



**SCOPE**  
EUROPE

# Complaint Procedure

SCOPE Europe Monitoring Body

Complaint Procedure.....	1
Juridisch / Uitgever.....	2
Wijzigingsoverzicht .....	2
1 Eerste contactpunt; efficiënte behandeling van klachten .....	3
2 Vereisten voor het indienen van een klacht .....	3
3 Mogelijkheid om klachten anoniem in te dienen .....	3
4 Eerste validatie van klachten.....	3
5 Samenstelling van de leden van de Klachtencommissie .....	4
6 Onafhankelijkheid van de leden van de Klachtencommissie.....	4
7 Benoeming en ontslag van de leden van de Klachtencommissie .....	5
8 Doorsturen van klachten naar de Klachtencommissie; Perioden.....	6
9 Controle en verificatie van de prestaties van het Beoordelingsorgaan .....	7
10 Raadpleging van externe deskundigen .....	7
11 Medewerking door Gecontroleerde Ondernemingen .....	7
12 Beslissing van de Klachtencommissie.....	8
13 Gegronde klachten; sancties .....	8
14 Communicatie met de klager .....	8
15 Afsluiting van een klacht.....	9
16 Kennisgeving aan de toezichhoudende autoriteit.....	10
17 Geaggregeerde en statistische informatie.....	10

## Juridisch / Uitgever

SCOPE Europe bvba  
 Wetenschapsstraat 141040  
 BRUSSEL

<https://scope-europe.eu>

[info@scope-europe.eu](mailto:info@scope-europe.eu)

Directeur  
 Jörn Wittmann

Bedrijfsregister 0671.468.741  
 BTW BE 0671.468.741

ING BelgiëIBAN  
 BE14 3631 6553 4883, SWIFT / BIC: BBRUBEBB

## Wijzigingsoverzicht

Versie	Tijdstip van bewerking	aangebrachte wijzigingen
v.2.1	April 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ verdere aanpassing aan de erkenningscriteria België</li> <li>■ aanpassingen die nodig zijn als gevolg van aanpassingen van de Code</li> </ul>
v.2.0	Augustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ lay-outverbeteringen</li> <li>■ consequente AVG-referenties</li> <li>■ verdere aanpassing aan de erkenningscriteria België</li> </ul>
v.1.0	Maart 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oorspronkelijke publicatie</li> </ul>

*Laatst herzien en afgetekend, 26. April 2021 door*

Algemeen DirecteurDirecteur

Monitoring en Auditing,  
 Juridische Zaken

## 1 Eerste contactpunt; efficiënte behandeling van klachten

- (1) Het *Toezichthoudend Orgaan* stelt procedures vast om een efficiënte en degelijke behandeling van klachten te waarborgen.
- (2) Procedures als bedoeld onder (1) kunnen verschillen naar gelang van de individuele vereisten van elke *code*,
- (3) In de procedures als bedoeld onder (1) wordt - tenzij anders bepaald - bepaald dat klachten worden gevalideerd door het *Beoordelingsorgaan* voordat zij worden doorgestuurd naar de *Klachtencommissie*; het eerste contactpunt en de communicatie met klagers wordt verzorgd door het *Bestuursorgaan*.
- (4) 8 (2) De beoordelingsprocedures zijn van overeenkomstige toepassing.

## 2 Vereisten voor het indienen van een klacht

- (1) Klachten worden in geschreven tekst ingediend; met name een indiening via een door het *Toezichthoudend Orgaan* ter beschikking gesteld daartoe bestemd online formulier is voldoende.
- (2) Elke klacht moet de onderliggende feiten en het specifieke, inbreukmakende gedrag van een *Gecontroleerde Onderneming* of *Gecontroleerde Dienst* bevatten.

- (3) Elke klacht bevat de naam en de contactgegevens van de klager, tenzij voor de anonieme procedure van artikel 3 wordt gekozen.

