Eindrapportage

Organisatorische vertaling Verordening & Richtlijn gegevensbescherming



Andersson Elffers Felix

Maliebaan 16
Postbus 85198
3508 AD Utrecht

+31 30 236 30 30
mail@aef.nl
www.aef.nl

Kamer van Koophandel
30096560

Datum
27 maart 2017

Opdrachtgever
Autoriteit Persoonsgegevens

Contact
Ido Smits/Moritz Knapp

Referentie
GA40/eindrapportage.docx

Managementsamenvatting

Introductie en vraagstelling

Op 25 mei 2018 moeten de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Richtlijn voor gegevensverwerkingen voor politiële en justitiële doeleinden geïmplementeerd zijn. Dit betekent grote veranderingen voor de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
De AP heeft AEF daarom gevraagd:

Welke capaciteit en welk budget heeft de AP nodig in mei 2018 (en verder) en wat zijn de transitiekosten?

Wijzigingen

De grootste wijzigingen zijn in detail in hoofdstuk 2 beschreven. Wat met name opvalt is dat de oude en nieuwe situatie nauwelijks te vergelijken zijn. Zo zal de AP duidelijk meer en op een andere manier klachten moeten behandelen dan nu. Ook is er sprake van uitgebreide Europese samenwerking. Last but not least zal de AP naast het klassieke ambtshalve onderzoek ook surveillance en systeemtoezicht toepassen. Dit heeft allemaal grote consequenties voor werkwijzen en volumes van de AP.

Aannames zaakstromen (volumes)

Voor de capaciteitsberekening gaan wij uit van de volgende zaakstromen:

	Scenario “laag”	Scenario “midden”	Scenario “hoog”
Voorlichtings-/adviesaanvragen (telefonisch)	8.000	10.000	12.000
Klachten Nederland	8.000	9.000	12.000
Waarvan telefonisch	3.000	3.000	4.000
Waarvan schriftelijk	5.000	6.000	8.000
Klachten EU	50	100	500
Ambtshalve geïnitieerd toezicht NL	35	45	50
Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU	5	8	10
Meldingen datalekken	6.000	8.000	10.000

Kosten (structureel)

Benodigde capaciteit (fte)	Scenario “laag”	Scenario "midden"	Scenario “hoog”
Voorlichting & advisering (telefonisch)	5,0	6,0	7,0
Voorafgaande raadpleging	5,9	6,4	6,9
Systeemtoezicht	20,0	25,0	30,0
Datalekken	5,8	7,7	9,7
Klachten Nederland	31,1	37,3	49,4
Klachten EU	0,4	0,9	4,6
Ambtshalve onderzoeken NL	14,5	18,6	20,7
Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU	2,5	2,5	5,0
Internationaal	13,4	15,5	19,1
Strategie & beleid	2,0	2,0	3,0
Staftaken juridisch	3,7	4,7	4,7
Sanctionering	9,9	12,8	16,1
Bezwaar	24,0	30,4	34,9
Beroep	14,9	18,1	23,9
Wetgevingsadvisering	2,0	2,0	2,0
Communicatie intern	2,9	2,9	2,9
Communicatie extern	8,5	9,5	9,7
Bedrijfsvoering	16,0	17,0	18,0
College/directie	3,0	3,0	3,0
Totaal	**185,3**	**222,4**	**270,7**
Inschatting kosten personeel (ex. overhead)	€ 16,2 mln	€ 19,5 mln	€ 23,8 mln
Inschatting kosten personeel (incl. overhead	€ 19,6 mln	€ 23,7 mln	€ 29,4 mln

NB kosten medeafhankelijk van keuze organisatiemodel

Inhoud

Managementsamenvatting **3**

1 Inleiding **6**

1.1 Verordening & Richtlijn 6
1.2 Vraagstelling 7
1.3 Aanpak 7

2 De belangrijkste wijzigingen **10**

2.1 Algemeen 10
2.2 Vervallen taken 12
2.3 Nieuwe/gewijzigde taken 12

3 Werkstromen **20**

3.1 Toelichting werkstromen 20
3.2 Aantallen 20
3.3 Afhandeling zaakstromen 25
3.4 Bezwaar/beroep 28

4 Overzicht benodigde formatie (structureel) **31**

4.1 Benodigde formatie (structureel) 31
4.2 Overige structurele kosten 36
4.3 Monitoringsafspraken 36

Bijlage 1: Berekening werkstromen **40**

Bijlage 2: Lijst gesprekspartners **48**

Bijlage 3: Tabel wijzigingen AVG/Richtlijn **49**

Bijlage 4: Appellabele besluiten **56**

Bijlage 5: Huidige bezetting **60**

1 Inleiding

1.1 Verordening & Richtlijn

In april 2016 heeft het Europese Parlement ingestemd met de nieuwe EU-verordening "Algemene Verordening Gegevensbescherming" (AVG), die de huidige Europese privacyrichtlijn (95/46/EG) vervangt. Dit betekent dat de verordening binnen twee jaar (tot 25 mei 2018) in de lidstaten geïmplementeerd dient te zijn. Ook is de nieuwe Richtlijn over gegevensverwerking voor politiële en justitiële doeleinden (richtlijn gegevensbescherming opsporing en vervolging) tot stand gekomen, die tot mei 2018 omgezet dient te zijn in nationaal recht.

De wijzigingen die de nieuwe Verordening en Richtlijn op het gebied van gegevens-bescherming voorzien zijn groot. De huidige richtlijn gegevensbescherming (Richtlijn 95/46/EG) wordt dan ook niet aangevuld, maar ingetrokken. Met de nieuwe Europese regelgeving verandert ook de rol van de nationale toezichthouder. Zo krijgt de toezichthouder andere taken en bevoegdheden, de opdracht om met de Europese collega-toezichthouders nauw samen te werken en de voorzitter wordt ambtshalve lid van de European Data Protection Board (EDPB).

In Nederland is de voor gegevensbescherming aangewezen nationale toezichthouder de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en valt budgettair onder het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ), Directoraat-Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving (DGRR). In een interne analyse (zomer 2016) heeft de AP de belangrijkste wijzigingen van Verordening en Richtlijn in kaart gebracht (zie bijlage: tabel wijzigingen).

Uit deze analyse blijkt dat de impact van de wijzigingen van de taken en bevoegdheden en de daaruit voortvloeiende processen groot zijn. Naast de blijvende bestaande taken komen er nieuwe taken bij, vallen er bestaande taken weg en wijzigen er taken. Door nieuwe verplichtingen kunnen volumes en werkwijzen als gevolg van de implementatie van de Verordening en de Richtlijn sterk wijzigen. Dit is ingewikkeld in te schatten, omdat een historie ontbreekt. Maar ook een kwantificering van de toekomstige verandering in volumes is lastig in te schatten.

Om dat te kunnen doen is het nodig om zo goed mogelijk - ex ante! - de consequenties te verkennen van de AVG en de Richtlijn op de benodigde capaciteit en daarmee het voor de taakuitoefening benodigde budget. AP en het ministerie van VenJ hebben daarom hun behoefte aan een externe en onafhankelijke analyse en validatie van de gevolgen van de AVG en Richtlijn geuit.

1.2 Vraagstelling

De AP heeft AEF gevraagd om te helpen bij de organisatorische vertaling van de AVG en de Richtlijn naar taken, capaciteit/formatie en werkprocessen van de eigen organisatie. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt voor de bespreking van budgetten met het ministerie van VenJ. Hierbij dient rekening te worden gehouden met incidentele en structurele kosten. De centrale onderzoeksvraag luidt:

Welke capaciteit en welk budget heeft de AP nodig in mei 2018 (en verder) en wat zijn de transitiekosten?

1.3 Aanpak

Quick scan

Om de wijzigingen zo snel mogelijk in kaart te brengen hebben wij eerst een quick scan uitgevoerd. In deze quick scan is onderzocht wat de belangrijkste wijzigingen zijn die voortvloeien uit de Verordening en de Richtlijn en wat de verwachte impact is in termen van lage/midden/hoge werkbelasting. Voor het in kaart brengen van de wijzigingen is onder andere gebruik gemaakt van een interne analyse van de AP (zie bijlage: tabel wijzigingen). Deze quickscan is zowel met AP als VenJ besproken en vormt een gezamenlijke basis voor het verdere onderzoek.

Verdiepend onderzoek

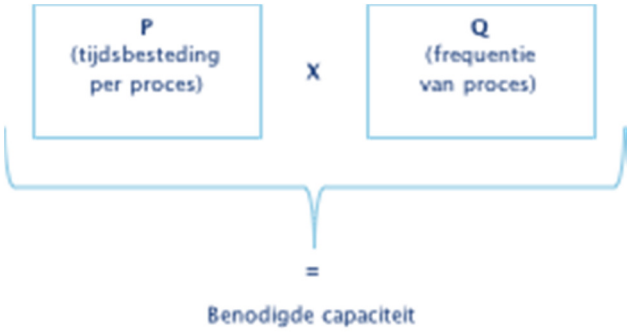
Vervolgens is voor deze onderwerpen verdiepend onderzoek uitgevoerd, waarbij per taak onderzocht is welke capaciteit er in de toekomst nodig zal zijn. Voor het in kaart brengen van de benodigde capaciteit per taak was het noodzakelijk om te onderscheiden of de taak inhoudelijk ongewijzigd is, wijzigt of nieuw is. Taken waarvan de inhoud en het volume niet wijzigen, zijn één op één overgezet. Hetzelfde geldt voor taken met een minimale impact in termen van inhoudelijke wijziging of volume. Het verdiepend onderzoek heeft zich vooral toegespitst op de items met hoge impact en/of grote wijzigingen.

Uitgangspunt berekening en opbouw rapport

Gedurende het onderzoek is gebleken dat door de komst van de AVG en in mindere mate de Richtlijn de taken en de inzet van bevoegdheden en de daaraan gekoppelde processen ingrijpend veranderen ten opzichte van de huidige situatie. De impact van deze verandering is dusdanig dat de bestaande processen niet passend zijn om de uit de AVG en de Richtlijn voortvloeiende taken en bevoegdheden te dragen. Nieuwe processen en werkwijzen dienen daarvoor te worden gedefinieerd. Het één op één overzetten van processen en de daaruit voortkomende werklast is dan ook noch zinvol noch mogelijk. Er is daarom gekozen om alleen het totaalplaatje van de organisatie weer te geven en geen is-wordt-overzicht in termen van werklast.

Uitvoering verdiepend onderzoek

Door een p*q-benadering per taak zijn de werkprocessen, tijdsbesteding en de volumes in kaart gebracht. Ook zijn per proces varianten in tijdsbesteding opgenomen: soms duurt een procesvariant bijvoorbeeld bijzonder lang, soms bijzonder kort. Daarnaast zijn de procentuele verhoudingen van de procesvarianten in kaart gebracht: hoeveel procent van een proces valt in de categorie “zwaar”, hoeveel onder “midden” en hoeveel onder “licht”? Met het inventariseren van zware, middelzware en lichte varianten van eenzelfde proces en het bepalen van de verhoudingen kan recht gedaan worden aan verschillen in werklast zonder dat er een artificieel gemiddelde gebruikt hoefde te worden.



De werklast en de consequenties van de wijzigingen zijn in kaart gebracht door gebruik te maken van gegevens uit de computersystemen van de AP, gesprekken, werksessies en een “reality check”.

De gesprekken zijn gevoerd met deskundigen van de AP, van het ministerie van VenJ en externe deskundigen (zie bijlage: gesprekspartners). Dit diende vooral om een beter beeld te krijgen van de consequenties van de wijzigingen, maar ook om tussentijdse bevindingen te toetsen.

In de (Delphi-)werksessies hebben medewerkers van de AP processen beschreven en inschattingen gegeven van de tijdsbesteding per proces(stap). Dit is een beproefde werkwijze die al in veel onderzoeken is toegepast. Voor bestaande processen is dit makkelijker dan voor nieuwe processen. Nieuwe processen moeten immers eerst ontwikkeld worden en voor sommige processtappen is er niet veel referentiemateriaal beschikbaar. Daarom heeft AEF voor nieuwe processen samen met deskundigen van de AP voorlopige[1] processen beschreven en waar mogelijk vergelijkbare processen van andere organisaties als referentie gebruikt. Op basis daarvan konden de deskundigen inschattingen van tijdsbesteding geven. Deze inschattingen zijn vervolgens door AEF getoetst en met andere bronnen vergeleken (reality check). Uitgangspunt voor het beschrijven van de (voorlopige) processen was het behalen van een zo groot mogelijke efficiëntie.

Voor de reality check is o.a. gebruikgemaakt van procesbeschrijvingen en gegevens uit andere (vergelijkbare) organisaties, die als benchmark en als triangulatiemateriaal zijn gebruikt. Hierbij is er vooral naar de Nationale Ombudsman (klachtafhandeling) en de Raad van State (wetgevingsadvisering, efficiency in sanctieoplegging en bezwaar en beroep) gekeken. De AP zelf heeft in haar inschatting ervaringen uit gesprekken met andere toezichthouders verwerkt.

De opgehaalde informatie is verwerkt in een capaciteitsmodel. Voor sommige onderwerpen moest met aannames gewerkt worden, bijvoorbeeld als het gaat om tijdsbesteding voor nieuwe processen of toekomstige volumes. Deze aannames zijn in dit rapport geëxpliciteerd en onderbouwd. Het capaciteitsmodel geeft de totale capaciteitsbehoefte als eindbeeld met verschillende scenario’s weer. Het betreft daarbij nadrukkelijk een raming. De scenario’s zijn gebaseerd op mogelijke – autonome – ontwikkelingen van volumegevoelige processen. Het betreft dus geen “keuze”.

[1] Deze voorlopige processen kunnen dus nog wijzigen, maar geven een eerste indicatie van de te verrichten werkzaamheden.

Omdat de AP niet één keer tot de benodigde sterkte zal (en kan) groeien, hebben wij een ingroeimodel ontwikkeld waarin een transitie van de huidige organisatie naar het eindbeeld wordt beschreven. Dit is in een aparte transitienotitie meegenomen.

Tot slot zijn nog de incidentele transitiekosten berekend. Ook deze kosten zijn in de aparte transitienotitie meegenomen.

Disclaimer & Monitoring

In het kader van kwaliteitszorg is met het vier-ogen-principe gewerkt en zijn alle berekeningen intern gecontroleerd. Waar mogelijk zijn gegevens door benchmarks en ervaringscijfers gevalideerd.

Er zitten een aantal belangrijke factoren in het model, die voor een groot deel de toekomstige werklast van de AP bepalen: dit zijn met name de volumes (daarom is ook met scenario's gewerkt). Een deel van de volumes is op dit moment nog lastig in te schatten, vooral omdat zij afhankelijk zijn van de buitenwereld (bijvoorbeeld aantal klachten, telefoontjes, e.d.) en deels duidelijk anders zijn dan de huidige processen (zo is bijvoorbeeld de huidige manier van klachtafhandeling niet te vergelijken met de toekomstige manier). Voor het inschatten van de scenario's is daarom conservatief gerekend.

