

Gegevensbeschermingsautoriteit

Beheersplan 2024



Inhoudstafel

Inhoudstafel	2
1. Inleiding.....	3
2. Evaluatiecriteria	4
3. Algemeen Secretariaat	5
Korte beschrijving Algemeen Secretariaat.....	5
Bijdrage aan het Strategisch Plan	5
Strategische en operationele doelstellingen van het Algemeen Secretariaat	6
4. Eerstelijnsdienst	10
Korte beschrijving van de Eerstelijnsdienst	10
Bijdrage aan het Strategisch Plan	10
Strategische en operationele doelstellingen van de Eerstelijnsdienst	11
5. Kenniscentrum	14
Korte beschrijving van het Kenniscentrum	14
Bijdrage aan het Strategisch Plan	14
Strategische en operationele doelstellingen van het Kenniscentrum.....	15
6. Inspectiedienst	20
Korte beschrijving Inspectiedienst.....	20
Bijdrage aan het Strategisch Plan	20
Strategische en operationele doelstellingen van de Inspectiedienst	21
7. Geschillenkamer.....	28
Korte beschrijving Geschillenkamer	28
Bijdrage aan het Strategisch Plan	28
Strategische en operationele doelstellingen van de Geschillenkamer	29

1. Inleiding

Het Directiecomité van de GBA heeft het genoegen zijn Beheersplan 2024 voor te stellen. Dit plan vertaalt de langetermijndoelstellingen van het Strategisch Plan 2020-2025 van de GBA naar concrete doelstellingen voor het komende jaar.

De afgelopen jaren heeft de GBA hard gewerkt om in het kader van onze wettelijke opdrachten onze ambitie waar te maken, meer bepaald om burgers en verwerkingsverantwoordelijken (bedrijven, verenigingen, overheden, enz.) te begeleiden naar een digitale wereld waarin privacy voor iedereen een realiteit is.

De GBA verstrekte een breed scala aan adviezen en informatie om alle betrokken partijen te ondersteunen bij het begrijpen en implementeren van de regels inzake privacy en de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Er werden ook talrijke maatregelen genomen om de naleving van dit recht te controleren. Het Directiecomité verwijst in het bijzonder naar zijn opeenvolgende jaarverslagen waarin zijn verwezenlijkingen worden belicht.

In 2024 blijft de GBA - dat sinds juli 2023 met een voltallig Directiecomité functioneert - zich verder inspannen om een dienstverleningsniveau te bereiken dat zo goed als mogelijk beantwoordt aan de verwachtingen van alle belanghebbenden.

Namens het Directiecomité,

Cédrine Morlière
Voorzitster

2. Evaluatiecriteria

De evaluatiecriteria voor de uitvoering van dit plan houden verband met:

- de tijdige behandeling van dossiers,
- de kwalitatieve behandeling van dossiers,
- het verhogen van het bewustzijn en de kennis over gegevensbescherming,
- de zichtbaarheid van de GBA,
- de samenwerking met de partners,
- het welzijn van de GBA medewerkers,
- de doeltreffendheid van de GBA.

Het Directiecomité zal deze algemene criteria verder vertalen naar concrete, meetbare resultaten en doelstellingen, overeenkomstig de aanbeveling geformuleerd in het auditverslag van het Rekenhof en Ernst & Young met betrekking tot de dotatiegerechtigde instellingen, met name het bewerkstelligen van een evaluatiesysteem voor alle personeelsleden die de evaluatie toelaat van doelstellingen, en dit om de vaardigheden van het personeel te versterken en te ontwikkelen, alsook om daaraan mechanismen voor loopbaanmanagement te verbinden.

De implementatie van een nieuw informatiebeheersysteem (Data Management System), dat momenteel wordt uitgewerkt, en de invoering van een geautomatiseerd rapporteringssysteem voor transversale GBA-projecten, zullen een belangrijke fase zijn in de uitvoering van dit plan.

3. Algemeen Secretariaat

Korte beschrijving Algemeen Secretariaat

Het Algemeen Secretariaat heeft binnen de GBA een dubbele rol. Het voert niet alleen een aantal horizontale, ondersteunende taken uit (zoals onder meer 1° het beheren van vragen over de human resources, de begroting en de informatica; 2° het beheren van elke juridische aangelegenheid met betrekking tot het beheer en de werking van de GBA; en 3° het beheren van de interne en externe communicatie), maar heeft ook een aantal belangrijke uitvoerende taken, zoals onder meer:

- het toezien op de maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen die een impact hebben op de bescherming van de persoonsgegevens;
- het geven van advies in het kader van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling aan een verwerkingsverantwoordelijke;
- het goedkeuren van de gedragscodes (incl. het zorgen voor de accreditatie van een orgaan voor het toezicht op gedragscodes);
- het bevorderen van de invoering van certificeringsmechanismen en het goedkeuren van de criteria voor certificering;
- het goedkeuren van de modelcontractbepalingen en de bindende ondernemingsregels.

Bijdrage aan het Strategisch Plan

Het Strategisch Plan definieert de kerntaken van de GBA aan de hand van 8 domeinen. Vertrekkende van de haar bij wet toegewezen taken, ziet het Algemeen Secretariaat voor zichzelf een leidende rol weggelegd op de volgende domeinen:

- Monitoren (en opvolgen)
 - Het Algemeen Secretariaat coördineert, d.w.z. vangt signalen op, bundelt, analyseert de gepaste actie en doet desgevallend voorstellen aan het Directiecomité; dergelijke “signalen” kunnen o.m. bestaan uit: interne rapportering, ontvangen meldingen, persartikels of -vragen, communicaties vanuit EDPB.
 - Het Algemeen Secretariaat rapporteert op regelmatige basis over het toezicht op maatschappelijke, economische en technologische evoluties (bv. aan het Directiecomité, dat kan beslissen de Inspectiedienst te vatten).
- Samenwerken
 - Het Algemeen Secretariaat identificeert en volgt strategische samenwerkingsopportuniteiten voor de GBA op.

- Het Algemeen Secretariaat stimuleert samenwerking en optimale verhoudingen met niet alleen (federale) publieke actoren, maar ook belangenverenigingen en DPO's.
- Analyseren / adviseren / goedkeuren

Het Algemeen Secretariaat is verantwoordelijk voor het goedkeuren van een aantal AVG compliance instrumenten die zich buiten het formele traject van (al dan niet concrete) informatie- of adviesverstrekking (zoals door de Eerstelijnsdienst en het Kenniscentrum) enerzijds, en het afdwingen (zoals door de Inspectiedienst en de Geschillenkamer) anderzijds, bevinden. Voorbeelden daarvan zijn: gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB's), bindende bedrijfsvoorschriften, gedragscodes, certificatie.

- Bewustzijn en kennis verhogen door bouwen van tools

Het stimuleren van verantwoordelijken en burgers in het ontwikkelen van een privacy-reflex door het bouwen van concrete tools en hulpmiddelen ter ondersteuning.

Daarnaast ondersteunt het Algemeen Secretariaat de overige directies van de GBA door het leveren van performante ondersteunende diensten.

Teneinde haar rol m.b.t. de verschillende actiedomeinen en strategische/operationele doelstellingen van de Gegevensbeschermingsautoriteit succesvol te verwezenlijken, heeft het Algemeen Secretariaat onderstaande strategische doelstellingen bepaald.

Strategische en operationele doelstellingen van het Algemeen Secretariaat

SDAS 1 : Bijkomende impact door bestaande en nieuwe instrumenten voor AVG compliance

- ODAS 1.1 : Verder uitrollen en promoten van de adviesbevoegdheid inzake gegevensbeschermingsbeoordelingen (GEB's) ; onderzoek van mogelijkheid van "sandboxing"
- ODAS 1.2 : Ondersteunen, adviseren en goedkeuren van bijkomende gedragscodes (nationaal en Europees, incl. ontwikkelen van proces van opvolging van naleving) en bindende bedrijfsvoorschriften
- ODAS 1.3 : Ondersteunen van internationale doorgiften met bijzondere aandacht voor recente rechtspraak (en Europese initiatieven)
- ODAS 1.4 : Optimaliseren van de meldingen en het beheer van gegevenslekken
- ODAS 1.5 : Ontwikkelen en implementeren van het proces inzake certificatie (ism. Belac)

SDAS 2 : Ontwikkelen van toezicht op maatschappelijke, economische en technologische evoluties

- ODAS 2.1 : Onderzoeken van mogelijkheidsvoorwaarden en desgevallend operationaliseren van proces voor “toezicht op maatschappelijke, economische en technologische evoluties” – art. 20, §1, 1° WOG (in nauwe samenwerking met Inspectiedienst)
- ODAS 2.2 : Realiseren regelmatige rapportering / informatiedeling met de overige directies en Directiecomité

SDAS 3 : Ondersteunen KMO's, DPO's, sectorfederaties en overige verwerkingsverantwoordelijken

- ODAS 3.1 : DPO's
 - Ontwikkelen specifiek informatieaanbod voor DPO's.
 - Organiseren en ondersteunen van structurele uitwisseling met en tussen DPO's (“Lunch & Learn”).
- ODAS 3.2 : Sectorfederaties:
 - Bescherming van burgers & rechtszekerheid van verwerkingsverantwoordelijken door gericht overleg en uitrollen van gedragscodes (zie ODAS 1.2).
- ODAS 3.3 : Overige verwerkingsverantwoordelijken en betrokkenen:
 - Verder ontwikkelen en up to date houden van de AVG-toolbox.
 - Verder uitbouwen informatieaanbod op www.ikbeslis.be.

