

Project BOOST - Boost het bewustzijn van de Belgische KMO's en de naleving van de AVG, met speciale aandacht voor drie nalevingsthema's



AVG-IMPLEMENTATIE BIJ KLEINE EN MIDDELGROTE ONDERNEMINGEN IN BELGIË: DE HUIDIGE KENNIS, HET BESEF EN DE UITDAGINGEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN SECTORORGANISATIES

Wauters, Chantal
Imec-SMIT VUB

Heyman, Rob
Imec-SMIT VUB

Inleiding

Dit onderzoek kadert in het bredere onderzoeksproject BOOST, een samenwerking tussen de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), Katholieke Universiteit Leuven, Vrije Universiteit Brussel en Université de Namur. Het onderzoeksproject BOOST heeft tot doel om bewustwording te creëren en kennis te vergroten omtrent de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij kleine en middelgrote ondernemingen (KMO's) in België. Dit rapport heeft betrekking op de resultaten van werkpakket 2, deliverable 2.2., met als doel de huidige kennis en uitdagingen van KMO's ten opzichte van de implementatie van de AVG, in kaart te brengen. Deze deliverable werd voorbereid door de Vrije Universiteit Brussel.

Om te beginnen lichten we het opzet van het onderzoek toe. Vervolgens bespreken we de resultaten van het onderzoek die meer inzicht geven in de huidige kennis, bewustwording en uitdagingen van KMO's ten opzichte van de AVG. Tot slot formuleren we enkele conclusies die interessant kunnen zijn voor verdere stappen van het onderzoeksproject BOOST.



Dit project wordt gefinancierd door het programma Rechten, gelijkheid en burgerschap REC-AG-2019 van de Europese Unie.

Methodologisch kader

Om de huidige kennis en uitdagingen van KMO's jegens de AVG in kaart te kunnen brengen, organiseerden we bijeenkomsten met sectororganisaties. De praktijk toont aan dat KMO's met vragen en moeilijkheden aankloppen bij sectororganisaties. Deze organisaties hebben het beste overzicht van de stand van zaken binnen hun eigen sector. We hadden als initiële opzet om zowel sectororganisaties als enkele van hun leden (KMO's) fysiek bij elkaar te brengen om hen op deze manier te kunnen bevragen. Door de opgelegde maatregelen in het kader van COVID-19, waren fysieke bijeenkomsten niet meer mogelijk gedurende het onderzoek. De geplande bijeenkomsten vonden digitaal plaats. Dit - en het feit dat KMO's een lage interesse toonden in deelname aan het onderzoek - zorgde er uiteindelijk voor dat we voornamelijk sectororganisaties hebben geconsulteerd. Slechts twee sectororganisaties hebben individuele KMO's kunnen betrekken in de bevraging: Agoria (18 respondenten) en Scwitch (6 respondenten).

Voor de selectie van sectororganisaties deden we beroep op bestaande contactenlijsten, aangeleverd door de GBA en de overige consortiumpartners. Deze selectie werd aangevuld met onlinebronnen. Vanwege de beperkte omvang van het onderzoek werd de beslissing genomen om een selectie te maken van sectororganisaties, aangezien het niet haalbaar was om alle sectoren te betrekken. Uiteindelijk werden de onderstaande sectororganisaties bevestigd. Informatie over de opdracht en het ledenbestand van deze organisaties is terug te vinden in de bijlagen (bijlage 1, p.11). De sectororganisatie Scwitch heeft een afwijkend ledenbestand, met name verenigingen zonder winstoogmerk (vzw's) uit de socioculturele sector. In de resultaten spreken we steeds over KMO's, de leden van Scwitch meegerekend. Bij afwijkende resultaten tussen beide groepen vermelden we dit expliciet.

- Agoria
- Algemene Pharmaceutische Bond (APB)
- Bzb-Fedafin
- Federgon
- Feprabel
- Scwitch

De bevraging tijdens de bijeenkomsten werd gestructureerd via een vooraf opgemaakte topiclijst (zie bijlage 2, p.12). Dankzij de topiclijsten zijn de diverse bijeenkomsten met elkaar te vergelijken. Deze open vorm liet de ruimte voor organisaties om zelf zaken aan te brengen tijdens de bevraging.

De drie centrale projectthema's met betrekking tot de AVG, transparantie, de begrippen verwerkingsverantwoordelijke (controller) en verwerker (processor) en de Data Protection Impact Assessment (DPIA) kwamen aan bod. Verder peilden we tijdens de bijeenkomsten naar de uitdagingen die KMO's ervaren ten opzichte van deze drie thema's, de relevantie van het onderzoeksproject, het ondersteuningsaanbod van de sectororganisaties, en aanbevelingen ten aanzien van het onderzoeksproject BOOST en de GBA.

Empirisch luik: onderzoeksresultaten

AVG: een actueel thema?

