



Enquête internetpanel
AVG en Privacy

2022



Rapport

AVG en Privacy

Enquête internetpanel

Colofon

In opdracht van: Functionaris Gegevensbescherming

Uitgave van: Team Beleidsonderzoek en informatiemanagement
gemeente Purmerend
beleidsonderzoek@purmerend.nl

Digitale rapportage: www.purmerend.nl/stadsgegevens

Datum: september 2022

Inhoud

Samenvatting	5
Inleiding en verantwoording	7
1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	9
2. Functionaris gegevensbescherming	13

Samenvatting

Bijna 1.850 respondententen; 58% respons

Net als elke andere gemeente in Nederland, heeft de gemeente Purmerend een Functionaris Gegevensbescherming (FG). Een van de taken van de FG is de inwoners te informeren over de privacy rechten en hoe de gemeente omgaat met persoonsgegevens. Via het internetpanel is een enquête gehouden om te achterhalen of de huidige informatie hierover voldoende is. En zo nee, aan welke informatie inwoners (meer) behoefte hebben. 1.843 panelleden deden mee met het onderzoek; een respons van 58%

92% heeft gehoord van AVG; 55% weet dat je een AVG-verzoek kunt indienen

Negen op de tien inwoners hebben gehoord van de AVG; driekwart weet ook wat het inhoudt. Ruim de helft van de inwoners (55%) weet dat je bij de gemeente een AVG-verzoek kan doen om te kijken welke persoonsgegevens de gemeente registreert. Of om gegevens te laten wijzigen of verwijderen. 3% heeft al wel eens een AVG-verzoek gedaan.

Gemeentelijke website zou als informatiebron dienen

Voor informatie over een AVG-verzoek of privacy zou men vooral op internet kijken en dan vooral op de website van gemeente Purmerend (64%). Een kwart zou contact opnemen met de gemeente. 7% zou het vragen aan familie, vrienden of kennissen. Degenen die al eens een AVG-verzoek hebben ingediend kregen hun informatie vaak op een andere manier: voornamelijk via het werk.

67% vindt het (heel) belangrijk dat je een AVG-verzoek kunt doen

Dat men een AVG-verzoek bij de gemeente kan doen, vindt een ruime meerderheid van de inwoners (heel) belangrijk: 67%. Ruim een kwart neemt een neutrale positie in. 5% vindt het (heel) onbelangrijk.

24% weet dat de gemeente een FG in dienst heeft

Een kwart van de inwoners weet dat gemeente Purmerend een Functionaris Gegevensbescherming (FG) in dienst heeft.

Voor 24% is informatie duidelijk; voor 55% kan het beter

Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente niets hoeft te doen om de informatie over de manier waarop de gemeente omgaat met persoonsgegevens en de bescherming daarvan, bij de inwoners (beter) bekend te maken. Een grotere groep (39%) vindt dat het duidelijker moet worden, maar zij weten niet hoe. 16% heeft wel suggesties om de informatie duidelijker te maken. 21% heeft geen antwoord op deze vraag.

Betere informatie: regelmatig aandacht in de media en goede weergave op website

Degenen die een suggestie hebben gegeven (16%) om de informatie over persoonsgegevens en de bescherming daarvan bekend te maken, kwamen vooral met aanbevelingen om hier regelmatig aandacht aan te besteden in de lokale media, sociale media en digitale nieuwsbrief. Dit zouden dan korte berichten moeten zijn, in duidelijke taal. Ook veelvuldig is genoemd dat er duidelijke, vindbare informatie op de gemeentelijke website moet staan.

Inleiding en verantwoording

Net als elke andere gemeente in Nederland, heeft de gemeente Purmerend een Functionaris Gegevensbescherming (FG). Een van de taken van de FG is de inwoners – desgevraagd - te informeren over de privacy rechten en hoe de gemeente omgaat met persoonsgegevens. Een enquête is gehouden om te achterhalen of de huidige informatie afdoende is en of de inwoners behoefte hebben aan meer informatie.