SDAS 4: Coördineren van samenwerking

- ODAS 4.1 : Nationale samenwerking met toezichthouders
 - Sectorale toezichthouders, vb. BIPT, FSMA, CREG, ...
 - Federaal Instituut voor de Bescherming en de Bevordering van de Rechten van de Mens.
 - Controleorgaan op de politionele informatie, Vaste Comités P en I.
- ODAS 4.2 : Nationale samenwerking met experts & stakeholders
 - Partnerschappen met kennisinstellingen en opleidingscentra (bv. Onderzoekers gespecialiseerd in nieuwe technologieën): voortdurende uitwisselingen en presentaties van relevante werkzaamheden binnen de GBA.
 - Samenwerking met de FOD Justitie en met de Staatssecretaris voor Privacy, met name bij het opstellen van antwoorden op de vele parlementaire vragen i.v.m. privacy.

- ODAS 4.3 : Internationale samenwerking
 - Coördinatie en ondersteuning EDPB samenwerking.
 - Actieve deelname aan EDPB werkzaamheden (in werkgroepen en plenair).
- ODAS 4.4 : Stimuleren interne coördinatie en samenwerking GBA (cf. supra, incl. oplistingen, analyseren en optimaliseren van interne processen tussen de directies): amendementen op het wetsontwerp van de staatssecretaris voor privacy, met verbeteringsvoorstellen werking GBA, initiëren van ‘Knowledge sharing’ meetings tussen de diverse directies, analyse en ontwikkeling van een nieuw “document management system” voor de GBA

SDAS 5: Ondersteunen efficiënte werking GBA

Naast de dagelijkse diensten die geboden worden met het oog op een vlotte, efficiënte en professionele werking van de GBA, zullen de ondersteunende diensten het komende jaar op de onderstaande operationele doelstellingen focussen:

- ODAS 5.1 : Bijdrage aan de synergie oefening met de andere collaterale organen
- ODAS 5.2 : Verder optimaliseren van het gebruik van IT:
 - Uitwerken van een (interne) visie en strategie rond gebruik en beveiliging van IT.
 - Inzetten op beveiliging en digitalisering.
 - ICT: interne ICT-procedures actualiseren, door analyse en ontwikkeling van een nieuw ‘document management system’.
- ODAS 5.3 : Verhogen visibiliteit van de GBA door moderne en efficiënte communicatie (website, nieuwsbrief, persberichten, sociale media...)
- ODAS 5.4 : Management Information System:
 - Verhogen van de kwaliteit van de rapportering.
 - Modernisering en gerichtere uitbouw van het aankoopproces.
- ODAS 5.5 : Vertaaldienst: evalueren en indien nodig bijsturen van het in 2023 goedgekeurde nieuwe interne vertaalbeleid.
- ODAS 5.6 : Personeelsdienst en boekhouding:
 - Verder professionaliseren van HR en budget-processen, onder meer door middel van de aankoop van een ICT applicatie voor de verwerking van facturen.
 - Meewerken en vormgeven aan modern personeelsbeleid.

- ODAS 5.7 : Verhogen van de kennisdeling en betrokkenheid door een efficiënte en aantrekkelijke interne communicatie, door het opzetten van ‘knowledge sharing meetings’ tussen de verschillende directies
- ODAS 5.8 : DPO: GBA als modelleerling in de AVG-klas:
 - Het verder optimaliseren en actualiseren van o.a.:
 - het register van verwerkingsactiviteiten,
 - het interne AVG beleid met inbegrip van het organiseren van sensibiliseringsacties en informatiesessies aan het personeel van de GBA.
- ODAS 5.9 : Efficiënte organisatie van de administratieve ondersteuning:
 - Organiseren van competentiepoolen.
 - Optimaliseren van de processen.

4. Eerstelijnsdienst

Korte beschrijving van de Eerstelijnsdienst

De Eerstelijnsdienst staat in direct contact met burgers, verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers en is als zodanig de toegangspoort tot de GBA. Hij ontvangt de verzoeken die aan de Gegevensbeschermingsautoriteit zijn gericht. Hij behandelt verzoeken om inlichtingen en besteedt daarbij bijzondere aandacht aan de uitoefening van hun rechten door de betrokken personen. Hij bemiddelt en probeert de partijen tot een oplossing te brengen die voldoet aan de wetgeving inzake gegevensbescherming en die voor alle betrokkenen bevredigend is. Hij ontvangt klachten, onderzoekt de ontvankelijkheid ervan en stelt de klager op de hoogte als ze niet ontvankelijk zijn.

De Eerstelijnsdienst speelt ook een cruciale rol bij de opdracht van de GBA om mensen bewust te maken van het belang van het recht op gegevensbescherming, zoals aangegeven in de AVG en in de wet tot oprichting van de GBA ("WOG"). Door de bewustwordingsinspanningen draagt de Eerstelijnsdienst bij aan een digitale wereld waarin privacy voor iedereen realiteit is. De dienst bevordert op die manier de gegevensbescherming bij de burger, verwerkingsverantwoordelijken en hun verwerkers, met specifieke aandacht voor minderjarigen, en bevordert de bewustwording bij de verwerkingsverantwoordelijken en hun verwerkers van hun verplichtingen.

Bij een vermoeden van een ernstig strafbaar feit kan de Eerstelijnsdienst het Directiecomité voorstellen de situatie te beoordelen zodat bindende maatregelen kunnen worden overwogen door de bevoegde diensten van de GBA.

De Eerstelijnsdienst zorgt er ook voor dat burgers rechtstreeks toegang hebben tot de GBA via een telefonische informatielijn waar hun vragen worden beantwoord.

Bijdrage aan het Strategisch Plan

De bijdrage van de Eerstelijnsdienst aan het strategisch plan van de GBA voor het jaar 2024 is gebaseerd op meerdere pijlers:

- Informeren en sensibiliseren

De Eerstelijnsdienst blijft bijzondere aandacht besteden aan zijn voorlichtingstaak (voor burgers, verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers, en functionarissen voor gegevensbescherming) en zal daartoe zijn educatief werk opvoeren. Bewustmaking van het publiek en minderjarigen blijft voor de dienst een prioriteit.

- Klachten onderzoeken

De Eerstelijnsdienst onderzoekt de ontvankelijkheid van klachten met betrekking tot de prioritaire sectoren van het strategisch plan : telecommunicatie en media, Overheid, Direct marketing, Onderwijs, KMO's; en maatschappelijke thema's: foto's en camera's, online gegevensbescherming, gevoelige gegevens.

■ Bemiddelen

De Eerstelijnsdienst zal bemiddelingsverzoeken behandelen door hun impact te vergroten bij het oplossen van de aan de orde gestelde problemen, en de bemiddeling zichtbaarder maken om het aantal uitgevoerde bemiddelingen te verhogen.

Strategische en operationele doelstellingen van de Eerstelijnsdienst

OSPL 1 : Burgers en verwerkingsverantwoordelijken bewuster maken van het belang van gegevensbescherming

- OOPL 1.1 : educatief werk verrichten om juridische en technische informatie voor het grote publiek toegankelijk te maken, zowel voor burgers (met speciale aandacht voor jongeren) als voor verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers.

Dit is gebaseerd op verschillende pijlers:

- Updaten en ontwikkelen van instrumenten, zoals thematische fiches en FAQ, op de website van de GBA, om het publiek duidelijke en nauwkeurige informatie te geven over juridisch complexe kwesties. Dit omvat het uitwerken van algemene infofiches over de onderwerpen die het vaakst naar voren komen in verzoeken om informatie van betrokkenen en verwerkingsverantwoordelijken.
- Bijwerken en ontwikkelen van instrumenten gericht op verwerkingsverantwoordelijken en bepaalde doelgroepen om hen te voorzien van duidelijke informatie en hen te ondersteunen bij het ontwikkelen en handhaven van hun naleving van de wetgeving inzake gegevensbescherming. Dit omvat het opstellen en bijwerken van infofiches en FAQ's, het aanbieden van referentietools voor DPO's of KMO's en het organiseren van ontmoetingen met doelgroepen.
- De Eerstelijnsdienst geeft prioriteit aan het verstrekken van informatie die voor iedereen toegankelijk is via de thematische infofiches, FAQ's en instrumenten op de website van de GBA, maar beantwoordt ook in redelijke mate en op strategische wijze, vragen van het publiek via verzoeken om informatie.
- Minderjarigen, hun ouders en leerkrachten bewust maken van het belang van gegevensbescherming. Dit gebeurt met name door de website ikbeslis.be voor minderjarigen, ouders en leerkrachten te updaten en verder te ontwikkelen, door het lesmateriaal dat door de dienst ontwikkeld en ter beschikking gesteld wordt, te verspreiden onder de onderwijsinstellingen, door ontmoetingen te organiseren met deze doelgroepen en door het overleg met andere actoren die actief zijn in de digitale opvoedingssector te intensifiëren.