## 3 Mogelijkheid om klachten anoniem in te dienen

- (1) Er wordt voorzien in de mogelijkheid om klachten anoniem in te dienen.
- (2) Het *Toezichthoudend Orgaan* communiceert, waar relevant, transparant over deze optie in haar publicatiemateriaal, met name op de website.
- (3) Voor zover dit technisch mogelijk is, biedt het *Toezichthoudend Orgaan* de mogelijkheid om anonieme aanwijzingen elektronisch in te dienen.
- (4) Onder anoniem wordt verstaan zonder naam, contactgegevens of enige andere informatie aan de hand waarvan het *Toezichthoudend Orgaan* de klager rechtstreeks en buiten iedere redelijke twijfel kan identificeren. Tenzij anders bepaald, is het niet vereist dat de klager in het geheel niet kan worden geïdentificeerd, ook niet door externe entiteiten.

## 4 Eerste validatie van klachten

- (1) Het *Beoordelingsorgaan* dient in eerste instantie te valideren dat elke klacht voldoet aan de eisen volgens 2.
- (2) Het *Beoordelingsorgaan* gaat in eerste instantie na of de klacht geschikt is voor een beslissing door de

*Klachtencommissie*. Indien *het Beoordelingsorgaan* een klacht toch niet geschikt acht voor een beslissing, verzamelt *het Beoordelingsorgaan* nadere informatie, aangeleverd door de klager op grond van 14. Indien een klacht is ingediend overeenkomstig 3, tracht *het Beoordelingsorgaan* redelijkerwijs informatie te verzamelen op basis van openbaar beschikbare informatie; indien *het Beoordelingsorgaan* geen volledigheid kan bereiken om mogelijk inbreukmakend gedrag vast te stellen, documenteert *het Beoordelingsorgaan* haar redenen en sluit zij de klacht; indien de klacht voldoende informatie bevat om mogelijk inbreukmakend gedrag vast te stellen, maar bijzonderheden over de *modus operandi* en andere omstandigheden, zoals tijd en plaats, ontbreken, zendt *het Beoordelingsorgaan* de klacht door naar de *Klachtencommissie*, zodat de *Klachtencommissie* uiteindelijk kan beslissen of verder onderzoek door *het Beoordelingsorgaan* gepast is.

- (3) Klachten die duidelijk ongegrond of buitensporig zijn, worden verworpen, zie details in 15.
- (4) Indien een klacht met succes is gevalideerd, zendt *het Beoordelingsorgaan* de klacht door naar de *Klachtencommissie*.

## 5 Samenstelling van de leden van de Klachtencommissie

- (1) De *Klachtencommissie* bestaat uit ten minste drie (3) leden.
- (2) De samenstelling van de *Klachtencommissie* waarborgt de nodige deskundigheid in verband met de *Code*.
- (3) De deskundigheid van de leden van de *Klachtencommissie* moet in overeenstemming zijn met het onderwerp van de *Code*.

## 6 Onafhankelijkheid van de leden van de Klachtencommissie

- (1) De leden van de *Klachtencommissie* zijn onafhankelijk en niet gebonden door instructies.
- (2) Indien een lid van de *Klachtencommissie* een persoonlijk belangenconflict heeft als gevolg van huidige of vroegere privé- of beroepsactiviteiten, die verband houden of hebben gehouden met een *Gecontroleerde Onderneming* of *Gecontroleerde Dienst* en de bepalingen van een *Code*, zoals dienstverbanden, het verlenen van advies- of juridische diensten, of andere professionele diensten, dient het betreffende lid dit belangenconflict onmiddellijk aan de *Klachtencommissie* te melden. Leden die een belangenconflict hebben ont-huld, mogen niet deelnemen aan een beslissing die verband houdt met dit belangenconflict.

- (3) De leden van de *Klachtencommissie* worden benoemd voor een termijn van ten minste drie (3) jaar.

