Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens

PER E-MAIL
De heer J. Maessen, directeur Dienstverlening
De heer 5.1, 2, e , manager IVE
Dienstverlening & Informatie
Kopie: CIO, J. Flippo
Kopie: Mevrouw A. Eurelings, Stedelijk Directeur
Dienstverlening & Informatie
Kopie: de heer 5.1, 2, e (IVE cluster D&I), de heer
5.1, 5.1, 2, e (Product owner DAS)

Datum	23 december 2015
Ons kenmerk	U 150142
Behandeld door	Mw. , 25.1, 2, e
Doorkiesnummer	5.1, 2, e
Faxnummer	nvt
E-mail	5.1, 2, e @amsterdam.nl
Bijlage	1
Onderwerp	Advies Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Geachte heer Maessen en heer 5.1, 2, e ,

Namens u was een vertegenwoordiging op de vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 5 november jl. aanwezig bij het agendapunt "Stadsloket". De CPA heeft toen kennis genomen van de werking van de DienstverleningsAssistent (DAS).

De CPA constateert dat per proces wordt beoordeeld welke achterliggende applicaties en welke persoonsgegevens ontsloten worden voor het afhandelen van aanvragen aan het Stadsloket. Daarbij is toetsing aan de uit te voeren publiekrechtelijke taak en de doelbinding van de gegevensverwerking en aan de proportionaliteit van de gegevensverwerking telkens van belang. Het drop down menu -mits goed ingericht per proces- lijkt aan te sluiten bij het uitgangspunt van 'privacy by design' waarbij aan baliemedewerkers niet meer persoonsgegevens worden ontsloten uit de achterliggende applicaties dan die zij op dat moment voor het behandelen van een aanvraag van een burger nodig hebben.

Een aandachtspunt blijft dat medewerkers meer taken moeten uitoefenen en dat daarom hogere eisen aan de integriteit van medewerkers gesteld zullen moeten worden. Ook in dit verband blijft de controle op de logging van de achterliggende applicaties op medewerkersniveau een aandachtspunt. Hoe gaat dit proces worden ingericht en wie moet opdracht geven voor de controle op de logging? Vindt de controle periodiek plaats?

De CPA zou graag deze aandachtspunten -schriftelijk- toegelicht zien en een planning ontvangen voor de ingebruikname van de meest voorkomende processen middels de DAS.

De CPA vraagt tot slot om een afspraak teneinde het Stadsloket te bezichtigen om een indruk te krijgen van de nieuwe inrichting en vraagt in zijn algemeenheid uw aandacht bij de overige privacyaspecten van het nieuwe dienstverleningsconcept, zoals, maar hiertoe niet beperkt, het wachtrijmanagement, de afwezigheid van schotten bij de balies en de mogelijkheid tot het vragen van een behandelkamer en de afspraken met de medewerkers over 'side by side'- monitoring.

Bijgaand treft u het deel van de notulen van de vergadering aan over het betreffende agendapunt.

Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
5.1, 2, e
5.1, 2, e
De heer mr. dr U. van de Pol
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens Amsterdam
Uittreksel van het verslag van de openbare vergadering op donderdag 5 november 2015

10. Stadsloket (Cluster D&I)
De product-eigenaar van de DienstverleningsAssistent (DAS) geeft een presentatie.
De DAS wordt interactief gebouwd met gebruikers samen. Er werkt een Sprint-team aan de DAS volgens de Scrum-methodiek. Medewerkers worden bij het Stadsloket breder ingezet en moeten meer taken uitoefenen. De DAS ondersteunt hierbij. De DAS is niet 'nice to have'. De ondersteunende ICT moet zorgen voor het foutloos opleveren van producten.
De heer5.1, 2, e laat de CPA de werking van de DAS zien aan de hand van een proces: het wijzigen van een kenteken.

Het is mogelijk om middels een koppeling naar Key to Burgerzaken klantgegevens op te zoeken uit de Brp. Daarvoor is óf het BSN óf NAW en geboortedatum voldoende. Ook worden automatisch andere koppelingen gelegd zoals met E-Permixx. Het doel is dat de DAS uitsluitend die persoonsgegevens toont die noodzakelijk zijn voor het verrichten van de betreffende taak door de baliemedewerker voor dat specifieke product. Als er kentekengegevens gecontroleerd moeten worden, wordt bijvoorbeeld de koppeling met de kentekenregistratie met RDW gelegd. De medewerker moet aan het eind controleren of alle persoonsgegevens kloppen en actueel zijn. Het is door deze werkwijze veel minder nodig om papieren te kopiëren en in te nemen. De stap 'beoordelen' is mensenwerk. Het is mogelijk om feedback te geven om het proces te verbeteren.
Vanuit privacyoptiek is van belang dat alleen relevante informatie voor dat proces getoond wordt.
Een baliemedewerker wordt gecertificeerd voor alle producten.

De CPA bedankt voor de presentatie en wijst op de volgende aandachtspunten:
- Het lijkt compact; werkt het ook naar behoren;
- Is er een planning voor de ingebruikname van de meest voorkomende processen;
- Is het uiteindelijk zo dat elke medewerker maar één keer hoeft in te loggen;
- Voert elke medewerker alle taken uit;
- Er worden hoge eisen gesteld aan de all round kennis van baliemedewerkers;
- Zorgt de werkwijze er niet voor dat medewerkers geen 'eigen' kennis meer in huis hebben;
- Er zullen hogere eisen aan de integriteit van medewerkers en aan beveiliging moeten worden gesteld;
- Op welke wijze wordt de logging gecontroleerd in de doelapplicaties.

Actiepunt voor de Actielijst: afgesproken een korte bezichtiging aan het Stadsloket plaatsvindt voorafgaand aan de vergadering.