

Gegevensbeschermingsautoriteit

Beheersplan 2027



Inhoudstafel

1. Inleiding	3
2. Inhoudelijke prioriteiten van de GBA.....	4
Algemene aanpak	4
Focusgebieden voor de informerende en sensibiliserende activiteiten in 2027.....	4
Focusgebieden voor handhaving in 2027.....	4
Focusgebieden voor handhaving in 2028	5
3. Directiecomité	5
Korte beschrijving van het Directiecomité.....	5
Strategische en operationele doelstellingen van het Directiecomité.....	5
4. Algemeen Secretariaat.....	7
Korte beschrijving van het Algemeen Secretariaat.....	7
Bijdrage aan het Strategisch Plan	7
Strategische en operationele doelstellingen van het Algemeen Secretariaat	8
5. Eerstelijnsdienst	10
Korte beschrijving van de Eerstelijnsdienst	10
Bijdrage aan het Strategisch Plan	10
Strategische en operationele doelstellingen van de Eerstelijnsdienst.....	11
6. Autorisatie- en Adviesdienst	14
Korte beschrijving van de Autorisatie- en Adviesdienst.....	14
Bijdrage aan het Strategisch Plan	15
Strategische en operationele doelstellingen van de Autorisatie- en Adviesdienst	17
7. Inspectiedienst	19
Korte beschrijving van de Inspectiedienst.....	19
Bijdrage aan het Strategisch Plan	20
Strategische en operationele doelstellingen van de Inspectiedienst.....	21
8. Geschillenkamer.....	24
Korte beschrijving van de Geschillenkamer	24
Bijdrage aan het Strategisch Plan	24
Strategische en operationele doelstellingen van de Geschillenkamer	25
9. Evaluatiecriteria.....	27

1. Inleiding

De GBA werkt hard om haar ambitie waar te maken, meer bepaald om in een snel evoluerende digitale context een evenwichtige bescherming van persoonsgegevens voor alle burgers te waarborgen. Dit Beheersplan 2027 vertaalt de langetermijndoelstellingen van haar [Strategisch Plan 2026-2028](#) naar concrete strategische en operationele doelstellingen voor het komende jaar. De GBA streeft hierbij naar maximale impact met de middelen die ze heeft.

De inhoudelijke prioriteiten van de GBA vormen het vertrekpunt van dit beheersplan (Hoofdstuk 2). Vervolgens ontvouwt zich het bredere verhaal van de GBA als organisatie.

De GBA wordt aangestuurd door het directiecomité (hoofdstuk 3) en bestaat uit vijf directies, elk met een eigen expertise en opdracht. Hoofdstukken 4 tot en met 8 brengen de taken en doelstellingen van deze vijf directies in detail in beeld. Hoewel elke directie vanuit haar eigen opdracht werkt, dragen ze samen bij aan één gemeenschappelijk doel: Het waarborgen van een evenwichtige bescherming van persoonsgegevens voor alle burgers, in een snel evoluerende digitale context.

In de dagelijkse werking van de GBA kunnen de activiteiten van de vijf directies worden samengevat in vijf complementaire pijlers: informeren, sensibiliseren, adviseren, goedkeuren en handhaven. Die pijlers staan niet los van elkaar. Integendeel: ze versterken elkaar en vormen samen een continue cyclus. Wanneer de GBA een bepaald thema als prioriteit naar voren schuift, kan dat bijvoorbeeld starten met een aanbeveling of andere inhoudelijke duiding. Vervolgens worden organisaties en burgers hierover geïnformeerd en gesensibiliseerd. Waar nodig wordt advies of goedkeuring verleend, waarna de GBA ook toeziet op de naleving en handhavend kan optreden. Tegelijkertijd werkt deze wisselwerking in beide richtingen: inzichten en ervaringen uit de handhavingspraktijk kunnen op hun beurt aanleiding geven tot nieuwe aanbevelingen, richtsnoeren of andere informatie. Zo vertaalt de praktijk zich opnieuw in kennis en preventie.

Om die samenhang te bewaken, neemt het Directiecomité een centrale rol op. Het verenigt de leidinggevendenden van de vijf directies en staat in voor de strategische aansturing, de onderlinge afstemming en de coördinatie binnen de GBA, alsook voor de externe vertegenwoordiging. Het Directiecomité waakt er hierbij over dat de ambities uit dit beheersplan ook daadwerkelijk worden gerealiseerd. De concrete voortgang wordt nauwgezet opgevolgd en waar nodig wordt tijdig bijgestuurd (hoofdstuk 9).

Het Directiecomité,

- **Koen Gorissen**, Voorzitter van het Directiecomité
- **Anne-Charlotte Recker**, Directeur van de Eerstelijnsdienst
- **Alexandra Jaspar**, Directeur van de Autorisatie -en Adviesdienst
- **Dirk Van Der Kelen**, Directeur van de Geschillenkamer
- **Peter Van den Eynde**, Inspecteur-generaal van de Inspectiedienst

2. Inhoudelijke prioriteiten van de GBA

Algemene aanpak

Bij de bepaling van haar inhoudelijke prioriteiten streeft de GBA ernaar om een circulaire aanpak in acht te nemen, wat inhoudt dat de inhoudelijke werkzaamheden van haar verschillende diensten op mekaar zijn afgestemd en dat deze mekaar versterken.

De GBA zal haar jaarlijkse prioriteiten daarom opsplitsen in enerzijds een informerende en sensibiliserende as en anderzijds in een handhavende as.

Het thema dat de GBA in het komende jaar binnen de informerende en sensibiliserende as als prioritair aanmerkt, zal in 2028 dan in principe ook een prioritair handhavend thema worden. Omgekeerd zullen de ervaringen die de GBA in het kader van haar handhavende activiteiten opdoet ook een inspiratiebron vormen om in 2028 het thema in de informerende en sensibiliserende as te bepalen.

Focusgebieden voor de informerende en sensibiliserende activiteiten in 2027

De GBA zal in haar informerende en sensibiliserende activiteiten vooral de volgende thema's centraal plaatsen:

- Profilerings en ander hergebruik van gegevens in de banksector;
- De verwerking van gezondheidsgegevens, o.a. door gezondheidsapps;
- Reservatiegegevens in de horeca;

Daarnaast zal de GBA haar algemene richtlijnen inzake technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen actualiseren.

Tot slot zal zij participeren aan de voorbereiding van nieuwe richtsnoeren op het niveau van het Europees Comité voor Gegevensbescherming¹, alsook aan het *Coordinated Enforcement Framework* van dit Comité.

Focusgebieden voor handhaving in 2027

Op het vlak van handhaving zal de GBA proactief op de volgende twee thema's focussen:

- Gegevensverwerkingen door data brokers (, alsook gelieerde verwerkingen tussen databrokers en partijen die gegevens aanleveren of afnemen).
- Gegevensverwerkingen in het kader van videogames.

Volledigheidshalve onderlijnt de GBA hierbij dat zij in beide domeinen reeds informerende/sensibiliserende initiatieven nam^{2 3}.

¹ Zie p. 3 van het EDPB Working Programme 2026-2027 (https://www.edpb.europa.eu/documents/reports-statements-and-letters/edpb-work-programme-2026-2027_en)

² Recommandation 01/2026 relative aux traitements de données à caractère personnel dans le cadre du marketing direct (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/recommandation-01-2025-relative-aux-traitements-de-donnees-a-caractere-personnel-dans-le-cadre-du-marketing-direct.pdf>)

³ "Recommendations and best practices for data protection in video games" (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/de-aepd-en-de-belgische-gegevensbeschermingsautoriteit-bevorderen-goede-praktijken-inzake-gegevensbescherming-voor-de-videogamesector>)

Focusgebieden voor handhaving in 2028

Zoals hoger aangehaald komen de focusgebieden om te informeren en te sensibiliseren in 2027 prioritair in aanmerking om als handhavingsthema's voor 2028 te worden aangeduid. De definitieve beslissingen hierover zullen evenwel in het Beheersplan 2028 kenbaar gemaakt worden.

3. Directiecomité

Korte beschrijving van het Directiecomité

Het Directiecomité, dat samengesteld is uit de directeurs van de vijf directies, vormt het centrale bestuursorgaan dat de gemeenschappelijke doelstellingen vastlegt en dat de GBA in haar geheel aanstuurt. Dit comité bepaalt het strategisch beleid van de GBA, bewaakt de uitvoering ervan en verzekert de coördinatie tussen de verschillende directies. Het staat ook in voor de externe vertegenwoordiging van de GBA.