Bijna 1.850 panelleden deden mee met het onderzoek; een respons van 58%

In juni 2022 is het internetpanel bevraagd over twee onderwerpen. Een ervan ging over Privacy en de Functionaris Gegevensbescherming, waarvan hier de rapportage. Van de 3.182 panelleden hebben 1.843 meegewerkt aan het onderzoek: een respons van 58%.

De antwoorden van de panelleden zijn gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht. Dit is gedaan om de verdeling over de leeftijden en de spreiding over de wijken/gebieden zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met de werkelijke verhoudingen in Purmerend.

Vraagstelling:

In het onderzoek is gevraagd naar :

- de bekendheid met de AVG
- de bekendheid met de mogelijkheid een AVG-verzoek te doen
- waar men informatie zou zoeken over de AVG en Privacy
- of men belang hecht aan de mogelijkheid een AVG-verzoek te doen
- bekendheid met de functie Functionaris Gegevensbescherming
- suggesties om de informatie over de AVG, privacy en FG voor de inwoners beter bekend te maken

Leeswijzer

- In het rapport zijn percentages afgerond. Wanneer we percentages met cijfers achter de komma presenteren, suggereren we een nauwkeurigheid die er in werkelijkheid niet is. Soms komt daardoor de optelsom niet precies uit op 100%, maar op 99% of 101%.
- Bij een aantal vragen kon de respondent meer dan één antwoord aankruisen. Als dit het geval is, staat dit vermeld in de tabelkop. De optelsom van de percentages is dan doorgaans hoger dan 100%. Dit komt doordat de antwoorden zijn gepercenteerd op het aantal respondenten en niet op het aantal gegeven antwoorden.
- Door de omvang van het internetpanel en de weging geeft het onderzoek een representatief beeld van de inwoners van Purmerend (inclusief de voormalige gemeente Beemster). In de rapportage spreken we dan ook over de 'de inwoners'. Dit komt tevens de leesbaarheid ten goede.

1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Inleiding

De gemeente heeft gegevens over haar inwoners. In elk geval staat iedereen ingeschreven in de Basisregistratie Personen. Ook staan belastingbetalers geregistreerd in de gemeentelijke belastingadministratie. Zo zijn er meer plekken waar inwoners zijn opgenomen in databestanden. De gemeente moet zorgen dat de gegevens veilig zijn en dat de privacy is gewaarborgd. Dit is geregeld in de AVG, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

In dit hoofdstuk komt aan de orde:

- bekendheid met de AVG
- bekendheid met de mogelijkheid om een AVG-verzoek in te dienen bij de gemeente
- hoe men zich zou informeren over het indienen van een AVG-verzoek
- of men belang hecht aan het kunnen doen van een AVG-verzoek

Bekendheid met AVG

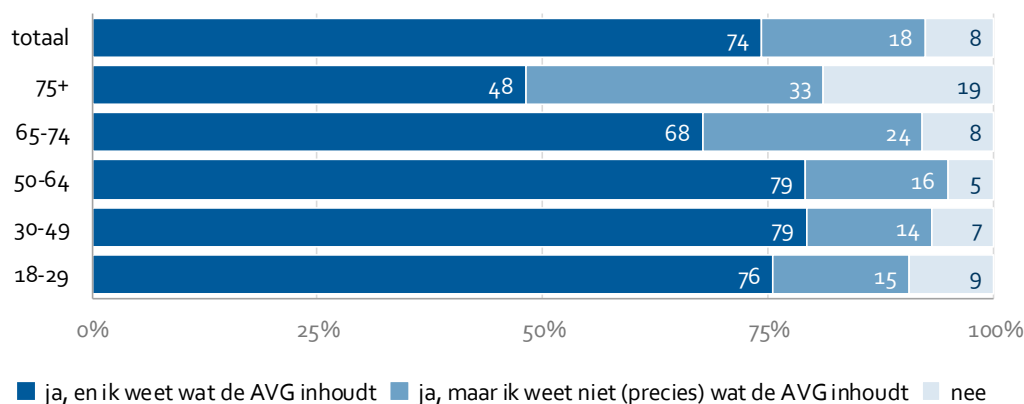
Grote bekendheid met AVG

Negen op de tien inwoners (92%) heeft van de AVG gehoord: 74% weet wat de AVG inhoudt en 18% heeft van de AVG gehoord, maar weet niet (precies) wat het inhoudt. Slechts 8% heeft nooit van de AVG gehoord. Zie Figuur 1.1.

