

# Data Protection Institute presenteert: het Privacy Café

Woensdag 1 juli 2015 – Wanneer de temperatuur tot 38 graden de hoogte in schiet, biedt het DPI een verfrissende cocktail: privacypinten en een portie intellectueel entertainment, verzorgd door een spreker van formaat: David Stevens, Data Protection Officer bij Telenet.

**David, de afgelopen jaren staat privacy meer en meer in de kijker. De telecomsector in het bijzonder wordt aan heel wat strikte regels onderworpen. Wat zijn de belangrijkste regels waarmee Telenet rekening moet houden?**

Als we kijken naar het algemene wettelijk kader, dan valt Telenet - zoals elke onderneming - onder de Europese richtlijn over gegevensbescherming en de Belgische privacywet van 8 december 1992. Wat privacy van onze werknemers betreft, is verder natuurlijk ook CAO nummer 81 van toepassing.

Meer specifiek is er ook wetgeving die puur op de telecommunicatiesector gericht is. Zo rust er bijvoorbeeld een verplichting op Telenet om de inhoud van de communicatie vertrouwelijk te houden wanneer niet alle betrokken partijen hun toestemming geven tot vrijgave van deze inhoud. Ook bestaat er strikte regelgeving met betrekking tot verkeersgegevens: als mobiele operator hebben we toegang tot de locatie van uw gsm-toestel. Deze informatie wordt beschermd. Uitzonderingen hierop zijn de medewerking aan gerechtelijke en politieonderzoeken waarbij Telenet deze gegevens kan aanwenden om personen te lokaliseren.

**Op 11 juni 2015 heeft het Grondwettelijk Hof de dataretentiewet van 30 juli 2013 vernietigd wegens strijdigheid met het gelijkheidsbeginsel, het principe van non-discriminatie en het recht op eerbiediging van het privéleven. Hoe gaat Telenet hiermee om?**

Net zoals alle andere operatoren, onderzoekt Telenet momenteel de situatie. Door de vernietiging van deze wet, vallen we in principe terug op de wet zoals hij voordien was. Bovendien moeten wij heel wat gegevens die voor politie en gerechtelijke doeleinden worden opgevraagd, ook bijhouden in het kader van andere doelstellingen (zoals bijvoorbeeld facturatie)

**Wat zijn de belangrijkste organen en aanspreekpunten binnen Telenet die instaan voor de privacy van de Telenetklanten?**

We hebben een tweetal jaar geleden de “Privacy Council” in het leven geroepen. Binnen dat orgaan wordt een draagvlak gecreëerd voor toekomstige veranderingen aan het privacybeleid binnen Telenet. De Privacy Council overlegt ook over de te volgen prioriteiten op vlak van privacy. Verder hebben wij ook heel regelmatig overleg met de collega’s van Risk Management en IT security. Als Data Protection Officer sta ik uiteindelijk in voor de eindverantwoordelijkheid over alle privacy-gerelateerde aangelegenheden binnen Telenet (dus zowel van klanten, werknemers, bezoekers als leveranciers).

**Met de invoering van de Data Protection Officer speelt Telenet al in op de toekomstige General Data Protection Reform?**

De Europese instanties willen in de toekomst een privacy officer verplicht invoeren voor (grote) bedrijven die aan gegevensverwerking doen. In die zin loopt Telenet op dat vlak dus inderdaad voorop op de Europese richtlijn. Maar op andere vlakken is er zeker nog werk aan de winkel. Vandaag handelt Telenet conform de Belgische wetgeving, maar we zijn momenteel geleidelijk aan ook al stappen aan het nemen om aan te sluiten op de nieuwe verordening.

### **Kan u een voorbeeld geven van deze stappen?**

Over het algemeen wordt verwacht dat de nieuwe verordening de regels rond de toestemming voor de verwerking van gegevens zal aanscherpen en de transparantie naar de gebruiker zal vergroten. Op dit ogenblik wordt hard gewerkt aan de nodige instrumenten om dat waar te kunnen maken. Concrete voorbeelden daarvan zijn onze privacy inventaris (waarin een overzicht wordt bijgehouden van de belangrijkste gegevensverwerkingen door Telenet) en ons “privacy controle framework” (dat zoals het dashboard van een auto een overzicht moet opleveren van de huidige toestand op vlak van gegevensverwerking).

