

Rapport

Bekendheid en beleving informatieplicht onder burgers

Kwantitatief onderzoek onder burgers

Maarten Tolboom/Lea Mazor

Z1684 | Februari 2006

Bestemd voor:

College Bescherming Persoonsgegevens

Sigrid de Koff

Richard Wishaw

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Belang WBP en informatieplicht voor de burger	3
1.2	Onderzoek onder burgers naar de beleving van de informatieplicht	4
<hr/>		
2	Burgers zijn weinig bekend met de informatieplicht	5
<hr/>		
3	Burgers hechten wel belang aan de informatieplicht	6
3.1	Een meerderheid van de burgers hecht veel belang aan de informatieplicht	6
3.2	Informatieplicht heeft volgens burgers nut	7
<hr/>		
4	Burgers hebben twijfels over naleving informatieplicht bij bedrijven	8
4.1	Minderheid burgers is naar eigen zeggen geïnformeerd over de vastlegging van hun gegevens	8
4.2	Merendeel burgers denkt dat hun gegevens onrechtmatig zijn verstrekt aan derden	12
<hr/>		
5	Informatie van het CBP bereikt burgers vooralsnog in beperkte mate	15
<hr/>		
6	Conclusies en aanbevelingen	18

1 Inleiding

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) houdt onder de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) toezicht op de naleving van wetten die het gebruik van persoonsgegevens regelen. Op eigen initiatief of op verzoek van een belanghebbende kan het CBP onderzoeken of de manier waarop persoonsgegevens in een bepaalde situatie zijn gebruikt, in overeenstemming is met de wet en daaraan zonedig gevolgen verbinden. Bij overtreding van de wet of daarop gebaseerde regelingen kan het CBP overgaan tot bestuursdwang of een dwangsom opleggen.

1.1 Belang WBP en informatieplicht voor de burger

Eén van de belangrijkste pijlers van de WBP is transparantie voor betrokkenen bij de verwerking van hun persoonsgegevens. Dit wordt onder andere gewaarborgd door de in de WBP vastgelegde informatieplicht. De wet verplicht de verantwoordelijke in principe de betrokkene te informeren als er persoonsgegevens worden verwerkt. De informatieplicht geldt voor *alle* verwerkingen van persoonsgegevens. De informatieplicht houdt voor organisaties in dat zij de betrokken persoon informeren over¹:

1. De identiteit (de naam, het adres en de plaats) van de organisatie die de persoonsgegevens verwerkt;
2. Het doel van de gegevensverwerking.

Deze informatieverplichting stelt iemand in staat zijn rechten uit te oefenen en een onjuiste gegevensverwerking aan te vechten. Het is dus van groot belang dat de informatieverplichting door de verantwoordelijke wordt nageleefd. Door de technologische ontwikkelingen worden steeds meer persoonsgegevens verwerkt. Deze mogelijkheden kunnen een bedreiging vormen voor de privacy van de burger. Het is voor organisaties steeds makkelijker om persoonsgegevens op verschillende manieren te gebruiken of aan anderen te verstrekken. Daardoor kan de betrokkene niet altijd overzien wat er met zijn gegevens gebeurt en bestaat het gevaar dat er inbreuk wordt gemaakt op zijn of haar privacy. Het CBP heeft in 2005-2006 de informatieverplichting op de agenda staan. Om de naleving van de informatieplicht op een effectieve manier te bevorderen is het nodig meer te weten over de wijze waarop en de mate waarin organisaties hieraan invulling geven. Daarnaast is het van belang om te weten welke redenen aan een eventuele slechte naleving ten grondslag liggen.

¹ Zie artikel 33, tweede lid en artikel 34, tweede lid WBP

1.2 Onderzoek onder burgers naar de beleving van de informatieplicht

Het CBP heeft TNS NIPO Consult gevraagd om een onderzoek te doen onder *burgers*. De doelstelling luidde als volgt:

Verschaf het CBP inzicht in de beleving van burgers rondom informatieplicht. Stel het CBP in staat de onderzoeksresultaten te gebruiken als bouwstenen voor het voorlichtingstraject.

Om de doelstelling te realiseren is informatie verzameld over de bekendheid, het belang en beleving van burgers ten aanzien van de informatieplicht bij het Nederlandse publiek. Hiertoe heeft TNS NIPO Consult in augustus 2005 kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Er zijn 650 burgers benaderd waarvan er 554 burgers op de vragenlijst hebben gereageerd (respons van 85 %). Hiervoor is gebruik gemaakt van TNS NIPObase. Dit is een database van 200.000 respondenten die hebben aangegeven regelmatig mee te willen doen aan onderzoek van TNS NIPO. Deze database is zo samengesteld dat het een representatief beeld van de Nederlandse bevolking geeft. Van de respondenten in deze database is standaard een groot aantal achtergrondgegevens bekend. De respondenten uit TNS NIPObase zijn ondervraagd via capi@home. Dit betekent dat de respondenten de vragenlijst hebben ingevuld via hun eigen computer. Voordeel hiervan is dat de respondenten de vragenlijst kunnen invullen op een zelf gekozen moment. Dit houdt in dat zij ruim de tijd kunnen nemen om de vragen te beantwoorden. Dit komt de kwaliteit van de antwoorden ten goede.