Omdat het in sommige gevallen om grote aantallen gaat, is het cruciaal dat de daadwerkelijke volumes en het daadwerkelijke capaciteitsbeslag goed worden gemonitord, vooral in de transitiefase en in de eerste maanden en jaren na mei 2018. Hoe eerder en hoe beter de daadwerkelijke tijdsbesteding en de daadwerkelijke volumes in kaart zijn gebracht, des te eerder en des te beter kan op mogelijke wijzigingen in capaciteitsbehoefte worden ingespeeld. Met dit rapport kan in ieder geval een eerste bandbreedte worden geschetst van de verwachte kosten. In hoofdstuk 4 wordt geschetst hoe monitoringsafspraken vorm kunnen worden gegeven.

Dit rapport betreft een inschatting van de kosten op basis van de taken en bevoegdheden die uit de Verordening en Richtlijn voortkomen. De AP heeft naast een cijfermatige input geen input gegeven gebaseerd op inhoudelijke strategische keuzes. Het ontwikkelen van een missie, visie en strategie wordt in een vervolgfase opgepakt en zal (deels) gelijklopen aan de inrichting en opbouw van de (nieuwe) organisatie.

De AP heeft een Raad van Advies. Deze raad is en wordt door de AP meegenomen in het gehele proces van de implementatie van de Verordening en de Richtlijn en de consequenties van deze transitie voor de organisatie.

2 De belangrijkste wijzigingen

2.1 Algemeen

Aanvullende taken buiten AVG en Richtlijn

Naast de Verordening en de Richtlijn zijn er nog andere bronnen van werklast, bijvoorbeeld toezeggingen in de Kamer (o.a. gegevensuitwisseling in de zorg, meer systeemtoezicht), maar ook de e-Privacy-Verordening, toezicht op het Europese Entry/Exit-systeem en de komst Europol-Verordening per 1 mei 2017.

Niet van alle (mogelijke) bronnen van werklast zijn de effecten nu al duidelijk. Zo zijn de e-Privacy-Verordening en de Verordening waarin een Europees Entry/Exit-systeem wordt voorgesteld (en waarin het toezicht erop wordt geregeld), nog in concept en kunnen veranderen. We hebben deze elementen daarom in dit rapport buiten beschouwing gelaten; we wijzen er echter wel op dat een verdere verschuiving van taken naar de AP wederom tot een toename van de werklast zal leiden, waarvan een gedeelte een reallocatie zal zijn van bestaande toezichthouders. De Europol-Verordening zal overigens leiden tot een zeer marginale groei van de werklast van de AP en is dan ook als zodanig niet meegenomen in dit rapport.

Strategie/doelstellingen AP, redelijkheid

Grotendeels wordt de werklast bepaald door Verordening en Richtlijn. De daadwerkelijke werklast is echter ook medeafhankelijk van de strategische keuzes die de AP maakt. Dit zijn vooral de “productmix” van instrumenten en de doelstellingen voor het toezicht-, handhavings- en nalevingsniveau. Hierbij wordt van redelijkheid en streven naar efficiency uitgegaan.

- Aanname: AP moet taken naar behoren en naar redelijkheid binnen de beschikbare capaciteit kunnen uitvoeren.
- Invulling AP (nog open): strategie/doelstellingen voor manier waarop werk wordt afgehandeld.

Efficiency

De wijzigingen uit Verordening en Richtlijn zullen voor sommige onderwerpen en processen grote volumegevolgen hebben (zie toelichtingen hieronder). Dit betekent dat sommige processen die nu niet met grote regelmaat worden doorlopen, straks veel vaker uitgevoerd worden. AEF verwacht dan ook dat voor deze processen een duidelijke efficiencyslag kan worden gehaald ten opzichte van nu. Zo zal er bijvoorbeeld vaker volgens een gestandaardiseerde manier gewerkt kunnen worden, doen medewerkers ervaring op in het afhandelen van bulkprocessen en kunnen zij deze sneller uitvoeren. De efficiencyslag is voor verschillende processen reeds in de berekening van de werklast in fte meegenomen.

- Aanname: efficiencyslag mogelijk bij processen met grote volumes.
- Invulling AP: alle processen worden zo efficiënt mogelijk ingericht.

Opportuniteitsbeginsel
We hanteren de aanname dat het opportuniteitsbeginsel voor ambtshalve onderzoeken principieel zal blijven bestaan. Bij de afdoening van klachten blijft de mogelijkheid tot verschillende manieren van invulling (bijvoorbeeld alternatieve interventies/quick wins, onderzoek, et cetera).

Flexibiliteit
Voor sommige elementen kan de AP zelf haar werklast beïnvloeden, maar op belangrijke punten is de AP sterk afhankelijk van externe factoren. Zo zijn het aantal klachten, bezwaar- en beroepzaken, datalekken, verzoeken van andere Data Protection Authorities (DPA's), et cetera nauwelijks tot niet te beïnvloeden door de AP. Vooral wanneer de AP op drukke momenten ook nog tot medewerking met andere DPA's wordt gedwongen, zal de AP de nodige flexibiliteit moeten hebben, om hierop in te gaan, zonder dat de gewone zaken hieronder lijden (denk bijvoorbeeld aan termijnen) en de organisatie andere belangrijke taken niet meer naar behoren kan uitvoeren. Maar een deel kan de AP zelf beïnvloeden, bijvoorbeeld hoeveel ambtshalve onderzoeken zij op eigen initiatief gaat uitvoeren, hoe prioriteringscriteria in dat kader worden toegepast, hoe vaak en wanneer zij andere DPA's om medewerking vraagt en naar de European Data Protection Board (EDPB) escaleert, et cetera.

Effecten FG's
Onduidelijk is nog hoe de effecten van meer Functionarissen Gegevensbescherming (FG's) gaan uitpakken. FG's krijgen een prominentere rol binnen organisaties en worden geacht met de AP samen te werken en een interne accountantsrol aan te nemen, maar zijn geen vooruitgeschoven post van de AP als toezichthouder. De AP dient haar toezichthoudende taken in volledige onafhankelijkheid uit te voeren. Wel kunnen de FG's onderdeel uitmaken van systeemtoezicht. Dit kan op termijn tot meer compliance leiden en dat de AP haar toezichtstaak op een efficiëntere wijze kan uitvoeren. Het is echter nog onduidelijk of en wanneer dit daadwerkelijk gebeurt. Ook zouden hiervoor relaties met de FG's moeten worden opgebouwd.

- Aanname: het zal nog enkele jaren duren voordat kwaliteit van FG's een niveau bereikt heeft dat zij effectief kunnen bijdragen aan systeemtoezicht.

Systeemtoezicht
De systematiek van Verordening en Richtlijn leidt ertoe dat de AP tot systeemtoezicht moet komen. Dit volgt ook uit de expliciete wensen uit de politiek (bijvoorbeeld gegevensuitwisseling in de zorg). Voor systeemtoezicht zal de AP echter nog een strategie per systeem/sector moeten ontwikkelen. Daarin zal ook bepaald moeten worden wat de productmix van instrumenten is, bijvoorbeeld welke rol certificeringen en gedragscodes zullen krijgen. De sectoren zelf hebben een grote rol hierin.

Strategie & beleid
Voor systeemtoezicht zal structurele ondersteuning in strategie en beleid nodig zijn. Deze ondersteuning is er momenteel niet. Mede daardoor is er ook (nog) geen eenduidige strategie voor het toezicht per sector. Om straks wel goed in te kunnen spelen op veranderingen in de buitenwereld en om internationaal beter af te kunnen stemmen zal een afdeling/groep mensen nodig zijn die zich structureel hiermee bemoeit. Ook zal deze groep zich bezighouden met het optimaliseren van de effectiviteit en efficiency van het toezichtinstrumentarium en dit periodiek herzien.

Monitoring
De AP krijgt meerdere nieuwe taken en/of taken waarbij de volumes wijzigen. Niet voor alle taken is daarbij duidelijk hoe de volumes zich gaan ontwikkelen of hoe de werkprocessen er uiteindelijk uit zullen zien. Daarom wordt aanbevolen vooral deze taken goed te monitoren/te evalueren en indien nodig de financiering naar boven of beneden bij te stellen. Het door AEF opgestelde model kan hiervoor als basis dienen. Zie ook het voorstel voor monitorings-afspraken in hoofdstuk 4.

2.2 Vervallen taken

Voorafgaand onderzoek en meldingen
Deze taak vervalt. Daarmee vervalt tevens de mogelijkheid om tegen en VO bezwaar en beroep in te stellen. Maar: er zijn nu maar weinig bezwaar-/beroepszaken die met VO te maken hebben.

2.3 Nieuwe/gewijzigde taken

2.3.1 Voorlichting, advisering, informatievoorziening en communicatie

Verordening en Richtlijn geven voorlichting en advisering een veel sterkere rol dan nu het geval is bij de AP. Dit betekent dat de AP meer naar burgers toe zal moeten gaan, verantwoordelijken beter moet voorlichten over de rechten/plichten en daarbij ook gebruik zal moeten maken van moderne communicatiemiddelen en betere (telefonische) bereikbaarheid (nu maar 8 uur per week). Een concrete bereikbaarheidsdoelstelling in uren per week is niet gegeven vanuit de Verordening.

Voorlichting valt uiteen in twee grote doelgroepen: burgers en verantwoordelijken. Bij het laatste moet ook worden gedacht aan op verzoek meedenken over maatschappelijke innovaties. Hierbij moet dan wederom een onderscheid gemaakt worden naar subgroepen: kinderen, algemeen publiek; sectoren, et cetera.

Belangrijk is dat hierbij een onderscheid gemaakt wordt naar incidentele (2017-2018) en structurele kosten (na 2018). Zo is het ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal bijvoorbeeld een tijdelijke inspanning die niet elk jaar herhaald hoeft te worden[2]. Ook kan een onderscheid gemaakt worden in het op de hoogte brengen van burgers en verantwoordelijken aan de ene kant (actief), en het “er zijn” voor vragen aan de andere kant (passief).

Eerste resultaten van een lopend onderzoek in opdracht van de AP (Motivaction, 2017) tonen aan dat er veel behoefte is aan voorlichting en advisering bij zowel verwerkings-verantwoordelijken als ook bij burgers.

Structurele veranderingen
Voorlichting & advies geven telefonisch (bereikbaarheid verhogen)
Voorlichting & advies geven website (updaten)
Voorlichting geven ter plekke (bijeenkomsten/presentaties)

[2] Wel kan incidenteel behoefte aan ontwikkeling van nieuw materiaal ontstaan

Structurele veranderingen
Algemeen adviseren brancheorganisaties en individuele organisaties
Internationaal afstemmen van communicatie met overige DPA's
Schrijven & plaatsen teksten voor website
Updaten website
Mogelijk andere vormen van communicatie in het kader van systeemtoezicht

Aannames

- Aanname: meer/betere voorlichting leidt tot meer compliance bij verantwoordelijken.
- Aanname: meer/betere voorlichting leidt tot minder risicovol gedrag bij burgers maar mogelijk tot een toename van klachten/handhavingsverzoeken.
- Aanname: meer voorlichting en advisering leidt met name bij het bedrijfsleven tot minder onzekerheid bij innovaties.
- Aanname: meer voorlichting en publiciteit leidt tot meer informatiebehoefte bij burgers en verantwoordelijken.
- Aanname: het bieden van tools/hulpmiddelen voor verantwoordelijken om te kunnen naleven zal tot betere naleving leiden.
- Aanname: er is grote behoefte aan voorlichting bij verantwoordelijken in aanloop naar mei 2018, maar ook daarna. Hetzelfde geldt voor burgers (zie lopend onderzoek Motivaction, 2017).
- Aanname/invulling AP: AP gaat samenwerking zoeken met andere DPA's/organisaties om kosteneffectief materiaal te ontwikkelen en te verspreiden.
- Invulling AP: AP gaat naar brancheorganisaties meer (algemeen) adviserend optreden en hulpmiddelen ontwikkelen voor zelftoets organisaties.
- Invulling VenJ/Rijksoverheid: ondersteuning AP hierin?

2.3.2 Voorafgaande raadpleging n.a.v. DPIA

Voorafgaande raadpleging (VR) n.a.v. DPIA (art. 36 AVG) zal een vergelijkbaar proces zijn als voorafgaand onderzoek (VO). In de volgende punten verschilt het echter:

- VR moet aan meer criteria worden getoetst en zal op meer onderwerpen dan een VO van toepassing zijn. Consequentie: duidelijk meer volume.
- In sommige gevallen zullen meer internationale partijen betrokken zijn (dit zal leiden tot meer afstemming).
- Veel kortere termijnen (8 weken in plaats van 24), daardoor hogere werkdruk.
- Het eindproduct (advies) wordt waarschijnlijk gelijkgesteld aan een appellabel besluit (in dit geval dan ook bezwaar/beroep).
- Mogelijk (op termijn) meer efficiency door FG's bij organisaties.

De AP kan er ook voor kiezen om een eigen lijst op te stellen met additionele high-risk-verwerkingen waarvoor zij een VR verplicht wil stellen. Daarnaast zou de AP nog een whitelist kunnen opstellen waarvoor zij vrijstellingen van VR verleent.

Indien het advies dat de AP geeft (of de weigering van VR) wordt gezien als een besluit, zal dit appellabel zijn en zou de werklast vanwege bezwaar- en beroepsprocedures gaan toenemen.

Aannames

- Aanname: volume zal toenemen vergeleken met Voorafgaande onderzoeken (op meer onderwerpen van toepassing).
- Aanname/invulling: advies en afwijzing worden gezien als appellabele besluiten.
- Invulling AP: geen aanvullende whitelist.
- Invulling AP: voorlopig geen aanvullende (van huidige situatie afwijkende) lijst DPIA-plichtige verwerkingen (beleidsneutraal).

2.3.3 Certificering/accreditatie

Voor certificering en accreditatie (Artt. 42, 43 AVG) bestaan er twee soorten:

- Aan de ene kant de mogelijkheid tot accrediteren van organisaties om toezicht uit te oefenen op de naleving van goedgekeurde gedragscodes (geldt niet voor overheidsorganisaties).
- Aan de andere kant het certificeren van verwerkingsverantwoordelijken, met daarbij de opties:
  - a) AP accrediteert certificeringsorganen die wederom andere organisaties gaan certificeren (relatief weinig structurele werklast)
  - b) AP certificeert zelf (hoge structurele werklast)

Voor het inrichten van een certificeringsstelsel is goedkeuring door/afstemming met de EDPB nodig. Oprichting van een certificeringsstelsel kost daarnaast zeer veel tijd (en zal per sector moeten gebeuren), maar zodra het er is zal de werklast enigszins meevallen. Het ligt voor de hand om een mogelijk certificeringsstelsel te integreren in systeemtoezicht.

Dit betekent dat vooral een voorinvestering gedaan moet worden:

- inrichten stelsel per sector
- afstemmen met Europa.

