

**Onderzoeksrapport**

Het waarborgen van belangen omtrent beeldmateriaal, met in achtneming van de AVG

**Module: SJ441A**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Cherilyn van Hees Namen begeleidende docenten: *Ympkje Albeda & Michael Darmana*

Inleverdatum: 28 juni 2019

Herkansing

Klas: SJD3A Collegejaar 4

**Voorwoord**

Ter afsluiting van mijn studie Sociaal Juridische Dienstverlening op Hogeschool Leiden, heb ik een juridisch onderzoek uitgevoerd binnen Sportfondsen Rotterdam. Voor u ligt het volledige onderzoeksrapport met aanbevelingen.

Ondanks alle tegenslagen in mijn studie en persoonlijke omstandigheden, is het me gelukt om zo ver te zijn gekomen en daar ben ik trots op. Het was mij niet gelukt zonder de hulp van mijn begeleidende docenten. Daarnaast gaat mijn dank ook uit naar mijn moeder en vriend, die mij altijd overal bij hebben gesteund.

Tot slot wil ik mijn opdrachtgever bedanken voor het bieden van dit interessante afstudeeronderwerp en de kans om te laten zien dat ik juridisch een bijdrage kon leveren aan de organisatie.

Ik wens u veel leesplezier toe.

# Samenvatting

Sinds de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn er verschillende regels opgesteld, die organisaties als Sportfondsen Rotterdam moeten nakomen. Het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden werd hierdoor voor hen bemoeilijkt, omdat zij niet zomaar handelingen meer konden verrichten, zonder het eerst te toetsen aan de privacywet. Hierdoor is er weinig ruimte om activiteiten te kunnen organiseren, die misschien wel noodzakelijk zijn voor het doel van de organisatie; een gezonde levensstijl creëren door middel van sport. Zo kunnen zij bijvoorbeeld niet zomaar een fotograaf inhuren of zelf foto’s maken.

Voor dit onderzoek is er specifiek gekeken naar regels omtrent de AVG, met betrekking tot beeldmateriaal. Het beeldmateriaal is opgesplitst in twee groepen, namelijk: camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden. Hier bevinden zich de meeste knelpunten, omdat het voor veel bezoekers en werknemers wordt gezien als een gevoelig onderwerp en er niets over is vastgelegd door Sportfondsen Rotterdam. Om die reden is er onderzocht hoe zij ervoor kunnen zorgen dat beide belangen (van bezoekers en personeelsleden) hierin kunnen worden gewaarborgd, met de AVG als richtlijn.

Om hier antwoord op te krijgen, is er gebruik gemaakt van zowel een documenten- als een dossieronderzoek. Daarnaast zijn er interviews afgelegd om te achterhalen hoe Sportfondsen Rotterdam uitvoering geeft aan hun protocollen. Om het onderzoek betrouwbaarder te maken, is er vanuit elke invalshoek gekeken naar kennis en ervaringen in de praktijk door de bezoekers, het management en de werknemers te interviewen.

Het onderzoek wijst erop dat Sportfondsen Rotterdam geen regels hebben omtrent het fotograferen. Zowel bezoekers als het personeel weet daardoor niet wat er wel en niet is toegestaan. Volgens de AVG is er voor het gebruiken van hun beeldmateriaal vooraf een toestemmingsverklaring nodig, welke onvoldoende door de organisatie wordt gebruikt. Hierdoor kunnen zij niet aantonen dat er toestemming is gegeven en kunnen zij aansprakelijk worden gesteld door derden. Daarnaast stelt de AVG de eis, dat Sportfondsen Rotterdam een verwerkingsovereenkomst moet hebben, indien zij samenwerken met derden. Ook dit wordt in de praktijk niet gebruikt. Naast het gebruiken van deze gegevens, dienen zij ook zorg te dragen over de bewaartermijnen. Op dit moment is daar binnen Sportfondsen Rotterdam niets over vastgelegd. Om een AVG-proef beleid te creëren, zullen zij consequenter met hun toestemmingsverklaringen, verwerkingsovereenkomsten en bewaartermijnen om moeten gaan.

Uit het onderzoek is gebleken dat door de complexiteit van het vraagstuk moeilijk tot een eenduidige conclusie kon worden gekomen. Er moet rekening worden gehouden met zowel de belangen van de bezoekers als van het personeel, en beiden ervaren andere problemen op het gebied van beeldmateriaal. Het is voor Sportfondsen Rotterdam dan ook moeilijk om hier een tussenweg in te vinden. Zo blijkt dat zij verschillende protocollen hebben opgesteld op basis van de AVG, echter wordt hier weinig uitvoering aan gegeven in de praktijk, omdat het onvoldoende door hen naar buiten is gebracht. Bezoekers en personeelsleden weten namelijk niet wat de regels zijn voor het maken van foto’s en video’s, terwijl er wel huisregels zijn. Bovendien vinden bezoekers en het personeel het niet altijd prettig om gefilmd of gefotografeerd te worden.

Wanneer er wordt ingezoomd op het cameratoezicht, kan er geen duidelijke conclusie worden getrokken of de beelden voor de juiste doeleinden worden gebruikt en blijft dit een grijs gebied. Zo worden de beelden in de horeca afgespeeld op een televisie voor bezoekers, die het als een dienst of veiligheid ervaren, terwijl personeelsleden en andere bezoekers het juist zien als schending van hun privacy. De AVG stelt echter de eis dat de beelden alleen gebruikt mogen worden om de veiligheid te bevorderen en dat is binnen Sportfondsen Rotterdam niet duidelijk geworden.

Op basis van de bovenstaande resultaten, is wel naar voren gekomen waar partijen voornamelijk behoefte aan hebben, namelijk meer duidelijkheid omtrent de regels voor het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal. Zo kunnen de toegangsvoorwaarden/huisregels worden geüpdatet en op verschillende plaatsen in het gebouw worden gehangen, kunnen bezoekers hier persoonlijk over worden geïnformeerd voorafgaand aan hun inschrijving en zou er vroegtijdig via de website kunnen worden aangegeven dat er video-opnames worden gemaakt. Wat betreft de camerabeelden in de horeca, zal Sportfondsen Rotterdam het vooraf bespreekbaar kunnen maken met zowel de bezoekers als het personeel en op basis daarvan de beelden alleen gebruiken, indien zij hier toestemming voor hebben gekregen.

Inhoudsopgave

[Samenvatting 3](#_Toc12628388)

[1. Inleiding 7](#_Toc12628389)

[1.1 Probleemanalyse 7](#_Toc12628390)

[1.2 Gewenste situatie/verandering 8](#_Toc12628391)

[1.3 Probleemafbakening 9](#_Toc12628392)

[1.4 Doelstelling 9](#_Toc12628393)

[1.5 Centrale vraagstelling 10](#_Toc12628394)

[2. Kader 10](#_Toc12628395)

[2.1 Juridisch kader 10](#_Toc12628396)

[2.2 Maatschappelijk kader 15](#_Toc12628397)

[3. Methode 17](#_Toc12628398)

[3.1 Onderzoeksmethode 17](#_Toc12628399)

[3.2 Onderzoekseenheden 19](#_Toc12628400)

[3.3 Kwaliteit van de gegevens 19](#_Toc12628401)

[3.4 Analyse van de gegevens 20](#_Toc12628402)

[4. Het beleid van Sportfondsen Rotterdam 21](#_Toc12628403)

[4.1 Resultaten 21](#_Toc12628404)

[4.2 Deelvraag conclusie 24](#_Toc12628405)

[5. Uitvoering van het beleid 24](#_Toc12628406)

[5.1 Resultaten interviews 25](#_Toc12628407)

[5.2 Deelvraag conclusie 30](#_Toc12628408)

[6. Vereisten voor het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal, gemaakt door Sportfondsen Rotterdam op basis van de AVG 31](#_Toc12628409)

[6.1 Resultaten 31](#_Toc12628410)

[6.2 Deelvraag conclusie 35](#_Toc12628411)

[7. Vereisten voor het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal, gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam. 35](#_Toc12628412)

[7.1 Resultaten 36](#_Toc12628413)

[7.2 Deelvraag conclusie 38](#_Toc12628414)

[8. Conclusie 38](#_Toc12628415)

[9. Aanbevelingen 41](#_Toc12628416)

[10. Discussie 42](#_Toc12628417)

[Literatuurlijst 44](#_Toc12628418)

[Bijlagen 46](#_Toc12628419)

[Bijlage 1 Verwerking van persoonsgegevens 46](#_Toc12628420)

[Bijlage 2 Topics 48](#_Toc12628421)

[Bijlage 3 Resultatenschema 50](#_Toc12628422)

[Bijlage 4 Toestemmingsverklaring/ vrijwaring beeldrecht 66](#_Toc12628423)

[Bijlage 5 Verwerkingsovereenkomst 67](#_Toc12628424)

[Bijlage 6 Huisregels/ Toegangsvoorwaarden 68](#_Toc12628425)

[Bijlage 7 Cameratoezicht protocol 69](#_Toc12628426)

[Bijlage 8 Plan van aanpak 70](#_Toc12628427)

# 1. Inleiding

Sportfondsen Rotterdam stelt dat zij onvoldoende op de hoogte zijn van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het gaat hierbij om het gebruiken en verwerken van camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden. Er komen hier regelmatig opmerkingen over binnen van hun bezoekers en personeelsleden. De organisatie vreest dat zij hiervoor aansprakelijk kunnen worden gesteld door derden, omdat er op dit moment niets door hen over is vastgelegd.

In het onderzoek zal dit probleem volledig in kaart worden gebracht en zal er worden gekeken naar de belangen van zowel de bezoekers als van het personeel en het management. Hiervoor zal specifiek worden gekeken naar wet- en regelgevingen uit de AVG, het huidige beleid van Sportfondsen Rotterdam en de uitvoering daarvan in de praktijk.

## 1.1 Probleemanalyse

Sinds de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden de persoonsgegevens in alle landen binnen de Europese Unie op dezelfde manier beschermd en geregeld en gelden in elke lidstaat dezelfde regels. Er is sprake van één privacywet. Voldoet men niet aan deze verordening, dan kan de organisatie een miljoenenboete oplopen. De AVG geldt voor alle bedrijven en organisaties, die persoonsgegevens van klanten, personeel of andere personen uit de EU vastleggen. Ook zelfstandig ondernemers (zzp’ers) hebben hiermee te maken. Tevens geldt deze verordening voor zorginstanties, scholen, verenigingen en stichtingen.[[1]](#footnote-1)

Sportfondsen Rotterdam is één van de organisaties, die aan deze wetgeving is verbonden. Zij zetten zich in voor een vitaal Nederland met doelgerichte programma’s en accommodaties. Klanttevredenheid en klantgerichtheid staat voor hen centraal. Het feit dat de AVG in 2018 is ingevoerd, maakt het verwerken van persoonsgegevens een stuk ingewikkelder dan voorheen, blijkt uit de praktijk. Dit komt voornamelijk, omdat mensen meer rechten hebben gekregen en organisaties veel strenger worden getoetst of deze wetgeving door hen wordt nageleefd (in het juridische kader zal hier uitgebreider over worden gesproken). Om meer structuur en duidelijkheid te creëren tegenover de bezoekers, hebben zij een privacyreglement opgesteld. Hierin wordt uitgebreid beschreven hoe zij met de verwerking van hun persoonsgegevens omgaan, met het gebruik van cookies en hyperlinks naar andere websites en geven zij aan dat zij vertrouwelijk met hun gegevens omgaan. Ook geven ze hierin weer, wat de wijzigingen van het privacyreglement zijn en hoe de veiligheid van de gegevens wordt gewaarborgd.[[2]](#footnote-2)

Ondanks het bovengenoemde privacyreglement, is er niets vastgelegd over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden, die worden gemaakt tijdens verschillende events, zoals diplomazwemmen of kinderfeestjes. Het feit dat hier niets over is vastgelegd, zorgt voor klachten/opmerkingen van hun personeelsleden en bezoekers. Hoeveel klachten er precies binnenkomen, is voor Sportfondsen Rotterdam niet geheel duidelijk. Zo wordt er in ieder geval gesproken van één à twee klachten/opmerkingen per maand. Op langer termijn brengt dit problemen met zich mee voor Sportfondsen Rotterdam, omdat zij zowel door hun bezoekers als hun personeelsleden aansprakelijk gesteld kunnen worden, indien zij niet volgens de AVG handelen.

De inhoud van deze klachten wijzen er voornamelijk op dat Sportfondsen Rotterdam enerzijds bezoekers heeft, die aangeven dat er geen foto’s of video’s van hun (klein)kinderen mogen worden gemaakt en anderzijds bezoekers, die het juist wel willen. Dit komt voor, wanneer er een fotograaf is ingehuurd, de pers erbij komt kijken of als een bezoeker een foto of video wil maken van zijn of haar eigen (klein)kind. Daarnaast ervaart het personeel hier eveneens hinder van, omdat zij ook op de foto’s of video’s terechtkomen en vervolgens niet kunnen aantonen dat het niet is toegestaan te fotograferen. Dit is dan ook hetgeen waar hun opmerkingen over bestaan.

Tevens is het voor de organisatie niet duidelijk of zij aansprakelijk gesteld kunnen worden door hun bezoekers of personeelsleden, wanneer er beeldmateriaal wordt verzameld door Sportfondsen Rotterdam zelf of door een ingehuurde partij. Zo worden er in deze verschillende situaties andere eisen gesteld volgens de AVG (In het juridisch kader zal dit nader worden besproken). Dit geldt eveneens voor het verspreiden van beeldmateriaal voor marketingdoeleinden door de organisatie zelf of een ingehuurde partij.

Naast het maken van foto- en videobeelden, hangen er op meerdere plaatsen camera’s om de veiligheid van de bezoekers en personeelsleden te waarborgen. Zo hangt er altijd een camera bij de ingang, in de kantine en in het zwembad. Deze beelden worden dagelijks opgeslagen en kunnen worden bekeken door derden (waaronder leveranciers en managers. Het personeel en de bezoekers voelen zich hierdoor aangetast in hun privacy, met het gevolg dat zij hebben geklaagd bij het management. Behalve dat het voor de veiligheid dient, heeft Sportfondsen Rotterdam hier vervolgens niets op in te brengen, omdat er niets is vastgelegd. Hierdoor kunnen zij hun argumenten, voor het vastleggen van de camerabewakingsbeelden, onvoldoende weerleggen. Dit zorgt voor verwarring en geschillen tussen het management van Sportfondsen Rotterdam en haar personeelsleden.

Op dit moment proberen zij overeenstemmingen te krijgen door onderlinge mondelingen afspraken te maken met hun bezoekers en personeelsleden, zonder daadwerkelijk te weten of het volgens de AVG gebeurt. Het komt erop neer dat er geen vast werkproces is en dat het wordt overgelaten aan toeval; er worden alleen afspraken gemaakt als de bezoekers of het personeel met een klacht/opmerking komen. Sportfondsen Rotterdam vreest dat zij aansprakelijk kunnen worden gesteld door derden met als gevolg een bestuurlijke boete.

## 1.2 Gewenste situatie/verandering

Sportfondsen Rotterdam wil, met in achtneming van de AVG, vaste regels hebben voor haar bezoekers, personeelsleden en de organisatie zelf. Deze regels moeten duidelijk kunnen beschrijven wat er wel of niet is toegestaan met betrekking tot de camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden. Zo willen zij het belangenconflict tussen de bezoekers onderling, het personeel en Sportfondsen Rotterdam aanpakken. Het uitgangspunt is om niet meer aansprakelijk gesteld te kunnen worden door derden en dat de klachten afnemen. Sportfondsen Rotterdam wil kunnen aantonen dat zij volgens de AVG-normen handelen. Het voordeel is dat hiermee een bestuurlijke boete wordt voorkomen en tegelijkertijd rekening wordt gehouden met de klanttevredenheid en klantgerichtheid. Op basis van de bovenstaande punten, zal er een handleiding komen, waarin de relevante regelgevingen van de AVG duidelijk worden beschreven. Zo kan Sportfondsen Rotterdam precies zien hoe zij volgens de AVG kunnen handelen.

## 1.3 Probleemafbakening

De AVG beschrijft het beschermen van persoonsgegevens in een brede zin, waardoor de organisatie zich wilden afbakenen naar één specifiek onderwerp; het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal. Hier zouden de meeste geschillen en onduidelijkheden namelijk over bestaan. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen camerabewakingsbeelden en beelden als foto’s en video’s, die gemaakt worden door, of in opdracht van Sportfondsen Rotterdam. Vooraf zal er gekeken worden in hoeverre Sportfondsen Rotterdam aansprakelijk gesteld kan worden door foto’s of video’s, die gemaakt zijn door bezoekers. Als Sportfondsen Rotterdam hier **niet** verantwoordelijk voor is, zal dit verder niet meer ter sprake komen in het onderzoek.

De betrokken partijen in dit onderzoek zijn de bezoekers, het personeel, de ingehuurde fotograaf en het management. De AVG staat in het onderzoek centraal, omdat Sportfondsen Rotterdam aangeeft hier onvoldoende op de hoogte van te zijn en zij hier niets over hebben vastgelegd. Bovendien zal er vooraf worden gekeken naar het huidige beleid om inzicht te krijgen in hoeverre zij reeds volgens de AVG handelen.

## 1.4 Doelstelling

Kennisdoel

Inzicht krijgen in wat er is vastgelegd in de AVG over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal binnen Sportfondsen Rotterdam. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen camerabewakingsbeelden en beelden die worden genomen tijdens events, zoals foto’s of video’s. Daarnaast zal uiteen worden gezet wat er per partij; personeel, bezoeker of fotograaf is toegestaan.

Praktijkdoel

Het praktijkdoel is om Sportfondsen Rotterdam duidelijkheid te geven door middel van een handleiding over wat er wel of niet mag gebeuren met het beeldmateriaal. Om dit te bereiken zal er worden gekeken naar de AVG. Het resultaat zal analoog van toepassing zijn voor alle Sportfondsen, omdat zij met hetzelfde probleem kampen; klachten over het maken van foto’s of video’s tijdens events en de opslag van camerabewakingsbeelden van onder andere het personeel. Het is de bedoeling dat, op basis van de AVG, er een handleiding komt met duidelijke regelgevingen, die gelden voor de bezoekers en personeelsleden. Het doel is dan ook dat de klachten afnemen. Daarnaast wil Sportfondsen Rotterdam een bestuurlijke boete voorkomen en niet aansprakelijk kunnen worden gesteld door derden.

## 1.5 Centrale vraagstelling

*Centrale vraag:*

Hoe kan Sportfondsen Rotterdam, met inachtneming van de AVG, ervoor zorgen dat de belangen van zowel het personeel als van de bezoekers worden gewaarborgd bij de verwerking en het gebruik van beeldmateriaal, gemaakt door of in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?

*Deelvragen*

1. Wat is er vastgelegd over het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal?
2. Hoe geeft Sportfondsen Rotterdam uitvoering aan het beleid?
3. Welke eisen stelt de AVG aan het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal, gemaakt door sportfondsen Rotterdam?
4. Welke eisen stelt de AVG aan het gebruiken en verwerking van beeldmateriaal, gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?

# 2. Kader

## 2.1 Juridisch kader

Sportfondsen Rotterdam zet zich in voor een vitaal Nederland, met doelgerichte programma’s en accommodaties. Vanuit een gestroomlijnde organisatie, werken zij samen met gemeenten, maatschappelijke organisaties en andere partners op het brede domein van beweging en welzijn.[[3]](#footnote-3) Om als organisatie dit doel te mogen realiseren, moeten zij zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens van alle bezoekers en personeelsleden. Er zal daarom worden ingezoomd op de AVG. Hieronder zal uitgebreid worden ingegaan op deze wetgeving.

**Van WBP naar AVG**

Sinds 25 mei 2018 heeft de AVG een rechtstreekse werking op alle lidstaten van de Europese Unie (EU). Voor deze verordening was er de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), welke alleen gold in Nederland. Het verschil is dat er aan de AVG strengere regels en hogere sancties gebonden zijn. Zo moeten er voor alle verwerkingen van persoonsgegevens toestemming worden gevraagd aan de betreffende personen. Voor beeldmateriaal (foto- en videobeelden) geldt dat je niet alleen toestemming moet vragen, je moet dit ook kunnen aantonen aan de hand van een toestemmingsverklaring. Deze moet vervolgens gedocumenteerd worden. [[4]](#footnote-4) Tevens werd in de WBP gesproken van een bewerkingsovereenkomst voor het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal. Momenteel spreken we van een verwerkingsovereenkomst. Hierin worden specifieke afspraken gemaakt, met samenwerkende organisaties, over de omgang van foto- en videobeelden en camerabewakingsbeelden. Wanneer men deze wettelijke regels van de AVG overtreedt, staat er een gigantische sanctie tegenover. Bij de WBP was de maximale boete € 9000, echter bij de AVG kan dit oplopen tot maximaal € 20.000.000 of 4% van de wereldwijde jaaromzet.[[5]](#footnote-5)

Een van de belangrijkste veranderingen voor organisaties is dat er bij de AVG meer nadruk wordt gelegd op de verantwoordelijkheid, om aan te tonen dat men zich aan de wet houdt. Een verantwoordingsplicht ontstaat, zodra er wordt gewerkt met persoonsgegevens. Deze plicht houdt in dat de organisatie moet kunnen aantonen dat er de juiste organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om aan de AVG te voldoen.[[6]](#footnote-6) Sportfondsen Rotterdam heeft dagelijks te maken met het verwerken van persoonsgegevens, waardoor er een verantwoordingsplicht bestaat.

**Centrale begrippen**

Een aantal begrippen zijn belangrijk in dit onderzoek, namelijk *‘verwerking’*, *‘verwerkingsverantwoordelijke’* en *‘verwerker’*.

Sportfondsen Rotterdam heeft dagelijks te maken met het verwerken van persoonsgegevens van haar bezoekers en personeelsleden. In de wet wordt het begrip *‘verwerken’* beschreven als: een bewerking met betrekking tot persoonsgegevens, zoals het verzamelen, vastleggen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, combineren afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.[[7]](#footnote-7) Sportfondsen Rotterdam heeft niet alleen te maken met het verwerken van gegevens, maar zijn hier ook verantwoordelijk voor. Zo beschrijft de wet *‘de verwerkingsverantwoordelijke’*. Een verwerkingsverantwoordelijke kan gezien worden als de organisatie, die de zeggenschap heeft over het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. [[8]](#footnote-8) In het geval van Sportfondsen Rotterdam, hebben zij voor het verwerken van de inschrijving gegevens nodig van de personen, die lid willen worden van deze sportvereniging. Er is door de overheid een overzicht gemaakt, hoe een verwerkingsverantwoordelijke moet omgaan met het verwerken van zijn persoonsgegevens *(Zie bijlage 1).* Naast deze verantwoordelijkheid, krijgt Sportfondsen Rotterdam ook te maken met *‘de verwerker’*. Een verwerker kan gezien worden als een afzonderlijk persoon van de organisatie, die deel uitmaakt van de verwerkingsverantwoordelijke.[[9]](#footnote-9) Dit komt ter sprake, wanneer Sportfondsen Rotterdam een fotograaf inhuurt en hij/zij deze foto’s wil verwerken op hun website. Er zal dan eerst worden gecontroleerd of de verwerker de persoonsgegevens voor zichzelf of ten behoeve van de organisatie verstrekt.

**Beeldmateriaal algemeen**

Er wordt in de AVG onderscheid gemaakt tussen beeldmateriaal, welke wordt gebruikt voor identificatie met bijvoorbeeld biometrische gegevens of als een foto een ‘bijzonder persoonsgegeven’ is. Biometrische gegevens worden beschreven als meetgegevens van personen die specifieke eigenschappen bevatten.[[10]](#footnote-10) Hierbij kan gedacht worden aan de iris, het netvlies, de geometrie van een handomtrek, stemgeluid, handschrift en de manier dat iemand zich voortbeweegt.[[11]](#footnote-11) Bijzondere persoonsgegevens worden aangemerkt als gegevens omtrent het ras/etniciteit/etnische afkomst en door een foto kunnen deze gegevens worden afgeleid.

*Kortom, beeldmateriaal met mensen erop, kunnen altijd worden aangemerkt als bijzondere gegevens.*

Foto- en videobeelden

Voor fotomateriaal geldt de volgende richtlijn:

* + Er moet expliciet toestemming aan een persoon worden gevraagd voor het maken en gebruik van beeldmateriaal (foto of video); [[12]](#footnote-12)
  + Het doel, waarvoor het beeldmateriaal wordt gebruikt, moet duidelijk zijn en men moet weten waarop het wordt geplaatst;[[13]](#footnote-13)
  + Een persoon mag zijn of haar toestemming vrijblijvend kunnen intrekken.[[14]](#footnote-14)

In grote lijnen wijzen de bovengenoemde richtlijnen erop dat een organisatie altijd toestemming dient te vragen aan betrokkenen, voordat zij kunnen fotograferen en de beelden kunnen gebruiken. Dit kan gedaan worden door middel van een toestemmingsverklaring, waarop specifiek wordt aangegeven wat het doel is van het fotograferen en hoe de toestemming kan worden ingetrokken.

Bewaartermijn foto- en videobeelden

Er is op grond van de AVG geen concrete bewaartermijn voor beeldmateriaal als foto’s- en videobeelden. Organisaties kunnen zelf bepalen hoe lang zij deze beelden bewaren. Er moet hierbij gekeken worden naar de termijn wat nodig is voor het doel, waarvoor deze zijn verzameld of worden gebruikt.[[15]](#footnote-15) Er zal vervolgens een archief aangemaakt moeten worden, waarin al het beeldmateriaal is opgenomen. Er geldt hier eveneens geen bewaartermijn voor. De AVG stelt echter wel dat de beelden moeten worden vernietigd, zodra het doel is bereikt. Ieder persoon heeft volgens de AVG namelijk recht op vergetheid. Dat wil zeggen dat, wanneer er geen goede reden meer is voor een organisatie om gegevens nog langer te verwerken, deze dienen te worden gewist. [[16]](#footnote-16) Ook in het geval dat toestemming wordt ingetrokken of indien er bezwaar wordt gemaakt tegen het gebruik van gegevens, zullen de gegevens gewist moeten worden.[[17]](#footnote-17)

Cameratoezicht

Voor camerabewakingsbeelden ligt dit net even iets anders. Zo mogen ondernemers/organisaties alleen camera’s ophangen, indien zij aan zes voorwaarden voldoen. De voorwaarden waaraan moet worden voldaan zijn:

1. Gerechtvaardigd belang; bijvoorbeeld diefstal tegengaan.[[18]](#footnote-18)
2. Noodzaak cameratoezicht; er is geen andere manier om het gewenste doel te bereiken.[[19]](#footnote-19)
3. Privacytoets; de organisatie moet de belangen afwegen van de klanten en de werknemers tegen zijn eigen belang.[[20]](#footnote-20)
4. Data Protection impact assessment (DPIA): een meetinstrument om vooraf de privacy risico’s van een gegevensverwerking in kaart te brengen.[[21]](#footnote-21)
5. Rechten klanten en werknemers; de klant en het personeel moet op de hoogte zijn, waarvoor het doel is dat er camera’s hangen.[[22]](#footnote-22)

Voor het gebruiken van camerabewakingsbeelden op de werkvloer is vrijwel niets vastgelegd in de AVG. Dat wil zeggen dat de organisaties zelf hun protocol zo specifiek mogelijk kunnen samenstellen om de orde te bewaren voor betrokkenen. Het protocol blijft dan echter een interpreratie van de AVG. Doordat er in de AVG niets over is vastgelegd, blijft het cameratoezicht een grijs gebied en wordt het weerleggen voor het gebruiken van de camerabewakingsbeelden bemoeilijkt. Daarnaast valt hierdoor geen toetsing te maken of er volgens de AVG wordt gehandeld.

Bewaartermijn camerabewakingsbeelden

Tot slot moet er rekening worden gehouden met de bewaartermijn van de camerabewakingsbeelden. Net als bij de bewaartermijn voor foto- en videobeelden is er in de AVG geen specifiek termijn benoemd. Er is door de Autoriteit Persoonsgegevens daarom een richtlijn opgesteld van vier weken, tenzij er een incident is vastgelegd, zoals diefstal. Dan mag de organisatie de beelden bewaren tot het moment dat de zaak is afgehandeld.[[23]](#footnote-23) Tevens zal de inbreuk op de privacy van bezoekers en het personeel zo klein mogelijk moeten zijn.

**Relevante jurisprudentie voor dit onderzoek:**

Rb. Amsterdam, 25-07-2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:5130](https://www.navigator.nl/document/idb46a8265c32a4207bf7e595b820c5492?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-65d62fdb-4d69-4117-bba7-e9548597b599), waarin staat dat het verspreiden van beeldmateriaal zonder instemming van de personen die zijn afgebeeld, onrechtmatig is, omdat dit een ongerechtvaardigde inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van de afgebeelde persoon.

RB. Amsterdam, 12-10-2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:7397](https://www.navigator.nl/document/idf7512df16f3141ce81ba25c9e7eef7aa?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-6674135d-de68-438d-888f-58610fcbb07a), waarin uitspraak wordt gedaan over de pers/journalist, waarbij mogelijk niet volgens de AVG is gehandeld.

**Beeldmateriaal binnen Sportfondsen Rotterdam**

Wanneer er wordt ingezoomd op het beeldmateriaal, dat gebruikt wordt binnen Sportfondsen Rotterdam, hebben zij te maken met verschillende partijen. Deze partijen zullen hieronder uiteen worden gezet.

Bezoekers

Wanneer Sportfondsen Rotterdam besluit dat fotograferen is toegestaan tijdens events, zal dit expliciet aangegeven moeten worden bij binnenkomst. Hierbij wordt duidelijk aangegeven dat dit alleen is toegestaan voor de privésfeer (zogeheten ‘huishoudelijk gebruik’). Indien de accommodatie een verzoek of klacht ontvangt over door een bezoeker geplaatst beeldmateriaal, wordt aangegeven dat de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij degene die het beeldmateriaal heeft geplaatst.[[24]](#footnote-24) Daar Sportfondsen Rotterdam niet verantwoordelijk is voor het beeldmateriaal, geplaatst door een bezoeker, zal hier verder in het onderzoek niet meer op in worden gegaan.

Fotograaf

Wanneer zij events hebben als kinderfeestjes of zwemlessen, wordt er regelmatig een fotograaf ingehuurd. Wettelijk gezien heb je te maken met persoonsgegevens als er, door een externe partij, mensen worden gefotografeerd. Om dit te kunnen doen heeft de fotograaf vooraf een verwerkingsovereenkomst nodig met de desbetreffende organisatie.[[25]](#footnote-25) Wanneer de organisatie niets met deze partij heeft afgesloten, handelen zij niet volgens de AVG en riskeren zij een bestuurlijke boete.

De pers

Bij de pers ligt het net even iets anders, deze heeft namelijk “vrije nieuwsgaring”. Dat wil zeggen dat de pers geen toestemming nodig heeft van de organisatie om beeldmateriaal te kunnen verzamelen en publiceren. De vrijheid van nieuwsgaring vloeit voort uit het recht op vrijheid van meningsuiting. Zo wordt in het Europees Verdrag van de Rechten voor de Mens bepaalt, dat iedereen het recht heeft om informatie te verzamelen zonder inmenging van wie dan ook.[[26]](#footnote-26) Daarnaast hangt vrije nieuwsgaring ook samen met de persvrijheid, welk recht expliciet is neergelegd in de Grondwet. Ondanks dat er niet expliciet toestemming nodig is van de organisatie, blijven er natuurlijk uitzonderingen waar zij mee te maken krijgen bij het fotograferen van mensen. Deze wettelijke bepalingen zijn voor de pers/journalistiek opgenomen in de Uitvoeringswet AVG.[[27]](#footnote-27) Sportfondsen Rotterdam kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het beeldmateriaal, dat door de pers wordt verwerkt. Hierdoor zal de pers niet verder in dit onderzoek worden besproken.