Leeftijd

18 t/m 64 jarigen zijn het meest op de hoogte van de AVG; 75-plussers het minst.

Figuur 1.1. Heeft u wel eens gehoord van de AVG?, %, 2022



Bekendheid met mogelijkheid indienen AVG-verzoek bij gemeente

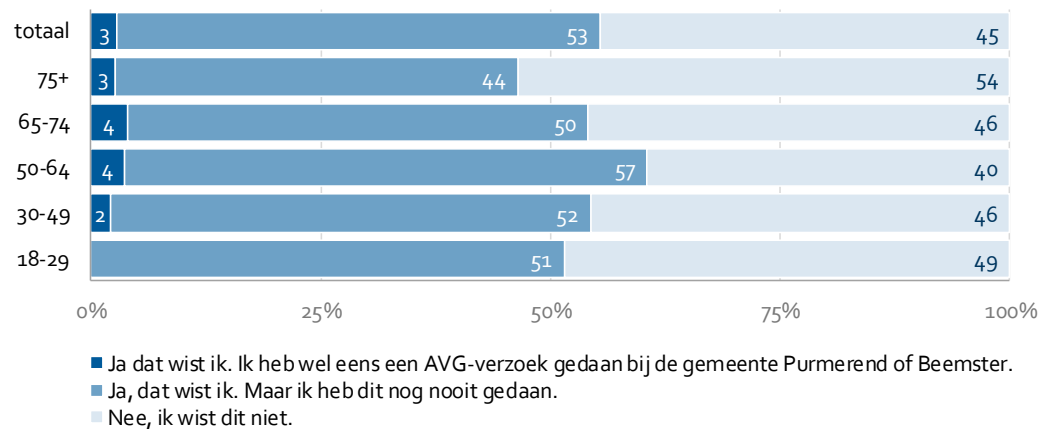
Ruim de helft weet van mogelijkheid aanvraag AVG-verzoek

'Wist u dat u een AVG-verzoek kan doen bij de gemeente om te kijken welke persoonsgegevens de gemeente over u registreert? Of om uw gegevens te laten wijzigen of verwijderen?' Ruim de helft van de inwoners (55%) weet hiervan: hiervan heeft 3 procentpunt wel eens een AVG-verzoek gedaan bij de gemeente Purmerend of Beemster. 53% weet van de mogelijkheid maar heeft nog nooit een verzoek gedaan.

Leeftijd

50 t/m 64 jarigen zijn het meest op de hoogte van de mogelijkheid een AVG-verzoek te kunnen indienen bij de gemeente (60%); 75-plussers het minst (46%). In bijna alle leeftijdsgroepen heeft ongeveer een gelijk percentage al eens een AVG-verzoek gedaan. Alleen bij de jongste leeftijdsgroep heeft (nog) niemand dit gedaan.

Figuur 1.2. Wist u dat u een AVG-verzoek kan doen bij de gemeente om te kijken welke persoonsgegevens de gemeente over u registreert? Of om uw gegevens te laten wijzigen of verwijderen?, %, 2022



