

Aan: Geldfit Nederland
Via
Onze ref. : SPF20200221
Datum : 21 februari 2020
Betreft : Zorgen over de omgang met persoonsgegevens en privacy door Geldfit

Geachte heer, mevrouw,

u ontvangt deze brief van Stichting Privacy First. We maken ons zorgen maken over de omgang met persoonsgegevens en privacy door uw organisatie Geldfit. In deze brief uiten we deze in de hoop dat onze zorgen snel weggenomen worden. Tot die tijd vragen we u terughoudend te zijn met het verzamelen en verwerken van gegevens.

Stichting Privacy First is opgericht in 2008 en zet zich in voor het behouden en bevorderen van het recht op privacy, alsmede de persoonlijke vrijheid van leefomgeving. We zetten ons in middels campagnes, rechtszaken of het signaleren van problemen, zoals in deze casus. We zetten ons in voor het principe dat iemand zijn eigen keuzes moet kunnen maken in een vrije omgeving. Het belang van de persoon staat in deze voorop. Een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en naleving van de privacywetgeving is slechts een begin.¹

Het bereiken van maatschappelijke doelen moet samengaan met bescherming van het recht op privacy en bescherming de persoonlijke levenssfeer. Organisaties die een grotere verantwoordelijkheid dragen, bijvoorbeeld doordat zij invloed kunnen hebben op kwetsbare personen, moeten een stap verder zetten.

Over Geldfit

Volgens uw informatie helpt Geldfit mensen om financieel gezond te blijven óf te worden. Hiervoor hebt u een website waarmee mensen kunnen testen of zij (problematische) schulden hebben. Na het invullen van de test verwijst uw site op naar loketten bij partijen waar deze persoon diensten van afneemt.² Door hen te benaderen kan de persoon geholpen worden. U geeft aan het bezoek aan de website anoniem is, en daarmee is te verwachten dat ook de test anoniem wordt uitgevoerd.³

¹ Hoe wij hier over denken vindt u in onze beginselen en onze visie op www.privacyfirst.nl.

² <https://geldfit.nl/test/1/>

³ <https://geldfit.nl/over/privacy/>

Mensen met schulden zullen in toenemende mate naar uw website geleid worden. Uw organisatie is onderdeel van de 'Nationale Schuldhulproute', "één weg naar passende schuldhulp, voor alle mensen in Nederland." Uw organisatie speelt daarbij een belangrijke rol, immers "die route begint bij partner Geldfit.nl, waar mensen passende hulp vinden bij (beginnende) schulden."^{4 5}

Onze zorgen

Uw doelgroep bestaat uit mensen in een kwetsbare positie, doordat zij in een financiële ongezonde positie verkeren.⁶ Persoonsgegevens van deze personen, al dan niet verwerkt in profielen, kunnen stigmatisering, uitsluiting of ongewenste beïnvloeding in de hand werken. Partijen die de beschikking hebben over deze gegevens kunnen, door combinatie met andere gegevens, eenvoudig profielen op persoonsniveau herleiden.

Privacywetgeving gaat uit van de bescherming van de rechten en vrijheden van personen om hun persoonlijke levenssfeer te beschermen. Daarbij moet de persoon zelf kunnen aangeven wanneer zijn persoonlijke levenssfeer ongewenst wordt betreden. Organisaties rondom personen in kwetsbare posities moeten extra voorzichtig zijn hoe zij omgaan met persoonsgegevens en de belangen van de betrokken personen voorop zetten.

Uit de informatie die u op uw website(s) deelt en de gebruikte techniek ontstaat het beeld dat Geldfit onvoldoende bescherming biedt aan gebruikers van de website en de test.

Op basis van de informatie die u verstrekt zijn onze zorgen:

1. Voorlichting en transparantie geven geen vertrouwen

U vraagt uw doelgroep u te vertrouwen. Dat doet u middels uw privacy statement. Informatie naar een persoon heeft mede als doel dat deze zich kan overtuigen of hij zijn gegevens wel moet verstrekken aan deze partij. We vinden het dan ook opmerkelijk dat u bezoekers van uw site als volgt informeert: "Met persoonlijke gegevens moet je voorzichtig omgaan. *Geldfit houdt zich daarom altijd aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.*"⁷ We brengen in herinnering dat de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking is getreden per 25 mei 2016 en van toepassing is sinds 25 mei 2018.