Strategische en operationele doelstellingen van het Directiecomité

Het Directiecomité zal op de volgende strategische en operationele doelstellingen focussen en het zal hierbij ondersteund worden door de andere directies, in het bijzonder door het Algemeen Secretariaat:

■ SDDirco 1: De strategische lijn van de GBA ontwikkelen en bewaken

- ODDirco 1.1: Het Directiecomité keurde reeds het Strategisch Plan 2026-2028 en onderhavig Beheersplan goed. Het zal nog de concrete evaluatie-indicatoren betreffende de uitvoering van voornoemde plannen bepalen en nauwgezet opvolgen (zie ook hoofdstuk 9 in onderhavig Beheersplan);
- ODDirco 1.2: Het Directiecomité zal verder proactief inspelen op nieuwe evoluties (in de regelgeving) en zal de GBA daar ook op voorbereiden. Bijzondere aandacht zal alvast gaan naar de implementatie van de Verordeningen in het Europees Digital Rulebook en naar de EU-procedureverordening 2025/2518.

■ SDDirco 2: De GBA aansturen als een (kosten)efficiënte organisatie

- ODDirco 2.1: Algemene richtlijnen uitwerken voor de uitvoering van elk van de aan de GBA toevertrouwde taken en voor de werking van elk van de vijf directies van de GBA. Conform het Strategisch Plan zal het Directiecomité hierbij in het bijzonder aandacht besteden aan de wijze waarop dossiers en projecten worden geprioriteerd;
- ODDirco 2.2: Zorgen voor een goede samenwerking tussen de diensten, o.a. door de processen en de realisaties van de vijf directies op elkaar te laten aansluiten en door aandacht te besteden aan (thematische) directie-overschrijdende projecten;

- ODDirco 2.3: *Up to date* houden van het Reglement van Interne Orde (RIO) van de GBA;
- ODDirco 2.4: *Up to date* houden van de interne procesbeschrijvingen en de bijhorende werklastmetingen;
- ODDirco 2.5: De invulling van het personeelskader opvolgen en de interne samenstelling van de vijf directies regelmatig evalueren;
- ODDirco 2.6: De jaarlijkse begroting goedkeuren en verdedigen bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers;
- ODDirco 2.7: Het nieuwe Document Management System (DMS), dat in 2026 in alle directies werd uitgerold, *up to date* houden;
- ODDirco 2.8: Een modern HR-beleid voeren (zie SDAS 1, ODAS 1.3 in het hoofdstuk “Algemeen Secretariaat”).

■ **SDDirco 3: Collegiaal beslissen over bepaalde GBA-dossiers**

De GBA nam kennis van een wetsontwerp tot wijziging van haar organieke wet⁴ waarin de interne procedures van de GBA worden hervormd. Door deze geplande wetswijziging (die in principe op 1/01/2027 in werking zou moeten treden) zal het directiecomité meer collegiaal kunnen beslissen over concrete dossiers. Het Directiecomité juicht deze versterking van haar collegiale werking toe en kijkt ernaar uit om deze bijkomende rol op te nemen.

■ **SDDirco 4: De GBA extern op de kaart zetten en de vinger aan de pols houden over wat leeft op het terrein**

- ODDirco 4.1: Verder focussen op de werkzaamheden bij het Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), zoals de interne standpuntbepaling, de actieve deelname aan en opvolging van de plenaire zittingen van de EDPB;
- ODDirco 4.2: De werkzaamheden bij andere internationale fora, zoals de Global Privacy Assembly en de Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP), opvolgen;
- ODDirco 4.3: Samenwerken met andere nationale toezichthouders, in het bijzonder in het kader van de implementatie van het Europese “Digital Package”. Vb.: BIPT, FOD Economie, CCB (Centre for Cybersecurity Belgium), BMA (Belgische Mededingingsautoriteit), FOD BOSA, COC (Controleorgaan op de politionele informatie), Vaste Comités P & I;
- ODDirco 4.4: In dialoog gaan met een breed spectrum aan *stakeholders*. Deze samenwerking is gericht op de organisatie van sensibiliserende initiatieven, op het versterken van wederzijds begrip en op het delen van kennis, evident met respect voor de onafhankelijkheid van de GBA en voor de

⁴ Wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna “de WOG”)

“verantwoordingsplicht” in hoofde van de verwerkingsverantwoordelijken;

- ODDirco 4.5: De samenwerking met de minister bevoegd voor privacy en met de FOD Justitie (door bv. informatie over te maken over de werking van de GBA met het oog op de beantwoording van parlementaire vragen) en met de Kamer van Volksvertegenwoordigers coördineren, (bv. door proactief trends, risico's en lacunes/tekortkomingen in de regelgeving te detecteren en signaleren).

4. Algemeen Secretariaat

Korte beschrijving van het Algemeen Secretariaat

Het Algemeen Secretariaat heeft binnen de GBA een dubbele rol.

Het voert enerzijds een aantal horizontale, ondersteunende taken uit: HR, begroting, IT, communicatie, vertaaldienst, juridische dienst.

Het Algemeen Secretariaat heeft anderzijds ook een uitgebreid inhoudelijk takenpakket:

- het coördineren van samenwerking met andere instellingen, in het bijzonder op het niveau van het EDPB;
- het toezien op de maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen die een impact hebben op de bescherming van de persoonsgegevens;
- het beheren van meldingen van inbreuken in verband met persoonsgegevens en van aanmeldingen van functionarissen voor gegevensbescherming (DPO's);
- het bevorderen van de invoering van certificeringsmechanismen en het goedkeuren van de criteria voor certificering;
- adviseren en/of goedkeuring verlenen in het kader van gedragscodes, bindende ondernemingsregels, modelcontractbepalingen en gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB) met hoog restrisico.

Bijdrage aan het Strategisch Plan

Het Strategisch Plan definieert de strategische doelstellingen van de GBA. Vertrekkende van de taken die haar door de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna “de WOG”) zijn toegewezen, ziet het Algemeen Secretariaat voor zichzelf een leidende rol weggelegd op de volgende domeinen:

- De GBA verder uitbouwen tot een efficiënte toezichthouder door performante ondersteunende diensten te leveren;
- Samenwerken met andere instellingen, in het bijzonder op het niveau van het EDPB;
- Intern rapporteren over nieuwe maatschappelijke, economische en technologische evoluties die invloed hebben op gegevensbescherming zodat de GBA continu zou kunnen analyseren, vooruitdenken en inspelen op nieuwe evoluties. Om te kunnen toezien op dergelijke ontwikkelingen dient het Algemeen Secretariaat zich regelmatig te informeren en kan zij organisaties of bedrijven hiertoe ook uitnodigen om een toelichting te geven over een bepaalde ontwikkeling;
- Adviseren en goedkeuren: zie de taken van het Algemeen Secretariaat in het kader van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen met hoog restrisico, bindende ondernemingsregels, modelcontractbepalingen, gedragscodes en certificatie.

Strategische en operationele doelstellingen van het Algemeen Secretariaat

Naast de dagelijkse (administratieve) diensten die geboden worden met het oog op een vlotte, efficiënte en professionele werking van de GBA, zal het Algemeen Secretariaat het komende jaar op de onderstaande operationele doelstellingen focussen:

SDAS 1: Performante ondersteunende diensten

- ODAS 1.1: Optimaliseren van IT-gebruik door de introductie van AI binnen de operationele diensten, waarbij AI-toepassingen zullen bijdragen aan het verhogen van productiviteit en efficiëntie;
- ODAS 1.2: De visibiliteit van de GBA verder uitbouwen door moderne en efficiënte externe communicatie (website, nieuwsbrief, evenementen, colloquia, persberichten, sociale media...). Tegelijk ook blijven inzetten op een aantrekkelijke interne communicatie om de betrokkenheid van het personeel te behouden en om de kennisdeling tussen de interne diensten van de GBA verder uit te bouwen (bv. organisatie van interne meetings);
- ODAS 1.3: Verder vormgeven aan een modern personeels -en welzijnsbeleid:
 - Een update van het personeelsstatuut voor de GBA voorbereiden, aangepast aan de huidige en toekomstige noden;
 - De rolduidelijkheid van de medewerkers vergroten door de functiecartografie in kaart te brengen en door een update voor te bereiden;
 - Een modern evaluatiebeleid voorbereiden, waar mogelijk geharmoniseerd met het federale evaluatiebeleid;
 - Interne mobiliteit verankeren in het nieuw personeelsstatuut;
 - Een kader creëren waarbinnen een dialoog tussen personeel en directie wordt gerealiseerd;
 - Het globaal preventieplan en het jaaractieplan inzake welzijn op het werk verder uitvoeren (opvolging door het preventieteam);
 - Een ambulante verzekering voorzien voor de personeelsleden;
 - Het re-integratiebeleid aanpassen aan de nieuwe evoluties in wetgeving;
 - Personeel en directie vorming bieden rond welzijn en preventie: Vormingen ergonomie, voeren van ziekteverzuimgesprekken, gebruik van een defibrillator, ...
 - Het diversiteitsplan uitwerken en uitvoeren.
- ODAS 1.4: Verder beheren van de nieuwe vertaaltool “Trados” voor de vertaaldienst;
- ODAS 1.5: De jaarlijkse begroting voorbereiden. Tegelijk ook dagdagelijks de uitgaven strikt monitoren.