### **Welke hinderpalen op het vlak van privacy wil Telenet vooral aanpakken?**

Binnen Telenet is het bieden van een *‘amazing customer experience’* een topprioriteit. Maar om onze klanten de beste gebruikservaring te kunnen geven, moeten wij hen ook goed kennen. Dat wil echter niet zeggen dat wij zonder meer zoveel mogelijk gegevens willen bijhouden of gebruiken. Telenet werkt aan een vertrouwensrelatie met zijn klanten op langere termijn, waarbij de klanten er bewust voor kunnen kiezen om een deel van hun privacy op te geven in ruil voor een betere dienstverlening. We willen onze klanten een preciezer en transparanter beeld meegeven omtrent het privacybeleid en de daarmee samenhangende kosten en baten van gegevensvrijgave. Op die manier zullen klanten voor zichzelf uitmaken of de baten de kosten overstijgen. Indien zij de keuze maken om de verwerking van bepaalde gegevens toe te staan, leren we hen beter kennen en kunnen we aangepaste diensten leveren.

### **David, u bent de eerste Data Protection Officer van Telenet, waren er zaken waarvan u in het begin dacht: dit moet grondig veranderen?**

Toen ik als DPO aan de slag ging bij Telenet was het moeilijk in te schatten welke maturiteit Telenet op dat moment bezat inzake privacy. Het privacybeleid was vrij ad hoc opgesteld en weinig geformaliseerd. Voor alle duidelijkheid: hiermee bedoel ik zeker niet dat er toen grote privacyproblemen waren binnen Telenet. Het werd gewoon weinig gecontroleerd en gemanaged. Er was dus nood aan een gestructureerde manier waarop de activiteiten rond gegevensverzameling, -verwerking en -bescherming wordt geëxpliciteerd.

Twee jaar geleden was er ook nood aan de ontwikkeling van een transparant privacybeleid. Belangrijk is om te merken dat dit beleid moet kunnen evolueren; er moet ruimte zijn voor bijsturing, verbetering en verduidelijking zodat er transparant gecommuniceerd kan worden naar de klanten toe over wat we wel en niet doen met hun gegevens. Op vlak van privacy is dit immers ons uithangbord, dus dit moet correct zijn.

### **Naast de formulering van een transparant privacybeleid, aan welke specifieke privacy-issues geeft Telenet prioriteit?**

Om uit te maken welke zaken prioritair zijn, heeft Telenet een *‘privacy roadmap’* uitgewerkt die de verschillende aspecten van privacy omvat en weergeeft in welk stadium van maturiteit elk

aspect zich bevindt. Zo zijn we in 2014 gestart met het bestuur inzake gegevensverwerking te formaliseren, stelden we een inventaris betreffende gegevensverzameling en –verwerking op, maakten we gebruik van ‘privacy by design’ bij het opstarten van nieuwe projecten, en voerden we enkele aanpassingen door met betrekking tot internationale transacties en third party management.

### **Wat houdt de inventaris precies in?**

De inventaris geeft een statisch overzicht van de processen, systemen, databases, en derde partijen die betrokken zijn bij de verwerking van persoonlijke informatie. Voor 2014 was deze echter vrij beperkt. Vandaag zijn we ongeveer een jaar bezig met het bijwerken, herontwikkelen en verbeteren van de inventaris. We zijn vertrokken vanuit de Application Landscape Repository dat een overzicht geeft van de honderden applicaties die binnen Telenet bestaan. Daaruit zijn de belangrijkste applicaties geselecteerd die met het oog op de Privacy Inventory Tool verder zijn geanalyseerd. Een representatief staal daarvan werd intussen grondig en in de diepte geanalyseerd. Naar de toekomst toe is het de bedoeling dat deze pool wordt uitgebreid naar alle applicaties.

### **Wordt privacy bij Telenet ook geïntegreerd in de architectuur en de designfase van projecten?**

Ja, elk projectproces volgt een structuur waarbij onder andere een Privacy Impact Assessment aan te pas komt door het Risk Management Team. Wanneer problemen betreffende privacy vermoed worden, volgt ook een meer uitgebreide analyse. Op basis daarvan wordt de inventaris geüpdatet en worden de *requirements* voor het project geïdentificeerd. We evalueren ook op periodieke basis of al onze processen optimaal werken.