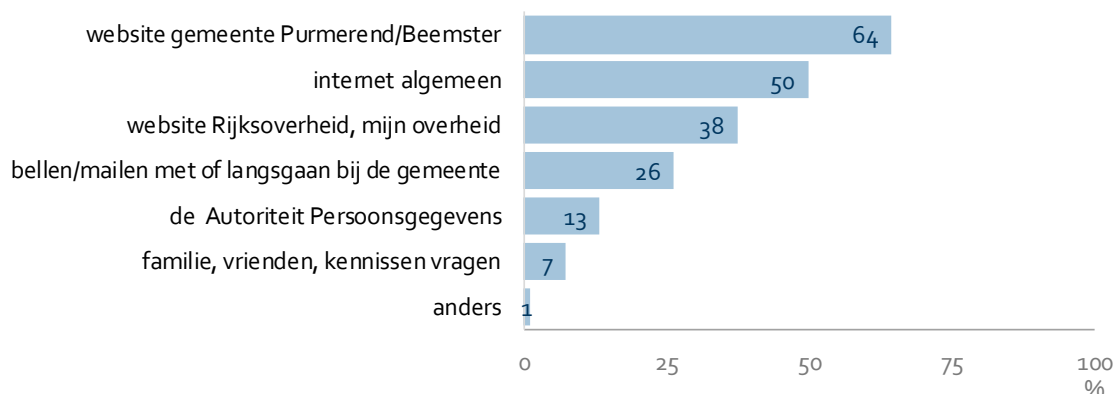
Informatie inwining

Aan degenen die al eens een AVG-verzoek bij de gemeente hebben ingediend (3%), is gevraagd waar zij destijds zijn gaan zoeken hoe dit moest. Aan de anderen is gevraagd: 'Stel dat u informatie zoekt over welke rechten u als inwoner heeft of hoe de gemeente omgaat met de persoonsgegevens van inwoners. Of u wilt een AVG-verzoek indienen. Waar zou u dan gaan zoeken? Of bij wie zou u dit navragen?'

Gemeentelijke website zou belangrijkste plek zijn waar men gaat zoeken

Inwoners zouden vooral op het internet gaan zoeken. Twee derde (64%) zou kijken op de gemeentelijke website. De helft noemt het internet in het algemeen en 38% zou zoeken op de website van de Rijksoverheid of Mijn Overheid. Een kwart (26%) zou bellen of mailen met de gemeente of langsgaan. Veel minder mensen (13%) zouden zoeken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Slechts 7% zou navragen bij familie of vrienden. Degenen die bij 'anders' iets hebben ingevuld (1%), geven vooral aan dat zij het via hun werk weten.

Figuur 1.3. Waar men zocht of zou zoeken om informatie te vinden over welke rechten inwoners hebben of hoe de gemeente omgaat met de persoonsgegevens van inwoners. Of als men een AVG-verzoek wilt indienen, %, 2022
meer dan een antwoord mogelijk



Leeftijd

De resultaten naar leeftijd laten vooral een verschil zien tussen de jongste en de oudste leeftijdsgroep. Jongeren zouden meer het internet raadplegen dan 75-plussers. 75-plussers zouden het meest bellen of mailen met de gemeente of langsgaan bij de gemeente (34%). 18 t/m 29 jarigen zouden het meest familie, vrienden en kennissen vragen (13%). Dit zouden 50 t/m 64 jarigen (5%) en 65 t/m 74 jarigen (6%) het minst doen.

Figuur 1.4. Waar men informatie zocht of zou zoeken, naar leeftijd, %, 2022
meer dan een antwoord, gesorteerd op totaal

informatiebronnen	18-29	30-49	50-64	65-74	75+	totaal
website gemeente Purmerend/Beemster	71	62	67	66	56	64
internet algemeen	71	59	47	39	33	50
website Rijksoverheid, mijn overheid	44	39	38	37	26	38
bellen/mailen met of langsgaan bij de gemeente Purmerend/Beemster	23	25	26	28	34	26
de Autoriteit Persoonsgegevens	16	13	14	12	11	13
familie, vrienden, kennissen vragen	13	9	5	6	9	7
anders	0	1	1	2	1	1

vet cursief: komt opvallend vaker voor dan gemiddeld

Indienen AVG-verzoek

Inwoners die een AVG-verzoek bij de gemeente hebben ingediend, geven opvallend vaker aan dat ze op een andere manier hun informatie hebben ingewonnen (22%), zie Figuur 1.5. Zij wisten dit vooral via hun werk. De andere genoemde bronnen gebruikten zij minder dan degenen die geen AVG-verzoek hebben ingediend. De indieners van een AVG-verzoek hebben de website van de gemeente(n) Purmerend/Beemster beduidend minder geraadpleegd (17%) dan de niet-indieners. Van degenen die geen AVG-verzoek hebben ingediend, maar de mogelijkheid wel kennen, zou 70% op de gemeentelijke website kijken; van degenen die de mogelijkheid tot een AVG-verzoek niet kennen zou 60% dit doen.

