

Rapport

De naleving en beleving van de informatieplicht onder organisaties in Nederland

Onderzoek onder huisartsen, onderwijsinstellingen en woningcorporaties

Maarten Tolboom/Lea Mazor

Z1684 | februari 2006

Bestemd voor:

College Bescherming Persoonsgegevens

Sigrid de Koff

Richard Wishaw

Inhoud

1	Inleiding	1
1.1	Belang Wbp en informatieplicht voor de burger	1
1.2	Onderzoek naar de naleving	2
1.3	Visie op het vraagstuk	2

2	Huisartsen	4
2.1	Minderheid van de huisartsen zegt op de hoogte te zijn van de Wbp en de informatieplicht	4
2.2	Merendeel huisartsen meent dat de informatieplicht van toepassing is op hun organisatie	5
2.3	Huisartsen weten deels welke informatie ze moeten geven en hoe ze dat moeten doen	6
2.4	Huisartsen hebben weinig vertrouwen in de naleving van de informatieplicht	6
2.5	Slechts helft huisartsen onderkent belang naleving informatieplicht	9
2.6	Huisartsen treffen uiteenlopende maatregelen om de informatieplicht na te leven	11
2.7	Merendeel huisartsen zegt patiënt te informeren over gegevensverstrekking aan derden	12
2.8	Conclusie	13

3	Onderwijsinstellingen	14
3.1	Meerderheid van de onderwijsinstellingen zegt op de hoogte te zijn van de Wbp en de informatieplicht	14
3.2	Ruime meerderheid onderwijsinstellingen meent dat informatieplicht van toepassing is op hun organisatie	15
3.3	Onderwijsinstellingen weten meestal wat de informatieplicht voor hen betekent	16
3.4	Onderwijsinstellingen schatten naleving op 43%	17
3.5	Nagenoeg alle onderwijsinstellingen onderkennen belang naleving informatieplicht	19
3.6	Onderwijsinstellingen treffen een scala aan maatregelen om de informatieplicht na te leven	20
3.7	Merendeel onderwijsinstellingen zegt leerlingen/studenten te informeren over gegevensverstrekking aan derden	21
3.8	Conclusie	23

4	Woningcorporaties	24
4.1	Meerderheid woningcorporaties zegt op de hoogte te zijn van de Wbp en de informatieplicht	24
4.2	Meerderheid woningcorporaties meent dat informatieplicht van toepassing is op hun organisatie	25
4.3	Deel woningcorporaties weet wat de informatieplicht van hen verlangt	25
4.4	Woningcorporaties schatten naleving op 41%	26
4.5	Merendeel woningcorporaties onderkent belang naleving informatieplicht	28
4.6	Woningcorporaties treffen verschillende maatregelen om de informatieplicht na te leven	30
4.7	Een krappe meerderheid van de woningcorporaties zegt huurder te informeren over gegevensverstrekking aan derden	31
4.8	Conclusie	32

5	Overall conclusies	33
----------	---------------------------	-----------

Bijlagen

1	Onderzoeksverantwoording	
---	--------------------------	--

Inhoud figuren en tabellen

1	<i>Gedragmodel: kunnen, willen, doen</i>	3
2	<i>Bekendheid met Wet bescherming persoonsgegevens en de informatieplicht (n=97)</i>	4
3	<i>Welke mogelijkheden geeft de wet om betrokkenen te informeren? (n=97)(meervoudige vraag)</i>	6
4	<i>In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht goed nageleefd? (n=97)(open vraag)</i>	7
5	<i>In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht matig of niet nageleefd? (n=97)(open vraag)</i>	8
6	<i>Belang informatieplicht onder huisartsenartsen (n=97)</i>	9
7	<i>Welke maatregelen heeft uw organisatie getroffen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen?(n=97)(open vraag, meerdere antwoorden mogelijk)</i>	11
8	<i>Hoe verkrijgt u de gegevens over de patiënt?(n=97)</i>	13
9	<i>Bekendheid met Wet bescherming persoonsgegevens en de informatieplicht (n=101) (gesloten vraag)</i>	14
10	<i>Welke mogelijkheden geeft de wet om betrokkenen te informeren? (n=101)(meervoudige vraag)</i>	16
11	<i>In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht goed nageleefd? (n=101)</i>	17
12	<i>In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht matig of niet nageleefd? (n=101)</i>	18
13	<i>Belang informatieplicht onder onderwijsinstellingen (n=101)</i>	19
14	<i>Welke maatregelen heeft uw organisatie getroffen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen?(n=101)</i>	21
15	<i>Hoe verkrijgt u de gegevens over de leerlingen/studenten?(n=101)</i>	23

16	<i>Bekendheid met Wet bescherming persoonsgegevens en de informatieplicht (n=83)</i>	24
17	<i>Welke mogelijkheden geeft de wet om betrokkenen te informeren? (n=83)</i>	25
18	<i>In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht goed nageleefd? (n=83)</i>	26
19	<i>In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht matig of niet nageleefd? (n=83)</i>	27
20	<i>Belang informatieplicht onder woningcorporaties (n=83)</i>	28
21	<i>Welke maatregelen heeft uw organisatie getroffen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen?(n=83)(open vraag)</i>	30
22	<i>En aan welke organisatie(s) verstrekt u die gegevens? (n=49)</i>	31
23	<i>Hoe verkrijgt u de gegevens over de betrokken huurder? (n=83)</i>	32

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 naar de naleving

Het CBP heeft TNS NIPO Consult gevraagd om een onderzoek te doen naar de naleving van de informatieplicht door *organisaties*. Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek onder bedrijven en instellingen. Voor het onderzoek zijn organisaties benaderd uit de volgende branches:

1. Huisartsen²
2. Handelsinformatiebureaus
3. Onderwijsinstellingen
4. Woningcorporaties
5. Postorderbedrijven/internetwinkels

De organisaties zijn kwantitatief ondervraagd. De resultaten voor de handelsinformatiebureaus en postorderbedrijven/internetwinkels zijn niet in dit rapport opgenomen gezien de hoogte van de respons. De behaalde netto steekproefomvang is te klein (n=27 voor de handelsinformatiebureaus en n=33 voor de postorderbedrijven/internetwinkels) om betrouwbare uitspraken te doen. Veel bedrijven hebben geweigerd mee te werken aan het onderzoek voornamelijk omdat zij naar eigen zeggen geen tijd wilden vrijmaken. Derhalve zijn in dit rapport de resultaten van de onderzoeken in de branches van huisartsen, onderwijsinstellingen en woningcorporaties opgenomen.

In de bijlage is een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen.

1.3 Visie op het vraagstuk

In de visie van TNS NIPO Consult zijn bij de naleving van de informatieplicht door organisaties drie stadia te onderscheiden die het uiteindelijke handelen van de organisatie bepalen. Dit zelfde geldt voor de uitoefening van de rechten rondom de informatieplicht voor burgers. De drie te onderscheiden stadia die het uiteindelijk handelen bepalen, zijn:

1. *Kunnen*: de mate waarin organisaties in staat zijn om te handelen;
2. *Willen*: de mate waarin zij bereid en gemotiveerd zijn om te handelen;
3. *Doen*: de mate waarin zij daadwerkelijk handelen.

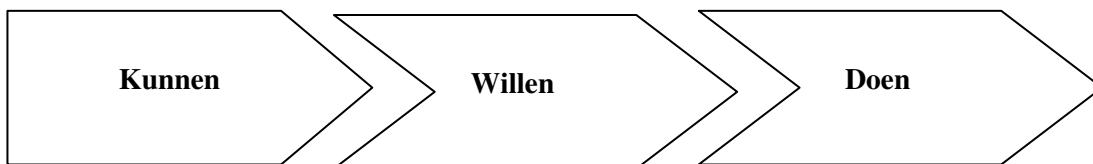
Een voorwaarde voor het nakomen van de informatieplicht is allereerst dat een bedrijf dit *kan*, of te wel in staat is zich aan de informatieplicht te houden. Factoren die hierbij een rol spelen zijn: is men op de hoogte van de informatieplicht en heeft men de middelen verschaft (financieel en organisatorisch) om zich aan de informatieplicht te kunnen houden?

² Huisartsen kunnen zowel alleen als met meerdere huisartsen in een samenwerkingsverband werken (huisartsenpost). Zowel huisartsen die alleen werken als huisartsen die voor een post werken zijn benaderd.

Ook al kunnen bedrijven zich houden aan de informatieplicht, dan nog is de vraag of men zich ook *wil* houden aan de informatieplicht. Hierbij gaat het om het vaststellen van de houding ten aanzien van de informatieplicht. Daarbij spelen verschillende factoren een rol, zoals nut en noodzaak en het belang dat het bedrijf zelf heeft bij de naleving van de informatieplicht.

Kunnen en *willen* zijn echter nog geen garantie voor het *doen*; het houden aan de informatieplicht. Situationele factoren kunnen het uiteindelijk uitvoeren van de plicht nog in de weg staan. In het onderstaande schema is het ‘kunnen willen doen’ model nog eens schematisch weergegeven.

1 | Gedragsmodel: kunnen, willen, doen



Organisaties:

- Bekendheid met verplichting
- Beschikbare middelen (financieel en organisatorisch)

Organisaties:

- Houding ten aanzien van de informatieplicht: eigen belang, nut en noodzaak

Organisaties:

- Situationele factoren
-

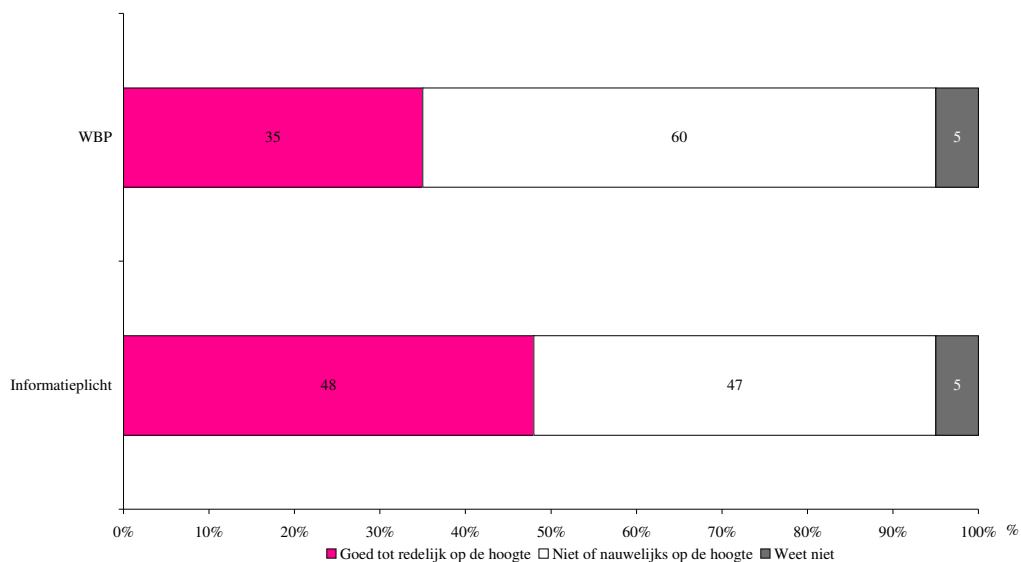
Voor zover mogelijk gaan we per branche na in hoeverre we in de conclusie een uitspraak kunnen doen over de naleving naar aanleiding van dit model.

2 Huisartsen

2.1 Minderheid van de huisartsen zegt op de hoogte te zijn van de Wbp en de informatieplicht

Over het algemeen zijn huisartsen kritisch over hun eigen kennis ten aanzien van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de informatieplicht. Slechts een derde (35%) van de huisartsen vindt zichzelf redelijk tot goed op de hoogte van de Wbp. Van de informatieplicht zijn huisartsen naar eigen zeggen beter op de hoogte. Bijna de helft van de huisartsen (48 %) vindt zichzelf redelijk tot goed op de hoogte van de informatieplicht.

2 | Bekendheid met Wet bescherming persoonsgegevens en de informatieplicht (n=97)



Bron: TNS NIPO, 2005

Opvallend is dat meer huisartsen de informatieplicht kennen dan de Wbp. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat huisartsen de informatieplicht verwarren met de plicht die zij hebben in het kader van de WGBO om patiënten te informeren over de inhoud van de behandeling zodat de patiënt weet waar hij of zij toestemming voor geeft.

Huisartsen die aangeven op de hoogte te zijn van de inhoud van de informatieplicht geven hieraan de volgende betekenissen (n=47):

- Instanties worden soms gedwongen informatie te geven aan bepaalde instanties (bijvoorbeeld Justitie) (23 %).
- Instanties die persoonsgegevens vastleggen moeten de personen hierover informeren (28 %).
- De verplichting/garantie vertrouwelijk en zorgvuldig met gegevens om te gaan (18%).
- Instanties moeten de personen informeren over wat ze met de persoonsgegevens doen\met welk doel (28%).
- Burger heeft recht op inzage van de gegevens die door een instantie over hem zijn aangelegd (13%).
- Er mogen geen persoonsgegevens doorgegeven worden aan derden (zonder toestemming) (26%).