## 7 Benoeming en ontslag van de leden van de Klachtencommissie

- (1) De leden van de *Klachtencommissie* worden benoemd door het *Bestuursorgaan* overeenkomstig het bepaalde in 5 en 6; opeenvolgende benoemingen zijn mogelijk.
- (2) Om het passende deskundigheidsniveau te waarborgen, geschiedt de benoeming in overleg met het *Beoordelingsorgaan*.
- (3) De leden van de *Klachtencommissie* kiezen uit hun midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.
- (4) Ontslag van leden van de *Klachtencommissie* is altijd mogelijk op grond van een gegronde reden. Er is sprake van een gegronde reden indien het *Toezichthoudend Orgaan* kennis krijgt van substantiële feiten waardoor een verder lidmaatschap van de *Klachtencommissie* onredelijk wordt, waarbij alle aspecten van geval tot geval worden bekeken, met name indien dergelijke feiten de indruk van een onafhankelijk en betrouwbaar *Toezichthoudend Orgaan* in gevaar kunnen brengen. Dit geldt in het bijzonder indien het betrokken lid van de *Klachtencommissie* niet heeft voldaan aan zijn transparantieverplichtingen, met name wat betreft het bekend maken van eventuele

belangenconflicten. Het wordt eveneens als een goede reden beschouwd indien de bevoegde toezichthoudende autoriteit haar bezorgdheid uit over mogelijke - voortdurende - belangenconflicten van een lid.

- (5) In beginsel mogen leden van de *Klachtencommissie* niet betrokken zijn bij andere taken van het *Toezichthoudend Orgaan*, zoals het uitvoeren van beoordelingen. Indien en voor zover personeel ook betrokken is bij de beoordeling, mogen deze personen niet betrokken zijn bij de behandeling van klachten met betrekking tot *Gecontroleerde Ondernemingen of Gecontroleerde Diensten* die zij zelf hebben beoordeeld.
- (6) Ontslag van leden van de *Klachtencommissie* is alleen mogelijk zonder opgaaft van reden, in geval vanonder de in dit artikel genoemde criteria, met name 7 (7) en (8).
- (7) Indien de leden van de *Klachtencommissie* hun diensten niet pro deo of uitsluitend tegen een op een zaak toegesneden vergoeding verlenen, maar tegen een periodieke (forfaitaire) vergoeding, worden de leden van de *Klachtencommissie* benoemd voor een termijn van ten minste één jaar, in afwijking van 6 (3) wordt hun ambtstermijn - ten minste - telkens automatisch met zes (6) maanden verlengd, tot de minimumtermijn als bepaald in 6 (3) zal zijn bereikt. Het *Toezichthoudend Orgaan* heeft het recht elk lid van de

*Klachtencommissie* met ingang van het einde van elke automatische verlenging zonder reden te ontslaan, met inachtneming van een voorafgaande kennisgevingstermijn van drie maanden.

- (8) Indien de leden van de *Klachtencommissie* hun diensten hetzij pro deo, hetzij uitsluitend tegen een op de zaak toegesneden vergoeding verlenen, en indien de minimumtermijn zoals vastgesteld in 6 (3) reeds is verstreken, is ontslag van leden van de *Klachtencommissie* om de twaalf maanden mogelijk, met een voorafgaande kennisgeving van drie maanden door het Toezichthoudend Orgaan.