Is de AVG een actueel thema voor KMO's in België? De resultaten tonen aan dat sectororganisaties aandacht besteden aan het thema, en regelmatig geconfronteerd worden met vragen en uitdagingen die KMO's ten opzichte van de AVG ondervinden. Ondernemingen komen steeds in aanraking met nieuwe uitdagingen en voorschriften waarvoor ze maatregelen moeten nemen. Maar, de AVG is niet langer brandend actueel voor KMO's. Sommige KMO's hebben geen interesse om uitgebreid aandacht te besteden aan het thema. **Verschillende KMO's doen beroep op sectororganisaties en andere externe instanties om de AVG zo goed mogelijk te implementeren.** Deze instanties beantwoorden specifieke vragen van KMO's en leveren advies waar nodig.

De bevroegde vzw's via Switch geven tevens aan dat het merendeel van de organisaties voldoet aan de minimale verplichtingen en daardoor het thema niet langer als prioritair beschouwt. De AVG wordt zelden structureel behandeld, maar komt louter onder de aandacht wanneer een concreet probleem zich voordoet in de organisatie. Naar mening van Switch zelf hebben vele verenigingen inspanningen gedaan om te voldoen aan de voornaamste verplichtingen, maar zijn financiële middelen nodig om te evolueren richting een meer gefundeerd en uitgewerkt AVG-beleid in de organisaties.

We stellen tot slot vast dat **slechts weinig KMO's willen deelnemen aan de bijeenkomsten in het kader van BOOST.** Dit kan deels te verklaren zijn door het feit dat KMO's doorgaans vragen en moeilijkheden bundelen bij sectororganisaties. Anderzijds kan het wijzen op een gebrek aan interesse en/of besef van het belang van de AVG. Een deel van de KMO's is er volgens sectororganisaties bijvoorbeeld van overtuigd dat de AVG niet van toepassing is op de eigen organisatie. In tegenstelling tot de KMO's tonen de benaderde sectororganisaties bijzondere interesse in de thematiek en is het merendeel bereidwillig om mee te werken aan het onderzoeksproject. We besluiten uit de informele meetings dat alle betrokken sectororganisaties reeds aandacht besteden aan de thematiek en een aanbod hebben uitgewerkt om de eigen leden te ondersteunen bij het naleven van de AVG.

De rol van sectororganisaties ter ondersteuning van KMO's

Opvallend in de resultaten is dat naar mening van de bevroegde sectororganisaties **het merendeel van de KMO's zonder externe ondersteuning niet in staat is om de AVG correct te implementeren.** De resultaten die hieronder beschreven staan en betrekking hebben op de uitdagingen van KMO's, inclusief ten opzichte van de drie thema's, zijn dan ook voornamelijk gericht op KMO's die geen beroep kunnen doen op een interne juridische dienst of externe consultant. Echter, het beroep doen op een externe of interne adviseur is louter van toepassing op ondernemingen die de middelen hiervoor ter beschikking hebben. **Het gebrek aan middelen is voor vele kleine en middelgrote ondernemingen (inclusief socioculturele verenigingen)**

één van de voornaamste uitdagingen om te voldoen aan de AVG. Zonder adviseur is het immers moeilijk om grip te krijgen op de juridische en complexe regelgeving. Transparante, laagdrempelige en specifieke informatie is zelden terug te vinden, aldus de sectororganisaties.

KMO's gaan met vragen en moeilijkheden wat betreft de AVG, te rade bij sectororganisaties. Deze laatsten proberen leden bij te staan door in te zetten op drie zaken: 1/ het verlenen van advies en het beantwoorden van praktische vragen, 2/ het informeren van leden en 3/ het ondersteunen van leden via (online) tools en documenten.

Ten eerste, wat betreft de adviesverlening nemen sectororganisaties doorgaans officiële standpunten in, aangezien de AVG naar hun mening te abstract en onduidelijk geformuleerd is. **De sectororganisaties wensen dat de GBA vaker duidelijke standpunten inneemt om hen bij te staan in hun inspanningen om de implementatie van de AVG te verduidelijken binnen de context van hun eigen sector.** Enkele sectororganisaties geven aan te beschikken over een werkgroep AVG, waarin ondernemingen samenkomen om de voornaamste uitdagingen bloot te leggen en verdere noden te identificeren.

Ten tweede staan sectororganisaties klaar om - doorgaans praktische - vragen van hun leden te beantwoorden. Hier wordt een kanttekening gemaakt door onze respondenten; de standpunten van sectororganisaties zijn niet goedgekeurd door de Belgische Gegevensautoriteit. Dit leidt tot onzekerheid binnen de sector. Een deel van dit probleem wordt ondervangen door vragen te stellen aan de GBA, maar de vragen die worden voorgelegd aan de GBA worden zelden specifiek genoeg beantwoord, geven bepaalde organisaties aan.

