

## **Slechts 1 op de 7 bedrijven respecteert jouw ‘recht van inzage’ Vier jaar na de invoering van de GDPR, neemt MultiMinds bedrijven onder de loep.**

Aalst, 24 mei 2022. Heb jij inzicht in welke data bedrijven over jou bijhouden? Volgens de GDPR-wetgeving heb je er recht op. Maar in de praktijk geeft slechts 14% van de bedrijven je tijdig en correct inzage in de persoonsgegevens die ze bijhouden. Dat blijkt uit een onderzoek uitgevoerd bij een 70-tal bedrijven, door [MultiMinds](#), één van de Belgische koplopers in digitale data-analyse. *“Zelfs vier jaar na de invoering van de GDPR-wetgeving, loopt het helaas nog al te vaak fout. Bedrijven antwoorden niet binnen de opgelegde termijn of geven onvolledige antwoorden op aanvragen voor inzage van persoonsgegevens. Vooral bedrijven met een geautomatiseerd proces slagen er wél in om aan de regels te voldoen,”* aldus Siegert Dierickx, medeoprichter van MultiMinds.

Morgen (25 mei) is het exact 4 jaar geleden dat de GDPR-wetgeving ingevoerd werd in België. Deze ‘General Data Protection Regulation’ of ‘Algemene Verordening Gegevensbescherming’ in het Nederlands, is een privacywetgeving die de gegevens van Europese burgers beter moet beschermen. Die wet schrijft onder andere voor dat individuen het recht hebben om van bedrijven te eisen dat hun gegevens worden gewist als ze niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze verzameld werden. Van supermarkten tot online retailers, van telecomoperatoren tot banken, in de praktijk slagen weinig bedrijven er in om het ‘recht van inzage’ volgens de regels te beantwoorden.

### **Een kwart van de aanvragen bleef onbeantwoord**

Uit de 118 aanvragen bij 69 bedrijven blijkt dat 67% de aanvraag binnen de wettelijke termijn van 1 maand beantwoordt. Bijna 9% antwoordt te laat en maar liefst 1 op 4 antwoordt helemaal niet. Nog zorgwekkender is de kwaliteit van de antwoorden: bij 4 op de 5 antwoorden wordt de data niet of onvolledig aangeleverd.

*“Dit is een verontrustend resultaat,”* aldus Siegert Dierickx, medeoprichter van MultiMinds. *“Veel bedrijven lijken op het eerste zicht, via de privacypagina’s op hun website, de wetgeving te respecteren. In de praktijk zien we echter dat voornamelijk bedrijven met een éénduidig proces en een geautomatiseerd datamanagementsysteem er in slagen om de regels ook effectief na te leven.”*

Van alle aanvragen tot inzage in de persoonsgegevens slaagt slechts 14% van de bedrijven er in om de data tijdig en volledig aan te leveren. Opvallend is dat de meeste voorbeeldbedrijven die er wél in slagen, een volautomatisch proces achter het aanvraagformulier geïnstalleerd hebben. Bij organisaties waarbij de responstijd, de datakwaliteit en de klantenervaring afhankelijk is van manuele tussenstappen en menselijke tussenkomst, loopt het helaas vaker fout.

*“Voor ons is data een middel om goede klantenervaringen te creëren. De klantendata – en dus het recht van inzage – respecteren is daar een essentieel onderdeel van. Het toont respect voor je klanten”,* vertelt Dierickx. *“De GDPR-wetgeving is bovendien erg streng: boetes kunnen oplopen tot 20 miljoen euro of 4% van de omzet. Daarom zijn we verbaasd dat zoveel ondernemingen het risico lopen op een potentiële veroordeling en bijhorende reputatieschade.*

*Zelfs één individu kan een juridische strijd aangaan met die bedrijven. Klantendata beveiligen en de privacywetgeving naleven zou even prioritair moeten zijn als cyberbeveiliging.”*

### **Methodologie**

Het onderzoek werd uitgevoerd van februari tot april 2022 door 17 MultiMinds-collega's die via 118 aanvragen hun recht van inzage afdwongen bij 69 verschillende bedrijven waarbij ze persoonlijk klant zijn. De aanvragen gingen uit van drie basisvragen: (1) Welke informatie heeft u van mij? (2) Hoe gebruikt u die? (3) Met wie deelt u deze informatie? De aanvragen werden zorgvuldig geanalyseerd volgens vooraf bepaalde parameters over het aanvraagproces, de responstijd en de volledigheid van het antwoord.

### **Voor meer informatie (enkel voor de pers, niet voor publicatie):**

Wavemakers PR - Nele De Klerck, [nele@wavemakers.eu](mailto:nele@wavemakers.eu), +32 479 59 00 42.

--- Einde van het persbericht---

### **Over MultiMinds**

MultiMinds is één van de Belgische koplopers in België op het vlak van digitale data-analyse. Het bedrijf uit Aalst werd opgericht in 2014 en telt 19 medewerkers. MultiMinds ontsluit, analyseert en activeert sindsdien digitale en offline data om de klantenervaring bij verschillende bedrijven te optimaliseren. Als een onafhankelijk data-agentschap staan ze voor transparante conclusies en eerlijk advies. Dankzij hun no-nonsense aanpak bouwen ze een vertrouwensrelatie op met hun klanten, waarvoor ze gap-analyse, data-optimalisatie, training, coaching en online tools aanbieden. MultiMinds werkte al eerder voor bedrijven als UZ Gent, Colruyt Group, L'Oreal, B-rail, Unicef en Partenamut. Voor meer informatie: [www.multiminds.eu](http://www.multiminds.eu)