### **Wordt er een timing geformuleerd die vastlegt tegen wanneer de verschillende aspecten een bepaald privacyniveau moeten bereiken?**

Nee, er wordt hiertoe geen limiet bepaald. Quasi elke afdeling van de onderneming heeft te maken met verschillende aspecten van privacy. Om verandering door te voeren over de hele onderneming is er dus tijd nodig. We nemen ons voor om binnen twee tot drie jaar het volledige parcours af te leggen en op alles aspecten een maximale maturiteit inzake privacy te bereiken.

### **En hoeveel mensen staan in voor de realisatie van deze privacydoelen?**

In totaal kan ik rekenen op een team van zes personen. Drie daarvan zijn structureel met privacy bezig. Daarnaast zijn er ook werknemers uit andere afdelingen, zoals de afdeling Customer Relationship Management, die indirect bezig zijn met het vormen van het privacybeleid van Telenet. Verder is het privacy-aspect ook verweven in de activiteiten in het kader van security, risk management of compliance. Het is vooral van belang dat deze mensen van zowel de juridische en veiligheidsafdelingen als de interne audit met elkaar kunnen praten en elkaar kunnen verstaan zodat we via een nauwe samenwerking een verbeterde naleving van de privacyverplichtingen kunnen verzekeren.

### **Voor een groot bedrijf zoals Telenet lijkt zes werknemers binnen de privacy-afdeling vrij weinig. Is er dan geen nood aan meer personeel binnen deze afdeling?**

Het takenpakket van een privacy-afdeling binnen de telecomsector ligt grotendeels vast. De taken zullen niet meer of minder uitgebreid zijn afhankelijk van de grootte van het bedrijf.

Daarnaast heeft Telenet het voordeel dat het deel uitmaakt van een grotere Europese kabelgroep, Liberty Global. Binnen deze groep zijn er een afdeling die zich richt op privacy die ondersteuning biedt aan Telenet. Zo kunnen we tools en instrumenten (vb. contractmodellen, policies,...) die we van Liberty Global krijgen, aanpassen conform het meer specifieke beleid dat Telenet hanteert.

### **Stemt de focus op privacy van Liberty Global overeen met de focus van Telenet?**

Absoluut. Ook Liberty Global hecht veel belang aan de bescherming van de gegevens van hun klanten. Liberty Global en Telenet delen dus 100% deze gemeenschappelijke bezorgdheid. Wel is het zo dat de bouwstenen en concepten in wetgeving soms verschillen. Daar waar in Europa het concept van de “persoonsgegevens” centraal staat, is dat in de Verenigde Staten (waar Liberty Global ook activiteiten ontplooit) eerder het concept van ‘personal identifiable information’, wat toch niet helemaal hetzelfde is. Zo is er bij ons in Europa niet de minste twijfel of een IP-adres een persoonsgegeven is, terwijl dat in de VS al heel wat meer betwist is.

### **Hoe creëer je als Data Protection Officer het bewustzijn onder de medewerkers bij Telenet dat ervoor zorgt dat mensen u benaderen met privacygerelateerde problemen?**

Iedere nieuwkomer krijgt bij introductiedag een deeltje over ‘legal en regulatory’. Daar worden de basisbegrippen omtrent gegevensverwerking uitgelegd. Die basisbegrippen gaan bijvoorbeeld van ‘betrokkene’ tot ‘verwerking’. Dan zie ik telkens de ogen opengaan, als ik bijvoorbeeld vertel dat ook het louter opslaan van gegevens een verwerking is. Blijkbaar denken de mensen impliciet vaak dat het om een soort “commerciële exploitatie” moet gaan, wat dus niet correct is.

**Hartelijk bedankt voor uw tijd en medewerking, David.**

**De tweede editie van het Privacy Café zal plaatsvinden op 14 oktober 2015. De lezing door Mathias Vermeulen zal focussen op internationale gegevensuitwisseling. Ook de voorzitter van de privacycommissie zal het Belgische standpunt hieromtrent toelichten. Het belooft een boeiende avond te worden waarbij Brouwerij Trist zal zorgen voor een variant op het privacybier.**