Ten derde zetten sectororganisaties in op het informeren van KMO's. Agoria organiseert bijeenkomsten (*Agoria Academy*) met leden om hen te informeren over de regelgeving en in te gaan op praktische moeilijkheden. Daarenboven heeft Agoria in 2017 het GDPR Compass gelanceerd, een compliance tool waarbij ondernemingen via het beantwoorden van vragen te weten komen welke maatregelen moeten worden geïmplementeerd om met gegevensverwerking te voldoen aan de AVG. Bzb-Fedafin heeft e-cursussen ter beschikking en organiseert sporadisch workshops en seminaries om leden te informeren. Ook Federgon heeft een webinar ter beschikking, biedt infosessies, een selfscan, een werkgroep, diverse richtlijnen en een stappenplan aan. Feprabel heeft een projectmanager AVG aangesteld, die KMO's persoonlijk informeert over de regelgeving en noodzakelijke maatregelen. Switch organiseert infosessies, verspreidt praktische tools en ondersteunt verenigingen bij de implementatie van de AVG, deels via samenwerking met een externe adviseur. Verder stellen we vast dat sectororganisaties diverse tools en documenten ter beschikking hebben om KMO's te ondersteunen bij het naleven van de AVG. Sectororganisaties werken voornamelijk met templates, die KMO's kunnen gebruiken om bijvoorbeeld een verwerkersovereenkomst op te maken, een privacy beleidstekst op te stellen, een verwerkingsregister¹ te creëren, en meer. Verder verspreiden de sectororganisaties handleidingen met een stappenplan om te voldoen aan de AVG. Feprabel heeft een platform uitgewerkt waarop leden in samenwerking met de projectmanager een eigen

¹ Een niet nader genoemde sectororganisatie gaf aan dat het verwerkingsregistersjabloon van de GBA onhandig is omdat het te lang is.

AVG-dossier kunnen opstellen. Aan de hand van een praktische vragenlijst, informatie en eigen documenten krijgt de KMO een individueel dossier in handen dat voorgelegd kan worden bij controle. KMO's worden hierbij individueel begeleid en geïnformeerd door de organisatie. Leden van Scwitch geven in de bevraging aan op zoek te zijn naar zulke online ondersteuningsplatformen waarmee de eigen voortgang inzake AVG-implementatie kan opgevolgd worden.

We besluiten uit de resultaten dat de ondersteuning van KMO's vanuit sectororganisaties groot is. Sectororganisaties proberen voornamelijk KMO's zo praktisch en specifiek mogelijk verder te helpen, zodat ze juridisch in orde zijn met de AVG. Echter, de documenten, tools en informatie die ze daarvoor verspreiden, zijn niet officieel geverifieerd door de GBA. Wat ons opvalt is dat vele sectororganisaties aangeven dat KMO's zonder hun ondersteuning weinig zouden ondernemen op het vlak van naleving van de AVG. Het besef van het belang van het in acht nemen van de AVG ontbreekt bij velen. De misvatting dat de AVG enkel van toepassing is op grote ondernemingen blijft door een groot aantal KMO's tevergeefs in stand gehouden.

De voornaamste uitdagingen van KMO's

We stelden elke sectororganisatie de vraag om de voornaamste uitdagingen van KMO's op te lijsten wat betreft het naleven van de AVG. In de vorige paragrafen brachten we reeds naar voren dat het gebrek aan besef bij KMO's om individuele verantwoordelijkheid op te nemen, een uitdaging is voor sectoren. We haalden verder aan dat praktische en eenvoudig te begrijpen informatie omtrent de AVG ontbreekt. KMO's krijgen te maken met allerlei bronnen die juridisch complexe, onduidelijke en doorgaans tegenstrijdige informatie verspreiden. Federgon geeft bijvoorbeeld aan dat er nood is aan laagdrempelige communicatie naar KMO's toe. Dit standpunt werd ook gevolgd door de andere sectororganisaties. Verder worden de volgende uitdagingen aangehaald door het merendeel van de bevraagde sectororganisaties: **1/ het samenwerken met derde partijen als verwerker, 2/ het gebrek aan financiële middelen om maatregelen te nemen en zich voldoende te informeren, 3/ het gebrek aan kennis over de rechten van betrokkenen en 4/ de ontmoediging vanwege de ingewikkelde administratieve processen.**

Wat betreft het samenwerken met verwerkers ervaren KMO's onder meer moeilijkheden met het opmaken en/of ondertekenen van een verwerkersovereenkomst. Hoewel vele sectororganisaties templates ter beschikking stellen, **is het niet altijd duidelijk wanneer en onder welke voorwaarden KMO's een overeenkomst moeten opmaken en/of een overeenkomst van derden dienen te ondertekenen.** KMO's achten het ook problematisch om externe verwerkers te controleren op het nemen van technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Het gebrek aan controle leidt tot heel wat onzekerheid bij KMO's. Naar mening van Scwitch ligt de grootste uitdaging voor verenigingen in het samenwerken met derden. Enerzijds bestaat er veel onduidelijkheid over het delen van persoonsgegevens met partners, anderzijds krijgen verenigingen complexe richtlijnen en overeenkomsten voorgeschoteld van overheidsinstanties waarmee wordt samengewerkt.

Overheden hebben volgens de sectororganisatie meer middelen in te zetten op AVG- implementatie, en verwachten hetzelfde van de verenigingen waarmee ze samenwerken.