De resultaten zijn gewogen naar: leeftijd (18+), geslacht en welstandsklasse. De resultaten zijn op die manier representatief voor de Nederlandse bevolking. Gevraagd is naar het oudste hoofd van het huishouden.

2 **Burgers zijn weinig bekend met de informatieplicht**

Een ruime meerderheid van de burgers zegt niet of nauwelijks op de hoogte te zijn van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (67%). Ook zegt een ruime meerderheid van de burgers niet of nauwelijks op de hoogte te zijn van de informatieplicht (68%).

Ook degenen die wel zeggen bekend te zijn met de informatieplicht (29%), geven slechts in beperkte mate hieraan de juiste betekenis. Van deze 29 % noemt ongeveer 14% het juiste antwoord wanneer wordt gevraagd toe te lichten wat de informatieplicht inhoudt.

Burgers die zeggen te weten wat de informatieplicht inhoudt, geven hieraan de volgende invulling:

- Er mogen geen persoonsgegevens doorgegeven worden aan derden (zonder toestemming) (30% van de 29%);
- Instanties moet de personen informeren over wat ze met de persoonsgegevens doen/ met welk doel (14% van de 29%);
- Instanties die persoonsgegevens vastleggen moeten de personen hierover informeren (9% van de 29%).

Daarnaast denkt een deel van de burgers dat de informatieplicht inhoudt dat:

- Iedereen zich moet kunnen legitimeren (11%);
- Instanties gedwongen worden om informatie te verstrekken aan derden, bijvoorbeeld Justitie (11%).

3 Burgers hechten wel belang aan de informatieplicht

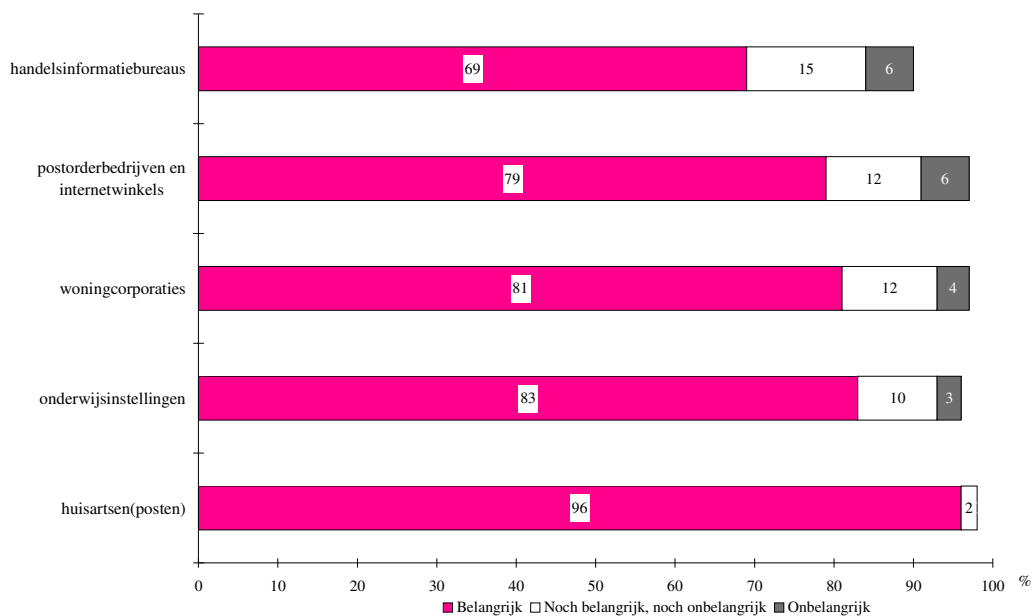
3.1 Een meerderheid van de burgers hecht veel belang aan de informatieplicht

Ofschoon maar weinig burgers weten wat de informatieplicht inhoudt, geeft – na een korte uiteenzetting van de informatieplicht - een meerderheid (70%) aan belang te hechten aan de informatieplicht. Een vijfde (21%) vindt de informatieplicht noch belangrijk, noch onbelangrijk en een klein deel (3%) hecht er nauwelijks waarde aan.