Daarna geldt structureel:

- (her)accrediteren van certificeringsorganen
- toezichthouden.

Aannames

- Aanname: er is momenteel weinig animo bij verantwoordelijken om zich te laten certificeren (huidige kans op controle/detectie is al zeer laag), daarom inbedding in bredere toezichtstrategie nodig (surveillance/systeemtoezicht).
- Invulling AP: er wordt niet voor gekozen om organisaties zelf te certificeren, maar om dit door AP-geaccrediteerde bureaus te laten doen.
- Invulling AP (nog open): welke rol geeft de AP het instrument certificering?
- Invulling AP: inbedden in nog te ontwikkelen systeemtoezicht, beginnen met een pilot (in begin sterke focus op één sector, bijvoorbeeld zorg), later uitbreiden.

2.3.4 Klachten/bemiddeling/handhavingsverzoeken

Een belangrijke wijziging betreft de afhandeling van klachten/handhavingsverzoeken (art. 57 AVG art. 31a Implementatiewetgeving Richtlijn). De AP zal straks alle klachten “to the extent appropriate” in behandeling moeten nemen. De AP is er echter in beginsel relatief vrij in om te bepalen wat er vervolgens mee gebeurt (bijvoorbeeld uitgebreid onderzoek, quick wins). Momenteel is de werkwijze anders: er is geen formele klachtenprocedure, maar klachten kúnnen wel in behandeling worden genomen (en dan bijvoorbeeld ook leiden tot onderzoek of quick wins). Dit geldt vooral voor als zodanig geformuleerde handhavingsverzoeken. De huidige beleidsvrijheid over het wel/niet in behandeling nemen van klachten verdwijnt.

De huidige werkwijze waarin de AP relatief vrij is om zelf te bepalen wat zij wel of niet in behandeling neemt, zal dus moeten veranderen. Voor het bepalen van criteria voor de wijze van in behandeling nemen van klachten is afstemming met de EDPB vereist. Daarnaast dient het indienen van klachten elektronisch gefaciliteerd te worden (bijvoorbeeld door een online klachtenformulier).

Een belangrijke vraag is welk effect deze wijzigingen zullen hebben op de volumes. Het huidige aantal als zodanig geformuleerde handhavingsverzoeken is zeer laag (19 in 2015), maar het aantal signalen dat de AP binnenkrijgt is duidelijk hoger (rond de 7.000). Deze signalen dienen nu vooral als input voor ambtshalve onderzoeken, maar zullen in de toekomst (gezien de strekking van deze signalen) bijna altijd als formele klacht behandeld moeten worden.

Daarnaast zullen de voorlichtingsactiviteiten van de AP en het online klachtenformulier een aanzuigende werking hebben. Uit eerste resultaten van een lopend onderzoek van Motivaction in opdracht van de AP (2017) blijkt dat burgers nog niet goed bekend zijn met de AP. Naarmate de voorlichtingsactiviteiten van de AP stijgen, is de verwachting dat ook de bekendheid van burgers met de AP zal stijgen – en daarmee ook het aantal mensen dat via de AP een klacht wil indienen.

De veranderingen in volumes van klachten zullen ook consequenties hebben voor bezwaar en beroep (elk besluit, ook een afwijzing, kan tot bezwaar en beroep leiden, hetgeen weer tot extra werklast zal leiden).

Aannames
- Aanname: het aantal klachten en bemiddelingsverzoeken zullen sterk toenemen (o.a. aanzuigende werking online klachtenformulier, meer bekendheid met Verordening en Richtlijn)
- Aanname: AP moet alle klachten in behandeling nemen en “to the extent appropriate” onderzoeken, maar is er in beginsel relatief vrij in om te bepalen wat er vervolgens mee gebeurt/hoe de klachten worden behandeld (bijv. onderzoek, quick wins)
- Aanname: meer bezwaar/beroep
- Uitgangspunt AP: zoveel mogelijk zelfredzaamheid van burgers verhogen

2.3.5 Datalekken

Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Vanaf 25 mei 2018 zullen de gevallen waarin datalekken gemeld moeten worden aan de AP licht veranderen (art 33, 58 AVG):
- Nu: verplicht als er aanzienlijke kans op ernstige gevolgen is
- Straks: verplicht, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk leidt tot een risico voor de rechten en vrijheden van individuen

Ook de gevallen waarin datalekken gemeld moeten worden aan betrokkene zullen licht veranderen:
- Nu: bij ongunstige gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer
- Straks: als de inbreuk waarschijnlijk leidt tot een hoog risico voor de rechten en vrijheden van individuen
- Straks: geen meldingen meer als er vervolgens maatregelen zijn getroffen.

Verder zal op grond van de Richtlijn de reikwijdte van de meldplicht straks ook deels voor politie en justitie gelden, wat tot een toename van volume zal leiden. Ook zal het uitdelen van

boetes tot extra werklast leiden (tot nu toe zijn er nog geen boetes uitgedeeld). Aandachtspunt hierbij is dat in de huidige monitor datalekken nog geen boetes/handhavend optreden/mogelijke bezwaren/beroepen zijn meegenomen.

Aannames
- Aanname: lang niet alle datalekken worden gemeld
- Aanname: volume zal toenemen (grotere reikwijdte meldplicht, o.a. politie/justitie)
- Aanname: Door de potentiele hoge sancties voor het niet/te laat melden zal het aantal meldingen toenemen
- Aanname AP: bij vastgestelde overtreding is het uitgangspunt handhaving
- Aanname: bij opleggen van boetes zullen bezwaar- en beroepszaken toenemen nu het gaat om punitieve sancties.

2.3.6 Toezicht- en handhavingsinstrumentarium

De meeste toezicht- en handhavingsinstrumenten zullen qua werkwijze nauwelijks veranderen. Wel zullen er meer internationale onderzoeken plaatsvinden en zullen door de verhoogde toezichtbehoefte de volumes van alle instrumenten toenemen.

Er zijn grofweg twee soorten inputstromen voor de AP:
- Input vanuit de buitenwereld (bijv. klachten, verzoeken van andere toezichthouders)
- Ambtshalve activiteiten (zoals ambtshalve onderzoek, systeemtoezicht, e.d.)

Op het eerste kan nauwelijks invloed uitgeoefend worden, hoogstens in de gekozen manier van afdoening (bijvoorbeeld focus op quick wins in plaats van veel uitgebreide onderzoeken). Op het laatste kan de AP invloed uitoefenen door een bepaalde strategie te kiezen die recht doet aan haar toezichtsopdracht. De werkstromen zijn in hoofdstuk 3 nader toegelicht.

Aannames
- Aanname: AP heeft nauwelijks invloed op instroom vanuit buitenwereld
- Invulling AP: AP kan eigen strategie bepalen voor ambtshalve activiteiten (zoals in huidige situatie ook), maar moet wel effectief kunnen optreden.

2.3.7 Europese samenwerking

Richtlijn en Verordening leggen bijzondere nadruk op Europese samenwerking. Een centrale rol krijgt daarbij de nog op te richten European Data Protection Board (EDPB), die door de European Data Protection Supervisor (EDPS) met een klein secretariaat wordt ondersteund. Niet alle werklast wordt echter bij de EDPB belegd, maar veel ook bij de DPA's zelf. De voorzitter van de AP wordt tevens ambtshalve bestuurslid van de EDPB.

Europese samenwerking valt uiteen in verschillende soorten samenwerking (zie vooral art 57 1^{e} lid, art 60):
- Consistency mechanism, waaronder formele besluitvorming door de EDPB
- Mutual assistance
- Joint operations
- Overleggen in het kader van EDPB (vroeger: WP29-overleggen).

Coördinatie/internationale zaken & verdere (beleids-)ontwikkeling

Los van het daadwerkelijk uitvoeren van bijvoorbeeld gezamenlijke onderzoeken is er het volgende nodig:
- Dagelijks contact met Brussel (EDPB) (one-stop-shop)
- Dagelijks contact met overige toezichthouders(one-stop-shop)

- Monitoring van zaken in het buitenland, 28 lidstaten (wat is relevant voor AP/Nederland?)
- Coördinatie intern
- Ontwikkeling beleid EDPB, extra werk in subgroups

Onduidelijk is nog of er een centraal systeem komt voor alle zaken die in het buitenland spelen en die mogelijk ook voor Nederland relevant zijn.
- Voor de coördinatie en verdere (beleids)ontwikkeling zal extra personeel nodig zijn
- De termijnen in Europa zijn strak
- Europese samenwerking kan ook consequenties hebben voor volumes van de overige AP-processen in Nederland.

Capaciteit is afhankelijk van:
- Wel/niet zelf monitoren zaken buitenland
- Wat gaat EDPB zelf regelen?
- Aantallen verzoeken Consistency Mechanism/Joint Operations/Mutual Assistance

Aannames
- Aanname: voorlopig geen centraal Europees systeem van alle zaken die in buitenland spelen en mogelijk relevant zijn voor AP, wel coördinerende rol EDPB
- Vooral in beginfase grote behoefte aan normuitleg (hoog volume).

Structurele benodigdheden
Dagelijks contact met Brussel (EDPB) (one-stop-shop)
Dagelijks contact met overige toezichthouders(one-stop-shop)
Monitoring zaken buitenland, 28 lidstaten (wat is relevent voor AP/Nederland?)
Coördinatie intern
Ontwikkeling beleid en formele besluitvorming EDPB, extra werk in subgroups

Consistency mechanism

Het consistency mechanism (CM) kan worden ingeroepen voor:
- Geschillenbeslechting
- Goedkeuren van bijvoorbeeld lijsten hoogrisico-DPIA's, BCR's, etc.
- Overige vragen, bijvoorbeeld normuitleg

In dit proces worden onderwerpen van discussie gezamenlijk met andere toezichthouders afgestemd, bijvoorbeeld als men het niet met elkaar eens is over normuitleg. De AP kan daarbij als lead DPA, concerned DPA of lid van de EDPB optreden.
Er moet rekening worden gehouden met (strakke) termijnen en hoge werklast: het betreft een tijdrovende procedure, deels vergelijkbaar met het schrijven van WP29-opinies en het opstellen van BCR's.
Vooral in de beginfase zal er veel behoefte aan normuitleg zijn en zullen de volumes dus hoog zijn.

Aannames
- Aanname: beleidsproces EDPB lijkt op WP29-opnies/BCR's
- Aanname: elke DPA kan op elk moment "concerned DPA" worden

- Aanname: DPA's zullen vooral in het begin vaker het CM inroepen, omdat er veel onderwerpen zijn waarop de standpunten tussen DPA's nog verschillen.
- Aanname/invulling AP: AP zal bij alle onderwerpen die voor Nederland relevant zijn "concerned DPA" worden.

Mutual assistance

Er zijn verschillende vormen van mutual assistance: "simpele" informatieverzoeken van andere DPA's, maar ook bijvoorbeeld verzoeken om gezamenlijk onderzoek ter plaatse te doen (met potentieel groot beslag op de eigen capaciteit). Verzoeken kunnen in principe niet geweigerd worden – dit betekent dat men voor volumes dus afhankelijk is van andere DPA's. Ook betekent dit dat er flexibele capaciteit nodig is om desnoods in te kunnen springen.

Aannames

- Aanname: zowel AP als overige DPA's gaan in beginsel terughoudend om met het inroepen van mutual assistance, gezien potentieel groot beslag op capaciteit
- Aanname/invulling: flexibiliteit nodig binnen de organisatie om mutual assistance-oproepen te kunnen volgen (mogen niet geweigerd worden)

Joint operations

Middels joint operations kunnen met andere DPA's gezamenlijke acties (bijvoorbeeld onderzoeken) worden uitgevoerd. Gezamenlijke acties zijn nu ook al mogelijk, maar worden straks formeler geregeld. Joint operations kunnen worden geweigerd, maar alsnog via verzoek mutual assistance afgedwongen worden. Voor verricht werk worden geen vergoedingen betaald.

Aannames

- Aanname volume: het zal enige tijd duren voordat er veel gebruik van wordt gemaakt (in de beginfase zullen DPA's vooral uitproberen hoe effectief het instrument werkt)
- Aanname: de AP zal prudent optreden in de keuze wanneer zij wel/niet de een prominente rol in gezamenlijke onderzoeken wil innemen
- Aanname/invulling: er is flexibiliteit nodig binnen de organisatie om aan joint operations deel te kunnen nemen (wel minder het geval dan bij mutual assistance).

2.3.8 Privacyshield

In het kader van de privacyshield moet de AP voorbeoordelingen uitvoeren van klachten gericht aan de Amerikaanse Ombudspersoon. Ook hierbij is een sterke afhankelijkheid van het gedrag van burgers/organisaties: hoe vaak zullen zij hiervan gebruik maken? Onduidelijk is bovendien in welke taal gecommuniceerd moet worden en wie een mogelijke vertaling uitvoert oftewel moet betalen. De voorbeoordelingen in het kader van de privacyshield vloeien niet direct voort uit de AVG/Richtlijn.

Aannames

- Aanname: volumes zullen (voorlopig) meevallen.

2.3.9 Prejudiciële vragen op verzoek van belanghebbenden (privacyshield)

De AP kan straks een procedure initiëren om prejudiciële vragen te stellen op verzoek van belanghebbenden. Ook hierbij is een sterke afhankelijkheid van het gedrag van burgers/organisaties: hoe vaak zullen zij hiervan gebruik maken? Ook dit is een element dat niet direct voortvloeit uit de AVG/Richtlijn. Opgemerkt dient hier wel te worden dat deze taak

niet verward moet worden met de procedures bij het Hof van Justitie van de EU die voortvloeien uit de toepassing van met name de AVG.

Aannames
- Aanname: volumes zullen (voorlopig) meevallen.

2.3.10 Sanctionering

Door de toename aan klachten zal ook sanctionering toenemen. Dit houdt punitieve sancties en herstelsancties in. Wanneer er meer routine in sanctionering wordt opgebouwd, zal de AP ook duidelijk efficiënter kunnen werken. Dit geldt vooral voor sancties uit gelijksoortige overtredingen, zoals bijvoorbeeld datalekken. Bij strak ingerichte productieprocessen zou de efficiencywinst in een eerste inschatting rond de 50% kunnen liggen.

Aannames
- Aanname: meer sanctionering door grotere zaakinstroom.
- Aanname: efficiencywinst 50%.

2.3.11 Bezwaar & beroep

De groei van het aantal bezwaar- en beroepszaken is in grote mate afhankelijk van de toename van het aantal af te handelen klachten en meer in het algemeen de toename van het toezicht- en handhavingsniveau. Het aantal is daarnaast afhankelijk van het feit of iets wel/niet een appellabel besluit is. Zie hiervoor de bijlage “tabel overzicht appellabele besluiten”.

Door de gestegen aantallen zal er meer routine ontstaan in bezwaar- en beroepsprocedures en zullen efficiencywinsten kunnen worden behaald, ook bijvoorbeeld door het gunstiger plannen van hoorzittingen.