2.2 Merendeel huisartsen meent dat de informatieplicht van toepassing is op hun organisatie

Om vast te stellen of huisartsen denken dat de informatieplicht ook op hun organisatie van toepassing is, is de volgende vraag gesteld:

De informatieplicht houdt in dat organisaties die gegevens van personen verwerken, de plicht hebben de betreffende personen hierover te informeren. Is de informatieplicht ook op uw organisatie van toepassing?

Tweederde van de huisartsenposten (65%) is van mening dat de informatieplicht van toepassing is op hun organisatie. Slechts een klein deel (7 %) denkt van niet. Ruim een kwart (28%) weet het echter niet.

Degenen die van mening zijn dat de informatieplicht niet op hun organisatie van toepassing is (7%), dragen onder meer de volgende redenen aan:

- We nemen aan dat patiënten op de hoogte zijn van de verwerking.
- We hebben een handmatige verwerking.

2.3 Huisartsen weten deels welke informatie ze moeten geven en hoe ze dat moeten doen

Aan de huisartsen is gevraagd of zij weten welke informatie de organisatie moet geven aan de onderzochte persoon wanneer zijn of haar persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt. Het vaakst noemt men *het doel van de gegevensverzameling en –verwerking* (75%). De naam van de verantwoordelijke vanuit de organisatie wordt daarnaast door ruim de helft van de huisartsen (57%) genoemd, 53 % van de huisartsen noemt beide en geeft daarmee het juiste antwoord. Eén op de vijf huisartsen (20%) weet het echter niet en 5% noemt iets anders.

Huisartsen zien diverse mogelijkheden waar de wet ruimte voor biedt om betrokkenen te informeren. Het vaakst noemen zij schriftelijk informeren (73%), gevolgd door mondelinge informatie (65%) en een brochure (51%).

3 | Welke mogelijkheden geeft de wet om betrokkenen te informeren?
(n=97)(meervoudige vraag³)

	%
Schriftelijk	73
Mondeling	65
Via een brochure	51
Via voorgedrukte invulformulieren	34
Telefonisch	22
Via een website	22
Per e-mail	12
Anders	12
Weet niet	13

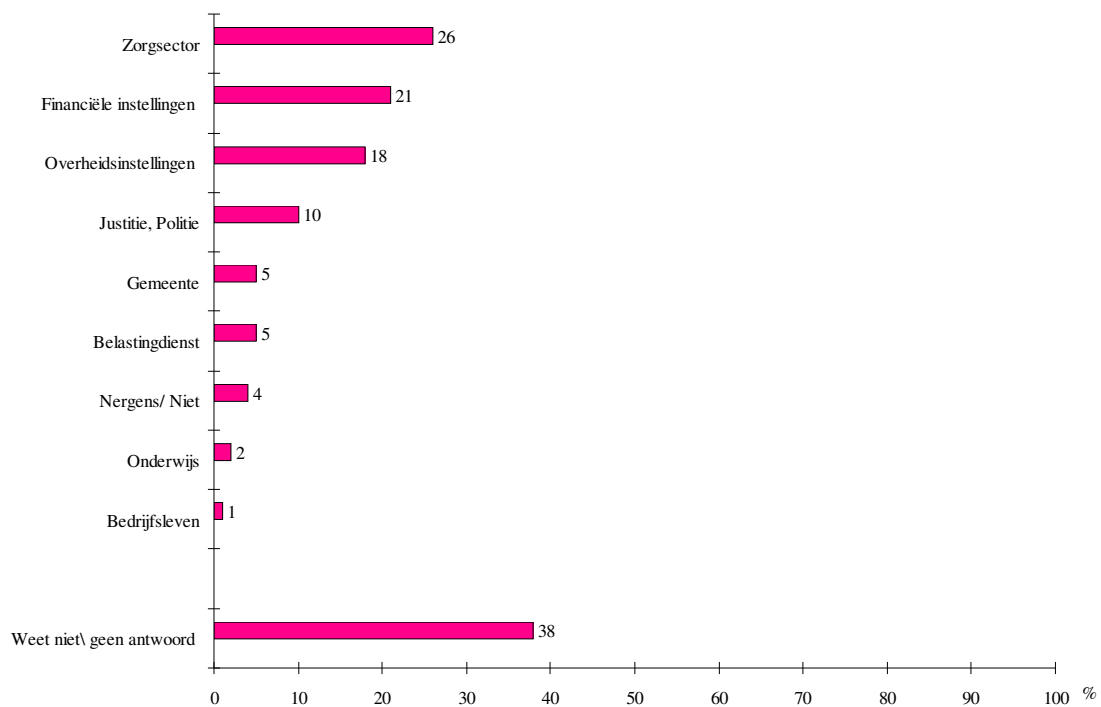
2.4 Huisartsen hebben weinig vertrouwen in de naleving van de informatieplicht

Huisartsen lijken weinig vertrouwen te hebben in een goede naleving van de informatieplicht onder organisaties in Nederland. Gemiddeld denkt men dat een derde (32%) van de organisaties in Nederland de informatieplicht goed naleeft. Binnen hun eigen beroepsgroep schatten zij de naleving wat hoger in (41%).

³ Een meervoudige vraag is een vraag die de respondent een aantal antwoordcategorieën biedt om uit te kiezen en ook de categorie ‘anders’ geeft. Onder de optie anders kan de respondent alles antwoorden wat niet wordt gedekt door de diverse antwoordcategorieën.

Wanneer de huisartsen wordt gevraagd welke branches de informatieplicht naar hun inschatting goed naleven, noemt 26 % de zorgsector, gevolgd door het bank- en verzekeringswezen (21%) en de overheid (18%). Overigens geven bijna vier op de tien huisartsen (38%) hier geen antwoord op.

4 | In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht goed nageleefd?
(n=97)(open vraag)



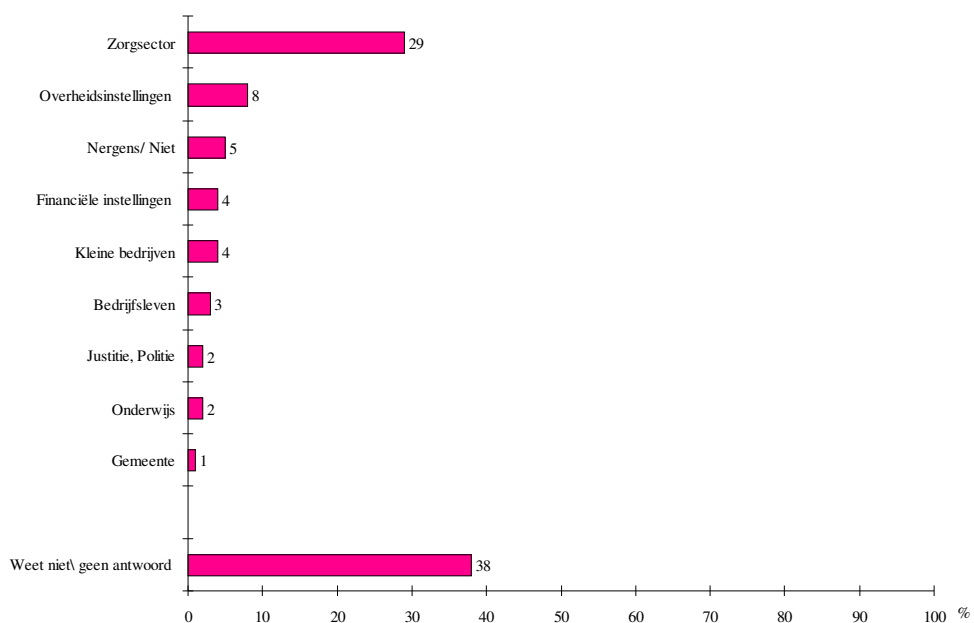
Bron: TNS NIPO, 2005

Als redenen voor een goede naleving van de informatieplicht binnen de eigen beroepsgroep noemen huisartsen:

- zich kunnen indekken tegen klachten van patiënten (73%);
- uit integriteit (51%);
- om een goede reputatie te behouden (45%);
- patiënten hebben het recht om dit te weten (37%);
- vanwege de sancties die gekoppeld zijn aan het niet naleven van de plicht (29%);
- weet niet (6%).

Ook is aan de huisartsen gevraagd in te schatten welke branches de informatieplicht matig of niet naleven. Huisartsen noemen de zorgsector het meest (29%). Onder huisartsen is dus een deel van mening dat deze branche relatief het beste de informatieplicht naleeft en is een ander deel van mening dat deze branche de informatieplicht het slechtste naleeft. Onderstaande grafiek toont de branches die volgens huisartsen de informatieplicht matig naleven.

5 | In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht matig of niet nageleefd? (n=97)(open vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

Redenen voor een matige naleving van de informatieplicht onder de beroepsgroep huisartsen zijn volgens de huisartsen zelf:

Huisartsen...

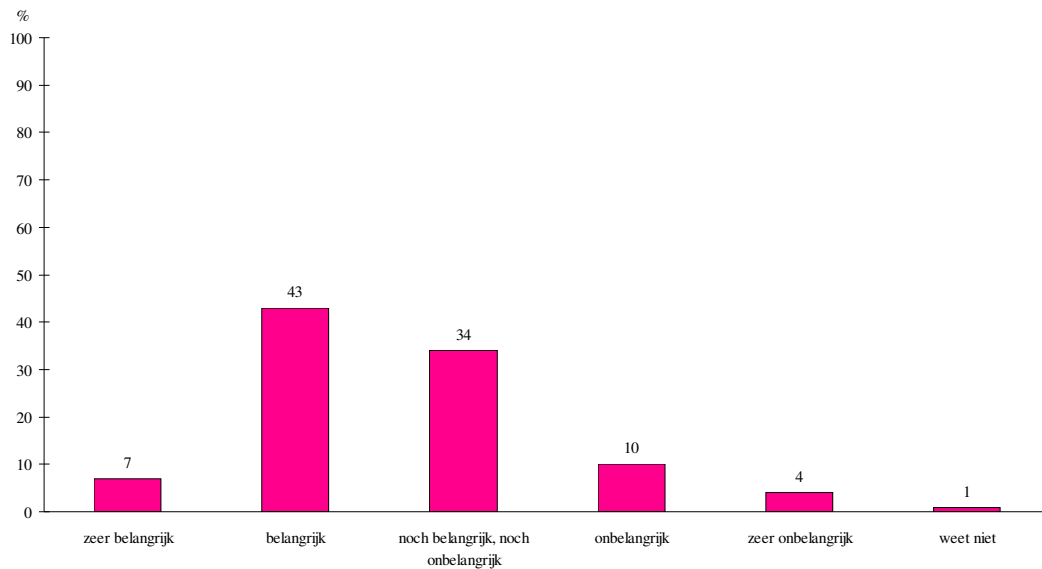
- zijn zich er niet van bewust dat ze de informatieplicht moeten naleven (65%);
- weten niet hoe ze de informatieplicht moeten toepassen (63%);
- krijgen geen klachten (49%);
- zijn niet op de hoogte van het bestaan van de plicht (45%);
- zien het nut er niet van in (40%);
- hebben onvoldoende middelen om de plicht goed na te leven (36%);
- denken dat er niet wordt gecontroleerd (36%);
- denken dat er geen sancties zijn (28%);

Een klein deel (7%) weet het niet.

2.5 Slechts helft huisartsen onderkent belang naleving informatieplicht

Het belang van de naleving van de informatieplicht wordt slechts ten dele onderkend door huisartsen. De helft vindt het belangrijk. Een klein deel (14%) vindt het onbelangrijk en een derde (34%) vindt het noch belangrijk, noch onbelangrijk.

6 | Belang informatieplicht onder huisartsenartsen (n=97)



Bron: TNS NIPO, 2005

Aan de huisartsen is, in de vorm van stellingen, een aantal redenen voorgelegd om de informatieplicht al dan niet na te leven. De meeste redenen worden door huisartsen onderkend, op een enkele na.

De argumenten die huisartsen onderkennen, komen ten dele overeen met redenen die zij *spontaan* hebben aangedragen om de informatieplicht al dan niet na te leven. De argumenten zijn:

- Betrokken personen hebben het recht om te weten wat er met hun gegevens gebeurt (95% mee eens, 1% mee oneens);
- De informatieplicht voorkomt misbruik van de persoonsgegevens (57% mee eens, 18% mee oneens);
- Betrokken personen kunnen alleen hun rechten uitoefenen als zij op de hoogte zijn van de verwerking (49% mee eens, 13% mee oneens);
- Met de informatieplicht kunnen wij ons indekken tegen klachten (47% mee eens, 20% mee oneens);
- De informatieplicht heeft nut voor huisartsen (46% mee eens, 12% oneens);
- De informatieplicht maakt het de branche onmogelijk haar werk uit te voeren (12% mee eens, 46% mee oneens);
- Met de informatieplicht kunnen we eventuele sancties voorkomen (44% mee eens, 11% mee oneens).