SDAS 2: Coördineren van samenwerking met andere instellingen en met bepaalde stakeholders (Ondersteuning van het Directiecomité – zie SDDirco 3)

- ODAS 2.1: Verder focussen op de coördinatie van de werkzaamheden bij het EDPB, zoals de interne standpuntbepaling, de actieve deelname aan en opvolging van de plenaire zittingen van de EDPB en de deelname aan diverse werkgroepen. De activiteiten van de EDPB worden in detail uiteengezet in het “EDPB Work Programme 2026-2027” (https://www.edpb.europa.eu/system/files/2026-02/edpb_work-

[programme 2026-2027 en.pdf](#)).

Daarnaast ook de coördinatie van de werkzaamheden bij andere internationale fora, zoals de Global Privacy Assembly en de Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP), opvolgen. Binnen het Algemeen Secretariaat werd voor de coördinatie van deze Europese en internationale samenwerking een gespecialiseerde cel gecreëerd;

- ODAS 2.2: De samenwerking met andere nationale toezichthouders coördineren, in het bijzonder in het kader van de implementatie van het Europese “Digital Package”;
- ODAS 2.3: Dialoog met een breed spectrum aan *stakeholders* coördineren;
- ODAS 2.4: De samenwerking met de minister bevoegd voor privacy en met de FOD Justitie en met de Kamer van Volksvertegenwoordigers coördineren;
- ODAS 2.5: In de lente van 2027 organiseert de GBA een studiedag voor DPO's en het Algemeen Secretariaat zal dit event coördineren.

SDAS 3: Monitoren van maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen

- ODAS 3.1: Verder opvolgen van de impact van het Europese “Digital Package” op de taken van de GBA en hierover rapporteren aan het Directiecomité, dat over de verdere opvolging beslist;
- ODAS 3.2: De vinger aan de pols houden betreffende nieuwe algemene maatschappelijke, economische of technologische ontwikkelingen die invloed hebben op gegevensbescherming – en desgevallend organisaties (zoals sectorfederaties) of bedrijven uitnodigen om een schriftelijke toelichting of uiteenzetting te geven over een dergelijke evolutie – teneinde hierover aan het Directiecomité te kunnen rapporteren;
- ODAS 3.3: Interne meldingen aan de Inspectiedienst sturen indien het Algemeen Secretariaat bij de behandeling van bepaalde dossiers (die in SDAS 4 aan bod komen) signalen van potentiële inbreuken opvangt. Hierbij prioriteit verlenen aan meldingen die betrekking hebben op verwerkingen van persoonsgegevens van minderjarigen en/of op grootschalige gegevensverwerkingen die een hoog risico vormen voor de rechten en vrijheden van burgers.

SDAS 4: Bijkomende impact door bestaande en nieuwe instrumenten voor AVG compliance

- ODAS 4.1: Verder ontwikkelen van het instrument ‘certificatie’, door enerzijds uitvoering te geven aan een nog te ondertekenen protocol met de Belgische accreditatieinstelling Belac inzake de accreditatie van certificeringsorganen en door anderzijds certificatieschema's die aan de GBA worden voorgelegd te analyseren en desgevallend goed te keuren;
- ODAS 4.2: Verder vervullen van de adviesbevoegdheid inzake GEB's met hoog restrisico;
- ODAS 4.3: Ondersteunen, adviseren en goedkeuren van gedragscodes (nationaal en transnationaal). Een gedragscode moet een reële toegevoegde waarde hebben en

kan niet slechts een herhaling zijn van de bepalingen van de AVG (en kan evident ook niet in strijd zijn met de AVG). Het Algemeen Secretariaat zal er strikt blijven over waken dat het enkel significante middelen investeert in ontwerp-gedragcodes die deze effectieve meerwaarde kunnen bieden. Waar mogelijk zal het aan deze zienswijze ook een proactieve benadering verbinden door de potentiële meerwaarde van gedragcodes onder de aandacht te brengen van sectoren die gegevensverwerkingen verrichten waarvoor een code zinvol zou kunnen zijn;

- ODAS 4.4: Goedkeuren van bindende ondernemingsregels en contractbepalingen voor internationale doorgiften van persoonsgegevens;
- ODAS 4.5: Beheren en prioriteren van meldingen van gegevensinbreuken en aanmeldingen van DPO's.

5. 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. De dienst ontvangt de verzoeken die aan de GBA zijn gericht. De dienst behandelt verzoeken om informatie en besteedt daarbij bijzondere aandacht aan de uitoefening van de rechten van betrokkenen. De dienst ontvangt ook klachten en beoordeelt de ontvankelijkheid ervan. De dienst streeft naar geschillenbeslechting in een vroeg stadium en probeert de partijen tot een oplossing te brengen die voldoet aan de wetgeving inzake gegevensbescherming en die voor alle betrokkenen bevredigend is.

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 benadrukt in de AVG en in de WOG. Door zijn inspanningen tot bewustmaking draagt de Eerstelijnsdienst bij aan een digitale wereld waarin privacy voor iedereen realiteit is. De dienst bevordert gegevensbescherming bij burgers, verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers, met bijzondere aandacht voor minderjarigen, en zorgt ervoor dat verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers zich bewust zijn van hun verplichtingen.

Wanneer een ernstige inbreuk wordt vermoed, kan de Eerstelijnsdienst het Directiecomité voorstellen om 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 2027 is gebaseerd op meerdere pijlers:

- **Informeren en sensibiliseren**

De Eerstelijnsdienst zal bijzondere aandacht blijven besteden aan zijn voorlichtingstaak (voor burgers, verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers,

evenals DPO's) en zal daarvoor zijn educatieve werk uitbreiden. De bewustmaking van het publiek en van minderjarigen en het ontwikkelen van hun reflex tot bescherming van de privacy, blijft voor de dienst een prioriteit.

■ **De ontvankelijkheid van klachten onderzoeken en procedures voor vroegtijdige afhandeling voeren**

De Eerstelijnsdienst zal de ontvankelijkheid van klachten blijven onderzoeken. De dienst zal ook klachten die zich daarvoor lenen, behandelen via een procedure voor vroegtijdige afhandeling, om beter tegemoet te komen aan de behoeften van de burgers en bij te dragen tot het ontlasten van de andere diensten die zich bezighouden met de behandeling van klachten (de Geschillenkamer en de Inspectiedienst). Indien de vroegtijdige afhandeling mislukt, wordt de klachtenprocedure voortgezet.

■ **Meldingen die bij de GBA worden ingediend, seponeren en beheren, overeenkomstig de aan te brengen wijziging in de organieke wet van de GBA**

In functie van de inwerkingtreding van de geplande aanpassing van de wet tot oprichting van de GBA zullen de bevoegdheden van de ELD worden uitgebreid tot het nemen van beslissingen over het seponeren van zaken, en tot het beheer van de meldingen die de GBA ontvangt. Iedereen zal een inbreuk kunnen melden bij de GBA, zonder dat er een formele klachtenprocedure wordt gestart.

Strategische en operationele doelstellingen van de Eerstelijnsdienst

SDELD 1: Burgers, verwerkingsverantwoordelijken en jongeren bewuster maken van het belang van gegevensbescherming

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:

■ Voor **verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers**:

- Bijwerken, ontwikkelen en verspreiden van tools voor verwerkingsverantwoordelijken en bepaalde doelgroepen om hen duidelijke informatie te verstrekken 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 verbeteren van bestaande tools, evenals het organiseren van bijeenkomsten met doelgroepen. De ELD heeft met name in 2026, samen met de Spaanse gegevensbeschermingsautoriteit, een gids met goede praktijken opgesteld voor de videogamesector (waar meer dan de helft van de Belgische bevolking bij betrokken is) en zal haar bewustmakingsinitiatieven ook in deze sector voortzetten.
- De Eerstelijnsdienst zal ook presentaties blijven geven om doelgroepen bewust te maken van gegevensbescherming bij doelgroepen (openbaar bestuur, DPO, privésector ...).