Mogelijk is dit onderdeel van de site aan uw aandacht ontsnapt. Mogelijk is het een teken dat uw organisatie privacybescherming niet de hoogste prioriteit geeft. Ze versterkt rechten van betrokkene en benoemt expliciet verantwoordelijkheden voor verwerkingsverantwoordelijken als het gaat om

⁴ <https://www.nvb.nl/themas/bank-maatschappij/nederlandse-schuldhulproute/>

⁵ De rol wordt nog prominenter beschreven op <https://geldfitnederland.nl/>: "Geldfit.nl is het consumentenmerk en **backbone** van de Nederlandse Schuldhulproute, de scan- en wegwijzer"

⁶ De *Geldfit doelgroep* zijn Nederlanders in een fragiele financiële situatie en/of met beginnende financiële problemen, <https://geldfitnederland.nl/over/>

⁷ <https://geldfit.nl/over/privacy/>. Daarnaast is 'zorgvuldig' een kernwaarde: " Geldfit gaat zorgvuldig om met financiën, data en persoonsgegevens" <https://geldfitnederland.nl/over/>

transparantie, toepassen van privacy by design en privacy by default. In de praktijk blijkt de AVG een hoge beschermingsniveau te kennen dan de Wbp, waar u aan zegt te voldoen. Op basis van deze informatie zou een persoon zijn vertrouwen en daarmee gegevens niet moeten geven.

Bij het informeren van personen verdient ook de context van het initiatief aandacht. Opvallend vinden we de nadruk op de effectiviteit en sturing en daarmee op het behalen van bedrijfsdoelen in communicatie over de Nationale Schuldhulproute. De NVB vertelt hierover: "De nadruk ligt op het verhogen van de conversies en het aantonen van de effectiviteit van interventies. Partners die aansluiten, zoals gemeenten en toeleiders als telecom- en energiebedrijven, krijgen hulp om klanten te identificeren en te activeren"⁸ en "is gericht op maximale effectiviteit – door continu meten en bijsturen." Een risico van deze doeleinden is dat gedragingen meer en meer gemeten en vervolgens beïnvloed gaan worden. In de bewoordingen lijkt de positie en het belang van organisaties en bedrijven voorop te staan. Het versterken van de positie van de betrokken persoon lijkt een ondergeschikte rol te hebben.

2. Lekt uw site informatie?

Uw website maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine stukjes tekst waarmee informatie over het gebruik van de site wordt gemonitord. Uw pagina biedt cookies in verschillende categorieën, noodzakelijke cookies (7 stuks), voorkeuren (1), voor statistieken (14) en marketing (11).⁹ Ook bevat het twee ongeclassificeerde cookies, waaronder een cookie van wijzeringeldzaken.nl.

Deze website maakt gebruik van cookies

Wij gebruiken cookies om onze website beter te laten werken en om te kunnen zien wat je gedrag is op deze website. Zo gebruiken we onder andere cookies van partners, zodat je het filmpje kunt bekijken, teksten voor kunt laten lezen en gebruik kunt maken van de chat. Je gaat akkoord met onze cookies als je deze website blijft gebruiken.

Noodzakelijk Voorkeuren Statistieken Marketing

Cookieverklaring	Over cookies				
Noodzakelijk (7)			de website te optimaliseren.		
Voorkeuren (1)	NID	Google	Registreert een uniek ID die het apparaat van een terugkerende gebruiker identificeert. Het ID wordt gebruikt	6 maanden	HTTP
Statistieken (14)					
Marketing (11)					
Niet geclassificeerd (2)					

Cookieverklaring laatst bijgewerkt op 24-1-2020 door [Cookiebot](#)

⁸ Deze zin roept vragen op over de anonimiteit van personen

⁹ Overzicht afkomstig van de cookiemelding

Door het gebruik van deze cookies ontstaat het risico dat alsnog informatie van uw doelgroep bekend raakt buiten de strikt noodzakelijke personen of organisaties. Het bezoeken van de website en (herhaaldelijk) volgen van de test wordt geregistreerd. U verwijst naar privacyvriendelijke instellingen van Google-analytics. Deze instellingen zijn niet te controleren voor een buitenstaander. Ook is het een vraag of het voldoende bescherming tegen tracking biedt.

