
Adviesrapport over effectieve AVG-voorlichting

Voor

Ministerie van Economische Zaken

Door

Patroon Legal Design B.V.

Datum

26 augustus 2025

Inhoud

1.	Samenvatting	3
2.	Inleiding	3
2.1	Aanleiding	3
2.2	Opdracht	3
3.	Probleemanalyse huidige AVG-communicatie	4
	Onduidelijke open normen	4
4.	Voorlichtingsconcepten	4
4.1	Concept 1: “Open normen praktisch” beslishulpen	4
4.2	Concept 2: “Succesverhalen toolkit” campagne	6
4.3	Concept 3: “AVG misverstanden”	6
5.	Toolkit-integratie	8
5.1	Overzicht ontwikkelde AVG-toolkit	8
5.2	Campagne en toolkit als ecosysteem	8
5.3	Concrete integratie-voorbeelden	8
6.	Conclusie	9
	Bijlagen	9

1. Samenvatting

Het Ministerie van Economische Zaken heeft Patroon Legal Design gevraagd twee complementaire oplossingen te ontwikkelen: een praktische AVG-toolkit (reeds opgeleverd) en een campagneconcept voor effectieve AVG-voorlichting (dit rapport).

Reeds ontwikkelde toolkit: De AVG-toolkit bestaat uit vier praktische documenten die het documentatieprobleem adresseren. De modulaire privacyverklaring werkt met 12 bedrijfsscenario's, het visuele datalekprotocol helpt bij stressituaties, de begrijpelijke verwerkersovereenkomst gebruikt rol-gebaseerde invulling, en het werkbaar verwerkingsregister biedt concrete voorbeelden.

Campagneconcept voor kenniskloof: Dit rapport presenteert drie campagneconcepten die de toolkit ondersteunen en het kennisprobleem adresseren:

- “Open normen praktisch” beslishulpen - Visuele tools die jurisprudentie en AP-richtlijnen vertalen naar concrete bedrijfsscenario's
- “Succesverhalen toolkit” - Ondernemers delen resultaten behaald met de ontwikkelde AVG-toolkit
- “AVG misverstanden” - Selectieve ontkrachting van hardnekkige misverstanden

Kernbevindingen: Open normen vormen de spil van AVG-begrip maar blijven abstract voor MKB-ondernemers. Jurisprudentie en AP-richtlijnen geven weliswaar concrete invulling aan deze normen, maar zijn moeilijk toegankelijk voor ondernemers zonder juridische achtergrond. De ontwikkelde toolkit adresseert het documentatieprobleem, terwijl de campagne de kenniskloof moet dichten die ondernemers ervan weerhoudt de toolkit optimaal te benutten.

Implementatie: Gefaseerde uitrol via brancheorganisaties, met de reeds ontwikkelde AVG-toolkit als kern. Campagne promoot en ondersteunt toolkit-gebruik door open normen praktisch in te vullen.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Het kabinet wil onnodige regeldruk in nieuwe regelgeving voorkomen en onnodige regeldruk voor ondernemingen in bestaande regelgeving aanpakken. Om bestaande onnodige regeldruk voor ondernemers te verminderen, is in januari 2025, als onderdeel van het Actieprogramma Minder Druk Met Regels, het regeldrukreductieprogramma gestart. Onder dit programma wordt onder meer onderzocht hoe regeldruk kan worden verminderd bij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een technische werkgroep werkt, in opdracht van de Minister van Economische Zaken en de Staatssecretaris van Rechtsbescherming, aan concrete beleidsopties om de knelpunten binnen het dossier aan te pakken. Eén van deze opties is regeldrukvermindering door verbeterde voorlichting en het aanbieden van praktische tools aan ondernemingen zodat ze makkelijker aan de AVG kunnen voldoen. Door gebruik van legal design kan de AVG op een toegankelijke manier worden uitgelegd door ingewikkelde juridische teksten visueel te maken en begrijpelijke taal te gebruiken.

2.2 Opdracht

Ons is gevraagd om het volgende te ontwikkelen: i) een praktische toolkit met vier gebruiksvriendelijke en juridisch correcte AVG documenttemplates, en ii) concepten over hoe voorlichting over de AVG kan worden verbeterd. Deze documenten worden gebruikt voor het advies van de technische werkgroep aan de betrokken bewindspersonen.

A. **De toolkit** bestaat uit vier praktische AVG-documenten:

- Privacyverklaring (bijlage 1)
- Datalekprotocol (bijlage 2)
- Verwerkersovereenkomst (bijlage 3)
- Verwerkingsregister (bijlage 4)

B. **De concepten voor voorlichting** (zoals beschreven in dit rapport) geven concrete handvatten over effectieve visuele communicatie over deze materie. We beschrijven enkele concrete,

implementeerbare ideeën voor een voorlichtingscampagne die de kenniskloof rond de AVG kan helpen dichten, waarbij de toolkit als praktisch hulpmiddel dient.