■ Voor **burgers**:

- Bijwerken en ontwikkelen van tools zoals thematische infofiches en FAQ's op de website van de GBA om het publiek duidelijke en nauwkeurige informatie te geven over juridisch complexe kwesties.
Het gaat onder meer om het opstellen van algemene infofiches over de onderwerpen die het meest voorkomen in informatieverzoeken van betrokkenen;
- In het kader van een strategische heroriëntatie van zijn middelen, zal de Eerstelijnsdienst niet meer systematisch alle vragen van het publiek via informatieverzoeken beantwoorden, maar zal hij prioriteit geven aan het verstrekken van informatie die voor iedereen toegankelijk is via de thematische infofiches, FAQ's en de tools op de website van de GBA. Met deze shift versterkt de GBA haar rol als gids en toezichthouder, met een grotere maatschappelijke impact en een efficiënter gebruik van middelen en ontstaat er ruimte om de rol van de Eerstelijnsdienst als instantie voor vroegtijdige afhandeling te versterken. Hoewel de Eerstelijnsdienst niet meer op elk individueel informatieverzoek zal antwoorden, blijft het wel mogelijk voor het publiek om de Eerstelijnsdienst informatieve vragen te blijven stellen aangezien:
 - deze vragen inhoudelijk richting kunnen geven aan de algemene informatieverstrekking en sensibilisering door de Eerstelijnsdienst;
 - deze vragen een essentiële bron van informatie vormen om mogelijke inbreuken op de gegevensbeschermingsregels op het spoor te komen. Een informatieverzoek kan immers signalen bevatten van potentiële inbreuken op de gegevensbeschermingsregels. Indien voorzien van het nodige steunbewijs kan de Eerstelijnsdienst dergelijke signalen onder de aandacht van de Inspectiedienst brengen, op basis waarvan deze dienst desgevallend een onderzoek op eigen initiatief kan opstarten.

■ Voor **jongeren**:

- De sensibilisering en de bewustmaking van minderjarigen, hun ouders en leerkrachten inzake het belang van gegevensbescherming versterken;
- De website ikbeslis.be blijven bijwerken en ontwikkelen voor minderjarigen, hun ouders en leerkrachten met nieuwe inhoud (met name over de actualiteit). De dienst zal ook de nadruk blijven leggen op het promoten van de website en het lesmateriaal. Deze website heeft in 2025 een nieuwe visuele identiteit gekregen om beter aan de verwachtingen van jongeren te voldoen;
- In het verlengde van de interactieve tools die in 2024 en 2025 voor leerkrachten zijn ontwikkeld, zal de Eerstelijnsdienst bewustmakingsprojecten blijven uitvoeren in samenwerking met de onderwijs- en jeugdsector;
- De Eerstelijnsdienst blijft ook lesmateriaal aan onderwijsinstellingen verstrekken dat door de dienst is ontwikkeld en beschikbaar gesteld;

- Partnerschappen met andere actoren op het gebied van sensibilisering (onderwijsactoren, jongerenverenigingen, sportfederaties ...) onderhouden en ontwikkelen;
- Bijeenkomsten met jongeren en jeugdevenementen organiseren en daaraan deelnemen.

SDELD 2: Het klachtenbeheer en de filterfunctie van de Eerstelijnsdienst versterken

Klachten behandelen die in aanmerking komen voor vroegtijdige afhandeling en zoveel mogelijk dossiers oplossen binnen de Eerstelijnsdienst.

De Eerstelijnsdienst zal het onderzoek naar de ontvankelijkheid van klachten voortzetten, een onderzoek waarvan de wettelijke bepalingen zullen worden gewijzigd door Verordening (EU) 2025/2518 tot vastlegging van aanvullende procedureregels betreffende de handhaving van de AVG, alsook door de (eventuele) wijziging van de wet tot oprichting van de GBA.

De dienst blijft verder inzetten op het verbeteren van de efficiëntie van het proces voor de ontvangst en de behandeling van klachten. Dit zal tot een betere ondersteuning leiden van burgers die een klacht hebben ingediend door, na beoordeling, een bemiddeling door de Eerstelijnsdienst voor te stellen voor de dossiers die daarvoor in aanmerking komen. Indien het geschil in een vroeg stadium niet naar tevredenheid is beslecht, wordt het onderworpen aan een geschillenprocedure.

Het doel van dit filtermechanisme is derhalve om relatief eenvoudige geschillen zonder grote maatschappelijke gevolgen in een vroeg stadium en pragmatisch op te lossen, met inachtneming van de beginselen inzake gegevensbescherming en met minimale procedurele belasting voor alle betrokken partijen.

Deze aanpak wordt bijvoorbeeld toegepast bij klachten waarbij er weinig juridische betwisting is, die betrekking hebben op een incidentele inbreuk die nog ongedaan kan worden gemaakt, of op inbreuken op de rechten van de betrokkene die nog snel en tot tevredenheid van de klager kunnen worden opgelost op het niveau van de Eerstelijnsdienst zonder verdere escalatie naar de Geschillenkamer en/of de Inspectiedienst.

Het gaat dus niet alleen om een beter afgestemde ondersteuning van de personen die deze klachten indienen, maar ook om een manier om te voorkomen dat de Geschillenkamer en/of de Inspectiedienst worden overbelast door dossiers die eerder in de klachtenketen kunnen worden afgehandeld. Dit draagt ertoe bij dat deze diensten meer ruimte krijgen om zich te focussen op de verwerking van de meer ernstige klachten en/of de klachten die verband houden met bepaalde thematische focusgebieden of prioriteiten vastgelegd door het Directiecomité.

Zoals hierboven vermeld, zullen in functie van de inwerkingtreding van de geplande aanpassing van de wet tot oprichting van de GBA de bevoegdheden van de ELD worden uitgebreid tot het nemen van beslissingen om zaken te seponeren, alsook tot het beheer van de meldingen die de GBA ontvangt. Iedereen zal een inbreuk kunnen melden bij de GBA, zonder dat er een formele klachtenprocedure wordt gestart.

SDELD 3: Burgers rechtstreeks toegang geven tot de GBA

De Eerstelijnsdienst biedt burgers rechtstreeks toegang tot de GBA door te zorgen voor telefoonpermanentie waar hun vragen worden beantwoord.

SDELD 4: Deelnemen aan de goede samenwerking tussen de directies van de GBA

Bijdragen aan de ontwikkeling van effectieve samenwerkingsprocessen tussen de directies van de GBA door het overleg te versterken, o.a. door deel te nemen aan transversale werkgroepen (onder meer met de Inspectiedienst en de Geschillenkamer, met het oog op de ontwikkeling van nieuwe werkinstrumenten om verwerkingsverantwoordelijken en/of verwerkers te helpen bij het naleven van de regelgeving), en bij te dragen aan het debat over wetgevende en technologische ontwikkelingen.

SDELD 5: Actief en passief deelnemen aan discussies op nationale en internationale fora voor gegevensbescherming

De Eerstelijnsdienst levert een actieve bijdrage aan nationale, Europese en wereldwijde discussies over gegevensbescherming.

De dienst neemt deel aan verschillende subwerkgroepen van de EDPB en de Global Privacy Assembly.

De dienst neemt op nationaal en internationaal niveau ook deel aan conferenties en workshops in zijn vakgebied om de kennis die nodig is om zijn taken uit te voeren te onderhouden en te versterken

6. Autorisatie- en Adviesdienst

Korte beschrijving van de Autorisatie- en Adviesdienst

De Autorisatie- en Adviesdienst heeft als opdracht om:

- op verzoek van regeringen of parlementen **adviezen** te verstrekken over normatieve ontwerp teksten die voorzien in verwerkingen van persoonsgegevens;
- **adviezen** op eigen initiatief te verstrekken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (ook in het kader van het opstellen van normatieve ontwerp teksten);
- **adviezen** te verstrekken op grond van specifieke wetgeving; en
- **aanbevelingen** te doen over sociale, economische en technologische ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de verwerking van persoonsgegevens.

De Autorisatie- en Adviesdienst heeft ook als opdracht om:

- **autorisaties** te verlenen voor toegang door bepaalde instellingen tot metagegevens betreffende communicatie over verkeer of lokalisatie, voor doeleinden die niet vallen

binnen het kader van het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van strafbare feiten, het zoeken naar vermiste personen of de nationale veiligheid;

- **autorisaties** te verlenen met betrekking tot bepaalde administratieve regelingen in het kader van grensoverschrijdende gegevensstromen.