Het meeste belang hechten zij aan een goede naleving van de plicht onder huisartsen (96%). Burgers hebben ook het meeste vertrouwen in deze branche als het gaat om de naleving van de informatieplicht. Dit is een opvallend contrast met de branche zelf waar ‘slechts’ 51% van de huisartsen zegt de informatieplicht belangrijk te vinden.

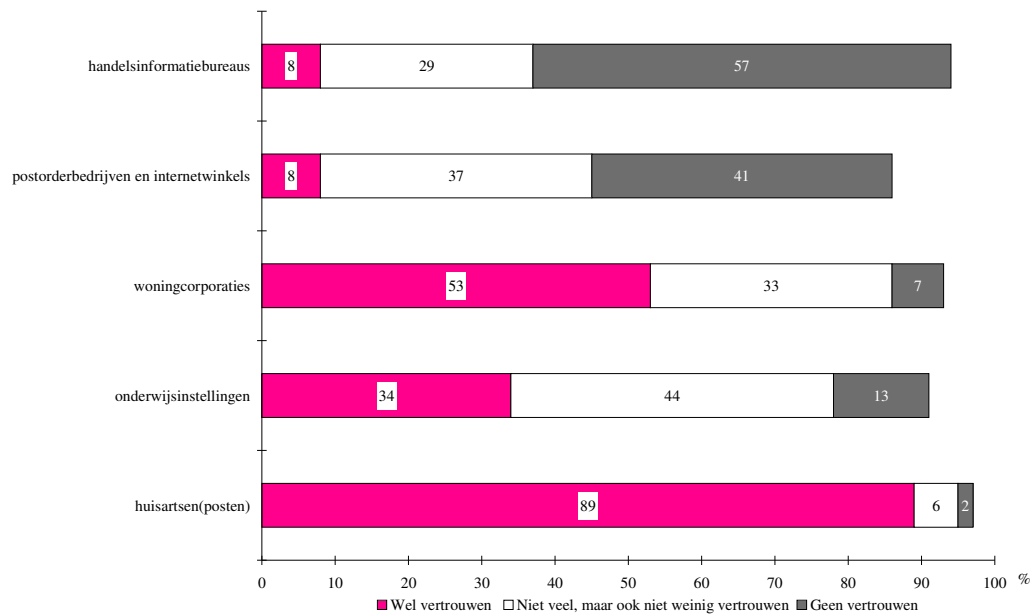
Het minst belangrijk vinden zij de naleving bij handelsinformatiebureaus, maar zij hebben er ook het minst vertrouwen in dat deze branche de plicht goed naleeft.

1 | Belang naleving voor burgers bij de diverse onderzochte branches (n=554)
(gesloten vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

2 | Vertrouwen van burgers in naleving informatieplicht door de diverse onderzochte branches (n=554) (gesloten vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

3.2 Informatieplicht heeft volgens burgers nut

Wat voor burgers het nut is het van de informatieplicht, is hen gevraagd via een gesloten vraag met meerdere antwoordcategorieën. Burgers zien op verschillende manieren het nut in van de informatieplicht.

Het nut van de informatieplicht is volgens burgers:

- Burgers hebben het recht om te weten welke persoonsgegevens of andere informatie wordt doorgegeven aan andere organisaties (56%);
- Dat men op de hoogte is voor welk doel gegevens worden gebruikt (48%);
- Misbruik van gegevens tegengaan (48%);
- CBP kan blijven controleren of bedrijven zich aan de wet houden (48%);
- Burgers hebben het recht om te weten of de gegevens zijn vastgelegd (46%);
- Dat men op de hoogte is welke organisatie de gegevens heeft verstrekt (39%);
- Kunnen nagaan of gegevens op de juiste wijze worden verwerkt (34%).

Ongeveer één op de tien burgers (12%) kan niet noemen wat het nut is van de informatieplicht en 3% van de burgers vindt dat de informatieplicht helemaal geen nut heeft.

