

Beleid van de GBA op grond van artikel 75 van het Reglement van Interne Orde

Artikel 22, § 1, 2°, van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit bepaalt dat de Eerstelijnsdienst een bemiddelingsprocedure opstart zodra hij dit pertinent acht.

De GBA vestigt uw aandacht op het feit dat de bemiddelingsprocedure binnen de GBA verschilt van de bemiddelingsprocedure in de zin van het *Gerechtigd Wetboek*. Het doel van bemiddeling binnen de GBA is tot maximale conformiteit en een minnelijke schikking te komen. Tevens wordt een vlotte verwerking van dossiers mogelijk gemaakt en kan een langdurige en complexe klachtenprocedure worden vermeden. De GBA wijst er ook op dat de Eerstelijnsdienst in het kader van de bemiddelingsprocedure geen grondige analyse uitvoert, noch een beslissing ten gronde neemt over de inhoud van het dossier (dit is de taak van de Geschillenkamer van de GBA). De Eerstelijnsdienst heeft de taak om de partijen *a priori* te begeleiden.

De GBA legt hierna uit onder welke voorwaarden haar Eerstelijnsdienst in klachtdossiers een bemiddelingsprocedure zal opstarten.

De Eerstelijnsdienst beperkt zich niet tot een louter formeel (on)ontvankelijkheidsonderzoek van een klacht, maar gaat bij een ontvankelijke klacht ook systematisch na of er een gereede kans bestaat dat het voorwerp ervan nog via bemiddeling kan worden aangepakt. In bevestigend geval probeert de Eerstelijnsdienst deze klacht - met inachtneming van het gegevensbeschermingsrecht - minnelijk op te lossen tussen de betrokken partijen.

Het betreft dus een aanvullende manier om klachten laagdrempelig en vroegtijdig af te handelen. Dit filtermechanisme op het niveau van de Eerstelijnsdienst helpt ook vermijden dat de Geschillenkamer en/of de Inspectiedienst van de GBA verzadigd raken door dossiers die zich lenen tot een bemiddelde oplossing. Op die manier krijgen beide diensten aldus meer ruimte om zich te focussen op de behandeling van klachten met meer maatschappelijke impact en/of de klachten die verband houden met bepaalde thematische focusgebieden of prioriteiten vastgelegd door het Directiecomité.

Het doel van dit filtermechanisme is derhalve om relatief eenvoudige geschillen vroegtijdig en pragmatisch op te lossen, met minimale procedurele belasting voor alle betrokken partijen en met een rationele taakverdeling tussen de verschillende diensten van de GBA die betrokken zijn bij de klachtenbehandeling.

De GBA acht de opstart van een bemiddelingsprocedure pertinent in o.a. de volgende types van klachtdossiers:

- Klachten die slaan op inbreuken op de rechten van de klager die nog kunnen worden opgelost door tussenkomst van de Eerstelijnsdienst;
- Klachten waarin de aangevoerde inbreuk door een eenvoudige actie van de verwerkingsverantwoordelijke kan worden geregulariseerd;



- Klachten waarin de aangevoerde inbreuk incidenteel/onvrijwillig/klein/technisch/vormelijk is en er geen systemische tekortkomingen worden blootgelegd;
- Klachten waarin de aangevoerde inbreuk geen bredere maatschappelijke betekenis heeft.

De GBA acht deze aanpak in principe minder passend bij de volgende types van klachtdossiers:

- Klachten die duiden op een ernstigere of meer systemische inbreuk;
- Klachten die een bredere maatschappelijke impact hebben (bv. klachten ingediend door grote collectieve belangenbehartigers);
- Klachten die gericht zijn tegen een hardleerse verwerkingsverantwoordelijke;
- Klachten die betrekking hebben op een aflopende inbreuk die de verwerkingsverantwoordelijke niet meer ongedaan kan maken, waarbij de “schade” al is aangericht en de klacht betrekking heeft op de inbreuk zelf en niet op herstel, gezien dit laatste niet meer mogelijk is;
- Klachten betreffende grensoverschrijdende verwerkingen.

Ontvankelijke klachten waarin succesvol werd bemiddeld kunnen worden afgesloten op het niveau van de Eerstelijnsdienst, hoewel een minnelijk akkoord tussen de betrokken partijen de toezichtsbevoegdheid van de GBA niet uitsluit.

Indien de bemiddeling faalt behandelt de Eerstelijnsdienst het dossier verder als een klacht.