Bijdrage aan het Strategisch Plan

De bijdrage van de Autorisatie- en Adviesdienst aan het Strategisch Plan van de GBA voor het jaar 2027 is gebaseerd op de volgende pijlers:

- **Adviezen over normatieve ontwerp teksten om burgers een eerlijke en voorspelbare verwerking van hun persoonsgegevens te garanderen overeenkomstig de beginselen van legaliteit, noodzakelijkheid en evenredigheid**

De Autorisatie- en Adviesdienst onderzoekt ontwerpen van wetten, decreten, ordonnanties en andere verordeningen die de verwerking van persoonsgegevens invoeren of wijzigen en die hem door de parlementen en regeringen worden voorgelegd. Deze dienst brengt advies uit over de conformiteit van de in deze ontwerpen voorziene gegevensverwerkingen met de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en met de algemene beginselen die met name in de Grondwet en het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens zijn vastgelegd.

Het gaat er in wezen om ervoor te zorgen dat het gebruik van persoonsgegevens door overheidsdiensten toelaatbaar is in een rechtsstaat (noodzakelijk, evenredig met het nagestreefde doel, enz.), voorspelbaar voor de burgers en in overeenstemming met het legaliteitsbeginsel, en dus duidelijk en volledig wordt uiteengezet in de normatieve tekst in kwestie. Deze analyse vereist een onderzoek van de normatieve ontwerp tekst om mogelijke bronnen van misverstand of leemten op te sporen, met name voor wat betreft de omschrijving en de rechtvaardiging van de categorieën van verwerkte gegevens en van de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De analyse van de noodzaak houdt in dat wordt beoordeeld in welke mate de beoogde gegevensverwerkingen onontbeerlijk zijn om het nagestreefde gerechtvaardigde doel te bereiken en of zij geschikt zijn om dat doel op doeltreffende wijze te verwezenlijken. De beoordeling van de evenredigheid is kenmerkend voor de adviestaak van de GBA en vormt daarmee een aanvulling op die van de Raad van State. Dit houdt met name in dat met behulp van relevante rapporten of technische elementen wordt nagegaan of het niet mogelijk is om dezelfde resultaten te verkrijgen met gegevensverwerkingen die minder ingrijpen in de rechten van de burgers.

De Autorisatie- en Adviesdienst geeft individuele en concrete adviezen over de normatieve ontwerp teksten die aan de dienst worden voorgelegd. In haar adviezen verstrekt de GBA ofwel praktische aanbevelingen, waarbij wordt aangegeven hoe de ingediende ontwerp tekst moet worden aangepast, ofwel meer algemene aanbevelingen waarin de aanvrager wordt gevraagd zijn ontwerp grondig te herzien om het in overeenstemming te brengen met de beginselen en regels waarop in het advies wordt gewezen.

Om een structurele bijdrage te leveren aan het werk van de verschillende wetgevers, publiceert de Autorisatie- en Adviesdienst een brochure die bestemd is voor de opstellers van wetsontwerpen en voor de verantwoordelijken die belast zijn met de toepassing van deze wetgeving. Zij bevat een samenvatting van de belangrijkste en terugkerende aandachtspunten die in zijn adviezen naar voren worden gebracht.

■ **Adviezen op eigen initiatief over algemene aangelegenheden met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens**

In situaties waarin de GBA vaststelt dat een problematiek door de meerderheid van de actoren of door de actoren van een bepaalde sector wordt ervaren, kan de Autorisatie- en Adviesdienst algemene adviezen uitbrengen.

■ **Adviesbevoegdheden op grond van specifieke wetgeving**

De Autorisatie- en Adviesdienst is op grond van specifieke wetgeving soms verplicht om advies uit te brengen over specifieke kwesties. In het positief recht kunnen twee gevallen worden genoemd. Ten eerste moet, in overeenstemming met artikel 9, vierde lid, van de wet van 21 maart 2007 *tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's* ("de camerawet"), de Autorisatie- en Adviesdienst advies uitbrengen over de protocolakkoorden betreffende de toegang in real time van de politiediensten tot de beelden van bewakingscamera's, die zijn geïnstalleerd op het net van de openbare vervoersmaatschappijen. Ten tweede voorziet artikel 28, § 1, van de wet van 26 april 2024 *tot vaststelling van een kader voor de cyberbeveiliging van netwerk- en informatiesystemen van algemeen belang voor de openbare veiligheid* in een advies van de Autorisatie- en Adviesdienst over de nationale strategie inzake cyberbeveiliging.

■ **Aanbevelingen over de toepassing van sommige bepalingen in de wetgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens**

Wanneer bepaalde beginselen of concepten uit de AVG aanleiding geven tot een groot aantal vragen (van burgers, organisaties, overheidsinstanties of verenigingen), kan de Autorisatie- en Adviesdienst algemene aanbevelingen formuleren met betrekking tot de interpretatie die de GBA aan deze beginselen en concepten geeft. Waar nodig worden ook eerdere aanbevelingen van de GBA geactualiseerd (bijv. de aanbeveling over direct marketing).

Om een coherente toepassing van de regels en beginselen inzake gegevensbescherming te waarborgen in alle staten waar de AVG van toepassing is, bevordert de Autorisatie- en Adviesdienst het uitbrengen van aanbevelingen of richtsnoeren door de EDPB en draagt de dienst actief bij aan de discussies en werkzaamheden van deze instelling.

■ **Wetgevingsaanbevelingen**

De Autorisatie- en Adviesdienst brengt bovendien op eigen initiatief wetgevingsaanbevelingen uit, waarin de wetgever wordt gevraagd om bepaalde initiatieven te nemen, zoals het vaststellen van een wettelijk kader voor bestaande verwerkingen van persoonsgegevens of het aanpassen van wetteksten die niet aansluiten bij de werkelijkheid of die niet in overeenstemming zijn met andere regels.

■ **Autorisaties voor toegang tot elektronische-communicatiemetagegevens**

Op het gebied van elektronische communicatie (wet van 13 juni 2005 *betreffende de elektronische communicatie*) verlenen twee specifieke wetten de Autorisatie- en Adviesdienst de autorisatiebevoegdheid met betrekking tot de toegang tot elektronische-communicatiemetagegevens die worden verwerkt door verstrekkers van elektronische-communicatiediensten, zoals telecommunicatieoperators. Het gaat enerzijds om de wet van 17 januari 2003 *met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector* (artikel 15 van de "BIPT-wet"), met betrekking tot de toegang

tot dergelijke gegevens door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ("het BIPT"), en anderzijds om de wet van 26 april 2024 tot vaststelling van een kader voor de cyberbeveiliging van netwerk- en informatiesystemen van algemeen belang voor de openbare veiligheid (artikel 21 van de "NIS2-wet"), betreffende de toegang tot diezelfde gegevens door het Centrum voor Cybersecurity België ("het CCB"). Deze gevallen van toegang hebben betrekking op de uitoefening van bepaalde taken van algemeen belang door deze twee instellingen, zonder strafrechtelijke finaliteit.

Deze belangrijke bevoegdheid van de Autorisatie- en Adviesdienst draagt ertoe bij dat de dienst tot de belangrijkste actoren op het gebied van cyberveiligheid in België behoort. Bij de uitoefening van deze bevoegdheden controleert de dienst vooral of de voorgenomen gegevensverwerkingen op een passende wettelijke basis berusten en daadwerkelijk noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de betreffende taak van algemeen belang. Het doel van de Autoriteit is om daadwerkelijk controle uit te oefenen, binnen bijzonder strikte wettelijke termijnen en zonder afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de betrokken instellingen.

■ **Autorisaties met betrekking tot bepaalde administratieve regelingen in het kader van grensoverschrijdende gegevensstromen**

De Autorisatie- en Adviesdienst heeft ook tot taak de in artikel 46, lid 3, punt b), van de AVG bedoelde administratieve regelingen goed te keuren. Deze bepaling heeft betrekking op gevallen waarin, in het kader van grensoverschrijdende gegevensstromen, passende waarborgen op het gebied van gegevensbescherming zijn voorzien in een administratieve regeling tussen de overheidsinstanties of -organen die bij de gegevensuitwisseling betrokken zijn.