Aannames
- Aanname: Appellabele besluiten (zie bijlage overzicht appellabele besluiten).
- Aanname: Percentages bezwaar/beroep (zie hoofdstuk 3 percentages bezwaar/beroep).
- Aanname: efficiencywinst 30%.

2.3.12 Overhead

De benodigde overhead (secretarieel, bedrijfsvoering, ICT, HRM (waaronder ook arbeidsmarktcommunicatie), etc.) zal naar mate de organisatie groeit mee moeten groeien. Ook zullen extra managementfuncties nodig zijn om de span of control behapbaar te houden.

Aannames
- Aanname: groei van de organisatie leidt tot relatieve groei aan overhead (niet lineair).
- Aanname: groei van de organisatie leidt tot relatief meer medewerkers die wederom leidinggevenden nodig hebben.

3 Werkstromen

3.1 Toelichting werkstromen

Een groot deel van de werklast van de AP is afhankelijk van zaakinstromen. Er zijn grofweg zes instroomsoorten:

- voorlichtings- en adviesverzoeken (telefonisch)
- datalekken
- klachten vanuit Nederland
- klachten vanuit de EU
- ambtshalve geïnitieerd toezicht (zoals ambtshalve onderzoeken, surveillance en systeemtoezicht)
- vanuit de EU geïnitieerd toezicht (zoals onderzoeken op verzoek van een collega-DPA).

Deze verschillende instromen kunnen wederom verschillende vervolgacties tot gevolg hebben, bijvoorbeeld onderzoeken, alternatieve interventies, sancties, bezwaar/beroep, etc. De inschatting van volumes van deze instromen en vervolgacties is daarmee sterk bepalend voor de uiteindelijk benodigde capaciteit. Het is dan ook noodzakelijk om de inschatting goed te onderbouwen en aannames te expliciteren.

3.2 Aantallen

Voor de zaakinstroom hanteren we de volgende aantallen als uitgangspunt:

	Scenario “laag”	Scenario “midden”	Scenario “hoog”
Voorlichtings-/adviesaanvragen (telefonisch)	8.000	10.000	12.000
Klachten Nederland	8.000	8.000	12.000
Waarvan telefonisch	3.000	3.000	4.000
Waarvan schriftelijk	5.000	6.000	8.000
Klachten EU	50	100	500
Ambtshalve geïnitieerd toezicht NL	35	45	50
Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU	5	8	10
Meldingen datalekken	6.000	8.000	10.000

Deze aantallen worden hieronder toegelicht.

Telefonische voorlichtings- en adviesverzoeken

De AP zal een sterker voorlichtende en adviserende rol dan nu moeten innemen. Dit betekent ook dat de AP haar telefonisch spreekuur (huidig: 8 uur per week) zal moeten uitbreiden om aan de voorlichtings- en adviseringsvraag vanuit het veld te kunnen voldoen. De mate waarin de AP bereikbaar moet zijn voor telefonische verzoeken is niet vastgelegd in de Verordening. Vergelijkbare organisaties zoals andere toezichthouders in Nederland en Europa en de Nationale Ombudsman zijn doorgaans vijf dagen per week bereikbaar, meestal 7-8 uur per dag. De AP kiest ervoor om ook op 5 dagen per week bereikbaar te zijn.

In 2016 heeft de AP rond de 6.000 telefoontjes aangenomen tijdens het telefonisch spreekuur (het daadwerkelijke aanbod[3] tijdens het spreekuur lag 20% hoger). Mensen die buiten het spreekuur proberen op dit nummer te bellen zijn hierbij dus niet meegenomen. Daarnaast heeft de AP rond de 900 terugbelverzoeken van het callcenter omtrent datalekken gekregen.

Vanwege capaciteitsbeperkingen[4] is het telefonisch spreekuur bij de AP in het tweede kwartaal van 2016 gereduceerd van 15 naar 8 uur per week. Er zijn echter maar 10% minder telefoontjes binnengekomen.

Buiten het spreekuur proberen bellers workarounds te vinden: zo krijgt de AP naar eigen inschatting op de 5 werkdagen per week (op momenten zonder spreekuur en op momenten wanneer beide lijnen bezet zijn) meer dan 10 telefoontjes per dag binnen op het algemeen nummer die gekwalificeerd kunnen worden als voorlichtings- of adviesvragen of klachten. Daarnaast wordt het nummer voor perscontacten ook één tot twee keer per dag ‘misbruikt’ voor voorlichtings- en adviesverzoeken of klachten. In totaal worden deze workaroundbellers op rond de 2.500 per jaar geschat. Op telefoontjes die via deze workarounds binnenkomen worden echter geen antwoorden gegeven: zij worden verwezen naar het spreekuur. Bellers die op deze manier geen gehoor krijgen, bellen dus mogelijk later nog een keer of proberen andere manieren van contact.

Bron	Aantal telefoontjes (2016)
Telefonisch spreekuur (aangenomen)	6.000
Terugbelverzoeken callcenter datalekken	900
Telefonisch spreekuur (niet aangenomen)	1.200
Workaround-bellers via algemeen nummer/nummer perscontacten	2.500
Totaal aangenomen	**6.900**
Totaal niet aangenomen	**3.700**

We verwachten dat het voorlichtings- en adviesbehoefte hoog is. Dit wordt ook ondersteund door eerste resultaten van een onderzoek dat de AP laat uitvoeren door Motivaction. Ook het

[3] Onder aanbod wordt verstaan het aantal bellers. Het verschil met aangenomen telefoontjes ligt in het feit dat sommige bellers (te) lang in de wacht staan en dan weer ophangen.

[4] Er was niet voldoende capaciteit om alle telefoontjes ook daadwerkelijk te verwerken

bedrijfsleven vraagt sterk om meer mee te denken en sneller duidelijk te maken wat wel of niet kan bij maatschappelijke innovaties. Voorlichting en advisering kan hierin een grote rol spelen. Dit kan tevens sterk bijdragen aan het verhogen van de rechtszekerheid bij en na het van kracht worden van de Verordening.

De AP wil haar telefonisch spreekuur verruimen naar meerdere dagen per week. De verwachting is dan ook dat het aantal telefoontjes sterk zal toenemen. We gaan daarom uit van 8.000 – 12.000 telefonische voorlichtings- en adviesvragen. Dit is exclusief mogelijke vragen over klachten (zie hieronder). Ter vergelijking: de Nationale Ombudsman kreeg in 2015 rond de 25.000 telefonische verzoeken (waaronder klachten) binnen.

Telefoontjes[5]	2015	2016	Scenario Laag	Scenario Midden	Scenario Hoog
Telefoontjes totaal (aangenomen)	6.700	6.900	11.000	13.000	16.000
…waarvan voorlichtings-/adviesvragen	3.350	3.900	8.000	10.000	12.000
…waarvan klachten	3.350	3.000	3.000	3.000	4.000

Klachten

In de huidige situatie zijn er maar weinig klachten die de AP kwalificeert als formele handhavingsverzoeken (19 in 2015). Dit is mede te verklaren door het feit dat de AP handhavingsverzoeken vanwege de beperkte capaciteit niet aanmoedigt en een streng prioriteringsbeleid hanteert. De AP acteert wel selectief ambtshalve op signalen.

Wel komen er nu al veel signalen binnen die straks wel als klacht moeten worden gekwalificeerd. Zo zijn er in 2016 rond de 4.200 tips via het tipformulier binnengekomen die in de nieuwe situatie als klacht/handhavingsverzoek zouden kunnen worden beschouwd (dit zijn circa 50% meer dan in 2015). Volgens de AP betreffen daarnaast de helft van de ruim 6.000 telefoontjes ook onderwerpen die gezien de aard van de signalen in de nieuwe situatie als klacht zouden kunnen worden beschouwd. Totaal komt dit dus neer op rond de 6.350 tot 7.500 signalen.

Bron “klachten” huidig	2015	2016
Schriftelijke verzoeken	300	300
Tipformulier	2.700	4.200
Telefoon	3.350	3.000
Totaal	**6.350**	**7.500**

Deskundigen van de AP gaan ervan uit dat de meeste van dit soort signalen straks als klachten dienen te worden behandeld. Daarnaast zal het aantal klachten door twee factoren toenemen: (1) een online klachtformulier ter facilitering van het indienen van klachten en (2) betere bekendheid van de AP en het feit dat zij klachten in behandeling neemt. Punt (2) zal

[5] Voor 2015 en 2016 is dit een kunstmatige scheiding: deze scheiding wordt in de praktijk (nog) niet gemaakt. De verhoudingen zijn gebaseerd op een interne inschatting van de medewerkers aan de telefoon.

vooral door middel van voorlichtingsactiviteiten bereikt worden. Momenteel is de bekendheid nog relatief laag (zie lopend onderzoek Motivaction).

Hoeveel klachten er uiteindelijk binnenkomen is zeer lastig in te schatten. Gezien de genoemde factoren is een verdubbeling van het aantal klachten (lees: verzoeken om handhaving) in de komende jaren niet onwaarschijnlijk. Klachten dienen volgens de Awb op schrift ingediend te worden. Van het totale aantal klachten zal echter ook een deel telefonisch binnenkomen. Dit gedeelte zal niet schriftelijk afgehandeld worden en daarmee juridisch wel een klacht zijn[6], maar de telefonische afhandeling is niet appellabel. Een deel van deze verdubbeling zal daarom telefonisch binnenkomen en ook telefonisch worden afgedaan, waardoor deze klachten niet vatbaar zijn voor bezwaar en beroep.

De AP streeft ernaar om ook de zelfredzaamheid van burgers en verantwoordelijken te verhogen en wil deze klagers ook telefonisch over vervolgstappen adviseren. Zo kan al via de telefoon advies worden gegeven of het überhaupt zinvol is om een klacht in te dienen, of om bijvoorbeeld zelf met de FG te bellen. Daarmee heeft het telefonisch contact een filterwerking voor de klachtafhandeling: wanneer klagers het advies van de AP volgen, zal de kwaliteit en slagingskans van de binnenkomende klachten hoger zijn. Klachten die weinig uitzicht op succes hebben, kunnen daarmee voor een deel uitgefilterd worden. Echte klachten kunnen natuurlijk alsnog formeel via het online klachtformulier worden ingediend. Duidelijke voorlichting op de website over klachten kan ook een filterwerking hebben.

De AP schat in dat 3.000-4.000 van de klachten via de telefoon binnenkomen en dat uiteindelijk tussen de 5.000 en de 8.000 klachten[7] formeel via het online formulier worden ingediend. Het uiteindelijke aantal klachten zal uiteraard goed gemonitord moeten worden. Ter vergelijking: de Nationale Ombudsman heeft in 2015 in totaal rond de 38.000 verzoeken (waaronder klachten) binnengekregen, waarvan ca. 13.000 schriftelijk.

Klachten[8]	2015	2016	Scenario Laag	Scenario Midden	Scenario Hoog
Klachten totaal	6.350*	7.500*	8.000	9.000	12.000
…waarvan telefonisch	3.350*	3.000*	3.000	3.000	4.000
…waarvan schriftelijk	3.000*	4.500*	5.000	6.000	8.000

**Let op: van de huidige klachten (2015/2016) wordt maar een zeer klein deel als formeel handhavingsverzoek beschouwd en dusdanig afgehandeld. De aantallen zijn daarom in termen van werklast niet vergelijkbaar met de toekomstige situatie!*

Klachten EU

Voor klachten vanuit andere lidstaten (via een andere toezichthouder) is de AP vooral afhankelijk van de andere toezichthouders en hoe duidelijk zij hun burgers voorlichten over

[6] Volgens de Verordening kan een klacht ook telefonisch worden ingediend, maar de verdere afhandeling wordt volgens de Awb niet als besluit gezien. Er kan daaruit dan ook geen bezwaar/beroep volgen.

[7] Hieronder vallen dus klachten die direct via het klachtformulier zijn ingediend, maar ook klachten waarvoor eerst telefonisch contact is gezocht met de AP en die vervolgens door de klager alsnog formeel via het klachtformulier zijn ingediend (=handhavingsverzoeken).

[8] Onder “klachten” in 2015 en 2016 vallen in deze tabel ook klachten die alleen in de nieuwe situatie als zodanig zouden kunnen worden beschouwd. Zie hiervoor ook de toelichting in de tekst.

de mogelijkheid om in Nederland een klacht in te dienen. Het is op voorhand moeilijk in te schatten hoeveel klachten dit zullen zijn. De artikel-29-werkgroep gaat in de komende periode onder de lidstaten een inventarisatie doen van de inschattingen. Naar verwachting zullen in het tweede kwartaal van 2017 eerste bevindingen beschikbaar zijn.

Deskundigen van de AP die bij de inrichting van het Europese klachtenproces betrokken zijn, schatten nu in dat er voorlopig niet heel veel klachten vanuit andere lidstaten zullen komen. Dit omdat er in Nederland waarschijnlijk duidelijk minder persoonsgegevens van niet-ingezetenen worden verwerkt dan van mensen in Nederland. Grote internationale bedrijven die hun hoofdvestiging in Nederland hebben, zouden echter sneller in deze categorie vallen.

Voorlopig gaan wij uit van een bandbreedte van tussen de 50 en 500 klachten vanuit andere lidstaten. Ook deze aantallen vragen echter om goede monitoring. De eerste uitkomsten uit de lopende inventarisatie onder de lidstaten kunnen binnenkort meer duidelijkheid geven.

Ambtshalve geïnitieerd toezicht Nederland
In de huidige situatie voert de AP rond de 50 ambtshalve onderzoeken per jaar uit. De keuze voor welke onderzoeken de AP doet, wordt mede gevoed door de signalen die de AP binnenkrijgt. In de toekomst zullen de signalen (klachten) vaker direct tot onderzoek leiden en niet ambtshalve geïnitieerd moeten worden. Ook zal met de introductie van surveillance en systeemtoezicht de focus in de strategie verschuiven naar meer horizontaal toezicht. Daarom zal de AP in de toekomst met minder ambtshalve onderzoeken dan nu kunnen werken, wel met behoud van het het algemene toezicht- en nalevingsniveau.

Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU
Vanuit andere lidstaten kunnen naast klachten ook andere zaken instromen bij de AP. Het gaat hierbij dan vooral om onderzoeken (al dan niet gezamenlijk) en verzoeken om “mee te lopen” met een andere toezichthouder. Deze instroom is vooral afhankelijk van de andere toezichthouders en hun bereidheid om zaken door te sluizen naar Nederland, maar ook van de vraag waar een organisatie haar hoofdkantoor heeft. Vaak is dat in Nederland – de AP kan dan gevraagd worden om als Lead DPA op te treden in een zaak waarin een dergelijke organisatie betrokken is.