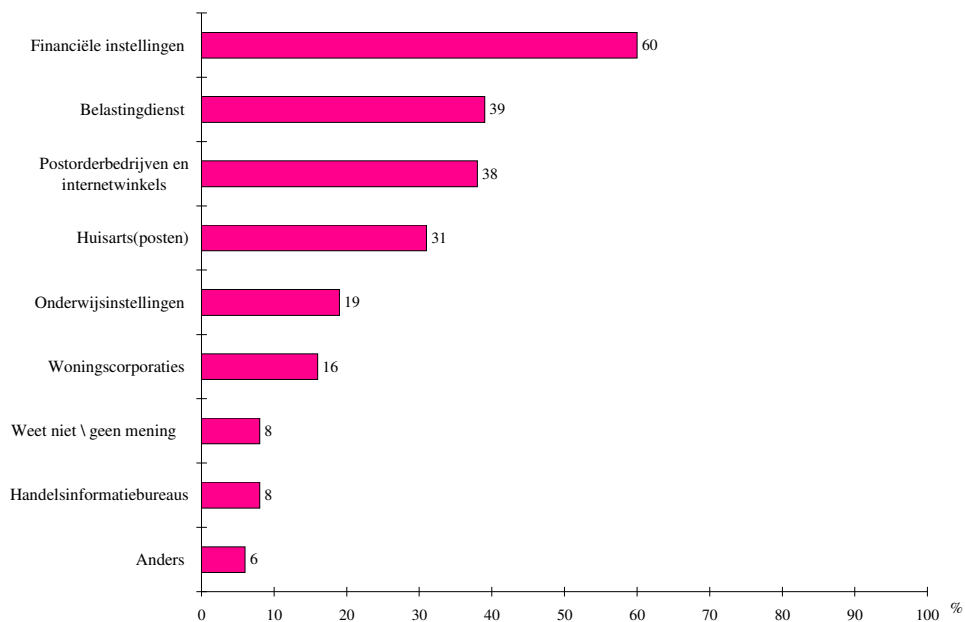
4 Burgers hebben twijfels over naleving informatieplicht bij bedrijven

4.1 Minderheid burgers is naar eigen zeggen geïnformeerd over de vastlegging van hun gegevens

Bijna de helft van de burgers (45%) zegt vooraf niet te zijn geïnformeerd over de vastlegging van hun gegevens als hen gevraagd wordt of zij wel eens door organisaties op de hoogte zijn gesteld van het feit dat hun gegevens waren vastgelegd. Ongeveer een vijfde van de burgers (18%) weet het niet. Bijna vier op de tien burgers (38%) meent hierover wel te zijn geïnformeerd.

Aan hen is gevraagd door welke organisaties zij wel eens hierover zijn geïnformeerd. Het meest is men geïnformeerd door financiële instellingen (60%) gevolgd door de Belastingdienst (39%) en postorderbedrijven/internetwinkels (38%).

3 | *Door welke organisaties bent u wel eens geïnformeerd? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=208) (gesloten vraag)*



Bron: TNS NIPO, 2005

Burgers die naar eigen zeggen wel eens zijn geïnformeerd door een organisatie blijken op diverse manieren op de hoogte gesteld van de vastlegging van hun gegevens. In figuur 4 staat het overzicht van de organisaties die burgers wel eens geïnformeerd hebben en op welke wijze zij dit hebben gedaan. Het meest noemen burgers financiële instellingen (124 maal genoemd), het minst noemen burgers handelsinformatiebureaus (16 maal genoemd). Meestal is men schriftelijk geïnformeerd, maar ook mondeling via e-mail of de website van een organisatie.

4 | Op welke wijze bent u toen geïnformeerd door de betreffende instelling?
(gesloten vraag)

	Huisartsen(posten)	Onderwijsinstelling	Woningcorporatie	Handelsinformatiebureaus	Postorderbedrijven en internetwinkels	Belastingdienst	Financiële instellingen
	%	%	%	%	%	%	%
• Mondeling ('face to face')	52	26	21	6	8	2	17
• Schriftelijk	38	72	55	44	39	57	56
• Via een formulier dat ik moest invullen	19	23	42	31	39	35	39
• Via een brochure	17	15	9	13	13	13	19
• Telefonisch	6		3	19	4	1	4
• Via een e-mail	3		42	31	34	2	1
• Via de productwaarden	2	3	3	19	11		10
• Via de website van de organisatie	2		9	13	27	11	6
	(n=64)	(n=39)	(n=33)	(n=16)	(n=79)	(n=82)	(n=124)

Ook is aan burgers gevraagd wat voor informatie de betreffende instelling toen heeft verstrekt. Naar eigen zeggen is men geïnformeerd over:

- Het doel van de gegevensverzameling.
- De identiteit van de betreffende instelling.
- Welke informatie is vastgelegd.

Onderstaand overzicht toont wat de verschillende branches voor informatie hebben verstrekt.