Strategische en operationele doelstellingen van de Autorisatie- en Adviesdienst

SDAAD 1: Adviezen over normatieve ontwerp teksten betreffende de verwerking van persoonsgegevens

- SDAAD 1.1: Het opstellen van adviezen met betrekking tot normatieve ontwerp teksten.
- SDAAD 1.2: Het uitbrengen van deze adviezen wordt regelmatig voorafgegaan door een uitwisseling van vragen met de aanvrager van het advies om duidelijkheid te krijgen over het doel dat met het opstellen van de ontwerp teksten wordt beoogd (fase van voorbereiding) of over de eventuele verbanden tussen het ontwerp en andere bestaande normatieve teksten.

SDAAD 2: Adviezen op eigen initiatief over algemene aangelegenheden met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens (onverminderd de bevoegdheden van de andere directies)

SDAAD 3: Adviesbevoegdheden op grond van specifieke wetgeving

- SDAAD 3.1: Het opstellen van voorafgaande adviezen op grond van de camerawet.
- SDAAD 3.2: Het opstellen van voorafgaande adviezen op grond van de NIS2-wet.

SDAAD 4: Aanbevelingen met betrekking tot maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen

- SDAAD 4.1: De Autorisatie- en Adviesdienst zal in 2027, samen met zijn tegenhangers binnen de EDPB, bijdragen aan het opstellen van richtsnoeren op verschillende gebieden.
- SDAAD 4.2: De Autorisatie- en Adviesdienst zal de geactualiseerde Nederlandstalige versie van zijn aanbeveling over direct marketing afwerken en publiceren.

SDAAD 5: Wetgevingsaanbevelingen

- ODAAD 5.1: De Autorisatie- en Adviesdienst zal in 2027 op eigen initiatief wetgevingsaanbevelingen blijven uitbrengen naar aanleiding van de analyse van normatieve teksten die voor advies aan de dienst worden voorgelegd, en deze op de website van de GBA publiceren (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/publicaties/alle-publicaties/-wetgevingsaanbevelingen>).

Op verzoek zal de dienst ook de volgende taken blijven uitvoeren:

SDAAD 6: Autorisaties voor toegang tot elektronische-communicatiemetagegevens

- SDAAD 6.1: Beslissingen inzake autorisatie overeenkomstig artikel 15 van de BIPT-wet.
- SDAAD 6.2: Beslissingen inzake autorisatie overeenkomstig artikel 21 van de NIS2-wet.

SDAAD 7: Autorisaties voor bepaalde administratieve regelingen

- ODAAD 7.1: Beslissingen inzake autorisatie voor de administratieve regelingen als bedoeld in artikel 46, lid 3, punt b), van de AVG.

7. Inspectiedienst

Korte beschrijving van de Inspectiedienst

De WOG omschrijft de Inspectiedienst vrij summier als “het onderzoeksorgaan van de Gegevensbeschermingsautoriteit”.

In beginsel krijgt de Inspectiedienst opdracht voor het voeren van een (aanvullend) onderzoek van de Geschillenkamer naar aanleiding van klachten, maar meldingen kunnen ook van andere directies komen of de Inspectiedienst zelf kan (uit eigen beweging) bijvoorbeeld een onderzoek opstarten *‘wanneer zij 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 [de WOG] 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*.

Naast zijn algemene inspectieopdracht heeft de Inspectiedienst ook nog een specifieke auditopdracht. Dit aspect komt niet naar voren in de WOG, maar volgt rechtstreeks uit Europese wetgeving in het kader van het zogenaamde Schengencontentieux. Belangrijk is te wijzen op het feit dat deze audits een significante werklast met zich meebrengen en de Inspectiedienst dus in dat verband zijn werkingsmiddelen dient te verdelen tussen inspecties en audits. Er is een fundamenteel verschil tussen een inspectie en een audit. Een audit moet gezien worden als een controle en tegelijk een coaching/sensibilisering, door pijnpunten in een proces bloot te leggen, en dit in samenspraak met de concrete verwerkingsverantwoordelijke. Een audit is dus in feite (kort door de bocht) een iets zachtere benadering dan een inspectie. Bovendien vormt het een materie die op Europees niveau alleen maar aan belang blijft winnen gelet op de creatie van nieuwe grootschalige databanken waarbij er ook steeds sprake is van een zekere interoperabiliteit.

De wet van 28 november 2022 *betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector* voorziet ten slotte in een aanvulling op de onderzoeksbevoegdheid van de Inspectiedienst zoals deze in de WOG is vastgelegd. Externe meldingen die onder de klokkenluidersregeling vallen en te maken hebben met gegevensbescherming kunnen sinds 2023 door de Inspectiedienst onderzocht worden hetzij doordat ze rechtstreeks worden ingediend bij de Inspectiedienst hetzij via een overdracht van een melding bij de Federale Ombudsman aan de Inspectiedienst en dit naar aanleiding van een tot stand gekomen samenwerkingsprotocol tussen de Federale ombudsman en de GBA.

De Inspectiedienst beschikt overeenkomstig de WOG 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 ICT en 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 WOG bij de uitvoering van hun opdrachten in het bezit zijn van een legitimatiebewijs van hun ambt, dat zij desgevraagd aanstonds moeten tonen (het model zelf

werd in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd).

Bijdrage aan het Strategisch Plan

Dit Beheersplan zal rekening houden met het nieuwe Strategische Plan 2026-2028 van de GBA. De Inspectiedienst zal zich laten leiden door de vernieuwde missie van de GBA met name “Het waarborgen van een evenwichtige bescherming van persoonsgegevens voor alle burgers, in een snel evoluerende digitale context” en zal in hoofdzaak (kunnen) bijdragen aan de volgende strategische doelstellingen en taken van de GBA:

“De GBA versterkt haar strategie om maatschappelijk relevante inbreuken effectief te sanctioneren en om geschillen binnen een redelijke termijn en op een zo laagdrempelig mogelijke manier te beslechten.

De GBA engageert zich ertoe om in elk dossier een evenwichtige aanpak te hanteren die zowel proportioneel als effectief is. Dit betekent dat zij telkens zorgvuldig afweegt welke maatregel het meest geschikt is in functie van de aard, ernst en impact van de inbreuk. De handhaving door de GBA is er in de eerste plaats op gericht om maatschappelijk belangrijke inbreuken door middel van corrigerende maatregelen te beëindigen en waar nodig via geldboetes te sanctioneren.

In eenvoudige dossiers met weinig maatschappelijke impact kan het doen stoppen van onwettige gegevensverwerkingen ook als afdoeningswijze overwogen worden.

Tegelijk streeft de GBA ernaar om naar een meer proactief beleid te evolueren. Controles zullen dus minder op basis van klachten en meer uit eigen beweging plaatsvinden en dit op basis van duidelijke prioriteiten. Het beleid zal erop gericht zijn om meer middelen aan te wenden in dossiers met een significante maatschappelijke impact (strategische dossiers), zoals zware inbreuken die grote gevolgen hebben voor een omvangrijke groep burgers. Zij zal daarom ook het bestaande seponeringsbeleid actualiseren” (eigen onderlijning).

Dit betekent echter niet dat de Inspectiedienst niet kan bijdragen aan andere strategische doelstellingen en taken van de GBA. Vanuit de expertise en signalen die ze krijgt in de afhandeling van haar dossiers kan ze ook een nuttige bijdrage intern geven aan andere diensten binnen de GBA wat een circulaire aanpak kan bewerkstelligen.

Gelet op enkele expliciet vermelde uitdagingen in het Strategisch Plan 2026-2028 (ten eerste de stijging van het aantal dossiers en hun complexiteit, ten tweede de nieuwe technologische en wetgevende ontwikkelingen en tenslotte de aangekondigde wervingsstop van het Parlement) werden enkele duidelijke antwoorden door de GBA geformuleerd. Een aantal van hen hebben ook een impact op de werking van de Inspectiedienst.

Zo stelt het Strategisch Plan expliciet:

“Parallel aan het inzetten op bemiddeling zal de GBA de interne klachtenketting hervormen, waardoor de Eerstelijnsdienst meer beoordelingsmarge krijgt om klachtdossiers die zij niet na de ontvankelijkheidstoets of na bemiddeling kon afronden ofwel aan de Inspectiedienst, ofwel naar de Geschillenkamer over te maken. Hierbij wordt een zoveel mogelijk rationele taakverdeling tussen de diensten nagestreefd (waarbij niet stelselmatig drie diensten betrokken zijn).

Het beleid van de Inspectiedienst zal erop gericht zijn om meer middelen te besteden aan dossiers met een grote maatschappelijke impact (strategische dossiers) en om niet-

prioritaire zaken laagdrempelig af te handelen, bijvoorbeeld:

- ingevolge regularisatie gedurende het onderzoek;
- wanneer een grondig onderzoek van de klacht disproportioneel zou zijn.