Het argument dat de informatieplicht bijdraagt aan het behoud van een goede reputatie hebben huisartsen de meeste bedenkingen bij, hoewel een aanzienlijk deel het hiermee noch eens noch mee oneens is. (27% mee eens, 31% mee oneens, 44% noch mee eens, noch mee oneens).

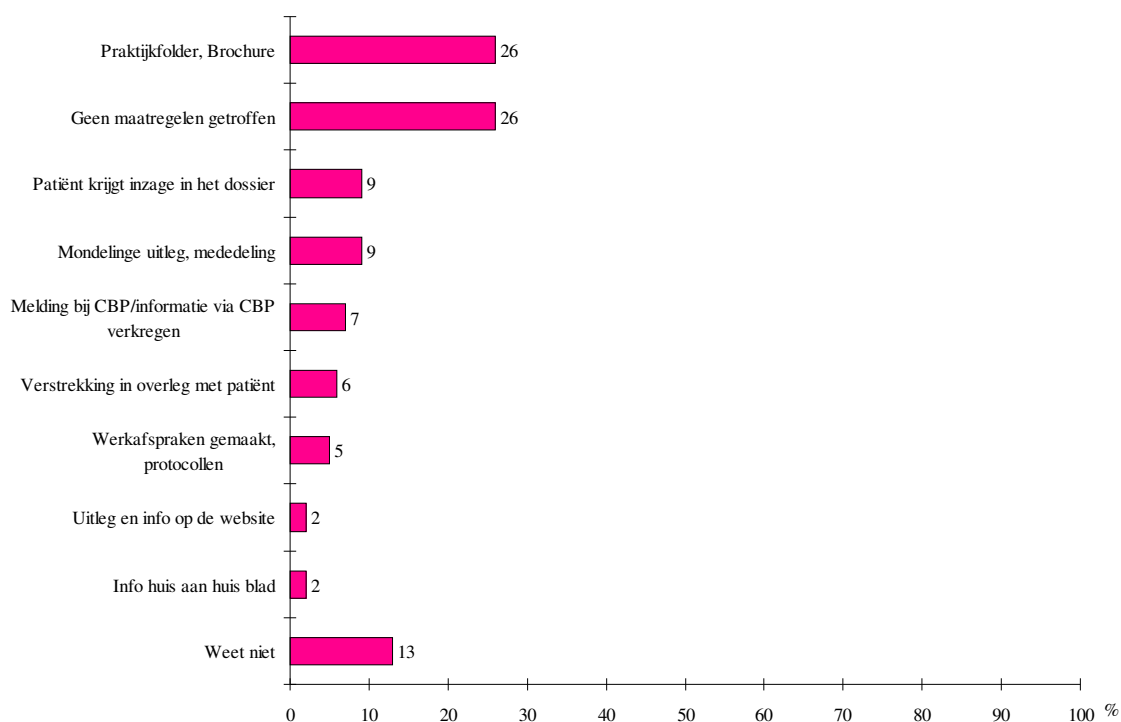
Uit de reacties op de stellingen kunnen we opmaken dat huisartsen het nut van de informatieplicht met name voor de patiënt zelf zien; deze heeft het recht om te weten wat er met zijn gegevens gebeurt en het voorkomt misbruik van zijn gegevens. Weliswaar heeft het ook invloed op de reputatie van de huisarts en kan het klachten voorkomen, maar deze aspecten worden door huisartsen minder sterk onderkend.

2.6 Huisartsen treffen uiteenlopende maatregelen om de informatieplicht na te leven

Huisartsen treffen uiteenlopende maatregelen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen. Het vaakst informeert men patiënten hierover door middel van een brochure of folder (die in de praktijk ligt). Een deel informeert de patiënten ook mondeling. Echter een kwart van de huisartsen zegt geen maatregelen te hebben getroffen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen. En 13% weet eigenlijk niet of maatregelen zijn getroffen of welke maatregelen zijn getroffen.

Huisartsen stellen maar zelden een persoon aan voor de uitvoering en/of controle op de informatieplicht (respectievelijk zegt 12% hiervoor iemand te hebben aangesteld, 76% heeft dit niet gedaan en 2% weet het niet). Al deze huisartsen hebben wel aangegeven verantwoordelijk te zijn voor het beheer van de bestanden. Het kleine deel dat hiervoor wel formeel een persoon heeft aangesteld, stelt hiervoor in de meeste gevallen een medewerker aan of noemt expliciet zichzelf als verantwoordelijke.

7 | Welke maatregelen heeft uw organisatie getroffen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen?(n=97)(open vraag, meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2005

2.7 Merendeel huisartsen zegt patiënt te informeren over gegevensverstrekking aan derden

Huisartsen verstrekken vaak gegevens van de patiënt aan derden (76%). Het betreft dan hoofdzakelijk medische gegevens (96%). Daarnaast verstrekt een derde van de huisartsen ook NAW gegevens (32%) en in een klein deel ook etnische gegevens (4%) (meervoudige vraag).

De gegevens geven huisartsen veelal door aan andere artsen (99%), ziekenhuizen (67%) of verzekeraars (68%) (meervoudige vraag). Maar ook verstrekt een deel van de artsen gegevens aan Justitie (31%) en aan de Belastingdienst (10%).

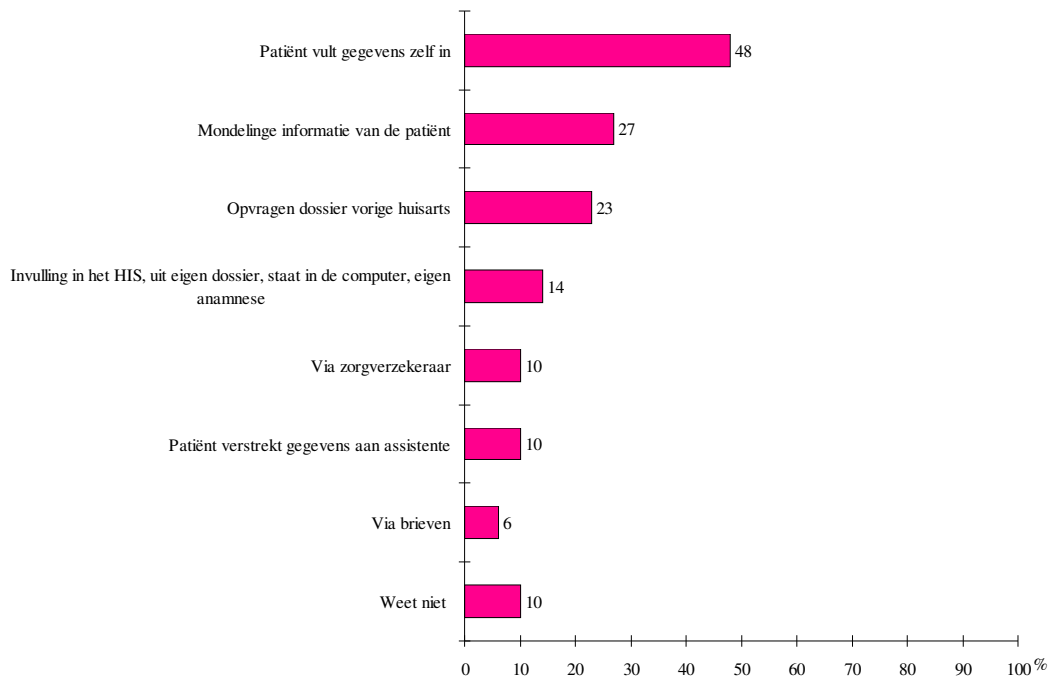
Van de artsen die gegevens van de patiënt aan derden verstrekken, zegt het merendeel (82%) de patiënt hierover te informeren (meervoudige vraag). Meestal doet men dit schriftelijk (63%) of mondeling (54%). Ook vindt dit meestal voorafgaand aan de gegevensverstrekking plaats. Slechts een klein deel van de huisartsen (5%) doet dit pas nadat de gegevens reeds aan derden zijn doorgegeven. Eén op de vijf (18%) huisartsen informeert de patiënt helemaal niet over de gegevensverstrekking.

Huisartsen vertellen patiënten dat (meervoudige vraag):

- medische gegevens zijn vastgelegd (59%);
- persoonsgegevens zijn vastgelegd (40%);
- gegevens alleen worden gebruikt voor administratieve doeleinden (19%);
- gegevens pas worden verstrekt na instemming, met medeweten van patiënt (3%);
- gegevens over etniciteit zijn vastgelegd (2%).

Persoonsgegevens van patiënten verkrijgen huisartsen doorgaans van de patiënt zelf, op verschillende manieren:

8 | *Hoe verkrijgt u de gegevens over de patiënt?(n=97)*



Bron: TNS NIPO, 2005

2.8 Conclusie

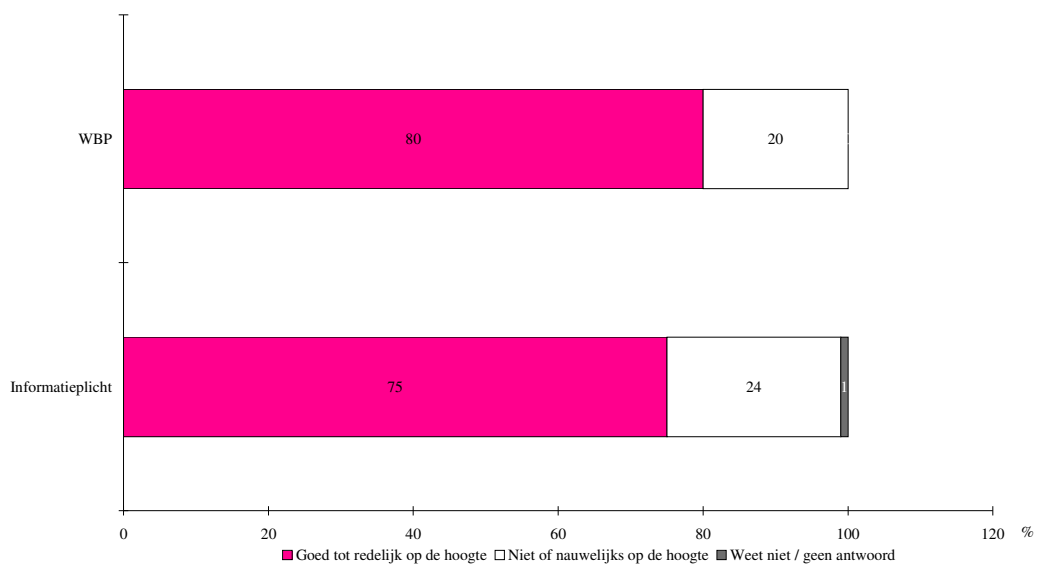
Voldoen de huisartsen aan de informatieplicht? De uitkomsten van het onderzoek suggereren dat ongeveer de helft van de huisartsen voldoet aan de informatieplicht. Een voorwaarde voor het voldoen aan de informatieplicht is onder andere kennis van de informatieplicht en 48% van de huisartsen zegt op de hoogte te zijn van de informatieplicht. Ook zegt 53% van de huisartsen dat zij het volgende doorgeven: de identiteit (de naam, het adres en de plaats) van de organisatie die de persoonsgegevens verwerkt en het doel van de gegevensverwerking. Een andere onderbouwing voor de schatting dat ongeveer de helft voldoet aan de informatieplicht is het gegeven dat huisartsen zelf inschatten dat 41 % van de huisartsen de informatieplicht goed naleeft en 59 % het niet goed naleeft. Daarbij zegt 50 % van de huisartsen de informatieplicht (zeer) belangrijk te vinden. De andere helft vindt de informatieplicht dus minder belangrijk en zal dus ook minder gemotiveerd zijn om te voldoen aan de informatieplicht.

3 Onderwijsinstellingen

3.1 Meerderheid van de onderwijsinstellingen zegt op de hoogte te zijn van de Wbp en de informatieplicht

In het algemeen zijn onderwijsinstellingen positief gestemd over hun eigen kennis ten aanzien van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de informatieplicht. Een ruime meerderheid (80%) van de onderwijsinstellingen vindt zichzelf redelijk tot goed op de hoogte van de Wbp. Ook van de informatieplicht vindt het merendeel (75%) zichzelf redelijk tot goed op de hoogte. In onderstaande tabel is dit grafisch weergegeven.