Het gebrek aan financiële middelen leidt er bij velen toe dat ze geen beroep kunnen doen op interne en/of externe adviseurs. Deze KMO's dienen zichzelf te informeren, alsook te sensibiliseren om de nodige stappen te nemen. Socioculturele verenigingen geven aan dat de afbouw van subsidies nog meer druk zet op organisaties. KMO's doen beroep op sectororganisaties, maar we dienen in het achterhoofd te houden dat niet alle KMO's lid zijn van een sectororganisatie. Het gebrek aan kennis over de rechten van betrokkenen is voorts een derde uitdaging die sectororganisaties identificeren. Hier gaan we later verder op in. Tot slot is er de ontmoediging door de ingewikkelde administratieve processen. Het voldoen aan de AVG is voor KMO's geen onderdeel van hun hoofdactiviteit. Bijgevolg achten velen het een vervelende en ondergeschikte opdracht om zich bezig te houden met allerlei administratieve processen (bijvoorbeeld het opstellen van een data register, het uitvoeren van een DPIA). Enkele leden van Switch geven aan dat de nood aan administratieve vereenvoudiging hoog is.

Verder stellen we vast dat de resultaten enigszins verschillen naargelang de sector. De sectororganisatie Agoria geeft aan dat het voor leden niet altijd duidelijk is hoe lang gegevens kunnen worden bewaard. Deze uitdaging wordt tevens bevestigd door Feprabel, die aangeeft dat voor de sector er specifieke bewaartermijnen van toepassing zijn. Verder stellen leden van Agoria zich vragen omtrent het gebruik van camerabeelden en andere softwaretoepassingen voor het monitoren van eigen werknemers. Het gebruik van camerabeelden in de AVG-context komt ook bij andere sectoren terug. KMO's en sectororganisaties geven aan dat op dit domein verschillende regelgevingen van toepassing zijn, waardoor duidelijkheid uitblijft. Ook socioculturele verenigingen achten het moeilijk in te schatten welk beeldmateriaal gebruikt en verspreid mag worden naar consumenten toe. Leden van Switch hebben het eveneens moeilijk met het sensibiliseren en opleiden van eigen werknemers ten opzichte van de AVG, het gebruiken van een adressenbestand voor het verspreiden van nieuwsbrieven, en het tegemoet komen aan de rechten van betrokkenen.

Na de algemene uitdagingen peilden we bij de sectororganisaties naar kennis en moeilijkheden met betrekking tot de drie hoofdthema's van het onderzoeksproject, met name transparantie, de begrippen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker, en de Data Protection Impact Assessment (DPIA). De resultaten bespreken we in de volgende paragrafen.

Een gebrek aan transparantie

Eén van de principes van de AVG, en een eerste centraal thema in het onderzoeksproject, is transparantie. Ondernemingen dienen duidelijk, open en eerlijk te communiceren over data verwerkingsprocessen naar betrokkenen toe. De informatie moet toegankelijk en eenvoudig te begrijpen zijn voor betrokkenen. Een privacybeleid mag met andere woorden geen overmatig juridisch taalgebruik en/of complexe taal bevatten, en moet eenvoudig terug te vinden zijn. KMO's moeten als verwerkingsverantwoordelijke proactief communiceren met betrokkenen, en de

uitoefening van de rechten van betrokkenen mogelijk maken. Zijn KMO's transparant naar betrokkenen toe over de verwerking van persoonsgegevens en hebben ze kennis van de rechten van betrokkenen? Dit zijn vragen die we hebben voorgelegd aan de sectororganisaties en de weinige KMO's.

In het merendeel van de bevraagde sectoren worden persoonsgegevens verwerkt voor marketing- en onderzoeksdoeleinden, en voor de uitoefening van de hoofdactiviteit van de KMO's. Bzb-Fedafin, de beroepsvereniging voor tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten, verzekeringen en kredieten, geeft aan dat gegevens noodzakelijk zijn om advies te verlenen aan klanten, een wettelijke verplichting in de sector. Zonder toegang tot deze gegevens zouden leden niet in staat zijn de verplichting na te komen. Ook Federgon, de federatie van de private arbeidsmarktbemiddelaars en HR-dienstverleners, haalt aan dat persoonsgegevens van betrokkenen noodzakelijk zijn voor het opmaken van arbeidscontracten. Dit is te vergelijken met Feprabel, de federatie van verzekeringsmakelaars en financiële tussenpersonen in België. De leden van de organisatie verwerken persoonsgegevens om offertes en overeenkomsten op te maken voor klanten. De Algemene Farmaceutische Bond haalt eveneens aan dat apothekers dienen te beschikken over de persoonlijke data van patiënten in het kader van patiëntendossiers en voorschriften, om hun dienstverlening te kunnen aanbieden. De bevraagde socioculturele verenigingen gebruiken persoonsgegevens voornamelijk voor het informeren en bereiken van klanten (bv. via nieuwsbrieven en persoonlijke e-mails) en voor personeelsadministratie en ledenbeheer.