Personeel & bezoekers

Cameratoezicht is iets waar iedereen dagelijks binnen Sportfondsen Rotterdam mee te maken heeft. Werkgevers zijn verplicht hun medewerkers en bezoekers op de hoogte te stellen dat er camera’s hangen en wat het doel daarvan is. Dit kan door bijvoorbeeld een bordje op te hangen bij de ingang. Verder is het de taak van de werkgever, dat de bezoekers en medewerkers zo min mogelijk worden aangetast in hun privacy. De camera’s mogen daarom niet in kleedkamers worden opgehangen en er mogen geen geluidsopnames worden gemaakt. Zowel werknemers als bezoekers behoren de volgende rechten te krijgen:

* + Recht op inzage van de beelden;
  + Recht om vergeten te worden;
  + Recht op beperking van de verwerking;
  + Recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van persoonsgegevens.[[28]](#footnote-28)

## 2.2 Maatschappelijk kader

Het probleem waar Sportfondsen Rotterdam tegen aanloopt, zien we tegenwoordig veel meer in de maatschappij. Terwijl de meeste mensen zich niet altijd bewust zijn dat hun gegevens worden gebruikt of opgeslagen, zie je dat er tegelijkertijd toch een hele privacy-discussie over bestaat. Zo blijkt uit het onderzoek, dat de Autoriteit Persoonsgegevens liet doen in het kader van de Dag van de Privacy, dat maar liefst 94% van de Nederlanders zich zorgen maakt over de bescherming van hun persoonsgegevens. Zij vrezen vooral dat hun gegevens in de verkeerde handen vallen.[[29]](#footnote-29) Sportfondsen Rotterdam ziet dit vooral terug in de praktijk, wanneer bezoekers een toestemmingsverklaring moeten invullen en onderteken om akkoord te gaan met foto of videobeelden, die gemaakt worden tijdens events. Bezoekers zouden erg terughoudend en voorzichtig zijn met het invullen van hun gegevens.[[30]](#footnote-30)

De AVG laat daarom een positieve indruk na, omdat de mensen hierdoor meer rechten hebben gekregen en vanuit de overheid strenger naar instanties en organisaties wordt gekeken. In tegenstelling tot de positieve werking voor mensen, ervaren organisaties juist veel hinder door deze nieuwe wetgeving. Zo blijkt, uit het krantenartikel *Trouw “Eerste halfjaar van de nieuwe privacywet levert ruim 7000 klachten op”* door Kristel van Teeffelen, dat sinds de invoering van de nieuwe privacywet, ruim 7000 klachten en tips binnen zijn gekomen over mogelijke schendingen. Er zouden door organisaties tienduizend telefonische vragen binnen zijn gekomen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Op basis van de klachten hebben zij onderzoek gedaan, waarna er flinke boetes waren uitgedeeld.[[31]](#footnote-31) Dit laat zien dat er veel onduidelijkheden bestaan over wat er wel en niet is toegestaan volgens de AVG. Ook binnen Sportfondsen Rotterdam speelt dit, zij weten namelijk niet of zij voldoende volgens de AVG handelen, hetgeen voor onduidelijkheid zorgt bij zowel hun bezoekers als personeelsleden. Sportfondsen Rotterdam riskeert hierdoor een bestuurlijke boete.

Daarnaast laat het onderzoek van cultuurpsycholoog, Jos van der Lans, zien dat de privacybescherming soms een obstakel is. Wanneer partijen in beide belangen willen samenwerken en hun kennis met elkaar willen delen, verloopt dit moeizaam. De belangrijkste reden is dan vaak dat het niet mag vanwege de privacywet.[[32]](#footnote-32) Sportfondsen Rotterdam ervaart dit probleem met een ingehuurde fotograaf. Wanneer zij willen samenwerken, moet er eerst een verwerkingsovereenkomst zijn. Als deze er niet is, mag de fotograaf in principe geen foto of beeldmateriaal verzamelen en gebruiken.

Daarnaast wordt geacht dat organisaties, waaronder sportverenigingen, zo zorgvuldig mogelijk omgaan met foto- en videobeelden. Veel sportverenigingen ervaren dit als vervelend, omdat er extra werk voor hen bij komt kijken in de administratie. Zo stelt Daan Hoogendijk van stichting AVG voor verenigingen, dat tegenwoordig overal toestemming voor nodig is, voordat er handelingen mogen worden verricht. [[33]](#footnote-33) Bij Sportfondsen Rotterdam is dit eveneens het geval, omdat er door elke bezoeker eerst een toestemmingsverklaring moet worden ondertekend, voordat er foto’s of video’s gemaakt mogen worden door een fotograaf. Bezoekers kunnen in hun badkleding rondlopen, waardoor dit gevoeliger kan liggen dan wanneer je op de foto komt te staan met kleding aan. Het is daarom belangrijk dat Sportfondsen Rotterdam kan aantonen dat iemand toestemming heeft gegeven. De administratie controleert deze verklaringen vervolgens en zorgt ervoor dat het op alfabetische volgorde in een map wordt geplaatst. Hoe meer bezoekers er zijn, hoe meer werk het natuurlijk wordt om alles te verwerken. Het nadeel hiervan is dan ook, dat Sportfondsen Rotterdam meer tijd kwijt is aan hun administratie dan voorheen en een evenement pas kan doorgaan als alles is gecontroleerd.

Als het gaat om camerabewakingsbeelden, wordt er al snel gesproken over schending van de privacy. Steeds meer organisaties gebruiken camera’s. De inbreuk van de privacy op mensen is hier groot, terwijl de camera’s preventief bedoeld zijn voor onder andere vernielingen of diefstal.[[34]](#footnote-34) Sportfondsen Rotterdam heeft dezelfde intenties met het gebruiken van hun camera’s als de andere organisaties, echter zij krijgen klachten binnen van hun personeelsleden over het gebruik van deze camera’s.

In tegenstelling tot de negatieve reacties over de camerabewakingsbeelden, wordt het door sommigen juist als positief ervaren. Cijfers uit het onderzoek van S. Flight over het effect van camerabewakingsbeelden bij burgers, vertellen dat 56% van de ondervraagden zich hiermee veilger voelt. In de Nederlandse praktijk zou te zien zijn geweest dat, wanneer de camera’s werden weggehaald op openbare plaatsen, er weerstand ontstond vanwege een onveiligheidsgevoel. Zolang deze worden gebruikt waarvoor het bedoeld is; bevorderen van veiligheid en terugdringen van criminaliteit, zouden mensen het accepteren. Resulaten uit hetzelfde onderzoek laten zien dat de camera’s daadwerkelijk voor meer veiligeid en een diepe daling van criminaliteit hebben gezorgd.[[35]](#footnote-35) Het is daarom belangrijk dat Sportfondsen Rotterdam duidelijk aangeeft waarvoor zij de camerabewakingsbeelden gebruiken. Op deze manier wordt er getracht de klachten/opmerkingen van hun bezoekers en personeelsleden te beperken, zolang deze worden gebruikt waar ze voor dienen.

Uit de bovenstaande informatie kan worden opgemaakt dat de AVG voor veel mensen als positief wordt ervaren, omdat zij meer rechten hebben gekregen met betrekking tot hun privacy. Voor organisaties ligt dit echter anders en wordt de AVG eerder gezien als een obstakel. Het lijkt onduidelijk te zijn voor organisaties wat er wel en niet is toegestaan volgens de AVG en het levert hen meer tijd en werk op voordat zij hun werkzaamheden optimaal kunnen uitvoeren. Voor het gebruiken van de camerabewakingsbeelden, liggen de meningen verdeeld. Er zijn enerzijds mensen die het zien als schending van hun privacy en anderzijds mensen die zich juist veiliger voelen. Al met al, kan er geconcludeerd worden dat onduidelijkheid over het gebruiken of verwerken van beeldmateriaal voor een maatschappelijk probleem kan zorgen.

# 3. Methode

## 3.1 Onderzoeksmethode

Per deelvraag zal worden beschreven welke methodes er zijn gehanteerd.

*1. Wat is er vastgelegd over het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal?*

Voor de eerste vraag is gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek, namelijk een documentenonderzoek. De documenten, die hiervoor waren geanalyseerd, zijn de verwerkingsovereenkomsten, de toestemmingsverklaringen en diverse protocollen. Er is juist voor deze documenten gekozen, omdat deze betrekking hadden op beeldmateriaal. Om volgens de AVG te kunnen handelen, moest er eerst worden gekeken naar regelgevingen, die zij al hadden vastgelegd. Op basis daarvan kon worden gecontroleerd of zij volgens de AVG handelen.

Tijdens het uitvoeren van deze methode, liep ik een beetje aan tegen het feit dat ik geen toegang kreeg tot het intranet van Sportfondsen Rotterdam. Hierdoor kon ik moeilijker de relevante protocollen bij elkaar verzamelen. De organisatie werkte gelukkig wel goed mee, waardoor ik weinig tijd hieraan verloren was.

*2. Hoe geeft Sportfondsen Rotterdam uitvoering aan het beleid?*

Als duidelijk is geworden wat er is vastgelegd over het huidige beleid, is het belangrijk om te achterhalen hoe Sportfondsen Rotterdam momenteel hiermee omgaat in de praktijk. Voor deze deelvraag is daarom gebruik gemaakt van een halfgestructureerd onderzoek. Voor het onderzoek zijn twee receptionistes, drie zwemonderwijzers en twee medewerkers uit het management geïnterviewd. Er is bewust gekozen voor deze personen, zodat vanuit alle invalshoeken bekeken kon worden hoe de medewerkers naar de uitvoering van het beleid kijken. Met deze methode kon er dieper op het onderwerp worden ingegaan en werd er een duidelijker beeld gecreëerd van de eventuele knelpunten. Tevens kregen de interviews, aan de hand van deze methode, meer structuur en kon er worden vastgesteld dat alle onderwerpen aan bod kwamen.

Daarnaast zijn er formele gesprekken gevoerd met vijftien bezoekers, waar gespreksverslagen van zijn gemaakt. Het afnemen van interviews leek hiervoor wat overbodig, omdat er binnen een paar vragen achter gekomen kon worden, wat hen kennis/ervaringen zijn omtrent de uitvoering van de regels. Personeelsleden konden ook inhoudelijk wat meer vertellen over de protocollen, omdat zij er dagelijks mee te maken hebben en konden zien wat er achter de schermen gebeurde. Het management kon, daarentegen juist informatie geven over het ontstaan van de protocollen. Tevens leek het belangrijk om te zien hoe het management naar het gebruik van hun eigen regelgevingen keek. Kortom er werd, door het gebruiken van de interviews, vanuit het oogpunt van elke partij gekeken. Op basis daarvan werd duidelijk of hun beleid daadwerkelijk in de praktijk werd uitgevoerd.

Tijdens het interviewen van de receptionistes, viel het op dat zij in de praktijk weinig tot geen problemen ervaarden met betrekking tot klachten of opmerking omtrent beeldmateriaal. Zo gaven zij aan nog nooit mee te hebben gemaakt dat er klachten over zijn binnengekomen en wisten ze geen verbeterpunten te benoemen binnen Sportfondsen Rotterdam. Hierdoor twijfelde ik aan de interviewvragen en aan het gehele onderzoek. In de eerste instantie werd namelijk door de organisatie aangegeven dat juist op het gebied van beeldmateriaal, problemen lagen. Uiteindelijk kwam ik tot de conclusie dat, het niet ervaren van problemen, ook een antwoord kon zijn op mijn centrale vraag.

*3. Welke eisen stelt de AVG aan het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal gemaakt door sportfondsen Rotterdam?*

Voor de derde vraag is eveneens gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek, namelijk een literatuuronderzoek. Hierbij zijn er zoveel mogelijk bronnen van de overheid verzameld. Zo werd er bijvoorbeeld informatie gebruikt over de AVG, afkomstig van de ‘A*utoriteit persoonsgegevens’* en in een rapport over de AVG, afkomstig van de Justitie van het directoraat-generaal en de Justitie van de Europese Commissie ‘Groep Gegevensbescherming Artikel 29’, stond alles beschreven over het verkrijgen van toestemming en wat daarvoor nodig is met betrekking tot beeldmateriaal.

Daarnaast zijn er diverse onderzoeken, rapporten en artikelen op internet gevonden, gericht op dit onderwerp. De volgende rapporten zijn gebruikt: een rapport van DAS over de AVG ‘Questions & Answers Sportverenigingen’, een afstudeeronderzoek van een rechtenstudent ‘Een AVG-proef privacybeleid’, afkomstig van de hbo-kennisbank, een AD-artikel ‘Duizenden sportclubs nog niet klaar voor de nieuwe Privacywet’, de handleiding van de AVG, afkomstig van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, en een artikel afkomstig van de Sociale Vraagstukken ‘AVG disproportioneel en contraproductief’. Tot slot is de AVG zelf gebruikt om de wet- en regelgevingen hieruit te kunnen toetsen aan de protocollen van Sportfondsen Rotterdam.

*Alle bovengenoemde bronnen hebben geholpen om te achterhalen wat de AVG vertelt over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal.*

Voor het uitvoeren van deze methode, is er een lange tijd overheen gegaan om relevante wetsartikelen te vinden. Zo vertelt de AVG veel over het verwerken van persoonsgegevens, maar wordt er vrijwel niets beschreven over beeldmateriaal. Dit belemmerde het uitwerken van de resultaten en koste het veel tijd om uit te zoeken wat op dit onderwerp van toepassing was. Door middel van de bovengenoemde AVG-handleiding, kon er enigszins informatie gebruikt worden met betrekking tot het gebruiken van beeldmateriaal. Deze is dan ook gebruikt voor in dit onderzoek. Daarnaast is er contact gelegd met de Autoriteit Persoonsgegevens, welke bevestigde dat er weinig tot geen regelgevingen zijn in de AVG over beeldmateriaal.

*4. Welke eisen stelt de AVG aan het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?*

Ook voor de vierde vraag is er een kwalitatief onderzoek ingezet. Het verschil met deelvraag drie is dat hier specifiek is gekeken naar partijen, die worden ingezet door Sportfondsen Rotterdam om beeldmateriaal te verzamelen. Zo werd in de probleemstelling beschreven, dat zij duidelijkheid wilden over de regels omtrent beeldmateriaal op het moment dat zij met een derde partij samenwerken. Het is namelijk belangrijk voor hen, dat ze niet meer aansprakelijk gesteld kunnen worden door bezoekers of werknemers. Zodra duidelijk zou worden wat er wel en niet is toegestaan volgens de AVG, kan Sportfondsen Rotterdam deze regels toepassen in de praktijk. Daarnaast worden de regels voor zowel de bezoekers als voor het personeel duidelijker, wat kan leiden tot minder discussies.

Voor deze deelvraag viel het op, dat veel informatie al in deelvraag drie stond beschreven. Zo bleef er alleen over, dat er een verwerkingsovereenkomst moet zijn tussen Sportfondsen Rotterdam en een derde partij, indien zij met elkaar samenwerken. Cameratoezicht was hier niet van toepassing en werd daardoor niet besproken, waardoor er werd getwijfeld over de laatste deelvraag. Bij het weglaten zou de centrale vraag niet volledig kunnen worden beantwoord. Sportfondsen Rotterdam heeft namelijk te maken met een derde partij, bij het inhuren van een fotograaf en hier gelden andere regels voor (binnen de AVG) dan wanneer de organisatie zelf beeldmateriaal verzameld. Zo zou de organisatie onvoldoende op de hoogte zijn hoe een verwerkingsovereenkomst inhoudelijk eruit moet komen te zien en wat de consequenties als zij het niet in de praktijk toepassen. Hierdoor bleef de deelvraag vooralsnog relevant.

## 3.2 Onderzoekseenheden

De onderzoekseenheden in dit onderzoek zijn de bezoekers, de personeelsleden en het management zelf. In deze scriptie wordt onderzocht hoe zowel de belangen van het personeel als van de bezoekers worden behartigd met betrekking tot het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal. Hiervoor zullen de regels en protocollen van Sportfondsen Rotterdam worden getoetst aan de AVG. Het management is er verantwoordelijk voor dat hun regels en protocollen worden nageleefd. Hierdoor zullen zij worden meegenomen in het onderzoek.

## 3.3 Kwaliteit van de gegevens

*Interviews:* Om de kwaliteit te waarborgen zijn de interviews controleerbaar gemaakt door middel van een geluidsopname. Deze konden achteraf teruggeluisterd worden, waardoor er minder mis kon gaan bij het verwerken van de resultaten. De interviews zijn vervolgens uitgewerkt in een bestand, welke achteraf werden gecontroleerd door mijn opdrachtgever. Er zijn minimaal zeven interviews afgenomen en vijftien formele gesprekken gevoerd, waardoor er zoveel mogelijk informatie is verzameld om tot een goed resultaat te zijn komen. Er is daarbij rekening gehouden met de privacy van de respondenten door geen namen te gebruiken in het onderzoek. Verder is er vooraf aangeven dat de gesprekken werden opgenomen, zodat ze er rekening mee konden houden wat ze wel of niet wilden vertellen. Het doel van de interviews was om te achterhalen of Sportfondsen Rotterdam het protocol daadwerkelijk in de praktijk uitvoert. Hier is dan ook specifiek naar gekeken tijdens het verwerken van de resultaten en is overbodige informatie achterwegen gehouden.

*Bronnen:* De informatie, die voor het beantwoorden van deelvraag 1 *(Wat is er vastgelegd over het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal?)* is gebruikt, kwam voornamelijk van het intranet van Sportfondsen Rotterdam.Alleen werknemers binnen Sportfondsen Rotterdam kunnen hier gebruik van maken. Documenten, die hier vandaan zijn gehaald, waren het protocol cameratoezicht en de huisregels/toegangsvoorwaarden. Deze zouden opgesteld zijn door het management aan de hand van de AVG. De toestemmingsverklaring en verwerkingsovereenkomst is verkregen via de opdrachtgever. Deze zouden in het bezit zijn van het management. Er kon echter niet gecontroleerd worden wat de daadwerkelijke bron was voor deze documenten. Dit zou dan ook effect kunnen hebben gehad op de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Naast de documenten van het intranet, zijn er ook andere bronnen gebruikt. Zo is er voor deelvraag 3 en 4 *(Welke eisen stelt de AVG aan het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal gemaakt door sportfondsen Rotterdam? Welke eisen stelt de AVG aan het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?)* gebruik gemaakt van jurisprudentie, bestaande onderzoeken over de AVG en de AVG zelf. De jurisprudentie was afkomstig van een website van rechtbanken, gerechtshoven, de Hoge Raad der Nederlanden en de bijzondere colleges. Doordat de jurisprudentie afkomstig was van deze instanties, kon enigszins worden vastgesteld, dat het betrouwbare informatie was voor dit onderzoek. Op aanraden van de docenten, is het onderzoek van de rechtenstudent over de AVG, van de hbo-kennisbank gehaald. Andere onderzoeksrapporten over de AVG zijn op internet gevonden. Dit waren de enige bronnen, die voor handen waren omtrent beeldmateriaal, hetgeen van invloed kan zijn geweest op het resultaat van dit onderzoek. Tot slot is de AVG zelf gebruikt, welke afkomstig was uit de bibliotheek van Hogeschool Leiden.

Alle verkregen informatie en documenten zijn bewaard in een speciaal aangemaakte map op een laptop. Deze laptop is beveiligd met een wachtwoord.

## 3.4 Analyse van de gegevens

De interviews zijn getranscribeerd in een word-document en vervolgens gelabeld aan de hand van een resultatenlijst. De resultatenlijst is uitgewerkt in een tabel, waarin per respondent is gekeken naar het antwoord op de interviewvragen. Hierdoor werd er een goed overzicht gecreëerd, waarmee de resultaten gemakkelijker konden worden verwerkt. De interviews schepten duidelijkheid over de ervaringen van de werknemers en het management omtrent de uitvoering van de regels binnen Sportfondsen Rotterdam.

De formele gesprekken met de bezoekers zijn achteraf uitgewerkt in een verslag en zijn vervolgens in de resultatenlijst meegenomen, waardoor er precies gezien kon worden wat de verschillen waren tussen de meningen van de bezoekers, personeelsleden en het management.

Tot slot is er, voor het documentenonderzoek, met de opdrachtgever in hun systemen gezocht naar relevante beleidsregels. Er is hiervoor specifiek gekeken naar het foto- en videobeleid, verwerkingsovereenkomsten en een protocol voor het cameratoezicht. Deze zijn achteraf getoetst aan de AVG.

# 4. Het beleid van Sportfondsen Rotterdam

*In dit hoofdstuk zal er antwoord worden gegeven op deelvraag I: Wat is er vastgelegd over het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal? Dit wordt door middel van een documentenonderzoek uitgevoerd. Er zal specifiek worden gekeken naar de protocollen binnen Sportfondsen Rotterdam.*

## 4.1 Resultaten

**Documentenonderzoek**

Sportfondsen Rotterdam moet ervoor zorgen dat hun regels binnen de organisatie overzichtelijk en duidelijk zijn voor alle partijen. Hierdoor hebben zij verschillende protocollen opgesteld voor elke partij. Zo is er bijvoorbeeld een privacyverklaring, waarin staat beschreven hoe Sportfondsen Rotterdam omgaat met persoonsgegevens. Daar tegenover zijn er ook regels opgesteld, die alleen gelden voor hun bezoekers. Een voorbeeld hiervan zijn de toegangsvoorwaarden, oftewel de algemene huisregels van Sportfondsen Rotterdam. De bezoekers dienen zich vooraf ingelezen te hebben en deze regels na te leven op het moment dat zij binnenkomen. Ook voor het personeel is er een protocol, namelijk de gedragscodes, waarin onder andere de calamiteiten staan beschreven. Voor het gebruik van de camerabewakingsbeelden, geldt een apart protocol, waarin het doel uitgebreider beschreven staat dan in de toegangsvoorwaarden. Wat al deze protocollen met elkaar gemeen hebben, is dat er overal regels in staan omtrent het gebruiken of verwerken van beeldmateriaal. Hieronder zullen de belangrijkste regels voor het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal per protocol, uiteen worden gezet.

**4.1.1 Foto- en videobeleid**

Er is binnen de interne systemen van Sportfondsen Rotterdam niets te vinden over een foto- en videoprotocol. Hierdoor wordt er nergens duidelijk aangegeven wat er wel en niet is toegestaan op dit gebied.

Wel wordt er binnen Sportfondsen Rotterdam gesproken van een toestemmingsverklaring ook wel vrijwaringverklaring genoemd. Deze verklaring is afkomstig van de directie, naar aanleiding van de AVG en moet nog worden opgenomen in het personeelsreglement.[[36]](#footnote-36) Bezoekers dienen deze verklaring in te vullen, voordat er een activiteit plaatsvindt. Deze verklaring omvat informatie over het gebruik van foto’s- en video’s, die gemaakt worden vanuit Sportfondsen Rotterdam of een ingehuurde fotograaf. Zo staat er in grote lijnen beschreven dat de gefotografeerde (in dit geval de bezoekers, die willen deelnemen aan een activiteit) op de hoogte zijn en akkoord gaan met opnames, welke gebruikt kunnen worden voor diverse marketinguitingen. Door middel van een handtekening vraagt Sportfondsen Rotterdam bevestiging.[[37]](#footnote-37) De verklaring geeft echter niet aan op welke websites of social media de beelden kunnen worden vrijgegeven, terwijl dit misschien wel wenselijk is voor bezoekers. Daarnaast wordt uit de verklaring niet duidelijk hoe er met de verwerking van deze gegevens wordt omgegaan. Zo wordt niet benoemd hoe lang Sportfondsen Rotterdam de verklaringen en de foto’s- en video’s bewaard of vernietigd. Daar er niets wordt vermeld over de archivering van de foto’s- en video’s, bestaan hier onduidelijkheden over bij de bezoekers. Uit de interviews blijkt dat zij hierdoor niet aan de activiteiten deelnemen.

Naast het gebruiken van een toestemmingsverklaring, behoort Sportfondsen Rotterdam een verwerkingsovereenkomst te hebben met een ingehuurde fotograaf en de externe camerabeheerder. Voor derden geldt namelijk dat er vooraf een verwerkingsovereenkomst moet zijn, voordat er werkzaamheden mogen worden verricht. Het moet hierbij wel gaan om het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal.[[38]](#footnote-38) Deze overeenkomst is echter niet terug te vinden in de bestanden van Sportfondsen Rotterdam. Wel is er een verwerkingsovereenkomst gevonden tussen een fotograaf en Sportfondsen Rotterdam, waaruit blijkt, dat de fotograaf deze overeenkomst zelf had aangeleverd.[[39]](#footnote-39) Het feit dat Sportfondsen Rotterdam dit niet heeft vastgelegd, zorgt ervoor dat zij aansprakelijk gesteld kunnen worden op het moment dat derde partijen onzorgvuldig omgaan met het gebruiken en verwerken van de foto- en videobeelden.

**4.1.2 Huisregels/ toegangsvoorwaarden**

In de toegangsvoorwaarden staat allereerst benoemt dat iedereen, die gebruik maakt van de accommodatie, automatisch akkoord gaat met alle voorwaarden. De voorwaarden, die Sportfondsen Rotterdam heeft vastgelegd voor het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal, staan hier als volgt in beschreven:

* + *Wij maken video opnamen, die een bepaalde tijd worden bewaard, zodat wij bij een eventuele calamiteit de opgenomen beelden kunnen gebruiken als bewijs of nadere informatie;*
  + *Ook bezoekers van onze accommodatie maken foto of videobeelden. Wij aanvaarden geen enkele verantwoordelijkheid voor het op enigerlei publiceren of vertonen van door bezoekers gemaakte foto- of videobeelden.[[40]](#footnote-40)*

Uit deze toegangsvoorwaarden kan niet worden opgemaakt dat Sportfondsen Rotterdam foto- of videobeelden kunnen verzamelen en gebruiken voor marketingdoeleinden, terwijl het daar wel voor wordt gebruikt. Daarnaast wordt de toestemmingsverklaring, welke betrekking heeft op het verzamelen en gebruiken van foto- en videomateriaal door Sportfondsen Rotterdam, niet benoemd. Tevens staat er niet beschreven hoe lang Sportfondsen Rotterdam de camerabeelden bewaard en wie er toegang hebben tot deze beelden.

**4.1.3 Protocol cameratoezicht**

Voor de camerabewakingsbeelden heeft Sportfondsen Rotterdam een apart protocol opgesteld. Deze is opgedeeld in tien kopjes; het doel, begripsbepalingen, taken en verantwoordelijkheden, de video observatieruimte, bediening camerasysteem, verslag en rapportage, integriteit, privacy en rechten van de geregistreerde, uitgifte van beeldinformatie, inzagerecht beeldinformatie door derden en klachten. De belangrijkste punten zullen hieronder worden beschreven.

Doel

Het doel van het cameratoezicht is dat bij incidenten of calamiteiten, achteraf het verloop zo correct mogelijk dient te worden vastgesteld. Dat wil zeggen dat er bij een voorval, als bijvoorbeeld bijna verdrinking, dit teruggekeken moet kunnen worden op de camerabeelden. Het cameratoezicht draagt volgens de organisatie bij aan het bevorderen van het veiligheidsgevoel van bezoekers en het voorkomen van criminaliteit.

Verantwoordelijkheid en observatieruimte

Daarnaast wordt er uitgebreid beschreven wie er verantwoordelijk zijn voor het cameratoezicht en in welke ruimte de beelden mogen worden bekeken en opgeslagen. Sportfondsen Rotterdam beschrijft dat de verantwoordelijkheid ligt bij de operationeel directeur of de manager namens het bestuur. De observatieruimte is gevestigd in het kantoor van de manager, beelden kunnen tevens (alleen live in verband met signaalfunctie) bekeken worden door de receptie. Als de receptie onbemand is, zijn de beelden uitgeschakeld.

Bediening camerasysteem, verslag en rapportage

De bevoegde personen voor het bedienen van de camera’s zijn: de beheerder en de door he aangewezen persoon, de politiefunctionarissen voor de uitoefening van hun wettelijke taken, officieren van justitie voor opsporingsdoeleinden en derden, indien dit functioneel noodzakelijk is, uitsluitend met toestemming van de beheerder. Elk incident wordt gerapporteerd aan de beheerder of de door hem aangewezen persoon en vastgelegd voordat de beeldinformatie wordt overschreven. De overige beeldinformatie wordt na 24-uur gewist.

Integriteit, privacy en rechten van de geregistreerde

Het cameratoezicht behoort herkenbaar gemaakt te worden, door middel van stickers en bordjes op de toegangsdeuren en de daarvoor in aanmerking komende plaatsen. De betrokken medewerkers moeten vertrouwelijk en integer omgaan met de kennis die zij tot zich krijgen van het cameratoezicht, in het bijzonder met betrekking tot de privacy van derden.

Uitgifte van beeldinformatie

Beeldinformatie wordt uitsluitend met toestemming van de directie, verstrekt op vordering van de politie of officier van justitie. De politie of officier van justitie legitimeert zich vooraf ten overstaan van de directie. De directie registreert de uitgifte en de politie of officier van justitie tekent voor ontvangst en het zorgvuldig en integer gebruik van de beeldinformatie.

Inzagerecht beeldinformatie door derden

Het recht van inzage kan alleen worden verleend als een zwaarwegend belang is aangetoond. Een verzoek tot inzage van een advocaat, in het kader van strafproces, wordt gedaan door tussenkomst van de officier van justitie. Niet-justitiële verzoeken tot inzage worden gericht aan de directie, waarbij de verzoeker identificatieplicht heeft. De directie beslist binnen twee werkdagen op de aanvraag. De aanvrager tekent een ‘ter inzage verklaring’.[[41]](#footnote-41)

*Opmerkelijk aan dit protocol is dat de regels voornamelijk voor de bezoekers zijn opgesteld. Het doel van het protocol is namelijk het bevorderen van het veiligheidsgevoel van bezoekers. Het personeel wordt hierin niet meegenomen, terwijl zij er ook profijt van hebben. Positief is dat het protocol vrij overzichtelijk en duidelijk is geformuleerd, zodat het voor iedereen makkelijker is te begrijpen.*

## 4.2 Deelvraag conclusie

Uit de bovenstaande informatie blijkt dat Sportfondsen Rotterdam niets heeft vastgelegd omtrent het verwerken en gebruiken van foto- en videobeelden. Daar tegenover is er wel een toestemmingsverklaring opgesteld, welke door de receptie aan de bezoekers worden toegedeeld, voorafgaand aan een activiteit. Dit staat echter niet verwerkt in een protocol, maar is afkomstig van de directie van Sportfondsen Rotterdam, naar aanleiding van de AVG wet. Hoe de verklaringen achteraf worden verwerkt en hoe lang deze worden opgeslagen, wordt niet in de verklaringen benoemd, terwijl dit voor de bezoekers misschien wel wenselijk is. Daarnaast heeft Sportfondsen Rotterdam geen vaste verwerkingsovereenkomst opgesteld en zijn zij daarmee afhankelijk van derden. De toegangsvoorwaarden voor foto- en videobeelden en camerabewakingsbeelden zijn er, maar kunnen uitgebreider. Zo wordt er niets vermeld over het feit dat Sportfondsen Rotterdam zelf foto’s kan maken voor marketingdoeleinden of dat er een fotograaf kan worden ingehuurd, waar bezoekers middels een verklaring toestemming voor kunnen geven. Opvallend is dat er wel een cameratoezicht-protocol bestaat, waarin specifiek en duidelijk staat beschreven, voor welke doeleindes de camera’s worden ingezet, wat ermee wordt gedaan, hoelang de beelden bewaard mogen worden, wie toegang heeft tot deze beelden en wat ervoor nodig is om de beelden te kunnen bekijken. De belangen van het personeel worden hier echter niet in meegenomen, terwijl zij ook profijt hebben van de camerabewakingsbeelden.