5 | Welke informatie heeft de betreffende instelling toen aan u verstrekt?(gesloten vraag)

	Huisartsen(posten)	Onderwijsinstelling	Woningcorporatie	Handelsinformatiebureaus	Postorderbedrijven en internetwinkels	Belastingdienst	Financiële instellingen
	%	%	%	%	%	%	%
- De organisatie geeft aan welke gegevens over mij worden vastgelegd	63	67	58	69	68	67	68
- De organisatie geeft aan voor welk doel de gegevens worden gebruikt	56	56	45	56	56	23	60
- De organisatie geeft aan wie hij is	25	33	15	38	18	51	23
	(n=64)	(n=39)	(n=33)	(n=16)	(n=79)	(n=82)	(n=124)

Ten aanzien van de vastlegging van gegevens is burgers gevraagd wat zij denken te kunnen doen wanneer de gegevens onjuist zijn vastgelegd (open vraag). De helft van de burgers kan hierop geen antwoord geven (51%). Een kwart van de burgers (26%) denkt dat er een mogelijkheid tot correctie bestaat. Daarnaast denkt men dat betreffende organisatie er op aan gesproken kan worden (12%) of dat er bezwaar kan worden aangetekend (6%).

6 | *Wat denkt u allemaal te kunnen doen indien uw gegevens niet (geheel) juist zijn vastgelegd?(n=554)(open vraag)*

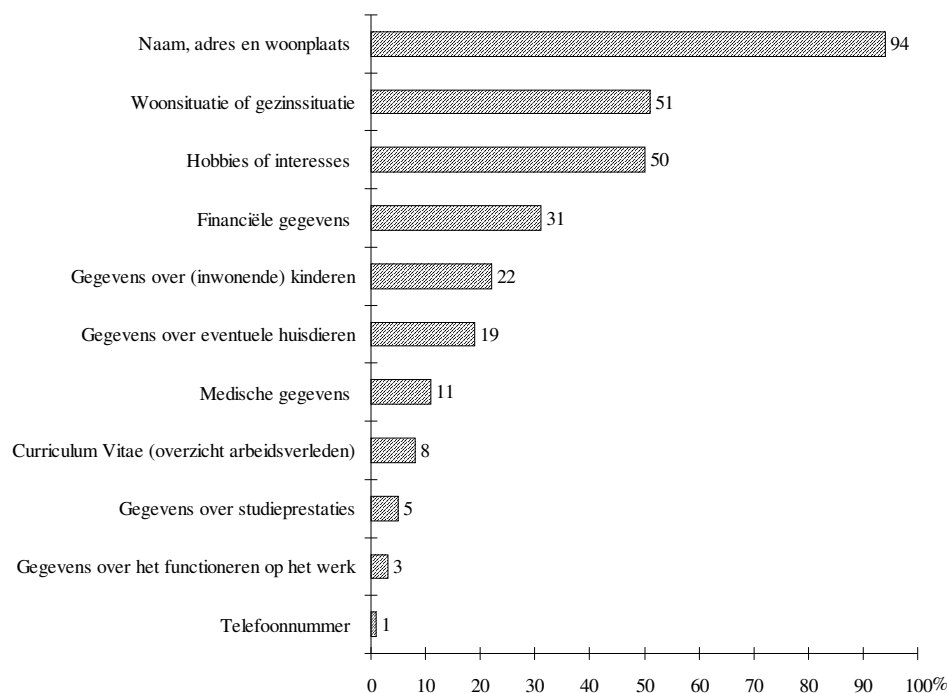
	%
• Laten corrigeren\veranderen, gegevens wijzigen	26
• De desbetreffende organisatie er over aanspreken/ bellen	12
• Bezwaar aantekenen	6
• Weinig, niets	4
• Aangifte/ aanklacht, rechtszaak aanspannen	4
• Aangeven dat de gegevens verwijderd moeten worden	4
• Klacht indienen/ klachtencommissie inschakelen commissie inschakelen	3
• Informatie/ gegevens opvragen, gegevens inzien ging vragen	2
• Bevestiging van de wijziging vragen, controle van de wijziging	1
• Er gebruik van maken (fraude etc.), je kunt illegale dingen doen	1
• Weet niet	44

4.2 Merendeel burgers denkt dat hun gegevens onrechtmatig zijn verstrekt aan derden

Aan de burgers is ook de vraag voorgelegd of zij denken dat hun gegevens aan andere organisaties worden verstrekt zonder dat zij daar toestemming voor geven. Het merendeel (74%) van de burgers denkt dat dit het geval is.

Hoofdzakelijk denken zij dat hun NAW gegevens onrechtmatig zijn verstrekt, op afstand gevolgd door hun woonsituatie of gezinssituatie.