Hebben de betrokkenen kennis van deze verwerkingsprocessen? Feprabel geeft aan dat betrokkenen op de hoogte worden gebracht via een klantenfiche, die ze vervolgens moeten ondertekenen. Volgens Bzb-Fedafin brengen leden eveneens individuen op de hoogte van de verwerking van hun persoonsgegevens, maar moet de kritische kanttekening gemaakt dat betrokkenen niet noodzakelijk bewust beseffen wat er met hun persoonsgegevens gebeurt. Indien een KMO bijvoorbeeld een betrokkene in het begin van een telefoongesprek inlicht over de opname van dat gesprek, blijkt dat die betrokkene niet altijd beseft dat er opnames bestaan van zulke gesprekken. We stellen vast dat sectororganisaties KMO's proberen te sensibiliseren wat betreft het inlichten van de betrokkenen, maar dat dit niet in alle sectoren succesvol wordt uitgevoerd. Het besef om zo transparant mogelijk te communiceren naar betrokkenen toe, is niet altijd aanwezig.

Een ander aspect van transparantie is het mogelijk maken van de uitoefening van de rechten van betrokkenen. Dit werd door sectororganisaties geïdentificeerd als een van de meest relevante uitdagingen van KMO's inzake de AVG. Echter, enerzijds ontbreekt het vele KMO's aan kennis over deze rechten, anderzijds is het niet altijd mogelijk om de uitoefening ervan te faciliteren. Betrokkenen hebben bijvoorbeeld het recht om persoonsgegevens te laten verwijderen, maar dit staat in bepaalde situaties haaks op andere regelgevingen. In de farmaceutische sector dienen KMO's bijvoorbeeld voorschriften voor een bepaalde duur verplicht bij te houden, waardoor onzekerheid optreedt wanneer betrokkenen vragen om gegevens te laten verwijderen. Leden van

Scwitch geven eveneens aan geen kennis te hebben over de verwijdering van gegevens en zouden naar eigen zeggen niet in staat zijn tegemoet te komen aan de rechten van betrokkenen.

Data Protection Impact Assessment: een complexe verplichting als kers op de taart

Een tweede centraal thema in het onderzoeksproject is de Data Protection Impact Assessment (DPIA) of gegevensbeschermingseffectbeoordeling. Een DPIA moet verplicht uitgevoerd worden wanneer de verwerking van gegevens kan leiden tot een hoog risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Er is geen eenduidige definitie terug te vinden van risicovolle verwerkingsprocessen, maar wel enkele criteria waaraan de dataverwerking getoetst kan worden. Dit dient met andere woorden geval per geval beoordeeld te worden door de onderneming. De DPIA moet worden uitgevoerd vooraleer de data verwerkingsprocessen plaatsvinden. Op basis van een dataregister krijgt de organisatie zicht op de eigen verwerkingsprocessen en kan de beslissing genomen worden of de uitvoering van een DPIA noodzakelijk is. Vervolgens moet de beslissing gemaakt worden of de organisatie een DPO dient aan te duiden. Diverse stappen moeten met andere woorden uiteindelijk leiden tot het al dan niet uitvoeren van een DPIA.

Wat betreft de risico's van verwerkingsprocessen geven enkele sectororganisaties aan dat DPIA's zelden moeten worden uitgevoerd, gezien het verwerken van persoonsgegevens niet meteen zou leiden tot risicovolle consequenties voor de betrokkenen. De bevroegde leden van Scwitch brengen eveneens ter sprake dat vele organisaties in de sector ervan overtuigd zijn dat er geen risico's verbonden zijn aan de verwerking van persoonsgegevens. We stellen wel vast dat enkele sectororganisaties te maken hebben met cyberaanvallen bij KMO's. Volgens de bevroegde organisaties, inclusief leden van Scwitch, is dit een significant risico. Verder geeft Bzb-Fedafin aan dat er steeds rekening moet worden gehouden met menselijke vergissingen, alsook met fouten die gemaakt kunnen worden door softwareproviders die optreden als verwerker. Feprabel stelt dat de eigen leden voldoende maatregelen nemen ter beveiliging van persoonsgegevens. Echter, het controleren van verwerkers wat betreft veiligheidsmaatregelen blijft in vele sectoren een uitdaging voor KMO's. Bij de vraag waar de meeste persoonsgegevens worden opgeslagen, is het antwoord dat KMO's gebruik maken van softwareprogramma's en digitale databases, aangeboden door externe organisaties. APB en Feprabel geven aan dat leden gelijklopend gebruik maken van papieren databases, waarbij zich eveneens risico's kunnen voordoen. Leden van Scwitch beamen dit voor de eigen sector. Het verlies van papieren data en/of digitale toestellen (bv. laptops) zou een significant risico vormen voor de verenigingen.