*Kortom, voor het gebruiken en verwerken van foto’s- en video’s is er weinig tot niets over vastgelegd en voor het gebruiken van de camerabewakingsbeelden wel.*

# 5. Uitvoering van het beleid

*Er zal in dit hoofdstuk antwoord gegeven worden op deelvraag II: Hoe geeft Sportfondsen Rotterdam uitvoering aan het beleid? Dit zal aan de hand van de interviews worden weergegeven. De vragen zijn gericht op de ervaringen, meningen en kennis van de respondenten met betrekking tot het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam.*

## 5.1 Resultaten interviews

Er zijn in totaal zeven interviews afgenomen, waarvan twee managers, drie zwemonderwijzers en twee receptionisten van Sportfondsen Rotterdam. Om zoveel mogelijk informatie uit deze interviews te halen, zijn de vragen van algemeen naar specifiek gesteld. Hierdoor is er duidelijk naar voren gekomen wat hun meningen, kennis en ervaringen zijn met betrekking tot de uitvoering van de protocollen. Zo zijn er vragen gesteld als: Bent u bekent met de regels voor het maken van foto’s en video’s? Bent u bekent met het camerabewakingsprotocol? Hoe maakt Sportfondsen Rotterdam hun regels bekend aan iedereen? Hoe wordt er in de praktijk omgegaan met deze regels? Daarnaast zijn ook de bezoekers kort ondervraagd en is duidelijk geworden hoe er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van Sportfondsen Rotterdam.

**5.1.1 Weinig klachten van bezoekers, vaker opmerkingen vanuit het personeel**

*“Foto’s of filmpjes kunnen een vertekend beeld geven, ik kies daar niet voor. Binnen vijf minuten kunnen alle gegevens worden verspreid. Het kan ineens overal op staan. Ja, ik vind het geen fijn idee.” (Respondent 2, zwemonderwijzer)*

Medewerkers, met name de zwemonderwijzers van Sportfondsen Rotterdam spreken enkel over opmerkingen en geen klachten. De zwemonderwijzers blijken voornamelijk naar hun werkgever te stappen met opmerkingen over schending van hun privacy. Zij zouden namelijk op foto’s of video’s terecht komen van bezoekers, die hun kinderen tijdens de zwemlessen aan het fotograferen zijn. Het idee dat de filmpjes vervolgens overal op terecht kunnen komen en gebruikt kunnen worden, wordt als onprettig ervaren. Het geeft hun een beangstigend gevoel*.* “*(…) Wij staan ook in onze badkleding. Ik sta niet altijd in mijn kleding, dus ja…dat is niet altijd leuk (…).”* (Respondent 1, zwemonderwijzeres)

In tegenstelling tot de opmerkingen over foto- en videobeelden, leggen de interviews met het management opmerkingen vanuit de zwemonderwijzers bloot met betrekking tot hun privacy bij camerabewakingsbeelden. Zo stelt respondent manager van Sportfondsen Rotterdam dat het voornamelijk speelde op het moment dat de camera’s er net hingen. De zwemonderwijzers wilden dat de beelden tijdens het lesgeven uit werden gezet en begrepen het nut er niet van. Momenteel zouden de zwemonderwijzers het hebben geaccepteerd, doordat het doel van de camera’s aan hen zou zijn uitgelegd. Dit zou de manier zijn om het personeel te ontzorgen en nieuwe opmerkingen te voorkomen.

Interessant is dat de zwemonderwijzers juist aangeven dat zij het nog steeds niet helemaal geaccepteerd hebben dat de camera’s in het zwembad hangen. Dit zou voornamelijk komen, doordat zij in hun badkleding rondlopen en de beelden live worden doorgezonden op een televisie in de horeca. Het idee erachter is dat ouders vanuit de horeca hun kinderen in het zwembad in de gaten kunnen houden. Tegelijkertijd kunnen andere bezoekers, die geen reden hebben om gebruik te maken van de beelden, eveneens meekijken. Zolang de beelden niet in de horeca worden uitgezonden, zouden de zwemonderwijzers zich er wel veiliger door voelen, omdat er bij incidenten bewezen kan worden dat zij goed hebben gehandeld.

Volgens het management zouden ook de bezoekers enigszins opmerkingen hebben over de camerabewakingsbeelden, die live in de horeca worden afgespeeld. Het zou hierbij voornamelijk gaan om de dameszwemgroepen. Na enige opmerkingen zou het management hebben besloten de beelden uit te zetten, wanneer de damesgroepen aanwezig zijn. Opmerkelijk hieraan is, dat zwemonderwijzers het tegenovergestelde verklaren, namelijk dat de beelden gewoon aan blijven staan. Dit blijkt ook uit onderstaand citaat.

“*Het mag officieel niet en ondanks de opmerkingen blijven ze het gewoon doen.”* (Respondent 2, zwemonderwijzer)

Bezoekers van de dameszwemgroepen daarentegen stellen echter dat er wel degelijk goed met hun opmerkingen zijn omgegaan. Ze zijn ervan overtuigd dat de camerabeelden worden uitgezet tijdens hun lessen. Er blijft hierdoor verwarring bestaan over het gebruik van de camerabewakingsbeelden. Het management, de zwemonderwijzers en de bezoekers hebben duidelijk andere ervaringen hierbij.

**5.1.2 Mondelinge afspraken**

Wanneer we inzoomen op de regels omtrent het fotograferen binnen Sportfondsen Rotterdam, valt het op dat de zwemonderwijzers, het management en de receptionisten geen specifieke regels benoemen. Tijdens vergaderingen zou dit wel regelmatig naar voren zijn gekomen, echter blijft het bij mondelinge afspraken. Zo is er onderling afgesproken dat er foto’s mogen worden gemaakt door bezoekers, tenzij één persoon het niet prettig vindt. Wanneer een bezoeker of medewerker met een negatieve opmerking komt, wordt er met de betreffende persoon(en) mondeling afgesproken dat het **niet** is toegestaan. Ook kan er worden afgesproken dat het **wel** is toegestaan, mits alleen de persoon, waar het op dat moment om gaat, erop komt te staan.

Dat er geen vaste regels zijn, zorgt voor veel verwarring en onduidelijkheid bij zowel de bezoekers als bij het personeel. Bezoekers willen graag wat meer op de hoogte worden gesteld. Zolang er geen bordjes hangen en er geen medewerkers naar hun toekomen, zullen er foto’s worden blijven genomen. Het personeel schommelt er als het ware een beetje tussen, omdat zij het niet prettig vinden dat er foto’s worden genomen, maar tegelijkertijd ook niet kunnen aantonen dat het verboden is. Dit blijkt ook uit het onderstaande citaat.

*“Er staat niets over vastgelegd, maar dat willen ze dus ook expres niet, omdat ze het niet helemaal willen uitsluiten, dat is de achterliggende gedachte. Het vervelende is dat wij niet sterk in onze schoenen staan op het moment dat we er iets van zeggen.”* (Respondent 2, zwemonderwijzer)

Het gevolg daarvan is dat er discussies ontstaan tussen het management en het personeel. Zo blijkt het management van mening te zijn dat Sportfondsen Rotterdam een openbaar gebouw is en het daarom is toegestaan om foto’s te nemen. Zodra zij dit gaan verbieden, bestaat er een kans dat bezoekers wegblijven en dat willen zij juist voorkomen.

**5.1.3 Verwarring over de toestemmingsverklaring**

Wel wordt er binnen de organisatie gesproken over een toestemmingsverklaring. Respondenten zwemonderwijzers en receptionistes benadrukken dat deze daadwerkelijk in praktijk wordt gebruikt. Ondanks dat deze verklaring netjes wordt gebruikt, bestaat er enigszins verwarring over. Slechts voor een aantal medewerkers is het niet duidelijk dat er een formulier is. Het vragen van toestemming zou dan ook mondeling door hen gebeuren.

*“Het wordt gemeld, het zijn niet echt formulieren die worden ingevuld.”* (Respondent 4, receptioniste)

Op het moment dat een bezoeker aangeeft geen toestemming te hebben gegeven, kan Sportfondsen dit niet controleren en aantonen. Het is daarom belangrijk dat zij hier consequent mee omgaan en hun personeel hier duidelijk over informeert.

Uit de praktijk blijkt dat de organisatie wel expliciet om een handtekening vraagt aan de bezoekers. De formele gesprekken met de bezoekers vertellen namelijk dat iedereen een verklaring heeft ingevuld, voordat zij aan een evenement deelnamen.

**5.1.4 Archivering van de toestemmingsverklaring**

Verwerking toestemmingsverklaringen

Als er wordt ingezoomd op de verwerking van de verklaringen, wijzen interviews erop dat het voor veel administratiewerk zorgt. Bezoekers zouden de verklaring onvolledig invullen, waardoor medewerkers het achteraf verder moeten invullen. Daar het achteraf voor veel werk zorgt, wordt het in de praktijk vaak vergeten of zelfs laten liggen. “(…) *Dan komen die mensen binnen, dat zijn vaak ouderen, die moeten dan allemaal eerst dat formulier invullen, voordat er gefilmd kan worden. Dan zit ik met veertig half-ingevulde formulieren.* *Dan schrijven ze bijvoorbeeld alleen hun naam erop en dan hebben ze geen bril bij zich en dan denken ze ja ingevuld. Dan krijg ik ze terug en moet ik ze verder allemaal invullen. Dat is echt te veel werk, waardoor dat niet altijd gebeurt hoor (…)”,* aldus respondent 2, zwemonderwijzeres.

Ondanks dat de formulieren veel nawerk opleveren, heeft het wel een positief effect gehad. Zo blijkt namelijk dat een bezoeker achteraf niet op een foto wilde komen te staan en dit toch was gebeurd. Sportfondsen Rotterdam heeft toen met de verklaring kunnen aantonen, dat deze persoon hier wel degelijk toestemming voor had gegeven. De foto werd er achteraf alsnog afgehaald. Daarnaast wijst dit erop, dat bezoekers hun toestemming kunnen intrekken.

Waar deze verklaring is terug te vinden, is niet duidelijk. Opvallend was namelijk dat Sportfondsen Rotterdam een andere toestemmingsverklaring gebruikte dan Sportfondsen Oostervant, terwijl het dezelfde organisatie is. Desgevraagd gaven respondenten aan dat het management van Sportfondsen Rotterdam het mogelijk zelf hadden opgesteld en dat Sportfondsen Oostervant het vanuit de moederorganisatie kreeg toegestuurd. Zodoende wijst dit erop dat er door de organisatie inconsequent wordt omgegaan met hun toestemmingsverklaring en dat er onvoldoende over wordt gecommuniceerd tussen de moederorganisatie en Sportfondsen Rotterdam.

Verwerking foto- en videobeelden

Uit het juridische kader bleek dat er geen concrete bewaartermijn is voor foto’s- en video-opnames. Zolang ze vernietigd worden op het moment dat ze niet meer noodzakelijk zijn voor het doel, waarvoor ze werden verzameld of gebruikt, zit het goed. Uit de praktijk blijkt echter dat Sportfondsen Rotterdam hier geen concrete procedure voor heeft lopen. Interviews wijzen er namelijk op dat zowel het management als de medewerkers niet weten waar de beelden worden opgeslagen en hoe lang deze worden bewaard. Bezoekers en werknemers behoren hier, volgens de AVG, wel van op de hoogte te worden gesteld voordat zij de toestemmingsverklaring ondertekenen. Zolang Sportfondsen Rotterdam dit niet toepast, handelen zij niet volgende de AVG.

**5.1.4 Een afwachtende houding**

Zoals eerder naar voren kwam in het juridisch kader, is Sportfondsen Rotterdam verplicht om een verwerkingsovereenkomst aan te gaan op het moment dat zij zakendoen met een fotograaf. Uit de praktijk blijkt echter dat zij geen verwerkingsovereenkomsten gebruiken. Dit zou komen, doordat de fotograaf een collega van Sportfondsen Rotterdam is, die als ZZP’er voor hun werkt. Doordat het een bekende is, hebben zij er bewust voor gekozen dat een verwerkingsovereenkomst overbodig was. Daarnaast zou Sportfondsen Rotterdam derde partijen er wel op wijzen dat zij zonder deze overeenkomst geen zakendoen. Toch lijkt Sportfondsen Rotterdam er nog geen directe controle over te hebben. Zo blijkt uit het documentenonderzoek dat ook met derde partijen, waaronder de organisatie die de camerabewakingsbeelden plaatst, geen verwerkingsovereenkomst bestaat. Tevens hebben zij geen standaard format voor een verwerkingsovereenkomst en zijn ze er niet van op de hoogte wat derden met de foto- of videobeelden doen. Dit blijkt ook uit het onderstaande citaat.

“*Wij moeten dat zelf ook nog goed controleren, want dat gebeurt momenteel nog niet echt. Wij moeten wel weten hoe iemand met de foto’s omgaat en wat hij of zij ermee gaat doen. Want mensen geven wel toestemming.”* (Respondent 6, manager)

Desalniettemin is het management er bewust van dat er een verwerkingsovereenkomst moet zijn, maar wordt het in de praktijk onvoldoende toegepast. Zij zullen hier eveneens consequenter mee moeten omgaan, als zij aansprakelijkheid willen voorkomen.

**5.1.5 Camerabeelden in de horeca**

“*De zwemlessen worden getoond in het restaurant en eigenlijk hebben we dat vooraf niet gepolst bij de bezoekers. (…) we weten niet wat de bezoekers daarvan vinden. (…) maar omdat dit toch valt onder privacy en er willekeurige mensen in het restaurant zitten. Zij hoeven geen band te hebben met de kinderen op de zwemzaal. (…) je weet maar nooit wat voor gekke bedoelingen iemand heeft, nee ik vind het geen fijne gedachte.”* (Respondent 2, zwemonderwijzer)

Al eerder werd in het juridisch kader benoemd, dat er een gerechtvaardigd belang moet zijn op het moment dat een organisatie camera’s in een ruimte plaatst. Het protocol van Sportfondsen Rotterdam toont aan dat de beelden bij moeten dragen aan een veiligheidsgevoel, bevorderen van opsporing, vervolging van strafbare feiten en het voorkomen van criminaliteit. Sportfondsen Rotterdam gebruikt de beelden echter ook voor bezoekers, die vanuit de horeca naar bijvoorbeeld hun kinderen willen kijken. Slechts een klein deel van de medewerkers geeft aan hier geen problemen mee te ervaren. Medewerkers, die er wel hinder door ervaren, zouden bij het management hebben aangegeven dat zij zich er niet prettig bij voelen. Het idee dat bezoekers andere intenties hebben om naar de beelden te kijken, dan waar het voor is bedoeld, beangstigd hen. Door zich te verdiepen in de AVG, zijn zij ervan op de hoogte dat er geen camerabeelden gebruikt mogen worden, indien het niet gericht is op het bevorderen van de veiligheid en het voorkomen van criminaliteit. Dit argument gebruiken zij dan ook bij het management, echter zonder effect. Medewerkers zouden hier, voordat zij in dienst werden genomen, van op de hoogte zijn gesteld. Het zou dan ook bij het beroep als zwemonderwijzer horen.

Wettelijk gezien is het niet toegestaan, indien de camera’s anders dan voor de veiligheid worden gebruikt. Dit blijft in deze situatie echter onduidelijk, omdat het vanuit verschillende oogpunten kan worden bekeken. Zo kunnen bezoekers de beelden namelijk als een stukje veiligheid beschouwen, omdat zij hun kind in de gaten kunnen houden en kunnen andere bezoekers het juist zien als schending van hun privacy. Ook het personeel kan het zien als een stukje veiligheid of als schending van hun privacy. Het management stelt echter dat zij de bezoekers hiermee een dienst verlenen. Wanneer dit wegvalt, vrezen zij dat bezoekers wegblijven. Er ontstaat hierdoor een belangenconflict tussen deze partijen.

**5.1.6 Bezoekers en werknemers zijn goed op de hoogte van de camerabeelden**

Uit de praktijk blijkt dat er binnen Sportfondsen Rotterdam, voldoende wordt aangegeven dat er camerabewakingsbeelden zijn. Het plaatsen van een bordje bij de ingang, zou voldoende duidelijkheid opleveren. Een groot deel van de medewerkers lijken hier dan ook goed van op de hoogte te zijn dat er camera’s hangen in de horeca, de zwembaden, de ingang en de sporthal. Bij bezoekers lijkt er eveneens duidelijkheid over te zijn. Ondanks dat het een enigszins voelt als een inbreuk op hun privacy, vertellen zij zich hierdoor toch een stuk veiliger te voelen. Daarnaast wordt er in de praktijk goed rekening gehouden met de bewaartermijnen van de beelden. Respondenten geven namelijk aan dat de beelden elke ochtend worden gewist van de dag ervoor en in het protocol staat beschreven dat de beelden na 24-uur worden gewist. [[42]](#footnote-42) Dit komt met elkaar overeen. Op deze manier houden zij zich tegelijkertijd aan de wettelijke termijn, namelijk vier weken. Ook wordt in het protocol gesproken over het verstrekken van beeldmateriaal uitsluitend met toestemming van de directie, op vordering van de politie. Respondent manager bevestigt dat er nooit eerder beelden zijn vrijgegeven aan derden, behalve aan de politie. Dit blijkt eveneens uit het onderstaande citaat.

*“Er is maar één instantie die de beelden mag komen vorderen en dat is de politie. Daar geven wij alleen de beelden aan vrij en voor de rest niemand.”* (Respondent 5, manager)

Sportfondsen Rotterdam geeft hier voldoende uitvoering aan volgens hun beleid en handelt hiermee volgens de wet.

**5.1.7 Behoefte aan vaste regels**

De interviews wijzen erop dat er voornamelijk behoefte is aan meer duidelijkheid in de praktijk. Ervaringen van medewerkers komen voor een groot deel met elkaar overeen. Zij wijzen er namelijk op dat Sportfondsen Rotterdam onvoldoende bordjes in het gebouw heeft hangen, waarop de regels staan beschreven omtrent het beeldmateriaal (foto- en videobeelden). Zij hebben dan ook meerdere keren meegemaakt, dat zij bezoekers ergens op wijzen, zonder dat zij dit daadwerkelijk kunnen aantonen. Respondenten medewerkers adviseren Sportfondsen Rotterdam daarom om hier verandering in te brengen, zodat discussies voorkomen kunnen worden.

*“Maar een beetje duidelijkheid, ook op papier, mag wel. Er zijn wel bepaalde dingen die geloof ik wel op papier staan maar niet over het foto of videobeleid. Met name over beelden gemaakt door bezoekers. Misschien is het dan ook wel leuk dat we daar regels over hebben. Ook al hangen we het niet op, dat als iemand daar problemen mee heeft, dat we die dan kunnen tonen. Als we een keer zeggen niet filmen dat we dan ook in ons recht staan.”* (Respondent 4, receptioniste)

Ook het management stelt dat er meer duidelijkheid mag zijn met betrekking tot de regels voor het fotograferen. Zo zou er op de website bij voorbaat al aangetoond moeten worden wat er wel of niet is toegestaan. Naar hun zeggen zou dat eveneens een hoop discussies met bezoekers kunnen besparen. Bezoekers adviseren hierin hetzelfde als de medewerkers, namelijk meer duidelijkheid, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten.

Tevens werd in deelvraag één duidelijk dat er toegangsvoorwaarden zijn, waarin de regels omtrent het fotograferen staan benoemd. Zo zou Sportfondsen Rotterdam niet aansprakelijk zijn voor beelden, die door de bezoekers worden verspreid. Het feit dat de bezoekers hier onvoldoende van op de hoogte zijn, benadrukt dat Sportfondsen Rotterdam het niet voldoende naar buiten brengt. Uit interviews blijkt namelijk dat bezoekers geen toegangsvoorwaarden hebben gezien of gekregen bij inschrijving. Interviews wijzen erop dat er een bordje hangt bij de ingang met de voorwaarden, echter wordt hier in de praktijk overheen gekeken. In grote lijnen is daarom behoefte aan meer duidelijkheid bij de bezoekers omtrent het maken van foto’s of video’s.

## 5.2 Deelvraag conclusie

Uit de bovenstaande argumenten en ervaringen is gebleken dat Sportfondsen Rotterdam voornamelijk via mondelinge overeenkomsten, uitvoering geeft aan hun protocollen. Dit lijdt tot een hoop discussies tussen het management en de medewerkers. Zo zijn de medewerkers dan ook degene die voornamelijk opmerkingen hebben. Zij voelen zich tussen wal en schip zitten, omdat zij het aan de ene kant niet prettig vinden dat er gefotografeerd wordt door bezoekers, maar aan de andere kant ook niet kunnen aantonen dat het niet is toegestaan. Medewerkers adviseren dan ook dat er vaste regels moeten komen omtrent het fotograferen.

Wanneer er een activiteit plaatsvindt, gebruikt een groot deel van de medewerkers een toestemmingsverklaring. Slechts een klein deel van de medewerkers volgt deze procedure niet. Het gevolg is dat bezoekers achteraf kunnen aangeven nooit iets te hebben ingevuld en Sportfondsen Rotterdam kan dan niet het tegendeel bewijzen. Dit geldt eveneens voor de verwerkingsovereenkomst. Het management is er bewust van dat er een verwerkingsovereenkomst moet zijn, alleen wordt dit niet in de praktijk toegepast. Het gevolg is dat Sportfondsen Rotterdam aansprakelijk gesteld kan worden, indien de foto’s gebruikt worden voor andere doeleinden dan voor de marketing. Daarnaast heeft de organisatie geen vaste procedures lopen voor het bewaren van de toestemmingsverklaringen, verwerkingsovereenkomsten en foto- en videobeelden. Hoe lang en waar deze worden bewaard is uit de praktijk niet duidelijk geworden.

Positief is dat er voldoende uitvoering wordt gegeven aan het camerabeleid. Respondenten zijn ervan op de hoogte dat de camera’s er hangen, doordat het bekend wordt gemaakt met bordjes, die bij de ingang hangen. Belangrijk voor Sportfondsen Rotterdam is dat zij de beelden daadwerkelijk gebruiken waarvoor ze bedoeld zijn; het bevorderen van de veiligheid en voorkomen van criminaliteit. Uit de praktijk blijft dit echter onduidelijk, omdat het vanuit verschillende invalshoeken kan worden bekeken:

* + Bezoekers, die het zien als schending van hun privacy;
  + Bezoekers, die het zien als veiligheid van hun kinderen;
  + Het personeel, die het ziet als schending van hun privacy;
  + Het personeel, die het ziet voor hun eigen veiligheid.

*Kortom, er wordt enigszins uitvoering gegeven aan hun beleid, echter wijzen interviews erop dat de regels omtrent het fotograferen nog niet geheel duidelijk zijn. Bezoekers en werknemers weten hierbij niet waar ze aan toe zijn. Daarnaast wordt er inconsequent met hun beleid, zoals het gebruiken van de toestemmingsverklaringen, omgegaan door zowel het management als het personeel.*

# 6. Vereisten voor het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal, gemaakt door Sportfondsen Rotterdam op basis van de AVG

*In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op deelvraag III: Welke eisen stelt de AVG aan het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal, gemaakt door sportfondsen Rotterdam? Zoals deze deelvraag al aangeeft, is de AVG gebruikt om erachter te komen wat deze wet vertelt over het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal. Er is hiervoor specifiek gekeken naar beeldmateriaal, gemaakt door Sportfondsen Rotterdam.*

## 6.1 Resultaten

**Literatuuronderzoek**

**6.1.1 Verwerken van foto- en videobeelden**

In het juridisch kader werd er gesproken van ‘de verwerker’ en ‘de verwerkingsverantwoordelijke’. Wanneer Sportfondsen Rotterdam zelf foto’s of video’s wil maken voor marketingdoeleinden, zijn zij in dit geval de verwerkingsverantwoordelijke. Een verwerkingsverantwoordelijke kan namelijk gezien worden als een organisatie, die de zeggenschap heeft over het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. [[43]](#footnote-43)

Voor het verwerken van persoonsgegevens, in dit geval beeldmateriaal, liggen er een aantal punten aan ten grondslag. Zo wordt in de AVG gesproken van ‘opslag beperking.’ Dit houdt in dat de gegevens niet langer mogen worden bewaard dan nodig is.[[44]](#footnote-44) Hier kan een link worden gelegd met de verwerking van de toestemmingsverklaringen en foto- of videobeelden, welke Sportfondsen Rotterdam heeft verzameld voor marketingdoeleinden. Er zal dan ook gekeken moeten worden naar de bewaartermijn uit de AVG. Uit het juridische kader bleek echter dat er geen specifiek termijn wordt gesteld voor het bewaren van persoonsgegevens. Het is afhankelijk van het doel, waarvoor de gegevens worden verzameld. Het doel moet van tevoren worden bepaald en bezoekers dienen vervolgens geïnformeerd te worden over de bewaartermijnen. Uit de praktijk blijkt echter dat er geen informatie over de termijn in de toestemmingsverklaring is opgenomen.

Doel toestemmingsverklaring

Het doel van de toestemmingsverklaring is om de organisatie in te dekken, op het moment dat bezoekers aangeven nooit toestemming te hebben gegeven om op een foto of video te komen. Daarnaast dient de verklaring als bewijs, dat zij aan de regels uit de AVG voldoen.

Doel foto- en videobeelden

De foto’s worden door Sportfondsen Rotterdam gebruikt voor marketingdoeleinden. Na het verzamelen van de foto’s worden deze op hun website en social media geplaatst. Op die manier kunnen leden en niet-leden zien wat voor activiteiten er plaatsvinden binnen de organisatie.

Ondanks dat het doel duidelijk is, blijft het moeilijk om te bepalen hoe lang Sportfondsen Rotterdam de bovengenoemde gegevens mag bewaren, omdat de AVG hier geen specifiek termijn aan stelt. Sportfondsen Rotterdam zal dan ook zelf een inschatting moeten maken van hoe lang zij de toestemmingsverklaring nodig zullen hebben. Dat is dan weer afhankelijk van hoe lang de beelden worden gebruikt op hun website en social media.

Recht op vergetelheid

Wanneer de toestemmingsverklaringen bewaard worden, stelt de AVG de eis dat deze in een archief moeten worden opgenomen. Ook hier zijn geen bewaartermijnen voor benoemd en moet het worden vernietigd, zodra het doel is bereikt.[[45]](#footnote-45) Bezoekers hebben volgens de AVG namelijk recht op vergetelheid. Dat wil zeggen dat, wanneer er geen goede reden meer is voor een organisatie om gegevens nog langer te verwerken, deze dienen te worden gewist. Ook in het geval dat toestemming wordt ingetrokken of wanneer er bezwaar wordt gemaakt tegen het gebruik van gegevens, zal de organisatie de gegevens moeten wissen. De AVG geeft hier invulling aan door vast te stellen dat de gegevens, niet meer mogen worden verwerkt op het moment van intrekking van de toestemming.*[[46]](#footnote-46)* Sportfondsen Rotterdam dient zich hieraan te houden, indien zij aan de eisen uit de AVG willen voldoen. Uit de praktijk is gebleken dat hier inconsequent mee is omgegaan. Het is namelijk onbekend gebleven waar en hoe de verklaringen zijn opgeslagen.

**6.1.2 Gebruik van foto- en videobeelden**

Wanneer is vastgesteld hoe beeldmateriaal moet worden verwerkt, is het van belang dat Sportfondsen Rotterdam eveneens op de hoogte is van het gebruik hiervan. Hieronder zullen de belangrijkste punten uit de AVG worden besproken, welke nodig zijn voor het gebruiken van beeldmateriaal.

Toestemming vereist voor beeldmateriaal

Uit jurisprudentie van 25 juli 2018 is gebleken, dat het verspreiden van beeldmateriaal, zonder instemming van de personen die zijn afgebeeld, als onrechtmatig kan worden beschouwd.[[47]](#footnote-47) Dat komt, omdat er ongerechtvaardigd inbreuk wordt gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van een afgebeelde persoon. Daarom wordt er in de AVG nadrukkelijk gesproken over toestemming. Daar de wet beeldmateriaal als ‘bijzondere categorie van persoonsgegevens’ beschouwd, moet er voor het publiceren eerst een gerechtvaardigd belang zijn. Dat wil zeggen dat er bijvoorbeeld sprake moet zijn van direct marketing, promotie van de organisatie of beveiliging. Sportfondsen Rotterdam mag op basis van deze regeling in principe foto’s en beelden van evenementen publiceren, ook als daarbij toeschouwers herkenbaar in beeld komen. Er moet daarbij rekening worden gehouden dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de belangenafwegingen. Dat betekent dat er gekeken moet worden naar het belang van Sportfondsen Rotterdam en die van de betrokkenen. Als een bezoeker bijvoorbeeld op een negatieve manier in beeld komt, zal Sportfondsen Rotterdam een afweging moeten maken welk belang er zwaarder weegt; zijn de beelden belangrijker voor de promotie van de website of heeft het juist nadelige gevolgen op de persoonlijke levenssfeer van een persoon. Daarnaast vertelt de AVG dat het bij minderjarigen extra zwaar weegt. Er moet daarom expliciet om toestemming worden gevraagd bij de ouders of voogd, voordat er wordt overgegaan tot publicatie.[[48]](#footnote-48)

Om expliciet toestemming aan iemand te vragen, dient het formulier aan verschillende eisen uit de AVG te voldoen. Zo moet er actief toestemming zijn gegeven (niet door middel van een aangevinkt vakje), moet het duidelijk zijn waarvoor de toestemming wordt gevraagd, moet het verzoek duidelijk, kort en bondig zijn opgesteld, moet de toestemming vrijwillig worden gegeven en moet de toestemming eenvoudig kunnen worden ingetrokken.[[49]](#footnote-49) Uit het documentenonderzoek bleek dat Sportfondsen Rotterdam beschikt over een duidelijke, kort en bondige toestemmingsverklaring, waarbij expliciet om een handtekening van de bezoeker wordt gevraagd. Zij voldoen hiermee aan de eisen uit de AVG.

In aanvulling op de vereisten, die hierboven staan beschreven, zijn er enkele aanvullende voorwaarden van toepassing. De bewijslast voor het aantonen dat toestemming is verkregen, ligt bij de verwerkingsverantwoordelijke. Sportfondsen Rotterdam zal daardoor moeten aantonen dat zij van de bezoekers toestemming hebben gekregen, wanneer, hoe en welke informatie er is verstrekt. Zoals eerder is aangegeven, kan dat worden aangetoond door middel van het archief, waar sportfondsen Rotterdam de toestemmingsverklaringen in bewaard. Bij beëindiging, mag het bewijs van toestemming niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk.[[50]](#footnote-50)

Alleen op basis van de bovengenoemde voorwaarden, kan Sportfondsen met zekerheid hun beeldmateriaal gebruiken. Het is daarom belangrijk dat de huidige toestemmingsverklaring op basis van deze regelgevingen wordt aangepast en bijgewerkt.