Figuur 1.5. Waar men informatie zocht of zou zoeken, naar indienen AVG-verzoek, %, 2022
meer dan een antwoord, gesorteerd op totaal

informatiebronnen	AVG-verzoek gedaan bij gemeente ¹	kent mogelijkheid AVG-verzoek, nooit gedaan	kent mogelijkheid AVG-verzoek niet	totaal
website gemeente Purmerend/Beemster	17	70	60	64
internet algemeen	33	46	55	50
website Rijksoverheid, mijn overheid	17	43	32	38
bellen/mailen met of langsgaan bij de gemeente Purmerend/Beemster	13	28	25	26
de Autoriteit Persoonsgegevens	10	16	10	13
familie, vrienden, kennissen vragen	2	5	10	7
anders	22	1	1	1

vet cursief: sterke afwijking van het gemiddelde

¹ indicatief wegens kleine aantal respondenten (40)

Belang van AVG-verzoek

Twee derde vindt mogelijkheid aanvragen AVG-verzoek (heel) belangrijk

Tot slot is gevraagd of men het belangrijk vindt dat men een AVG-verzoek bij de gemeente kan indienen. Een ruime meerderheid van de inwoners (67%) vindt dit (heel) belangrijk. Hiervan vindt 25% het heel belangrijk en vindt 42% het belangrijk. Ruim een kwart (28%) neemt een neutrale positie in. Een klein percentage (5%) vindt het niet belangrijk: 3% vindt het onbelangrijk en 2% heel onbelangrijk. Naar leeftijd is er weinig verschil hierin.

Figuur 1.6. Mate waarin men het belangrijk vindt een AVG-verzoek te kunnen indienen bij de gemeente, %, 2022



2. Functionaris gegevensbescherming

Inleiding

Elke Nederlandse gemeente heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG), dus ook Purmerend. De FG houdt toezicht op de verwerking van persoonsgegevens door de gemeente. Ook is de FG voor de inwoners het aanspreekpunt bij vragen of klachten over de verwerking van de persoonsgegevens door de gemeente.

In dit hoofdstuk komt aan de orde:

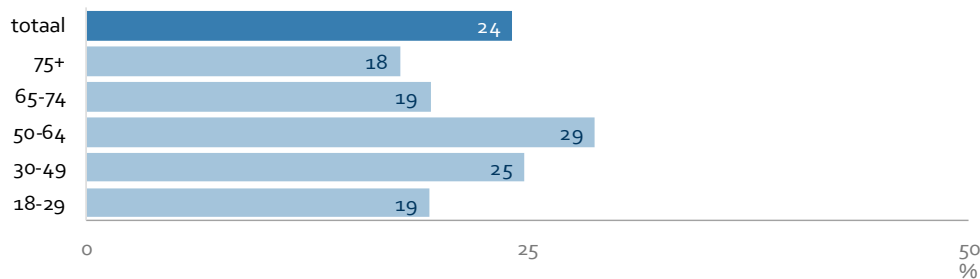
- bekendheid met de Functionaris Gegevensbescherming (FG)
- suggesties om de informatie over privacy en bescherming bij de inwoners bekend te maken

Bekendheid met de Functionaris Gegevensbescherming

FG bij een kwart bekend

Een kwart van de inwoners (24%) weet dat de gemeente Purmerend een Functionaris Gegevensbescherming heeft. 50 t/m 64 jarigen zijn hiermee het meest bekend (29%), samen met 30 t/m 49 jarigen (25%). Van de andere leeftijdsgroepen weet circa 19% dit.