7 | Welke gegevens worden volgens u wel eens verstrekt aan andere organisaties?
(n=410) (gesloten vraag)

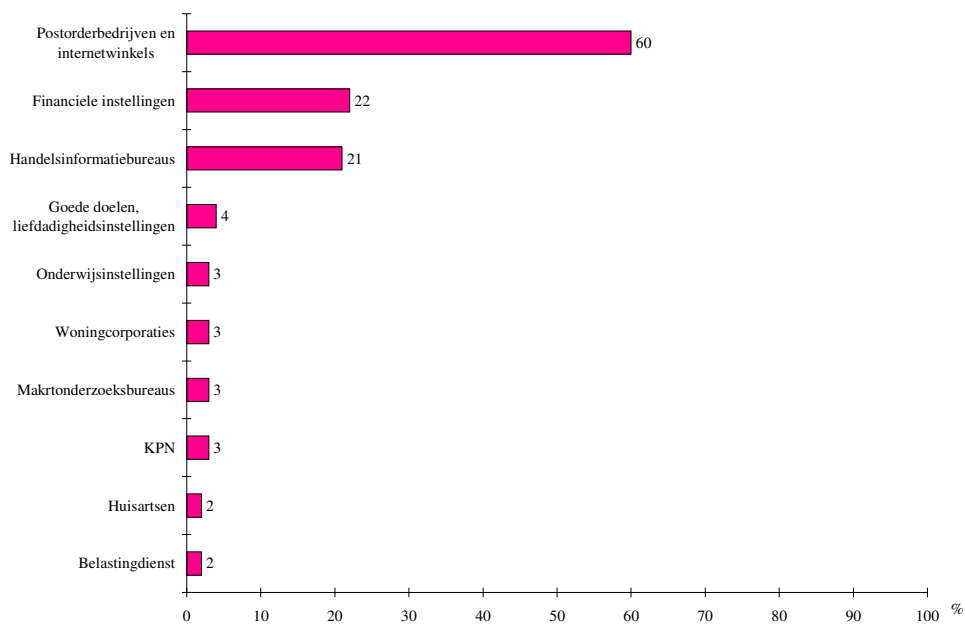


Bron: TNS NIPO, 2005

Bijna de helft van de burgers (46%) zegt het ook daadwerkelijk te hebben meegemaakt dat persoonlijke gegevens werden verstrekt zonder hieraan vooraf toestemming te geven. Drie op de tien (29%) heeft het niet meegemaakt en een kwart (25%) weet het niet.

Degenen die dit wel eens hebben meegemaakt noemen de postorderbedrijven en internetwinkels (60%) het meest als organisaties die hun gegevens onrechtmatig hebben verstrekt. Op grote afstand volgen financiële instellingen (22%) en handelsinformatiebureaus (21%).

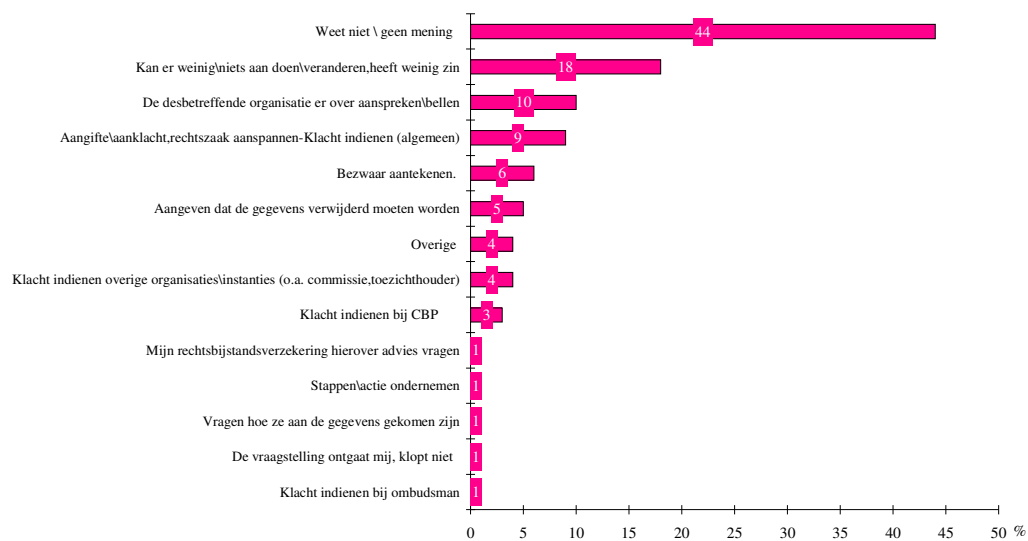
8 | *Bij welke organisaties heeft u dit meegemaakt? (n=256) (gesloten vraag)*



Bron: TNS NIPO, 2005

De maatregelen die burgers kunnen nemen bij onrechtmatige verstrekking van hun gegevens aan derden zijn weinig bekend. Bijna de helft (44%) kan geen maatregelen noemen. Bijna één op de vijf burgers (18%) denkt dat het geen nut heeft iets te doen. Vier op de tien (38%) varieert van het bij de betreffende organisatie aankaarten tot aan een rechtszaak aanspannen.