9 | Bekendheid met Wet bescherming persoonsgegevens en de informatieplicht (n=101)
(gesloten vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

Onderwijsinstellingen die aangeven op de hoogte te zijn van de inhoud van de informatieplicht geven de volgende betekenis (open vraag) aan de informatieplicht (n=75):

- Wij hebben toestemming van ouders nodig bij alle uitgaande stukken naar derden (32%).
- Ouders (ook gescheiden ouders) mogen altijd inzage hebben in de dossiers/gegevens van hun kinderen (28%).
- Wij hebben een informatieplicht om gegevens te verstrekken aan bepaalde instellingen/instanties (16%).
- De plicht die je hebt om ouders (ook gescheiden ouders) te informeren over vorderingen, welzijn van kinderen (11%).
- Er wordt op integere wijze met informatie omgegaan, alleen relevante informatie wordt doorgegeven (8%).
- Persoonsgegevens zijn goed opgeborgen/niet voor iedereen toegankelijk (8%).
- Wij moeten duidelijkheid geven over hoe onze organisatie omgaat met persoonsgegevens (in schoolgids) (8%).
- Wij moeten ouders op de hoogte stellen van het verstrekken van informatie aan derden (7%).
- Zorgen dat ouders op de hoogte zijn van de gegevens van hun kinderen (4%).

3.2 Ruime meerderheid onderwijsinstellingen meent dat informatieplicht van toepassing is op hun organisatie

Om vast te stellen of onderwijsinstellingen denken dat de informatieplicht ook op hun organisatie van toepassing is, is de volgende vraag gesteld:

De informatieplicht houdt in dat organisaties die gegevens van personen verwerken, de plicht hebben de betreffende personen (betrokkene) hierover te informeren. Is de informatieplicht ook op uw organisatie van toepassing?

Vrijwel alle onderwijsinstellingen (95%) zijn van mening dat de informatieplicht van toepassing is op hun organisatie. Slechts een klein deel (2 %) denkt van niet en 3% weet het niet.

Degenen die van mening zijn dat de informatieplicht niet op hun organisatie van toepassing is (2%), kunnen geen specifieke reden ter onderbouwing van hun mening aandragen.

3.3 Onderwijsinstellingen weten meestal wat de informatieplicht voor hen betekent

Aan de onderwijsinstellingen is gevraagd of zij weten welke informatie de organisatie moet geven aan de onderzochte persoon wanneer zijn of haar persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt. Het vaakst noemt men:

- het doel van de gegevensverzameling en –verwerking (26%) en
- het hele dossier/alle gegevens (26%);
- hierna wordt de naam van de verantwoordelijke vanuit de organisatie het vaakst (19%) genoemd.

Slechts vier personen (4%) noemen zowel het doel van de gegevensverzameling als de naam van de verantwoordelijke en geven daarmee het juiste antwoord.

Door enkele onderwijsinstellingen wordt hiernaast nog genoemd:

- de gegevens van leerlingen en ouder worden nooit aan derden verstrekt zonder toestemming (7%);
- informatie die ouders nodig hebben om de ontwikkeling van kinderen te volgen (4%),
- NAW gegevens (3%),
- alles wat er met de informatie gebeurt (2%).

Eén op de tien onderwijsinstellingen (10%) weet het echter niet en 27% noemt iets anders.

Volgens onderwijsinstellingen geeft de wet diverse mogelijkheden om betrokkenen te informeren. Zoals uit de tabel is op te maken, noemen zij het vaakst schriftelijk informeren (76%), gevolgd door mondelinge informatie (52%) en informatie op voorgedrukte invulformulieren (36%).

*10 | Welke mogelijkheden geeft de wet om betrokkenen te informeren?
(n=101)(meervoudige vraag)*

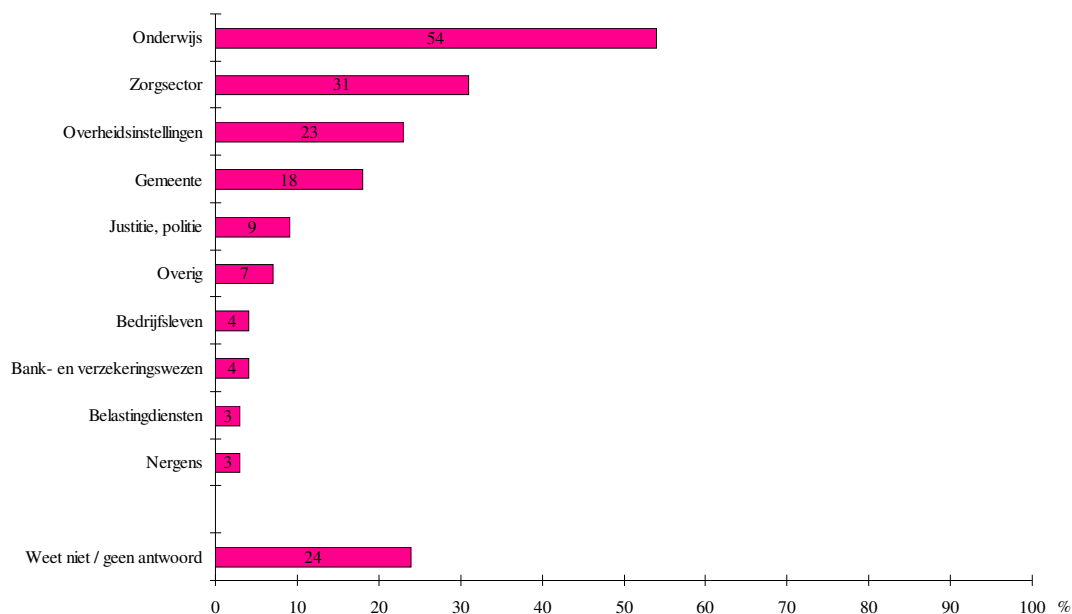
	%
Schriftelijk	76
Mondeling	52
Via voorgedrukte invulformulieren	36
Via een brochure	30
Via een website	26
Telefonisch	23
Per e-mail	15
Schoolgids	3
Anders	1
Weet niet / geen antwoord	12

3.4 Onderwijsinstellingen schatten naleving op 43%

Onderwijsinstellingen hebben niet alle vertrouwen in een goede naleving van de informatieplicht onder organisaties in Nederland. Gemiddeld denkt men dat ongeveer vier op de tien (43%) van de alle organisaties in Nederland de informatieplicht goed naleeft, 38% geeft aan geen idee te hebben.

Wanneer de onderwijsinstellingen wordt gevraagd welke branches de informatieplicht naar hun inschatting goed naleven, noemen zij hun eigen branche het vaakst (54% onderwijs), gevolgd door de zorgsector (31%) en de overheid (23%). Ongeveer een kwart (24%) van de onderwijsinstellingen geeft aan deze vraag niet te kunnen beantwoorden.

11 | *In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht goed nageleefd?*
(n=101)



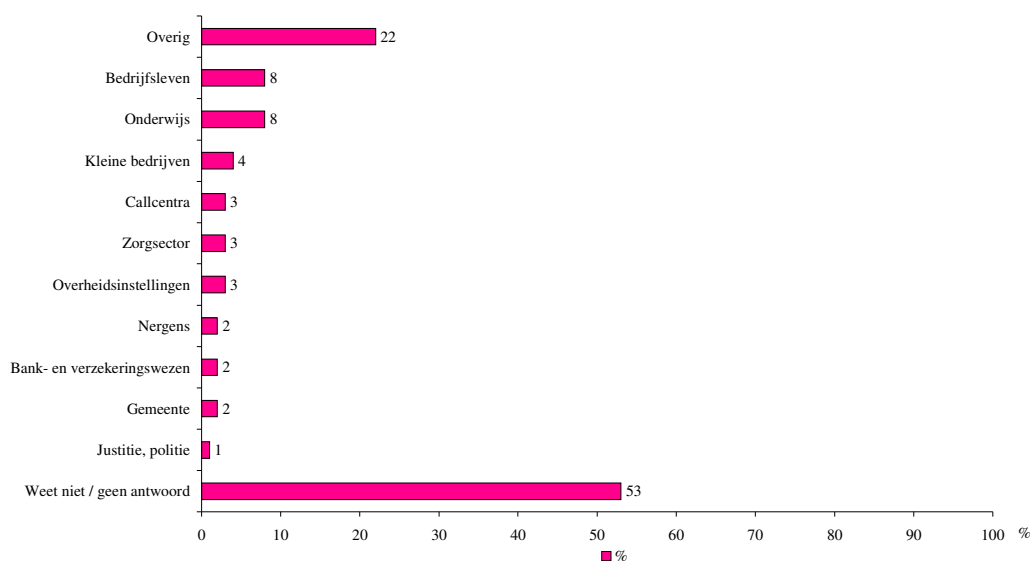
Bron: TNS NIPO, 2005

Als redenen voor een goede naleving van de informatieplicht binnen de eigen beroepsgroep noemen onderwijsinstellingen het vaakst ‘integriteit’ (29%). Daarnaast noemen zij:

- Betrokken personen hebben het recht om dit te weten (12%);
- Vanwege de sancties die gekoppeld zijn aan het niet naleven van de plicht (8%);
- Onderwijsinstelling wil zich aan de regels houden/verantwoordelijkheidsgevoel (10%);
- Om zich in te dekken tegen klachten van betrokken personen (6%);
- De wettelijke verplichting (6%);
- Ervaring door een incident (6%);
- Het is in het belang van de leerling / betrokkenen (5%);
- Om een goede reputatie te behouden (4%);
- Uit zorgvuldigheid (3%);
- Weet niet / geen antwoord (2%).

Ook is aan de onderwijsinstellingen gevraagd welke branches volgens hen de informatieplicht matig of niet naleven. Opvallend is dat maar liefst de helft (53%) van de onderwijsinstellingen aangeeft dit niet te weten. Ook valt op dat van de branches die bij deze vraag wel genoemd worden, onderwijsinstellingen hun eigen branche (8%) en het bedrijfsleven (8%) relatief het vaakst noemen. Onder onderwijsinstellingen is een deel dus van mening dat hun eigen beroepsgroep relatief het beste de informatieplicht naleeft en is een ander deel van mening dat de eigen beroepsgroep de informatieplicht dus het minst goed naleeft. Onderstaande grafiek toont de branches die volgens onderwijsinstellingen de informatieplicht matig tot niet naleven.

12 | In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht matig of niet nageleefd? (n=101)



Bron: TNS NIPO, 2005

Onderwijsinstellingen noemen de volgende redenen voor een matige naleving van de informatieplicht onder hun eigen beroepsgroep.

Onderwijsinstellingen...

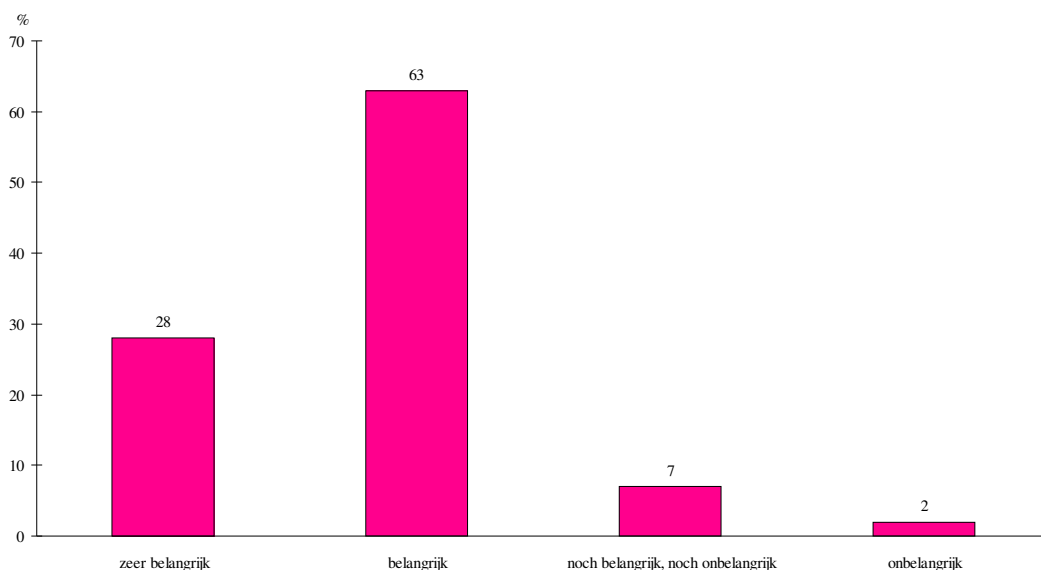
- zijn niet op de hoogte van het bestaan van de informatieplicht (39%);
- zijn zich er niet van bewust dat ze de informatieplicht moeten naleven (22%);
- weten niet hoe ze de informatieplicht moeten toepassen (15%);
- hebben onvoldoende middelen beschikbaar om de plicht na te leven (10%);
- zijn onbekend met de informatieplicht (9%);
- zijn bang voor repercussies/ weigering van toestemming van ouders, bij problemen met ouders (5%);
- zijn gemakszuchtig, ze vinden dat het hen teveel moeite kost (5%);
- zijn slordig / onzorgvuldig in het toepassen ervan (5%);
- worden niet gecontroleerd (2%);
- zien het nut en de noodzaak er niet van in (1%).