Figuur 2.1. Bekendheid met een Functionaris Gegevensbescherming bij gemeente Purmerend, naar leeftijd, %, 2022



Hoe zorgen we voor meer bekendheid over FG en AVG?

Voor een kwart is FG/AVG duidelijk; 16% heeft suggesties

'Wat kan de gemeente doen om alle informatie over de manier waarop de gemeente omgaat met persoonsgegevens en de bescherming daarvan, bij de inwoners bekend te maken?' Een kwart van de inwoners vindt dat gemeente niets hoeft te doen, omdat het hen duidelijk is. Een groter deel van de inwoners (39%) vindt dat het duidelijker kan, maar heeft geen suggesties om dit te bereiken. 16% heeft wel suggesties om de informatie duidelijker te maken. 21% heeft geen antwoord op deze vraag.

Figuur 2.2. 'Wat kan de gemeente doen om alle informatie over de manier waarop de gemeente omgaat met persoonsgegevens en de bescherming daarvan, bij de inwoners bekend te maken?' %, 2022



Vooraf regelmatig aandacht in lokale media en prominente plek op gemeentelijke website

16% heeft suggesties om de informatie over persoonsgegevens en de bescherming daarvan (beter) bekend te maken. Het meest genoemd zijn: regelmatig aandacht hieraan besteden in de lokale media, sociale media en digitale nieuwsbrief. Dit zouden dan korte berichten moeten zijn, in duidelijke taal. En dat er duidelijke, vindbare informatie op de gemeentelijke website moet staan.

Een selectie van de gegeven suggesties:

- 'Opnemen in de nieuwsbrief van gemeente Purmerend/ lokale nieuwsblad. Interview op RTV Purmerend en dan op YouTube met link op website.'
- 'Een prominente en permanente link op de website van de gemeente. Frequente vermelding in het weekblad waar ook de overige verplichte mededelingen van de gemeente worden geplaatst.'
- 'Maak het zoekbaar op internet en op de site. (Purmerend+ avg+ contact als zoektermen geeft geen resultaat). Misschien apart AVG loket.'
- 'Regelmatig bij communicatie over andere zaken een standaard zinnetje: "Vragen over (uw) AVG / privacy kunt u stellen aan onze Functionaris Gegevensbescherming."'
- 'Zorg voor vertrouwen bij de inwoners over hoe wordt omgegaan met de gegevens.'
- 'Op de website en via gerichte voorlichting in de gemeentelijke gebouwen. Huis aan huis hoeft wat mij betreft niet, maar doe het wel in verschillende talen.'
- 'Onderaan brieven zetten van de gemeente.'
- 'Via social media kleine info-berichten hierover uitsturen.'
- 'Wat meer over publiceren in de plaatselijke weekbladen. Het beste is dit te doen aan de hand van (fictieve) voorbeelden. Dan wordt de herkenbaarheid groter. Niet in saaie ambtshalve woorden.'
- 'Eventueel een webinar.'
- 'Het stimuleren dat de centrale overheid dit opneemt! Het is een veel groter belang dan plaatselijk!!'
- 'Sowieso dit aangeven bij elke nieuwe inschrijving in onze stad... Daarnaast deze informatie meenemen in de wijkkranten of een aparte brief die rond wordt gebracht.'
- 'Goede, niet ambtelijke, beschrijving op website gemeente.'
- 'Gewoon een brief sturen per huishouden. Weet je zeker dat iedereen het heeft ontvangen. Kan niemand achteraf zeggen dat het niet ontvangen is.'
- 'Regelmatig melding doen in media. Vertel een voorbeeld van iemand (anoniem) waarbij zij deze info opvragen en de stappen die genomen zijn. Of verwijzen naar een filmpje.'
- 'Korte duidelijke folder om te bewaren.'
- 'Overall waar gegevens gevraagd wordt dit aan te geven.'



Bezoekadres
Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres
Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail
(0299) 452 452
info@purmerend.nl

purmerend.nl