3. Probleemanalyse huidige AVG-communicatie

Onduidelijke open normen

De AVG kent vele open normen die bewust abstract zijn geformuleerd voor flexibiliteit. Deze worden in de praktijk ingevuld door:

- Jurisprudentie van nationale en Europese rechters
- Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens
- Uitspraken van het Europees Comité voor Gegevensbescherming

Ingewikkelde open normen voor MKB

Voor MKB-ondernemers zijn vooral de volgende open normen ingewikkeld. “Passende beveiliging” roept de vraag op wat voldoende is voor welk type bedrijf. “Gerechtvaardigd belang” laat ondernemers onzeker over wanneer dit zwaarder weegt dan privacy-belangen. Het begrip “persoonsgegevens” kent veel grijze gebied situaties, bijvoorbeeld bij IP-adressen en foto’s. “Grootschalige verwerking” bepaalt of een DPO verplicht is, terwijl “hoog risico” de DPIA-verplichting bepaalt.

Deze onduidelijkheid kan bijdragen aan overcompliance. Ondernemers geven aan dat onzekerheid hen soms voorzichtiger maakt bij nieuwe initiatieven.

4. Voorlichtingsconcepten

We presenteren drie voorlichtingsconcepten die de AVG praktisch maken.

4.1 Concept 1: “Open normen praktisch” beslischulpen

Dit concept richt zich op het vertalen van complexe juridische concepten naar concrete bedrijfsscenario’s. De aanpak gebruikt visuele tools die ondernemers stap voor stap door complexe AVG-begrippen leiden

Uitgewerkt voorbeeld 1: “Persoonsgegeven-checker”

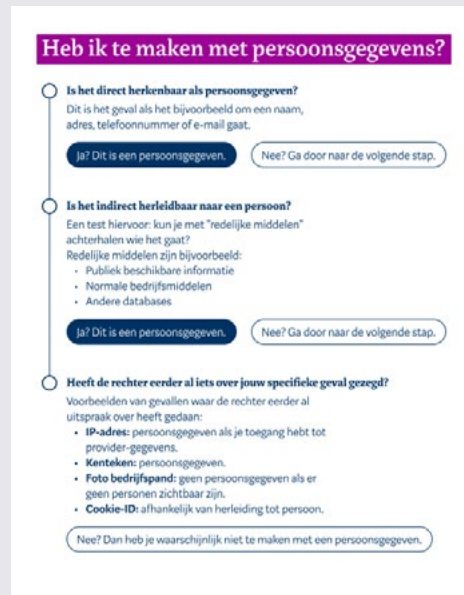
Dit voorbeeld illustreert hoe complexe juridische begrippen kunnen worden vertaald naar praktische beslischulpen. Het concept “persoonsgegevens” lijkt eenvoudig, maar genereert in de praktijk veel vragen van ondernemers over grensgevallen zoals IP-adressen en foto’s. Door de juridische test uit artikel 4 AVG visueel uit te werken, kunnen ondernemers zelfstandig bepalen of bepaalde gegevens onder de AVG-definitie vallen, zonder juridisch advies in te moeten winnen.

Uitgewerkt voorbeeld 2: “Passende beveiliging-matrix”

Juridische basis: De bepaling van passende beveiliging volgt uit artikel 32 AVG dat spreekt over “passende technische en organisatorische maatregelen”. De AP heeft hierover richtsnoeren gepubliceerd, terwijl verschillende rechtszaken duidelijk maken wat wel en niet als passend wordt beschouwd.

Praktische matrix: De matrix onderscheidt verschillende bedrijfstypes en koppelt daar concrete beveiligingsmaatregelen aan. Voor retail en webshops gelden basismaatregelen zoals SSL-versleuteling, degelijk wachtwoordbeleid en regelmatige back-ups. Verhoogde maatregelen zoals tweefactorauthenticatie, data-encryptie en uitgebreide logging zijn vereist vanaf duizend klanten of bij online betalingsverkeer.

Zorgverleners vallen onder een strengere categorie vanwege de verwerking van bijzondere persoonsgegevens. Voor hen gelden alle basismaatregelen als minimum, aangevuld met verplichte



Voorbeeld 1. Een infographic over 'Wat zijn persoonsgegevens?' (bijlage 5).



Voorbeeld 2. Een infographic over passend beveiligingsniveau per type organisatie (bijlage 6).

versleuteling en strikte toegangscontrole. Consultancybedrijven zitten tussen deze extremen in, waarbij de vereisten afhangen van de vertrouwelijkheid van de verwerkte klantgegevens.

Implementatie: Deze beslisshulpen worden geïntegreerd in de bestaande regelhulp. Brancheorganisaties kunnen sector-specifieke aanpassingen maken.