Een klein deel (10%) weet het niet.

3.5 Nagenoeg alle onderwijsinstellingen onderkennen belang naleving informatieplicht

Het belang van de naleving van de informatieplicht wordt ruimschoots onderkend onder onderwijsinstellingen. 91% van hen vindt het belangrijk tot zeer belangrijk. Een zeer klein deel (2%) vindt het onbelangrijk. In onderstaande grafiek wordt dit weergegeven.

13 | *Belang informatieplicht onder onderwijsinstellingen (n=101)*



Bron: TNS NIPO, 2005

Aan de onderwijsinstellingen is, in de vorm van stellingen, een aantal argumenten voorgelegd over het al dan niet naleven van de informatieplicht. Alle argumenten worden door de meerderheid van de onderwijsinstellingen onderkend.

De argumenten die onderwijsinstellingen onderkennen, komen ten dele overeen met redenen die zij hebben aangedragen om de informatieplicht al dan niet na te leven. De argumenten zijn:

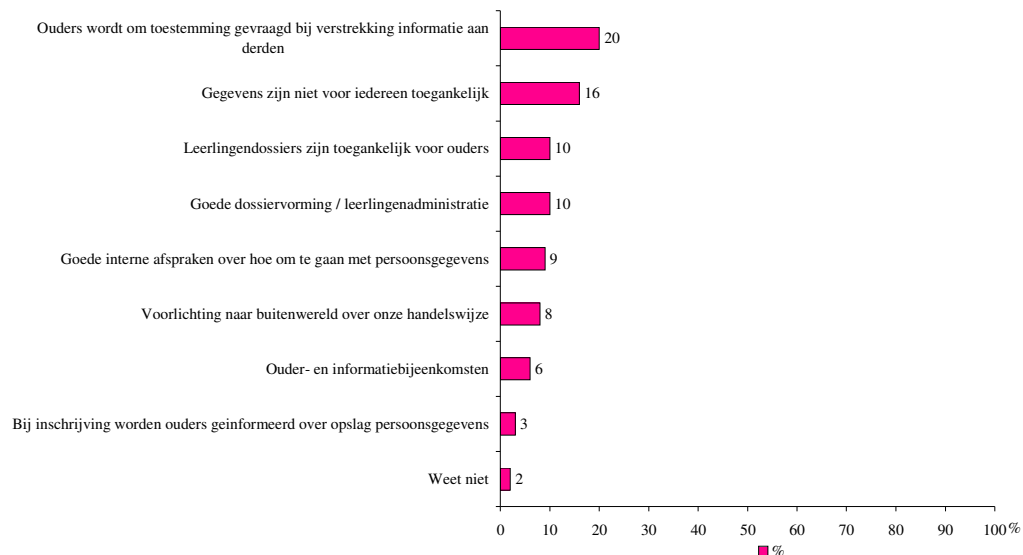
- Betrokken personen hebben het recht om te weten wat er met hun gegevens gebeurt (98% mee eens, 2% noch mee eens, noch mee oneens);
- De informatieplicht heeft nut in het onderwijs (92% mee eens, 6% noch mee eens, noch mee oneens, 2% mee oneens);
- Betrokken personen kunnen alleen hun rechten uitoefenen als zij op de hoogte zijn van de verwerking (88% mee eens, 7% noch mee eens, noch mee oneens, 5% mee oneens);
- De informatieplicht voorkomt misbruik van de persoonsgegevens (82% mee eens, 13% noch mee eens, noch mee oneens, 5% mee oneens);
- Met de informatieplicht kunnen wij ons indekken tegen klachten (69% mee eens, 13% noch mee eens, noch mee oneens, 18% mee oneens);
- Met de informatieplicht kunnen we eventuele sancties voorkomen (63% mee eens, 25% noch mee eens, noch mee oneens, 12% mee oneens);
- De informatieplicht is er om een goede reputatie te behouden (55% mee eens, 23% noch mee eens, noch mee oneens, 22% mee oneens).

Uit de reacties op de stellingen kunnen we opmaken dat onderwijsinstellingen het nut van de informatieplicht met name voor hun 'klanten' (scholieren/studenten/ouders) zelf zien; deze heeft het recht om te weten wat er met zijn gegevens gebeurt en het voorkomt misbruik van zijn gegevens. Weliswaar heeft het ook invloed op de reputatie van de onderwijsinstellingen en kan het klachten en sancties voorkomen, maar deze aspecten worden in verhouding tot de andere aspecten door onderwijsinstellingen minder vaak genoemd.

3.6 Onderwijsinstellingen treffen een scala aan maatregelen om de informatieplicht na te leven

Onderwijsinstellingen treffen een scala aan maatregelen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen. Het vaakst informeert men scholieren/studenten hierover door middel van een vermelding in de schoolgids (die ieder jaar gratis wordt verstrekt). Een deel vraagt eerst toestemming aan ouders alvorens gegevens van hun kroost te verstrekken aan derden. Geen enkele onderwijsinstelling geeft aan geen maatregelen te hebben getroffen. Slechts 2% weet eigenlijk niet of er maatregelen hiervoor zijn getroffen of welke maatregelen er zijn getroffen.

14 | Welke maatregelen heeft uw organisatie getroffen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen?(n=101)



Bron: TNS NIPO, 2005

Wat betreft het aanstellen van voor de uitvoering en/of controle op de informatieplicht, zegt de meerderheid van de onderwijsinstellingen (57%) dit niet te doen. 42% heeft hier daarentegen wel iemand specifiek voor verantwoordelijk gesteld, en 1% weet het niet. Bij de onderwijsinstellingen die wel iemand hiervoor verantwoordelijk hebben gesteld, is dit doorgaans de directie of een medewerker.

3.7 Merendeel onderwijsinstellingen zegt leerlingen/studenten te informeren over gegevensverstrekking aan derden

Onderwijsinstellingen verstrekken vaak gegevens van leerlingen/studenten aan derden (88%). Het betreft dan hoofdzakelijk gegevens over schoolprestaties/studieresultaten (80%), gegevens over gedrag (75%), gezondheids- en medische gegevens (respectievelijk 61% en 54%) en etniciteit (48%). Daarnaast verstrekt een vijfde van de onderwijsinstellingen ook gegevens over diploma's (20%). Eén op de tien (10%) onderwijsinstellingen laat deze vraag onbeantwoord.

De gegevens geven onderwijsinstellingen vooral door aan schoolartsen (88%), andere scholen (85%), Hulpverleningsorganisaties (80%) en gemeenten (65%). Een vijfde van de onderwijsinstellingen verstrekt gegevens aan het UWV (20%). Ook worden gegevens verstrekt aan afdelingen personeelszaken van eventuele toekomstige werkgevers van leerlingen/studenten (17%), aan de Informatie Beheer Groep (3%), aan de onderwijsinspectie (3%) en aan de Belastingdienst (1%).

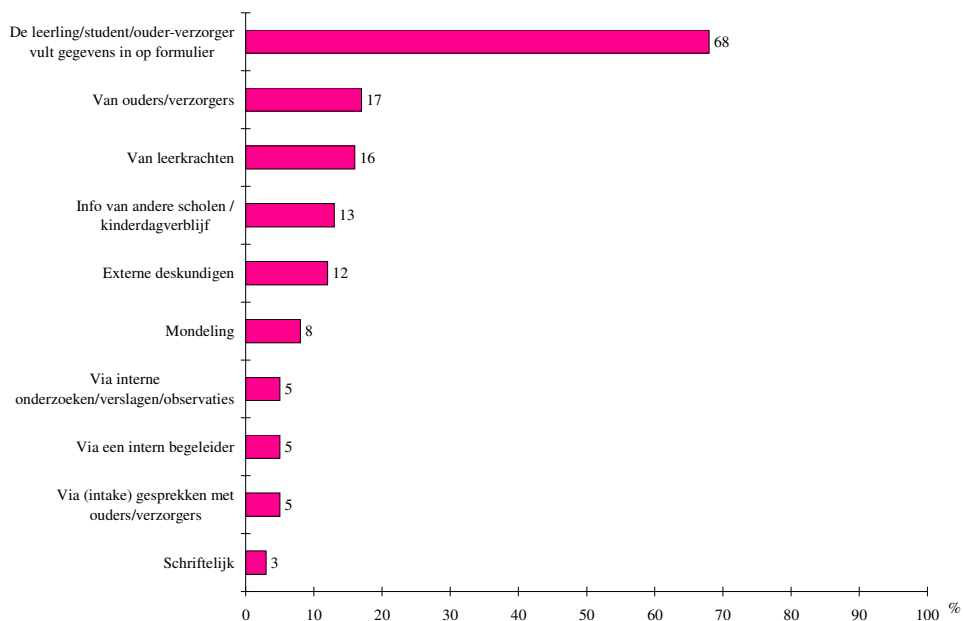
Van de onderwijsinstellingen die vaak gegevens van de leerling aan derden verstrekken (88%), zegt het merendeel (ook 88%) de leerlingen/studenten en/of ouders-verzorgers hierover te informeren. Meestal doet men dit schriftelijk (71%) of mondeling (40%). Vrijwel altijd (in 96% van de gevallen) worden leerlingen/studenten en/of ouders-verzorgers voorafgaand aan het plaatsvinden van de gegevensverstrekking aan derden hierover geïnformeerd. Slechts een klein deel van de onderwijsinstellingen (8%) doet dit ook of alleen nadat de gegevens reeds aan derden zijn doorgegeven. 12% van de onderwijsinstellingen informeert de leerlingen/studenten en/of ouders-verzorgers helemaal niet over de gegevensverstrekking.

Als onderwijsinstellingen gegevens verstrekken aan leerlingen/studenten (en/of ouders-verzorgers) dan geven zij de volgende informatie:

- het feit dat zijn of haar persoonsgegevens zijn vastgelegd (39%);
- het feit dat de studieresultaten worden vastgelegd (34%);
- het feit dat deze informatie alleen wordt gebruikt voor administratieve doeleinden (27%);
- de manier waarop gegevens verwerkt gaan worden en aan wie ze verstrekt kunnen worden (7%);
- complete dossiers / alle gegevens (die ouders willen weten) (6%);
- 4% van de onderwijsinstellingen geeft echter aan geen informatie aan leerlingen/studenten (en/of ouders-verzorgers) te verstrekken.

Persoonsgegevens van de betrokken studenten/scholieren verkrijgen de onderwijsinstellingen doorgaans van *de leerlingen/studenten zelf en/of hun ouders-verzorgers zelf*. In figuur 15 staan verschillende manieren aangegeven waarop deze gegevens worden verkregen.