Recht van verzet tegen publicatie

Al eerder werd gesproken dat een betrokkene ten alle tijden zijn/haar toestemming kan intrekken. In dit geval mag een verwerkingsverantwoordelijke het beeldmateriaal niet verwijderen of publiceren, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke met dwingende gerechtvaardigde gronden komt, die zwaarder wegen dan het bezwaar van de betrokkene. Deze grondslag kan alleen worden gebruikt als de belangen, de grondrechten en de fundamentele vrijheden van betrokkene niet zwaarder wegen. Hierbij moet rekening worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene op basis van zijn verhouding met de verwerkingsverantwoordelijke.[[51]](#footnote-51) Voor alsnog heeft een betrokkene bij deze grondslag ten alle tijden het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking.[[52]](#footnote-52) Zodoende dient Sportfondsen Rotterdam met gerechtvaardigde gronden te komen, die zwaarder wegen dan het bezwaar van betrokkene, voordat zij het beeldmateriaal mogen publiceren.

Informeren

Een verwerkingsverantwoordelijke heeft de plicht om tijdig hun betrokkenen te informeren over eventuele beeldopnames. Betrokkenen hebben namelijk het recht om te weten wat er met deze beelden gaat gebeuren en waarom. Ook moeten zij bewust worden gemaakt van de risico’s van de verwerking, de regels die ervoor gelden, de waarborgen en de manier waarop zij hun rechten met betrekking tot de verwerking kunnen uitoefenen.[[53]](#footnote-53) Om bezoekers hiervan op de hoogte te stellen kan Sportfondsen Rotterdam dit bijvoorbeeld opnemen in hun huisregels. Daarnaast zal het eventueel in de toestemmingsverklaring verwerkt kunnen worden.

**6.1.3 Gebruik en verwerken van camerabewakingsbeelden**

Eerder werd in het juridische kader benoemd, dat organisaties camerabewakingsbeelden mogen toepassen, indien er aan zes criteria werd voldaan. Zo moet er een gerechtvaardigd belang zijn, moet het noodzakelijk zijn, moet er vooraf een privacytoets worden gedaan, moeten betrokkenen op de hoogte zijn, waarvoor het doel is dat er camera’s hangen en moet er rekening worden gehouden met de bewaartermijn. De bewaartermijn voor camerabewakingsbeelden is vier weken, tenzij er een incident is vastgelegd, zoals diefstal. Worden de camera’s gebruikt voor andere doeleinden, dan zal daar expliciet toestemming van betrokkenen moeten worden gevraagd.

Uit het protocol van Sportfondsen Rotterdam blijkt, dat zij deze zes voorwaarden reeds erin hebben verwerkt; de camera’s hangen er om diefstal tegen te gaan, het is noodzakelijk, omdat er geen andere optie is om de veiligheid binnen de organisatie te bevorderen en diefstal te voorkomen, het personeel en de bezoekers zijn ervan op de hoogte, waarvoor de camera’s dienen en Sportfondsen Rotterdam houdt zich aan de bewaartermijn van vier weken. Zij handelen hierdoor voldoende volgens de AVG. Waar zij wel rekening mee moeten houden, is dat de camera’s daadwerkelijk worden gebruikt om de veiligheid te waarborgen. De bezoekers en personeelsleden zullen dan ook op de hoogte gesteld moeten worden, waarvoor het doel is, dat de camera’s in de kantine worden gebruikt.

## 6.2 Deelvraag conclusie

Sportfondsen Rotterdam wordt volgens de AVG beschouwd als verwerkingsverantwoordelijke. Voor het verwerken van beeldmateriaal zijn er een aantal verplichtingen, waar zij verantwoordelijk voor zijn gesteld. Zo mogen hun toestemmingsverklaringen en foto- en videobeelden niet langer worden bewaard dan nodig is. Dit is echter moeilijk te toetsen, omdat de AVG geen specifiek termijn benoemd, waarin de gegevens bewaard mogen worden. Sportfondsen Rotterdam zal daarom vooraf een inschatting moeten maken hoe lang zij de toestemmingsverklaringen nodig zullen hebben en dat is weer afhankelijk van hoe lang de foto- en videobeelden worden gebruikt.

Daarnaast wordt in de AVG bepaald, dat Sportfondsen Rotterdam een archief dient bij te houden voor de toestemmingsverklaringen. Zodra het doel is gerealiseerd (de foto- en videobeelden van de website en social media wordt worden gewist), mogen de gegevens niet langer worden bewaard. Dit wordt recht van vergetelheid genoemd oftewel bezoekers hebben het recht om vergeten te worden door een organisatie.

Voordat het beeldmateriaal gebruikt mag worden voor marketingdoeleinden, moet er vooraf toestemming gevraagd worden aan de bezoekers. Sportfondsen Rotterdam dient daardoor in het bezit te zijn van een toestemmingsverklaring, welke volledig voldoet aan de AVG gestelde eisen. De eisen, die hier voornamelijk aan ten grondslag liggen zijn: Er moet door betrokkene actief toestemming worden geven, de toestemming moet voldoende concreet worden gevraagd, het verzoek moet duidelijk, kort en bondig zijn opgesteld, de toestemming moet vrijwillig zijn gegeven en de betrokkene moet zijn/haar toestemming eenvoudig kunnen intrekken. Daarnaast dient Sportfondsen Rotterdam tijdig hun bezoekers te informeren dat er foto’s of filmopnames worden gemaakt. Dit kunnen zij doen door dit bijvoorbeeld in de toegangsvoorwaarden op te nemen. Uit de praktijk blijkt namelijk dat het nog onvoldoende wordt aangegeven.

# 7. Vereisten voor het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal, gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam.

*In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op deelvraag IV: Welke eisen stelt de AVG aan het gebruiken en verwerking van beeldmateriaal, gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam? Dit wordt door middel van een literatuuronderzoek duidelijk gemaakt. Ook voor deze deelvraag is gebruik gemaakt van de AVG.*

## 7.1 Resultaten

**Literatuuronderzoek**

In deelvraag drie werd er gekeken naar eisen uit de AVG voor het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal, gemaakt door Sportfondsen Rotterdam. In dit geval zal er specifiek gekeken worden naar de eisen, die de AVG stelt voor het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal **door een derde partij**, namelijk een ingehuurde fotograaf of een persoon/organisatie, die de camera’s beheert.

**7.1.1 Een verwerkingsovereenkomst met externe partijen**

Uit het juridische kader kwam naar voren dat Sportfondsen Rotterdam een verwerkingsverantwoordelijke is. Dit blijft eveneens het geval, als er sprake is van een ingehuurde fotograaf. Dat betekent dat de regels uit deelvraag drie hierop van toepassing blijven. **Het verschil** is dat er een verwerkersschap ontstaat op het moment dat Sportfondsen Rotterdam gaat samenwerken met een derde partij. Wanneer er ten behoeve van een verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval Sportfondsen Rotterdam) persoonsgegevens worden verwerkt, zonder dat men aan diens rechtstreekse gezag onderworpen is, wordt men gezien als verwerker.[[54]](#footnote-54) In het geval er een fotograaf wordt ingehuurd door Sportfondsen Rotterdam, is deze niet rechtstreeks aan hun gezag onderworpen. Hij is namelijk een onafhankelijke partij en kan daarom gezien worden als de verwerker.

Als er wordt ingezoomd op camerabewakingsbeelden, ontstaat er eveneens een verwerkerschap op het moment dat Sportfondsen Rotterdam een organisatie inhuurt voor het plaatsen en beheren van de camerabewakingsbeelden. De organisatie is de tussenpersoon, die ingeschakeld wordt zodra de camera’s niet goed werken of als de beelden opgevraagd worden. Zij staan niet onder rechtstreeks gezag van Sportfondsen Rotterdam en zijn daarmee onafhankelijk.

Zodra duidelijk is of er een verwerkerschap bestaat, zijn zij verpllicht een verwerkingsovereenkomst aan te gaan. Als Sportfondsen Rotterdam geen verwerkingsovereenkomst afsluit, zorgt dat ervoor dat zij aansprakelijk gesteld kunnen worden door hun bezoekers als de fotograaf op een verkeerde manier met zijn gegevens omgaat. Belangrijk te benoemen is dat je als ZZP’er, werknemer of gedetacheerde, ondergeschikt bent aan de verwerkingsverantwoordelijke, waardoor er geen sprake is van een verwerkerschap.[[55]](#footnote-55) Een verwerkingsovereenkomst is dan niet nodig.

Zodra duidelijk is dat er sprake is van een verwerker, dient er een verwerkersovereenkomst afgesloten te worden tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker. Voor de inhoud van een verwerkingsovereenkomst, dienen in ieder geval de onderstaande zaken aan de orde te komen:

* + *Het onderwerp en de duur van de verwerking;*
  + *De aard en de doeleinden van de verwerking;*
  + *Het soort persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen;*
  + *De Rechten en plichten van de verwerkingsverantwoordelijke;*
  + *Taken en verantwoordelijkheden van de verwerker.[[56]](#footnote-56)*

Deze zaken kan Sportfondsen Rotterdam meenemen voor het opstellen van een verwerkingsovereenkomst. Zo kan het onderwerp worden beschreven als het verzamelen van foto- en videobeelden, de beelden zullen uiteindelijk worden gebruikt voor marketingdoeleinden en kan het soort persoonsgegevens als ‘bijzondere persoonsgegevens’ worden beschreven.

**7.1.3 Vereisten voor een verwerkingsovereenkomst**

Sportfondsen Rotterdam moet erop letten dat ook andere voorwaarden in de verwerkingsovereenkomst worden benoemd. Hieronder zullen deze vereisten uiteen worden gezet.

Verwerkers mogen uitsluitend handelen in opdracht van de verantwoordelijke en de persoonsgegevens uitsluitend verwerken op basis van schriftelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Dit geldt ook met betrekking tot de doorgiften van persoonsgegevens aan een internationale organisatie. De verwerker dient te waarborgen dat de toegang tot persoonsgegevens beperkt is tot gemachtigde personen, die gebonden zijn aan geheimhouding op grond van een overeenkomst of wettelijke bepaling. Zij dienen aan dezelfde beveiligingseisen te voldoen als waaraan de verwerkingsverantwoordelijke moet voldoen. Je mag als verwerker niet zomaar een andere sub-verwerker in dienst nemen. Hij dient de verwerkingsverantwoordelijke hier vooraf over in te lichten. Verder krijgt de verwerker een zorgplicht, waarbij hij de verwerkingsverantwoordelijke bijstand dient te verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen. Het gaat hier om zaken zoals beveiliging en meldplichten datalekken. Na afloop van de overeenkomst dient de verwerker alle persoonsgegevens te wissen of terug te geven aan de verwerkingsverantwoordelijke en bestaande kopieën te verwijderen, tenzij opslag verplicht is. Tot slot moet alle informatie ter beschikking worden gesteld om aan te tonen dat er voldaan is aan de eisen, die de AVG stelt aan het inzetten van een verwerker. [[57]](#footnote-57)

**7.1.4 Een register bijhouden**

De verwerkingsovereenkomst moet door Sportfondsen Rotterdam vervolgens worden opgeslagen in een register, welke door het management dient te worden beheerd. Uiteindelijk moeten alle gegevens, die verzameld zijn voor het gebruiken van beeldmateriaal, door Sportfondsen Rotterdam worden opgeslagen en bijgewerkt in een register. Op deze manier kunnen zij aantonen dat er volgens de AVG wordt gehandeld. Voor beeldmateriaal behoren in ieder geval de volgende onderwerpen in voor het verwerkingsregister voor te komen:

* + Namen en contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke(n);
  + Het doel van de verwerking;
  + Categorie beschrijving van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt en categorieën van het soort persoonsgegevens;
  + Een lijst van derden partijen aan wie de persoonsgegevens worden of zijn verstrekt (bijvoorbeeld aan organisaties, met wie een verwerkingsovereenkomst bestaat);
  + Een beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaateregelen (indien mogelijk).[[58]](#footnote-58)

Uit de praktijk is echter niet duidelijk geworden of dit al bestaat. Er zal daarom extra aandacht aan moeten worden besteed om hier orde in te krijgen.

## 7.2 Deelvraag conclusie

Net als in deelvraag drie blijft Sportfondsen Rotterdam, volgens de AVG, voor alsnog de verwerkingsverantwoordelijke, als het gaat om het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal door derden. Dat betekent dat de regels uit deelvraag drie hierop van toepassing blijven. Het verschil is dat er, zodra er een derde partij bij komt kijken, een verwerkerschap ontstaat. Wanneer Sportfondsen Rotterdam bijvoorbeeld een fotograaf inhuurt, is hier sprake van. De fotograaf is namelijk een verwerker. De AVG beschrijft dat een verwerker als een persoon gezien kan worden, die niet aan het rechtstreekse gezag van de verwerkingsverantwoordelijke is onderworpen. Dit geldt overigens niet als het om een ZZP’er, werknemer of gedetacheerde gaat, omdat deze partijen ondergeschikt zijn aan de verwerkingsverantwoordelijke. De AVG stelt bij een verwerkerschap de eis dat er een verwerkingsovereenkomst tussen de twee partijen moet zijn, voordat zij samenwerken, waarin in ieder geval het onderwerp en de duur van de verwerking beschreven wordt, de aard en de doeleinden duidelijk naar voren komen, om welke persoonsgegevens het gaat en de taken en de verantwoordelijkheden worden benoemd van de verwerker. De organisatie, die door Sportfondsen Rotterdam is ingehuurd voor het beheren en plaatsen van de camerabewakingsbeelden, is eveneens een derde partij. Ook tussen hen behoort er een verwerkingsovereenkomst te zijn. Wanneer zij dat niet doen, kan Sportfondsen Rotterdam aansprakelijk worden gesteld voor de handelingen, die door de derde partij zijn vericht.

# 8. Conclusie

De opdrachtgever stelt dat zij onvoldoende op de hoogte zijn van de regels uit de AVG, met name over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden. Bezoekers en personeelsleden zouden meerdere malen klachten/opemerkingen hebben gehad over de regels omtrent het fotograferen en het gebruik van de camerabewakingsbeelden binnen Sportfondsen Rotterdam. Zo zijn er enerzijds bezoekers, die het niet prettig vinden dat er foto- of videobeelden tijdens activiteiten worden gemaakt en anderzijds bezoekers, die het wel willen. Ondertussen ervaart het personeel hier eveneens hinder van, omdat zij ook op de foto’s terecht komen. Dit geldt ook voor de camerabewakingsbeelden; er zijn enerzijds bezoekers en werknemers, die het als een stukje veiligheid ervaren en anderzijds bezoekers en werknemers, die het zien als schending van hun privacy. Om de belangen van beide partijen te waarborgen is er onderzocht wat de AVG vertelt over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal, zodat er in de praktijk duidelijk over ontstaat en de kans op klachten/opmerkingen wordt verkleind.

Uit de resultaten van het dossieronderzoek en interviews, blijkt dat Sportfondsen Rotterdam geen foto- en videobeleid heeft. Hierdoor weten zowel de bezoekers als het personeel niet wat de regels zijn omtrent het fotograferen. Om enigszins controle hierover te houden, worden er onderlinge mondelinge afspraken gemaakt, waarbij het de ene keer wel is toegestaan om te fotograferen en de andere keer niet is toegestaan. De AVG stelt de eis, dat voor het maken van foto- en videobeelden, door een organisatie zelf of een ingehuurde organisatie, er vooraf toestemming gegeven moet worden door betrokkenen. Uit resultaten blijkt echter dat het vragen van toestemming onregelmatig in de praktijk wordt toegepast. Indien ernaar wordt gevraagd, zal de organisatie niet kunnen bewijzen dat er toestemming is gegeven en kunnen zij hiervoor aansprakelijk gesteld worden. Naast het gebruiken van toestemmingsverklaringen, dient de organisatie ook in het bezit te zijn van een verwerkingsovereenkomst, indien zij met derde partijen werken (zoals een fotograaf). Resultaten uit het dossieronderzoek wijzen erop dat zij deze overeenkomst niet hebben en zijn hiermee afhankelijk van andere organisaties. Wanneer derden onjuist met het beeldmateriaal omgaat, is Sportfondsen Rotterdam hier aansprakelijk voor. Sportfondsen Rotterdam is verplicht dit in de toekomst te hanteren, daar zij een AVG-proef beleid willen.

Ook wijzen resultaten erop dat de organisatie geen procedure heeft voor de opslag en de bewaartermijnen van hun beeldmateriaal en verklaringen. Er wordt uit de praktijk niet duidelijk, waar en hoe lang zij hun foto- en videobeelden opslaan. Daar de AVG hier geen specifiek termijn voor benoemt, blijft het moeilijk om hier aanbevelingen voor te doen. Sportfondsen Rotterdam zal een inschatting moeten maken hoe lang ze de beelden en verklaringen nodig zullen hebben. Daarna zullen de gegevens moeten worden vernietigd.

Vanwege de complexiteit van het vraagstuk, kan er moeilijk tot een eenduidige conclusie worden gekomen. Ondanks dat de wet vrij duidelijk is over het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal, moet er ook rekening worden gehouden met de privacybelangen van zowel de bezoekers als van de personeelsleden, die met verschillende problemen kampen. Daarom is er per situatie gekeken hoe Sportfondsen Rotterdam het beste uitvoering kan geven aan het beleid. Hiervoor zijn twee situaties uiteengezet, namelijk: een situatie waar alleen naar de belangen van de bezoekers wordt gekeken en een situatie waarbij alleen naar de belangen van de personeelsleden wordt gekeken.

Als er gekeken wordt naar de belangen van de bezoekers, bleek uit de resultaten dat zij het als onprettig ervaren, dat er in het zwembad door sommige bezoekers foto’s worden gemaakt, waar ook hun kind op te zien is. Volgens de AVG kan hier bij Sportfondsen Rotterdam geen aanspraak op hen worden gemaakt, omdat de foto’s voor privégebruik zijn. Daarnaast heeft de organisatie dit in hun toegangsvoorwaarden vermeld staan. Resultaten wijzen er echter op, dat de bezoekers daar niet van op de hoogte waren.

Ook wijzen resultaten uit de formele gesprekken erop, dat bezoekers het vervelend vinden dat ze niet tijdig worden ingelicht over foto- en video-opnames bij activiteiten, maar pas worden geïnformeerd bij de ingang van het zwembad. Zo blijkt uit de resultaten, dat zij zich onder druk voelen staan bij het invullen van de toestemmingsverklaring.

Wanneer er wordt gekeken naar camerabewakingsbeelden, zijn er bezoekers, die het niet prettig vinden dat er beelden vanuit het zwembad in de horeca worden afgespeeld. Het geeft hun een ongemakkelijk gevoel, omdat ze in hun badkleding rondlopen en ze niet weten wat voor bedoelingen bezoekers kunnen hebben, die op dat moment naar de beelden kijken. Als we hierop inzoomen, stelt de AVG de eis dat het verboden is om camera’s voor andere doeleinden te gebruiken dan voor het bevorderen van de veiligheid en het bevorderen van criminaliteit. Het is echter moeilijk te constateren of de beelden voor de veiligheid in de kantine worden afgespeeld, omdat er verschillende opvattingen over zijn. Zo ervaart de ene bezoeker het als een stukje veiligheid en de andere bezoeker als schending van zijn/haar privacy.

In de tweede situatie, *(belangen van het personeel)* bleek uit de resultaten dat zij het niet prettig vinden dat er foto’s worden genomen, maar tegelijkertijd ook niet kunnen aantonen dat het verboden is. Zo zou het hen beangstigen, niet te weten wat er met de beelden gebeurt en waar het eventueel op terecht zou kunnen komen. De AVG stelt hier echter de eis aan dat een organisatie niet aansprakelijk gesteld kan worden voor foto’s, die voor privégebruik dienen. Daarnaast ervaart het personeel eveneens hinder van de camerabewakingsbeelden, die worden uitgezonden in de kantine. Ook hier wordt er vanuit verschillende perspectieven gekeken. Zo ervaart de ene werknemer het als een stukje veiligheid, terwijl de ander het juist ziet als inbreuk op zijn/haar privacy.

Op basis van deze twee situaties, kan geconcludeerd worden dat zowel de bezoekers als het personeel behoefte hebben aan vaste regels, omtrent het maken van foto’s en video’s. Zo zullen de bezoekers tijdig dienen te worden ingelicht over het fotograferen bij activiteiten, zodat ze voorbereid zijn op het invullen van een toestemmingsverklaring. Daarnaast kunnen zij vooraf een beslissing maken of ze aan een activiteit willen deelnemen en weten zij wat ze kunnen verwachten. Ook de toegangsvoorwaarden zullen daarom duidelijker naar buiten moeten worden gebracht.

Voor het uitzenden van de camerabewakingsbeelden in de horeca, zal Sportfondsen Rotterdam een afweging moeten maken. De tegenstrijdige belangen met betrekking tot de veiligheid van zowel het personeel als van de bezoekers, lijden tot een grijs gebied. Er zal hierdoor gekeken moeten worden welk belang er zwaarder weegt; of de privacy van de bezoekers en personeelsleden of het stukje service vanuit de organisatie, waarbij bezoekers hun kinderen bijvoorbeeld in de gaten kunnen houden vanuit de kantine. Aangezien hier geen oordeel over kan worden geven, zal hier wellicht nader onderzoek over gedaan moeten worden. Feitelijk gezien, kan Sportfondsen Rotterdam pas aansprakelijk gesteld worden, zodra de beelden niet bedoeld zijn voor het bevorderen van de veiligheid of het voorkomen van criminaliteit.

Ondanks dat er geen directe conclusie getrokken kan worden om de belangen van beide partijen te kunnen waarborgen, zijn er nog wel een aantal winstpunten uit te halen. Deze zullen in de aanbevelingen worden toegelicht.

# 9. Aanbevelingen

**9.1 Toestemming voor gedurende een halfjaar**

Uit het onderzoek is gebleken dat het voor de organisatie veel werk is om de toestemmingsverklaringen telkens voorafgaand aan een activiteit te moeten geven. Bezoekers vullen het half in, waardoor dit achteraf meer administratie oplevert. Om het de organisatie makkelijker te kunnen maken en tijd te besparen, zouden zij een toestemmingsverklaring kunnen opstellen, waarin een persoon voor een halfjaar toestemming kan geven voor publicatie van beeldmateriaal. Dit zou ook kunnen worden toegepast op andere activiteiten. Belangrijk is dat er wel expliciet in de toestemmingsverklaring vermeld moet staan om welke activiteiten het gaat en dat de toestemming voor een halfjaar betreft. Daarnaast moeten de bezoekers ervan op de hoogte worden gesteld dat de toestemming ten alle tijden kan worden ingetrokken. Op deze manier valt de verklaring minder zwaar bij de bezoekers. Door middel van deze toestemmingsverklaring, bespaart het de organisatie achteraf een hoop administratiewerk en tegelijkertijd kunnen zij zich hiermee verantwoorden dat zij volgens de AVG handelen.

**9.2 Archiveren van toestemmingsverklaringen en verwerkingsovereenkomsten**

Uit de praktijk is gebleken dat er geen vaste procedure is binnen Sportfondsen Rotterdam voor het archiveren van de toestemmingsverklaringen. Hierdoor zouden zij eventueel een digitale map kunnen aanmaken, waarin alle toestemmingsverklaringen bewaard kunnen worden op alfabetische volgorde. Op deze manier behoudt Sportfondsen Rotterdam overzicht en kan het eenvoudiger worden teruggevonden, indien erom wordt gevraagd door een derde. Daarnaast zal Sportfondsen Rotterdam een inschatting moeten maken hoe lang ze de toestemmingsverklaringen nodig zullen hebben en dit ook als dusdanig in hun beleid moeten opnemen. De AVG stelt hier namelijk geen specifiek termijn aan, waardoor er gekeken moet worden naar wanneer het doel is gerealiseerd. Zodra dat het geval is, zullen de verklaringen moeten worden vernietigd. Deze aanbeveling geldt eveneens voor de verwerkingsovereenkomsten.

**9.3 Opslag foto- en videobeelden**

Sportfondsen Rotterdam leek in de praktijk niet op de hoogte te zijn waar en hoelang hun foto- en videobeelden mogen worden opgeslagen volgens de AVG. Al eerder werd benoemd dat de AVG hier dan ook geen specifiek termijn aan stelt. Hierdoor zal Sportfondsen Rotterdam eveneens een inschatting moeten maken van hoe lang ze de beelden nodig hebben voor hun marketingdoeleinden en dit ook als dusdanig in hun beleid moeten opnemen. Op die manier zullen beelden nooit langer worden opgeslagen dan nodig is.

**9.4 Introduceren van huisregels/toegangsvoorwaarden**

De huisregels blijven in de praktijk wat vaag. Zo geven veel bezoekers aan niet van de huisregels omtrent het fotograferen af te weten. Door de huisregels/toegangsvoorwaarden bij inschrijving persoonlijk met hen te bespreken, zullen zij zich er sneller bewust van zijn, dan door het alleen aan hun mee te geven. Verder zouden deze voorwaarden verspreid kunnen worden in alle ruimtes van Sportfondsen Rotterdam. Op deze manier blijven bezoekers bewust van de regels omtrent het fotograferen binnen alle ruimtes. Ook voor het personeel is het goed om hiervan op de hoogte te worden gesteld, voordat zij in dienst worden genomen. Op deze manier zitten ze niet meer tussen wal en schip en kunnen ze aantonen dat iets daadwerkelijk niet is toegestaan.

**9.5 Mededelen op de website over het fotograferen tijdens activiteiten**

Alleen een bordje met huisregels zal niet voldoende zijn voor bezoekers, die pas bij binnenkomst op de hoogte worden gesteld van een ingehuurde fotograaf bij een activiteit. Daarom is het aan te raden om alvast op de website, onder een activiteit, aan te geven dat er video-opnames gemaakt kunnen worden. Op deze manier kunnen bezoekers thuis beslissen of ze willen komen en voorkomt dat eventueel discussies bij de receptie.

**9.6 Alleen camerabeelden uitzenden bij kinderzwemactiviteiten**

De camerabeelden blijven een beetje een grijsgebied in dit onderzoek, omdat er tegenstrijdige argumenten van zowel bezoekers als personeelsleden over zijn. Om dit te kunnen voorkomen, zou Sportfondsen Rotterdam de beelden alleen tijdens de kinderzwemlessen uit kunnen zenden, omdat er bij elke andere zwemactiviteit geen noodzaak voor is. Voor ouders, die liever niet in de warmte van het zwembad willen zitten, kunnen dan in de horeca hun kinderen in de gaten houden.

Voor het personeel blijft dit echter een lastig verhaal, omdat zij er dagelijks mee te maken hebben. Een oplossing zou hiervoor kunnen zijn, dat het personeel bij de eerste sollicitatie wordt ingelicht dat de camerabewakingsbeelden live worden doorgezonden op een televisie in de horeca. Hierbij zal het doel uitgelegd kunnen worden; dat ouders hun kinderen in de gaten kunnen houden vanuit de horeca. Tevens kan worden medegedeeld, dat het niet aan zal staan, indien het om andere lessen gaat dan kinderzwemlessen.

**9.7 Handleiding met regels omtrent beeldmateriaal voor het management**

Op basis van alle informatie, kan geconcludeerd worden dat alle partijen (medewerkers, bezoekers en he management) behoefte hebben aan duidelijkheid. Om daarvoor te zorgen zal er een handleiding worden opgeteld, waarin precies staat beschreven wat er wel en niet in toegestaan voor het maken van foto’s en video’s, wat daarbij komt kijken en wat ervoor nodig is om volgens de AVG te handelen. Dit staat daarentegen los van de privacybelangen van alle partijen. De ene partij zal tevreden zijn met wat de AVG verteld, waarbij de andere partij er juist ontevreden over is. Het blijft vrijwel onmogelijk om alle belangen te kunnen waarborgen. Ondanks dat, zou Sportfondsen Rotterdam voortaan wel kunnen aantonen wat er volgens de AVG is toegestaan en kunnen zij niet aansprakelijk worden gesteld.

# 10. Discussie

In januari 2019 begon ik aan een opzet van mijn aanvraag voor een scriptieonderwerp. Het koste mij in de eerste instantie wel wat moeite om een opdrachtgever te vinden, omdat alle plekken al vol zaten. Daarbij kwam, dat er op dat moment veel speelde binnen mijn privéleven, wat het moeilijk maakte om me te focussen op mijn scriptie. Hoe dan ook is het mij uiteindelijk toch gelukt om een leuk en interessant onderwerp te vinden.

Tijdens de uitvoering van het onderzoek, waren mij een paar dingen opgevallen. Zo liep ik voornamelijk tegen het feit dat ik inhoudelijk weinig afwist van de organisatie. Als je bijvoorbeeld ergens stage hebt gelopen, dan weet je veel meer van de werkprocessen en regels, dan wanneer je een willekeurige organisatie neemt om een onderzoek voor uit te voeren. Voordat ik mezelf kon verdiepen in het onderwerp, moest ik eerst kennis maken met de manager en de werksystemen van de organisatie. Zo gebruikten zij een app waarin alle protocollen werden weergeven en het intranet, waar dit ook in stond verwerkt. Omdat ik niet in dienst was van Sportfondsen Rotterdam, kon ik geen toegang krijgen tot deze systemen, wat het uitvoeren van het onderzoek bemoeilijkte. Op die manier kon ik de protocollen namelijk moeilijker bij elkaar verzamelen en verliep alles via de manager. Dit maakt dat ik het niet in eigen hand had, maar afhankelijk was van de manager.

Ook het inplannen van de afspraken met de bezoekers ging mij wat lastig af. In de eerste instantie beschreef ik namelijk in mijn plan van aanpak, dat ik de bezoekers van Sportfondsen Rotterdam wilde enquêteren. Dit leek mij een goede manier om erachter te komen, hoe de organisatie uitvoering geeft aan hun beleid (deelvraag twee). Uiteindelijk ben ik, samen met mijn begeleidende docenten, tot de conclusie gekomen om formele gesprekken te houden met de bezoekers. Dit zorgde enigszins voor wat vertraging in mijn onderzoek, daar ik de enquêtes al had uitgewerkt en over moest gaan op korte interviewvragen. Bovendien moest er van elk gesprek een gespreksverslag worden gemaakt, waardoor ik wat tijd verloor voor het uitwerken van mijn resultaten. Er zijn wel dusdanig veel respondenten gesproken dat de resultaten als valide kunnen worden beschouwd.

Tot slot kwam ik er tijdens het verwerken van de resultaten voor deelvraag vier, *(Wat is er in de AVG vastgelegd over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?)* achter dat ik de meeste informatie al had verwerkt in de derde deelvraag. Hierin beschreef ik namelijk wat de AVG vertelt over beeldmateriaal, gemaakt door Sportfondsen Rotterdam zelf. Als gevolg daarvan, bleef er bij deelvraag vier alleen informatie over omtrent een verwerkingsovereenkomst en leek het mij achteraf handiger als ik de deelvragen misschien had samengevoegd. Om het onderzoek vollediger te maken, belsoot ik de deelvraag er vooralsnog in te laten. Zo kon er inhoudelijk meer worden verteld over de voorwaarden van een verwerkingsovereenkomst. Bij het weglaten van deze deelvraag zou dat namelijk ontbreken, omdat er geen verwerkingsovereenkomst bij komt kijken als er niet wordt samengewerkt met andere partijen.

Over het algemeen vond ik het een lastig onderwerp, omdat overal rekening mee gehouden moest worden. Zo moest ik letten op de AVG, op de belangen van de bezoekers en de belangen van het personeel. Bij het uitschrijven van de conclusie, wist ik dan ook niet hoe ik dit zo concreet mogelijk kon beschrijven. Telkens besefte ik dat er informatie ontbrak, ik verloor als het ware het overzicht.