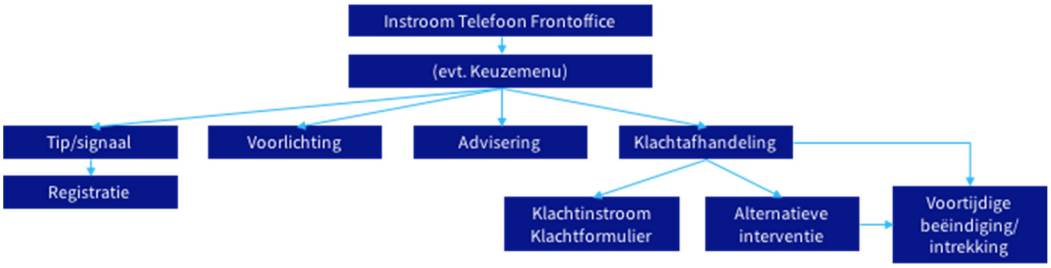
Vooral in de eerste jaren verwachten wij echter dat de zaakinstroom via deze lijn redelijk beperkt zal zijn. De AP verwacht dat de collega-toezichthouders met een klein aantal gezamenlijke acties zullen beginnen om ervaring met het instrument “Joint Operations” op te bouwen. Goede monitoring zal echter ook hier noodzakelijk zijn.

Monitoring & fasering
Omdat de aantallen sterk kunnen veranderen, is het belangrijk om goede monitoringsafspraken te maken. Zie hiertoe ook hoofdstuk 4.

3.3 Afhandeling zaakstromen

3.3.1 Telefonische voorlichting & advisering

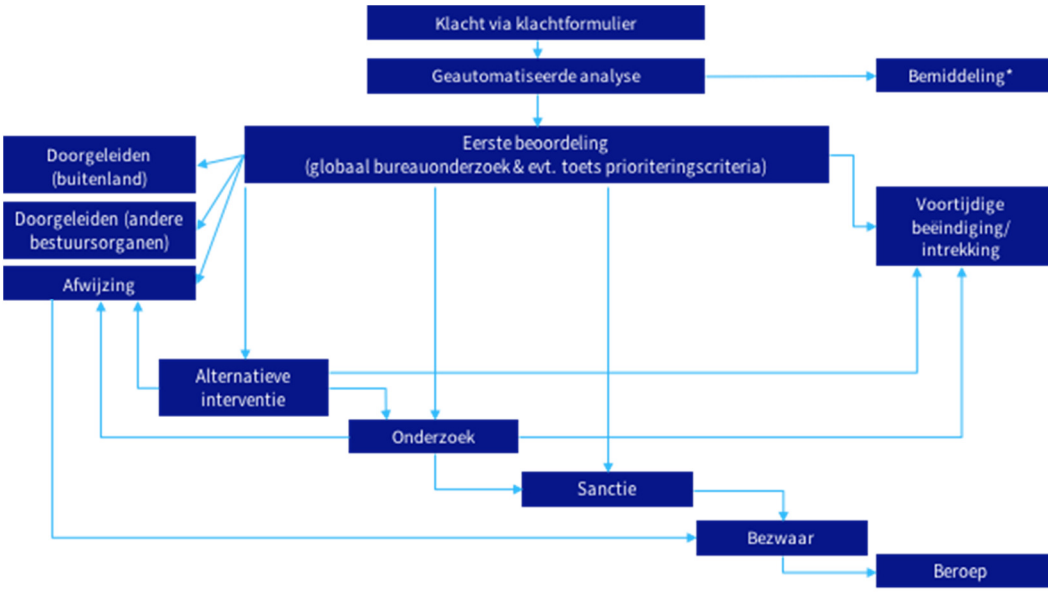
Via de telefoon zullen verzoeken om voorlichting en advies, maar ook tips/signalen en verzoeken om klachtafhandeling binnen komen. De afhandeling hiervan is hieronder schematisch weergegeven.



De verhoudingen van afhandeling zijn voor de capaciteitsberekening niet relevant, omdat de tijdsbesteding voor alle soorten ongeveer gelijk zal zijn. Registratie bij afhandeling van de telefonische instroom zal later laten zien hoe de verhoudingen precies eruitzien.

3.3.2 Klachten Nederland

De instroom- en de afhandelingsmogelijkheden van klachten afkomstig uit Nederland is in het schema hieronder weergegeven.



Het dient opgemerkt te worden dat niet alle klachten via een uitgebreide schriftelijke procedure (bijvoorbeeld onderzoeken of schriftelijke alternatieve interventies) behandeld hoeven te worden, maar dat voor een groot deel ook telefonische interventies mogelijk zijn. De AP hecht voorkeur aan een laagdrempelige, snelle en efficiënte afhandeling van klachten en zal proberen zo veel mogelijk via alternatieve interventies op te lossen. Dit is een

werkwijze die bijvoorbeeld ook de Nationale Ombudsman toepast. Voor alle afhandelingen is een zo groot mogelijke efficiëntie een uitgangspunt om zo het aantal formele besluitvormingsprocedures zoveel mogelijk te beperken.

Voor het rekenmodel hanteren we de volgende percentages voor de afhandeling van klachten afkomstig uit Nederland (deze cijfers zijn gebaseerd op ervarings- en streefcijfers van de AP):

Soort afhandeling	
Alternatieve interventies	85%
Bemiddeling (Richtlijn)	1%
Onderzoek	5%
Doorgeleiden buitenland	0,1%
Doorgeleiden andere bestuursorganen	0,1%
Afwijzing	10%
Voortijdige beëindiging/ingetrokken[9]	85-90%
Sanctie (herstel & punitief)	2,5%

NB: door combinatie van afhandelingsmogelijkheden hoeft de tabel niet tot 100% op te tellen. Een koppeling van percentages aan elke stap (pijl) van het stroomschema hierboven is op basis van de ervaringscijfers niet mogelijk, maar ook niet relevant voor de berekening van de werklast.

Voorbeeld: combinatie afhandelingsmogelijkheden klacht
Een burger heeft een klacht over de verwerking van zijn persoonsgegevens door een bedrijf. De burger vult daarom het klachtformulier op de website van de AP in. Het ingevulde klachtformulier wordt na bijvoorbeeld een geautomatiseerde analyse doorgestuurd naar een klachtbehandelaar voor een eerste beoordeling. De klachtbehandelaar toetst of de klacht aan alle criteria voor klachtbehandeling voldoet en verzamelt aanvullende informatie. De klachtbehandelaar schat in dat het onderwerp zich leent voor een alternatieve interventie. Hij belt daarom met de FG van het betreffende bedrijf om de overtreding te beëindigen. Het bedrijf stelt echter dat er geen sprake is van een overtreding. Daarom wordt alsnog een onderzoek opgestart. Uit het onderzoek blijkt dat er daadwerkelijk sprake is van een (systematische) overtreding. Er wordt een sanctie opgelegd. Het bedrijf gaat hiertegen in bezwaar. Het bezwaar wordt ongegrond verklaard en de sanctie gaat door. Het bedrijf maak geen gebruik van verdere rechtsmiddelen en accepteert de sanctie.

3.3.3 Klachten EU

De instroom van klachten vanuit andere lidstaten verloopt vergelijkbaar met de stroom in Nederland. Echter zal er meer contact met de desbetreffende toezichthouder in het buitenland zijn. Omdat de verwachte aantallen relatief gering zijn, wordt de afhandeling van klachten uit de EU hier niet nader toegelicht.

[9] Gaat uit van een bevredigend resultaat voor de klager (na interventie AP)

3.3.4 Ambtshalve geïnitieerd Nederland

De AP kan op eigen initiatief (ambtshalve) onderzoeken starten. Bijvoorbeeld wanneer er signalen zijn dat er bij een bepaalde organisatie mogelijk sprake is van een overtreding. Omdat er normaliter pas uitgebreid onderzoek wordt gedaan als er sterke aanwijzingen zijn dat er sprake is van een overtreding, is de “hit rate” bij een dergelijk onderzoek ook vaak hoog. In de huidige situatie leiden rond de helft van alle onderzoeken tot een handhavingstraject/sanctie.

Er zijn geen aanwijzingen waarom dit in de toekomst anders zou zijn. De AP heeft tot nu toe nog geen ervaring met het opleggen van boetes. Dit sanctie-instrument zal in de toekomst makkelijker inzetbaar zijn en daarom ook vaker worden toegepast. Daarmee zal het percentage sancties zelfs hoger uit kunnen komen.

Op basis van de ervaringscijfers en aanvullende inschattingen van de AP gaan we daarom uit van de volgende afhandelingspercentages voor ambtshalve onderzoeken:

Soort afhandeling ambtshalve onderzoeken	Percentage afhandeling
Voortijdige beëindiging	5-10%
Herstelsanctie	40-55%
Punitieve sanctie	20-45%

NB: door combinatie van sanctie-instrumenten kunnen de percentages boven de 100% uitkomen.

Naast ambtshalve onderzoeken zal de AP ook systeemtoezicht en surveillance uitvoeren. Hiervoor worden (ook) andere werksoorten ingezet dan onderzoeken, bijvoorbeeld certificeringen, het versturen van vragen en contact met FG’s. Welke werkzaamheden dit straks precies zijn is nu nog niet te zeggen en afhankelijk van hoe de AP systeemtoezicht gaat inrichten. Ervaring vanuit andere toezichthouders leert echter dat systeemtoezicht arbeidsintensief is.

3.3.5 Ambtshalve geïnitieerd EU

Via collega-DPA’s geïnitieerde onderzoeken (bijvoorbeeld door joint operations of mutual assistanceverzoeken) kunnen bij de AP als volledig onderzoek binnenkomen (met afstemmingsmomenten met de collega-DPA’s) of als verzoek om onderzoeken te faciliteren/mee te mogen lopen bij een onderzoek.

Voor de verdere afhandeling van onderzoeken gaan wij uit van dezelfde percentages als bij nationale ambtshalve onderzoeken.

3.3.6 Datalekken

De meldplicht datalekken is nog relatief nieuw (sinds 1 januari 2016). Er is daarom ook nog niet zo veel ervaring in de verdere afhandeling opgedaan als met bijvoorbeeld ambtshalve onderzoeken. De AP is tot nu toe nog niet handhavend opgetreden, maar heeft vooral ingezet op voorlichting en bereiken van compliance.

Schendingen van de meldplicht datalekken zijn doorgaans evidente overtredingen. De AP zal daarom in de toekomst in gevallen waar sprake is van een overtreding ook gaan sanctioneren. Dit volgt uit de beginselplicht tot handhaving.

Overtredingen van de meldplicht datalekken worden daarmee op de volgende manier afgehandeld:

Soort afhandeling van overtreding meldplicht datalekken	Percentage afhandeling
Punitieve sanctie	80-90%
Herstelsanctie	30-45%

NB: door combinatie van sanctie-instrumenten kunnen de percentages boven de 100% uitkomen.

3.4 Bezwaar/beroep

3.4.1 Bezwaar

In het model hanteren we de volgende percentages voor de afhandeling van bezwaarschriften. Voorlopig gaan we uit van de lagere varianten. Voor bezwaarprocedures gaan we vanwege de hoge aantallen procedures uit van een efficiencywinst van 30%.

	Van de besluiten gaat in bezwaar
Voorafgaande raadpleging	10-20%
Afwijzing handhavingsverzoek	30-45%
Boete (licht)	65-75%
Boete (zwaar)	80-95%
Herstelsanctie	45-65%

Voorafgaande raadpleging
Het advies van de AP naar aanleiding van een voorafgaande raadpleging is gelijkgesteld aan een besluit, waartegen bezwaar en beroep openstaan. Bij een negatief advies zou de verwerker niet met de verwerking door mogen gaan (of wachten op handhaving). Hoe eerder in dit geval naar de rechter wordt gegaan, hoe sneller er duidelijkheid komt voor de aanvrager. Om dit te bereiken, zou de aanvrager in bezwaar moeten gaan. De AP verwacht daarom dat 10-20% van de totale aanvragen in bezwaar gaan.

Afwijzing handhavingsverzoeken
Handhavingsverzoeken betreffen vaak principiële zaken waarin mensen hun grondrechten aangetast zien. Sommige belangenorganisaties zullen verder een hoge procesbereidheid hebben. Daarnaast zal de zeefwerking minder groot zijn wanneer er belangen van derden op het spel staan. Daarom gaan wij ervan uit dat nog steeds een redelijk groot percentage in bezwaar gaat.

Sancties
Voor boetes (vooral hoge boetes) verwachten wij dat een groot deel in bezwaar zal gaan, gelet op het karakter van de sanctie. Ook worden voor de behandeling van het bezwaarschrift geen kosten in rekening gebracht. Dit maakt het zeer aantrekkelijk om tegen boetes in bezwaar (en beroep) te gaan.

Bezwaarpercentages voor herstelsancties zijn gebaseerd op ervaringscijfers van de AP.

Op dit moment is niet in de uitvoeringswet opgenomen dat het in bezwaar gaan tegen een boetebesluit geen schorsende werking heeft. Dit heeft tot gevolg dat, om de betaling van de boete te bevriezen, om een voorlopige voorziening dient te worden verzocht bij de voorzieningenrechter. Deze processtap dient door een overtreder na het besluit op bezwaar nogmaals belopen te worden hangende de beroepsprocedure. Dit heeft zijn weerslag op de werklast en zal waarschijnlijk een beslag leggen op 50% van de capaciteit die benodigd is voor de afhandeling van beroepsprocedures (15-30 fte). Voor dit rapport gaan we ervan uit dat de schorsende werking alsnog analoog met de huidige Wbp wordt opgenomen.

3.4.2 (Hoger) Beroep

Wij hanteren de volgende percentages voor (hoger) beroepsprocedures:

	Van de besluiten in bezwaar gaat in beroep
Voorafgaande raadpleging	10-20%
Afwijzing handhavingsverzoek	35-50%
Boete (licht)	65-85%
Boete (zwaar)	70-90%
Herstelsanctie	40-60%
Prejudiciële procedure	1-3 per jaar

Analoog met de bezwaarfase zal ook een groot deel van de bezwaren van afgewezen handhavingsverzoeken in beroep gaan, omdat het vaak principiële zaken betreft waarin burgers stellen dat zij hun grondrechten aangetast zien.

Ervaringscijfers van andere toezichthouders bij boetebesluiten laten zien dat de zeefwerking van de bezwaarfase zeer beperkt zal zijn. Zo schrijven Jans & Outhuisje (2013) “bij de NMa gaat 71% van de bezwaar makende overtreders alsnog in beroep, bij de OPTA is dit 91% en bij de CA 67%”[10]. We gaan daarom uit van een beroepspercentage van tussen de 65% en 90% bij boetes.

Vanaf een bepaald volume bezwaarschriften die tot beroep leiden, zou het mogelijk zinvol zijn om voor mediation of een externe bezwaarschriftcommissie te kiezen. Een andere

[10] Bron: Jans, J. H., & Outhuijse, A. (2013). De afschaffing van de bezwaarfase bij boetebesluiten van de ACM. SEW: tijdschrift voor Europees en economisch recht, 2013(1), 2-11.

mogelijkheid zou zijn de bezwaarfase bij boetes over te slaan (hiervoor zijn wijzigingen in de wetgeving nodig).