9 | *Wat denkt u te kunnen doen als u erachter komt dat organisaties uw gegevens aan derden hebben verstrekt zonder dat u daarover bent geïnformeerd? (n=554)*
(open vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

5 Informatie van het CBP bereikt burgers vooralsnog in beperkte mate

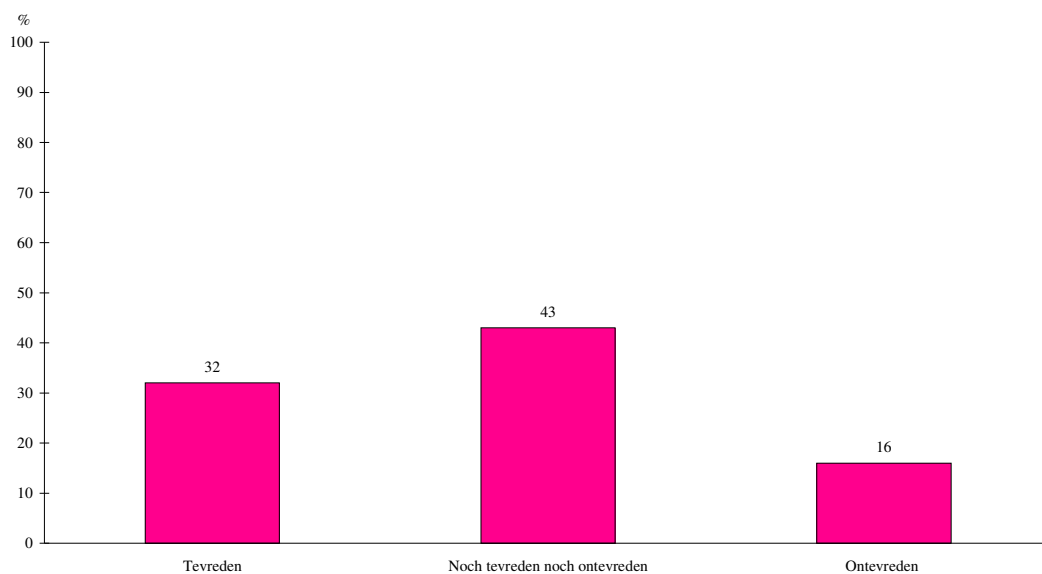
Ongeveer 17% van de burgers heeft voorafgaand aan het onderzoek wel eens informatie gezien of gelezen van het CBP. Specifieke informatie over de informatieplicht vanuit het CBP bereikt maar zeer een klein deel van de burgers. Degenen die zeggen bekend te zijn met de informatieplicht (29%), zijn hiervan met name op de hoogte geraakt via kranten en tijdschriften. Een vijfde van deze groep (20%) heeft zich hierover geïnformeerd via een brochure of de website van het CBP. In totaal heeft zo'n 6% van de burgers zich naar eigen zeggen via het CBP over de informatieplicht geïnformeerd.

10 | *Hoe bent u op de hoogte geraakt van de informatieplicht? (n=159), in procenten (meerdere antwoorden mogelijk)*

	%
• Ik heb daarover gelezen in een krant of tijdschrift	43
• Ik heb informatie gehoord of gezien op TV of radio	38
• Ik heb informatie gekregen van een collega, kennis of familielid	25
• Ik heb op de website van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) gelezen	11
• Ik heb een brochure van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) gelezen	9
• Beroepsmatig	8
• Ik heb me niet geïnformeerd	8
• Ik heb de wettekst geraadpleegd	4

Aan degenen die hebben aangegeven wel eens iets te hebben gelezen of gezien van het CBP én aan degenen die spontaan het CBP hebben genoemd als informatiebron over de informatieplicht is gevraagd een oordeel te geven over de informatievoorziening van het CBP. In het algemeen is men positief tot neutraal over de informatievoorziening.

