Wettelijke grondslag Uitwisseling gegevens (intern) klachten

De basis voor het behandelen van klachten (zowel qua efficiëntie als gegevensdeling) vindt zijn basis op grond van artikel 6 lid 1 sub e AVG (taak van algemeen belang) & artikelen 9:1 tot en met 9:12 AWB (klachtenbehandeling als bestuursorgaan).

Toelichting:

AVG technisch moet je een grondslag hebben voor het verwerken van persoonsgegevens. Op basis van artikel 6 lid 1 sub e AVG is een taak van algemeen belang een grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens. Een voorbeeld van zo een taak van algemeen belang is de klachtenbehandeling door bestuursorgaan.

Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht geeft ons namelijk de taak van Klachtenbehandeling (taak van algemeen belang) waardoor wij aan de grondslag genoemd in artikel 6 lid 1 sub e AVG voldoen.

De basis vanuit de AWB is artikel 9:1 tot en met 9:12 AWB.
Deze kan je terug vinden in de volgende link (hoofdstuk 9):
https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2025-07-01#Hoofdstuk9

De belangrijkste artikelen die de basis vormen voor (het efficiënter inrichten van) dit proces zijn hieronder toegelicht.

Artikel 9:1 AWB:
1: Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2: Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:1 geeft de burgers het recht om over ons te klagen.

Artikel 9:2 AWB
Het bestuursorgaan **draagt zorg voor een behoorlijke behandeling** van **mondelinge en schriftelijke klachten** over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen **die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn**.

Toelichting: Het hele proces waar we nu mee bezig zijn wordt in dit artikel beschreven. Zorg dragen voor een behoorlijke behandeling. Efficiënt behandelen. Zorgen dat veel klagers niet ervoor zorgen dat we andere burgers niet behoorlijk kunnen behandelen en dat dit proces ook efficiënt en stads breed wordt uitgevoerd.

Behalve bovenstaande zijn er nog 2 andere belangrijke zaken waar rekening mee gehouden moet worden die los van het wettelijk kader staan.

1: Wij voldoen aan de grondslag die er volgens de AVG moet zijn maar er moet ook rekening gehouden worden met de overige principes van de AVG.

2: er is wettelijk gezien geen officiële definitie van een klacht maar volgens bronnen kan deze als volgt worden bestempeld: *een klacht is een uiting van ongenoegen over de manier waarop een bestuursorgaan of een persoon die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkt, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een burger of rechtspersoon heeft gedragen. Het gaat dus om een melding van ontevredenheid over een specifieke gedraging van een bestuursorgaan*.