15 | Hoe verkrijgt u de gegevens over de leerlingen/studenten?(n=101)



Bron: TNS NIPO, 2005

3.8 Conclusie

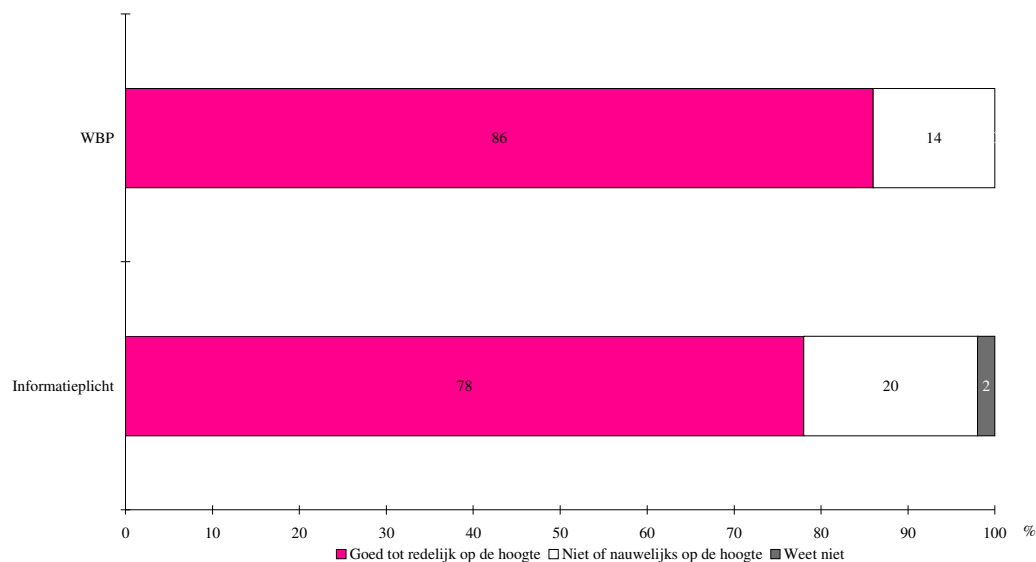
Voldoet de onderwijsbranche aan de informatieplicht? Op basis van de uitkomsten van het onderzoek schatten we dat ongeveer tweederde van de onderwijsinstellingen de informatieplicht naleeft maar dat niet helemaal juist doet. Deze schatting is gebaseerd op het feit dat driekwart (75%) van de onderwijsinstellingen op de hoogte is van de informatieplicht en 95% van mening is dat de informatieplicht van toepassing is op hun organisatie. Tevens vindt 91 % de informatieplicht (zeer) belangrijk, de wil om na te leven is dus wel aanwezig. In de praktijk is het aannemelijk dat daadwerkelijke naleving lager ligt dan de 75% van de instellingen die op de hoogte zijn omdat kennis wel een voorwaarde is voor naleving maar niet per definitie tot het gewenste gedrag leidt. Een andere onderbouwing voor onze schatting is de inschatting van de branche zelf. De branche zelf vermoedt namelijk dat 64% van de onderwijsinstellingen de informatieplicht goed naleeft. En daarbij zegt 42 % van de onderwijsinstellingen dat zij specifiek een persoon hebben aangesteld die verantwoordelijk is voor de naleving van de informatieplicht. Opmerkelijk is dat maar 4% van de onderwijsinstellingen zegt zowel de identiteit (de naam, het adres en de plaats) van de organisatie die de persoonsgegevens verwerkt als het doel van de gegevensverwerking te geven aan de betrokken persoon (juiste naleving). Op grond van deze gegevens kunnen we dus stellen dat onderwijsinstellingen graag willen voldoen aan de informatieplicht en ook informatie verstrekken maar dat de overgrote meerderheid (96%) niet de volledige informatie verstrekt (identiteit en doel).

4 Woningcorporaties

4.1 Meerderheid woningcorporaties zegt op de hoogte te zijn van de Wbp en de informatieplicht

In het algemeen geven woningcorporaties te kennen dat ze redelijk tot goed op de hoogte zijn van zowel de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) als de informatieplicht. Slechts een klein deel (14%) vindt zichzelf nauwelijks tot niet op de hoogte van de Wbp. Een vijfde (20%) van de woningcorporaties vindt zichzelf nauwelijks tot niet op de hoogte van de informatieplicht.

16 | Bekendheid met Wet bescherming persoonsgegevens en de informatieplicht (n=83)



Bron: TNS NIPO, 2005

Woningcorporaties die aangeven op de hoogte te zijn van de inhoud van de informatieplicht geven hieraan de volgende betekenis (n=65):

- Instanties worden soms gedwongen informatie te geven aan bepaalde instanties (bijvoorbeeld Justitie) (25 %);
- Instanties die persoonsgegevens vastleggen moeten de personen hierover informeren (20 %);
- De verplichting vertrouwelijk en zorgvuldig met gegevens om te gaan (18%);
- Instanties moeten de personen informeren over wat ze met de persoonsgegevens doen met welk doel (15%);
- Burger heeft recht op inzage van de gegevens die door een instantie over hem zijn aangelegd (15%);
- Er mogen geen persoonsgegevens doorgegeven worden aan derden (zonder toestemming) (14%).

4.2 Meerderheid woningcorporaties meent dat informatieplicht van toepassing is op hun organisatie

Om vast te stellen of woningcorporaties denken dat de informatieplicht ook op hun organisatie van toepassing is, is de volgende vraag gesteld:

De informatieplicht houdt in dat organisaties die gegevens van personen verwerken, de plicht hebben de betreffende personen hierover te informeren. Is de informatieplicht ook op uw organisatie van toepassing?

Een ruime meerderheid van de woningcorporaties (78%) is van mening dat de informatieplicht van toepassing is op hun organisatie. Slechts een klein deel (8%) denkt van niet. De rest (13%) weet het echter niet. Degenen die van mening zijn dat de informatieplicht *niet* op hun organisatie van toepassing is (8%), dragen onder meer de volgende redenen aan:

- We hebben ontheffing, vrijstelling van die informatieplicht;
- We nemen aan dat men op de hoogte is van de verwerking.

4.3 Deel woningcorporaties weet wat de informatieplicht van hen verlangt

Aan de woningcorporaties is gevraagd of zij weten welke informatie hun organisatie moet geven aan de betrokken huurder, wanneer zijn of haar persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt. Het meest noemt men *het doel van de gegevensverzameling en – verwerking* (39%). Daarna noemt men *welke gegevens precies vastgelegd worden* (18%). In 10% van de gevallen noemt men de *naam van de verantwoordelijke*. Slechts 1 % noemt het doel en de naam van de verantwoordelijke en geeft zo het juiste antwoord. Ongeveer één op de vijf corporaties (22%) weet het echter niet en 14% noemt iets anders.

Woningcorporaties geven diverse mogelijkheden die de wet geeft om betrokkenen te informeren. Het meest noemen zij schriftelijk informeren (86%), gevolgd door mondelinge informatie (46%) en via informatie dat al is voorgedrukt op invulformulieren (46%).

17 | Welke mogelijkheden geeft de wet om betrokkenen te informeren? (n=83)

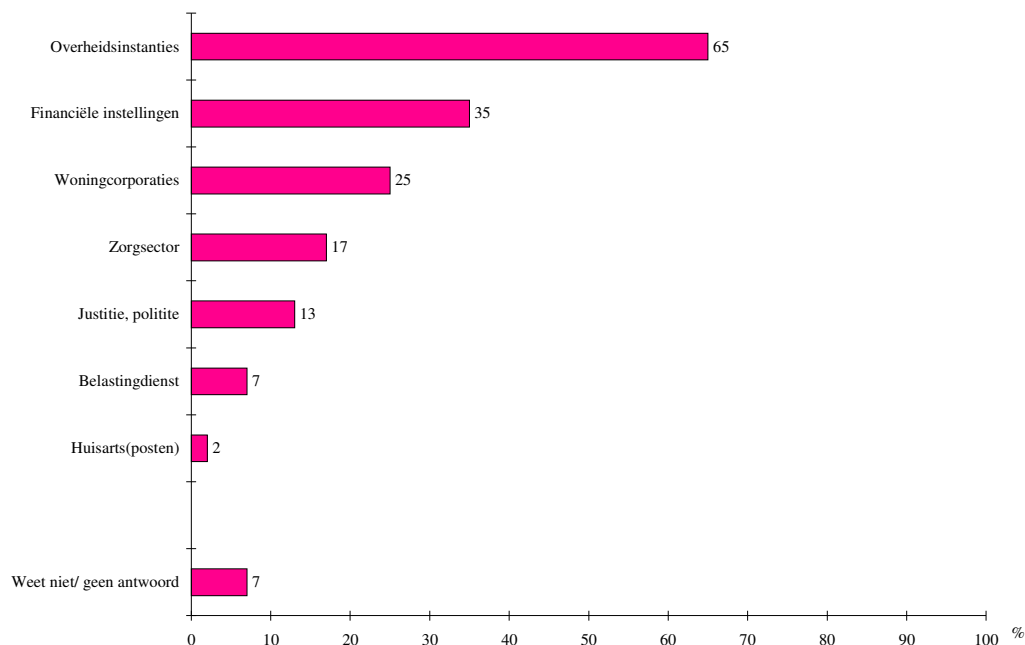
	%
Schriftelijk	86
Mondeling	46
Via voorgedrukte invulformulieren	46
Via een brochure	39
Via een website	39
Per e-mail	34
Telefonisch	20
Anders	1
Weet niet	7

4.4 Woningcorporaties schatten naleving op 41 %

Woningcorporaties lijken niet alle vertrouwen te hebben in een goede naleving van de informatieplicht onder organisaties in Nederland. Gemiddeld denkt men dat vier op de tien (41%) organisaties in Nederland de informatieplicht goed naleeft.

Wanneer de woningcorporaties wordt gevraagd welke branches de informatieplicht naar hun inschatting goed naleven, noemen zij overheidsinstanties het vaakst (65%). Daarna financiële instellingen (35%), gevolgd door hun eigen branche: woningcorporaties (25%), de zorgsector (zorginstanties/ medische sector) (17%) en Justitie/ politie (13%).

18 | In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht goed nageleefd?
(n=83)



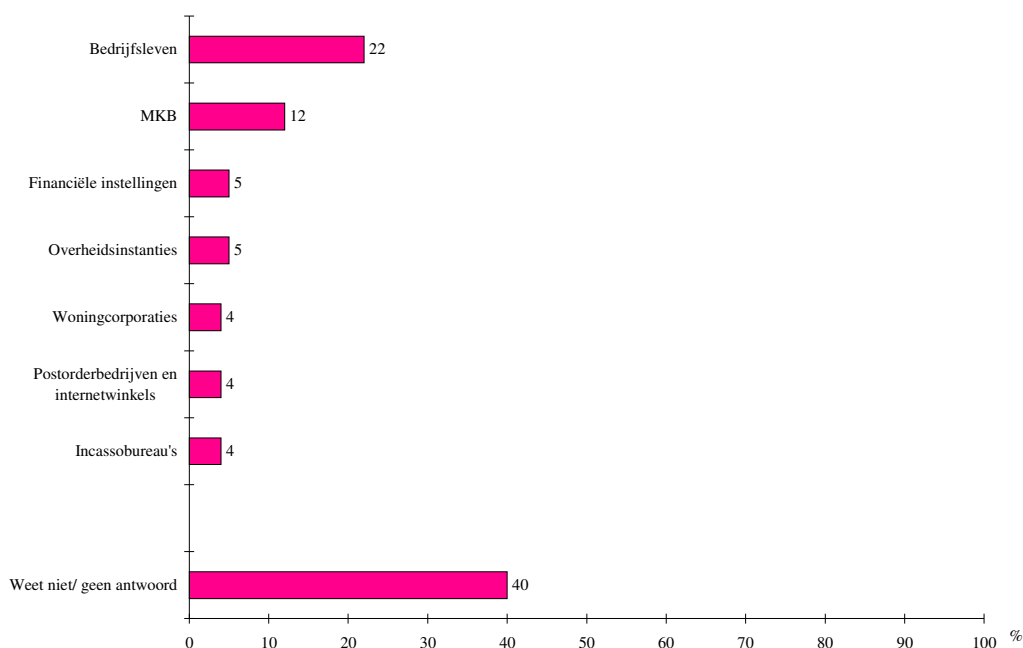
Bron: TNS NIPO, 2005

Als redenen voor een goede naleving van de informatieplicht binnen de eigen beroepsgroep noemen woningcorporaties:

- uit integriteit (25%);
- wetkennis, op de hoogte van de regelgeving, kennis, goed geïnformeerd (19%);
- om een goede reputatie te behouden (13%);
- grote organisatie, deskundigheid, voldoende gespecialiseerd personeel (13%);
- vanwege de sancties die eraan gekoppeld kunnen zijn (12%);
- zij zien nut/ noodzaak in, willen zich aan de wet houden (12%);
- betrokken personen hebben het recht om dit te weten (11%).

Ook is aan alle woningcorporaties gevraagd (open vraag) welke branches zij denken dat de informatieplicht matig of niet naleven. Zij noemen dan hoofdzakelijk het bedrijfsleven (22%) en het MKB (12%). Onderstaande grafiek toont de branches die volgens corporaties de informatieplicht slecht naleven.