Op basis van dit onderzoek, krijgt de organisatie inzicht in hun bestaande protocollen, wat de wet hierover verteld, de praktijkervaringen en de uiteindelijke aanbevelingen. Dit zal bijdragen aan de veranderingen, die hopelijk worden doorgevoerd in de organisatie.

# Literatuurlijst

**Elektronische bronnen:**

‘Bewaren van persoonsgegevens’, Autoriteit Persoonsgegevens.nl (Zoek op verantwoordingsplicht) bekeken op 23 februari 2019.

‘Cameratoezicht op de werkplek’ Autoriteitpersoonsgegevens.nl (Zoek op camerabewaking) bekeken op 23 februari 2019.

‘De AVG, hoe zit het precies?’, KVK.nl (Zoek op AVG) bekeken op 14 februari 2019.

‘Kan je als fotojournalist nog wel fotograferen als de AVG is ingevoerd?’, Denieuwereporter.nl (Zoek op vrije nieuwsgaring) bekeken op 22 februari 2019.

‘Nederlanders bezorgd over privacy’, Digitaleoverheid.nl (Zoek op privacy) bekeken op 23 februari 2019.

‘Privacy Reglement’, Sportfondsen Rotterdam mei 2019, Sportfondsenrotterdam.nl (Zoek op privacyreglement) bekeken op 14 februari 2019.

‘Verschil tussen de AVG EPV en WBP’, Acanthis, Acanthis.nl (Zoek op verschil AVG en WBP) bekeken op 22 februari 2019.

‘Verantwoordingsplicht’, Autoriteit Persoonsgegevens, Autoriteitpersoonsgegevens.nl (Zoek op verantwoordingsplicht) bekeken op 22 februari 2019.

‘Voor een vitaal Nederland’, Sportfondsen, Sportfondsen.nl (Zoek op vitaal Nederland) bekeken op 19 februari 2019.

**Literatuur:**

**DAS**

DAS, *Questions & Answers Algemene Verordening Gegevensbescherming* 2018: Autoriteit Persoonsgegevens 2018.

**Flight 2016**

S. Flight, *‘De psychologie van de camera’* september 2016.

**Koch 2017**

H. Koch*, ‘We zijn altijd en overal in beeld’ Trouw* 8 september 2017.

**Rodenburg 2018**

R. Rodenburg, ‘*Een AVG-proof pivacybeleid’* juni 2018.

**Rosman 2018**

C. Rosman, *‘Duizenden sportclubs nog niet klaar voor nieuwe Privacywet’ AD* 3 april 2018.

**Schermer 2018**

Bart W. Schermer, Dominique Hagenauw, Nathalie Falot, Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming, Ministerie van Justitie en Veiligheid januari 2018.

**Van der Lans 2018**

J. van der Lans, ‘*AVG disproportioneel en contraproductief’*, *Sociale Vraagstukken* 2 juni 2018.

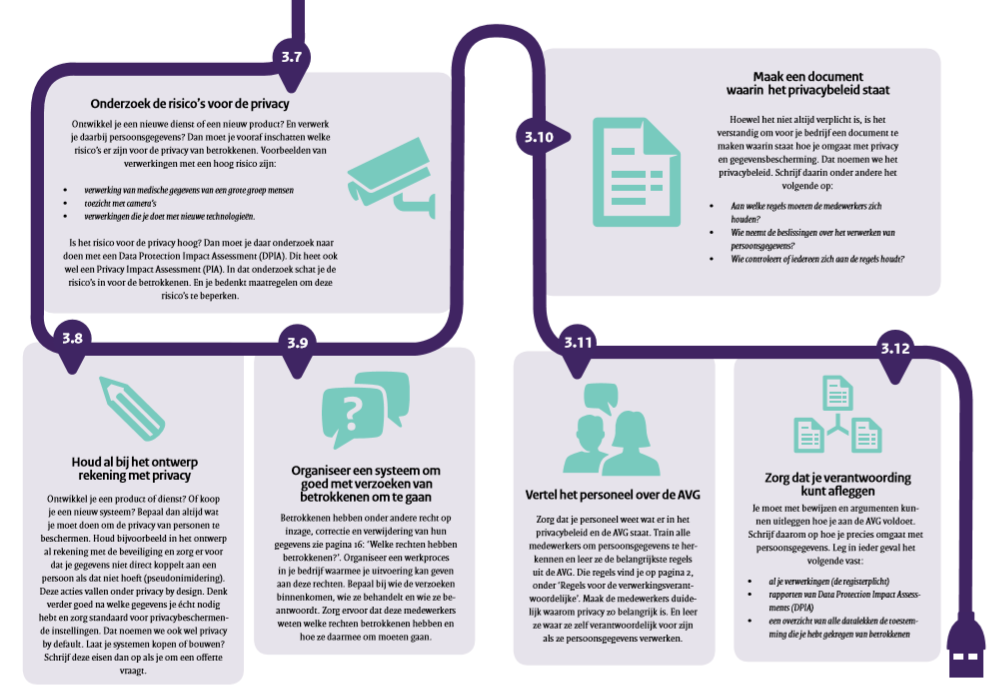
**Jurisprudentielijst:**

RB 25 juli 2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:5130](https://www.navigator.nl/document/idb46a8265c32a4207bf7e595b820c5492?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-65d62fdb-4d69-4117-bba7-e9548597b599).

RB 12 oktober 2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:7397](https://www.navigator.nl/document/idf7512df16f3141ce81ba25c9e7eef7aa?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-6674135d-de68-438d-888f-58610fcbb07a).

# Bijlagen

## Bijlage 1 Verwerking van persoonsgegevens



## Bijlage 2 Topics

**Topiclist**

*Centrale vraag:* Hoe kan Sportfondsen Rotterdam, met inachtneming van de AVG, ervoor zorgen dat de belangen van zowel het personeel als van de bezoekers worden gewaarborgd bij de verwerking en het gebruik van beeldmateriaal, gemaakt door of in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?

**Deelvragen:**

1. Wat is er vastgelegd over het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam met betrekking tot het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal?
2. Hoe geeft Sportfondsen Rotterdam uitvoering aan het beleid?
3. Welke eisen stelt de AVG aan de verwerking van beeldmateriaal gemaakt door sportfondsen Rotterdam?
4. Welke eisen stelt de AVG aan de verwerking van beeldmateriaal gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?

**Management/medewerkers**

|  |  |
| --- | --- |
| **Topics** | **Voorbeeldvragen** |
| Algemene Vragen | * Hoeveel jaar werkervaring en functiebeschrijving? * Binnenkomende klachten met betrekking tot foto- en videomateriaal door bezoekers. * Binnenkomende klachten met betrekking tot foto- en videomateriaal door personeelsleden. * Procedure bij klachten? * Ervaringen van de medewerkers * Hoe belangrijk is privacy voor u? |
| **Foto- en videobeelden** |  |
| Foto- en videobeelden door een ingehuurde fotograaf | * Bewustheid * Ervaringen |
| Foto- en videobeelden gemaakt door bezoekers | * Bewustheid * Ervaringen |
| Regels/Protocollen | * Bent u bekend met de regels voor het maken van foto- en videobeelden tijdens events? * Is hier een protocol van? * Wat zijn de regels voor het maken van foto’s- en video’s voor bezoekers? * Wat zijn de regels voor het maken van foto’s en video’s voor een ingehuurde fotograaf? |
| Toegankelijkheid van de regels | * Wat doet Sportfondsen Rotterdam eraan om de regels omtrent de foto- en videobeelden duidelijk te maken voor iedereen? / Als er voor dit onderwerp geen protocol bestaat, hoe wordt iedereen dan geïnformeerd over de regels? |
| Uitvoering | * Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan, houdt iedereen zich hieraan? * Hoe geven de medewerkers invulling aan deze regels? * Hoe geeft het management invulling aan deze regels? *(Management)* * Er is een toestemmingsverklaring, wordt deze ook daadwerkelijk gebruikt?   Er is een verwerkingsovereenkomst, wordt deze ook daadwerkelijk gebruikt? |
| Controleerbaarheid | * Wat gebeurt er als een bezoeker met de opmerking komt dat hij of zij helemaal geen toestemming heeft gegeven? * Hoe worden de regels, voor het maken van foto’s en video’s getoetst aan de AVG? *(Management)* |
| **Camerabewakingsbeelden** |  |
| Camera’s in het zwembad, horeca, fitnessruimtes en sportclub | * Kennis en bewustheid; In hoeverre bent u zich ervan bewust dat er camera’s hangen en wat doet het met u? * Waar denkt u dat de camera’s voor dienen? |
| Regels/protocollen | * Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden? * Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld? * Wat vindt u van deze regels? * Hoe zijn de regels tot stand gekomen? *(Vraag voor het management)* |
| Toegankelijkheid van het protocol | * Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen? * Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden? |
| Uitvoering | * Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld? Worden de camera’s bijvoorbeeld voor andere doeleindes gebruikt dan wat er in het protocol staat? |
| **Contoleerbaarheid *(bedoelt voor het management)*** |  |
|  | * Verandert het protocol automatisch mee, wanneer de AVG verandert? * Hoe en door wie wordt dat gecontroleerd? |
| **Suggesties/ eigen inbreng** |  |
| Tips, waarmee klachten/opmerkingen kunnen afnemen | * Hoe kan iemand een inbreng/mening geven aan de regels en wat wordt er vervolgens mee gedaan? * Mening over de uitvoeringen van de protocollen; Hoe vindt u dat de medewerkers en het management de regels in de praktijk toepassen? * Wat voor tip zou u de organisatie willen meegeven om beter volgens het protocol te handelen? (Zowel voor het maken van foto’s en video’s als voor camerabewakingsbeelden) * Als dit wordt gerealiseerd, wat maakt dat de klachten/opmerkingen dan kunnen afnemen? |

