Meeste Nederlanders op de hoogte van AVG

09-12-2019 13:46



De Europese privacy-verordening, in Nederland bekend onder de naam AVG, is de laatste tijd veel in het nieuws geweest. Dat is goed geweest voor de bekendheid: die is gestegen van 28% in 2018 naar 69% in 2091. Een van de belangrijkste onderdelen van de wet, het inzagerecht, heeft een vergelijkbare sprong in bekendheid doorgemaakt. Maar het vertrouwen dat bedrijven en organisaties netjes met data omgaan is nog dun en verschilt sterk per sector.

Dit en meer staat in de DDMA Privacy Monitor 2019, een door GFK uitgevoerd onderzoek onder ruim 1.000 respondenten. Het laat vooral zien dat Nederlanders steeds privacybewuster worden. Bedrijven en organisaties kunnen nog stappen maken, onder meer door transparant te zijn over waar gegevens voor gebruikt worden en welke voordelen dit oplevert voor de consument.

Zorgen over privacy, maar ook begrip voor databehoefte

Een meerderheid van de Nederlanders maakt zich zorgen over zijn of haar online privacy, al is dit percentage

wel gedaald van 65% in de Privacy Monitor 2018 naar 58% in 2019. Tegelijkertijd heeft driekwart van de ondervraagden begrip voor de data-behoefte van bedrijven en organisaties: zij snappen dat organisaties informatie over hen willen verzamelen, bijvoorbeeld dat hun zoekgedrag wordt geanalyseerd voor het verbeteren van de dienstverlening of het effectiever maken van marketingactiviteiten. 61% geeft daarnaast aan tevreden te zijn met de hoeveelheid gegevens die hij of zij op dit moment deelt met organisaties.

Balans tussen bedrijfsbelang en wensen van consument kan beter

Ondanks dit begrip zien weinig consumenten vooralsnog de voordelen van het delen van persoonlijke gegevens. Slechts 29% van de ondervraagden heeft het gevoel een betere dienstverlening te krijgen als een organisatie meer persoonlijke kennis heeft, terwijl een meerderheid in dat geval wel een betere dienstverlening verwacht. Bovendien vindt maar liefst 90% van de ondervraagden dat het bedrijfsleven meer profiteert van data-uitwisseling dan de consument.

Toch een gebrek aan controle over eigen gegevens

Een ruime meerderheid van de ondervraagden (88%) wil ook meer controle over de eigen gegevens. Ruim de helft heeft bijvoorbeeld het idee dat zij niet kunnen voorkomen dat bedrijven hun gegevens delen met derden of informatie over hen verzamelen. Volgens de AVG hebben mensen dit recht echter wel degelijk.

Transparantie over datagebruik essentieel

De AVG verplicht organisaties om transparant te zijn over hoe gegevens worden gebruikt en hier in begrijpelijke taal over te communiceren. Bijna alle ondervraagden vinden het erg belangrijk dat bedrijven zich hieraan houden (94% vindt transparantie belangrijk, 93% begrijpelijke taal). Ze verwachten zelfs dat organisaties verder gaan dan deze wettelijke verplichtingen. Ze vinden dat de voordelen van de gegevensverstrekking duidelijker gemaakt moet worden en willen flexibeler kunnen bepalen welke gegevens zij wel of niet delen.

Vertrouwen in organisatie is belangrijkste voorwaarde om gegevens te delen

Bij het bepalen of ze gegevens willen delen is vertrouwen voor Nederlanders veruit de belangrijkste voorwaarde. 37% van de ondervraagden noemt dit als allerbelangrijkste motief en bij 52% staat het in de top drie. Artsen krijgen het meeste vertrouwen bij het gebruiken van persoonlijke gegevens (89%), maar ook banken (54%) en overheidsinstanties (53%) worden door een meerderheid van de ondervraagden vertrouwd.

Bekijk de volledige DDMA Privacy Monitor 2019.

Frank Veerkamp