Indien een datalek zich zou voordoen, zouden KMO's dan de nodige stappen kunnen ondernemen? De resultaten tonen aan dat vele KMO's niet weten wanneer er gesproken wordt van een datalek, en hoe ze dit concreet moeten aanpakken. In de context van de AVG dient iedere onderneming procedures in te voeren om inbreuken in verband met persoonsgegevens te melden, enerzijds aan de GBA, anderzijds aan de betrokkenen. Uit de resultaten kunnen we besluiten dat het besef inzake datalekken ontbreekt bij vele KMO's, en dat ze sterk beroep doen op de ondersteuning van sectororganisaties. Echter, het risico bestaat dat een bepaald aantal van de bestaande datalekken zo onder de radar blijft.

Hebben de KMO's vervolgens zicht op de informatiestromen in de eigen organisatie? Naar mening van de bevraagde sectororganisaties zouden vele KMO's niet in staat zijn om een verwerkingsregister op te maken en/of zicht te hebben op de informatiestromen. Dit is uitdagend aangezien de opslag van gegevens op diverse servers van verschillende externe verwerkers gebeurt. We stellen vast dat bepaalde sectororganisaties hierin ondersteuning bieden. Feprabel stelt bijvoorbeeld in samenwerking met de leden een inventarislijst op met de verwerkers waarmee wordt samengewerkt, en biedt een standaard verwerkingsregister aan via een applicatie voor leden. Scwitch brengt ter sprake dat het vervaardigen van een grafische presentatie van informatiestromen voor vele leden een moeilijke onderneming is, maar dat het merendeel er wel in is geslaagd om een verwerkingsregister op te maken. De bevraagde leden beamen dit.

Tot slot ontbreekt het vele KMO's aan kennis wat betreft het uitvoeren van een DPIA. KMO's weten onvoldoende op welke manier en in welke situaties ze verplicht een DPIA dienen uit te voeren. De regelgeving zou immers te complex zijn. De sectororganisaties bieden in deze context tools (templates bijvoorbeeld) aan om KMO's te ondersteunen. Toch vermelden enkelen dat niet louter de kennis, maar tevens het bewustzijn om een DPIA te moeten realiseren, bij velen ontbreekt. Andere sectororganisaties geven ook aan dat een DPIA zelden noodzakelijk is in de eigen sector. Hiermee samenhangend zouden KMO's onvoldoende weten in welke situaties en op welke manier ze een functionaris voor de gegevensbescherming (DPO) dienen aan te stellen. Volgens sectororganisaties ligt de nadruk in de verspreide informatie, o.a. van de GBA, te sterk op de verantwoordelijkheden die een DPO moet opnemen. KMO's zouden eerder willen weten in welke situaties ze concreet verplicht een DPO moeten aanstellen. Leden van Scwitch vermelden ook dat het aanstellen van een DPO voor velen moeilijk is gezien het gebrek aan tijd en financiële middelen.

We concluderen dat wat betreft het realiseren van een DPIA en het aanstellen van een DPO, er nood is aan concrete en praktisch toepasbare informatie. Enkele sectororganisaties geven aan dat de sectoren behoefte hebben aan bruikbare tools, uitgewerkt en/of geverifieerd door de GBA.

Verwerkingsverantwoordelijke en/of verwerker?

Het derde onderzoeksthema heeft betrekking op de begrippen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker, en hun verantwoordelijkheden beschreven in de AVG. De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt volgens de AVG het doel en de middelen van de verwerking. De onderneming die in dienst van een verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, wordt de verwerker genoemd. Echter, in de praktijk blijkt dat het verschil tussen beiden niet altijd duidelijk is.

We stelden sectororganisaties de vraag in hoeverre KMO's kennis hebben van beide begrippen, en weten in welke situatie zij zelf optreden als verwerkingsverantwoordelijke en/of verwerker. Over het algemeen geven sectororganisaties mee dat de KMO's in de meeste gevallen de rol innemen van verwerkingsverantwoordelijke, maar zelf niet altijd op de hoogte zijn van het verschil

tussen beide begrippen. We merken op dat bijvoorbeeld Federgon aangeeft dat het voor leden niet altijd duidelijk is wanneer ze verwerkingsverantwoordelijke zijn. Gezien de complexe relatie tussen uitzendkantoren en diens klanten, hebben leden het voornamelijk moeilijk met de vraag wanneer de klant eveneens verwerkingsverantwoordelijke is, en of er in zulke situaties een verwerkingsovereenkomst moet worden opgesteld tussen beiden. Federgon geeft ook aan dat het voor uitzendkantoren eveneens moeilijk is om in te schatten of ze zelf verwerker zijn wanneer hun uitgestuurde consultant persoonsgegevens verwerkt van de klant. De sectororganisatie neemt naar leden toe wel een duidelijk standpunt in dat ze geen verwerker zijn bij o.a. uitzendarbeid.

Bzb-Fedafin brengt eveneens naar voren dat het voor makelaars en bank- en verzekeringsagenten niet duidelijk is wanneer ze verwerkingsverantwoordelijke en/of verwerker zijn. Er is volgens de organisatie nood aan een officieel standpunt vanuit beroepsverenigingen en/of de GBA om KMO's te kunnen adviseren in bepaalde situaties. Leden van Scwitch vermelden dat organisaties kennis hebben van de theoretische verschillen en verantwoordelijkheden, maar dat de vertaling naar de praktijk moeizaam verloopt. Volgens Scwitch zelf is het voor velen onduidelijk wie welke rol opneemt bij een samenwerkingsverband met derden.