Gezien het karakter van een herstelsanctie verwachten wij een sterkere zeefwerking van de bezwaarfase dan bij een boete.

Ook voor beroepsprocedures gaan we vanwege de hoge aantallen procedures uit van een efficiencywinst van 30%.

4 Overzicht benodigde formatie (structureel)

4.1 Benodigde formatie (structureel)

4.1.1 Toelichting scenario's

In de berekening van de capaciteit maken we gebruik van drie scenario's. De scenario's verschillen vooral in de verwachte volumes.

In het lage scenario gaan we ervan uit dat de aantallen klachten en meldingen datalekken enigszins meevallen. In het middenscenario vallen de klachten ook mee, maar neemt de rest licht toe. In het hoge scenario pakt alles op de meest ongunstige manier uit – het is daarmee een extreem scenario waarvan niet op voorhand wordt uitgegaan, maar geeft wel de uiterste grens van de bandbreedte weer.

	Laag	Midden	Hoog
Voorlichtings-/adviesaanvragen (telefonisch)	8.000	10.000	12.000
Klachten Nederland (inclusief telefonische "klachten")	8.000	9.000	12.000
waarvan telefonisch	3.000	3.000	4.000
waarvan schriftelijk	5.000	6.000	8.000
Klachten EU	50	100	500
Ambtshalve geïnitieerd toezicht NL	35	45	50
Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU	5	8	10
Meldingen datalekken	6.000	8.000	10.000

De scenario's gaan uit van de benodigde structurele capaciteit – het betreft daarmee het "eindbeeld". Om er te komen is er een ingroeimodel ontwikkeld (zie memo transitiekosten).

4.1.2 Overzicht benodigde capaciteit

Benodigde capaciteit (fte)	Scenario “laag”	Scenario "midden"	Scenario “hoog”
Voorlichting & advisering (telefonisch)	5,0	6,0	7,0
Voorafgaande raadpleging	5,9	6,4	6,9
Systeemtoezicht	20,0	25,0	30,0
Datalekken	5,8	7,7	9,7
Klachten Nederland	31,1	37,3	49,4
Klachten EU	0,4	0,9	4,6
Ambtshalve onderzoeken NL	14,5	18,6	20,7
Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU	2,5	2,5	5,0
Internationaal	13,4	15,5	19,1
Strategie & beleid	2,0	2,0	3,0
Staftaken juridisch	3,7	4,7	4,7
Sanctionering	9,9	12,8	16,1
Bezwaar	24,0	30,4	34,9
Beroep	14,9	18,1	23,9
Wetgevingsadvisering	2,0	2,0	2,0
Communicatie intern	2,9	2,9	2,9
Communicatie extern	8,5	9,5	9,7
Bedrijfsvoering	16,0	17,0	18,0
College/directie	3,0	3,0	3,0
Totaal	**185,3**	**222,4**	**270,7**
Inschatting kosten personeel (ex. overhead)	€ 16,2 mln	€ 19,5 mln	€ 23,8 mln
Inschatting kosten personeel (incl. overhead	€ 19,6 mln	€ 23,7 mln	€ 29,4 mln

NB: kosten medeafhankelijk van keuze organisatiemodel. Kosten personeel (excl. overhead) bevatten loonkosten voor alle genoemde fte. Voor kosten incl. overhead zie toelichting.

Bovenstaande tabel geeft weer met welke bandbreedte rekening dient te worden gehouden voor de financiering van de AP. Zoals in de inleiding vermeld, betreffen de scenario's geen "keuzes" maar zijn gebaseerd op autonome groei van aantallen in de werkstromen. De AP heeft hier weinig invloed op.

Er zitten een aantal belangrijke factoren in het model, die voor een groot deel de toekomstige werklast van de AP bepalen: dit zijn met name de volumes (daarom is ook met scenario's gewerkt). Een deel van de volumes is op dit moment nog lastig in te schatten, vooral omdat zij afhankelijk zijn van de buitenwereld (bijvoorbeeld aantal klachten, telefoontjes, e.d.) en deels duidelijk anders zijn dan de huidige processen (zo is bijvoorbeeld de huidige manier van klachtafhandeling niet te vergelijken met de toekomstige manier). Voor het inschatten van de scenario's is daarom conservatief gerekend.

Omdat het in sommige gevallen om grote aantallen gaat, is het cruciaal dat de daadwerkelijke volumes en het daadwerkelijke capaciteitsbeslag goed worden gemonitord, vooral in de transitiefase en in de eerste maanden en jaren na mei 2018. Hoe eerder en hoe beter de daadwerkelijke tijdsbesteding en de daadwerkelijke volumes in kaart zijn gebracht, des te eerder en des te beter kan op mogelijke wijzigingen in capaciteitsbehoefte worden ingespeeld. Met dit rapport kan in ieder geval een eerste bandbreedte worden geschetst van de verwachte kosten.

Toelichting kosten overhead

Voor de berekening van overheadkosten is gebruik gemaakt van de Handleiding overheidstarieven 2017. De handleiding definieert overheadkosten als "kosten die samenhangen met de uitvoering van de PIOFACH-functies binnen het Rijk". Onder PIOFACH wordt verstaan: personeel, informatie, organisatie, financiën, administratie, communicatie en huisvesting. De kosten per fte voor overhead worden in de handleiding bepaald op € 31.500. Om de overheadkosten te berekenen dienen alle fte die onder PIOFACH vallen, afgetrokken te worden van het totaal aantal fte en het resterende aantal fte te worden vermenigvuldigd met € 31.500.

Bij de AP vallen de volgende onderwerpen onder PIOFACH (overhead):
Secretariaat
- ICT
- Bedrijfsvoering
- HRM
- Staftaken juridisch
- Communicatie voor zover niet primair proces.

Een bijzonderheid bij de AP ten opzichte van de gemiddelde overheidsorganisatie is dat een groot deel van de communicatiewerkzaamheden onder het primair proces valt (en daarmee niet onder overhead). We rekenen hiertoe vooral de compliancebevorderende activiteiten:
- Communicatieadviezen en -plannen over primair proces
- Stakeholdercommunicatie & voorlichting t.b.v. compliancebevordering (waaronder het geven van presentaties, ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal, voorlichtingsbijeenkomsten, etc.)
- Schrijven van Q&A-content (waaronder handleidingen voor burgers & organisaties)
- Persvoorlichting (grotendeels)
- Strategievorming.

In totaal ligt de verhouding overhead vs. primair proces bij 1/3 vs. 2/3. Dit komt neer op rond de 8 fte communicatie die deel uitmaken van het primaire proces en dus niet vallen onder overhead.

4.1.3 Toelichting categorieën

In bovenstaand overzicht zijn meerdere processen samengevoegd. Daarom volgt hieronder een toelichting op de genoemde categorieën.

Telefonische voorlichting & advisering
Onder voorlichting en advisering vallen:
- Spreekuur
- Alternatieve interventies/Quick wins
- Frontoffice.

Dit is exclusief de processen die zijn opgenomen in “communicatie extern”

Voorafgaande raadpleging
- Voorafgaande raadpleging
- Verzoek om zienswijze
- Ontheffing 23 Wbp.

Systeemtoezicht
Onder systeemtoezicht vallen contact met FG’s, vragen aan organisaties, maar ook certificering, gedragscodes en audits.

Datalekken
Hieronder vallen alle processen rondom de meldplicht datalekken, behalve sanctionering en bezwaar/beroep.

Klachten
Onder klachten zijn alle vervolgprocessen meegenomen (zoals quick wins, alternatieve interventies, onderzoeken, etc.) behalve sanctionering en bezwaar/beroep.

Ambtshalve onderzoeken
Hieronder vallen alle ambtshalve onderzoeken, exclusief sanctionering en bezwaar/beroep.

Ambtshalve toezicht EU
Onder ambtshalve toezicht EU vallen gezamenlijke onderzoeken (zoals joint operations) en overige toezichtsverzoeken van collega-toezichthouders.

Internationaal
Hieronder valt:
- Doorgifte derde landen/BCR’s
- Opinies WP29 (straks EDPB)
- WP29 plenaire (straks EDPB)
- WP29 subgroups (straks EDPB)
- Deelname aan andere internationale groepen
- Internationale vragen/Vragen EU
- Consistency Mechanism
- Mutual-assistanceverzoeken (het deel dat geen onderzoek is)
- Coördinatie EU/buitenland
- Privacyshield.

Strategie & beleid
Hieronder valt alleen strategie en beleid.

Wetgevingsadvisering
Hieronder valt alleen wetgevingsadvisering.

Staftaken juridisch
Onder staftaken juridisch vallen: klachten hfst 9 Awb, procedure Ombudsman, Wob-verzoeken, ondersteuning JZ, interne advisering bedrijfsjuridisch, compliance officer en FG (intern), vaststellen dwangsom bij niet tijdig beslissen, opstellen beleid inzake de uitvoering en beheer van de organisatie.

Sanctionering
Onder sanctionering valt: boetes, herstelsancties, openbaarmakingsbesluit, meekijken afwijzing handhavingsverzoeken, adviseren primair proces, beoordelen VB/DB, nalevingscontrole, innen.

Bezwaar
Hieronder vallen bezwaarprocedures.

Beroep
Hieronder vallen beroepen incl. Bestuurlijke lus, hoger beroep, Voorlopige voorzieningen en procedures bij het HvJ.

Communicatie intern
Onder interne communicatie valt
- Algemene interne communicatie
- Intranet
- Kennisdeling en –borging
- Coördineren raad van advies.

Communicatie extern
Onder externe communicatie valt:
- Communicatieadviezen en -plannen over primair proces
- Stakeholdercommunicatie & voorlichting t.b.v. compliancebevordering (waaronder geven van presentaties, ontwikkelen voorlichtingsmateriaal, voorlichtingsbijeenkomsten, etc.)
- Schrijven van Q&A-content
- Persvoorlichting
- Public affairs
- Strategievorming
- Website (inhoudelijk en communicatief)
- (Half)jaarverslag
- Corporate communicatie
- Arbeidsmarktcommunicatie.

Bedrijfsvoering & overhead
Hieronder valt:
- Secretariaat
- ICT
- Bedrijfsvoering
- HRM.

4.2 Overige structurele kosten

De overige structurele kosten zijn meegerekend in de integrale loonkosten conform handleiding overheidstarieven 2017.

4.3 Monitoringsafspraken

Efficiënt & effectief

Zoals herhaaldelijk benadrukt in dit rapport, zijn goede monitoringsafspraken van groot belang. Dit houdt in dat monitoringsafspraken efficiënt en effectief zijn:

- Efficiënt, zodat geen onnodige werklast ontstaat door het monitoren.
- Effectief, zodat monitoring ook daadwerkelijk consequenties heeft en ingespeeld kan worden op veranderingen in werklast.

Dimensies & onduidelijkheden

Voor het maken van efficiënte monitoringsafspraken (en het ontwikkelen van een monitor) is het allereerst nodig om te bepalen wat er precies gemonitord dient te worden. Hiervoor kan worden gekeken naar de dimensies die gemonitord kunnen worden en naar de punten waarop nog onduidelijkheid heerst of wijzigingen verwacht worden (dit is immers de aanleiding voor het maken van monitoringsafspraken). Daarnaast is het verstandig zich in de monitor op alleen die onderwerpen te richten, die er qua werklast ook toe doen: waar maar kleine mogelijke verschillen verwacht worden is het normaliter niet efficiënt om te gaan monitoren.

De dimensies die zich bij de AP voor monitoringsafspraken lenen zijn tijdsbesteding aan processen (en variaties ervan), volumes en verhoudingen tussen procesvariaties. Per onderwerp (bijvoorbeeld klachten) kan dan worden gekozen of, wat en hoe er precies gemonitord zal worden. Monitoring zal vooral logisch zijn bij onderwerpen waar onduidelijkheid heerst of waar wijzigingen verwacht worden (bijvoorbeeld volumegevoelige processen). De tabel hieronder geeft schematisch weer voor welke soort onderwerpen het logisch zal zijn om monitoringsafspraken te maken.

	Niet monitoren	Wel monitoren
Tijdsbesteding per keer (en variaties in proces)	Bestaand, ongewijzigd proces; “klein” proces (“peanuts”)	Nieuw proces; Sterk gewijzigd proces;
Volumes (en verhoudingen procesvariaties)	Bekende volumes; “klein” proces (“peanuts”);	Onduidelijke volumes; Onduidelijke verhoudingen procesvariaties;

De focus zal dus liggen op nieuwe processen (tijdsbesteding per proces) en onbekende/wisselende volumes en verhoudingen.

Voorstel onderwerpen van monitoring AP

In onderstaande tabel zijn de onderwerpen uit het rapport samengevat met daarbij een voorstel voor het wel of niet monitoren ervan.

Onderwerpen	Eigenschappen	Monitoring tijdsbesteding	Monitoring volumes
Voorlichting & advisering (telefonisch)	Nieuw proces; Onduidelijke volumes	√	√
Voorafgaande raadpleging	Deels nieuw proces; Deels onduidelijke volumes	√	√
Systeemtoezicht	Nieuwe processen; Onduidelijke volumes	√	√
Datalekken	Gewijzigd proces; Volumegevoelig	√	√
Klachten Nederland	Nieuw proces; Onduidelijke volumes	√	√
Klachten EU	Nieuw proces; Onduidelijke volumes	√	√
Ambtshalve onderzoeken NL	Volumegevoelig	-	√
Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU	Nieuw proces; Onduidelijke volumes	√	√
Internationaal	Deels nieuwe processen; Deels volumegevoelig	√ (deels)	√ (deels)
Strategie & beleid	Nieuw proces; Maar niet volumegevoelig	-	-
Staftaken juridisch	Ongewijzigd	-	-
Sanctionering	Gewijzigd proces (efficiency); Onduidelijke volumes	√	√
Bezwaar	Gewijzigd proces (efficiency); Onduidelijke volumes	√	√
Beroep	Gewijzigd proces (efficiency); Onduidelijke volumes	√	√
Wetgevingsadvisering	Geen relevante wijzigingen	-	-
Communicatie intern	Geen relevante wijzigingen	-	-
Communicatie extern	Geen relevante wijzigingen	-	-
Bedrijfsvoering	Geen relevante wijzigingen	-	-
College/directie	Geen relevante wijzigingen	-	-

Manieren van monitoring

Er zijn verschillende manieren van monitoring. Welke manier uiteindelijk gebruikt wordt, is mede afhankelijk van de indicatoren die men kiest.

- Volumes en verhoudingen: Vastleggen in systemen (registratie), turven, casestudies, etc.
- Tijdsbesteding per proces: tijdschrijven, casestudies, multimomentopnames, expertsessies, etc.

Per proces dient bezien te worden welke manier van monitoring mogelijk, nuttig en efficiënt is. Dat kan soms pas later duidelijk worden (bijvoorbeeld: kunnen aantallen in een IT-systeem bijgehouden worden?). In de uiteindelijke monitoringsafspraken kan dus een combinatie van monitoringsinstrumenten gebruikt worden.