4.2 Concept 2: “Succesverhalen toolkit” campagne

Doelstelling: Concrete voordelen van de AVG-toolkit tonen door ondernemers hun ervaringen te laten delen

Aanpak: Dit idee richt zich op het demonstreren van de praktische waarde van de reeds ontwikkelde toolkit. Door ondernemers hun ervaringen te laten delen, ontstaat er vertrouwen en motivatie bij andere MKB-ondernemers om de toolkit ook te gebruiken.

Uitgewerkte verhaallijnen:

Verhaal 1

Kostenbesparing privacyverklaring: Sarah, eigenaar van een webshop met vijftien medewerkers, kreeg een offerte van €1.200 van een jurist voor een nieuwe privacyverklaring. Door gebruik te maken van de modulaire privacyverklaring uit de toolkit slaagde zij er in drie uur tijd in een juridisch correcte privacyverklaring samen te stellen. “De toolkit liet precies zien welke onderdelen ik nodig had voor mijn type bedrijf. Ik hoefde niet te gokken wat wel en niet van toepassing was op mijn situatie.”

Verhaal 2

Effectieve datalek-afhandeling: Mark, fysiotherapeut met acht medewerkers, kreeg te maken met diefstal van een laptop met patiëntgegevens. Door het visuele datalekprotocol stap voor stap te volgen, slaagde hij erin de situatie correct te melden binnen de vereiste 72 uur. “Ik was in paniek, maar het protocol met zijn tijdlijn en kleuren hield me op koers. De AP heeft geen boete opgelegd omdat alles correct was afgehandeld.”

Verhaal 3

Duidelijke verwerkersafspraken: Een klein accountantskantoor worstelde jarenlang met onduidelijke verwerkersovereenkomsten met hun software-leverancier. Met de begrijpelijke verwerkersovereenkomst uit de toolkit konden beide partijen eindelijk heldere afspraken maken over gegevensverwerking. “Voor het eerst begrepen we allebei wat er van ons werd verwacht. Dat scheelt veel discussie en onduidelijkheid.”

Deze succesverhalen kunnen worden ingezet als korte video-testimonials van 60 tot 90 seconden voor LinkedIn en websites, als geschreven casestudies voor nieuwsbrieven van brancheorganisaties, en als presentatiemateriaal voor branche-events. De verhalen worden authentiek gehouden door echte gebruikers van de toolkit aan het woord te laten, waarbij concrete cijfers over tijd- en kostenbesparing worden genoemd.

4.3 Concept 3: “AVG misverstanden”

Dit concept richt zich op het ontkrachten van hardnekkige misverstanden die veel ondernemers belemmeren in hun dagelijkse praktijk. Door een beperkte set van goed onderbouwde voorbeelden te kiezen waar daadwerkelijk sprake is van wijdverspreide misverstanden, kunnen we concrete duidelijkheid bieden waar ondernemers nu onnodig voorzichtig zijn of zelfs activiteiten vermijden die gewoon toegestaan zijn.

AVG-misverstanden

Ik moet **toestemming** vragen voor
elke **nieuwsbrief** die ik verstuur...

Dit is niet altijd het geval. Bijvoorbeeld
als je een **gerechtvaardigd belang** hebt
om de nieuwsbrief te versturen.

Wanneer kan er sprake zijn van een gerechtvaardigd belang?

- Bestaande klanten informeren over soortgelijke producten
- B2B-contacten informeren over vakgebied
- Opvolging concrete interesse



1. **Voorbeeld** - post voor LinkedIn over overschatting van toestemmingsvereiste (bijlage 7).

5. Toolkit-integratie

5.1 Overzicht ontwikkelde AVG-toolkit

Als onderdeel van dit project is een praktische AVG-toolkit ontwikkeld die het documentatieprobleem adresseert. De toolkit bestaat uit vier documenten, ontwikkeld volgens legal design principes:

De modulaire privacyverklaring werkt met twaalf herkenbare bedrijfsscenario's zoals retail, horeca, zorg en consultancy, in plaats van abstracte juridische taal. Ondernemers selecteren de voor hen relevante scenario's en verwijderen niet-toepasselijke tekstblokken. Dit stelt brancheorganisaties in staat om eenvoudig sector-specifieke versies te maken. Het document voorkomt juridische kosten die gemiddeld €800 tot €1200 per privacyverklaring bedragen.

Het visuele datalekprotocol transformeert de overweldigende 72-uurs deadline in vier beheersbare fasen met duidelijke kleurcodering. De fasen Ontdekking (rood), Onderzoek (oranje), Melden (geel) en Nazorg (groen) begeleiden ondernemers stap voor stap door het proces. Het stressproof design zorgt ervoor dat ook in acute situaties de juiste acties worden ondernomen.