OSPL 2 : De doeltreffendheid versterken van de procedure voor het ontvangen en vaststellen van verzoeken en klachten.

Burgers die een klacht hebben ingediend beter ondersteunen door, na onderzoek, een bemiddeling door de Eerstelijnsdienst voor te stellen voor de dossiers die daarvoor in aanmerking komen. Als het geschil aan het einde van de bemiddeling niet naar tevredenheid is opgelost, wordt het onderworpen aan een geschillenprocedure.

Door deze dossiers op niveau van de Eerstelijnsdienst te behandelen, kan beter en efficiënter worden ingespeeld op de behoeften van de rechtzoekenden. Dit betekent dat de verschillende klachten sneller kunnen worden opgelost en vermindert ook de achterstand van klachten bij de Geschillenkamer en de Inspectiedienst. Dit maakt op zijn beurt dat persoonsgegevens doeltreffender worden beschermd.

OSPL 3 : Het aantal succesvolle bemiddelingen verhogen door de impact van bemiddelingen en hun zichtbaarheid te versterken.

Het aantal succesvolle bemiddelingen verhogen en de impact van het bemiddelingsproces versterken, in het bijzonder door de partijen van bij het begin te herinneren aan hun rechten en plichten en de bijzonderheden van de gerechtelijke procedure te verduidelijken indien tijdens de bemiddeling geen overeenkomst wordt bereikt. Ook de zichtbaarheid van bemiddeling als alternatief voor een geschillenprocedure wordt opgedreven.

OSPL 4 : De procedure verbeteren voor het verzamelen van informatie van mensen die verzoeken en/of klachten indienen, met name door duidelijke en precieze formulieren voor te stellen die de informatie bevatten die nodig is om de aangehaalde feiten kwalitatief vast te stellen.

De formulieren op de website van de GBA werden aangepast zodat de verzoeken duidelijker worden en dit om een betere beoordeling van de feiten mogelijk te maken. De formulieren worden periodiek beoordeeld en aangepast aan veranderingen in de wetgeving en eventuele vastgestelde kwalitatieve behoeften.

De Eerstelijnsdienst analyseert, als polsslag van de GBA, ook de terugkerende thema's die het onderwerp zijn van informatieverzoeken, zodat hij een overzicht behoudt van de zaken waarover het publiek zich vragen stelt en zorgen maakt.

OSPL 5 : Burgers rechtstreeks toegang geven tot de GBA

De Eerstelijnsdienst biedt burgers directe toegang tot de GBA via een telefonische informatielijn waar hun vragen worden beantwoord.

OSPL 6 : Deelnemen aan de goede samenwerking tussen de directies van de GBA.

Bijdragen aan de ontwikkeling van effectieve samenwerkingsprocessen tussen de GBA-directies door het overleg te versterken en deel te nemen aan transversale werkgroepen.

OSPL 7 : Actief en passief deelnemen aan conferenties en workshops over de belangrijkste onderwerpen van de dienst, in het bijzonder de rechten van personen.

De leden van de ELD nemen op nationaal en internationaal niveau deel aan conferenties en workshops in zijn vakgebied om de kennis die vereist is voor hun functies op peil te houden en te versterken.

OSPL 8 : Bijdragen aan een goede samenwerking binnen de EU door de EDPB-richtlijnen te volgen bij het ontvankelijkheidsonderzoek van grensoverschrijdende klachten.

De ELD volgt de debatten op Europees niveau en onderhoudt contacten met Europese nationale gegevensbeschermingsautoriteiten via bilaterale gesprekken in de vakgebieden die onder zijn bevoegdheid vallen.

5. Kenniscentrum

Korte beschrijving van het Kenniscentrum

Het Kenniscentrum heeft als opdracht om op **eigen initiatief** of **op verzoek** van regeringen of parlementen:

- **adviezen** te verstrekken over alle kwesties in verband met de verwerking van persoonsgegevens (ook in het kader van het opstellen van ontwerpen van normatieve teksten); en
- **aanbevelingen** te doen over sociale, economische en technologische ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de verwerking van persoonsgegevens.

Het Kenniscentrum bestaat naast de directeur uit zes externe leden die op basis van hun bijzondere expertise door de Kamer zijn benoemd.

- Het toenemende aantal adviesaanvragen van regeringen en parlementen is een ware uitdaging voor het Kenniscentrum: tussen 1 januari en 31 oktober 2023 werden al 510 adviesaanvragen ontvangen. Ter vergelijking: in 2022 ontving de GBA 323 adviesaanvragen en 287 in 2021. Onder deze omstandigheden kan het Kenniscentrum niet anders dan prioriteit te geven aan wetgevingsadviezen boven aanbevelingen. Zoals hieronder wordt uitgelegd, zijn standaardadviezen en, in sommige gevallen, langere adviestermijnen essentiële managementinstrumenten.
- In afwachting van een periode waarin meer ruimte komt voor echte aanbevelingen, neemt het Kenniscentrum in zijn wetgevingsadviezen regelmatig algemene aanbevelingen op met betrekking tot maatschappelijke, economische of technologische ontwikkelingen. Het Kenniscentrum is in het kader van de werkzaamheden van het Europees Comité voor gegevensbescherming ook betrokken bij het opstellen van aanbevelingen op Europees niveau.
- Omdat het onmogelijk is alle verzoeken om wetgevingsadvies die het ontvangt te behandelen, heeft het Kenniscentrum soms geen andere keuze dan "standaardadviezen" uit te brengen wanneer zijn personele middelen het niet mogelijk maken verzoeken die op het eerste gezicht minder ingrijpend zijn, in concreto te onderzoeken.

Bijdrage aan het Strategisch Plan

De bijdrage van het Kenniscentrum aan het Strategisch Plan van de GBA voor het jaar 2024 die erin bestaat de taken uit te voeren die zijn vastgelegd in artikel 23 van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit, steunt op de volgende pijlers:

- **advies over vragen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens**
- **adviezen over normatieve ontwerp teksten om de burgers een eerlijke en voorspelbare verwerking van hun persoonsgegevens te garanderen**

Het Kenniscentrum onderzoekt wetsontwerpen, ontwerpen van decreten en ordonnanties, en andere ontwerpen van normatieve teksten die persoonsgegevensverwerkingen regelen. Het brengt niet-bindende adviezen uit over de vraag of de voorgenomen gegevensverwerking in het ontwerp in overeenstemming is met de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en met de algemene beginselen die in dit verband zijn vastgelegd in de Grondwet en het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens.

Het belangrijkste doel is ervoor te zorgen dat het gebruik van persoonsgegevens voorspelbaar is voor de burgers en voldoet aan het rechtmatigheidsbeginsel, wat inhoudt dat de essentiële elementen van de verwerking van persoonsgegevens duidelijk en volledig worden uiteengezet in de normatieve ontwerp tekst.

■ **Aanbevelingen op eigen initiatief over de toepassing van sommige bepalingen van de Verordening betreffende de bescherming van persoonsgegevens**

In de gevallen waarin het Kenniscentrum vaststelt dat bepaalde beginselen of concepten die voortvloeien uit de AVG aanleiding geven tot een groot aantal vragen (van burgers, organisaties, overheidsinstanties of verenigingen) aan de Eerstelijnsdienst of de Communicatiedienst. Of als deze regels en beginselen door een aanzienlijk deel van de betrokken actoren verkeerd lijken te worden geïnterpreteerd (volgens de informatie die het Kenniscentrum verzamelt via verschillende informatiekkanalen, waaronder de pers), kan het Kenniscentrum algemene aanbevelingen formuleren met de interpretatie die aan deze beginselen en begrippen moet worden gegeven en, indien nodig ook het standpunt van de GBA hierover. Het Kenniscentrum zal echter geen aanbevelingen uitbrengen op nationaal niveau over onderwerpen die binnen het Europees Comité voor gegevensbescherming of "EDPB" het voorwerp uitmaken van harmoniseringswerkzaamheden. Ook actualiseert het Kenniscentrum, waar nodig, eerdere aanbevelingen van de GBA of haar voorganger.

Strategische en operationele doelstellingen van het Kenniscentrum

SDKC1: voorafgaande adviezen over alle normatieve en regelgevende ontwerp teksten betreffende de verwerking van persoonsgegevens

- ODKC1.1: selecteren van adviesaanvragen en opstellen van voorafgaande adviezen binnen de voorgeschreven termijnen met betrekking tot normatieve teksten.

De prioritaire taak van het Kenniscentrum bestaat erin voorafgaandelijk en verplicht advies uit te brengen over ontwerpen van wet- en regelgeving van algemene strekking die de verwerking van persoonsgegevens tot stand brengt, aanpast of ten uitvoer legt. Dergelijke wetgeving moet voor advies worden voorgelegd aan het Kenniscentrum, dat binnen 60 dagen nadat het dossier "in staat van behandeling" is gebracht, advies uitbrengt (d.w.z. na te hebben gecontroleerd of het Kenniscentrum van de aanvrager de nodige informatie heeft verkregen om advies te kunnen uitbrengen).

Vanwege het aantal adviesaanvragen bij het Kenniscentrum in relatie tot de middelen van de dienst (momenteel 8 en binnenkort 11 personeelsleden), moeten de adviesaanvragen worden geselecteerd.