Een site die gevoelige gegevens vraagt van personen moet de schijn van het weglekken van gegevens voorkomen. Marketingcookies, tracking cookies en cookies van andere partijen horen niet thuis op een website als de uwe. Al eerder zijn overheden en ziekenhuizen hiervoor op hun vingers getikt.¹⁰ Mocht u gebruiksgegevens toch willen benutten dan zijn alternatieven voorhanden waarmee u in uw informatiebehoefte kunt voorzien.

3. Geen gegevensbescherming door ontwerp: datahonger

Onderdeel van de test is het ingeven van de postcode. Deze postcode staat centraal: "De basis voor Geldfit.nl is de eerder door SchuldHulpMaatje ontwikkelde Postcode Preventie Aanpak (PPA). Hiermee is op postcode niveau inzichtelijk waar schuldenproblematiek speelt en in welke mate."¹¹ U vraagt naar de postcode bestaande uit 4 cijfers en 2 letters.¹² Met deze vraag ontvangt u méér informatie dan nodig is. Deze nauwkeurigheid is overbodig omdat uw hulpverlening zich op minimaal wijkniveau zal organiseren, zoals u aangeeft. De postcode zou dan ook maximaal de vier cijfers moeten bevatten.

Met de postcode kan de woonlocatie van een persoon met redelijke nauwkeurigheid worden vastgesteld. Een Nederlandse postcode bestaat uit 4 cijfers en 2 letters.¹³

- De eerste twee cijfers verwijzen naar de betreffende geografische regio
- De laatste twee cijfers duiden op een kleine woonplaats of wijk binnen een grote plaats
- De letters verwijzen naar een groep van ongeveer 25 woningen, bedrijfspanden of postbussen.¹⁴

¹⁰ Vergelijk ook: 'AP: ziekenhuiswebsites volgen in strijd met wet bezoekers via cookies', 23 juni 2016, <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/ap-ziekenhuiswebsites-volgen-strijd-met-wet-bezoekers-cookies>

¹¹ Op <https://eerstehulpbijschulden.nl/> kan op postcode 6 niveau nagezocht worden wat het schulden-risicoprofiel is. Bijvoorbeeld 'Score 3, Minder dan gemiddelde schuldenproblematiek', of 'Score 7: Schuldenproblematiek is bovengemiddeld in deze postcode'.

¹² Het aantal karakters wordt niet afgedwongen, maar het veld bestaat uit 6 tekens en ook het pre-fill voorbeeld bestaat uit 6 tekens. Minder tekens ingeven wordt daarmee niet gepromoot.

¹³ <https://www.postnl.nl/klantenservice/algemene-vragen/opbouw-postcode>

¹⁴ Een controle op [postnl.nl](https://www.postnl.nl/) laat zien dat het eerder gaat om groepen tot ongeveer 50 woningen doordat beide zijden van een straat dezelfde postcode hebben

Omdat informatie op wijkniveau bij een persoon terugkomt, is deze uitvraag overmatig en daarmee in strijd met de wet. Het leidt tot gedetailleerde informatie over de schuldenpositie van een persoon waarmee het risico op identificatie sterk toeneemt.¹⁵

4. Anonieme data als onderdeel van het bedrijfsmodel

Geldfit is een merk van Geldfit Nederland. Geldfit Nederland biedt diensten aan aan bedrijven. Hiervoor biedt ze een aantal pakketten aan. Uit de site wordt onvoldoende duidelijk welke rol gegevens die door personen worden ingevuld een rol spelen, al dan niet door verrijking van andere databronnen door informatie die bij Geldfit is ingegeven. Het lijkt of de anonieme data die personen invullen wordt opgenomen bij profielen, en dat dit beschikbaar komt voor data-analyses. Daarmee wordt informatie van personen gebruikt voor commerciële dienstverlening. De data wordt, onder de belofte van anonieme verwerking, onderdeel van het businessmodel van Geldfit.