19 | In welke branche of branches wordt volgens u de informatieplicht matig of niet nageleefd? (n=83)



Bron: TNS NIPO, 2005

Redenen voor een matige of geen naleving van de informatieplicht onder de beroepsgroep woningcorporaties zijn volgens de corporaties zelf:

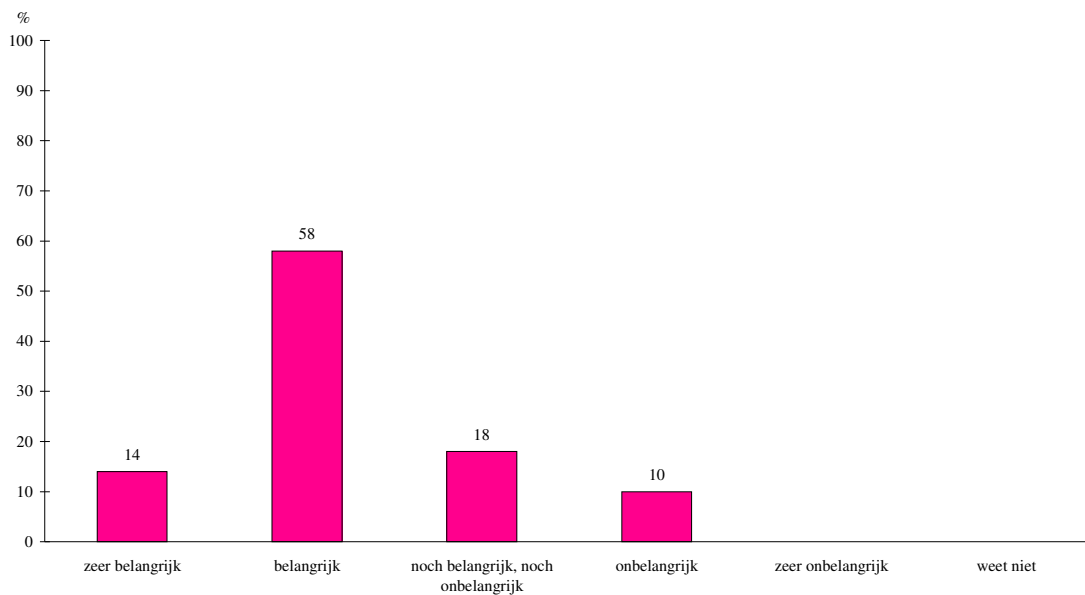
- zijn niet op de hoogte van het bestaan van de plicht (43%);
- zijn zich er niet van bewust dat ze de informatieplicht moet naleven (13%);
- zien het nut en noodzaak er niet van in (13%);
- hebben onvoldoende middelen om de plicht goed na te leven (12%);
- eigen belang, financieel, tijdwinst (11%)
- slordigheid, gemakzucht (5%)
- weten niet hoe ze de informatieplicht moeten toepassen (4%).

Een tiende (10%) weet het niet.

4.5 Merendeel woningcorporaties onderkent belang naleving informatieplicht

Het belang van de naleving van de informatieplicht wordt grotendeels onderkend door woningcorporaties. Bijna driekwart (71%) vindt het belangrijk. Een kleine minderheid (10%) vindt het onbelangrijk en één op de vijf (18%) heeft geen uitgesproken mening hierover.

20 | *Belang informatieplicht onder woningcorporaties (n=83)*



Bron: TNS NIPO, 2005

Aan de woningcorporaties is, in de vorm van stellingen, een aantal argumenten voorgelegd om de informatieplicht al dan niet na te leven. De meeste argumenten worden door de corporaties onderkend, op een enkele na.

De argumenten die woningcorporaties onderkennen, komen ten dele overeen met redenen die zij *spontaan* hebben aangedragen om de informatieplicht al dan niet na te leven. De argumenten zijn:

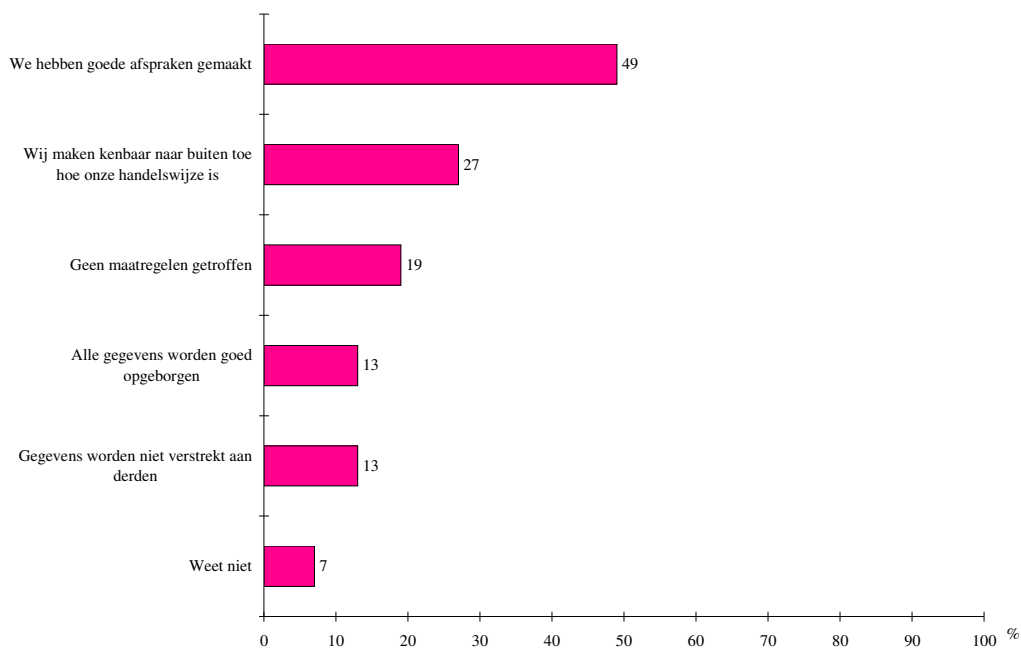
- Betrokken personen hebben het recht om te weten wat er met hun gegevens gebeurt (95% mee eens, 2% mee oneens);
- De informatieplicht heeft helemaal geen nut voor woningcorporaties (10% mee eens, 77% oneens);
- De informatieplicht voorkomt misbruik van de persoonsgegevens (71% mee eens, 22% mee oneens);
- De informatieplicht is er om een goede reputatie te behouden (61% mee eens, 22% mee oneens)
- Met de informatieplicht kunnen wij ons indekken tegen klachten (60% mee eens, 30% mee oneens);
- Met de informatieplicht kunnen we eventuele sancties voorkomen (59% mee eens, 22% mee oneens).
- Betrokken personen kunnen alleen hun rechten uitoefenen als zij op de hoogte zijn van de verwerking (59% mee eens, 29% mee oneens);

Uit de reacties op de stellingen kunnen we opmaken dat woningcorporaties het nut van de informatieplicht zowel voor de huurders als voor de organisaties zelf inzien. De huurder heeft het recht om te weten wat er met zijn gegevens gebeurt en het voorkomt misbruik van zijn gegevens. De woningcorporaties kunnen er hun goede reputatie mee behouden, indekken tegen klachten en voorkomen van sancties.

4.6 Woningcorporaties treffen verschillende maatregelen om de informatieplicht na te leven

Om aan de informatieplicht te kunnen voldoen, hebben woningcorporaties bijvoorbeeld in een deel van de gevallen goede afspraken gemaakt hoe er met persoonsgegevens moet worden omgegaan. Echter, één op de vijf (19%) geeft aan dat er geen maatregelen worden getroffen.

21 | Welke maatregelen heeft uw organisatie getroffen om aan de informatieplicht te kunnen voldoen?(n=83)(open vraag)



Bron: TNS NIPO, 2005

Een minderheid van de woningcorporaties stelt een verantwoordelijke aan voor de uitvoering en/of controle op de informatieplicht (respectievelijk zegt 20% hiervoor iemand te hebben aangesteld, 78% heeft dit niet gedaan en 1% weet het niet). Dit is in bijna alle gevallen een medewerker en niet een jurist.

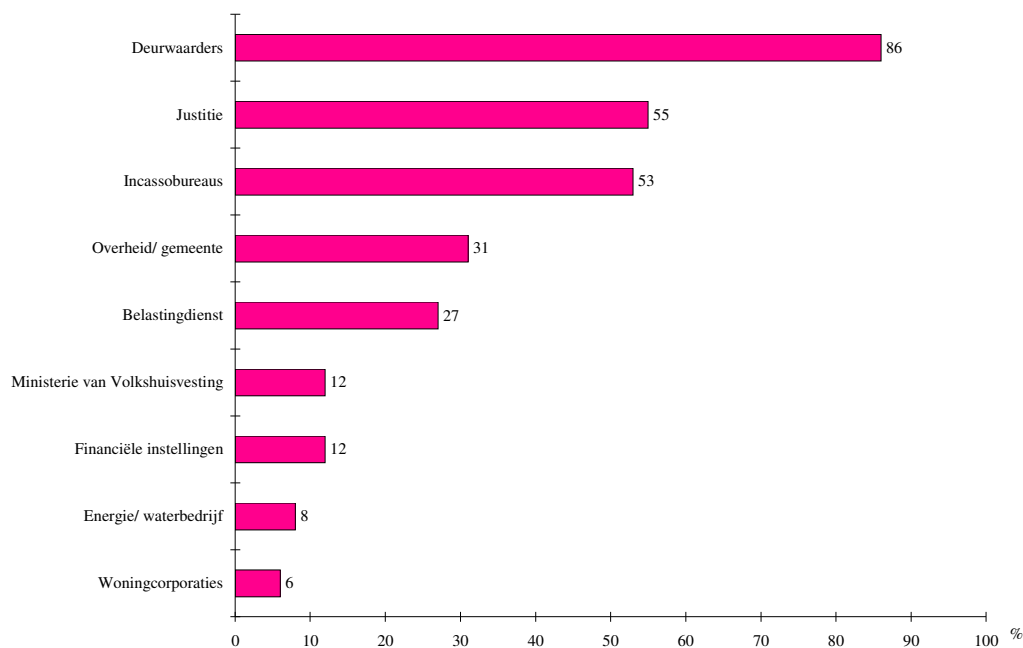
4.7 Een krappe meerderheid van de woningcorporaties zegt huurder te informeren over gegevensverstrekking aan derden

Meer dan de helft van de woningcorporaties (59%) geeft aan dat ze wel eens gegevens van huurders aan derden verstrekt en een minderheid (41%) doet dit niet.

Het soort gegevens dat ze aan derden verstrekken zijn hoofdzakelijk NAW gegevens (90%) en financiële gegevens (71%).

Het type organisaties waaraan woningcorporaties deze gegevens verstrekken is divers. Het zijn voornamelijk organisaties die als doel hebben om achterstallige betalingen te vorderen.

22 | En aan welke organisatie(s) verstrekt u die gegevens? (n=49)



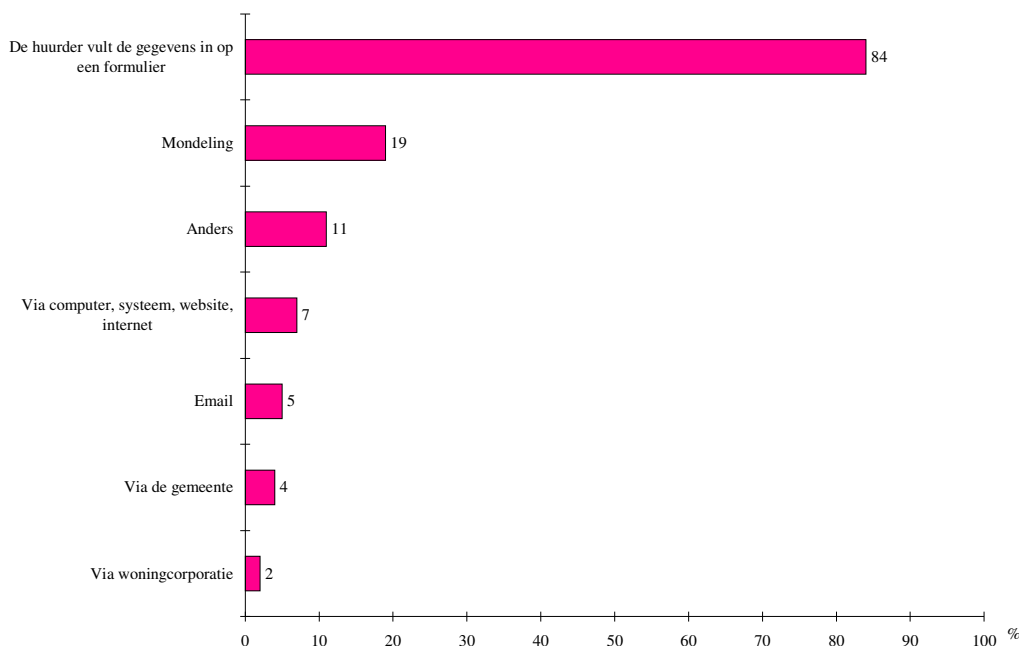
Bron: TNS NIPO, 2005

Een krappe meerderheid (57%) zegt hun huurders te informeren over de gegevensverstrekking aan derden. Dat betekent dat een aanzienlijke groep van de woningcorporaties dit niet doet. Vier op de tien (39%) zegt hun huurders niet te informeren en een kleine groep (4%) weet het niet.

Van de woningcorporaties die hun huurders wel informeren doet het merendeel dit per brief of mondeling. Het moment waarop zij hun huurders informeren is in de meeste gevallen vóór de verstrekking van de gegevens.