Beheersinstrument 1 - standaardadviezen

Het Kenniscentrum selecteert de ingediende ontwerpadviezen op de mate van inmenging en, indien van toepassing, op basis van de transversale prioriteiten van de GBA.

Het niveau van de inmenging wordt beoordeeld op basis van de informatie die de aanvrager verstrekt in het adviesaanvraagformulier en eventueel een "quick screening" van de ontwerpwetgeving. Het Kenniscentrum heeft twee opties : een inhoudelijk advies over alle elementen van het ontwerp of een "standaardadvies".

- Het Kenniscentrum brengt meestal een "standaardadvies" uit met een samenvatting van de algemene beginselen van de persoonsgegevensbescherming waarmee rekening moet worden gehouden bij het opstellen van wetgeving, wanneer de aanvrager in het adviesaanvraagformulier niet aangeeft dat het ontwerp aanleiding zou kunnen geven tot grote risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen en wanneer uit de door de aanvrager in het formulier verstrekte informatie ook niet kan worden afgeleid dat dergelijke risico's bestaan.
- Aan de andere kant probeert het Kenniscentrum, binnen de grenzen van zijn personele middelen, inhoudelijk advies te geven wanneer het wetgevende ontwerpen krijgt voorgelegd die wijzen op een aanzienlijke mate van inmenging en/of wanneer ze overeenkomen met een van de transversale prioriteiten die de GBA voor 2023 heeft vastgesteld (cf. inleiding bij het begrotingsverzoek van GBA in 2022). In 2023 zorgde het Kenniscentrum er bijvoorbeeld voor dat adviezen over wetsontwerpen met betrekking tot de uitvoering van "smart city"-projecten, zoals slimme meters, prioriteit kregen.

Aangezien het onmogelijk is alle wetgevingsadviesaanvragen te behandelen die aan het Kenniscentrum worden voorgelegd, heeft het soms geen andere keuze dan "standaardadviezen" uit te brengen omdat de personele middelen het niet toelaten de aanvragen *die op het eerste gezicht geen grote inmenging vertonen* in concreto te onderzoeken.

De standaardadviezen brengen overigens aanzienlijke administratieve werkzaamheden met zich mee, aangezien ze ter goedkeuring aan het Kenniscentrum als collegiaal orgaan moeten worden voorgelegd. Deze praktijk van standaardadviezen geldt sinds mei 2022.

Beheersinstrument 2 - verlenging van de adviestermijnen

Het Kenniscentrum moet zijn adviezen uitbrengen binnen wettelijk vastgestelde termijnen, die ingaan op het moment dat de noodzakelijke informatie door de aanvrager is verstrekt. Zodra het dossier klaar is om voor advies te worden voorgelegd, is de wettelijke termijn standaard 60 dagen en in noodgevallen 15 dagen.

Het is voor het Kenniscentrum een hele uitdaging om deze wettelijke adviestermijnen na te leven en wel om de volgende redenen:

- het groeiende aantal adviesaanvragen: tussen 1 januari en 31 oktober 2023 werden al 510 adviesaanvragen ontvangen. 175 ontvangen adviesaanvragen tussen 15 juni en 15 augustus 2023. Ter vergelijking: in 2022 ontving de GBA 323 adviesaanvragen en in 2021 289.
- het aantal adviezen dat gelijktijdig moet worden verstrekt;
- de noodzakelijke voorbereiding van de meeste adviesaanvragen (uitwisseling van vragen en antwoorden met de auteurs van de tekst) ;
- de complexiteit en verscheidenheid van de onderwerpen;
- dringende adviesaanvragen waarvoor de reikwijdte van het onderzoek van het Kenniscentrum niet verschilt van de adviesaanvragen die binnen het normale tijdsbestek worden aangevraagd ;
- de tijds- en organisatorische beperkingen die zich intern voordoen bij de aanneming van adviezen gelet op het collegiale karakter van het Kenniscentrum (vastleggen van zittingen met vaste termijnen voor mondelinge besprekingen, voorbereid via schriftelijke uitwisselingen, tussenkomst van "externe" leden, anticiperen op deze zittingen door toezending van ontwerpen);

In 2023 constateerde het Kenniscentrum een toestroom van adviesaanvragen in de periode van half juni tot half augustus (175 adviesaanvragen tussen 15 juni en 15 augustus 2023, van de 418 adviesaanvragen ontvangen tussen 1 januari en 15 augustus 2023. In dergelijke gevallen ziet het Kenniscentrum zich genoodzaakt de termijnen voor bepaalde ontwerpadviezen op eigen initiatief te verlengen opdat het zijn taken doeltreffend zou kunnen uitvoeren, hiermee het voorbeeld volgend van andere gegevensbeschermingsautoriteiten waar de termijnen flexibeler zijn vastgelegd dan in België.

SDKC2: Adviezen naar aanleiding van verzoeken van regeringen of parlementen over aangelegenheden betreffende de algemene toepassing inzake de bescherming van persoonsgegevens (onverminderd de bevoegdheden van de andere directies)

Afhankelijk van de tijd en de middelen die het Kenniscentrum ter beschikking staan, zal het zich, zodra het zijn taken heeft uitgevoerd om te adviseren over ontwerpen van normatieve teksten en vragen van parlementen en regeringen (zonder afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de andere GBA-directies), richten op de adviezen uit eigen beweging

- ODKC2.2: deze adviezen worden meestal voorafgegaan door algemene vragen met het oog op (en dus voorafgaand aan) het opstellen van teksten;
- ODKC2.3: deze adviezen worden uitgebracht ingevolge schriftelijke of mondelinge vragen over de reikwijdte of de interpretatie van het advies in kwestie.

SDKC3: het opstellen van aanbevelingen met betrekking tot sociale, economische en technologische ontwikkelingen

- ODKC.3.1: het opstellen van aanbevelingen met betrekking tot sociale, economische en technologische ontwikkelingen
- ODKC.3.1.1. aanbevelingen die worden opgenomen in de wetgevingsadviezen

Als onderdeel van zijn wetgevingsadviezen geeft het Kenniscentrum regelmatig algemene aanbevelingen over maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen. Zo werd het Kenniscentrum onlangs verzocht om - onder voorbehoud van het uiteindelijke oordeel van het Parlement - de geldende normen voor slimme meters met betrekking tot de frequentie van de gegevensverzameling te verduidelijken op basis van de wetenschappelijke literatuur die door zijn externe deskundigen ter beschikking werd gesteld (advies 132/2023 van 8 september 2023). In zijn wetgevingsadviezen geeft het Kenniscentrum ook algemene aanbevelingen die de wetgever uitnodigen in te grijpen buiten de werkingssfeer van het ingediende advies.

Het Kenniscentrum zal dergelijke algemene aanbevelingen blijven doen en ze op de website van GBA uitlichten (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/wetgevingsaanbevelingen>).

■ ODKC.3.1.2. aanbevelingen op eigen initiatief

Het Kenniscentrum is bevoegd om op eigen initiatief aanbevelingen te doen op basis van waargenomen behoeften, met name in het kader van zijn adviespraktijk, of via elk ander nuttig informatiekanaal (de pers, het Directiecomité van GBA, enz.).

- Indien de periode na de verkiezingen zou leiden tot minder wetgevingsadviesaanvragen, kan het Kenniscentrum overwegen bruikbare aanbevelingen op te stellen op basis van (1) behoeften die zijn vastgesteld tijdens zijn advieswerkzaamheden; (2) vagen van belanghebbenden aan de Eerstelijnsdienst of op basis van (3) informatie/aanbevelingen van andere gegevensbeschermingsautoriteiten.

SDKC4: actieve bijdrage aan standpunten en interpretaties van de EDPB

■ ODKC4.1: meewerken aan het actualiseren van de Richtlijnen voor anonimisering en pseudonimisering

- Het Kenniscentrum neemt deel aan de werkzaamheden van het Europees Comité voor gegevensbescherming bij het uitwerken van richtsnoeren voor *pseudonimisering* en het bijwerken van de richtsnoeren voor *anonimisering*.
- Deze twee technieken - anonimisering en pseudonimisering - worden vaak verward, wat niet zonder gevolgen is, omdat alleen met anonimisering, de verwerkte gegevens aan het toepassingsgebied van de AVG kunnen ontsnappen.
- In de context waarin de regels van de AVG aanzienlijke beperkingen opleggen aan elk ontwerp waarbij persoonsgegevens worden verwerkt (bv. vereiste van minimale gegevensverwerking of evenredigheid van de verwerkte gegevens), wil het Kenniscentrum meezoeken naar oplossingen door na te denken over technieken om de uitvoering van ontwerpen waarbij dit soort gegevens wordt verwerkt, te vergemakkelijken.

Ook in 2023 werkt het Kenniscentrum verder mee aan deze richtsnoeren, met de steun van zijn externe leden die instaan voor technische opleiding, en volgens de

voortgangagenda van de debatten die is bepaald door de EDPB en zijn actieve leden/waarnemers, waaronder de Europese Commissie.

SDKC.5.: ontmoeting met belanghebbenden en actoren in "smart cities"-projecten, met name om de wetgevingsadviezen van het Kenniscentrum te bespreken

Om bij zijn adviezen en aanbevelingen beter rekening te houden met de behoeften van de sectoren, zal het Kenniscentrum zoals aangekondigd in de inleiding bij het begrotingsverzoek van GBA in 2022, ervoor zorgen dat de - voor zover mogelijk op Europees niveau geharmoniseerde - begrippen van anonimisering/pseudonimisering worden vergeleken met de behoeften van smart city-projecten.

