

Vragen en tips aan de Autoriteit Persoonsgegevens

De afdeling Frontoffice van de AP beantwoordt vragen en behandelt tips over (mogelijke) overtredingen van de privacywetgeving. In 2016 kreeg de AP 8.799 vragen en tips, een toename van bijna 30 procent ten opzichte van 2015. Het grootste deel van de vragen en tips kwam binnen via het [telefonisch spreekuur](#) en het speciale [tipformulier](#) op de website van de AP.

Sectoren

De meeste vragen en tips uit 2016 gingen over de sectoren handel & dienstverlening (35,8%), overheid (17,1%), zorg & welzijn (12,5%) en arbeid (12,3%). De minste vragen en tips kwamen binnen over politie & justitie (1,7%) en internationale organisaties (0,3%).

Tabel 1 Verdeling vragen en tips over sectoren

Handel & dienstverlening	3.151
Overheid	1.506
Zorg & welzijn	1.100
Arbeid	1.084
Internet	553
Andere sector (zie tabel 2 voor een specificatie)	478
Betrokkene	442
Sociale zekerheid	159
Telecom	158
Politie & justitie	147
Internationale organisaties	21
Totaal	8.799

Tabel 2 Verdeling vragen en tips binnen categorie 'Andere sector'

Cultuur, sport & recreatie	180
Belangenorganisatie	127
Toeziachter	56
Overige	39
Religieuze instelling	33
Onderzoeks- & researchinstituut	20
Media	19
Klachteninstantie	4
Totaal	478

Binnen de top vier van sectoren gingen de meeste vragen en tips over de volgende subsectoren:

1. Handel & dienstverlening: detailhandel (7,2%) en banken (6,5%).
2. Overheid: gemeenten (52,3%) en onderwijs (24,1%).
3. Zorg & welzijn: medische zorg (56,1%), verzorgingszorg (17,6%) en zorgverzekeraars (13,8%).
4. Arbeid: werkgevers (77%) en uitzendbureaus (12,2%).

Onderwerpen

De meest voorkomende onderwerpen waren identificatie en/of de registratie van het burgerservicenummer (17,2%), derdenverstrekking (13,9%) (organisaties die persoonsgegevens aan andere organisaties doorgeven), datalekken (10,3%), beveiliging (7%) en internet (6,2%).

Acties naar aanleiding van tips

Frontoffice analyseert alle binnengekomen tips en geeft vervolgens de tips over (waarschijnlijke) overtredingen door aan de afdelingen Toezicht. Deze tips kunnen reden zijn om een onderzoek te starten (voor de criteria om onderzoek te doen, zie de [Beleidsregels handhaving](#)). De AP kan er ook voor kiezen niet direct een officieel onderzoek te starten, maar een zogeheten alternatieve interventie in te zetten. Zo kunnen waarschuwingsbrieven en/of gesprekken met organisaties al genoeg zijn om overtredingen te laten beëindigen.

In 2016 heeft Frontoffice 303 zaken alternatief behandeld. Zo verstuurde Frontoffice in verschillende situaties waarschuwingsbrieven.

Aantal waarschuwingsbrieven per onderwerp in 2016

Datalekken	50
Kopie ID/BSN	45
Arbeidsrelatie	43
Beveiliging	9
Camaratoezicht	9
Toestemming	1
Totaal	157

Daarnaast voerde Frontoffice waarschuwingsgesprekken met diverse bedrijven en organisaties.

Aantal waarschuwingsgesprekken per onderwerp in 2016

Beveiliging	65
Kopie ID/BSN	37
Camaratoezicht	16
Datalekken	10
Bijzondere gegevens	6
Bovenmatige gegevensverwerking	5
Gegevens kinderen op internet	4
Toestemming	2
Kosten inzage	1
Totaal	146