevensbescherming of de procedure aangepast moet worden of dat medewerkers instructies krijgen over het juist toepassen van de procedure.