SDKC.6 : verduidelijken van goede wetgevingspraktijken - brochure

Het Kenniscentrum is van plan bij te dragen aan OD 5.3 " Het up to date houden van een website die informatie op een heldere en eenvoudige wijze beschikbaar stelt en die ook in een aanbod voorziet van makkelijk toegankelijke formulieren voor de verantwoordelijken (bv. adviesaanvraag)". Naast het huidige adviesformulier en het document waarin dit formulier wordt toegelicht, stelt het Kenniscentrum een brochure beschikbaar waarin de adviespraktijk van het Kenniscentrum wordt samengevat aan de hand van een aantal hoofdthema's, zodat adviesaanvragers proactief op de hoogte worden gebracht van de belangrijkste aandachtspunten bij het opstellen van wetgeving die bedoeld is om de verwerking van persoonsgegevens te regelen.

SDKC.7.: technische ICT-kennis met betrekking tot gegevensbescherming onderhouden en bijwerken

Het Kenniscentrum draagt bij aan het opvolgen van de werkzaamheden van de subgroep "technologies" van het Europees Comité voor Gegevensbescherming

6. Inspectiedienst

Korte beschrijving Inspectiedienst

De wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna de WOG) omschrijft de Inspectiedienst vrij summier als “het onderzoeksorgaan van de Gegevensbeschermingsautoriteit”, hierna de WOG.

In beginsel krijgt de Inspectiedienst opdracht voor het voeren van een (aanvullend) onderzoek van de Geschillenkamer naar aanleiding van klachten, maar ook het Directiecomité of de Inspectiedienst zelf (uit eigen beweging) kan bijvoorbeeld een onderzoek opstarten *‘wanneer zij ernstige aanwijzingen vaststelt van het bestaan van een praktijk die aanleiding kan geven tot een inbreuk op de grondbeginselen van de bescherming van de persoonsgegevens, in het kader van deze wet en van de wetten die bepalingen bevatten inzake de bescherming van de verwerking van persoonsgegevens’*. De wetgeving waarvan de Inspectiedienst de naleving controleert betreft niet enkel Europese wetgeving zoals de AVG, maar ook verschillende Belgische wetten zoals de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

De Inspectiedienst beschikt overeenkomstig de wet van 3 december 2017 over een uitgebreid arsenaal aan onderzoeksmogelijkheden, gaande van onder meer een schriftelijke bevraging tot een onderzoek ter plaatse, een verhoor, het raadplegen van informaticasystemen tot het in beslag nemen en verzegelen van goederen en informaticasystemen.

De Inspectiedienst bestaat uit inspecteurs met verschillende profielen (juristen, auditors en experts informatieveiligheid) en aan het hoofd ervan staat de Inspecteur-generaal. Op die manier is een multidisciplinaire benadering mogelijk en blijven onderzoeken niet beperkt tot een zuiver juridische benadering. De Inspecteur-generaal en de inspecteurs moeten volgens de wet van 3 december 2017 bij de uitvoering van hun opdrachten in het bezit zijn van een legitimatiebewijs van hun ambt, dat zij desgevraagd aanstonds moeten tonen.

Bijdrage aan het Strategisch Plan

Het Strategisch Plan 2020-2025 definieert de kerntaken van de GBA aan de hand van 8 domeinen. Vertrekkende van de haar bij wet toegewezen taken, ziet de Inspectiedienst voor zichzelf een leidende rol weggelegd op de volgende domeinen die vermeld worden in dit plan:

■ Handhaven

- Kwalitatief hoogstaande behandeling van geschillen via het opstellen van verslagen (bedoeld ter ondersteuning van de Geschillenkamer) n.a.v. haar concrete onderzoeken;
- Optreden als handhavingsautoriteit en op die manier een effectieve en consistente bescherming bieden waar nodig in samenwerking met eventuele partners.

■ Inspectie

- Het voeren van kwalitatief hoogstaande inspecties en dit op verschillende vlakken:
 - Onderzoeken op basis van concrete dossiers in het licht van zowel de AVG als specifieke privacywetgeving (bv. de Camerawet)
 - Thematische onderzoeken, los van een concrete klacht naar bepaalde fenomenen en dit binnen de doelstellingen zoals verwoord in het Strategisch Plan
 - Periodieke audits en dit op basis van specifieke Europese wetgeving in het kader van “law enforcement” dat op Europees niveau steeds meer aan belang wint
 - Niet periodieke onderzoeken in functie van specifieke Belgische wetgeving waar de GBA vernoemd wordt als de bevoegde autoriteit.

■ Monitoren en naleving opvolgen

- Toezien op maatschappelijke, economische en technologische evoluties die een impact hebben op de bescherming van de persoonsgegevens door concreet bepaalde praktijken/knelpunten/... vast te stellen en indien nodig structureel aan te kaarten (bv. via het Directiecomité),
- Actie ondernemen ingeval van ernstige aanwijzingen van het bestaan van een praktijk die aanleiding kan geven tot een inbreuk op de grondbeginselen van de bescherming van de persoonsgegevens (bv. door uit eigen beweging een onderzoek in te stellen)

■ Bewustzijn en kennis verhogen

- Zorgen dat verantwoordelijken en burgers een privacy-reflex krijgen door in onderzoeksverslagen verantwoordelijken te ondersteunen in de richting van een betere naleving en begrip van de bestaande regelgeving
- Teneinde zijn rol m.b.t. de verschillende actiedomeinen en strategische/operationele doelstellingen van de GBA succesvol te verwezenlijken, heeft de Inspectiedienst onderstaande strategische en operationele doelstellingen voor 2024 bepaald.

Strategische en operationele doelstellingen van de Inspectiedienst

De inspectiedienst is er zich meer en meer van bewust dat de inspectiefase aanzien kan worden als een sturingsinstrument waarbij het doel van de bevraging (of minstens een deel ervan) is om ervoor te zorgen dat de AVG en andere regels inzake de bescherming van persoonsgegevens (beter) worden nageleefd.

Het opleggen van een sanctie (zoals bijvoorbeeld een boete) betreft immers maar één van de opties om meer AVG-conformiteit te bewerkstelligen. Het uitsturen van vragenlijsten, het stellen van vragen tijdens een verhoor, plaatsbezoek of audit teneinde een zicht te krijgen op de werkelijke verwerkingsactiviteiten, kan een wezenlijke invloed hebben op het begrip en de zienswijze van een verwerkingsverantwoordelijke tegenover deze verwerkingsactiviteiten, de adviezen van haar DPO en de opgelegde verplichtingen van de AVG. De Inspectiedienst is zich bewust van de impact die een onderzoek kan hebben en dat

dit in een ideale situatie reeds tijdens het onderzoek kan zorgen voor een groei naar meer conformiteit door de verwerkingsverantwoordelijke.

Het strategisch plan van de GBA stelt in dat verband uitdrukkelijk het volgende: *“Tegen die achtergrond is het onze ambitie om -binnen onze wettelijke opdracht- burgers, ondernemingen, verenigingen en overheden te leiden naar een digitale wereld waar privacy een realiteit is voor iedereen”*. Dit uitgangspunt is nog steeds actueel.

In 2023 werd daarom een project opgestart om bewust meer in te zetten op zogenaamde klasseringen zonder gevolg (sepotbeslissingen overeenkomstig artikel 91, § 2, derde streepje van de WOG). Onder deze noemer bevinden zich verschillende “types” van beslissingen. In een aantal gevallen handelt het inderdaad enkel over sepotbeslissingen omdat de klager geen antwoord geeft op (noodzakelijke) bijkomende vragen vanwege de inspectiedienst of geen voldoende duidelijke elementen kan aanreiken die zijn klacht kan ondersteunen. In die gevallen is er vanwege de inspectiedienst zelfs geen (begin van) onderzoek ten aanzien van een verwerkingsverantwoordelijke.

In andere gevallen wordt er wel een onderzoek gevoerd maar blijkt nadien dat er geen inbreuk vast te stellen is, of dat het vaststellen van een inbreuk niet aan te tonen is aan de hand van redelijke inspanningen. Dan is het bijvoorbeeld efficiënter dat de inspectiedienst het dossier klasseert en de klager hiervan informeert en dit zonder het dossier door te sturen aan de geschillenkamer. In dat geval kan de geschillenkamer immers geen andere beslissing dan een klassering nemen. Deze werkwijze biedt voor de klager een tijdswinst aangezien hij op die manier sneller op de hoogte is van de definitieve uitkomst van zijn dossier en niet nodeloos op een uitspraak hoeft te wachten.

In veel gevallen schuilt achter een sepotbeslissing van de inspectiedienst een andere opzet. Dikwijls tracht de inspectiedienst aan de hand van haar onderzoek een grotere “AVG-conformiteit” te verkrijgen van de verschillende verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers die aan een onderzoek worden onderworpen.