Een samenhangende uitdaging is de samenwerking met externe verwerkers. KMO's hebben niet altijd weet van de externe verwerkers waarmee wordt samengewerkt, noch van het feit in welke situaties een verwerkingsovereenkomst moet worden opgesteld. Agoria geeft bijvoorbeeld aan dat het voor KMO's niet duidelijk is wanneer dit noodzakelijk is, en dat er tevens nood is aan bruikbare tools om zulke overeenkomsten vorm te geven. Volgens Federgon en Feprabel is het dan weer een uitdaging voor leden om te kunnen omgaan met overeenkomsten die opgesteld worden door derden. Indien de verwerker zelf een overeenkomst ter ondertekening voorlegt, dient de KMO deze dan te aanvaarden? Commerciële belangen van de derde partij kunnen hier een belangrijke rol in spelen, en de KMO verplichten om zulke overeenkomsten te ondertekenen. Sectororganisaties geven in zulke situaties ondersteuning aan de KMO's, gezien zij hier zelf weinig kennis van hebben.

Noden en behoeften van KMO's en sectororganisaties

We zien dat reeds heel wat bevraagde sectororganisaties ondersteuning bieden aan KMO's, in de vorm van het verlenen van advies, het beantwoorden van praktische vragen, het informeren van leden en het ondersteunen van leden via (online) tools en documenten. De aangeboden informatie en tools zijn echter niet officieel goedgekeurd door de GBA, wat bij vele sectororganisaties leidt tot onzekerheid in het gegeven advies. **De sectororganisaties verlangen van de GBA meer duidelijke standpunten, praktische informatie die bruikbaar is voor KMO's en een verificatie van de eigen tools en documentatie.** Op dit moment wordt immers zelden antwoord gegeven op praktische vragen, waardoor zowel sectororganisaties als KMO's onzeker zijn over het correct naleven van de AVG. Het beantwoorden van concrete problemen per sector zou dan ook een interessante stap voorwaarts zijn.

Volgens de bevroagde sectororganisaties en KMO's zou er inzake AVG-ondersteuning van KMO's moeten worden ingezet op: templates en concrete voorbeelden (bv. van een verwerkingsregister of privacyverklaring), uitgewerkte Data Protection Impact Assessments, softwaretoepassingen waarmee KMO's uitgewerkte AVG-dossiers kunnen opmaken, een toegankelijke website van de GBA en praktische handleidingen en/of brochures. Wat bij alle sectororganisaties terugkomt is de vraag naar **ondersteuning op maat** (bv. toepassingen uitgewerkt per sector), en administratieve vereenvoudiging.

Tot slot geven enkele sectororganisaties aan op zoek te zijn naar een officiële gedragscode voor de sector. Het samen opmaken en implementeren van een gedragscode zou voor bepaalde sectoren - bijvoorbeeld aangegeven door Feprabel - een opportuniteit zijn. Federgon heeft eveneens meermaals geprobeerd om richtlijnen te laten goedkeuren, maar zonder succes. Er zijn echter enkele acties die ondernomen moeten worden vooraleer een gedragscode goedgekeurd en geïmplementeerd kan worden.²

² "Gedragscodes in de private sector hebben een toezichtsorgaan nodig dat is goedgekeurd door de GBA volgens bepaalde accreditatiecriteria. De GBA was één van de eerste vijf toezichthoudende autoriteiten in de EU die het ontwerp van haar accreditatiecriteria ter advies voorlegde aan het Europees Comité voor Gegevensbescherming ([advies 02/2020](#)). Op het moment van schrijven legt de GBA de laatste hand aan deze accreditatiecriteria en verifieert zij samen met haar Europese partners of de aangepaste ontwerpcriteria voldoende rekening houden met de opmerkingen in het advies van het Europees Comité voor Gegevensbescherming. Nadien kan de GBA de accreditatiecriteria voor toezichtsorganen van gedragscodes officieel aannemen."

Conclusie

Uit de voorgaande paragrafen kunnen we concluderen dat het naleven van de AVG voor KMO's zonder interne en/of externe adviseur niet altijd even evident is. De resultaten tonen aan dat KMO's zowel wat betreft transparantie, als inzake de Data Protection Impact Assessment en de begrippen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker drempels ervaren. Die uitdagingen zijn enerzijds toe te schrijven aan een gebrek aan kennis en besef, anderzijds aan een gebrek aan bruikbare informatie en tools. Gezien KMO's doorgaans de middelen en kennis niet hebben om juridisch complexe documentatie om te (laten) zetten in praktische toepassingen, dienen de GBA en sectororganisaties zulke bruikbare informatie en tools te voorzien. Naar mening van de bevroegde sectororganisaties hebben KMO's op individueel niveau doorgaans geen interesse om kennis te vergaren over de AVG, maar willen ze voornamelijk ondersteund worden door de nodige instanties, in het bijzonder sectororganisaties. We moeten in het achterhoofd houden dat niet alle KMO's lid zijn van een sectororganisatie, en we op deze manier een deel van de markt uit het oog verliezen.