Tijdstippen van monitoring

Het monitoren zelf gaat in principe het hele jaar door. Op bepaalde momenten, bijvoorbeeld één keer per kwartaal of per half jaar kan worden afgesproken nieuwe inzichten met elkaar te delen of een rapportage op te leveren. Het zal zinvol zijn dit vóór het indienen van een (aanvullende) begroting (voorjaar/najaar) te doen.

Voor een aantal onderwerpen zal binnenkort al nieuwe informatie binnenkomen. Zo is er een uitvraag gestart onder Europese DPA's over de inschatting van o.a. aantallen Europese klachten. De uitkomsten hiervan kunnen zo snel mogelijk worden meegenomen in de monitor. Ook kunnen kwartiermakers voor systeemtoezicht en de Europese processen na een tijd beter inschatten welke capaciteit daadwerkelijk nodig zal zijn. Voor andere onderwerpen zal pas nadat de processen zijn ingericht en een aantal keer zijn doorlopen meer duidelijkheid ontstaan. De tabel hieronder geeft een eerste inschatting van wanneer meer duidelijkheid te verwachten is over de boven geïdentificeerde onderwerpen.

Onderwerpen	Meer duidelijkheid over tijdsbesteding	Meer duidelijkheid over volumes
Voorlichting & advisering (telefonisch)	Q4 2017	Q4 2017
Voorafgaande raadpleging	Q1 2018	Q1 2018
Systeemtoezicht	Q1 2018	Q1 2018
Datalekken	Q4 2017	Q1 2018
Klachten Nederland	Q4 2017	Q2 2018
Klachten EU	Q4 2017	Q2 2017
Ambtshalve onderzoeken NL	-	Q2 2018
Ambtshalve geïnitieerd toezicht EU	Q2 2018	Q3 2017
Internationaal	Q2 2018	Q3 2017
Sanctionering	Q3 2018	Q4 2018
Bezwaar	Q3 2018	Q4 2018
Beroep	Q3 2018	Q4 2018

Periode van monitoring & wijzigingen in monitoring over de tijd heen

Het zal zinvol zijn om zo vroeg mogelijk te starten met monitoren. Vooral in de ingroeifase is het essentieel dat zowel tijdsbesteding als volumes van de genoemde processen goed in kaart worden gebracht.

Niet alles hoeft elke keer weer opnieuw in kaart te worden gebracht. De tijdsbesteding van nieuw ingerichte processen is hier een voorbeeld van. Zodra duidelijk is hoe de processen eruitzien en wat de tijdsbesteding van per keer doorlopen van het proces is, hoeft dit niet elke keer te worden herhaald. Er kan dan bijvoorbeeld worden overgegaan naar monitoring van alleen nog maar de volumes.

Effectiviteit: afspraken over consequenties

Monitoring heeft weinig nut als er geen consequenties aan verbonden worden. Het maken van goede afspraken over consequenties is daarom cruciaal: bijvoorbeeld, wat gebeurt er als de volumes van een proces veel hoger of juist veel lager uitpakken? De partijen die zich aan de monitor committeren dienen voorbereid te zijn op de mogelijke uitkomsten van de monitor. Dat betekent dus dat er ruimte moet worden gelaten voor een mogelijke toename van capaciteit, maar ook voor afname. Zo kan de AP bijvoorbeeld met tijdelijke contracten werken en het ministerie ruimte reserveren in de begroting.

Bijlage 1: Berekening werkstromen

Toelichting algemeen

- Gegeven: werkbare uren per jaar per fte: 1.380 (Rijksoverheid)
- Percentages hoeven niet altijd tot 100% op te tellen, omdat combinaties mogelijk zijn: bijvoorbeeld kan een alternatieve interventie alsnog tot een onderzoek leiden.

Klachten NL

- De AP wil zo efficiënt mogelijk werken. Dit houdt in zo veel mogelijk via de telefoon afhandelen en zo min mogelijk een schriftelijke fase ingaan. Dit is echter niet altijd in de hand van de AP. Voor verdere afhandeling probeert de AP zo veel mogelijk via alternatieve interventies af te doen.
- Soms zullen onderzoeken nodig zijn. De AP introduceert hiervoor een nieuwe “lichte” variant van onderzoeken, in aanvulling op de bestaande uitgebreide en lang durende onderzoeken. Het merendeel van de onderzoeken zal de nieuwe, lichte variant betreffen (40 uur i.p.v. 300-900 uur).
- Sancties en bezwaar en beroep zijn zowel in deze tabel opgenomen als ook in de aparte secties sancties/bezwaar/beroep.
- Voor afwijzingen geldt: Als een Alternatieve Interventie niet tot gewenst resultaat van klager leidt (bijvoorbeeld als er geconstateerd is dat er geen overtreding heeft plaatsgevonden en het verzoek is afgewezen), kan klager alsnog via klachtenformulier verzoek indienen. Daardoor dan ook mogelijk bezwaar/beroepsstroom.

Afhandeling klachten	Gemiddelde tijds-besteding per stuk in uur	Procentuele verdeling afhandeling	Aantal per jaar (laag)	Aantal per jaar (midden)	Aantal per jaar (hoog)	Fte (laag)	Fte (midden)	Fte (hoog)
Beoordeling klacht								
Eerste beoordeling	2	100%	5.000	6.000	8.000	7,2	8,7	11,6
Vervolgacties[11]								
Afwijzing (incl. afwijzingsbesluit)	6,7	10%	500	600	800	2,4	2,8	3,4
Doorgeleiden (buitenland)	2	1%	25	30	40	0,0	0,0	0,1
Doorgeleiden (andere bestuursorganen)	1	1%	25	30	40	0,0	0,0	0,0
Alternatieve interventie	2,6	85%	4.250	5.100	6.800	7,9	9,4	12,6
Bemiddeling	19	1%	50	60	80	0,7	0,8	1,1
Onderzoek[12]	68	5%	250	300	400	12,2	14,8	19,7
Communicatie-advies	24		15	18	24	0,3	0,3	0,4
Sanctie (alle sancties n.a.v. klachten)	31,3	2,5%	125	150	200	2,8	3,4	4,5
Voortijdige beëindiging/intrekking	1	1%	50	60	80	0,0	0,0	0,1

[11] Hierbij zijn ook combinaties mogelijk: zo kan bijvoorbeeld eerst een alternatieve interventie opgestart worden, en vervolgens alsnog een onderzoek worden uitgevoerd. Ook kan bijvoorbeeld een onderzoek zijn uitgevoerd en vervolgens de klacht voortijdig beëindigd worden.

[12] Bij onderzoeken bestaat er een groot verschil tussen de lichte variant (40 uur en de zware variant 300-900 uur), zie boven. De AP streeft ernaar om zo efficiënt mogelijk te werken.

Afhandeling klachten	Gemiddelde tijds-besteding per stuk in uur	Procentuele verdeling afhandeling	Aantal per jaar (laag)	Aantal per jaar (midden)	Aantal per jaar (hoog)	Fte (laag)	Fte (midden)	Fte (hoog)
Indien afwijzing								
Accepteert	0,25	70%	350	420	560	0,1	0,1	0,1
Dient bezwaar in	61	30%	150	180	240	6,6	8	7,6
Indien onderzoek								
Voortijdig beëindigd	1	30%	75	90	120	0,1	0,1	0,1
Geen overtreding (Afwijzing)	40	5%	13	15	20	0,4	0,4	0,6
Sanctie (zie sancties boven)[13]	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Indien sanctie								
Accepteert	0,5	35%	74	89	119	0,0	0,0	0,0
Dient bezwaar in	54,3	65%	138	166	221	5,4	6,5	6,2
Indien bezwaar								
Accepteert en betaalt/beëindigt overtreding	0,5	70%	97	116	155	0,0	0,0	0,1
Gaat in (hoger) beroep	137,7	30%	86	104	138	8,6	10,3	13,8

[13] De berekeningen voor deze sancties zijn reeds meegenomen onder “vervolgacties” (zie boven)

Ambtshalve onderzoeken

Ambtshalve onderzoeken zullen nauwelijks wijzigen. De AP doet nu al veel om het aantal onderzoeken te beïnvloeden, maar is daarbij ook afhankelijk van incidenten waar zij bijvoorbeeld als “brandweer” moet optreden.

Afhandeling ambtshalve onderzoeken	Gemiddelde tijds-besteding per stuk in uur	Procentuele ver-deling afhandeling	Aantal per jaar (laag)	Aantal per jaar (midden)	Aantal per jaar (hoog)	Fte (laag)	Fte (midden)	Fte (hoog)
Ambtshalve onderzoeken			**35**	**40**	**50**			
Onderzoek	559,2	100%	35	40	50	14,2	16,2	20,3
Voortijdige beëindiging	2	5%	1,75	2	2,5	0	0	0
Sanctie “licht” (lichte boetes)	31,2	35%	12,3	14	17,5	0,3	0,3	0,4
Sanctie “zwaar” (herstelsanctie & zware boetes)	116,0	60%	21	24	30	1,8	2,0	2,5
Rapport Voorlopige Bevindingen (VB) en Definitieve Bevindingen (DB)	49,0	90%	32	41	45	1,1	1,4	1,6
Communicatie-advies	24,0	57%	20	26	29	0,3	0,4	0,5
Bezwaar	74,5	50%	16,6	19,0	23,8	0,9	1,0	1,3
Beroep	154,0	35%	5,8	6,7	8,3	0,6	0,7	0,9

Onderzoeken EU

Afhandeling ambtshalve onderzoeken EU	Gemiddelde tijdsbesteding per stuk in uur	Procentuele verdeling afhandeling	Aantal per jaar (laag)	Aantal per jaar (midden)	Aantal per jaar (hoog)	Fte (laag)	Fte (midden)	Fte (hoog)
Onderzoeken EU								
Onderzoek	559,2	100%	5	5	10	2,2	2,2	4,4
Coördinatie EU	84	100%	5	5	10	0,3	0,3	0,6
Voortijdige beëindiging	2	0%				0	0	0
Punitieve sanctie	31,2	35%	1,8	1,8	3,5	0	0	0
Herstelsanctie	116,0	60%	3	3	6	0,3	0,3	0,5
Rapport Voorlopige Bevindingen (VB) en Definitieve Bevindingen (DB)	49,0	90%	4,5	7,2	9	0,2	0,2	0,4
Communicatie-advies	24,0	90%	4,5	7,2	9	0,1	0,1	0,2
Bezwaar	74,5	50%	2,4	2,4	4,8	0,1	0,1	0,3
Beroep	154,0	35%	0,8	0,8	1,7	0,1	0,1	0,2

Extra element t.o.v. ambtshalve onderzoeken NL: coördinatie EU

Sanctionering

Afhandeling sancties	Gemiddelde tijdsbesteding per stuk in uur	Procentuele verdeling afhandeling	Aantal per jaar (laag)	Aantal per jaar (midden)	Aantal per jaar (hoog)	Fte (laag)	Fte (midden)	Fte (hoog)
Vanuit klachten	31,3	2,5%	125	150	200	2,8	3,4	4,5
Vanuit datalekken	4,5	24%	1440	1920	2400	4,7	6,3	7,8
Vanuit onderzoek NL (punitief)	31,2	35%	12,3	14	17,5	0,3	0,3	0,4
Vanuit onderzoek NL (herstel)	116	60%	21	24	30	1,8	2,0	2,5
Vanuit sanctie punitief (onderzoek EU)	31,2	35%	1,8	1,8	3,5	0,0	0,0	0,1
Vanuit sanctie herstel (onderzoek EU)	116	60%	3	3	6	0,3	0,3	0,5

NB: lees deze tabel als “2,5% van alle klachten leiden tot sanctionering”

Bezwaar

Afhandeling bezwaar	Gemiddelde tijdsbesteding per stuk in uur	Procentuele verdeling afhandeling	Aantal per jaar (laag)	Aantal per jaar (midden)	Aantal per jaar (hoog)	Fte (laag)	Fte (midden)	Fte (hoog)
Vanuit afwijzing (klachten)	52,1	30%	150	180	240	6	7	6,5
Vanuit sanctie (klachten)	54,3	65%	138	166	221	5,4	6,5	6,2
Vanuit sanctie (datalekken)	25,6	40%	576	768	960	10,7	14,2	17,8
Vanuit sanctie (onderzoek NL)	74,5	50%	16,6	19	23,8	0,9	1	1,3
Vanuit sanctie (onderzoek EU)	154,0	50%	2,4	2,4	4,8	0,1	0,1	0,3

NB: lees deze tabellen als “x% van alle klachten leiden tot bezwaar/beroep”

Beroep

Afhandeling beroep	Gemiddelde tijdsbesteding per stuk in uur	Procentuele verdeling afhandeling	Aantal per jaar (laag)	Aantal per jaar (midden)	Aantal per jaar (hoog)	Fte (laag)	Fte (midden)	Fte (hoog)
Vanuit bezwaar (klachten)	137,7	30%	86	104	138	8,6	10,3	13,8
Vanuit bezwaar (datalekken)	32,0	30%	172,8	230,4	288	4,0	5,3	6,7
Vanuit bezwaar (onderzoeken NL)	154,0	35%	5,8	6,7	8,3	0,6	0,7	0,9
Vanuit bezwaar (onderzoeken EU)	154,0	35%	0,8	0,8	1,7	0,1	0,1	0,2

Voorlichtings- en adviesverzoeken (telefonisch) en telefonische klachten

Voorlichting & advies	laag	midden	Hoog
Aantal bellers	8.000	10.000	12.000
Tijdsbesteding per telefoontje (uren)	0,25	0,25	0,25
Bezetting	4-8 u per werkdag	4-8 u per werkdag	4-8 u per werkdag

Klachten (telefonisch)	laag	midden	Hoog
Aantal bellers	3.000	3.000	4.000
Tijdsbesteding per beller (uren, gemiddeld)[14]	0,5	0,5	0,5
Bezetting	4-8 u per werkdag	4-8 u per werkdag	4-8 u per werkdag

Datalekken

Datalekken	laag	midden	Hoog
Aantal meldingen	6.000	8.000	10.000
Meldingen bekeken	60%	60%	60%
… daarvan % overtredingen	40%	40%	40%

[14] Uitgangspunt voor telefonische afhandeling van klachten is dat klachten waarbij de afhandeling langer zou duren dan een half uur per beller doorgaan naar een schriftelijke fase.

Bijlage 2: Lijst gesprekspartners

Organisatie	Afdeling	Functie
Ministerie van VenJ	DWJZ	Wetgevingsjurist
Ministerie van VenJ	DGRR	Raadadviseur
Ministerie van VenJ	DGRR	Raadadviseur/plv. Hoofd Juridische Zaken
Ministerie van VenJ	Servicecentrum Privacy en Veiligheid	Coördinator Servicecentrum Privacy en Veiligheid
Ministerie van BZK		Senior beleidsmedewerker
Autoriteit Persoonsgegevens	Alle afdelingen	Verschillende medewerkers
Raad van State	Advisering	Directeur
Nationale Ombudsman		Directiesecretaris/programmamanager
Autoriteit Financiële Markten		Programmamanager Innovatie & Fintech

Met de afdeling DGRR van het ministerie van VenJ en de AP heeft gedurende het onderzoek wekelijks afstemmingsoverleg plaatsgevonden, waarin onder ander conceptversies van dit rapport zijn besproken.