## 8 Doorsturen van klachten naar de Klachtencommissie; Perioden

- (1) *Het Beoordelingsorgaan* zendt elke gevalideerde klacht (zie 4) samen met alle relevante informatie en documenten binnen een passende termijn door naar de *Klachtencommissie*. Deze termijn gaat in zodra het *Beoordelingsorgaan* alle informatie heeft ontvangen die nodig is om een klacht te valideren.
- (2) Indien *het Beoordelingsorgaan* een klacht niet binnen tweemaal de termijn van de standaardtermijn kan valideren of afwijzen, stelt *het Beoordelingsorgaan* de *Klachtencommissie* in kennis van het bestaan van een dergelijke klacht, met opgave van de redenen waarom er geen validering of afwijzing heeft plaatsgevonden.
- (3) Indien de *Klachtencommissie* een klacht niet geschikt acht voor een uitspraak, stuurt zij de klacht terug naar *het Beoordelingsorgaan* voor verdere verduidelijking overeenkomstig 14. Bij de nadere toelichting volgt *het Beoordelingsorgaan* de eventueel door de *Klachtencommissie* gegeven aanwijzingen of vragen op.
- (4) Indien de *Klachtencommissie* een klacht geschikt acht voor een uitspraak, streeft zij naar een tijdige uitspraak, met dien verstande dat - voor zover mogelijk - definitieve uitspraken moeten worden gedaan binnen drie maanden gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij het *Beoordelingsorgaan*. Indien en voorzover een definitief besluit niet binnen deze termijn kan worden bereikt, wordt de klager daarvan in kennis gesteld, met opgave van redenen, zoals de complexiteit van de klachten of het feit dat de klacht op het tijdstip van ontvangst nog niet gereed was voor een besluit. Indien de klacht op het tijdstip van ontvangst niet gereed was voor een besluit - bijvoorbeeld omdat relevante informatie ontbrak of de verstrekte informatie dubbelzinnig of zelfs onjuist was - mag dit niet resulteren in enig nadeel voor het Toezichthoudend Orgaan.
- (5) *Het Toezichthoudend Orgaan* stelt de klager in kennis van de strekking van 8 (4) bijvoorbeeld in haar ontvangstbevestiging. Het Toezichthoudend Orgaan informeert de klager op redelijk verzoek tevens over de stand van de behandeling.

## 9 Controle en verificatie van de prestaties van het Beoordelingsorgaan

- (1) De *Klachtencommissie* heeft toegang tot alle relevante documenten van het *Beoordelingsorgaan* om na te gaan of het *Beoordelingsorgaan* met betrekking tot de behandeling van klachten naar behoren heeft gepresteerd, namelijk de validering en afwijzing van klachten in geval van kennelijke ongegrondheid of buitensporigheid.
- (2) Het *Beoordelingsorgaan* registreert de ontvangst en het verloop van klachten statistisch. Deze statistieken worden jaarlijks aan de *Klachtencommissie* voorgelegd.

## 10 Raadpleging van externe deskundigen

- (1) Indien de *Klachtencommissie* in een bepaald geval professionele kennis nodig heeft die nog niet binnen haar samenstelling valt, raadpleegt de *Klachtencommissie* externe deskundigen, zijnde personen of instellingen, die advies uitbrengen over specifieke kwesties, op voorwaarde dat deze externe deskundigen verklaren dat zij niet aan enige belangenverstremming onderhevig zijn.
- (2) Indien de bepalingen van een *Code* aanvullende, specifieke deskundigheid vereisen die niet rechtstreeks verband houdt met gegevensbescherming, maar met de

specifieke kenmerken van een bepaalde sector, verzoekt de *Klachtencommissie* om extra deskundigen aan te stellen bij de *Klachtencommissie* of stelt zij procedures voor professionele raadpleging vast, met name wanneer dergelijke externe raadpleging geschikter wordt geacht in overeenstemming met 1 (1).

- (3) Wanneer de *Klachtencommissie* vaak externe raadpleging nodig heeft overeenkomstig 10 (1), wordt 10 (2) van overeenkomstige toepassing.
- (4) Een procedure voor professioneel overleg zoals benoemd in 10 (2) kan een adviesraad zijn met transparantiemechanismen overeenkomstig 6.

## 11 Medewerking door Gecontroleerde Ondernemingen

- (1) De *Gecontroleerde Ondernemingen* verstrekken desgevraagd binnen een passende termijn alle relevante informatie voor de behandeling van een klacht aan de *Klachtencommissie*.
- (2) Informatie die als vertrouwelijk moet worden behandeld, wordt door de *Gecontroleerde Onderneming* uitdrukkelijk als zodanig aangemerkt. De *Klachtencommissie* draagt er zorg voor dat de vertrouwelijkheid jegens de klager wordt gerespecteerd, tenzij dit bij wet verboden is.