De begrijpelijke verwerkersovereenkomst hanteert een rol-gebaseerde invulling met kleurcodering waarbij opdrachtgevers blauwe velden invullen, leveranciers oranje velden, en paarse velden samen worden besproken.

Het werkbare verwerkingsregister komt tegemoet aan de grootste pijnpunt van MKB-ondernemers door vooraf ingevulde templates aan te bieden met standaardverwerkingen per bedrijfstype. Concrete voorbeelden van verwerkingsdoelen, juridische grondslagen en bewaartermijnen maken het document praktisch bruikbaar.

5.2 Campagne en toolkit als ecosysteem

De drie campagneconcepten zijn specifiek ontworpen om de bestaande regelhulp uit te breiden en de ontwikkelde toolkit actief te promoten. Het open normen concept geeft inzicht in complexe juridische concepten die ten grondslag liggen aan de toolkit-documenten, terwijl succesverhalen concrete resultaten tonen die behaald zijn met de toolkit, zoals kostenbesparingen en tijdswinst. De toolkit-documenten zelf bieden vervolgens directe implementatie van de opgedane kennis, ondersteund door het misverstanden-concept dat specifieke denkfouten corrigeert welke toolkit-gebruik zouden kunnen belemmeren.

Praktische verwijzingen zorgen voor naadloze integratie: elke beslisthulp voor open normen linkt naar relevante toolkit-documenten, de "persoonsgegevens-checker" verwijst naar het verwerkingsregister-template, en de "passende beveiliging-matrix" koppelt aan concrete maatregelen in de toolkit. Succesverhalen focussen specifiek op resultaten behaald met bepaalde toolkit-onderdelen.

5.3 Concrete integratie-voorbeelden

In de praktijk zou deze integratie zichtbaar worden door gerichte verwijzingen binnen de verschillende instrumenten. Bij open normen tools zou bijvoorbeeld staan: "Deze beslisthulp is gebaseerd op jurisprudentie en AP-richtlijnen. Voor directe implementatie gebruik de AVG-toolkit", gevolgd door specifieke koppelingen zoals de persoonsgegevens-checker naar het verwerkingsregister, de passende beveiliging-matrix naar beveiligingsmaatregelen checklist, en de gerechtvaardigd belang-test naar de modulaire privacyverklaring.

Binnen succesverhalen zouden concrete resultaten worden benoemd die behaald zijn met specifieke toolkit-onderdelen. Denk aan kostenbesparingen van €1.200 door gebruik van de modulaire privacyverklaring, correcte datalekmelding binnen 72 uur dankzij het protocol, of tijdswinst bij het verwerkingsregister van twee dagen werk naar drie uur invullen.

Cross-promotie mogelijkheden ontstaan doordat toolkit-downloaders toegang krijgen tot updates over nieuwe jurisprudentie, open normen beslisthulpen geïntegreerd worden in toolkit-documenten, brancheorganisaties het complete pakket kunnen promoten, en

gebruikersfeedback van de toolkit nieuwe campagne-content kan voeden.

6. Conclusie

Een open normen-gerichte aanpak lijkt het meest effectief voor AVG-communicatie omdat open normen de kern van AVG-begrip vormen. Door voort te bouwen op bestaande regelhulp in plaats van nieuwe tools te creëren, ontstaat een stapsgewijze kennisopbouw van basis naar gevorderd niveau. Jurisprudentie en AP-richtlijnen geven concrete invulling aan deze open normen, terwijl praktische vertaling naar bedrijfsscenario's direct toepasbaar is. Het doel is om op die manier stap voor stap structureel kennis op te bouwen.

Ondersteunende elementen versterken deze aanpak: succesverhalen motiveren door concrete voordelen te tonen, selectieve correctie van misverstanden helpt waar nodig, en de toolkit functioneert als praktisch implementatie-instrument dat de opgedane kennis direct vertaalbaar maakt naar de dagelijkse praktijk.

Bijlagen

1. Template privacyverklaring
2. Template datalekprotocol
3. Template verwerkersovereenkomst
4. Template verwerkingsregister
5. Een infographic over 'Wat zijn persoonsgegevens?
6. Een infographic over passend beveiligingsniveau per type organisatie
7. Voorbeeldpost voor LinkedIn over overschatting van toestemmingsvereiste

Patroon is een legal design & tech studio gespecialiseerd in het toegankelijk maken van complexe regelgeving. Wij combineren juridische expertise met strategisch design en technologie om regelgeving te transformeren van onduidelijke verplichting naar werkbare tools.

Ons team bestaat uit legal information design specialisten, juristen en designers gespecialiseerd in informatievevisualisatie. Deze unieke samenstelling stelt ons in staat om complexe juridische vraagstukken te vertalen naar concrete, gebruiksvriendelijke hulpmiddelen die daadwerkelijk gebruikt worden in de praktijk.