Het data- en verdienmodel van Geldfit zijn niet duidelijk. Juist daar waar data over personen en profielen van personen worden gebruikt is transparantie essentieel. Deze informatie biedt waar mogelijk een data-, technisch- of architectuurmodel waarmee de datastromen en verwerking inzichtelijk worden gemaakt. Door transparantie wordt vertrouwen verkregen.

Het delen van informatie op postcodeniveau met partners kan ertoe leiden dat kwetsbare burgers worden gestigmatiseerd en dat die informatie door partijen wordt gebruikt op een wijze die kwetsbare groepen nog meer in de problemen kan brengen. Hoe partners omgaan met gegevens en welke waarborgen zij (van u moeten) treffen voordat zij toegang krijgen tot gegevens is niet duidelijk.

Het aanbod van diensten door Geldfit Nederland aan bedrijven doet de indruk ontstaan dat het doel van Geldfit (ook) is om geld te verdienen aan de verzamelde gegevens. Transparantie over het doel waarvoor gegevens worden verzameld is één van de basis regels in de privacywetgeving (doelbinding). Omdat het gaat om gegevens over personen, al dan niet in profielen, zal de omgang met deze informatie inzichtelijk gemaakt moeten worden.

Verbeteren van privacy

Het maatschappelijk belang van het voorkomen van schulden en schuldhulpverlening staat buiten kijf. Organisaties die mensen in een kwetsbare positie helpen moeten voorkomen dat deze (onbewust) informatie delen waarmee de personen schadelijke gevolgen zoals stigmatisering, uitsluiting of profilering ervaren. We geven enkele suggesties waarmee u uw initiatief privacyvriendelijk kunt maken:

1. Maatschappelijke dienstverlening moet geen gebruik maken van tracking cookies. Gebruik geen software van derde partijen, zoals Google producten voor uw dienstverlening.¹⁶

¹⁵ Een eenvoudig voorbeeld illustreert dit: stel in postcodegebied 1000AA zijn 5 personen klant bij de Abnamro. Een daarvan geeft aan schulden te hebben en bijvoorbeeld een huurhuis te hebben. Met deze informatie is mogelijk al te achterhalen welke klant de schulden heeft.

¹⁶ Zie onderzoek en uitspraken over het gebruik van tracking cookies door publieke organisaties en zorginstellingen: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/ap-ziekenhuiswebsites-volgen-strijd-met-wet-bezoekers-cookies>

2. Leg uit hoe het bedrijfsmodel van uw organisatie werkt: hoe verdient u uw geld en welke rol spelen persoonsgegevens of gebruiksinformatie daarbij?
3. Herschrijf uw privacystatement voor uw doelgroep
4. Pas privacy by design en privacy by default toe op zeer strikte wijze
5. Spreek uw partners aan op deze punten en bouw aan een privacy-vriendelijk ecosysteem¹⁷

Graag ontvangen we een reactie op deze brief. We wijzen u erop dat Privacy First open communiceert en dat (delen) van deze brief en uw reactie gepubliceerd kunnen worden. Voordat we overgaan tot publicatie zullen wij u daarvan op de hoogte stellen waarbij overlegd kan worden over inhoud en tijd van plaatsing, binnen redelijke grenzen natuurlijk.

We zijn bereid tot nadere toelichting op deze brief. Voor nadere informatie of vragen met betrekking tot bovenstaande punten is Privacy First te allen tijde bereikbaar op telefoonnummer 020-8100279 of per email: info@privacyfirst.nl.

Hoogachtend,

Stichting Privacy First

Drs. M. van der Veen, CIPP/E
woordvoerder

en <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/overheidssites-scheppen-verwarring-met-cookies-van-google-analytics~bfb26054/>

¹⁷ Opvallend vonden we dat vrijwel al uw partners gebruik maken van tracking cookies. Een partij, SchulHulpMaatje noemt zelfs enthousiasast het gebruik van Google Adwords in combinatie van postcodes, zonder dat enige informatie te vinden is over waarborgen die zijn getroffen om het lekker van data naar profielen te voorkomen.