

datum: 3 november 2020
onderwerp: Afhandeling van uw klacht
onze referentie: Z/2020/338095 D/2020/308128
uw referentie:
voor informatie: [REDACTED]
direct nummer: 14 0251
aantal pagina's: 4
bijlagen: 1



Uitsluitend per e-mail verzonden

Geachte [REDACTED],

Naar aanleiding van uw schriftelijke klacht d.d. 19 augustus jl. over het verstrekken van een interne telefoonnotitie met uw persoonsgegevens door een medewerker van de gemeente aan de aanvrager van een omgevingsvergunning (de aanvrager), informeren wij u als volgt.

Ter behandeling van uw klacht bent u uitgenodigd voor een hoorzitting (via Zoom) op 6 oktober jl. U hebt aan deze uitnodiging gevolg gegeven. Van het gesprek is een verslag gemaakt, dat u als bijlage bij deze brief aantreft.

Onderzoek naar aanleiding van uw klacht

Naar aanleiding van uw klacht is er een intern onderzoek uitgevoerd. Naar aanleiding van dit onderzoek is komen vast te staan dat een medewerker van de afdeling Vergunningen, Handhaving, Toezicht en Veiligheid (de medewerker) een telefoonnotitie met uw persoonsgegevens per e-mail heeft doorgestuurd aan de aanvrager. Naar aanleiding van deze constatering heeft de teamleider van de medewerker, [REDACTED], een gesprek gehad met de medewerker. Uit dit gesprek is naar voren gekomen dat het doorsturen van uw persoonsgegevens aan de aanvrager berust op een misverstand. Er bestaat geen persoonlijke band of andere vorm van relatie tussen de medewerker en de aanvrager.

Ten tijde van de vergunningaanvraag heeft de medewerker veel (e-mail) contact gehad met omwonenden van de aanvrager en ook met de aanvrager zelf. Hierdoor was het e-mailadres van de aanvrager in het geheugen van Outlook opgeslagen. De medewerker heeft de e-mail welke hij had ontvangen van de telefooncentrale - naar aanleiding van uw telefonisch contact met de gemeente en met daarin opgenomen uw persoonsgegevens -, per abuis doorgestuurd aan de aanvrager. Dit had niet mogen gebeuren. Dit maakt dan ook dat uw klacht gegrond is. Wij bieden u hier ons excuses voor aan.

Maatregelen ter voorkoming van herhaling van de gedraging

De betreffende medewerker krijgt naar aanleiding van zijn handelen een officiële (schriftelijke) waarschuwing. Omdat uw gegevens ten onrechte zijn gedeeld met de aanvrager en dit kan worden aangemerkt als een gegevenslek, is hiervan melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.



Ook heeft onze Privacy Officer in uw klacht aanleiding gezien om de werkinstructie omtrent het gebruik van de mailbox nogmaals onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Ook zal hier extra aandacht voor worden gevraagd tijdens interne trainingen.

Als u niet tevreden bent over de behandeling van de klacht

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht kunt u een brief schrijven aan de Nationale ombudsman. Dit noemen wij een verzoekschrift. Dit verzoekschrift moet u sturen binnen een jaar na verzenddatum van dit besluit. Noem in het verzoekschriften in ieder geval:


- Uw naam, adres en telefoonnummer;
- De datum waarop u het verzoekschrift schrijft;
- Een omschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat;
- Een omschrijving van het besluit waar het niet mee eens bent. U kunt ook een kopie van het besluit meesturen
- De redenen waarom u een verzoekschrift indient;
- Uw handtekening

Het verzoekschrift stuurt u naar de Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC, Den Haag.

Verdere informatie over de procedure is te verkrijgen via www.nationaleombudsman.nl of telefoonnummer 0800-3355555.

Wij gaan ervan uit u naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
namens burgemeester en wethouders,


Senior juridisch adviseur

Deze brief is digitaal aangemaakt en uitsluitend digitaal verzonden, waardoor de ondertekening ontbreekt

Bijlage

Gespreksverslag d.d. 6 oktober 2020 om 15.00 (via Zoom)

Inzake: Klacht [REDACTED] van 19 augustus 2020

Aanwezig namens de gemeente: [REDACTED] en [REDACTED]

Klager: [REDACTED]

Duur: 30 minuten

[REDACTED] [REDACTED] opent het gesprek, deelt mee wie er aanwezig zijn en schetst de aanleiding van de klacht. Kort samengevat zijn in het kader van een traject voor vergunningverlening voor vestiging van een kapsalon in een woonwijk, door een medewerker van de gemeente de persoonsgegevens van [REDACTED] [REDACTED] gemaïld aan de aanvrager van de vergunning. Deze persoonsgegevens waren bij de gemeente bekend, omdat [REDACTED] [REDACTED] eerder met de gemeente had gebeld omdat hij wilde weten of de betreffende vergunning reeds verleend was, er nog een mogelijkheid bestond tot het maken van bezwaar etc. [REDACTED] [REDACTED] woont naast de aanvrager. [REDACTED] [REDACTED] bevestigt dit.