## Bijlage 3 Resultatenschema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Deelvraag II Hoe geeft Sportfondsen Rotterdam uitvoering aan het beleid?  Algemeen | | | | | |
| Respondent 1  Werknemer-zwemonderwijzer  Algemeen | **Hoeveel jaar werkervaring heeft u en wat is uw functie?**  Ik werk hier al twintig jaar en heb hier al veel dingen zien gebeuren. Ja, ik geef allerlei zwemlessen en ik ken iedereen heel goed, die hier werkt.  Ja ik geef met name dansles in het water en ik heb ook wel een mooie seniorengroep waar ik gymnastiek aan geef en dat is wel gewoon in een danszaal. Daarnaast geef ik baby-peuterzwemmen, ik geef aqua-fit. Ja, ik geef eigenlijk alles wat er is en ik organiseer ook gewoon leuke dingen. | **Hoeveel klachten/opmerkingen komen er maandelijks binnen van bezoekers?**  Nee ik weet wel dat bijvoorbeeld bij de dameszwemgroepen, er nog wel eens opmerkingen zijn. Daar komen ze nog wel is met een telefoon binnen en dan gaat de boel op z’n kop, want die mensen willen helemaal niet dat er gefotografeerd wordt, dus dan moet ik dat altijd sussen. Dan moeten die telefoons weg en dan zeggen ze dat er alleen maar foto’s gemaakt worden van hun eigen vriendin, maar dat is niet toegestaan, want niemand weet natuurlijk wie erop komt te staan. Tevens hebben deze dames vaak een klacht over de camera’s, die in het zwembad hangen en in de kantine. Ik weet alleen niet hoe dat nu zit of die dan uitgaan tijdens die lessen. Dat weet ik niet. | **Hoeveel klachten komen er per jaar binnen van personeelsleden?**  Over het algemeen vinden wij het als personeelsleden niet leuk als er gefilmd wordt tijdens bijvoorbeeld de gewone zwemlessen. Ik heb wel enkele medewerkers die dat helemaal niet leuk vinden. Ik vind dat ook niet heel leuk, maar ik maak me er maar niet te druk om. Er zijn er wel bij, die dat echt niet leuk vinden, omdat ze altijd zeggen “Ja op het moment dat er iets verkeerds gebeurt, kan je zo op Dumperd gezet worden” en dat vinden ze dan niet leuk natuurlijk. Dus dat weet ik wel, maar klachten? Ik hoor niet zo heel veel klachten. | **Hoe zien deze klachten eruit?**  Dan zitten de ouders aan de kant en die zetten dan hun telefoons aan. Die beginnen dan min of meer hun kind wel te filmen, maar dan staan wij daar natuurlijk ook op. | **Wat is de procedure bij klachten of opmerkingen?**  Nou als een klant dus bezwaar heeft, dan proberen wij het zelf eerst op te lossen op de zwemzaal. Dan geef ik het aan, bijvoorbeeld als er iemand filmt, en die ziet dat zijn eigen kind er ook op komt, dan probeer ik diegene uit te leggen dat de foto’s alleen bedoeld zijn voor zijn of haar eigen kind. Dat probeer ik eerst wel duidelijk te maken. Wij hebben natuurlijk ook diploma-zwemmen en dan staat iedereen met zijn camera daar. Dus dan zijn er niet echt problemen, want dan filmt iedereen van alles en nog wat. Ja, dan gaat het gewoon helemaal los. Ik weet alleen wel, dat de enige die er dan bezwaar op gemaakt hebben, zijn we dan zelf. |
|  | **Wat vindt u van deze procedure?**  Ja, er zijn nog niet, denk ik, van die klachten geweest dat het een groot gevolg heeft gehad. Ik denk dat we eerst gaan kijken hoe iedereen nu gaat reageren op hoe het nu loopt. Er is volgensmij verder nog geen beleid, een klachten beleid. Bovendien zijn er ook heel weinig bordjes, die aangeven dat er cameratoezicht is. Volgensmij hangt dat er niet. Maar dat weet ik eigenlijk niet hoor.  Terugkomend op de afhandeling van klachten, dat weet ik echt niet. Het is nog nooit zo ver gekomen. Normale klachten, die gaan op papier en die worden dan in behandeling genomen. | **In hoeverre wordt de klacht/opmerking opgelost?**  Hoe het verder opgelost is als er een echte klacht komt, dat weet ik niet. |  |  |  |
| Foto- en videobeelden | **Wat zijn de regels voor het maken van foto- en video’s voor bezoekers?**  volgensmij moeten ze alleen die toestemmingsverklaring invullen.  Er staat niets over vastgelegd, maar dat willen ze dus ook expres niet, omdat ze het niet helemaal willen uitsluiten. Dat is de achterliggende gedachte. | **Hoe wordt iedereen door Sportfondsen Rotterdam geïnformeerd over de regels?**  Dit wordt eigenlijk alleen mondeling met ons overlegd. | **Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan?**  Dan komen die mensen binnen, dat zijn vaak ouderen, die moeten dan allemaal eerst dat formulier invullen, voordat er gefilmd kan worden. Dan zit ik met veertig half-ingevulde formulieren. Ze snappen het allemaal niet echt en dan één persoon wil het dan niet en die moet dan buiten beeld gehouden worden op dat moment.  We hebben wel een keer een fotograaf hier gehad voor Sportfondsen dan. Als er dan mensen zijn, dan moeten die van tevoren hun medewerking daaraan geven en dat formulier invullen. Dat doen we dan ook maar zo.  Ja best wel. Ik krijg heel de tijd die formulieren achter me aan, ik heb alleen problemen met de invulling ervan. Dan schrijven ze bijvoorbeeld alleen hun naam erop en dan hebben ze geen bril bij zich en dan denken ze ja ingevuld. Dan krijg ik ze terug en moet ik ze verder allemaal invullen. Dat is echt te veel werk, waardoor dat niet altijd gebeurt hoor. | **Wat zijn uw ervaringen op dit gebied?**  Wat ik niet zo goed begrijp, is dat er de hele tijd wordt gefilmd tijdens het schoolzwemmen enzo. Het is geen speciale gelegenheid of event en Ik kan niet zien dat als je met je telefoon zo zit, wat jij filmt. Wat film je? Dat vind ik wel een stukje ongemakkelijker en ik zeg er zijn er echt bij en ik noem mezelf nog niet eens want ik ben er inmiddels een beetje aangewend, maar ik heb collega’s, die het gewoon echt niet op prijs stellen.  Aan de andere kant vind ik, als we een leuk ding hebben dan mag het eigenlijk niet en zit ik met stapels formulieren. Het heeft dus twee kanten.  Wij staan ook in ons badkleding. Ik sta niet altijd in mijn kleding, dus ja… dat is niet altijd leuk. Ik kan me voorstellen dat er mensen zijn, die dat niet leuk vinden als dat overal maar naartoe gaat. In de posities waarin je bukt of iets onhandigs doet. Je hebt liever dat het dan gewoon binnenboord blijft. Dus ik zeg: ik begrijp wel dat mijn collega’s dat ook niet prettig vinden, dat het overal naartoe kan. Achteraf sta je al overal op. | **Wat zou er anders kunnen omtrent de regels binnen Sportfondsen?**  Maar een beetje duidelijkheid, ook op papier, mag wel. Er zijn wel bepaalde dingen die geloof ik wel op papier staan maar niet over het foto of videobeleid. Met name over beelden gemaakt door bezoekers. Misschien is het dan ook wel leuk dat we daar regels over hebben. Ook al hangen we het niet op, dat als iemand daar problemen mee heeft, dat we die dan kunnen tonen. Als we een keer zeggen niet filmen dat we dan ook in ons recht staan. |
| Camerabewakingsbeelden | **Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden?**  Nou ik heb het niet helemaal gelezen, maar ik weet wel dat er een protocol is. | **Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld?**  Ik denk voor de veiligheid, voor als er wat gebeurt, dat er teruggekeken kan worden of wij bijvoorbeeld goed hebben gehandeld. | **Wat vindt u ervan dat er camera’s hangen?**  Ik voel me hier wel veiliger door. Er moeten wel camerabeelden zijn. | **Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen?**  Ik denk alleen dat het belangrijk is dat het duidelijk moet zijn waar het naartoe gaat, wie het kijkt, hoe lang het bewaard blijft. Echt die duidelijkheid op alle manieren. | **Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden?**  Dat kan volgensmij gewoon via een app van Sportfondsen of op de website. |
|  | **Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld?**  Jawel, alleen dat de beelden in de kantine live worden afgespeeld, lijkt mij niet helemaal de bedoeling. |  |  |  |  |
| Respondent 2  Werknemer-zwemonderwijzer  Algemeen | **Hoeveel jaar werkervaring heeft u en wat is uw functie?**  Ik ben binnen Sportfondsen Rotterdam senior zwemonderwijzer. Ik ben hier vier jaar werkzaam. Mijn hoofdtaken zijn eigenlijk gewoon zwemles geven, schoolzwemmen, particulieren lessen en toezichthouder. | **Hoeveel klachten/opmerkingen komen er maandelijks binnen van bezoekers?**  Wij horen er opzich zelf weinig over. Het gebeurt wel is dat ouders naar elkaar een opmerking maken. Bijvoorbeeld een ouder staat te filmen en de andere ouder vraagt van zou je mijn kind niet willen opnemen. Maar verder qua klachten of dat soort dingen, krijgen wij niets over te horen. | **Hoeveel klachten komen er per jaar binnen van personeelsleden?**  We hebben één keer in de drie maanden een vergadering. De laatste drie vergaderingen heb ik wel mijn vragen gesteld. De bewakingsbeelden binnen in het zwembad, die worden tijdens particulieren zwemlessen, dus de normale reguliere zwemlessen, worden ze live uitgezonden in de kantine op de tv. Ik heb daar zelf opmerkingen over gemaakt. Ik vind het persoonlijk niet zo prettig. | **Hoe zien deze klachten eruit?**  Dat een moeder gewoon bijna een minuut lang met haar telefoon staat te filmen en ik heb geen idee wat ze aan het opnemen is. Dat is een beetje waar wij tegenaan lopen. | **Wat is de procedure bij klachten of opmerkingen?**  Ik heb geen idee. |
|  | **Wat vindt u van deze procedure?** | **In hoeverre wordt de klacht/opmerking opgelost?**  We hebben dan maar twee personeelsleden die daar opmerkingen over hebben gemaakt en dan wordt er niets aan gedaan. Pas als een bezoeker er iets van zal zeggen, gaan ze er denk ik achteraan. |  |  |  |
| Foto- en videobeelden | **Wat zijn de regels voor het maken van foto- en video’s voor bezoekers?**  Die zijn er niet. Er zijn geen regels voor het nemen van een foto. Wij hebben die discussie met de manager gehad en dan wordt er gezegd dat het een openbaar gebouw is. En daar mag je gewoon foto’s en opnames maken.  Ja daar staat niet echt iets over. Dus ja ik heb dat in de laatste vergadering aangegeven aan de manager. Dan wordt dat eigenlijk in een keer van de tafel afgeveegd want het belang van de klanten gaan boven het personeelsbelang wordt er gezegd. | **Hoe wordt iedereen door Sportfondsen Rotterdam geïnformeerd over de regels?**  Nou daar wordt heel weinig over gecommuniceerd via Sportfondsen. Het is eigenlijk dat ik via Mn collega weet dat het bestaat, maar vanuit het management wordt daar helemaal niets over gecommuniceerd.  Nee, helemaal niet. Ik heb het via mijn collega te horen gekregen dat de bezoeker dat in moet vullen als je instemt dat het op internet mag komen. | **Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan?**  Ja gewoon mondeling, van wil je dit en sta je hiervoor open.  Dat gebeurt volgensmij met die formulieren, die moeten dan worden ingevuld. | **Wat zijn uw ervaringen op dit gebied?**  Kijk en foto’s of filmpjes kunnen een vertekend beeld geven en ik heb zoiets van ik kies daar niet voor. Ik bedoel, binnen vijf minuten schrijft iemand een reactie eronder en kunnen zo alle gegevens worden verspreid. Het kan ineens overal op staan. Ik heb ook aangegeven in vergaderingen dat we dat moeten voorkomen.  We hebben natuurlijk diploma zwemmen en dan vragen ouders of ze met de badmeesters op de foto mogen, maar dan wordt het gevraagd. Dat is anders. Vanochtend bijvoorbeeld gaat een vrouw gewoon staan opnemen en dan denk ik bij mezelf dan wordt niets gevraagd en wij lopen een paar keer door het beeld en wat gebeurt daarmee? Het is een grijs gebied wat er gebeurt. | **Wat zou er anders kunnen omtrent de regels binnen Sportfondsen?**  Ja gewoon huisregels, kijk en dat is er nu totaal niet. Het is nu van iedereen doet maar was en vanuit het management wordt daar ook niets van gezegd en alles is leuk en aardig. Ik hou gewoon van duidelijkheid en vooral voor het belang van je personeel. Er zijn hier vrouwelijke collega’s, die zich heel ongemakkelijk erbij voelen en dat wordt gewoon aan de kant geschoven. En dan wordt er toegegeven dat er in strijd met de wet wordt gehandeld, maar omdat er geen klachten komen, gebeurt er niets. |
| Camerabewakingsbeelden | **Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden?**  Kijk in het protocol staat wel beschreven waaraan de camerabewakingsbeelden aan moeten voldoen, hoe lang het bewaard moet blijven, inzage recht, privacy. | **Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld?**  Ja dat het volgensmij maar twee weken bewaard mag worden en dat ze alleen voor de veiligheid gebruikt mogen worden, maar verder weet ik het ook niet precies hoor. Ik ken het niet uit m’n hoofd, maar ik grote lijnen weet ik wel wat er ongeveer instaat. | **Wat vindt u ervan dat er camera’s hangen?**  Ja kijk met de camerabeelden heb ik niet zozeer een probleem. Die staan ook voor onze veiligheid voor het geval er iets gebeurt en het is niet mijn schuld, dan kunnen die beelden je vrijpleiten. Ik heb er wel problemen mee dat ze live gestreamd worden in de kantine. | **Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen?**  Vanuit Sportfondsen hoef ik niets te verwachten. Ik ben er een halfjaar geleden ingedoken omdat ik het meerdere keren heb aangeven en dan wordt er eigenlijk niets aan gedaan. Kijk ik vind die privacy wel echt een dingetje en als je er zelf dan induikt, kom je van alles tegen.  Er moeten officieel bordjes onder de camera’s hangen en bij de entree moet het duidelijk hangen. Het is een klein bordje in een verdrongen hoekje en als jij hierbinnen komt voor de eerste keer, dan ga je dat bordje niet zien. Dan kom je weer op dat stukje regels. Ze hebben hierbinnen de bewaking waar de regels aan verbonden zijn, maar wij houden ons daar niet aan dus ben je weer in een grijs gebied bezig en dat vind ik jammer. | **Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden?**  Dit heb ik op het intranet kunnen terugvinden. |
|  | **Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld?**  Nou eigenlijk slecht. Want ze gebruiken de beelden in de kantine en dat mag officieel niet. |  |  |  |  |
| Respondent 3  Werknemer-zwemonderwijzer  Algemeen | **Hoeveel jaar werkervaring heeft u en wat is uw functie?**  Ik geef zwemlessen, ik ben badmeester eigenlijk. Ik doe momenteel dan begeleiding van de Wajongers. Dat is best wel leuk om te doen. Ja en ik werk hier nu vier jaar. Dat is een beetje hoe het in elkaar zit, niet heel veel spannends. | **Hoeveel klachten/opmerkingen komen er maandelijks binnen van bezoekers?**  Voor zo ver ik weet niet, wat we wel is gehad hebben is dat er tijdens feestjes, foto’s worden gemaakt in het zwembad. Maar dan zijn er nooit echt opmerkingen gemaakt. Niet bij mij in ieder geval. | **Hoeveel klachten komen er per jaar binnen van personeelsleden?**  Ik heb er zelf niet zoveel last van en heb het idee dat mijn collega’s er ook niet heel veel moeite mee hebben?  Ik moet zeggen dat ik me er wel meer bewust van ben geworden, waar ik mee bezig ben. Normaal ben je met je werk bezig en dan heb je niet dat mensen naar jou werk zitten te kijken constant en dat heb je nu wel. Zeker, omdat je achter een glazen ruit zit. Het voordeel van zo een glazen ruit is dat je niet hoort wat hen zeggen, maar zij horen ook niet wat jij zegt. Dus dat neemt toch wel een stukje privacy weg voor mijzelf. | **Hoe zien deze klachten eruit?**  n.v.t. | **Wat is de procedure bij klachten of opmerkingen?**  Op het moment dat er bij ons op zaal een klacht terecht komt, dan proberen we het eerst gelijk op te lossen. Dat is de eerste stap die je altijd doet. En als dat niet lukt of niet naar tevredenheid lukt, verwijzen we ze altijd door naar de receptie. Daar kunnen ze een briefje invullen, een klachtenformulier of een mail sturen. Het ligt eraan wat ze willen. Dat komt dat of gelijk bij de receptie terecht of het gaat gelijk naar het kantoor. En dan wordt die klacht afgehandeld door dat telefoonnummer, die mensen hebben opgegeven, te bellen of een mail te sturen. Dat is eigenlijk met alle klachten zo. |
|  | **Wat vindt u van deze procedure?**  Ik vind het persoonlijk wel goed geregeld allemaal. We hebben er ook speciale trainingen voor gehad. | **In hoeverre wordt de klacht/opmerking opgelost?**  Ja er wordt echt serieus mee omgegaan. |  |  |  |
| Foto- en videobeelden | **Wat zijn de regels voor het maken van foto- en video’s voor bezoekers?**  Uh, wat wij tegenwoordig met de nieuwe regel doen, we hebben dan de tip gekregen dat we een foto moeten maken op een plek waar de achtergrond leeg is, of laat ze allemaal laag liggen dat je alleen de kinderen op de foto hebt, die op het feestje zijn. Er wordt geen toestemming gevraagd aan de ouders, omdat ze eigenlijk al akkoord gaan door het feit van een feestje zit een foto bij dus ze weten dat het zo is en ik moet eerlijk zeggen dat we nooit hebben meegemaakt dat mensen het niet willen. | **Hoe wordt iedereen door Sportfondsen Rotterdam geïnformeerd over de regels?**  Uh, je krijgt in het begin als je hier komt werken, een inwerklijst. Dat loop je af en dat teken je en daar staan vaak ook regels. Daarnaast kan je het volgensmij ook op intranet vinden. | **Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan?**  Als ik heel eerlijk ben, niet. Wat wij wel doen is dat als wij mensen zien op zaal, die aan het bellen zijn, niet eens alleen foto’s maken, dan vraag ik al of ze dit buiten de zaal kunnen doen. Ik vind dat er geen telefoon in het zwembad hoort. Een foto? Prima, maar hou het voor jezelf. Je kan ze niet verbieden om hun telefoon niet mee te nemen, maar hou het voor jezelf.  Ja wij geven echt vooraf aan dat er gefilmd wordt. Ook op zaal, want er komen wel is ploegen van buitenaf die dan gaan filmen. Dat gebeurt wel is, maar dan wordt er altijd van te voren met een melding aangegeven op de receptie of tijdens de zwemles zelf. Dan krijgen wij het van te voren te horen dat er gefilmd wordt en dat wij dat aan de bezoekers kunnen doorgeven. Als ze het dan niet willen of ze dan buiten beeld willen blijven. Dus niet dat we de klant daarmee weg willen houden, maar het is wel dat we de mensen er bewust van willen maken. De mensen echt erbij betrekken, dat we dat doen  Het wordt gemeld, het zijn niet echt formulieren die worden ingevuld, maar het wordt gezegd. En er zijn heel veel mensen die dan aan de hand daarvan kiezen of ze dan wel of niet op de foto willen komen. | **Wat zijn uw ervaringen op dit gebied?**  Ja dat is meer van wat wordt daarmee gedaan? Als het voor promotiemateriaal gebruikt wordt, dan wordt het vooraf eerst aan ons gevraagd. | **Wat zou er anders kunnen omtrent de regels binnen Sportfondsen?** |
| Camerabewakingsbeelden | **Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden?**  Is niet uitgelegd, maar ik weet wel waar ze hangen. We weten dat er camera’s zijn. | **Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld?**  Dat durf ik niet te zeggen. Ik denk voor de veiligheid gewoon. | **Wat vindt u ervan dat er camera’s hangen?**  Ja ik heb eigenlijk niet zoveel te verbergen. Ik vind het eigenlijk wel goed dat ze er hangen.  Ik denk dat dat de reden is dat ik het niet erg vind dat we ze hebben. Het is niet preventief voor verdrinking ofzo, puur echt voor beveiliging. En als er wat is gebeurd, kan je het altijd terug zien hoe mensen gehandeld hebben en dat is toch wel fijn. | **Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen?**  Ja dat is waar. Weet je ook of Sportfondsen aangeeft bij de ingang bijvoorbeeld, dat er camerabeelden zijn? | **Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden?**  Ik durf niet te zeggen of we dat hebben gekregen of niet. |
|  | **Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld?**  Ik weet dat het niet de bedoeling is dat er inzage in die beelden is door iedereen, maar of dat gebeurt dat weet ik niet. Daar heb ik nog nooit iets over gehoord. Er is wel is wat voorgevallen bij de bubbelbad en dat wordt dan wel teruggekoppeld aan die betreffende collega. En daar worden ze dan voor gebruikt, om dat terug te zien zegmaar. |  |  |  |  |
| Respondent 4  Werknemer- receptioniste  Algemeen | **Hoeveel jaar werkervaring heeft u en wat is uw functie?**  Nou ik ben O. en ik ben werknemer hier. Ik zit ongeveer 22 jaar al bij het bedrijf en ik doe de receptie en een gedeelte administratie. | **Hoeveel klachten/opmerkingen komen er maandelijks binnen van bezoekers?**  Nou, niet zoveel, omdat wij het altijd wel bekend maken dat er wordt gefotografeerd of gefilmd op een evenement. De mensen kunnen dan kiezen of ze hieraan willen deelnemen.  Ja, ze zijn er wel, maar enkelingen eigenlijk. | **Hoeveel klachten komen er per jaar binnen van personeelsleden?**  Ik heb eigenlijk geen idee over hoeveel er daarvan binnenkomen. Ik vond het zelf in het begin vervelend dat ze er hingen, maarja het is voor je eigen veiligheid dat er camera’s hangen. | **Hoe zien deze klachten eruit?**  Ja als ik het bijvoorbeeld heb over het dameszwemmen, de allochtonen vrouwen. Die hebben toch vaak opmerkingen erover en dat is dan vaak van tevoren van “Hé er hangen camera’s, wij hebben dat liever niet.”  Of de ouders die klagen over andere ouders die foto’s nemen. Maarja, tegenwoordig heb je al die telefoontoestellen, waar je dan foto’s mee kan maken en filmen. Je hebt het niet echt meer in de hand. | **Wat is de procedure bij klachten of opmerkingen?**  Dan komt het bij de manager terecht. Die neemt dan contact op met degene die de klacht geplaatst heeft. Ik zit er dan vaak een beetje bij en zie dat er goed wordt geluisterd naar diegene. Ze proberen het dan toch op een bepaalde manier op te lossen. Zo wordt er dan aangeven wat bij ons de regels zijn qua camera en fotografiebeleid. |
|  | **Wat vindt u van deze procedure?**  Ja, ik denk dat de procedure wel wat duidelijker kan. Dat er bijvoorbeeld een stappenplan is voor het afhandelen van klachten. | **In hoeverre wordt de klacht/opmerking opgelost?**  Ja en het voorwerk wat ze doen is altijd wel goed, want als je binnenkomt weet je dat er wordt opgenomen. |  |  |  |
| Foto- en videobeelden | **Wat zijn de regels voor het maken van foto- en video’s voor bezoekers?**  Voor de bezoekers hebben ze wel verklaringen, alleen dat heb je eigenlijk. Verder zijn er niet echt vaste regels voor. | **Hoe wordt iedereen door Sportfondsen Rotterdam geïnformeerd over de regels?**  Er is niet echt een protocol of iets dergelijks. Het wordt gewoon mondeling op elkaar overgebracht. | **Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan?**  Ik vind dat ze er wel goed mee omgaan.  We zijn afhankelijk van de buurt dus je wil de mensen ook gewoon houden en niet door een reden, als dat er foto’s worden gemaakt, wegblijven. Ze gaan er hierdoor wel gewoon strak mee om. De toestemmingsverklaringen worden van tevoren gemaakt en uitgedeeld.  Voordat ze naar binnen gaan en ze willen echt niet gefilmd worden, dan moeten ze die verklaring invullen. | **Wat zijn uw ervaringen op dit gebied?**  Ik heb wel is over fotografie ofzo, dat ik dan wel is een keer gefotografeerd was en daar was ik helemaal niet blij mee, want ik had het van tevoren aangegeven. Toen ben ik toch gefotografeerd. Ik kwam er eigenlijk achter dat iemand opeens zei: wat een mooie foto van jou, maar toen dacht ik he maar dat was niet de bedoeling.  Ja dat was dan een collega die ingehuurd was voor foto’s voor de website. Die had toen tijdens een activiteit, aerobics een foto genomen en toen kwam ik in m’n badkleding erop. Dat vond ik niet zo fijn, zeker omdat ik het had aangegeven. Die foto was toen ook op de website geplaatst. Ze hebben hem er toen wel afgehaald, maarja het was niet zo leuk. | **Wat zou er anders kunnen omtrent de regels binnen Sportfondsen?**  Ja, misschien dat we sommige dingen toch beter helemaal kunnen uitsluiten, dan komen er ook geen klachten meer binnen.  of dat bezoekers vooraf geïnformeerd worden. Zo heb je nu een verklaring, die voor een evenement moet worden ingevuld door bezoekers. Hiermee stemmen ze in met dat ze op de foto terecht komen.  Ja, de informatie zal al op de site bekend gemaakt moeten worden. Je zal eigenlijk mensen al moeten informeren dat er foto’s gemaakt zullen worden, voordat mensen hier komen en dan zeggen van “nou ik wil het toch niet”. |
| Camerabewakingsbeelden | **Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden?**  Uh, nou niet zoveel. Ik moet eerlijk zeggen dat ik nooit echt iets heb gezien van het protocol. Je weet dat de beelden er zijn en wat de functie is, maar meer erachter weet ik niet. | **Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld?**  Voor de veiligheid. Daarnaast ook voor de bezoekers en om je eigen personeel te controleren.  Om te kijken of wij ons werk wel goed doen. De manager kan de beelden dan terugkijken om te zien wat er bijvoorbeeld in het zwembad gebeurd is dus of het personeel wel goed heeft gehandeld. | **Wat vindt u ervan dat er camera’s hangen?**  Ik vind het toch wel goed, want je kan heel kwetsbaar zijn bij de receptie. Ik vind het ook een stukje veiligheid. | **Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen?**  Bij de ingang en natuurlijk in de hal hebben we boven de deur een tv hangen. Daar zie je dus dat er gefilmd wordt. Je ziet er bepaalde ruimtes en gangen op terug. Op deze manier kan je ervan uit gaan dat er wordt gefilmd. Dan heb je wel eens mensen, zeker van het dameszwemmen, die vaak degene zijn, die daar vragen over hebben. Ze willen niet dat het zwembad dan wordt gefilmd, omdat andere mensen hen vanuit daar dan kunnen bekijken. | **Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden?**  Ik dacht op het intranet, maar dat weet ik niet zeker hoor. Verder zou er ook ets over in mijn contract kunnen staan. |
|  | **Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld?**  Uhm, nou misschien wel. De camera’s en de zwemlessen worden getoond in het restaurant en eigenlijk hebben we dat vooraf niet gepolst bij de bezoekers. Daar bedoel ik mee dat we niet weten wat ze daarvan vinden. Je hoeft niet alles te polsen bij de bezoekers, maar omdat dit toch valt onder privacy en er willekeurige mensen in het restaurant zitten. Zij hoeven geen band te hebben met de kinderen op de zwemzaal. Mensen kunnen daar zitten en naar de kinderen kijken zonder dat er een verband is tussen de kinderen of mensen in het zwembad. Terwijl als je op de zwemzaal zal zitten en je hebt daar niets te zoeken, je direct weggestuurd wordt. Maar nu kunnen dat soort mensen gewoon in het restaurant gaan zitten en naar de kinderen kijken. |  |  |  |  |
| Respondent 5  Werknemer- receptioniste  Algemeen | **Hoeveel jaar werkervaring heeft u en wat is uw functie?**  Ik ben mevrouw M. Ik werk ruim vijftien jaar hier. Ik ga per 1 september 2019 met pensioen. Ik ben getrouwd, heb twee kinderen en ben receptioniste hier. | **Hoeveel klachten/opmerkingen komen er maandelijks binnen van bezoekers?**  Nee, ik weet wel dat bijvoorbeeld bij de dameszwemlesgroepen en de dameszwemmen überhaupt, dat die het niet willen. Dan gaan ook de lamellen naar beneden, die willen absoluut niet dat er mannen naar hun kijken.  Maar ook met mannen die binnenkomen. Die willen totaal niet dat er foto’s genomen worden. | **Hoeveel klachten komen er per jaar binnen van personeelsleden?**  Nee, niet dat ik weet. Ik weet dan meer het zwembadpersoneel, maar ik heb daar ook nooit iets van gehoord. Maar hoeveel klachten precies, dat weet ik niet. Ik denk dat het op zich allemaal wel meevalt. | **Hoe zien deze klachten eruit?**  Als je net wat te laat bent met de lamellen dan krijg je “De lamellen gaan toch wel dicht he en er komen toch geen heren”? | **Wat is de procedure bij klachten of opmerkingen?**  Nee, weet ik niet.  Omdat ik voornamelijk bij de receptie sta en de klachten worden door het management in behandeling genomen. |
|  | **Wat vindt u van deze procedure?**  nvt | **In hoeverre wordt de klacht/opmerking opgelost?**  Ik denk goed, want ik vind dat wij, als er klachten zijn, altijd wel goed mee omgaan. Het wordt altijd wel serieus genomen.  Als er op- en aanmerkingen zijn of klachten komen, die gaan dan naar het management.  Ja, ik probeer het eerst altijd een beetje zelf op te lossen.  Over het algemeen als er klachten zijn, dan wordt er een kopje koffie of thee aangeboden en komt de manager er gelijk bij. Dus het wordt eigenlijk altijd wel goed opgelost. |  |  |  |
| Foto- en videobeelden | **Wat zijn de regels voor het maken van foto- en video’s voor bezoekers?**  Die zullen er best zijn, maar ik zou het echt niet weten. Ik speel alles door.  Nee, als er een fotograaf mocht zijn, dan geven wij door van er is iemand, die maakt foto’s als u er niet bij wil zijn dan kunt u dat aangeven.  Ik weet alleen dat ze toestemming geven dat ze op de foto terecht kunnen komen. | **Hoe wordt iedereen door Sportfondsen Rotterdam geïnformeerd over de regels?**  Eigenlijk altijd mondeling. We hebben wel een bordje hangen in de gang over fotograferen, maar dat is het ook. Ik geloof trouwens wel dat er op het inschrijfformulier iets over geregeld staat. | **Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan?**  Ja, ik denk wel goed. We vragen altijd toestemming aan de bezoekers voordat er een event plaatsvindt. | **Wat zijn uw ervaringen op dit gebied?**  Ik heb nog nooit vervelende ervaringen gehad als het om dit onderwerp gaat. | **Wat zou er anders kunnen omtrent de regels binnen Sportfondsen?**  Ja, dat zou ik eigenlijk niet zo snel weten.  Nooit over nagedacht. |
| Camerabewakingsbeelden | **Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden?**  Nee, niet dat ik weet. | **Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld?**  Ik denk zelf voor diefstal. Als er iets aan de hand is, dan krijgen we natuurlijk wel dat je van alles en nog wat hoort. Maar met de beelden kan je het ook echt zien.  Waar het geregeld is weet ik eigenlijk niet. | **Wat vindt u ervan dat er camera’s hangen?**  Vind ik wel goed, want als er wat gebeurt, dat je kan terugzien wat er daadwerkelijk gebeurd is. | **Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen?**  Ik weet dat ze er zijn, maar dat is het ook. Ik zie het als je binnenkomt, omdat je daar een beeldscherm hebt hangen waar de camerabeelden op te zien zijn en zelf heb ik ze voor m’n neus staan bij de receptie. | **Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden?**  Daar heb ik nooit overna gedacht. Ik ben me er amper bewust van dat ze er hangen. |
|  | **Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld?**  Ja, Sportfondsen gebruikt het verder niet voor andere doeleindes dus ik denk dat het wel goed zit. |  |  |  |  |
| Respondent 6 manager  Algemeen | **Hoeveel jaar werkervaring heeft u en wat is uw functie?**  Ik ben L. en ik ben manager van de accommodatie. En ja in Zevenkamp hier op deze locatie werken ongeveer 44 mensen. Er komen hier gemiddeld zo een 80000 bezoekers per jaar. Wij hebben een leuk zwembad/gezins-bad/familie-bad, waar recreatiemogelijkheden zijn en we hebben een sporthal en een spiegelzaal.  Ja, dat is een beetje onze organisatie. Ik mag daar de manager van zijn. Ik ben ooit begonnen als zwemonderwijzer 27 jaar geleden. Toen heb ik een aantal jaren de hoofdzwemzakenfunctie vervuld en nu sinds 16 jaar de managersfunctie. | **Hoeveel klachten/opmerkingen komen er maandelijks binnen van bezoekers?**  Hier nul. Nog nooit geen klachten gehad.  Ja, dat was een keer tijdens het vrij-zwemmen, zo twee jaar geleden. Dat iemand met z’n camera er dan zit en dat er een vrouw dan bij de receptie aangaf dat er een meneer zit te fotograferen. Ze vroeg dan of dat wel oké was. Wij vragen dan meestal wat die persoon aan het filmen is. Vaak zijn het bezoekers, die hun eigen kinderen aan het filmen zijn. Maar er is nooit een incident of iets geweest. | **Hoeveel klachten komen er per jaar binnen van personeelsleden?**  Nee. Op de een of andere manier heb ik het idee dat als ze het vragen, dat mensen trots zijn op wat ze doen. Dat ze dat graag willen uiten zegmaar op die manier. We hebben het ooit wel is gehad met een receptioniste die op het intranet stond, die zei dat wil ik niet. Daar geven we dan gehoor haar, maar dat is ook het enige. | **Hoe zien deze klachten eruit?**  We hebben het ooit wel is gehad met een receptioniste die op het intranet stond, die zei dat wil ik niet. Daar geven we dan gehoor haar, maar dat is ook het enige.  Ja, dat was een keer tijdens het vrij-zwemmen, zo twee jaar geleden. Dat iemand met z’n camera er dan zit en dat er een vrouw dan bij de receptie aangaf dat er een meneer zit te fotograferen. Ze vroeg dan of dat wel oké was. Wij vragen dan meestal wat die persoon aan het filmen is. Vaak zijn het bezoekers, die hun eigen kinderen aan het filmen zijn. Maar er is nooit een incident of iets geweest. | **Wat is de procedure bij klachten of opmerkingen?**  Ja we hebben echt een klachten protocol. Er zijn verschillende manieren dat een klacht binnen kan komen. Het hoeft niet altijd negatief te zijn, het kan ook een aanvulling zijn op wat voor de klant wenselijk is. We hebben een wensenkaart bij de entree hangen met dat groene brievenbusje erboven.  Daarnaast is het natuurlijk ook zo dat wij ook onze mensen wel trainen op klachten. Dat zijn teamtrainingen hoe daarmee om moet gegaan. Wij hebben echt gastgerichtheid heel hoog staan.  Daarnaast hebben we natuurlijk ook op de website formulieren, vraagformulieren, waar mensen vragen kunnen stellen. Dat komt dan direct bij de receptioniste binnen, zodat ze ook direct contact kunnen opnemen met die klant. Om het gewoon in orde te maken. Daarnaast hebben we voor de zwemlessen een iets andere structuur, dat is als mensen vragen hebben over hun kind, of dat ze zeggen “Joh waarom duurt het zo lang” of “Ik vind dat hij te veel speelt”. Dan is het ook een soort klacht of wens of willen ze informatie vragen. Daar hebben we speciale zwemformuliertjes voor waarin we net iets meer vragen dan wat hun specifieke klacht is. Want als ze willen weten hoe het met hun kind gaat, en je hebt tien soorten niveaus aan scores, wat je kan beantwoorden, ben je wel een halfuur bezig. Dan doen we meestal tijdens de lessen de klanten te woord staan en met een formuliertje waar hun klant precies over gaat. Zodat er direct in de les naar kan worden gekeken. |
|  | **Wat vindt u van deze procedure?**  Ja je merkt ook wel met de teamtrainingen, waarin we eigenlijk heel erg benadrukken, dat onze klant in een hoog fadel staat en dat we er alles aan doen om die klant te behouden of naar binnen te halen met de actieve verkoop. Maar vooral ervoor zorgen dat wij gewoon een hele prettige organisatie te recreëren. | **In hoeverre wordt de klacht/opmerking opgelost?**  Ja altijd wel goed, want het is verder nooit uit de hand gelopen met een klant. Er is altijd wel een oplossing te vinden.  We hebben een speciaal mapje bij ons bij de receptie. De zwemzaken pakt voor aanvang van de les pakt hij dat mapje erbij. Dat is ook helemaal verdeeld in dagen. Om 15:00 pakt hij dat mapje erbij en dan kijkt hij wat de dingen zijn. Gaat daarmee naar de zwemonderwijzer, geeft dat briefje om te vragen of daarnaar gekeken kan worden. Na de zwemles is de procedure dat het direct mondeling uitgelegd wordt aan de klant. Daarnaast hebben we ook mailcontact natuurlijk. Dat gaat hartstikke goed. |  |  |  |
| Foto- en videobeelden  Fotograaf | **Wat zijn de regels voor het maken van foto- en video’s voor bezoekers?**  Het is altijd al, zolang als ik nu manager ben, dat wij als wij foto’s maken waarvan wij zeker weten die willen wij publiceren voor marketingtechnische doeleinde, dat we het altijd al eerst hebben gevraagd aan de mensen.  Maar ik vraag me af of daar niets over geregeld is in ons personeelsdocument. Ik denk dat daar wel wat over instaat over toestemming geven. Ook in het inwerkprotocol zou iets in kunnen staan. Ik weet het niet precies. Ook daar zouden we wat duidelijker in kunnen zijn hé, van dit doen wij en je werkt hier.  Nee we hebben geen verwerkingsovereenkomst met hem. Dat komt misschien ook, omdat het een collega is.  Hij is eigenlijk ZZP’er en die huren wij in om foto’s te maken. Omdat hij uit die zwemwereld komt, weet hij wel een beetje wat er goed op de website staat en goed oogt voor in de markering. Dat geldt eigenlijk ook voor anderen. | **Hoe wordt iedereen door Sportfondsen Rotterdam geïnformeerd over de regels?**  Dat gaat dan alleen op mondeling gebied  Vindt u dat goed?”  Als u dat niet goed vind, geeft dat aan, aan de desbetreffende zwemonderwijzer” Dan zorgen we ervoor dat die persoon niet op de foto komt.  Maar ik denk wel dat onze mensen, ook het personeel, weten dat ze in een publieke instelling werken. Dat ze publiekgericht ook zijn.  Daarnaast hebben we altijd een poster, die we plaatsen bij de receptie waarop staat dat er dan een fotograaf aanwezig is. | **Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan?**  Ja, wij laten het gewoon toe dat mensen foto’s maken en tuurlijk kijk je om je heen en ik denk dat elk gezin foto’s maakt alleen van zijn eigen kind. Maargoed het wordt nu wel tijd dat we mensen erop kunnen attenderen. We hebben natuurlijk ook, als het gaat om diplomazwemmen, inschrijfformulieren. Daar vertellen we ook op wat voor kleding ze aan moeten met het diplomazwemmen. Daar zou eventueel bijgezet kunnen worden dat de foto’s, die gemaakt worden, alleen voor hunzelf bedoeld zijn, maar dat wij daar los van staan wat hun ermee doen. Dat het hun eigen verantwoordelijkheid is.  Ja bij teamfoto’s bijvoorbeeld, waarin ik echt hun toestemming eerst vraag. Maar ik moet zeggen laat ik het personeel daar niet het formulier voor tekenen.  Nu doen we dat anders, nu vragen we echt aan iedereen eerst om toestemming. Iedereen vult netjes het formulier in, ook omdat het zo bekend is in de media joh, de AVG. Iedereen is ervan op de hoogte.  ik denk nu vanaf januari zijn we daar wel wat actiever mee geweest. Vorig jaar oktober/november al zo een beetje, dat het was serieuzer is geworden. | **Wat zijn uw ervaringen op dit gebied?**  Ik heb ooit één meisje gehad, die dat niet wilde. Die bleef altijd buiten beeld.  Ja dan kwam ze ook echt niet op de foto, maar ze gaf het ook expliciet aan. Dat was wel fijn.  We hebben ooit wel is zoiets gehad, met het Nationaal Platform Zwembaden, die gingen filmopnames maken en die filmopnames werden echt gebruikt voor televisiedoeleinden. Zij kwamen toen echt met een contract dat ik daar toestemming voor gaf dat zij die beelden mochten gebruiken. Dat ging in dit geval over gedragscodes zwembaden. In dit geval is dat alle zwemonderwijzers die gedragscodes kennen en daarvan op de hoogte zijn. Als het natuurlijk inderdaad gaat over bijvoorbeeld het misbruiken van kinderen, is daar een gedragscode voor opgesteld. Daar zijn filmopnames over gemaakt. Ik heb daar toen inderdaad een contract voor getekend. Maar waar wij dan wel tegenaanlopen is dat er dan over een bepaalde strafzaak bijvoorbeeld wordt gesproken in ons zwembad tegen onze muur. En niemand die ziet dan misschien dat het dit zwembad is, maar ik wel. Dat vind ik dan wel wat minder leuk. Ik had dan moeten zeggen, dat mag dan alleen voor deze uitzending gebruikt worden, maarja… | **Wat zou er anders kunnen omtrent de regels binnen Sportfondsen?**  Ja ik denk dat die toegangsvoorwaardes er wel echt bij moeten staan.  Bijvoorbeeld regels of bordjes die je bij de ingang hangt of op de website plaatst. Doe ga je daarbij zetten bijvoorbeeld dat er foto’s gemaakt mogen worden, maar dat wij daar niet verantwoordelijk voor zijn. Ik zou bijvoorbeeld echt willen dat er alleen foto’s gemaakt mogen worden van hun eigen kinderen. Ik vind wel dat die duidelijkheid er moet zijn en in zoverre dat als je het anders ziet, dat je daarnaar kan verwijzen. Als dat er niet staat, kan dat niet en dan kunnen we roepen dat elke burger het wel weet in Nederland, maar ik denk dat 90% van de mensen niet weet wat er in het Burgerlijkwetboek staat. Het is misschien overbodig, maar het is toch wel goed om mensen erop te attenderen hoe die AVG-wet werkt. |
| Camerabewakingsbeelden | **Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden?**  Toen wij het cameraprotocol kregen, hebben we dat ook bewust meegenomen in de notulen van de vergaderingen, waarin we hebben aangeven waarom we dit hebben. Ik moet zeggen dat iedereen er 100% achter. Mede ook omdat ze gezien hebben dat het in hun eigen voordeel is. | **Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld?**  Er is maar één instantie die de beelden mag komen vorderen en dat is de politie. Daar geven wij alleen de beelden aan vrij en voor de rest aan niemand. Er zijn wel is klanten die vragen of ze mogen meekijken op de camerabeelden, omdat hun mobiel gestolen zou zijn, maar dat gaan we natuurlijk niet doen. | **Wat vindt u ervan dat er camera’s hangen?**  Super, want nu kan je tenminste dingen aantonen en bewijzen.  We hadden ook twee of drie jaar geleden een meisje, die was uiteindelijk gevallen tijdens de zwemles en die kwam eigenlijk met bloed bij haar moeder terecht. En haar moeder had gelijk het idee dat ze zegmaar misbruikt zou zijn tijdsens de zwemles. Toen dachten we wat een apart verhaal en dan komt er echt een heel team van recherche op je af en ga dan maar aantonen dat het niet het geval is en dat ik allemaal betrouwbare medewerkers heb. Uiteindelijk zag ik dat meisje spelen en met haar voet door het water gaat en dan vallen ze helaas, gebeurt wel is vaker, wijdbeens op de badrand.  En dan ben ik toch wel heel blij met die beelden hoor. Daar is het ook voor bedoelt. | **Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen?**  Voordat je hierbinnen bent überhaupt bij de entree ben je al twee deuren voorbijgekomen, waarop duidelijk vermeld staat dat wij cameratoezicht hanteren. Dit staat overigens ook in de toegangsvoorwaarden en ook op onze website. Daar staat ook waarom we dat hebben; om u en onze veiligheid te waarborgen. We hebben wel ook weer acht jaar geleden toen ben ik gaan zoeken naar het cameraprotocol en daar heb ik ook echt een vergunning voor aangevraagd en die heb ik ook gekregen. Ik vind dat ook heel prettig, dat hier toestemming voor is gegeven dat wij dat mogen. | **Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden?**  Vroeger had je de personeel-informatiemap, waar ik altijd een document van het protocol in had, naast alle andere protocollen. Dat werd later digitaal op een cd gebrand, omdat de papierwerken zo extreem groot werd. Toen kwam uiteindelijk de usb stik en uiteindelijk het intranet waar we alles op plaatsten. Toen wij uitbreiding gingen doen met beelden op de zwemzaal, hebben we toen voor gekozen om vooral onze medewerkers in bescherming te nemen. Ik proefde dat daar behoefte aan was, na een aantal incidenten, die daar gebeurd waren. |
|  | **Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld?**  dat ging bijvoorbeeld om bijna verdrinkingen, waarin eigenlijk een kindje prima in gered wordt. We waren toen de tijd verplicht om dat te melden bij de provincie, waarvan de provincie dan zes mensen, die daar op dat moment aanwezig zijn, werden geïnterviewd. En dan gingen ze kijken of iedereen z’n werk wel goed gedaan had.  . Toen werden er opmerking geplaatst van een collega was met een moeder op dat moment in gesprek, want die moeder nam dat kind mee naar het diepe zonder diploma. Dus zij legde uit dat het niet de toegangsvoorwaarden waren en dat ze achter de lijn diende te blijven. Dat is een gesprek geweest van twintig seconden, tenzij die ouder met je in discussie gaat, dan wordt het wel een minuut. Maar aan de andere kant onder de brug bij ons gebeurde er wat. Toen zij de handhaver dat als de vrouw niet naar rechts had gekeken, maar naar links, was het niet gebeurd geweest. Toen dacht ik nou volgensmij staan wij hier prima ons werk te doen. Want waar was op dat moment die ouder? Dat kunnen we dan ook aantonen met die camerabeelden. | **Hoe zorgen jullie ervoor dat deze regels automatisch mee veranderen met de AVG?**  Ja, dat wel en we hebben de mensen daar echt wel van op de hoogte gebracht. Maar het is niet automatisch meegegaan met de AVG. Daar zouden we toch wat meer aandacht aan moeten besteden om de mensen op de hoogte te stellen, waarom we bijvoorbeeld cameratoezicht houden. |  |  |  |
| Respondent 7  Manager  Algemeen | **Hoeveel jaar werkervaring heeft u en wat is uw functie?**  Ik ben H. Ik ben directeur van de vier Sportfondsenbaden, in een bedrijf met veertig medewerkers. Wij zijn verantwoordelijk voor de exploitatie van de vier zwembaden, twee zwembaden en nog een paar danszalen, bowlingbanen, fitnessruimte. | **Hoeveel klachten/opmerkingen komen er maandelijks binnen van bezoekers?**  Eerlijk gezegd vind ik het heel erg meevallen. Ik weet wel dat er opmerkingen zijn via de vestigingsmanager, maar als het er twee á drie per jaar zijn valt het mee. Maargoed niet alles kom natuurlijk bij mij terecht.  In principe worden zaken op de accommodatie afgehandeld en uiteindelijk kan het dan bij mij terecht komen, maar dan is het vaak al heel ver. | **Hoeveel klachten komen er per jaar binnen van personeelsleden?**  Nou ja in het begin was het heel erg toen we camerabewaking in het zwembad gingen doen ook door medewerkers. Die het idee kregen dat ze bekeken werden.  Ja ook vanuit medewerkers die vinden dat, bezoekers foto’s maken waar hen dan ook op staat, maar ook ouders die daar zoiets hebben van moet dat en is dat nodig. Maar ik moet zeggen vanuit de klanten valt het eigenlijk best nog wel mee. Het zijn vaker meer medewerkers, die zich daar druk om maken. | **Hoe zien deze klachten eruit?**  Medewerkers hadden zoiets van jullie controleren ons. | **Wat is de procedure bij klachten of opmerkingen?**  Meestal lossen ze het zelf wel op. In Oostervant was dan inderdaad dat medewerkers het vervelend vonden dat een opa steeds foto’s maakte waarop zij zelf opstonden. Dan wordt het ook wel in het werkoverleg besproken van hoe gaan we daarmee om en wat gaan we doen?  We hebben natuurlijk een officiële klachtenprocedure voor klanten en medewerkers. Dat wordt ook allemaal bijgehouden. We werken met een SGT dat is een systeem gericht toezicht en we hebben dat keurmerk Veilig en Schoon en daar wordt dat ook in opgeslagen en bewaard. Dus alle klachten die er zijn, die moeten we ook archiveren en die worden ook daarin bewaard. |
|  | **Wat vindt u van deze procedure?**  Jawel. Ik vind dat we dat wel goed doen met elkaar. In principe moet iedere vestiging dat zelf oplossen, maar komen ze er niet uit dan komt het wel bij mij terecht. Maar wat ik al zei dat gebeurt eigenlijk niet. | **In hoeverre wordt de klacht/opmerking opgelost?**  Medewerkers hadden zoiets van jullie controleren ons en toen hebben we ook duidelijk verteld dat het niet daarvoor bedoeld is, maar juist als er wat gebeurt, om hen te ontzorgen. Het is een hele andere manier van denken en ik moet zeggen dat het daarna ook gelijk rustig was. Maar je moet het wel goed uitleggen. Ik denk dat het belangrijk is dat je het ook aan je klant goed uitlegt.  Jawel. Ik vind dat we dat wel goed doen met elkaar. In principe moet iedere vestiging dat zelf oplossen, maar komen ze er niet uit dan komt het wel bij mij terecht. Maar wat ik al zei dat gebeurt eigenlijk niet. |  |  |  |
| Foto- en videobeelden  Fotograaf | **Wat zijn de regels voor het maken van foto- en video’s voor bezoekers?**  Nou eigenlijk weet iedereen wel dat als we foto’s maken, die we op facebook willen plaatsen, dat we echt toestemming vragen aan mensen.  Ja we hebben in de toegangsvoorwaarden dat ze foto’s mogen maken, maar dan zijn ze er verantwoordelijk voor.  We laten ook niet zomaar iemand binnen om foto’s te maken. We willen dan ook precies weten waar het voor is, als er iemand komt, die zegt foto’s te willen maken. En we wijzen mensen daar ook op hé. Er moet natuurlijk een verwerkingsovereenkomst zijn. | **Hoe wordt iedereen door Sportfondsen Rotterdam geïnformeerd over de regels?**  En soms hangen er nog bordjes die zijn uit het jaar nul. Dus we hebben nu gezegd met elkaar ook in het kader van die AVG, maar ook een aantal andere zaken van joh laten we dat nu is met elkaar bespreken en op papier zetten.  Ja er hangt een bordje, maar eigenlijk zouden we dat nu expliciet nog een keer mensen erop moeten wijzen van dit zijn onze toegangsvoorwaarden en daar moet iedereen zich aan houden en wij ook.  We hebben tegenwoordig een mooie app, waarmee we ze kunnen informeren. Degene die daar niet inzitten, geven we het via de nieuwsbrief. | **Hoe wordt er in de praktijk met deze regels omgegaan?**  Zeker als wij zelf foto’s maken om op Facebook te plaatsen, dan vragen we ook wel expliciet toestemming aan mensen. Dat hebben we wel geleerd, bijvoorbeeld in Oostervant, dat we de website een beetje wilde opleuken door foto’s en toen hebben we ook gewoon klanten gevraagd om me te werken. Die hebben we toen uitgezocht, maar daar hebben ze wel expliciet een handtekening voor gezet met dat ze daarmee akkoord gingen.  Staat ook in de toegangsvoorwaarden dat mensen daar zelf verantwoordelijk voor zijn.  Nou die partij moet dat dan met ons overleggen. Wij moeten dat zelf ook nog goed controleren. Wij moeten wel weten hoe iemand met de foto’s omgaat en wat hij of zij ermee gaat doen. Want mensen geven wel toestemming. Dan wil ik wel weten wat ermee gebeurt. Dat vind ik belangrijk.  op dit moment is dat nog niet echt geregeld. We hebben wel met onze fotograaf, daar hebben we een stuk van gekregen. Maar dat is meer een privacyverklaring. | **Wat zijn uw ervaringen op dit gebied?**  Een collega had dan een foldertje gemaakt, maar er stond een mevrouw met een kind op. En die mevrouw gaf aan daar helemaal niet op te willen. Toen hebben ze dat opgelost door deze mevrouw een abonnement te geven voor een paar jaar. Maargoed je moet het wel regelen. Dus dat hebben ze toen zo opgelost. | **Wat zou er anders kunnen omtrent de regels binnen Sportfondsen?**  Ja er hangt een bordje, maar eigenlijk zouden we dat nu expliciet nog een keer mensen erop moeten wijzen van dit zijn onze toegangsvoorwaarden en daar moet iedereen zich aan houden en wij ook.  Ja vooral duidelijkheid en dat zal heus wel ergens in een stuk staan, dat de mensen zich moeten houden aan de toegangsvoorwaarden.  Ik denk dat het belangrijk is dat iedereen goed op de hoogte is van de regels, wie het ook is binnen de accommodatie. Mensen ook de consequenties moeten weten en dat we ons ook aan die regels houden met elkaar. Elkaar ook daarop aanspreken.  Ook als mensen voor privé een foto maken. Dat het alleen op iemand zijn of haar verzoek kan. Dan expliciet met een handtekening van diegene.  Iedereen moet gewoon van de regels afweten. Dat als er iemand binnenkomt en zegt nou daar wist ik niets van hoor, dat wij kunnen zeggen jawel, want als u binnenkomt staat het daar en daar op de muur.  Ja dat je het kan aantonen dus dan kan er nooit gezegd worden dat het nergens stond. |
| Camerabewakingsbeelden | **Bent u bekent met de regels voor camerabewakingsbeelden?**  Nou uhm, eerlijk gezegd weet ik niet hoe het protocol in elkaar zit niet.  Als ik het zo hoor, vind ik dat heel summier als ik het zo hoor. | **Wat zijn de regels en waar is dit in geregeld?**  Nou uhm, eerlijk gezegd weet ik niet hoe het protocol in elkaar zit niet. | **Wat vindt u ervan dat er camera’s hangen?**  Ja we hadden nu van het weekend weer wat meegemaakt. Dat we wat camerabeelden hebben als er ingebroken wordt, dat is wel belangrijk.  Daarnaast is het ook een beetje het gevoel van veiligheid van mensen, het is daarom goed dat ze er hangen. | **Wat doet Sportfondsen eraan om de regels omtrent de camerabewakingsbeelden duidelijk te maken voor iedereen?**  Ja het staat wel in de toegangsvoorwaarden.  Ik weet niet of er een stukje over op de website staat.  Bordjes hadden we wel dacht ik van “Hier worden opnames gemaakt.” | **Waar kunnen de werknemers en het management het protocol terugvinden?**  De regels zijn terug te vinden in die app, waar ik het net over had en op intranet. Daar staan alle protocollen in benoemd. |
|  | **Wordt er door de organisatie volgens dit protocol gehandeld?**  Ja, dat vind ik wel. Alleen dat de camerabeelden live worden uitgezonden in de kantine is iets wat we misschien eigenlijk niet moeten doen. Dat is nog wel een discussiepunt. | **Hoe zorgen jullie ervoor dat deze regels automatisch mee veranderen met de AVG?**  Dat is een gezamenlijk iets en we moeten dat ook juridisch toetsen of het inderdaad hout snijdt.  We hebben binnen de organisatie een juriste zitten en daar leggen we het ook even op tafel van dit hebben we bedacht, zo willen we het gaan doen, wil u er ook nog even naar kijken of het juridisch goed zit. EN dan moeten we het met de medewerkers bespreken.  Dat zou in principe wel moeten, maar goed we doen wel een keer in de zoveel tijd alles in het ligt houden en aanpassen indien het nodig is. Dat hebben we wel vastgelegd. |  |  |  |