De rapporten van de Inspectiedienst focussen verder op de aspecten waarvoor haar insteek meerwaarde heeft, met name de feitelijke vaststellingen van mogelijke overtredingen, met gebruik van onderzoeksbevoegdheden”.

Tenslotte identificeert het Strategisch Plan 2026-2028 ook duidelijk enkele inhoudelijke aandachtspunten. Zo is er enerzijds een focus op grootschalige gegevensverwerkingen zowel in de privésector als in de publieke sector die mogelijks een hoog risico vormen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen en anderzijds is er aandacht voor verwerkingen van persoonsgegevens van minderjarigen.

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 2027 bepaald.

Strategische en operationele doelstellingen van de Inspectiedienst

De Inspectiedienst blijft er zich 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 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 al tijdens het onderzoek kan zorgen voor een groei naar meer conformiteit door de verwerkingsverantwoordelijke.

Zoals eerder geschreven blijft dit volledig in overeenstemming met het nieuwe Strategisch Plan 2026-2028 van de GBA: *“Het waarborgen van een evenwichtige bescherming van persoonsgegevens voor alle burgers, in een snel evoluerende digitale context”.*

Het eerder gestarte project om bewust meer in te zetten op zogenaamde klasseringen zonder gevolg (sepotbeslissingen overeenkomstig artikel 91, § 2, derde streepje van de WOG) past dan ook perfect in dit alles. Minder prioritaire zaken kunnen meer laagdrempelig afgehandeld worden ingevolge een regularisatie gedurende het onderzoek en wanneer een grondig onderzoek van de klacht disproportioneel zou zijn. Dit alles moet de (stijgende) werklast voor de inspecteurs zoveel als mogelijk beperken (wat niet altijd mogelijk is) en moet zorgen voor meer marge om – waar relevant – proactieve dossiers op te starten.

Belangrijk om mee te geven is dat achter sommige seponeringen effectief een gans onderzoek schuilgaat vooraleer de Inspectiedienst kan besluiten dat er een voldoende grote conformiteit bereikt is op het vlak van gegevensbescherming door de verwerkingsverantwoordelijke om het dossier te klasseren.

De ervaringen die met deze seponeringen werden bereikt zijn nog steeds actueel en valabel:

- 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),

- 4) tenslotte is er ook een zekere impact op de werklast, niet zozeer voor de Inspectiedienst want er is dikwijls wel degelijk een onderzoek gevoerd, maar voor de Geschillenkamer die het dossier niet meer hoeft op te pikken voor een finale beslissing.

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.

De Inspectiedienst blijft er trouwens van overtuigd dat binnen de GBA er nog meer kan en moet ingezet worden op de eerder aangehaalde circulaire aanpak van dossiers en thema's. Een klachtenbehandeling kan aanleiding geven tot een onderzoek van de Inspectiedienst en een beslissing van de Geschillenkamer waarna andere directies binnen de GBA hierop gebaseerde publieke guidance kunnen lanceren (bv. aan de hand van een aanbeveling of sensibilisering). Ook andersom kan gewerkt worden waarbij eerst de publieke guidance wordt gelanceerd en daarna door de handhavende poot van de GBA wordt nagegaan of deze guidance al dan niet wordt opgevolgd. Er is met andere woorden niet noodzakelijk een start of stoppunt bij een specifieke directie binnen de GBA (het huidige logo van de GBA verwijst bv. naar die modulaire bouwstenen).

SDID 1: Het blijven opvangen van de (Europese) uitbreiding van het Schengen contentieux

- ODID 1.1: 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;
- ODID 1.2: Meer inspecteurs inzetten voor de voorbereiding van audits, gelet op de geplande uitbreiding van het Schengen-contentieux met het Entry/Exit System (EES) en met het European Travel Information and Authorisation System (ETIAS) (EES is wat België betreft in werking getreden eind 2025 en ETIAS zal mogelijks op de agenda staan in 2026);
- ODID 1.3: In 2027 zullen er opnieuw één of meerdere audits opgestart worden met betrekking tot de bestaande systemen. Hierbij kan gedacht worden aan ofwel een buitenlandse audit, een audit van de centrale diensten in België of een regionale VISA verstrekker welke tot op heden nog niet echt op de radar stonden;
- ODID 1.4: Meer zichtbaarheid geven aan deze auditopdracht naar de buitenwereld toe. Dit aan de hand van onder meer het afronden van follow ups van de reeds eerder uitgebrachte aanbevelingen zodat de impact ervan kan nagegaan worden. De resultaten kunnen dan ook steeds meegenomen worden in de rubriek “Onder de loep” van de Inspectiedienst op de website van de GBA.

SDID 2: Het blijven inzetten van inspectiesepots als beleidsinstrument

- ODID 2.1: Het bestendigen van inspectiesepots na onderzoek en deze als beleidsinstrument blijven inzetten met als doel het verhogen van de compliance;

- ODID 2.2: Deze specifieke inspectiesepots trachten te wijzigen naar een vorm van formele ingebrekestelling via wetgeving zodat er meer rechtszekerheid is omtrent het toepassen ervan en de impact van dit instrument (verder) kan verhoogd worden. In het bijzonder wordt gedacht aan de voorbereiding en uitbouw van de mogelijkheid tot het treffen van schikkingen in inspectiedossiers. Dit laatste hangt echter af van wanneer precies onze WOG zal aangepast worden door het parlement.

SDID 3: Blijvende aandacht voor bepaalde specifieke onderwerpen

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

- ODID 3.1: 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: *“Gezien hun sleutelrol beschouwt de GBA hen als een prioritaire doelgroep”*). De onderzoeken betreffen in grootteorde 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. De afgelopen jaren hebben aangetoond dat er nog steeds (veel) marge tot verbetering is (dit was ook een [vaststelling binnen Europa](#)). De geleverde inspanningen ten bate van de rol en het functioneren van de DPO moeten duidelijk verdergezet worden;
- ODID 3.2: 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. Mogelijks moet de aandacht minder toegespitst worden op de eenvoudige vormen van direct marketing, maar eerder op het fenomeen van de zogenaamde *“data brokers”* (dit zijn instanties die als hoofddoel hebben het op grote schaal verhandelen van persoonsgegevens. Naast het kopen en verkopen van dergelijke data worden er tevens analyses uitgevoerd op die data wat resulteert in verrijkte persoonsgegevens). Dit onderdeel komt expliciet naar voren in het Strategisch Plan 2026-2028. Burgers hebben in de meeste gevallen (mede door die complexiteit en niet duidelijke verwerkingen) niet door wat er achter de schermen gebeurt met hun persoonsgegevens;
- ODID 3.3: Ook grootschalige verwerkingen bij de overheid is in het Strategisch Plan 2026-2028 een expliciet aandachtspunt. Gelet op haar specifieke rol beschikt de overheid soms over grote hoeveelheden persoonsgegevens van burgers. In een aantal gevallen wordt die informatie gekruist of ter beschikking gesteld van andere (overheids)spelers wat maakt dat deze grootschalige verwerkingen bijzonder gevoelig kunnen zijn.

SDID 4: De eigen werking constant blijven evalueren en bijsturen

- ODID 4.1: 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 waarde van het Charter. De opzet blijft 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). Het is de Inspectiedienst al opgevallen dat ook externe bronnen verwijzen naar dit Charter. Daarnaast is de Inspectiedienst gestart met de publicatie op de website van de GBA van een maandelijkse rubriek "Onder de loep". Het betreft nieuwsberichten over terugkerende thema's in onderzoeken, procedurele elementen, de strategische doelstellingen en de auditpraktijken van de dienst. De Inspectiedienst wenst dan ook dit initiatief – dat pas midden 2026 werd opgestart – verder te zetten in 2027 met het oog op het verhogen van de transparantie van haar werking;

- ODID 4.2: Om zo uniform mogelijk te werken, zijn binnen de Inspectiedienst al verschillende templates uitgewerkt die niet alleen meer uniformiteit beogen maar ook efficiëntiewinst moeten kunnen realiseren. Wegens de werklast worden die niet altijd gefinaliseerd. De Inspectiedienst zal dan ook in 2027 aandacht blijven hebben voor dit aspect;
- ODID 4.3: De aanpassing van de zogenaamde klachtenketting zoals aangekondigd in het Strategisch Plan 2026-2028 (*"Parallel aan het inzetten op bemiddeling zal de GBA de interne klachtenketting hervormen, waardoor de Eerstelijnsdienst meer beoordelingsmarge krijgt om klachtdossiers die zij niet na de ontvankelijkheidstoets of na bemiddeling kon afronden ofwel aan de Inspectiedienst, ofwel naar de Geschillenkamer over te maken"*) zal in 2027 een grote impact hebben op onder meer de werking van de Inspectiedienst en zal dus ook de nodige tijd moeten krijgen van de medewerkers om in goede banen geleid te worden, mede ook, zoals hoger reeds aangehaald, door de geplande aanpassing van de WOG.