[REDACTED] [REDACTED] geeft aan dat onderdeel van de procedure is dat voorafgaande aan het huidige gesprek, de leidinggevende van de medewerker waar de klacht op ziet, de betreffende medewerker hoort. [REDACTED] [REDACTED] is de leidinggevende van de medewerker. [REDACTED] [REDACTED] geeft aan dat hij de medewerker niet heeft kunnen horen, wegens ziekte aan de zijde van de medewerker en een sterfgeval aan de zijde van [REDACTED] [REDACTED]. [REDACTED] [REDACTED] hoopt de medewerker in de loop van volgende week te spreken.

[REDACTED] [REDACTED] geeft – samengevat – aan dat er geen persoonlijke band of anderszins een connectie bestaat tussen de medewerker en de aanvrager van de vergunning. Hij kan niet zeggen hoe het is gekomen dat de mail met (persoons)gegevens van [REDACTED] [REDACTED] is verstuurd door de medewerker naar de aanvrager van de vergunning. Hij hoopt daar meer over te horen tijdens het gesprek volgende week. [REDACTED] [REDACTED] geeft aan graag op de hoogte te worden gesteld over de uitkomst hiervan.

[REDACTED] [REDACTED] vraagt of wel kan worden gekomen tot een formele afhandeling van de klacht, aangezien de klacht gegrond is en het gesprek tussen [REDACTED] [REDACTED] en de medewerker hier geen verschil in zal brengen. [REDACTED] [REDACTED] geeft aan dat hij graag de uitkomst van het gesprek afwacht, alvorens de klacht formeel wordt afgehandeld. Dit omdat hij ook graag wilt weten in welke context de informatie door de medewerker is gemaïld. Afhankelijk hiervan zullen eventuele vervolgstappen aangaande de medewerker noodzakelijk zijn, maar vooralsnog hoopt [REDACTED] [REDACTED] – en met hem [REDACTED] [REDACTED] en [REDACTED] [REDACTED] – dat dit niet nodig is. [REDACTED] [REDACTED] geeft aan dit te begrijpen en hiermee akkoord te gaan.

[REDACTED] [REDACTED] geeft verder aan dat de mail van de medewerker, zoals al was meegedeeld tijdens een telefoongesprek tussen [REDACTED] [REDACTED] en [REDACTED] [REDACTED], een gegevenslek betreft. Deze is gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en deze melding zal na afdoening van de klacht verder worden aangevuld. Steekproefsgewijs kan de gemeente later door de Autoriteit ter verantwoording worden geroepen over de afhandeling van het gegevenslek. Verder heeft de Privacy officer van de gemeente aan [REDACTED] [REDACTED] meegedeeld dat onderhavige kwestie wordt meegenomen in een training, de werkinstructie over het gebruik van de mailbox nogmaals onder de aandacht van de medewerkers wordt gebracht en zo nodig zal worden angescherpt.

■■■■■ ■■■■■ vraagt tot slot aan ■■■■■ ■■■■■ of deze kwestie invloed heeft gehad op de verstandhouding tussen hem en de aanvrager, aangezien zij immers dicht bij elkaar wonen (slechts één woning ertussen). ■■■■■ ■■■■■ geeft aan dat het in beginsel de sfeer niet ten goede is gekomen, maar dat zij gelukkig goede afspraken hebben kunnen maken aangaande de openingstijden en het gebruik van de kapsalon. Daarom is het nu prima zo.

Afgesproken is dat ■■■■■ ■■■■■ volgende week (de week van 12 oktober) contact heeft de medewerker. ■■■■■ ■■■■■ zal zijn bevindingen aan ■■■■■ ■■■■■ doorgeven. ■■■■■ ■■■■■ zal vervolgens contact opnemen met ■■■■■ ■■■■■ en de klacht afhandelen.