## Bijlage 4 Toestemmingsverklaring/ vrijwaring beeldrecht

**VRIJWARING BEELDRECHT**

B.V. Sportfondsen Rotterdam   
en

Naam ouder/vertegenwoordiger : ………………………………………………………………………………………  
Naam kind : ………………………………………………………………………………………

Geboortedatum kind : ………………………………………………………………………………………  
 *(noodzakelijk in te vullen indien uw kind deelneemt aan foto- en filmopnamen)*Adres : ………………………………………………………………………………………  
Postcode en plaats : ………………………………………………………………………………………  
Telefoonnummer : ………………………………………………………………………………………  
Geboortedatum : ………………………………………………………………………………………   
E-mailadres : ………………………………………………………………………………………  
  
hierna te noemen “de gefotografeerde/ gefilmde persoon” verklaren hierbij het volgende te zijn overeengekomen:

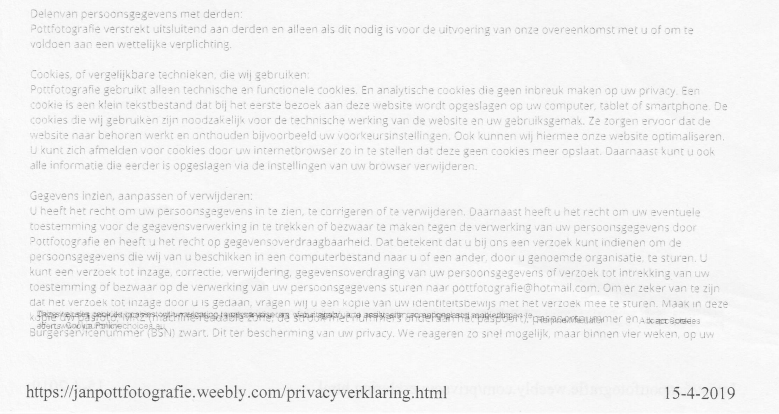
1. De gefotografeerde/ gefilmde persoon alsmede diens wettelijk vertegenwoordiger verklaart op de hoogte te zijn dat op *datum* opnamen zijn gemaakt, waar hij/ zij in voorkomt en gaat daar onvoorwaardelijk mee akkoord.
2. De gefotografeerde/ gefilmde persoon alsmede diens wettelijk vertegenwoordiger verleent hierbij aan Sportfondsen Rotterdam het recht en de toestemming om van zijn/ haar prestatie in het kader van bovengenoemde foto-/ video-opnamen te gebruiken voor diverse marketinguitingen van door Sportfondsen Rotterdam en Sportfondsen Rotterdam gebruikte merken.
3. Voor zover de gefotografeerde/ gefilmde persoon in de uitoefening van zijn/ haar werkzaamheden deze overeenkomst enig recht van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten, zou kunnen doen gelden, wordt hij/ zij geacht deze, door ondertekening van deze overeenkomst geheel en onvoorwaardelijk over te dragen aan Sportfondsen Rotterdam.
4. De gefotografeerde/ gefilmde persoon alsmede diens wettelijk vertegenwoordiger gaat ermee akkoord dat hij/ zij voor deze opnamen geen financiële vergoeding ontvangt, behalve de vooraf overeengekomen vergoeding verstrekt door Sportfondsen Rotterdam.
5. Sportfondsen Rotterdam zal op uiterst zorgvuldige wijze omgaan met het beschikbaar stellen van de foto-/ filmopnamen, waarin de gefotografeerde/ gefilmde persoon voorkomt.
6. De gefotografeerde/ gefilmde persoon verklaart door ondertekening van deze overeenkomst dat hij/ zij op grond van het karakter en de aard van de foto-/ filmopnamen te leveren prestatie, goed en toereikend is voorgelicht en verklaart zich hiermee akkoord.

Datum: Voor akkoord:

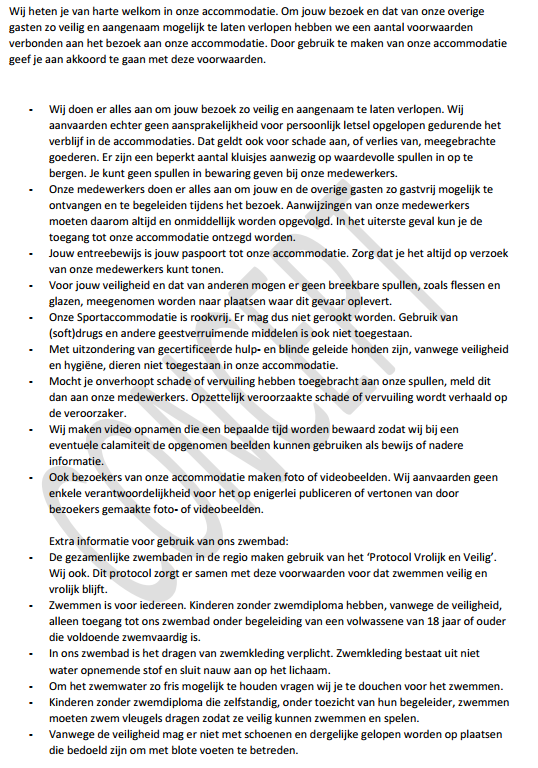
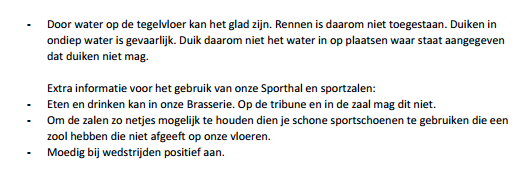
De gefotografeerde/ gefilmde persoon B.V. Sportfondsen Rotterdam,

alsmede diens wettelijk vertegenwoordiger Naam, manager

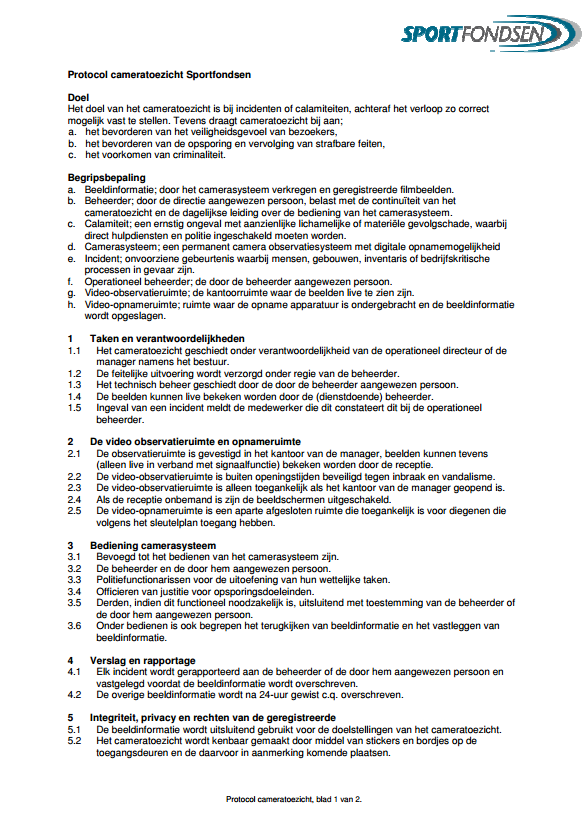
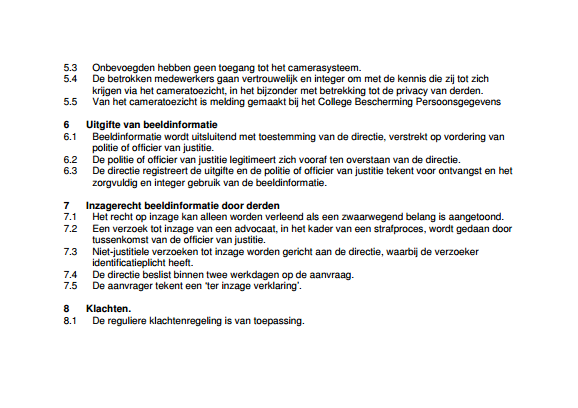
## Bijlage 5 Verwerkingsovereenkomst



## Bijlage 6 Huisregels/ Toegangsvoorwaarden



## Bijlage 7 Cameratoezicht protocol



## Bijlage 8 Plan van aanpak

**Plan van aanpak**

Sportfondsen Rotterdam

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Cherilyn van Hees Namen begeleidende docenten: *Ympkje Albeda & Michael Darmana*

Inleverdatum: 18 maart 2019

Herkansing

Klas: SJD3A Collegejaar 4

**Voorwoord**

Sportfondsen Rotterdam stelt dat zij onvoldoende op de hoogte zijn van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Het gaat hierbij om het gebruiken en verwerken van camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden. Er komen hier regelmatig klachten over binnen van hun bezoekers en personeelsleden. De organisatie vreest dat zij hiervoor aansprakelijk kunnen worden gesteld door derden, omdat er op dit moment niets door hen is vastgelegd met betrekking tot de AVG.

In het plan van aanpak zal dit probleem volledig in kaart worden gebracht. De AVG staat hierin centraal. Relevante regelgevingen uit deze verordening worden aan de orde gesteld en uitgewerkt. Daarnaast zal duidelijk worden waarom de AVG een maatschappelijk probleem is. Ook zullen de onderzoeksmethodes uiteen worden gezet om de centrale vraag te kunnen beantwoorden.

Inhoudsopgave

[1. Onderzoeksprobleem 4](#_Toc3839202)

[1.1. Probleemanalyse 4](#_Toc3839203)

[1.3 Probleemafbakening 6](#_Toc3839204)

[2. Doelstelling 6](#_Toc3839205)

[2.1 Kennisdoel 6](#_Toc3839206)

[2.2 Praktijkdoel 6](#_Toc3839207)

[3. Kader 7](#_Toc3839208)

[3.1 Juridisch kader 7](#_Toc3839209)

[3.2 Maatschappelijk kader 11](#_Toc3839210)

[4. Vraagstelling 13](#_Toc3839211)

[4.1 Centrale vraag 13](#_Toc3839212)

[5. Methode 13](#_Toc3839213)

[5.1 Methode(n) van onderzoek 13](#_Toc3839214)

[5.2 Kwaliteit van de gegevens 14](#_Toc3839215)

[5.3 Analyse van de gegevens 15](#_Toc3839216)

[6. Interventie 15](#_Toc3839217)

[6.1 Beschrijving interventie 15](#_Toc3839218)

[7. Projectorganisatie 16](#_Toc3839219)

[7.1 Planning 16](#_Toc3839220)

[7.2 Organisatie en samenwerking en informatiebeheer en monitoren van de planning 17](#_Toc3839221)

[7.3 Faciliteiten 17](#_Toc3839222)

[Literatuurlijst 18](#_Toc3839223)

[Bijlagen 19](#_Toc3839224)

[Bijlage 1 19](#_Toc3839225)

1. Onderzoeksprobleem

1.1. Probleemanalyse

Sinds de komst van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) worden de persoonsgegevens in alle landen binnen de Europese Unie op dezelfde manier beschermd en geregeld en gelden in elke lidstaat dezelfde regels. Er is sprake van één privacywet. Voldoet men niet aan deze verordening, dan kan de organisatie een miljoenenboete oplopen. De AVG geldt voor alle bedrijven en organisaties, die persoonsgegevens van klanten, personeel of andere personen uit de EU vastleggen. Ook zelfstandig ondernemers (zzp’ers) hebben hiermee te maken. Tevens geldt deze verordening voor zorginstanties, scholen, verenigingen en stichtingen.[[59]](#footnote-59)

Sportfondsen Rotterdam is één van de organisaties, die aan deze wetgeving is verbonden. Zij zetten zich in voor een vitaal Nederland met doelgerichte programma’s en accommodaties. Klanttevredenheid en klantgerichtheid staat voor hen centraal. Het feit dat de AVG in 2018 is ingevoerd, maakt het verwerken van persoonsgegevens een stuk ingewikkelder voor hen dan voorheen, blijkt uit de praktijk. Dit komt voornamelijk, omdat mensen meer rechten hebben gekregen en organisaties veel strenger worden getoetst of deze wetgeving door hen wordt nageleefd (in het juridische kader zal hier uitgebreider over worden gesproken). Om meer structuur en duidelijkheid te creëren tegenover de bezoekers, hebben zij een privacyreglement opgesteld. Zo wordt hierin uitgebreid beschreven hoe zij met de verwerking van hun persoonsgegevens omgaan, dat zij vertrouwelijk met hun gegevens omgaan, het gebruik van cookies, hyperlinks naar andere websites, wijzigingen van het privacyreglement en de veiligheid van de gegevens.[[60]](#footnote-60)

Ondanks het bovengenoemde privacyreglement, is er niets vastgelegd over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden, die worden gemaakt tijdens verschillende events, zoals diplomazwemmen of kinderfeestjes. Het feit dat hier niets over is vastgelegd, zorgt voor veel klachten van hun personeelsleden en bezoekers. Sportfondsen Rotterdam heeft enerzijds bezoekers die aangeven dat er geen foto’s of video’s van hun (klein)kinderen mogen worden gemaakt en anderzijds bezoekers, die het juist wel willen. Dit komt voor, wanneer er een fotograaf is ingehuurd, de pers erbij komt kijken of als een bezoeker een foto of video wil maken van zijn of haar eigen (klein)kind. Daarnaast ervaart het personeel hier eveneens hinder van, omdat zij ook op de foto’s terecht komen. In het geval dat er een fotograaf is ingehuurd, is het voor Sportfondsen Rotterdam niet geheel duidelijk of zij aansprakelijk gesteld kunnen worden door bezoekers, wanneer het beeldmateriaal wordt gepubliceerd op hun website.

Naast het maken van foto- en videobeelden, hangen er op meerdere plaatsen camera’s om de veiligheid van de bezoekers en personeelsleden te waarborgen. Zo hangt er altijd een camera bij de ingang, in de kantine en in het zwembad. Deze beelden worden dagelijks opgeslagen en kunnen worden bekeken door derden (waaronder leveranciers). Het personeel voelt zich hierdoor aangetast in hun privacy, met het gevolg dat zij hebben geklaagd bij hun werkgever. Sportfondsen Rotterdam heeft hier vervolgens niets op in te brengen, omdat er niets is vastgelegd. Hierdoor kunnen zij hun argumenten, voor het gebruiken van de camerabewakingsbeelden, onvoldoende weerleggen. Dit zorgt voor veel verwarring en geschillen tussen Sportfondsen Rotterdam en haar personeelsleden.

Op dit moment proberen zij overeenstemmingen te krijgen door onderlinge mondelingen afspraken te maken met hun bezoekers en personeelsleden, zonder daadwerkelijk te weten of het volgens de AVG gebeurt. Het komt erop neer dat er geen vast werkproces is en dat het wordt overgelaten aan toeval; er worden alleen afspraken gemaakt als de bezoekers of het personeel met een klacht komen. Sportfondsen Rotterdam vreest dat zij aansprakelijk kunnen worden gesteld door derden met het gevolg van een bestuurlijke boete.

1.2 Gewenste situatie/verandering

Sportfondsen Rotterdam wil, met in achtneming van de AVG, vaste regels hebben voor haar bezoekers, personeelsleden en de organisatie zelf. Deze regels moeten duidelijk kunnen beschrijven wat er wel of niet is toegestaan met betrekking tot de camerabewakingsbeelden en foto- en videobeelden. Zo willen zij het belangenconflict tussen de bezoekers onderling, het personeel en Sportfondsen Rotterdam aanpakken. Het uitgangspunt is om niet meer aansprakelijk gesteld te kunnen worden door derden en dat de klachten afnemen. Sportfondsen Rotterdam wil kunnen aantonen dat zij volgens de AVG-normen handelen. Het voordeel is dat hiermee een bestuurlijke boete wordt voorkomen en tegelijkertijd rekening wordt gehouden met de klanttevredenheid en klantgerichtheid. Op basis van de bovenstaande punten, zal er een handleiding komen, waarin de relevante regelgevingen van de AVG duidelijk worden beschreven. Zo kan Sportfondsen Rotterdam precies zien hoe zij volgens de AVG kunnen handelen.

1.3 Probleemafbakening

Er wordt in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen camerabewakingsbeelden en beelden als foto’s en video’s, die gemaakt worden door, of in opdracht van Sportfondsen Rotterdam. Vooraf zal er gekeken worden in hoeverre Sportfondsen Rotterdam aansprakelijk gesteld kan worden door foto’s of video’s, die gemaakt zijn door bezoekers. Als Sportfondsen Rotterdam hier **niet** verantwoordelijk voor is, zal dit verder niet meer ter sprake komen in het onderzoek.

De betrokken partijen in dit onderzoek zijn de bezoekers, het personeel en de ingehuurde fotograaf. De AVG staat in het onderzoek centraal, omdat Sportfondsen Rotterdam aangeeft hier onvoldoende op de hoogte van te zijn en zij hier niets over hebben vastgelegd. Bovendien zal er vooraf worden gekeken naar het huidige beleid om inzicht te krijgen in hoeverre zij reeds volgens de AVG handelen.

2. Doelstelling

2.1 Kennisdoel

Inzicht krijgen wat er is vastgelegd in de AVG over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal binnen Sportfondsen Rotterdam. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen camerabewakingsbeelden en beelden die worden genomen tijdens events, zoals foto’s of video’s. Daarnaast zal uiteen worden gezet wat er per partij; personeel, bezoeker of fotograaf is toegestaan.

2.2 Praktijkdoel

Het praktijkdoel is om Sportfondsen Rotterdam duidelijkheid te geven door middel van een handleiding over wat er wel of niet mag gebeuren met het beeldmateriaal. Om dit te bereiken zal er worden gekeken naar de AVG. Het resultaat zal analoog van toepassing zijn voor alle Sportfondsen, omdat zij met hetzelfde probleem kampen; klachten over het maken van foto’s of video’s tijdens events en de opslag van camerabewakingsbeelden tegenover het personeel. Het is de bedoeling dat, op basis van de AVG, er een handleiding komt met duidelijke regelgevingen, die gelden voor de bezoekers en personeelsleden. Het doel is dan ook dat de klachten afnemen. Daarnaast wil Sportfondsen Rotterdam een bestuurlijke boete voorkomen en niet meer aansprakelijk kunnen worden gesteld door derden.

3. Kader

3.1 Juridisch kader

Sportfondsen Rotterdam zet zich in voor een vitaal Nederland, met doelgerichte programma’s en accommodaties. Vanuit een gestroomlijnde organisatie, werken zij samen met gemeenten, maatschappelijke organisaties en andere partners op het brede domein van beweging en welzijn.[[61]](#footnote-61) Om als organisatie dit doel te mogen realiseren, moeten zij zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens van alle bezoekers en personeelsleden. Er zal daarom worden ingezoomd op de AVG. Hieronder zal uitgebreid worden ingegaan op deze wetgeving.

**Van WBP naar AVG**

Sinds 25 mei 2018 heeft de AVG een rechtstreekse werking op alle lidstaten van de Europese Unie (EU). Voor deze verordening was er de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), welke alleen werkte in Nederland. Het verschil is dat er aan de AVG strengere regels en hogere sancties gebonden zijn. Zo moeten er voor alle verwerkingen van persoonsgegevens toestemming worden gevraagd aan de betreffende personen. Voor beeldmateriaal (foto- en videobeelden) geldt dat je niet alleen toestemming moet vragen, echter je moet dit ook kunnen aantonen aan de hand van een toestemmingsverklaring. Deze moeten vervolgens gedocumenteerd worden. [[62]](#footnote-62) Tevens werd in de WBP gesproken van een bewerkingsovereenkomst voor het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal. Momenteel spreken we van een verwerkingsovereenkomst. Hierin worden specifieke afspraken gemaakt, met samenwerkende organisaties, over de omgang van foto- en videobeelden en camerabewakingsbeelden. Wanneer men deze wettelijke regels van de AVG overtreedt, staat er een gigantische sanctie tegenover. Bij de WBP was de maximale boete € 9000, echter bij de AVG kan dit oplopen tot maximaal € 20.000.000 of 4% van de wereldwijde jaaromzet.[[63]](#footnote-63)

Een van de belangrijkste veranderingen voor organisaties is dat er bij de AVG meer nadruk wordt gelegd op de verantwoordelijkheid, om aan te tonen dat men zich aan de wet houdt. Een verantwoordingsplicht ontstaat, zodra er wordt gewerkt met persoonsgegevens. Deze plicht houdt in dat de organisatie moet kunnen aantonen dat er de juiste organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om aan de AVG te voldoen.[[64]](#footnote-64) Sportfondsen Rotterdam heeft dagelijks te maken met het verwerken van persoonsgegevens, waardoor er een verantwoordingsplicht bestaat.

**Centrale begrippen**

Een aantal begrippen zijn belangrijk in dit onderzoek, namelijk *‘verwerking’*, *‘verwerkingsverantwoordelijke’* en *‘verwerker’*.

Sportfondsen Rotterdam heeft dagelijks te maken met het verwerken van persoonsgegevens van haar bezoekers en personeelsleden. In de wet wordt het begrip *‘verwerken’* beschreven als: een bewerking met betrekking tot persoonsgegevens, zoals het verzamelen, vastleggen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, combineren afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.[[65]](#footnote-65) Sportfondsen Rotterdam heeft niet alleen te maken met het verwerken van gegevens, maar zijn hier ook verantwoordelijk voor. Zo beschrijft de wet *‘de verwerkingsverantwoordelijke’*. Een verwerkingsverantwoordelijke kan gezien worden als de organisatie, die de zeggenschap heeft over het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. [[66]](#footnote-66) In het geval van Sportfondsen Rotterdam, hebben zij zoveel mogelijk gegevens nodig van de personen, die lid willen worden van deze sportvereniging met als doel de inschrijving. Er is door de overheid een overzicht gemaakt, hoe een verwerkingsverantwoordelijke moet omgaan met het verwerken van zijn persoonsgegevens *(Zie bijlage 1).* Naast deze verantwoordelijkheid, krijgt Sportfondsen Rotterdam ook te maken met *‘de verwerker’*. Een verwerker kan gezien worden als een afzonderlijk persoon van de organisatie, die deel uitmaakt van de verwerkingsverantwoordelijke. [[67]](#footnote-67) Dit komt ter sprake, wanneer Sportfondsen Rotterdam een fotograaf inhuurt en hij/zij deze foto’s wil verwerken op hen website. Er zal dan eerst worden gecontroleerd of de verwerker de persoonsgegevens voor zichzelf of ten behoeve van de organisatie verstrekt.[[68]](#footnote-68)

**Beeldmateriaal algemeen**

Er wordt in de AVG onderscheid gemaakt tussen beeldmateriaal, welke wordt gebruikt voor identificatie met bijvoorbeeld biometrische gegevens of als een foto een ‘bijzonder persoonsgegeven’ is. Biometrische gegevens worden beschreven als meetgegevens van personen die specifieke eigenschappen bevatten.[[69]](#footnote-69) Hierbij kan gedacht worden aan de iris het netvlies, de geometrie van een handomtrek, stemgeluid, handschrift en de manier dat iemand zich voortbeweegt.[[70]](#footnote-70) Bijzondere persoonsgegevens worden aangemerkt als gegevens omtrent het ras/etniciteit/etnische afkomst en door een foto kunnen deze gegevens worden afgeleid. Kortom, beeldmateriaal met mensen erop, kunnen altijd worden aangemerkt als bijzondere gegevens.

Voor fotomateriaal geldt de volgende richtlijn:

* + Er moet expliciet toestemming aan een persoon worden gevraagd voor het maken en gebruik van beeldmateriaal (foto of video);
  + Het doel, waarvoor het beeldmateriaal wordt gebruikt, moet duidelijk zijn en men moet weten waarop het wordt geplaatst;
  + Een persoon mag zijn of haar toestemming vrijblijvend kunnen intrekken.

Voor camerabewakingsbeelden ligt dit net even iets anders. Zo mogen ondernemers/organisaties alleen camera’s ophangen, indien zij aan zes voorwaarden voldoen. De voorwaarden waaraan moet worden voldaan zijn:

1. Gerechtvaardigd belang; bijvoorbeeld diefstal tegengaan.
2. Noodzaak cameratoezicht; er is geen andere manier om het gewenste doel te bereiken.
3. Privacytoets; de organisatie moet de belangen afwegen van de klanten en de werknemers tegen zijn eigen belang.
4. Data Protection impact assessment (DPIA): een meetinstrument om vooraf de privacy risico’s van een gegevensverwerking in kaart te brengen.
5. Rechten klanten en werknemers; de klant en het personeel moet op de hoogte zijn, waarvoor het doel is dat er camera’s hangen.
6. Tot slot moet er rekening worden gehouden met de bewaartermijn van de beelden. De richtlijn hiervoor is maximaal vier weken, tenzij er een incident is vastgelegd, zoals diefstal. Dan mag de organisatie de beelden bewaren tot het moment dat de zaak is afgehandeld.[[71]](#footnote-71)

Tevens zal de inbreuk op de privacy van bezoekers en het personeel zo klein mogelijk moeten zijn.

**Relevante jurisprudentie voor dit onderzoek:**

Rb. Amsterdam, 25-07-2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:5130](https://www.navigator.nl/document/idb46a8265c32a4207bf7e595b820c5492?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-65d62fdb-4d69-4117-bba7-e9548597b599), waarin staat dat het verspreiden van beeldmateriaal zonder instemming van de personen die zijn afgebeeld, onrechtmatig is, omdat dit een ongerechtvaardigde inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van de afgebeelde persoon.

RB. Amsterdam, 12-10-2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:7397](https://www.navigator.nl/document/idf7512df16f3141ce81ba25c9e7eef7aa?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-6674135d-de68-438d-888f-58610fcbb07a), waarin uitspraak wordt gedaan over de pers/journalist, waarbij mogelijk niet volgens de AVG is gehandeld.

**Beeldmateriaal binnen Sportfondsen Rotterdam**

Wanneer er wordt ingezoomd op het beeldmateriaal, dat gebruikt wordt binnen Sportfondsen Rotterdam, hebben zij te maken met verschillende partijen. Deze partijen zullen hieronder uiteen worden gezet.

Bezoekers

Wanneer Sportfondsen Rotterdam over het algemeen besluit dat fotograferen is toegestaan tijdens events, zal dit expliciet aangegeven moeten worden bij binnenkomst. Hierbij wordt duidelijk aangegeven dat dit alleen is toegestaan voor de privésfeer (zogeheten ‘huishoudelijk gebruik’). Indien de accommodatie een verzoek of klacht ontvangt over door een bezoeker geplaatst beeldmateriaal, wordt aangegeven dat de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij degene die het beeldmateriaal heeft geplaatst. *(Sportfondsen Rotterdam persoonlijke communicatie d.d. 2018)* Daar Sportfondsen Rotterdam niet verantwoordelijk is voor het beeldmateriaal, geplaatst door een bezoeker, zal hier verder in het onderzoek niet meer op in worden gegaan.

Fotograaf

Wanneer zij events hebben als kinderfeestjes of zwemlessen, wordt er regelmatig een fotograaf ingehuurd. Wettelijk gezien heb je te maken met persoonsgegevens als er, door een externe partij, mensen worden gefotografeerd. Om dit te kunnen doen heeft de fotograaf vooraf een verwerkingsovereenkomst nodig met de desbetreffende organisatie.[[72]](#footnote-72) Wanneer de organisatie niets met deze partij heeft afgesloten, handelen zij niet volgens de AVG en riskeren zij een bestuurlijke boete.

De pers

Bij de pers ligt het net even iets anders, deze heeft namelijk “vrije nieuwsgaring”. Dat wil zeggen dat de pers geen toestemming nodig heeft van de organisatie om beeldmateriaal te kunnen verzamelen en publiceren. Wel blijven er natuurlijk uitzonderingen waar zij mee te maken krijgen bij het fotograferen van mensen. Deze wettelijke bepalingen zijn voor de pers/journalistiek opgenomen in de Uitvoeringswet AVG.[[73]](#footnote-73) Sportfondsen Rotterdam kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het beeldmateriaal, dat door de pers wordt verwerkt.