## 12 Beslissing van de Klachtencommissie

- (1) De *Klachtencommissie* beslist bij gewone meerderheid van de uitgebrachte stemmen. Onthoudingen worden niet meegeteld. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter.
- (2) De beslissing van de *Klachtencommissie* wordt gedocumenteerd en met redenen omkleed, waarbij ten minste de belangrijkste feiten en de overkoepelende redenen voor elke beslissing worden vermeld.

## 13 Gegronde klachten; sancties

- (1) Indien de *Klachtencommissie* een klacht gegrond acht, beslist zij over passende maatregelen.
- (2) De *Klachtencommissie* doet haar uitspraak toekomen aan het *Beoordelingsorgaan*. Passende maatregelen worden gekozen uit de door de Code bepaalde maatregelen.
- (3) Het *Toezichthoudend Orgaan* deelt haar beslissingen en genomen maatregelen mee aan de *Gecontroleerde Onderneming*; de acties worden door het *Beoordelingsorgaan* ten uitvoer gelegd. Indien de *Klachtencommissie* in haar uitspraak geen termijn heeft bepaald, stelt het *Beoordelingsorgaan* een passende termijn vast waarbinnen de *Gecontroleerde Onderneming* de uitspraken van de *Klachtencommissie* dient op te volgen en uit te voeren. 6.2 (2) van de

Beoordelingsprocedure is van overeenkomstige toepassing, tenzij in de uitspraak van de *Klachtencommissie* anders is bepaald. Indien en voor zover haalbaar, zal het Toezichthoudend Orgaan - naast het vragen van een formele bevestiging - de implementatie tijdig individueel verifiëren, rekening houdend met de aard van de betreffende niet-naleving.

- (4) Indien het *Beoordelingsorgaan* van oordeel is dat een andere maatregel dan die door de *Klachtencommissie* is gekozen, adequaat is, bijvoorbeeld omdat deze afwijkt van eerdere jurisprudentie van de *Klachtencommissie*, kan zij de *Klachtencommissie* daarvan in kennis stellen en om heroverweging verzoeken. De *Klachtencommissie* besluit dan of en in hoeverre zij van haar oorspronkelijke beslissing afwijkt.

## 14 Communicatie met de klager

- (1) Voor zover mogelijk wordt de klager - ten minste langs geautomatiseerde weg - in kennis gesteld van de ontvangst van de klacht.
- (2) Indien het *Beoordelingsorgaan* of de *Klachtencommissie* van oordeel is dat over een klacht geen uitspraak kan worden gedaan, wordt de klager geraadpleegd voor nadere toelichting.
- (3) De klager wordt om verdere bijstand verzocht, met name door middel van specifieke vragen en verzoeken om specifieke informatie door het *Beoordelingsorgaan*.

- (4) *Het Beoordelingsorgaan* deelt de klager duidelijk en onomwonden mee dat zijn medewerking verplicht is, met name door elke vraag binnen een passende termijn te beantwoorden.
- (5) Deze termijn gaat in op de datum van ontvangst van het verzoek door de klager.
- (6) Deze termijn kan op redelijk verzoek van de klager met twee (2) weken worden verlengd.
- (7) Indien de klager niet binnen de passende termijn voldoet aan zijn verplichting tot medewerking overeenkomstig (4) wordt de klacht geseponneerd en is de procedure volgens 15 van toepassing, op voorwaarde dat de klager vooraf van dit gevolg in kennis is gesteld.