Indien in dat verband de verwerkingsverantwoordelijke de bereidheid toont om aan het onderzoek mee te werken en aantoont dat een aantal problematische verwerkingen die onderzoek rechtvaardigen na tussenkomst van de inspectiedienst worden aangepakt en naar de inschatting van de inspectiedienst zijn opgelost (en daar ook evidentie van geeft), kiest de inspectiedienst er soms voor om nadien het onderzoek (meteen) te klasseren en niet langer door te sturen aan de geschillenkamer.

Uit de praktijk blijkt immers dat seponering meerdere voordelen heeft naast het beheren van de werklust. 1) Voor de klager kan een sepot interessant zijn als zijn concrete probleem is aangepakt, 2) voor de verwerkingsverantwoordelijke kan het interessant zijn dat het dossier afgerond wordt (zonder dat hij nog een langere tijd in onzekerheid blijft). 3) Voor de GBA heeft een sepot het voordeel dat het onderzoek van de inspectiedienst heeft bijgedragen tot meer “AVG-conformiteit” waarbij de gevonden uitkomst niet alleen interessant is voor het individuele aspect (van de klager) maar ook nuttig/noodzakelijk in ruimere zin (met name voor alle burgers die met soortgelijke verwerkingen te maken krijgen).

De WOG blijft een vrij formeel instrument die niet altijd veel marge overlaat, maar de bovenstaande beschreven manier van aanpak kan in de praktijk zorgen voor meer efficiëntie en resultaat. De GBA en de inspectiedienst kennen immers volgens de wet geen “ingebrekestellingsbrief” waarbij bepaalde klachten en onderzoeken snel(ler) zouden kunnen afgehandeld worden. Deze (alternatieve) manier van werken voor de inspectiedienst komt

wel in de buurt van een dergelijke ingebrekestelling. De GBA (en de inspectiedienst) heeft naar voorbeeld van andere toezichthouders in het buitenland (bvb Frankrijk) in het verleden al meermaals gepleit om een dergelijke vorm van “ingebrekestelling” voor de inspectiedienst expliciet in de WOG in te schrijven zodat deze handelswijze ook meer zichtbaarheid kan krijgen in de statistieken.

Natuurlijk werkt deze aanpak niet voor elk dossier en dient de meer klassieke manier van afhandeling waarbij een onderzoeksverslag wordt opgemaakt en doorgestuurd aan de geschillenkamer voor verdere behandeling (en sanctionering) uiteraard ook behouden te blijven. Er is niet altijd voldoende bereidwilligheid van de verwerkingsverantwoordelijke of verwerker om mee te werken (hoewel dit nochtans ten goede komt aan iedereen) en bepaalde dossiers blijven de klassieke manier van werken vergen. Dit is zeker het geval als er sprake is van “verzwarende omstandigheden” zoals “recidive”. Uit deze beleidskeuze van de inspectiedienst dient bovendien niet afgeleid te worden dat het herstellen van inbreuken uit het verleden tijdens het lopende onderzoek (of later tijdens de procedure voor de geschillenkamer) de vaststelling/sanctionering ervan voor het verleden in de weg zou staan. De daadwerkelijke en aangetoonde remediëring van niet AVG-conforme praktijken in het lopende onderzoek zal door de inspectiedienst wel steeds in aanmerking worden genomen als verzachtende omstandigheid.

Een andere verzuchting, die trouwens niet nieuw is en blijft terugkeren, is effectief om minder reactief te werken maar meer pro-actief te kunnen werken en daarbij meer onderzoeksmiddelen te gebruiken die de wetgever heeft voorzien. De inspectiedienst wenst in 2024 nog meer te kunnen inzetten op onderzoeken die worden opgestart op eigen initiatief. De (beperkte) personeelsuitbreiding die de GBA in 2023 heeft verkregen kan daartoe een eerste aanzet vormen alsook de keuzes die gemaakt worden welke zaken wel (of eerder niet) behandeld worden en welke dossiers prioriteit krijgen.

In tegenstelling tot andere toezichthouders die volop inzetten op publieke guidance en nota's heeft de beperkte investering in de GBA de afgelopen 5 jaar gezorgd voor minder publiek beschikbare guidance en nota's. Hiervoor zal ook moeten gekeken worden naar andere diensten binnen de GBA, nu het continu blijven bijwerken van de publieke guidance over thema's aan de hand van bv. de meest recente rechtspraak en beslissingen van de geschillenkamer een belangrijke handhavingstool kan zijn bij een onderzoek (bvb. nota direct marketing, nota verkiezingen, GBA toolbox,...) . Indien andere diensten van de GBA zouden beschikken over voldoende middelen kunnen zij daarbij hun steentje bijdragen. Het opnieuw voltallig zijn van het Directiecomité met hun desbetreffende directeuren kan daarbij een opportuniteit zijn.

Niettemin zal dit alles niet evident zijn wegens enkele komende uitdagingen.

Zoals ook reeds eerder meegegeven blijven de concrete onderzoeken zeer divers aangezien er geen “typisch” onderzoek is en de behandelingstermijnen uiteen lopen per dossier gelet op de variëteit aan thema's dat moet worden onderzocht. Er blijft immers een duidelijk verschil tussen onderzoeken die sinds de start in 2019 routine zijn geworden (bv. cookie onderzoeken, verificatie van het privacybeleid,...) en minder tijd vragen dan de nieuwe dossiers waarbij nog expertise moet worden ontwikkeld door de blijvende evolutie van de technologie en nog niet eerder aangepakte (nieuwe) marktpraktijken (bv. datahandel, telemarketing, outsourcing, complexere (vaak internationale) verwerkingen waar veel partners aan deelnemen).

Ook mogelijke nieuwe wetgeving waarvan al langer sprake kan de werking van de inspectiedienst beïnvloeden. Het betreft niet enkel “eigen” wetgeving zoals het wachten op de aanpassing van de WOG die reeds geruime tijd het voorwerp blijft uitmaken van parlementaire discussies. Ook de impact van andere wetgeving moet nog worden beoordeeld. Wat dit laatste betreft kan bv. verwezen worden naar de eerste impact van de zogenaamde klokkenluidersregelgeving, waarvoor binnen de GBA de inspectiedienst de ingangspoort is. De eerste tekenen sinds de zomer van 2023 laten uitschijnen dat hier ook een zekere bijkomende werklast aan verbonden is met nieuwe procedurele uitdagingen die de komende jaren om de hoek zullen komen kijken.

Tenslotte blijft ook het auditluik continu aandacht opeisen. De Europese regelgeving hieromtrent neemt toe qua omvang en techniciteit. Binnen de inspectiedienst zijn niet alle inspecteurs belast met dit auditaspect maar is er wel beslist dat meer inspecteurs het audit luik zullen volgen wat natuurlijk ook een impact zal kennen op de mogelijkheid van het opstarten van inspectieopdrachten. Naar de buitenwereld toe is de visibiliteit van deze audits minder zichtbaar omdat dit een gespecialiseerd en professioneel publiek omvat en zeer specifieke verwerkingen. De inspectiedienst wenst dan ook na te gaan of ze omtrent deze audits meer kan communiceren.

SDID1 Het opvangen van de (Europese) uitbreiding van het Schengen contentieux

- ODID1.1 Het verder uitoefenen van het SchEval toezicht in België op de gebruikers van bijv. de VIS en SISII infrastructuur door (het opnieuw opnemen van) controleacties en deelname aan werk- of stuurgroepen. Dit vergt ook meer en meer een audit van Belgische ambassades in niet zo evidente landen in de wereld.
- ODID1.2 De uitbreiding van het huidige audit team binnen de Inspectiedienst om dat groeiende Schengencontentieux op te vangen. Zo is er bv. sprake dat de nieuwe systemen “EES” en “ETIAS” die werden uitgesteld in 2023 midden 2024 in voege zouden treden.
- ODID1.3 Via bovenvermelde uitbreiding ook trachten andere bestaande infrastructuur dan deze binnen VIS en SISII te auditeren.
- ODID1.4 Nagaan wat de impact en mogelijkheden zijn van de Inspectiedienst in het kader van de nieuwe infrastructuur die binnen Europa op poten wordt gezet. Dit behelst immers het opnemen van aanvullende toezichtstaken.
- ODID1.5 Meer visibiliteit geven aan deze auditopdracht naar de buitenwereld toe.

SDID2 De klokkenluidersregelgeving verzoenen met de GBA-regelgeving voor wat de inspectiedienst betreft

- ODID2.1 Op basis van de eerste ervaringen nagaan wat de impact is van deze wetgeving op de (praktische) werking van de inspectiedienst
- ODID2.2 Op basis van die eerste ervaringen het Charter van de inspectiedienst aanpassen en de klokkenluidersregelgeving kort vermelden zodat burgers duidelijk(er) begrijpen wat wel en wat niet mogelijks is mochten ze bij de GBA een melding verrichten.

SDID3 Het inzetten van inspectiesepots als beleidsinstrument

- ODID3.1 Op basis van de (eerste) ervaringen uit 2023 nagaan wat wel of niet mogelijk is om inspectiesepots als eerder beleidsinstrument in te zetten.
- ODID3.2 Na de analyse van bovenvermelde ervaringen, deze manier van aanpak ook uitdrukkelijk communiceren naar de buitenwereld toe zodat ook de meerwaarde ervan voor de betrokkenen duidelijk is.
- ODID3.3 Het (blijven) ijveren om deze afhandeling te promoten door een “ingebrekestelling” uitdrukkelijk in de desbetreffende wetgeving in te schrijven.