Personeel

Cameratoezicht is iets waar iedereen dagelijks binnen Sportfondsen Rotterdam mee te maken heeft. Het is hierbij de taak van de werkgever dat zij zo min mogelijk worden aangetast in hun privacy. De camerabeelden mogen daarom niet in kleedkamers worden opgehangen en er mogen geel geluidsopnames worden gemaakt. Werknemers behoren de volgende rechten te krijgen:

* + Recht op inzage van de beelden;
  + Recht om vergeten te worden;
  + Recht op beperking van de verwerking;
  + Recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van persoonsgegevens.[[74]](#footnote-74)

3.2 Maatschappelijk kader

Het probleem waar Sportfondsen Rotterdam tegen aanloopt, zien we tegenwoordig veel meer in de maatschappij. Tegenwoordig zijn de meeste mensen zich er niet altijd bewust van dat hun gegevens worden gebruikt of opgeslagen, maar tegelijkertijd zie je dat er toch een hele privacy-discussie over bestaat. Zo blijkt uit het onderzoek, dat de Autoriteit Persoonsgegevens liet doen in het kader van de Dag van de Privacy, dat maar liefst 94% van de Nederlanders zich zorgen maakt over de bescherming van hun persoonsgegevens. Zij vrezen vooral dat hun gegevens in de verkeerde handen vallen.[[75]](#footnote-75) Sportfondsen Rotterdam ziet dit vooral terug in de praktijk, wanneer bezoekers een toestemmingsverklaring moeten invullen en onderteken om akkoord te gaan met foto of videobeelden, die gemaakt worden tijdens events. Bezoekers zouden erg terughoudend en voorzichtig zijn met het invullen van hun gegevens. *(Sportfondsen Rotterdam persoonlijke communicatie d.d. 2018)*

De AVG laat daarom een positieve indruk na, omdat de mensen hierdoor meer rechten hebben gekregen en vanuit de overheid strenger naar instanties en organisaties wordt gekeken. In tegenstelling tot de positieve werking voor mensen, ervaren organisaties juist veel hinder door deze nieuwe wetgeving. Zo blijkt uit het onderzoek van cultuurpsycholoog, Jos van der Lans, dat de privacybescherming soms een obstakel is. Wanneer partijen in beide belangen willen samenwerken en hun kennis met elkaar willen delen, verloopt dit moeizaam. De belangrijkste reden is dan vaak dat het niet mag vanwege de privacywet.[[76]](#footnote-76) Sportfondsen Rotterdam ervaart dit probleem met een ingehuurde fotograaf. Wanneer zij willen samenwerken, moet er eerst een verwerkingsovereenkomst zijn. Als deze er niet is, mag de fotograaf in principe geen foto of beeldmateriaal verzamelen en gebruiken.

Daarnaast wordt geacht dat organisaties, waaronder sportverenigingen, zo zorgvuldig mogelijk omgaan met foto- en videobeelden. Veel sportverenigingen ervaren dit als vervelend, omdat er extra werk voor hen bij komt kijken in de administratie. Zo stelt Daan Hoogendijk van stichting AVG voor verenigingen, dat tegenwoordig overal toestemming voor nodig is, voordat er handelingen mogen worden verricht. [[77]](#footnote-77) Bij Sportfondsen Rotterdam is dit extra van belang, omdat mensen in het zwembad in hun badkleding kunnen rondlopen. Dit maakt dat zij nog voorzichtiger moeten zijn en extra aandacht moeten besteden aan het controleren of zij volgens de AVG handelen.

Als het gaat om camerabewakingsbeelden, wordt er al snel gesproken over schending van de privacy. Zo gebruiken steeds meer organisaties camera’s. De inbreuk van de privacy op mensen is hier groot, terwijl de camera’s preventief bedoeld zijn voor vernielingen of diefstal.[[78]](#footnote-78) Sportfondsen Rotterdam heeft dezelfde intenties met het gebruiken van hun camera’s als de andere organisaties, echter zij krijgen alsnog klachten binnen van hun personeelsleden.

Het komt erop neer dat de AVG voor veel mensen als positief wordt ervaren, omdat zij meer rechten hebben gekregen met betrekking tot hun privacy. Voor organisaties ligt dit anders en wordt de AVG eerder gezien als een obstakel. Het kost hen namelijk meer tijd en meer werk voordat zij hun werkzaamheden optimaal kunnen uitvoeren.

4. Vraagstelling

4.1 Centrale vraag

Hoe kan Sportfondsen Rotterdam, met inachtneming van de AVG, ervoor zorgen dat de belangen van zowel het personeel als van de bezoekers worden gewaarborgd bij de verwerking en het gebruik van beeldmateriaal, gemaakt door of in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?

*4.2 Deelvragen*

1. Wat is er over het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam reeds vastgelegd over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal?
2. In hoeverre handelt Sportfondsen Rotterdam volgens het huidige beleid?
3. Welke eisen stelt de AVG aan de verwerking van beeldmateriaal gemaakt door sportfondsen Rotterdam?
4. Welke eisen stelt de AVG aan de verwerking van beeldmateriaal gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?

5. Methode

5.1 Methode(n) van onderzoek

Per deelvraag zal uiteen worden gezet welke methodes er worden gehanteerd.

*1. Wat is er over het huidige beleid binnen Sportfondsen Rotterdam reeds vastgelegd over het gebruiken en verwerken van beeldmateriaal?*

Voor de eerste vraag zal gebruik worden gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Het is belangrijk te onderzoeken hoe Sportfondsen Rotterdam momenteel omgaat met het verwerken en het gebruik van beeldmateriaal. De vraag luidt eigenlijk: in hoeverre handelen zij reeds volgens de wet, in het kader van de AVG? Om dit te achterhalen zal er een documentenonderzoek plaatsvinden, waarin in ieder geval de volgende documenten geanalyseerd zullen worden: samenwerkingscontracten, verwerkingsovereenkomsten en toestemmingsverklaringen.

*2. In hoeverre handelt Sportfondsen Rotterdam volgens het huidige beleid?*

Als duidelijk is geworden wat er is vastgelegd over het huidige beleid, is het belangrijk om te achterhalen hoe Sportfondsen Rotterdam momenteel hiermee omgaat in de praktijk. Voor deze deelvraag zal daarom gebruik worden gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Ik zal hiervoor vijf personeelsleden en vijf bezoekers van Sportfondsen Rotterdam interviewen. Op deze manier worden de ervaringen van de bezoekers en personeelsleden duidelijk en kan ik zien hoe Sportfondsen Rotterdam reeds volgens hun beleid handelt.

*3. Welke eisen stelt de AVG aan de verwerking van beeldmateriaal gemaakt door sportfondsen Rotterdam?*

Voor de derde vraag zal eveneens gebruik worden gemaakt van een kwalitatief onderzoek, namelijk een literatuuronderzoek. Hierbij zal er grondig worden gekeken naar de AVG door middel van zoveel mogelijk internetbronnen van de overheid. Zo zal er vooral gebruikt worden gemaakt van ‘A*utoriteit persoonsgegevens’[[79]](#footnote-79)*. Hierin kan ik betrouwbare onderzoeken/rapporten vinden en wordt het verdrag zelf ook beschikbaar gesteld op de website. Aan de hand van deze bronnen, zal duidelijk moeten worden hoe Sportfondsen Rotterdam het beste handelingen kan verrichten volgens de AVG in een situatie als zij zelf beeldmateriaal gebruiken of verwerken.

*4. Welke eisen stelt de AVG aan de verwerking van beeldmateriaal gemaakt in opdracht van Sportfondsen Rotterdam?*

Ook voor de vierde vraag zal er een kwalitatief onderzoek worden ingezet. Het verschil met deelvraag twee is dat hier specifiek gekeken wordt naar partijen, die worden ingezet door Sportfondsen Rotterdam om beeldmateriaal te verzamelen. Hiervoor zal eveneens een literatuuronderzoek nodig zijn, omdat er in ieder geval gebruik zal worden gemaakt van dezelfde bron als in deelvraag twee; ‘*Autoriteit persoonsgegevens’.*

5.2 Kwaliteit van de gegevens

*Interviews:* Om de kwaliteit te waarborgen zullen de interviews controleerbaar worden gemaakt door middel van een geluidsopname. Deze kunnen achteraf teruggeluisterd worden, waardoor er minder mis kan gaan bij het verwerken van de resultaten. De interviews zullen vervolgens worden uitgewerkt in een bestand, welke achteraf worden gecontroleerd door mijn opdrachtgever. Daarnaast zullen er minimaal tien interviews worden afgenomen, waardoor ik zoveel mogelijk informatie heb om tot een goed resultaat te kunnen komen.

*Bronnen:* Om de validiteit te bepalen van de bronnen, die ik voor het onderzoek wil gebruiken, zal ik mijn informatie van het intranet halen. Alleen werknemers binnen Sportfondsen Rotterdam kunnen hier gebruik van maken. Dit zorgt ervoor dat de informatie voor mijn onderzoek betrouwbaar is. Daarnaast zal ik zoveel mogelijk informatie halen van *‘Autoriteit persoonsgegevens’*. Deze website wordt beheerd door de overheid, wat maakt dat het een betrouwbare bron is. Tevens zijn hier veel bruikbare onderzoeken en jurisprudentie op te vinden over de AVG. De overige bronnen zullen bespreekbaar worden gemaakt met de opdrachtgever.

*Documentenonderzoek*: De documenten, die gebruikt worden voor dit onderzoek, zullen uit het systeem worden gehaald van Sportfondsen Rotterdam, welke worden beheerd door hun administratie. Dat wil zeggen dat deze gegevens en bestanden naar waarheid zijn ingevuld. Dit geeft bevestiging over de validiteit van de gegevens. Daarnaast zal ik deze informatie digitaal bewaren op mijn laptop. Hier maak ik een map aan, waarin al de gegevens en informatie over en van Sportfondsen Rotterdam bewaard zullen worden. Op deze laptop zit een wachtwoord, waardoor alleen ik in het systeem kan komen.

5.3 Analyse van de gegevens

Alle gegevens en informatie die ik aan de hand van mijn onderzoeksmethodes verzamel, zullen door middel van kwalitatieve onderzoekstechnieken worden geanalyseerd. Dat wil zeggen dat er wordt gekeken naar de waarnemingen en achterliggende overtuigingen van mensen. Op deze manier zullen de bestaande of nieuwe theorieën van Sportfondsen Rotterdam worden onderbouwd en aangevuld. Om dit te bereiken zullen er interviews worden afgenomen. De interviews zullen worden uitgewerkt in een transcript, welke worden toegevoegd in de bijlage.

6. Interventie

6.1 Beschrijving interventie

Als interventie voor Sportfondsen Rotterdam, zal er een handleiding worden gemaakt op basis van de resultaten. Dit zal door middel van een presentatie worden toegelicht. Na de presentatie kunnen er vragen worden gesteld over de inhoud. De resultaten dienen inzicht en helderheid te geven aan de werkwijze van Sportfondsen Rotterdam over het huidige beleid en de waarnemen van hun bezoekers en personeelsleden. Het is de bedoeling dat Sportfondsen Rotterdam dan precies kan zien hoe ze het beste kunnen handelen volgens de AVG. Per situatie zal dit uiteen worden gezet.

7. Projectorganisatie

7.1 Planning

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activiteit | Datum | Gemaakte afspraken |
| Interviewvragen opstellen | 4 maart 2019 | Niet van toepassing |
| Overleg met opdrachtgever | 19 maart 2019 | Het plan van aanpak zal worden besproken. Daarnaast zal gezamenlijk worden beken of de interviewvragen inhoudelijk voldoen aan hetgeen wat er onderzocht wordt. |
| Interviews inplannen | 20 maart 2019 | Vandaag zullen er afspraken worden ingepland met vier bezoekers en vier personeelsleden van Sportfondsen Rotterdam om een interview af te leggen. |
| Dossiers analyseren | 22 maart 2019 | Vandaag zal het volgende worden opgezocht:   * Wat voor overeenkomst zijn er al tussen Sportfondsen Rotterdam en de samenwerkende organisaties als het gaat om de opslag, het verwerken en het gebruiken van beeldmateriaal? * Hoeveel klanten heeft Sportfondsen Rotterdam? * Wat voor regelgevingen met betrekking tot de opslag, het verwerken en gebruiken van beeldmateriaal past sportfondsen Rotterdam op dit moment toe in het werkproces? |
| Overleg met opdrachtgever | 2 april 2019 | De gevonden gegevens zullen vandaag worden besproken met de opdrachtgever. Mogelijk nog informatie wijzigen of toevoegen aan de hand van het gesprek. |
| Literatuuronderzoek | 8 april 2019 | Op 21 maart zal er een literatuur plaatsvinden |
| Overleg met opdrachtgever | 12 april 2019 | Op 12 april 2019 zal er een evaluatie plaatsvinden met de opdrachtgever. De bedoeling is dat er wordt gekeken naar de voortgang van het onderzoek en dat er vragen kunnen worden gesteld. |

7.2 Organisatie en samenwerking en informatiebeheer en monitoren van de planning

Voor het uitvoeren van het onderzoek, is mijn opdrachtgever vijf dagen in de week telefonisch en per email te bereiken. Om de twee weken zal ik minimaal één keer op het kantoor langskomen, zodat we onze vragen aan elkaar kwijt kunnen, indien dit nodig is. De interviews met interne- en externe partijen zullen op de locatie van Sportfondsen Rotterdam worden afgenomen. Het uitwisselen van informatie met partijen zal door middel van een een-op-een gesprek bekend worden gemaakt. Daarnaast zal ik in ieder geval vijf dagen in de week thuis aan het onderzoek werken. Indien het dringend nodig is om naar het kantoor te gaan, kan dat op ieder moment van de dag, vijf dagen in de week. Het is belangrijk dat ik dit eerst aan mijn opdrachtgever door communiceer.

7.3 Faciliteiten

Voor het uitvoeren van het onderzoek, zal ik verschillende faciliteiten nodig hebben. Zo zal ik gebruik maken van het intranet van Sportfondsen Rotterdam en dien ik toegang te krijgen tot bepaalde documenten uit de administratie. Er zijn hierover afspraken gemaakt met de opdrachtgever, dat ik hem vooraf aangeef hier gebruik van te willen maken.

Literatuurlijst

**Elektronische bronnen:**

‘De AVG, hoe zit het precies?’, KVK, KVK.nl (Zoek op AVG) bekeken op 14 februari 2019.

‘Privacy Reglement’, Sportfondsen Rotterdam, Sportfondsenrotterdam.nl (Zoek op Privacyreglement) bekeken op 14 februari 2019.

‘Voor een vitaal Nederland’, Sportfondsen, Sportfondsen.nl (Zoek op vitaal Nederland) bekeken op 19 februari 2019.

‘Algemene informatie AVG’, Autoriteitpersoonsgegevens, Autoriteitpersoonsgegevens.nl (Zoek op AVG) bekeken op 22 februari 2019.

‘Verschil tussen de AVG EPV en WBP’, Acanthis, Acanthis.nl (Zoek op verschil AVG en WBP) bekeken op 22 februari 2019.

‘Verantwoordingsplicht, Autoriteitpersoonsgegevens, Autoriteitpersoonsgegevens.nl (Zoek op verantwoordingsplicht) bekeken op 22 februari 2019).

‘Verwerkingsverantwoordelijk of verwerker’, Kneppelhout Korthals Advocaten, Kneppelhout.nl (Zoek op verschil verwerkingsverantwoordelijke en verwerker) bekeken op 22 februari 2019.

‘Autoriteit persoonsgegevens’, Dirkzwager, Dirkzwager.nl (Zoek op bijzondere persoonsgegevens) bekeken op 22 februari 2019.

‘Cameratoezicht’ Autoriteitpersoonsgegevens, Autoriteitpersoonsgegevens.nl (Zoek op camerabewaking) bekeken op 23 februari 2019.

‘Verwekeringsovereenkomst’ Justitia, Justitia.nl (Zoek op verwerkingsovereenkomst) bekeken op 14 maart 2019.

‘Kan je als fotojournalist nog wel fotograferen als de AVG is ingevoerd?’, Denieuwereporter, Denieuwereporter.nl (Zoek op vrije nieuwsgaring) bekeken op 22 februari 2019.

‘Nederlanders bezorgd over privacy’, Digitaleoverheid, Digitaleoverheid.nl (Zoek op privacy) bekeken op 23 februari 2019.

**Literatuurlijst:**

Van der Lans 2018

J. van der Lans, ‘*AVG disproportioneel en contraproductief’*, *Sociale Vraagstukken* 2 juni 2018.

Rosman 2018

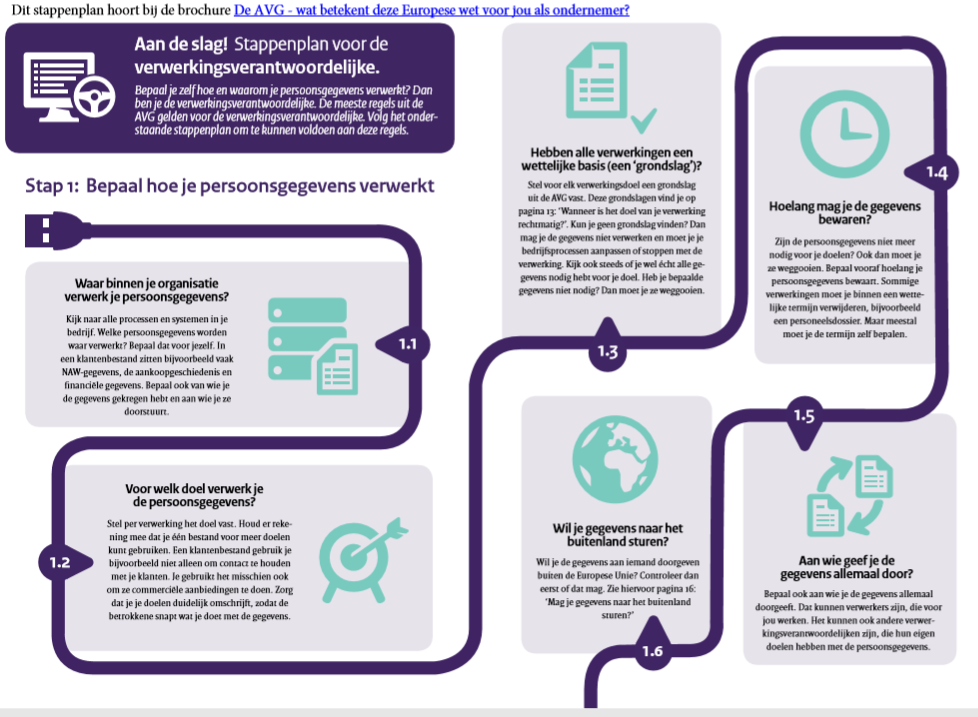
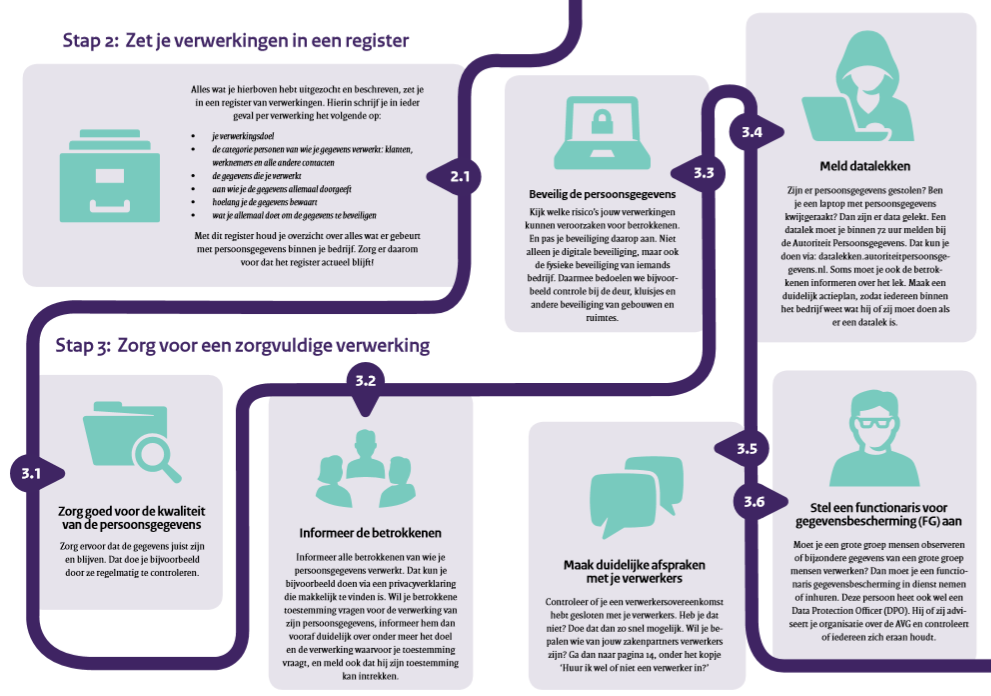
Ceryl Rosman, *‘Duizenden sportclubs nog niet klaar voor nieuwe Privacywet’ AD* 3 april 2018.

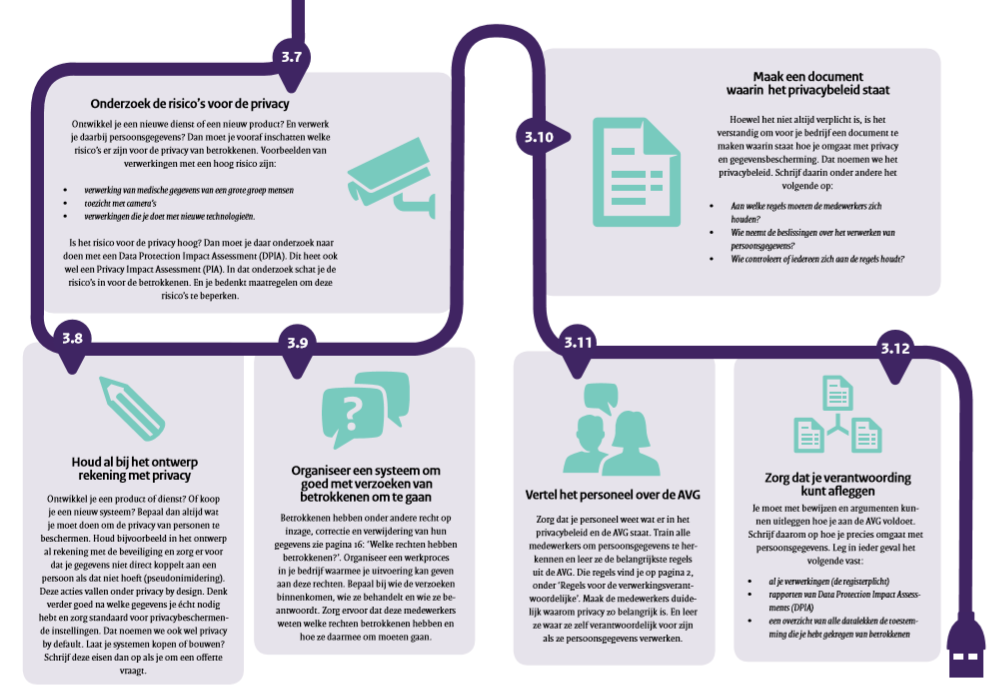
**Jurisprudentielijst:**

RB. Amsterdam, 25 juli 2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:5130](https://www.navigator.nl/document/idb46a8265c32a4207bf7e595b820c5492?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-65d62fdb-4d69-4117-bba7-e9548597b599)

RB. Amsterdam, 12 oktober 2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:7397](https://www.navigator.nl/document/idf7512df16f3141ce81ba25c9e7eef7aa?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-6674135d-de68-438d-888f-58610fcbb07a)

Bijlagen

Bijlage 1



1. Kvk.nl > advies en inspiratie > AVG. Bekeken op 14 februari 2019. [↑](#footnote-ref-1)
2. Sportfondsenrotterdam.nl > menu > organisatie > privacyreglement. Bekeken op 14 februari 2019. [↑](#footnote-ref-2)
3. Sportfondsen.nl > menu > over Sportfondsen > vitaal Nederland. Bekeken op 19 februari 2019. [↑](#footnote-ref-3)
4. Art. 4 AVG. [↑](#footnote-ref-4)
5. Art. 83 lid 6 AVG. [↑](#footnote-ref-5)
6. Art. 5 lid 2 AVG. [↑](#footnote-ref-6)
7. Art. 4 onder 2 AVG. [↑](#footnote-ref-7)
8. Art. 4 onder 7 AVG. [↑](#footnote-ref-8)
9. Art 4 onder 8 AVG. [↑](#footnote-ref-9)
10. Art. 4 lid 14 AVG. [↑](#footnote-ref-10)
11. Art. 4 onder 14 AVG. [↑](#footnote-ref-11)
12. Art. 7 lid 1 AVG. [↑](#footnote-ref-12)
13. Art, 13 lid 1 sub c AVG. [↑](#footnote-ref-13)
14. Art 7 lid 3 AVG. [↑](#footnote-ref-14)
15. Art. 5 lid 1 sub e AVG. [↑](#footnote-ref-15)
16. Art. 17 lid 1 sub a AVG. [↑](#footnote-ref-16)
17. Art. 17 lid 1 sub c AVG. [↑](#footnote-ref-17)
18. Art. 6 lid 1 sub f AVG. [↑](#footnote-ref-18)
19. Art. 6 lid 1 sub d AVG. [↑](#footnote-ref-19)
20. Art. 6 lid 1 sub f AVG. [↑](#footnote-ref-20)
21. Art. 35 AVG. [↑](#footnote-ref-21)
22. Art. 12 AVG. [↑](#footnote-ref-22)
23. Autoriteitpersoonsgegevens.nl> onderwerpen>cameratoezicht. Bekeken op 23 febuari 2019. [↑](#footnote-ref-23)
24. Sportfondsen Rotterdam persoonlijke communicatie d.d. 2018. [↑](#footnote-ref-24)
25. Rijksoverheid handleiding AVG, p. 66. [↑](#footnote-ref-25)
26. Art. 10 EVRM. [↑](#footnote-ref-26)
27. De Nieuwereporter, mei 2018, bekeken op 23 februari 2019. [↑](#footnote-ref-27)
28. Autoriteitpersoonsgegevens.nl > onderwerpen > cameratoezicht > cameratoezicht op de werkplek. Bekeken op 23 februari 2019. [↑](#footnote-ref-28)
29. Digitaleoverheid, 31 januari 2019, geraadpleegd op 24 februari 2019. [↑](#footnote-ref-29)
30. Sportfondsen Rotterdam persoonlijke communicatie d.d. 2019. [↑](#footnote-ref-30)
31. Trouw, 24 november 2018, geraadpleegd op 25 juli 2019. [↑](#footnote-ref-31)
32. Sociale vraagstukken, 2 juni 2018, geraadpleegd op 24 februari 2019. [↑](#footnote-ref-32)
33. AD, april 2018, geraadpleegd op 14 maart 2019. [↑](#footnote-ref-33)
34. Autoriteitpersoonsgegevens.nl > onderwerpen > cameratoezicht > cameratoezicht op de werkplek. Bekeken op 14 maart 2019. [↑](#footnote-ref-34)
35. Flight, 22 september 2016. [↑](#footnote-ref-35)
36. Sportfondsen Rotterdam persoonlijke communicatie d.d. 2019. [↑](#footnote-ref-36)
37. Zie bijlage 4, toestemmingsverklaring. [↑](#footnote-ref-37)
38. Rijksoverheid handleiding AVG, p. 66 [↑](#footnote-ref-38)
39. Zie bijlage 5, verwerkingsovereenkomst. [↑](#footnote-ref-39)
40. Zie bijlage 6, huisregels/toegangsvoorwaarden. [↑](#footnote-ref-40)
41. Zie bijlage 7, cameratoezicht protocol. [↑](#footnote-ref-41)
42. Sportfondsen Rotterdam persoonlijke communicatie d.d. 2019. [↑](#footnote-ref-42)
43. Art. 4 onder 8 AVG. [↑](#footnote-ref-43)
44. Art. 5 lid 1 AVG. [↑](#footnote-ref-44)
45. Autoriteitpersoonsgegevens.nl > over privacy > persoonsgegevens > bewaren van persoonsgegevens. Bekeken op 1 mei 2019. [↑](#footnote-ref-45)
46. Rijksoverheid, Handleiding AVG, p. 40. [↑](#footnote-ref-46)
47. Rb 25 juli 2018, [ECLI:NL:RBAMS:2018:5130](https://www.navigator.nl/document/idb46a8265c32a4207bf7e595b820c5492?ctx=WKNL_CSL_10000001&anchor=id-65d62fdb-4d69-4117-bba7-e9548597b599). [↑](#footnote-ref-47)
48. Knhb, 12 september 2017, bekeken op 1 mei 2019. [↑](#footnote-ref-48)
49. DAS 2018, p. 8. [↑](#footnote-ref-49)
50. Art. 17 AVG. [↑](#footnote-ref-50)
51. Rodenburg 2018, p. 20. [↑](#footnote-ref-51)
52. Art. 21 lid 1 AVG. [↑](#footnote-ref-52)
53. Handleiding AVG, bekeken op 1 mei 2019. [↑](#footnote-ref-53)
54. Art. 28 AVG. [↑](#footnote-ref-54)
55. Rijksoverheid, Handleiding AVG, p. 34. [↑](#footnote-ref-55)
56. Rijksoverheid, Handleiding AVG, p. 18. [↑](#footnote-ref-56)
57. Art. 28 AVG. [↑](#footnote-ref-57)
58. Art. 30 lid 1 sub a t/g, AVG. [↑](#footnote-ref-58)
59. Kvk, bekeken op 14 februari 2019. [↑](#footnote-ref-59)
60. Sportfondsenrotterdam, 2019, bekeken op 14 februari 2019. [↑](#footnote-ref-60)
61. Sportfondsen Nederland, 2019, geraadpleegd op 19 februari 2019. [↑](#footnote-ref-61)
62. Autoriteitpersoonsgegevens, geraadpleegd op 12 maart 2019. [↑](#footnote-ref-62)
63. Acanthis, 8 februari 2018, geraadpleegd op 22 februari 2019. [↑](#footnote-ref-63)
64. Autoriteitpersoonsgegevens, geraadpleegd op 22 februari 2019. [↑](#footnote-ref-64)
65. Artikel 4 onder 2 AVG [↑](#footnote-ref-65)
66. Kneppelhout, geraadpleegd op 22 februari 2019. [↑](#footnote-ref-66)
67. Artikel 4 onder 8 AVG [↑](#footnote-ref-67)
68. Kneppelhout, geraadpleegd op 22 februari 2019. [↑](#footnote-ref-68)
69. Artikel 4 lid 14 AVG [↑](#footnote-ref-69)
70. Dirkzwager, geraadpleegd op 22 februari 2019. [↑](#footnote-ref-70)
71. Autoriteitpersoonsgegevens, geraadpleegd op 22 februari 2019. [↑](#footnote-ref-71)
72. Justitia, geraadpleegd op 14 maart 2019. [↑](#footnote-ref-72)
73. Denieuwereporter, mei 2018, geraadpleegd op 23 februari 2019. [↑](#footnote-ref-73)
74. Autoriteitpersoonsgegevens, geraadpleegd op 23 februari 2019. [↑](#footnote-ref-74)
75. Digitaleoverheid, 31 januari 2019, geraadpleegd op 24 februari 2019. [↑](#footnote-ref-75)
76. Socialevraagstukken, 2 juni 2018, geraadpleegd op 24 februari 2019. [↑](#footnote-ref-76)
77. AD, april 2018, geraadpleegd op 14 maart 2019. [↑](#footnote-ref-77)
78. Autoriteitpersoonsgegevens, geraadpleegd op 14 maart 2019. [↑](#footnote-ref-78)
79. Autoriteitpersoonsgegevens, geraadpleegd op 23 februari 2019. [↑](#footnote-ref-79)