

Ondubbelzinnige toestemming

Indien de opdrachtgever graag zou willen beschikken over de persoonsgegevens (identificeerbare gegevens) uit marktonderzoek dan laat artikel 5.4 van de Gedragscode Onderzoek en Statistiek dit alleen toe 'met ondubbelzinnige toestemming van de respondent' en wanneer er wordt voldaan aan de eis: 'De respondent dient hierbij te worden geïnformeerd voor welke doelen welke, categorieën van, persoonsgegevens op identificerend niveau in de rapportage zullen worden opgenomen.'

Hoe bekomt men ondubbelzinnige toestemming?

- Ondubbelzinnige toestemming betekent dat er geen twijfel over mag bestaan dat de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven en voor welke specifieke verwerkingen. De toestemming hoeft niet schriftelijk te worden gegeven; ook een handeling van de betrokkene kan gericht zijn op het geven van toestemming. Bij een dergelijke stilzwijgende of impliciete toestemming mag er echter geen twijfel bestaan over de reikwijdte daarvan. Bij twijfel moet de verantwoordelijke nagaan of hij er terecht vanuit gaat dat de betrokkene met de verwerking heeft ingestemd. Toestemming kan altijd worden ingetrokken. Een dergelijke intrekking heeft geen terugwerkende kracht. *Rapport: Herkomst van de klant*, Registratiekamer (september 2000)

De ondubbelzinnige toestemming hoeft niet schriftelijk te worden gegeven. Bij het geven van toestemming via de telefoon om persoonsgegevens uit het marktonderzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te stellen, moet het dus helder zijn voor de respondent waarvoor toestemming wordt gegeven.

Hiervoor is het van belang om te weten waarvoor, voor welk doeleinde/doeleinden, de opdrachtgever de persoonsgegevens wil verwerken. Dat zou bijvoorbeeld kunnen zijn voor het benaderen van de respondent naar aanleiding van een klacht over de opdrachtgever;

Het vragen van toestemming zal met onderstaande tekst kunnen worden gevraagd.

Script: 'Onze opdrachtgever [NAAM] wil graag met u in contact komen over de door u naar voren gebrachte punten van kritiek op haar dienstverlening of naar aanleiding van de klachten die u kenbaar heeft gemaakt tijdens dit onderzoek? Geeft u daarvoor toestemming?' -> indien 'Ja' dan mogen de persoonsgegevens naar de opdrachtgever die de persoonsgegevens alleen voor dit doel mag verwerken, dus niet voor andere doeleinden zoals verrijking van klantgegevens.

Alternatief

Script: 'Vindt u het goed dat onze opdrachtgever [NAAM] naar aanleiding van de enquête contact met u opneemt om door te praten over uw ervaringen met hun dienstverlening? Geeft u daarvoor toestemming?' -> indien 'Ja' dan mogen de persoonsgegevens naar de opdrachtgever die de persoonsgegevens alleen

voor dit doel mag verwerken dus niet voor andere doeleinden zoals verrijking van klantgegevens.

Is het nodig om toestemming te 'voice-loggen'. De meningen daarover zijn verdeeld, het is namelijk een bewijsprobleem. Vooralsnog gaat het erom dat het wordt gewaarborgd in scripts dat een dergelijke vraag wordt gesteld en dat ook wordt vastgelegd wanneer de toestemming dan is verkregen (welk onderzoek en welke datum). Dergelijke sripts dienen dan wel vanuit een bewijsfunctie te worden bewaard, maar die zullen meestal toch een bijlage zijn bij het onderzoek.