SDID4 Blijvende aandacht voor bepaalde specifieke onderwerpen

Specifieke onderwerpen vereisen blijvende aandacht van de inspectiedienst voor verschillende redenen.

- ODID4.1 De DPO blijft door de inspectiedienst als sleutelpositie bekeken worden wat de bescherming van persoonsgegevens betreft in de dagdagelijkse praktijk (conform hetgeen ook in het strategisch plan vermeld wordt). De onderzoeken betreffen in grootorde vooral de al dan niet correcte aanduiding van een DPO, de positie van de DPO binnen de organisatie en of de DPO in de praktijk voldoende tijd en middelen krijgt om zijn rol naar behoren in te vullen (tussen de functie en de werkelijkheid staan soms praktische bezwaren blijkt uit de reeds behandelde dossiers).
- ODID4.2 Bepaalde spelers in de wereld van Direct marketing blijven zorgen voor een constante toevloed aan klachten en bezwaren tegen een beperkte groep verwerkingsverantwoordelijken. Achter het ontvangen van direct marketing via mail of brief blijken soms complexe verwerkingen schuil te gaan al dan niet met verschillende (externe en/of internationale) partners. Het feit dat er omtrent dit onderwerp sinds jaar en dag vragen, meldingen en klachten blijven toekomen rechtvaardigt dit de bijzondere aandacht en de soms diepgaande onderzoeken ter zake. Belangrijk om hier te melden is dat het hier niet alleen beperkt blijft tot commerciële direct marketing maar dat er ook zoiets bestaat als marketing in het kader van liefdadigheidsdoelen en en datahandel met het oog op direct marketing op basis van spelwedstrijden. Voor 2024 worden ook opnieuw klachten verwacht inzake verkiezingspropaganda op basis van andere bronnen dan die waarin de kieswetgeving voorziet.
- ODID4.3 Net zoals andere jaren blijft het aanbieden van transparante informatie (bijv. via een privacyverklaring of een cookiebeleid) op een laagdrempelige manier een verplichting om de concrete burger op de hoogte te brengen van de concrete verwerkingen die kunnen worden verricht met zijn persoonsgegevens. Informatie dient te worden opgesteld als een duidelijke communicatie en zou de betrokkene moeten helpen om meer begrip en inzicht te krijgen in de concrete basisverwerkingen. Duidelijke informatie zou de burger en de betrokkene moeten toelaten om zijn rechten op een zo vlot mogelijke wijze uit te oefenen. Uit de praktijk blijkt dat er nog steeds ruimte

voor verbetering is (bv. te abstract en juridisch opgestelde privacyverklaringen, gebruik van de techniek van misleidend webdesign,..).

- ODID4.4 Net zoals andere jaren blijven ook de cookiedossiers aandacht vragen. Los van de inspectiedienst probeert de GBA hieromtrent meer duiding te geven en voorziet zij op haar website in een gepubliceerde checklist rond cookies met de meest voorkomende en in acht te nemen regels rond dit onderwerp; Dit opdat verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers voldoende duiding zouden krijgen over de belangrijkste regels die gevolgd moeten worden. Deze sensibilisering moet zorgen voor minder vragen over welke handelswijze wel of niet conform de AVG zal gebeuren, maar kan ook de leidraad vormen bij inspectiedossiers om na te gaan of een organisatie AVG conform handelt. Daarbij is het ook belangrijk om mee te geven dat de praktijk (met name welke cookies worden geplaatst) niet altijd overeenstemt met de theorie (hetgeen vermeld wordt in het cookiebeleid als dit voor handen is). Een cookie bevraging zal heel vaak een technisch onderzoek vanwege de inspectiedienst inhouden waarbij de website heel concreet op cookies gecontroleerd wordt zodat de eventuele discussie duidelijk op evidentie rust.

SDID5 De eigen werking constant blijven evalueren en bijsturen

Het meer inzetten van sepots als beleidsinstrument kan onder dit punt vallen maar gelet op de context werd dit apart beschreven. daarnaast zijn er nog enkele onderwerpen rond de eigen werking te melden.

- ODID5.1 Het geheim van het onderzoek belet de inspectiedienst om uitgebreid te communiceren. Daarom werd in het verleden gewerkt aan een publiek consulteerbaar Charter. De inspectiedienst merkt op dat haar beleid soms wordt verduidelijkt door verwijzingen op te nemen in dit Charter naar externe bronnen (bv. het Marktenhof). Deze publieke informatie bewijst het nut en de toegevoegde van het Charter. De opzet is om 1 à 2 maal per jaar aanpassingen te blijven voorzien aan het Charter als de praktijk aantoonde dat deze aanpassingen noodzakelijk zijn door eventuele evoluties (nieuwe wetgeving, nieuwe praktijken die ontwikkeld worden of bestaande die aangepast worden).
- ODID5.2 Na het eerder voorzien te hebben in een opleiding rond verhoren en het verder uittesten van deze onderzoeksmogelijkheid in 2023 plant de inspectiedienst om de techniek van het verhoren en het plaatsbezoek (welke vaak samenhangt met de eerste) verder te veralgemenen en meer inzetten op beide onderzoekshandelingen. Uit de praktijk blijkt dikwijls een toegevoegde waarde zowel voor de inspectiedienst als de verhoorde (waarbij bepaalde verhoorden reeds aangaven dat een verhoor meer begrijpbaar was ten opzichte van een uitgebreide vragenlijst die opgestuurd wordt in de context van een “desk review”). Afhankelijk hoe ver deze doelstelling gerealiseerd kan worden door het blijven beheren van de werklust, is een verdere informatie hieromtrent een optie (via het Charter of apart op de website).
- ODID5.3 Zoals reeds vermeld in de inleiding wenst de inspectiedienst meer in te zetten op de zogenaamde ex officio onderzoeken (of de onderzoeken uit eigen beweging) waardoor ook meer maatschappelijk gericht kan gekeken worden naar bepaalde problematische verwerking dan hetgeen mogelijk is binnen het strikt volgen van de instroom uit de klachtenprocedure. De

realisatie van deze doelstelling zal echter (opnieuw) afhangen van de werklast en de manier waarop bepaalde interne processen al dan niet kunnen bijgestuurd worden (niet alleen binnen de inspectiedienst maar ook ruimer bij de andere betrokken directies).

- ODID5.4 Om zo uniform mogelijk te werken, zijn intern binnen de inspectiedienst reeds verschillende templates uitgewerkt die niet alleen meer uniformiteit beogen maar ook efficiëntiewinst moeten kunnen realiseren. Om nog meer te halen uit die templates is het de bedoeling om de bestaande beter te verankeren binnen de eigen werking en na te gaan of er nog bijkomende templates kunnen ontwikkeld worden, in combinatie met intern multidisciplinair overleg tussen de inspecteurs over courante dossiers.

7. Geschillenkamer

Korte beschrijving Geschillenkamer

De Geschillenkamer heeft tot taak handhavend op te treden in zaken die aan haar worden voorgelegd, op grond van een klacht van een burger en naar aanleiding van een inspectie op eigen initiatief van de GBA. Ook behandelt de Geschillenkamer zaken die aan de GBA worden voorgelegd door autoriteiten in de EU-lidstaten in het kader van het één loket mechanisme uit de AVG en waarbij de GBA leidende autoriteit of betrokken autoriteit is.

De Geschillenkamer heeft hiertoe een instrumentarium ter beschikking van corrigerende maatregelen en administratieve boetes. De procedure voor de Geschillenkamer vindt plaats met in achtneming van procesrechtelijke beginselen.

De Geschillenkamer bestaat naast de voorzitter uit zes externe leden die op basis van hun bijzondere expertise door de Kamer zijn benoemd.

De Geschillenkamer heeft een autonome rol binnen de GBA, maar opereert niet op een eiland. Over prioriteiten en aanpak wordt overleg gevoerd met alle andere betrokken organen, in het bijzonder de ELD (klachten) en de ID (handavingsdossiers).

Bijdrage aan het Strategisch Plan

De Geschillenkamer draagt hoofdzakelijk bij aan de strategische doelstelling van een verbeterde gegevensbescherming door handhaving.

De Geschillenkamer draagt derhalve verantwoordelijkheid voor het toezicht op de toepassing en naleving van de AVG, als onderdeel van de GBA. Hoewel de procedure voor de Geschillenkamer quasi-judiciaire kenmerken heeft, maakt de Geschillenkamer geen deel uit van de rechterlijke macht. De Geschillenkamer is afhankelijk van de bij hem aangebrachte zaken en neemt geen eigen initiatief. De Geschillenkamer kan echter wel bij de beoordeling van zaken een rol toekennen aan de in het Strategisch Plan en in andere beleidsdocumenten van de GBA neergelegde prioriteiten, uiteraard met in achtneming van algemene rechtsbeginselen. Het sepotbeleid van de Geschillenkamer is een illustratie daarvan, maar de Geschillenkamer hanteert ook positieve prioriteiten.

- De Geschillenkamer heeft in de afgelopen jaren een aantal uitgangspunten geformuleerd en toegepast:

Een Inhoudelijke filosofie, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende maatschappelijke belangen, Laagdrempelige rechtsbescherming, Onpartijdigheid, Doeltreffendheid, Transparantie en Samenwerking.

