

Kiezen tussen gezondheid en privacy?

De afgelopen weken hebben we veel gehoord over privacy vanwege de nieuwe corona-app die de regering wilde gaan lanceren om het virus te helpen bestrijden. Van de 750 inzendingen voor de tender die de overheid had uitgeschreven, is er geen enkele partij geselecteerd om de app te gaan bouwen. Een groot deel van de inzendingen is afgekeurd omdat de privacy van de burgers niet goed beschermd zou zijn.

Rondom de tender is veelvuldig aan burgers gevraagd om een keuze te maken tussen gezondheid en privacy. Maar gaat het hier wel om het maken van die keuze? Wij denken dat het niet noodzakelijk zou moeten zijn om die keuze te moeten maken. Daarnaast denken wij dat één van de voornaamste redenen van het niet slagen van de tender is dat de overheid eigenlijk niet zo'n goed beeld had welke persoonsgegevens er verzameld zouden moeten worden en met welk doel precies.

Bij burgers was ondertussen de angst ontstaan dat de overheid met allerlei gevoelige persoonsgegevens aan de haal zou gaan, zoals locatiegegevens en medische gegevens. Men was bang voor 'Big Brother'-achtige toestanden zoals in China rond corona-apps en de manier waarop overheden daar hun burgers monitoren. En misschien zijn deze zorgen bij burgers wel terecht omdat het vanuit de overheid niet precies duidelijk was wat men met deze apps wil doen.

Om elk project met persoonsdata te kunnen laten slagen is het cruciaal dat men vanaf het begin goed nadenkt over de doelen van het project. Het gaat over de doelen waarom je persoonsgegevens verzamelt, wat je er precies mee gaat doen, met welke derde partijen je deze data eventueel deelt, én hoe je over al deze zaken transparant bent richting de eigenaren en continu zorgt voor de goede bescherming van persoonsgegevens. Daarnaast is het natuurlijk belangrijk om aantoonbaar aan de wet- en regelgeving te voldoen, zoals de AVG.

Sommige van de deelnemende bedrijven aan de tender voor de corona-app zijn publiekelijk aan de schandpaal genageld. Was dit nu echt nodig? Wij denken van niet en vermoeden dat alle deelnemende bedrijven te goedertrouw zijn geweest om de privacy van de burgers te helpen beschermen. Waarbij er door een goede dialoog aan te gaan tussen de overheid, leveranciers van apps, burgers en privacy-experts we wél tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen, waarbij én de gezondheid én de privacy beschermd zijn.

Doordat rondom de corona-app het duidelijke doel van de dataverzameling ontbrak, was het van te voren ook niet helder hoe die persoonsgegevens verzameld zouden worden (met welke technieken), hoe lang deze data verwerkt zou worden en met wie de data gedeeld zou worden. Daarmee was ook onvoldoende duidelijk hoe een app zou kunnen bijdragen aan beheersing van het virus. Hiermee krijgen burgers de indruk dat de overheid aan het 'datagraaien' is zonder dat de burgers er iets concreets voor terug krijgt. Om het vertrouwen van burgers te krijgen en te behouden is het cruciaal dat organisaties de beheersing over de persoonsgegevens behouden. Dit is zeer recent nog mis gegaan toen bleek dat de organisatie achter de app NL-Alert persoonsgegevens zonder toestemming doorstuurde naar een derde bedrijf.

We zien vergelijkbare ontwikkelingen in het bedrijfsleven terug. Door vele bedrijven worden via allerlei kanalen, waaronder social media en websites, persoonsgegevens verzameld. In ruil hiervoor krijgen personen daar vaak zaken voor terug waar ze niets aan hebben en vaak ook niet om gevraagd hebben. Denk aan irrelevante algemene nieuwsbrieven waarmee je mailbox volstroomt of die irritante reclames op websites gebaseerd op cookies, terwijl je het product al lang gekocht hebt.

Ook in het bedrijfsleven dient men om de waarde van persoonsgegevens te kunnen benutten een goede dialoog te voeren. Een goede dialoog tussen de commerciële afdelingen en de compliance afdelingen en uiteraard ook met de personen van wie de gegevens verwerkt worden zoals klanten en werknemers.

Het gestructureerd aanpakken van een project waarbij ook rekening wordt gehouden met de change aspecten is cruciaal om succesvol te zijn met persoonsgegevens. Vanuit onze jarenlange ervaring is duidelijk geworden dat de volgende punten van groot belang zijn om projecten met de inzet van persoonsgegevens succesvol te laten worden:

- ✓ Bepaal bij aanvang van het project het exacte doel van het verzamelen van persoonsgegevens
- ✓ Betrek werknemers vanuit verschillende relevante afdelingen binnen je organisatie bij het project
- ✓ Stel vast welke persoonsgegevens je minimaal nodig hebt om dit doel te bereiken
- ✓ Blijf altijd in een dialoog met groepen van personen (klanten, werknemers, patiënten) van wie je de gegevens wilt verwerken
- ✓ Overweeg of een deel van de gegevens ook geanonimiseerd kan worden
- ✓ Selecteer welke middelen je wilt gaan gebruiken om de data te gaan verwerken en evalueer de veiligheid van die middelen
- ✓ Breng in kaart welke derde organisaties deze gegevens nodig hebben om deze doelen te kunnen bereiken
- ✓ Bescherm de persoonsgegevens continu met moderne beschermingsmiddelen
- ✓ Wees altijd volledig transparant over welke persoonsgegevens je verwerkt en deelt met derden, richting de eigenaren van persoonsgegevens
- ✓ Vraag altijd toestemming aan personen om hun gegevens te mogen delen met derden en altijd om expliciete (double opt-in) om gevoelige persoonsgegevens te mogen verwerken zoals medische gegevens.

Dit artikel is tot stand gekomen door een samenwerking tussen First Day Advisory Group & OptInsight.

Auteurs:

Tjeerd van der Stroom van OptInsight

Leon Veenhuijzen van First Day Advisory Group

Wilt u met uw bedrijf weten hoe u met persoonsgegevens een betere relatie met uw klanten kunt opbouwen? Hoe u de waarde van persoonsdata kunt benutten, op een transparante wijze richting de eigenaren van deze persoonsgegevens, zodat deze personen ook de waarde terugkrijgen waar zij om gevraagd hebben en waarop ze zitten te wachten?

Neem svp contact met ons op:

<https://www.linkedin.com/company/opt-insight>

<https://www.linkedin.com/company/first-day-advisory-group/>

Onderstaand de referenties naar de bronnen waar wij informatie uit hebben gehaald:

- ✓ NOS: Deskundigen zeer kritisch over zeven corona-apps: 'Terug naar de tekentafel'
- ✓ Yuval Noah Harari in the Financial Times
- ✓ NRC: Gruwelijk misverstand: 'privacy' is het punt niet
- ✓ App NL-Alert stuurde privédata naar extern bedrijf: 'Verwijder app'