8. Geschillenkamer

Korte beschrijving van de 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 of naar aanleiding van een inspectie (al dan niet 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.

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

De Geschillenkamer heeft een autonome rol binnen de GBA, maar opereert niet op een eiland. Over prioriteiten en aanpak wordt overleg gepleegd met alle andere betrokken diensten en in het bijzonder met het directiecomité.

Bijdrage aan het Strategisch Plan

De Geschillenkamer draagt verantwoordelijkheid voor het toezicht op de toepassing en de naleving van de AVG, als onderdeel van de GBA. De procedure voor de Geschillenkamer is een administratieve procedure, met quasi-judiciële waarborgen die vooral voortvloeien uit het feit dat de Geschillenkamer vergaande sancties kan opleggen.

De Geschillenkamer maakt geen deel uit van de rechterlijke macht. De Geschillenkamer treedt niet ambtshalve op maar is afhankelijk van de bij haar aangebrachte zaken. De Geschillenkamer kent bij de beoordeling van zaken een belangrijke rol toe aan de in het Strategisch Plan en in andere beleidsdocumenten van de GBA neergelegde prioriteiten, uiteraard met in achtneming van het wettelijk kader en algemene rechtsbeginselen. Het sepotbeleid van de Geschillenkamer omvat negatieve prioriteiten (de “opportuniteitssepots”), maar de Geschillenkamer hanteert ook positieve prioriteiten, waarbij de maatschappelijke impact van een zaak een cruciale rol speelt, uiteraard met focus op de twee prioritaire thema’s van het Strategisch Plan.

De bevoegdheden van de Geschillenkamer zijn voorts ingekaderd door de rechtspraak van het Marktenhof (hof van beroep Brussel). Daarbij bevestigt het Marktenhof onder meer de ruime discretionaire bevoegdheid van de Geschillenkamer en stelt het tevens hoge motiveringseisen.

Bij de werkzaamheden legt de Geschillenkamer zowel de nadruk op het garanderen van een hoge juridische kwaliteit als op een zo efficiënt mogelijke inzet van middelen, rekening houdend met de aard en de impact van de zaak, bijvoorbeeld door de meest geschikte procedure te kiezen. Zo behandelt de Geschillenkamer eenvoudige zaken via de zogenoemde “Verkorte procedure” en seponereert 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 structuur ontwikkeld. Werkmethoden zijn vastgelegd voor de verschillende typen procedures. De griffie speelt een centrale administratieve rol, ook in de externe contacten. Bijzondere aandacht gaat naar IMI-procedures, voor grensoverschrijdende zaken die een bijzondere impact hebben op betrokkenen of – meer algemeen – op het recht op gegevensbescherming.

Om het hoofd te kunnen bieden aan de grote instroom van klachten, is een veranderingsproces in gang gezet, dat in 2027 verder wordt doorgezet ter uitvoering van het Strategisch Plan. Door meer vroegtijdige afhandeling van klachten bij de Eerstelijnsdienst en door een rationalisering van de interne handavingsketting, zou de dossierinstroom bij de Geschillenkamer (drastisch) moeten dalen.

Hieronder treft u de uitgangspunten voor 2027, waarvan kan worden verwacht dat zij ook in de daaropvolgende jaren verder worden uitgevoerd.

Strategische en operationele doelstellingen van de Geschillenkamer

SDGK 1: Het verder ontwikkelen van de Geschillenkamer die effectieve en consistente bescherming biedt en die op een evenwichtige manier geschillen binnen een redelijke termijn beslecht

- ODGK 1.1: Effectieve afhandeling van zaken, op basis van een strategie met de volgende elementen:
 - Aandacht voor het bewaken van doorlooptijden en timemanagement om een kwalitatieve behandeling van zaken binnen een redelijke termijn te waarborgen.
 - Inzet op administratieve geldboetes, in zaken die zich daarvoor lenen.
 - “Lik op stuk”-aanpak in zaken waar we snel een “light”-bevel of waarschuwing kunnen opleggen (art. 95 WOG) en in zaken waarin

- pogingen van de Eerstelijnsdienst om een zaak vroegtijdig af te handelen faalden.
 - Kortere beslissingen.
- ODGK 1.2: Samen met het Directiecomité verder procedureregels ontwikkelen die laagdrempeligheid, onpartijdigheid en doelmatigheid waarborgen, onder meer via het vaststellen of updaten van op de website gepubliceerde beleidsnota's inzake:
 - Seponeringsbeleid (actualisering, in lijn met Strategisch Plan)
 - Publicatiebeleid (update)
 - Dwangsombeleid (update)
 - Boetebeleid, incl. forfaitaire bedragen kleine boetes
 - Rol van derden in procedures
 - Opvolging beslissingen Geschillenkamer
 - En mogelijke andere horizontale onderwerpen;
- ODGK 1.3: Verder ontwikkelen van vademecum, voor partijen voor de Geschillenkamer, alsmede van een kennisdatabank;
- ODGK 1.4: 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, en een eigen cel "litigation";
- ODGK 1.5: Samen met het Directiecomité een strategie ontwikkelen voor de inzet van het instrument cassatie, tegen beslissingen van het Marktenhof;
- ODGK 1.6: Het verder professionaliseren van de griffie, onder meer op het gebied van communicatie met externe contacten en het verder invoeren van elektronische procedures, aan de hand van een nieuw DMS;
- ODGK 1.7: Voorbereiding Digital Rulebook : Procedurele waarborgen, verband houdend met de betrokkenheid van meerdere toezichthouders onder diverse digitale wetten.

SDGK 2: Samenwerking met toezichthouders in andere lidstaten en met de EDPB

- ODGK 2.1: 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, o.a. op basis van de nieuwe EU-procedureverordening;
- ODGK 2.2: 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. Hierbij toepassing maken van Verordening 2025/2518;
- ODGK 2.3: Bijdragen aan een consistente rechtsontwikkeling in de EER, onder meer door deelname aan EDPB-subgroepen "cooperation", "enforcement" en "corrective powers".

9. Evaluatiecriteria

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

- De tijdige, passende en kwalitatieve behandeling van dossiers. De GBA mikt hierbij op een gerichte capaciteitsverschuiving om haar proactiviteit, haar productiviteit en haar impact te verhogen:
 - Het percentage klachten dat vroegtijdig/laagdrempelig wordt afgehandeld zou fors moeten stijgen, o.a. opdat er – ondanks de verhoogde instroom – geen achterstand zou ontstaan;
 - Er zullen meer (proactieve) handavingsdossiers worden geïnitieerd waarin grote impact kan gerealiseerd worden;
 - De beantwoording van individuele informatievragen vormt geen prioriteit. In de plaats daarvan zal de GBA sterker (proactief) inzetten op algemene informerende en sensibiliserende initiatieven;
 - Wanneer zij via de wettelijke kanalen om advies of goedkeuring wordt verzocht, zal de GBA in elk dossier de afweging maken of en in welke mate het een significante meerwaarde biedt om de aanvrager al dan niet (uitgebreid) te adviseren/begeleiden. Het aantal korte adviezen/beslissingen zou hierdoor significant moeten stijgen. Dit moet de GBA o.a. beter toelaten om pieken in de instroom van dossiers op te vangen.
 - Er zullen (proactief) meer algemene aanbevelingen – waar mogelijk op het niveau van de EDPB – worden voorbereid en hiervoor zullen ook meer dialogen worden opgestart met *stakeholders*.

Deze vijf efficiëntie-acties zouden samen ook ruimte moeten creëren om op eigen initiatief thematisch/sectorgericht te kunnen werken, startend bij sensibiliseren/informereren en verder evoluerend naar controle en handhaving.

- Het uitbouwen van concrete samenwerkingsverbanden met andere toezichthouders en het opstarten van nieuwe dialogen met stakeholders, zodat de GBA de vinger aan de pols houdt met de realiteit op het terrein.

Het Directiecomité zal deze algemene criteria verder vertalen naar concrete, meetbare resultaten en doelstellingen en het nieuw DMS zal hierbij een belangrijke ondersteuning bieden.