

Vragen en signalen aan het CBP

Het frontoffice van het CBP beantwoordt vragen en behandelt signalen over (mogelijke) overtredingen van de privacywetgeving. In 2013 ging het om 6.879 vragen en signalen, een toename met bijna 14% ten opzichte van 2012, toen het er 6.042 waren. Het grootste deel kwam binnen via het telefonisch spreekuur van het CBP en via het speciale signaalformulier op de CBP-publiekswebsite Mijnprivacy.nl.

Het frontoffice analyseert alle binnengekomen signalen. Op basis van signalen kan het CBP besluiten een onderzoek te starten. Ook kunnen signalen aanleiding zijn om de voorlichting op Mijnprivacy.nl uit te breiden.

Daarnaast heeft het frontoffice naar aanleiding van signalen meerdere keren zelf actie ondernomen. Zo heeft het contact opgenomen met verschillende organisaties over de beveiligingsrisico's van het gebruik van antwoordkaarten zonder envelop voor de inning van nota's. Het frontoffice heeft ook diverse organisaties gewezen op beveiligingsrisico's van hun websites, omdat er bijvoorbeeld sprake was van

onbeveiligde inlogpagina's. Een ander voorbeeld is dat het frontoffice contact heeft opgenomen met organisaties die oneigenlijk gebruikmaakten van het burgerservicenummer (BSN), omdat zij voorschreven dat hun klanten of werknemers hun BSN moesten gebruiken als inlognaam.

Wanneer mensen bij het CBP een klacht indienen over het gebruik van hun persoonsgegevens door een bedrijf of organisatie (artikel 60 Wbp) of het CBP vragen voor hen te bemiddelen (artikel 47 Wbp), hanteert het CBP prioriteitscriteria. Klachten of bemiddelingsverzoeken die niet voldoen aan deze criteria, neemt het CBP niet als individuele zaak in behandeling maar vat het op als signaal.

Verdeling vragen en signalen over sectoren

De meeste van de in totaal 6.879 vragen en signalen uit 2013 hebben betrekking op de sectoren handel & dienstverlening (30,6%), overheid (25,8%), arbeid (13,1%) en zorg & welzijn (11,0%). De minste vragen en signalen kwamen binnen over sociale zekerheid (1,0%) en internationale organisaties (0,3%). Zie tabel en figuur 1 voor een weergave van de vragen en signalen verdeeld over de verschillende sectoren.

Tabel 1: Verdeling vragen en signalen over sectoren

Toezicht en naleving	2013
Handel & dienstverlening	2103
Overheid	1776
Arbeid	900
Zorg & welzijn	755
Internet	315
Andere sector (zie tabel 2 voor een specificatie)	302
Betrokkene	289
Telecom	221
Politie & justitie	115
Sociale zekerheid	83
Internationale organisaties	20
Totaal	6879

Figuur 1: Verdeling vragen en signalen over sectoren



Tabel 2: Verdeling vragen en signalen binnen categorie 'Andere sector'

Andere sector	2013
Cultuur, sport en recreatie	110
Belangenorganisatie	89
Media	31
Overige	18
Toezichhouder	17
Onderzoeks- en researchinstituut	16
Religieuze instelling	15
Klachteninstantie	6
Totaal	302

Verdeling vragen en signalen over subsectoren

In de sector waarover de meeste vragen en signalen binnenkwamen, handel & dienstverlening, scoren detailhandel (14,1%) en banken (12,9%) het hoogst. In de sector overheid hebben de meeste vragen en signalen betrekking op de Belastingdienst (47,2%) en de gemeente (24,4%). Bij de sector arbeid springen de vragen en signalen over werkgevers eruit (82,2%). Het merendeel van de vragen en signalen binnen de sector zorg & welzijn gaat over de medische zorg (55,6%) en welzijnszorg (18,1%).

Binnen de overige sectoren hebben de meeste vragen en signalen betrekking op telecomaanbieders, zoekmachines en sociale netwerksites, cultuur, sport & recreatie, politie en het UWV werkbedrijf.

Meest voorkomende onderwerpen

De meest voorkomende onderwerpen zijn zogeheten derdenverstrekking (het verstrekken van persoonsgegevens door een bedrijf of organisatie aan een ander bedrijf of een andere organisatie), identificatie, BSN en heimelijke waarneming, waaronder verborgen cameratoezicht. Deze onderwerpen zijn in bijna alle hoofdsectoren vertegenwoordigd.

Per hoofdsector gaan de meeste vragen en signalen over de volgende onderwerpen:

Handel & dienstverlening

- identificatie;
- gebruik BSN;
- direct marketing.

Overheid

- derdenverstrekking;
- identificatie;
- paspoort;
- gebruik BSN.

Arbeid

- (heimelijk) volgen van werknemers door bijvoorbeeld cameratoezicht of een personeelsvolgsysteem;
- derdenverstrekking;
- gebruik BSN.

Zorg & welzijn

- derdenverstrekking;
- (medisch) dossier.

Politie & justitie

- derdenverstrekking;
- inzagerecht.

Internet

- publicatie van persoonsgegevens op internet;
- beveiliging van websites.

Telecom

- identificatie;
- derdenverstrekking;
- gebruik BSN.

Sociale zekerheid

- derdenverstrekking.

Internationale organisaties

- doorgifte van persoonsgegevens aan zogeheten derde landen (landen buiten de Europese Unie).