Bijlage 3: Tabel wijzigingen AVG/Richtlijn

Eerste interne analyse AP (d.d. 17-08-2016)

Taakomschrijving Wbp	Artt. Wbp	Taakomschrijving Verordening	Artt Ver.[1]	O/N/G/ V/ W[15]	indien proces gewijzigd: aangeven waaruit de wijziging bestaat
Meldingen incl. voorafgaand onderzoek/ zwarte lijst	Artt 27, 31, 32			V	Deze processen komen als zodanig te vervallen.

[15] O= ongewijzigd, N = nieuw, G = gewijzigd, V = vervallen en W = wens.

Taakomschrijving Wbp	Artt. Wbp	Taakomschrijving Verordening	Artt Ver.[1]	O/N/G/ V/ W[15]	indien proces gewijzigd: aangeven waaruit de wijziging bestaat
Verzoeken om bemiddeling (waaronder de zaken ivm het recht om vergeten te worden	Art. 47	In de verordening zijn de rechten weergegeven van betrokkenen mbt informatie en toegang tot persoonsgegevens, waaronder recht op inzage, rectificatie, recht op vergetelheid etc.	Afdeling 2 en 3 van hfst 3	OG	De taak om te bemiddelen wordt op zichzelf niet genoemd in de verordening, maar vloeit voort uit de breder geformuleerde taakomschrijving en de bepaling over klachtbehandeling. Het proces zal nagenoeg gelijk blijven, maar mogelijk wel in volume toenemen.
wetgevingsadvisering	Art 51	wetgevingsadvisering	Art 57, eerste lid, onder c	O	Is deels afhankelijk van de op nationaalniveau geregelde procedure. De inschatting is dat het interne proces ongewijzigd blijft.
Klachten/ verzoek om handhaving	Art 28, vierde lid, Richtlijn	In behandeling nemen klachten/ verzoeken om handhaving	Art 57, eerste lid onder f en het tweede lid	O/G	Gaat waarschijnlijk verder dan het in behandeling nemen van verzoeken/ klachten van burgers in NL, houdt ook in behandelen doorgestuurde klachten afkomstig van andere toezichthouders. Daarnaast dient het indienen van klachten/ verzoeken elektronisch te worden gefaciliteerd. Het proces zal deels onveranderd blijven, zij het dat het volume naar verwachting zal toenemen en de AP vaker inhoudelijk zal moeten oordelen. Wat wijzigt in het proces is dat het een Europese component krijgt in de vorm van het mutual assistence mechanism (artt. 61 van de verordening.

Taakomschrijving Wbp	Artt. Wbp	Taakomschrijving Verordening	Artt Ver.[1]	O/N/G/ V/ W[15]	indien proces gewijzigd: aangeven waaruit de wijziging bestaat
Het doen van onderzoek	Artikel 60	Het doen van onderzoek	Art 57, eerste lid, onder h	O/G	Aan het bestaande proces zal worden toegevoegd de EU-component van samenwerking tussen toezichthouders in de EU. De afstemming en samenwerking bij het doen van onderzoek zal geïntensiveerd worden. Zie hierover artikel 60 t/m 62 daarover. Dit kan leiden tot de toepassing van het coherentiemechanisme als bedoeld in artikel 63 ev.
BCR's	Artikelen 76+77		Artt 46, 47	O	Waarschijnlijk blijft dit proces ongewijzigd blijven en is in de verordening de bestaande werkwijze opgenomen.
Niet aanwezig	nvt	Volgen relevante ontwikkelingen	Art 57, eerste lid, onder i	O	Voor zover dit een proces is, vindt er geen wijziging plaats.
Meldplicht datalekken	Artikel 34a	Meldplicht datalekken	Artt 33, 58	O	Het proces als zodanig blijft ongewijzigd. Het volume zal toenemen gelet op de uitbreiding van hetgeen gemeld dient te worden.

Taakomschrijving Wbp	Artt. Wbp	Taakomschrijving Verordening	Artt Ver.[1]	O/N/G/ V/ W[15]	indien proces gewijzigd: aangeven waaruit de wijziging bestaat
Niet aanwezig	nvt	Informatieverschaffing	Art 57, eerste lid onder b, d en e	N	Dit betreft een nieuw proces en zal qua intensiteit verschillen naar gelang wie de 'betrokkene' is. Het publieke bewustzijn en begrip van de risico's, regels, waarborgen en rechten gerelateerd aan het verwerken van persoonsgegevens proactief promoten. Activiteiten gericht op kinderen zullen specifieke aandacht krijgen. Dit gaat zeker de eerste paar jaar na inwerkingtreding verder dan het hebben van een website. Er dient op meer actieve aan voorlichting te worden gedaan. Het bewustzijn van verantwoordelijken en bewerkers vergroten over hun verplichtingen onder de Verordening; Op verzoek, informatie geven aan elke betrokkene over het uitoefenen van zijn of haar rechten onder deze Verordening en, wanneer van toepassing, samenwerken met de toezichthouder in een andere Lidstaat met dit doel.

Taakomschrijving Wbp	Artt. Wbp	Taakomschrijving Verordening	Artt Ver.[1]	O/N/G/ V/ W[15]	indien proces gewijzigd: aangeven waaruit de wijziging bestaat
Niet aanwezig	nvt	Voorafgaande raadpleging DPIA	Art 36	O	Bij hoog risico na een DPIA dient de toezichthouder voorafgaand te worden geraadpleegd. Het proces is vergelijkbaar met het bestaande proces van het voorafgaand onderzoek (zie receptuur), zij het dat ook bij dit product het EU-afstemmingsmechanisme moet worden doorlopen. De toetsing gaat inhoudelijk verder en is een andere dan de huidige VO-procedure. De verwachting is dat er intensief gebruik gemaakt gaat worden van dit product, omdat het bedrijven en instellingen een bepaalde zekerheid geeft.
Niet aanwezig	nvt	Functionaris voor de gegevensbescherming	H III Afd. 4	N	De AP dient intern een proces hiervoor in te richten, nu de AP ook zelf een FG dient te hebben.
Gedragscode	Artikel 25	Gedragscode	Artt 40, 41	O/G	Het proces als zodanig zal ongewijzigd blijven, zij het dat daarnaast een proces op EU-niveau doorlopen moet worden. Zie de desbetreffende artt uit de verordening.
Niet aanwezig	nvt	Certificering	Artt 42, 43	N	Dit proces is geheel nieuw.

Taakomschrijving Wbp	Artt. Wbp	Taakomschrijving Verordening	Artt Ver.[1]	O/N/G/ V/ W[15]	indien proces gewijzigd: aangeven waaruit de wijziging bestaat
Niet aanwezig	nvt	Interne documentatie	Art 57, eerste lid, onder u	N	Dit vergt zeer waarschijnlijk het inrichten van nieuwe processen binnen en dus aanpassing van het ICT-systeem.
Niet aanwezig	nvt	Handhavingsbevoegdheid	Art 58,	O/G	Het proces op bestuursrechtelijk niveau zal waarschijnlijk ongewijzigd blijven. Echter voordat een definitief besluit genomen wordt, dient het ontwerp/ concept aan de andere toezichthouders te worden voorgelegd. Deze kunnen bezwaar maken. Indien het bezwaar niet wordt overgenomen, kan het coherentiemechanisme worden toegepast uit artikel 63 ev van de verordening. Dit betekent een belangrijke wijziging op het proces en zal het besluitvorming traject met ongeveer twee maanden vertragen.

Taakomschrijving Wbp	Artt. Wbp	Taakomschrijving Verordening	Artt Ver.[1]	O/N/G/ V/ W[15]	indien proces gewijzigd: aangeven waaruit de wijziging bestaat
Jaarverslag	Art 58 van de Wbp en art 18 van de Kaderwet ZBO	Activiteitenverslag toezichthouder	Art 59	O	Dit proces blijft hetzelfde.
Medewerking EU-lidstaten	Artt 51a, 61, zesde lid, van de Wbp	Europese samenwerking toezichthoudende autoriteiten	Art 57, eerste lid, sub g, en art 60	G/N	Intensievere samenwerking met andere Europese toezichthouders waarbij consensus wordt nagestreefd. Verdergaande afstemming vereist en onderscheid leidende toezichthoudende autoriteit die samenwerkt met andere Europese toezichthoudende autoriteiten. Geldt ook tav klachten van betrokkenen tav een verwerkingsverantwoordelijke die meerdere vestigingen in de EU heeft. Termijnen voor samenwerking en beoordeling ontwerpbesluit. Betreft andere manier van werken en verhoging administratieve lasten. Het hanteren van een standaardformulier voor het vertrekken van informatie aan andere toezichthouders.

Bijlage 4: Appellabele besluiten

Bevoegdheden en besluiten die voortvloeien uit de AVG (versie cf. concept Uitvoeringswet)		
Onderzoeksbevoegdheden[16]	**Artikel**	**Appellabel besluit?**
Last om informatie te verstrekken	58, lid 1, punt a)	ja, *zie ook artikel 14, lid 4, Uitvoeringswet*
Onderzoek verrichten	58, lid 1, punt b)	nee
Certificeringen toetsen	58, lid 1, punt c)	nee
Partij in kennis stellen van gestelde overtreding (w.o. handhavings-/beschermingsverzoek?)	58, lid 1, punt d)	nee
Toegang verkrijgen tot persoonsgegevens/informatie	58, lid 1, punt e)	nee
Toegang verkrijgen tot bedrijfsruimten (w.o. systemen)	58, lid 1, punt f)	nee

[16] de AP beschikt tevens over de onderzoeksbevoegdheden uit afdeling 5.2 van de Awb, nu zij is ook aangewezen als toezichthouder krachtens de Awb.

Corrigerende maatregelen		
Waarschuwing	58, lid 2, punt a), artikel 35c, eerste lid, punt a, Wpg (na implementatie Rl)	nee (geen rechtsgevolg), *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Berisping	58, lid 2, punt b)	ja, *zie artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Verplichten tot het doen van een melding van inbreuk aan betrokkene	artikel 35c, lid 1, onder e, Wpg (na implementatie Rl)	nee*, zie artikel 35c, lid 3, Wpg*
Last om het verzoek van betrokkene in te willigen (inzage, bezwaar tegen de verwerking etc.)	58, lid 2, punt c)	ja, *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Zelfstandige last (algemeen)	58, lid 2, punt d)	ja, *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Last om een (openbare) mededeling te doen	58, lid 2, punt e)	ja, *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Tijdelijke of definitieve verwerkingsbeperking (w.o. verwerkingsverbod)	58, lid 2, punt f)	ja, *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Last tot rectificatie of wissing van gegevens of beperking van de verwerking + mededeling daarvan	58, lid 2, punt g)	ja, *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
(Last om) certificering (te doen) intrekken e.d.	58, lid 2, punt h)	ja, *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Bestuurlijke boete (o.g.v. artikel 83)	58, lid 2, punt i)	ja, *vgl. ook artikel 14, lid 3, Uitvoeringswet*
Last om doorgifte op te schorten	58, lid 2, punt j)	ja, *zie ook artikel 14, lid 5, Uitvoeringswet*
Last onder dwangsom (nationaal)	o.g.v. 58, lid 6 + 16, lid 4 en 17 Uitvoeringswet, artikel 35c, lid1 , onder b, Wpg (na implementatie Rl)	ja

Bestuurlijke boete (nationaal)	o.g.v. 84, lid 1 + 18 Uitvoeringswet, artikel 35c, lid 1, onder c, Wpg (na implementatie Rl)	ja

Autorisatie- en adviesbevoegdheden		
Advies (voorafgaande raadpleging)	58, lid 3, punt a), Art 33b Wpg (na implementatie Rl)	ja, *zie ook artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Advies (parlement, regering etc.)	58, lid 3, punt b)	nee, *zie ook artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Wetgevingsadvies (nationaal)	15 Uitvoeringswet	nee
Voorafgaande toestemming (voorafgaande raadpleging; artikel 36, lid 5)	58, lid 3, punt c)	ja, *zie (ook) artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Advies over / goedkeuring van ontwerpgedragscode	58, lid 3, punt d)	ja, *zie (ook) artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Accrediteren certificeringsorgaan	58, lid 3, punt e)	ja, *zie ook artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Afgeven certificering / goedkeuring certificeringscriteria	58, lid 3, punt f)	ja, *zie artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Aannemen/vaststellen standaard(contract)bepalingen (verwerker, doorgifte; artikelen 28 lid 8 en 46, lid 2, punt d))	58, lid 3, punt g)	ja, *zie ook artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Toestemming voor contractbepalingen doorgifte (artikel 46, lid 3, punt a))	58, lid 3, punt h)	ja, *zie ook artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Toestemming voor administratieve regelingen doorgifte (artikel 46, lid 3, punt b))	58, lid 3, punt i)	ja, *zie ook artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*
Goedkeuring van bindende bedrijfsvoorschriften	58, lid 3, punt j)	ja, *zie (ook) artikel 14, lid 6, Uitvoeringswet*

Overige		
Rechtsvordering instellen etc.	58, lid 5	nee
Afwijzing klacht (handhavingsverzoek)	o.a. 77, artikel 31a Wpg (na implementatie Rl) en artikel 26 Wjsg (na implementatie Rl)	ja, *zie ook MvT Uitvoeringswet*
Toestemming verwerking persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen etc. ten behoeve van derden (nationaal, *komt in de plaats van VO-procedure uit Wbp*)	31, lid 1, onderdeel c, onder 3^0, Uitvoeringswet	ja
Ontheffing verwerkingsverbod bijzondere persoonsgegevens (*bestaand*)	28, lid 1, onder c, Uitvoeringswet	ja
Openbaarmaking beleidsregels, onderzoeksbevindingen, corrigerende maatregelen, last onder dwangsom (nationaal), adviezen en beslissingen op bezwaar (*andere wettelijke grondslag, nu 8 Wob*)	20 Uitvoeringswet	ja
Bemiddeling (*bestaand*)	34 Uitvoeringswet artikel 31a, lid 2 en 3, jo. artikel 35b, lid 2, onder g, Wpg (na implementatie Rl)	nee (geen rechtsgevolg)

Bijlage 5: Huidige bezetting

Schaal	fte
5	1,89
6	3,67
7	2,61
8	3,56
9	6,58
10	2,89
11	13,25
12	19,25
13	9,61
14	5,11
15	1,00
16	1,00 (gedetacheerd buiten de organisatie)
18	1,00
19	0,83
TOTAAL	**72,3**

Status: juni 2016