Persoonsgegevens van huurders verkrijgen woningcorporaties doorgaans van de huurder zelf, op verschillende manieren:

23 | Hoe verkrijgt u de gegevens over de betrokken huurder? (n=83)



Bron: TNS NIPO, 2005

4.8 Conclusie

Voldoen woningcorporaties aan de informatieplicht? Op basis van de resultaten van het onderzoek schatten we in dat ongeveer de helft van de woningcorporaties de informatieplicht naleeft maar dat niet helemaal juist doet. Deze aanname is gebaseerd op het feit dat 80 % van de woningcorporaties op de hoogte is van de informatieplicht maar in de praktijk ligt daadwerkelijk gedrag altijd een stuk lager dan kennis. 72 % van de woningcorporaties vindt de informatieplicht (zeer) belangrijk dus de wil om na te leven is bij het merendeel aanwezig. Een andere onderbouwing voor onze schatting is dat woningcorporaties zelf van mening zijn dat in hun eigen branche 62% de informatieplicht goed naleeft en 71% de informatieplicht belangrijk vindt. Opmerkelijk is dat maar 1% van de woningcorporaties zegt zowel de identiteit (de naam, het adres en de plaats) van de organisatie die de persoonsgegevens verwerkt als het doel van de gegevensverwerking te geven aan de betrokken persoon (juiste naleving). Op grond van deze gegevens kunnen we dus stellen dat onderwijsinstellingen graag willen voldoen aan de informatieplicht en ook informatie verstrekken maar dat de overgrote meerderheid (99%) niet de volledige informatie verstrekt (identiteit en doel).

5 Overall conclusies

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten voor elke organisatie en instelling afzonderlijk weergegeven. In dit afsluitende hoofdstuk worden overall conclusies vermeld, zodat in één oogopslag te zien is waar overeenkomsten en verschillen tussen organisaties en instellingen bestaan.

Bekendheid met de informatieplicht

- De mate waarin de ondervraagden op de hoogte zijn van de Wbp en de informatieplicht wisselt per branche. Een ruime meerderheid van de onderwijsinstellingen is op de hoogte van de Wbp (80%) en de informatieplicht (75%). Ook een ruime meerderheid van de woningcorporaties is op de hoogte van de Wbp (86%) en de informatieplicht (78%). Huisartsen zijn veel minder goed op de hoogte aangezien 35% de Wbp kent en 48% de informatieplicht.
- Van de ondervraagde organisaties en instellingen meent een meerderheid dat de informatieplicht van toepassing is op hun organisatie. Onderwijsinstellingen hebben deze opvatting het sterkst (95% is het eens met deze stelling), huisartsen relatief gezien het minst (65% is het eens met deze stelling).
- De meerderheid van de huisartsen 53% geeft zowel de identiteit (de naam, het adres en de plaats) van de organisatie die de persoonsgegevens verwerkt als het doel van de gegevensverwerking) en voldoet daarmee aan de informatieplicht. Voor de onderwijsinstellingen (4%), de woningcorporaties (1%) ligt dit cijfer veel lager. Zij denken te weten wat de informatieplicht van hen verlangt en geven vaak maar een deel van de informatie.
- Het doel van de gegevensverzameling- en verwerking én de naam van de verantwoordelijke vanuit de organisatie worden door de ondervraagde organisaties en instellingen het meest genoemd als informatie die organisaties en instellingen moeten geven aan degenen van wie zij persoonsgegevens verzamelen en verwerken.
- Wat betreft de mogelijkheden die organisaties en instellingen gebruiken om betrokkenen te informeren wordt schriftelijk informeren door alle organisaties en instellingen het vaakst genoemd, gevolgd door het geven van mondelinge informatie en informatie via voorgedrukte invulformulieren.

Naleving van de informatieplicht

- De meerderheid van de organisaties en instellingen (zes op de tien) schat in dat de informatieplicht niet goed wordt nageleefd en circa vier op de tien ondervraagden vermoedt dat de informatieplicht in Nederland wel goed wordt nageleefd.
- Veelal vertrouwt men de eigen branche het meest in het goed naleven van de informatieplicht. De zorgsector en overheidsinstellingen genieten over het algemeen het meeste vertrouwen wat betreft een goede naleving van de informatieplicht.
- De door de organisaties en instellingen meest genoemde redenen voor een goede naleving van de informatieplicht binnen de eigen beroepsgroep zijn: ‘uit integriteit’, ‘voor het behoud van een goede reputatie’, ‘cliënten/patiënten hebben het recht dit te weten’ en ‘het is wettelijk verplicht’. Opvallend is dat huisartsen als enige branche als voornaamste reden ‘indekken tegen klachten’ aandragen. Wellicht houdt dit verband met het voorkomen van klachten van patiënten bij het medisch tuchtcollege door melding te maken van een medische fout. Ook is het percentage huisartsen dat als reden ‘de sancties voor het niet naleven van de plicht’ noemt, relatief hoger dan in de andere organisaties en instellingen. Dit wijst op verwarring bij huisartsen over de betekenis van de informatieplicht.
- De zorgsector, financiële instellingen, overheidsinstellingen, het bedrijfsleven en het MKB zijn de meest genoemde organisaties en instellingen waarvan gedacht wordt dat zij de informatieplicht matig of niet naleven. Huisartsen noemen hier relatief vaak hun eigen sector (de zorgsector).
- Het bekend maken van de werkwijze naar de buitenwereld, het waarborgen dat persoonsgegevens niet voor iedereen toegankelijk zijn en het maken van werkafspraken/protocollen zijn de door de organisaties en instellingen meest getroffen maatregelen om de informatieplicht na te leven. Opvallend is dat één op de vier huisartsen (26%) en één op de vijf woningcorporaties (19%) aangeeft geen maatregelen treffen.
- Over het algemeen is er zelden speciaal iemand verantwoordelijk gesteld voor de uitvoering en/of controle op de informatieplicht. Bij onderwijsinstellingen is dit echter vaker *wel* het geval (vier op de tien onderwijsinstellingen versus een á twee op de tien huisartsen of woningcorporaties). Wanneer er wel speciaal iemand verantwoordelijk is gesteld, is dit een medewerker of de directeur/eigenaar zelf.
- De meerderheid van de onderwijsinstellingen, huisartsen en woningcorporaties verstrekt persoonsgegevens aan derden.
- Huisartsen verstrekken vooral medische gegevens en NAW gegevens aan derden, onderwijsinstellingen gegevens over schoolprestaties/studieresultaten en woningcorporaties vooral financiële- en NAW gegevens.

- In alle organisaties en instellingen geeft de meerderheid van de ondervraagden aan dat de betrokkene wordt geïnformeerd over de verstrekking van zijn gegevens aan derden. Dit gebeurt vrijwel altijd schriftelijk of mondeling voorafgaand aan de betreffende gegevensverstrekking aan derden.
- Alle ondervraagde organisaties en instellingen geven aan dat zij persoonsgegevens meestal van de betrokkene zelf verkrijgen.

Draagvlak voor naleving

- In alle organisaties en instellingen onderkent de meerderheid het belang van naleving van de informatieplicht. Onderwijsinstellingen onderkennen dit belang het meest (91% van hen vindt naleving van de informatieplicht belangrijk), terwijl huisartsen dit in vergelijking tot de andere organisaties en instellingen het minst onderkennen (50% van hen vindt naleving van de informatieplicht belangrijk).
- De aangedragen argumenten voor naleving van de informatieplicht worden over het algemeen in elke branche door een ruime meerderheid onderkend, met name de argumenten: ‘betrokken personen hebben het recht te weten wat er met hun gegevens gebeurt’, ‘de informatieplicht voorkomt misbruik van persoonsgegevens’ en ‘betrokken kunnen alleen recht uitoefenen als zij op de hoogte zijn van de verwerking’. Het merendeel is het oneens met de stelling ‘de informatieplicht maakt uitvoering werk onmogelijk’. Overigens lijken huisartsen wat kritischer te zijn: het percentage huisartsen dat de argumenten erkent, is relatief kleiner dan bij de andere organisaties en instellingen.
- Alle organisaties en instellingen noemen als redenen voor een matige naleving van de informatieplicht binnen de eigen beroepsgroep: ‘niet op de hoogte zijn van het bestaan informatieplicht’, ‘zich niet bewust zijn van vereiste naleving informatieplicht’, ‘gebrek aan middelen voor naleving van de plicht’, ‘gebrek aan middelen voor naleving van de plicht’, ‘zien er het nut niet van in’ en ‘weten niet hoe ze de informatieplicht moeten toepassen’. Hiernaast noemen vooral huisartsen ‘denken dat er geen controles en/of sancties zijn’ en ‘geen klachten ontvangen.’ Onderwijsinstellingen en woningcorporaties noemen ook af en toe ‘gemakzucht/ slordigheid’.

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

De volgende organisaties en instellingen zijn onderzocht door middel van kwantitatief onderzoek:

- Onderwijs (n=101).
- Huisartsen (n=97).
- Woningcorporaties (n=83).

Ondervraagd zijn personen die binnen de organisatie verantwoordelijk zijn voor het beheren van de informatiebestanden (adressen, medische gegevens van patiënten).

Onderwijsinstellingen en woningcorporaties zijn door middel van telefonische enquêtes (CAPI: computer assisted personal interviewing) geïnterviewd. CAPI combineert de voordelen van het persoonlijk gesprek tussen interviewer en respondent met de voordelen van computergestuurde dataverzameling zoals:

- "Direct data entry": de antwoorden worden meteen ingetoetst. Hierdoor is invoer achteraf niet meer nodig en kunnen nauwelijks invoerfouten ontstaan. Antwoorden op "open vragen" worden ook tijdens het interview in de computer ingebracht.
- De antwoorden worden tijdens het "gesprek" gecontroleerd op consistentie (klopt het antwoord op vraag 23 met het antwoord op vraag 8?). De respondent kan eventuele vergissingen dan direct zelf verbeteren. Hierdoor wordt kwalitatief hoogwaardige en betrouwbare informatie verzameld.
- Doorverwijzingen worden automatisch door de computer gevolgd. De enquêteur hoeft alleen maar de vragen die op zijn scherm verschijnen, voor te lezen en kan zich geheel op de antwoorden concentreren. Ook instructies worden afgebeeld.
- Snelheid: zodra het laatste gesprek is gehouden, is het bestand in principe beschikbaar.
- Bij gevoelige onderwerpen kan de respondent zelf achter de pc plaatsnemen zodat hij meer privacy heeft bij het beantwoorden van de vragen. Dit biedt mogelijkheden voor onderzoek over gevoelige onderwerpen.
- Vragen en vraagblokken kunnen per respondent automatisch in een andere volgorde worden gesteld. Dit vermindert het gevaar van het halo-effect (de respondent concentreert zich minder goed op latere stellingen en geeft deze een zelfde beoordeling als eerdere stellingen).

Computergestuurd enquêteren betekent het efficiënt afnemen van ingewikkelde vragenlijsten omdat de juiste volgorde van de vragen is voorgeprogrammeerd. Dat levert in veel gevallen een kostenvoordeel op. Vanwege het grote gebruiksgemak van de vragenlijstsoftware is het zelfs mogelijk om (onder bepaalde randvoorwaarden) een CAPI-onderzoek uit te voeren zonder enquêteurs, maar met behulp van bijvoorbeeld interactieve zuilen.

De huisartsen zijn via de CASI (computer assisted self completion interviewing) methode geïnterviewd. TNS NIPO beschikt over een database van huisartsen die hebben aangegeven regelmatig te willen mee werken aan onderzoek.

CASI biedt als onderzoeksinstrument alle voordelen van het traditionele CAPI onderzoek, zoals optimale steekproeftrekking, foutloze "routing" in de vragenlijst en directe data output. Daaraan kunnen de volgende voordelen worden toegevoegd:

- *Een hoge respons.* De respondent kan de digitaal verstuurde vragenlijst invullen op het tijdstip dat dit het beste uitkomt.
- *Sterk verbeterde kwaliteit van de verkregen gegevens.* Door de geboden vrijheid zijn de respondenten meer gemotiveerd, en nemen ze de tijd om bij open vragen precies te vertellen wat hen beweegt.
- *Optimale objectiviteit en privacy.* Er is geen beïnvloeding door een interviewer; de vragen kunnen in volstrekte anonimiteit worden beantwoord.
- *Neutrale instructies worden via een hulpscherm verstrekt.* De software is zo gemakkelijk te bedienen dat deze ook voor ouderen en lager opgeleiden geen problemen oplevert.
- *Snelheid.* De vragenlijst wordt na goedkeuring regelrecht digitaal naar de respondent verzonden. De eerste resultaten kunnen binnen enkele dagen beschikbaar zijn.
- *Geen a-typisch gedrag.* Een huishouden wordt slechts met een beperkte frequentie ingeschakeld en wordt beloond voor participatie.
- *Mogelijkheid toonmateriaal.* Dit kan op verschillende wijzen (afbeeldingen en/ of filmpjes) op het scherm worden aangeboden.
- *In de database is veel informatie over alle respondenten beschikbaar.* Dit maakt het mogelijk om snel onderzoek te doen naar zeer laag gepenetreerde artikelen of diensten. Een tijdrovende screening is niet meer nodig.