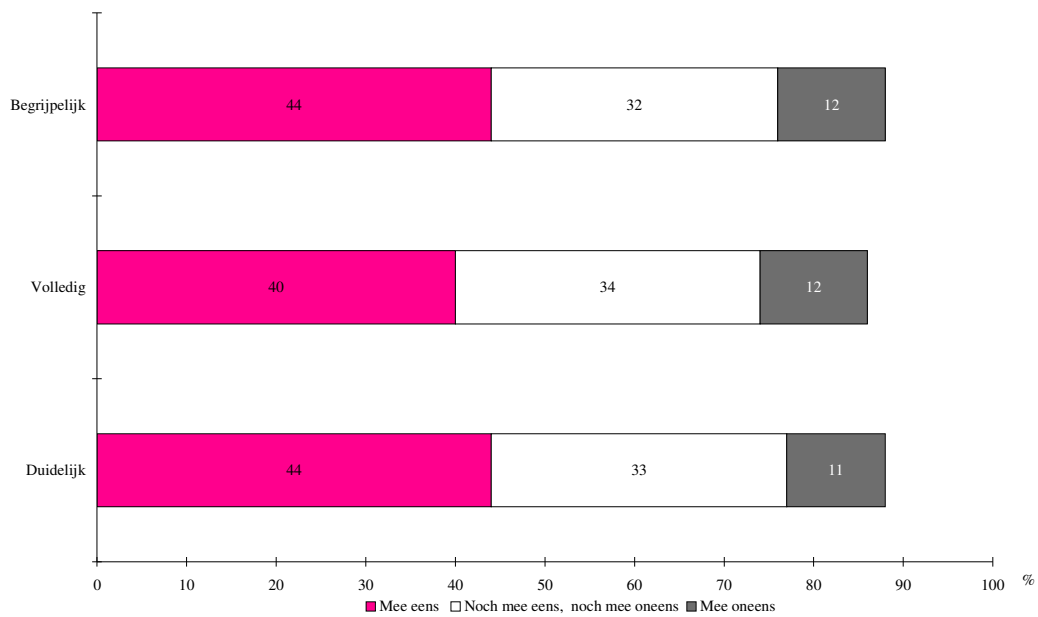
11 | *Hoe tevreden bent u met de informatievoorziening van het CBP? (n=91)*
(gesloten vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

Ook als specifiek wordt gevraagd volledigheid, duidelijkheid en begrijpelijkheid van de informatievoorziening, blijkt een zelfde beeld te ontstaan.

12 | De informatievoorziening van het CBP over de informatieplicht is...(n=91)
(gesloten vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

6 Conclusies en aanbevelingen

In opdracht van het CBP heeft TNS NIPO Consult in kaart gebracht wat de kennis, houding en beleving van burgers is ten aanzien van de informatieplicht. Op deze wijze kan worden vastgesteld welke communicatieinspanningen het CBP moet leveren.

De resultaten van dit onderzoek tonen het volgende beeld:

- In het algemeen zijn burgers weinig bekend met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en met de (inhoud) informatieplicht;
- Burgers weten niet goed wat de informatieplicht betekent, daardoor bestaan er ook verkeerde beelden over wat de informatieplicht werkelijk inhoudt (zo is een deel van de Nederlandse bevolking van mening dat de informatieplicht inhoudt dat burgers ten alle tijde zich moeten kunnen legitimeren!);
- Ondanks het feit dat burgers weinig bekend zijn met de informatieplicht, hechten zij wel belang aan de informatieplicht en zien er het nut van in;
- Burgers betwijfelen echter of de informatieplicht goed wordt nageleefd. Een minderheid van de burgers is naar eigen zeggen geïnformeerd over de vastlegging van gegevens en een meerderheid is van mening dat bedrijven onrechtmatig persoonsgegevens aan derden verstrekken. Het vertrouwen in het Nederlandse bedrijfsleven en instellingen is dus beperkt;
- Burgers blijken evenmin goed te weten welke maatregelen zij kunnen treffen wanneer er sprake is van vastlegging van onjuiste gegevens of onrechtmatige gegevensverstrekking. Dit is niet vreemd gezien de lage bekendheid met de informatieplicht in het algemeen;
- Ook blijkt informatie over de informatieplicht burgers slechts in zeer beperkte mate via het CBP te bereiken. Gezien het feit dat het CBP zich met haar communicatie tot nu toe nog maar weinig direct op de burger richt, is dit lage percentage op zich niet zo vreemd.

De resultaten tonen dat er voor het CBP nog wel een taak ligt als het gaat om het vergroten van de bekendheid van de informatieplicht bij de burger. Zij moeten goed geïnformeerd worden over wat de informatieplicht *wel* en vooral ook wat de plicht *niet* betekent en welke stappen burgers kunnen ondernemen wanneer zij erachter komen dat hun gegevens dan wel onjuist zijn vastgelegd dan wel onjuist zijn verstrekt. Het draagvlak voor de informatieplicht is breed aanwezig binnen de samenleving. Burgers vinden de informatieplicht belangrijk en geven tegelijkertijd aan dat zij organisaties niet erg vertrouwen als het gaat om de naleving van de informatieplicht en er dus een kloof bestaat tussen het belang dat burgers zien en het vertrouwen in organisaties dat zij hebben. Het CBP kan een belangrijke rol spelen bij het dichten van deze kloof. Daarmee bevestigt dit onderzoek opnieuw het bestaansrecht van het CBP. Echter het CBP mag zich naar buiten zichtbaarder maken, ook dat blijkt uit de resultaten. Gerichtte communicatie over de informatieplicht richting de burger biedt hiertoe een goede mogelijkheid.