- De Geschillenkamer heeft zijn bevoegdheden ingekaderd in enkele horizontale beleidsnota's op de website.

Beleidsnota's inzake de publicatie van beslissingen, dwangsommen, positie van de klager, taalbeleid en sepotbeleid.

- De bevoegdheden van de Geschillenkamer zijn voorts ingekaderd door de rechtspraak van het Marktenhof.

De rechtspraak van het Marktenhof heeft het procedurele wettelijke kader uit de WOG verder verduidelijkt. Daarbij stelt het Marktenhof vooral zeer hoge motiveringseisen, waarbij op alle relevante argumenten van partijen moet worden geantwoord.

- Bij de werkzaamheden legt de Geschillenkamer zowel de nadruk op het garanderen van een hoge juridische kwaliteit als op een selectieve aanpak.

Zo behandelt de Geschillenkamer eenvoudigere zaken via de zogenoemde “light-procedure” en seponeert de Geschillenkamer verschillende typen zaken vanwege een gebrek aan strategisch belang. Daarbij geldt als caveat dat de eisen die het Marktenhof stelt en ook het Europees recht (in het bijzonder, maar niet louter voor grensoverschrijdende zaken) de marges voor selectief optreden beperken.

- De Geschillenkamer heeft een infrastructuur ontwikkeld.

Werkmethoden en templates zijn vastgelegd voor de verschillende typen procedures en de incidenten in de procedures. De griffie speelt een centrale rol, ook in de externe contacten. Bijzondere aandacht gaat naar IMI-procedures.

De afgelopen jaren heeft de Geschillenkamer op de meeste punten gepresteerd, maar heeft vooral de doeltreffendheid (in termen van doorlooptijden van procedures) zwaar onder druk gestaan, als gevolg van een combinatie van een structureel tekort aan middelen, relatief zware procedures, in nationale en nog meer evident in grensoverschrijdende zaken, als ook de voortschrijdende rechtspraak van het Marktenhof. In het bijzonder worden genoemd de grote werkvoorraad en de voortdurende instroom, ook in grensoverschrijdende zaken, alsmede het grote aantal beroepen bij het Marktenhof.

Hieronder treft u de uitgangspunten voor 2024, waarvan kan worden verwacht dat zij ook in de daarop volgende jaren verder worden uitgevoerd.

Strategische en operationele doelstellingen van de Geschillenkamer

SDGK1 (= OD 2.2 van het Strategisch Plan) Het verder ontwikkelen van de Geschillenkamer die effectieve en consistente bescherming biedt en op een evenwichtige manier geschillen beslecht

- ODGK1.1: Effectieve afhandeling van zaken, , op basis van een strategie met de volgende elementen:
 1. Strengere selectie van zaken die de Geschillenkamer ten gronde behandelt en/of aan de Inspectiedienst doorstuurt.
 2. Strengere selectie van grieven in een dossier, die de Geschillenkamer behandelt.
 3. Het gebruik van een gestandaardiseerd sepotformulier en systematisch gebruik standaardparagrafen die kunnen geënt worden op een individueel dossier per sepotgrond.
 4. “Lik op stuk”-aanpak in zaken waar we snel een “light”-bevel of waarschuwing kunnen opleggen (art 95 WOG), via onmiddellijke afdoening.

5. Aanzienlijk kortere beslissingen.
 6. Nadruk op topdossiers met maatschappelijke impact, die wel volledige behandeling krijgen. Deze topdossiers worden geselecteerd met inachtneming van onder andere de strategische doelen van de GBA, de prioriteiten van de GBA voor 2024, de afspraken in de EDPB en de potentie van een dossier.
 7. Inzet op schikkingen, waar zaken zich daartoe lenen.
- ODGK 1.2: Afhandeling van complexe zaken, waaronder zaken met “massaklachten”, themadossiers, zaken die vanwege het maatschappelijk belang prioriteit hebben, alsook de toenemende stroom aan grensoverschrijdende zaken binnen de EER.
 - ODGK1.3: Verder ontwikkelen van procedureregels die laagdrempeligheid, onpartijdigheid en doelmatigheid waarborgen, onder meer via het vaststellen van op de website te publiceren beleidsnota’s inzake (a) een boetebeleid (ter uitvoering van de richtsnoeren van de EDPB) en de opvolging van sancties, (b) de triage van zaken bij binnenkomst bij de Geschillenkamer en de vereenvoudiging van procedures bij eenvoudigere zaken (zie ODGK 1.1), (c) transacties, alsmede mogelijke andere horizontale onderwerpen.
 - ODGK1.4: Verder ontwikkelen van vademecum, zowel voor de interne procedures van de Geschillenkamer als voor partijen voor de Geschillenkamer, alsmede van een kennisdatabank.
 - ODGK1.5: Bijdragen tot effectieve en consistente afhandeling van beroepen tegen beslissingen, onder meer via strategische standpuntbepaling in zaken voor het Marktenhof, via de verdediging voeren van een dialoog (judicial dialogue) met het Marktenhof, het strategisch inzetten van instrumenten als cassatie en prejudiciële vragen, één en ander in nauwe samenwerking met externe advocaten.
 - ODGK 1.6: Het verzorgen van een onderdeel op de website van de GBA, die uitvoering geeft aan de transparantie van uitgangspunten, procedures en beslissingen.
 - ODGK 1.7: Het verder professionaliseren van de griffie, onder meer op het gebied van communicatie met externe contacten en het verder invoeren van elektronische procedures, mogelijks met nieuw Dossier Management System.
 - ODGK 1.8: Het uitvoering geven aan nieuwe ontwikkelingen, in het bijzonder:
 1. De groeiende complexiteit van dossiers, onder andere doordat de privacygevoelige technologieën steeds complexer worden, met generatieve AI als illustratie.
 2. De vele rechtspraak van het Europees Hof van Justitie en de output van de EDPB (richtsnoeren, bindende beslissingen).
 3. Het Digital Package van de EU, waarbij de autoriteiten gegevensbescherming ook handhavende taken krijgen op grond van de nieuwe EU wetgeving, en daarnaast intensief zullen moeten samenwerken met andere toezichthouders, ook ingevolge het Meta-arrest C- 252/21 van het Europees Hof van Justitie.

4. De wijziging van de organieke wet als gevolg van het arrest van het Grondwettelijk Hof van 12 januari 2023. Ingevolge dit arrest kunnen derden belanghebbenden beroep instellen bij het Marktenhof tegen beslissingen van de Geschillenkamer. Het door de Kamer aangenomen wetsvoorstel ter implementatie daarvan is door de Kamer aangenomen (Kamer Doc 3291/1) en bevat tevens de mogelijkheid voor derden tussen te komen in procedures bij de Geschillenkamer.
5. Mogelijks: de gevolgen van het wetsontwerp 2793, dat enerzijds mogelijk maakt de selectie door de ELD te versterken; anderzijds voorziet het wetsontwerp in een opheffing van de GK als collegiaal orgaan in 2025.

SDGK2 (= OD 2.3 van het Strategisch Plan) Een methodologie ontwikkelen die de Geschillenkamer moet toelaten om de keuze van sancties, waaronder de hoogte van eventuele boetes, verder te objectiveren

- ODGK2.1: Een sanctiebeleid vastleggen, met inachtneming van de EDPB-boeterichtsnoeren.
- ODGK2.2: Effectieve opvolging van sancties verzekeren, in samenwerking met andere diensten van de GBA.

SDGK3 (= deel van OD 4.1 en 4.2 van het Strategisch Plan): Een visie ontwikkelen op samenwerking met partners binnen en buiten de EU, alsmede Europees (actief) samenwerken met onder meer toezichthouders in andere lidstaten en de EDPB (en soms ook de Europese Commissie)

- ODGK3.1: Actieve bijdragen aan strategische initiatieven van de EDPB en nationale toezichthouders om de effectieve werking van het één-loket-mechanisme te garanderen, ook ten aanzien van grote technologiebedrijven, op basis van opgedane ervaringen, en het door de EDPB in gang gezette “Wenen-proces”.
- ODGK3.2: Effectieve afhandeling van grensoverschrijdende zaken, onder meer via het IMI-systeem, vooral in de context van de artikelen 60 (één loket mechanisme) en 65 (conflictoplossing) AVG.
- ODGK3.3: Verbeteren van de procedures in grensoverschrijdende zaken, ook in de context van de EDPB (inclusief deelname aan subgroepen over samenwerking en handhaving).
- ODGK3.4: Bilateraal overleg en samenwerking met autoriteiten in nabije lidstaten, waaronder in ieder geval Frankrijk, Nederland, Luxemburg en Ierland.
- ODGK3.5: Bilateraal overleg en samenwerking met de autoriteiten op het gebied van mededinging en telecommunicatie, in het bijzonder in het kader van het Digital Package.
- ODGK3.6: Bijdragen aan de ontwikkeling van de samenwerking op het gebied van handhaving op mondiaal niveau, in het kader van de Global Privacy

Assembly, onder meer als actief deelnemer aan de werkgroepen inzake “International Enforcement” en “Digital Citizen and Consumer”.

- ODCKG3.7: Bijdragen aan een consistente rechtsontwikkeling in de EER, onder meer door deelname aan EDPB subgroepen “cooperation” en “enforcement”.