## 15 Afsluiting van een klacht

- (1) Indien een klacht wordt afgewezen, met name wegens het ongegronde of buitensporige karakter ervan overeenkomstig 4 (3) of het ontbreken van een vereiste overeenkomstig 2 wordt de klager daarvan in kennis gesteld. De klager wordt tevens in kennis gesteld van de mogelijkheid om zijn klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteiten.
- (2) Indien *de Klachtencommissie* geen overtreding vaststelt en derhalve van oordeel is dat een klacht ongegrond is, stelt het *het Beoordelingsorgaan* in kennis van zijn besluit. *Het Beoordelingsorgaan* stelt de klager in kennis van zijn besluit en informeert hem over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteiten.
- (3) Indien *de Klachtencommissie* een overtreding vaststelt, en derhalve van oordeel is dat een klacht gegrond is, stelt zij het *Beoordelingsorgaan* daarvan in kennis, die de klager daarvan in kennis stelt en de door *de Klachtencommissie* opgelegde maatregelen ten uitvoer legt.
- (4) In geval van 14 (7) voert *het Beoordelingsorgaan* een ad-hocbeoordeling uit overeenkomstig de bepalingen van de beoordelingsverordening, indien de door de klager verstrekte informatie gereede twijfel doet ontstaan over de naleving van de voorschriften door een *Gecontroleerde Onderneming of dienst*.
- (5) Indien en voor zover de *Klachtencommissie* een klacht van vitaal belang acht voor de algemene ontvangst en interpretatie van de toepasselijke Code, maar niet heeft besloten dat een publicatie van de klacht op zijn plaats is, beslist de *Klachtencommissie* of de Monitoring Body een geparafraseerde samenvatting van de betreffende zaak, de genomen besluiten en de daaraan gerelateerde redenen publiceert, mits een dergelijke geparafraseerde samenvatting geen afbreuk doet aan redelijke belangen van vertrouwelijkheid van de betrokken partijen.

## 16 Kennisgeving aan de toezicht- houdende autoriteit

- (1) Het *Beoordelingsorgaan* stelt de toezicht- houdende autoriteit in kennis van elk besluit van *de Klachtencommissie*, met ver- melding van de belangrijkste feiten en de overkoepelende redenen voor elk besluit.
- (2) De genomen maatregelen omvatten alle opgelegde sancties als bepaald in de *Code*, alsmede alle klachten die zijn afge- wezen op grond van 14 (7).
- (3) *Het Beoordelingsorgaan* verstrekt *de Klachtencommissie* alle relevante infor- matie.

## 17 Geaggregeerde en statistische informatie

- (1) *Het Beoordelingsorgaan* stelt geaggre- geerde en statistische informatie over klachten op.
- (2) Dergelijke informatie moet voldoen aan de vereisten zoals bepaald bij wet en of accreditatie, alsmede aan de vereisten zo- als bepaald in de toepasselijke *Code*.
- (3) Geaggregeerde en statistische informatie wordt verstrekt aan de bevoegde autoritei- ten, indien van toepassing, en dergelijke gegevens worden gepubliceerd, voor zo- ver vereist door de wet, accreditatievereis- ten, toepasselijke *Codes*, of eenvoudig- weg noodzakelijk voor een betrouwbaar toezicht, op voorwaarde dat een derge- lijke publicatie nooit buitensporig is ge- zien conflicterende belangen en rechten.



**SCOPE**  
EUROPE

#### **Over SCOPE Europe**

SCOPE Europe sprl / bvba (SCOPE Europe) is een dochteronderneming van de SRIW. Het is gevestigd in Brussel en is een voortzetting en aanvulling van de portefeuille van de SRIW in Europa. Het is een geaccrediteerd toezichhoudend orgaan onder de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming sinds mei 2021, op grond van artikel 41 AVG. SCOPE Europe heeft expertise verzameld in het afstemmen van de behoeften en belangen van de industrie en de betrokkenen op geloofwaardige maar ook strenge bepalingen en controles. SCOPE Europe treedt ook op toezichhoudend orgaan voor de EU-gedragscode inzake gegevensbescherming voor leveranciers van clouddiensten en is betrokken bij andere AVG-gedragscode-initiatieven.