Het merendeel van de KMO's, zo blijkt uit de resultaten, heeft het om te beginnen moeilijk met de administratieve stappen die moeten worden ondernomen om te voldoen aan de AVG. Er is nood aan praktische en bruikbare informatie die eenvoudig te begrijpen is, en het liefst toegepast op concrete problemen per sector. KMO's willen immers geen kennis vergaren van de gehele verordening, maar willen louter zelf in orde zijn met de verplichte regelgeving.

Bijlagen

Bijlage 1: Achtergrondinformatie bevroegde sectororganisaties

Agoria

Agoria is de beroepsfederatie voor de technologische sector is met 2000 leden die +/- 275.000 werknemers tewerk stellen.

Algemene Pharmaceutische Bond

De APB is de nationale federatie van zelfstandige officina-apothekers. Apotheken zijn aangesloten bij een lokale beroepsvereniging. APB staat in voor de verdediging en promotie van het beroep bij stakeholders van de gezondheidssector, en ondersteunt de leden in de dagelijkse uitoefening van hun beroep. Meer informatie is terug te vinden op www.apb.be.

Bzb-Fedafin

BZB-Fedafin is een wettig erkende beroepsvereniging die de belangen behartigt van de tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten, verzekeringen en kredieten. BZB-Fedafin telt intussen meer dan 2500 leden. De leden zijn actief als zelfstandige met als hoofdactiviteit bank- en beleggingsdiensten, verzekeringen en/of kredieten. Ze kunnen individueel aansluiten, of via het collectieve lidmaatschap van hun agentenvereniging. Meer informatie is terug te vinden op www.bzb-fedafin.be.

Federgon

Federgon, de federatie van de private arbeidsmarktbemiddelaars en HR-dienstverleners op federaal niveau, vertegenwoordigt de belangen van grote, middelgrote en kleine ondernemingen uit diverse sectoren: outplacement, uitzendarbeid, recruitment, dienstencheques, interim-management, projectsourcing, e.d. Meer informatie is terug te vinden op www.federgon.be.

Feprabel

Feprabel is de beroepsfederatie van verzekeringsmakelaars en financiële tussenpersonen in België. Meer informatie is terug te vinden op www.feprabel.be.

Scwitch

Scwitch is een coöperatieve vennootschap met sociaal oogmerk van, door en voor de socioculturele sector. Hiertoe behoren socioculturele organisaties, actief op de terreinen: sociaal-cultureel werk, jeugdwerk, migrantenwerk, armoedebestrijding, buurtwerk, lokale diensteneconomie, ontwikkelingssamenwerking en –educatie, milieuactie, natuurwerk, cultuur- en gemeenschapscentra, amateurkunstbeoefening, beeldkunst, literaire kunst, musea, erfgoed, kunsteducatie, sociaal-artistiek werk, biblio- en mediatheken, archief- en documentatiecentra, beroepsopleiding en werkervaringstrajecten, en (niet-commerciële) sportbeoefening, toerisme, (regionale) tv en (lokale) radio. Meer informatie is terug te vinden op www.scwitch.be.

Bijlage 2: Topiclijst informele bijeenkomsten

Topic 1: BOOST

- Vragen met betrekking tot onderzoeksproject?
- Verdere samenwerking in het onderzoeksproject?
- Hoe het bereik van KMO's faciliteren?

Topic 2: AVG algemeen

- Is AVG een actueel thema?
- Wat biedt de sectororganisatie aan om KMO's te ondersteunen?
- Aanbevelingen ten aanzien van GBA
- Wat moet BOOST voorzien?
- Tot welke instanties richten KMO's zich voor informatie/ondersteuning?

Topic 3: Uitdagingen

- Wat zijn de voornaamste uitdagingen die KMO's ervaren?
- Zijn de drie thema's van BOOST relevant?
- Zijn er andere thema's belangrijk om mee te nemen?
- Zijn er concrete cases waar we oplossingen voor kunnen bieden?

Topic 4: Transparantie

- Welke doelstellingen hebben de data verwerkingsprocessen?
- Hebben KMO's kennis van rechten van betrokkenen?

Topic 5: DPIA

- Waar worden nu de meeste persoonsgegevens bewaard in de sector?
- Weten KMO's hoe en wanneer dit uit te voeren?
- Weten KMO's hoe en wanneer een DPO aan te stellen?
- Wat is grootste risico qua dataverwerking?
- Wat met datalekken?
- Hebben KMO's zicht op de data flow?

Topic 6: Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker

- Kennen KMO's het verschil tussen beiden?
- Weten KMO's wanneer ze welke rol innemen?
- Hebben KMO's kennis van verantwoordelijkheden?
- Hebben KMO's kennis van verwerkers?