Gemeente Amsterdam

Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam
Commissie Persoonsgegevens

Aan de Directeur Kunst & Cultuur , mevrouw O. Leijten
Manager IV Ruimte & Economie, de heer 5.1 5.1, 2, e
C.C.: Stedelijk directeur Ruimte & Economie,
de heer 5.1, 2, e
CIO, de heer J. Flippo
Privacy officer Ruimte & Economie,
mevrouw mr. 5.1, 2, e 5.1, 2, e

Datum	14 september 2017
Ons kenmerk	U 17063
Behandeld door	Mw. 5.1, 2, e
Doorkiesnummer	5.1, 2, e
Faxnummer	nvt
E-mail	5.1, 2, e @amsterdam.nl
Bijlage	1
Onderwerp	Advies Commissie Persoonsgegevens Amsterdam over de Chatbot Goochem

Geachte mevrouw Leijten en heer 5.1, 2, e,

Op de vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 24 augustus 2017 waren namens de gemeente Amsterdam aanwezig: mevrouw mr. 5.1, 2, e 5.1, 2, e (privacy officer Ruimte & Economie), en namens de Stichting Amsterdam Marketing de heer 5.1, 2, e 1, 2, e en mevrouw 5.1 5.1, 2, e .

Bij het agendapunt "Chatbot Goochem" is het volgende besproken.

Doel verwerking
Ten behoeve van de uitvoering van de Actieagenda Toerisme in de Metropoolregio Amsterdam (MRA) 2025 hebben Stichting Amsterdam Marketing en de werkgroep Cultuurimpuls MRA in samenwerking met de Chief Technology Officer (CTO) van de gemeente Amsterdam en de Amsterdam Economic Board en Amsterdam Smart City een digitale gids (Chatbot) ontwikkeld. Het gaat om de Facebook Messenger Chatbot met de naam Goochem. Goochem is met name bedoeld om jongeren een aan Facebook verbonden sociaal medium te bieden dat gaandeweg steeds beter leert inspelen op hun belangstellingen en voorkeuren. De Chatbot verwerkt persoonsgegevens om de gebruiker op maat gemaakte tips te geven voor passende culturele activiteiten en gebruikers te attenderen op culturele activiteiten in de Metropoolregio Amsterdam, ook in plaatsen waar deze gebruikers anders niet zo vaak komen.

De culturele content komt van de Nationale Database Toerisme, Recreatie en Cultuur (NDTRC). Er is een Facebookpagina voor Goochem aangemaakt waarmee gebruikers toegang krijgen tot de Chatbot.
Op de Uitmarkt van 2017 zal de eerste versie worden gelanceerd.

Verwerkingsgrondslag artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens
U hebt betoogd dat de rechtmatigheid van de verwerking is gewaarborgd doordat expliciet en ondubbelzinnig toestemming aan de gebruikers wordt gevraagd als bedoeld in artikel 8 onder a Wet bescherming persoonsgegevens. Om gebruikers vooraf goed te informeren is een privacyverklaring opgesteld die voor het gebruik van Goochem bij het vragen van toestemming wordt getoond. Daarbij vraagt Goochem vooraf of de gebruiker toegang wil geven tot zijn openbare profiel op Facebook.

Privacyverklaring en verwerking persoonsgegevens
Welke persoonsgegevens Goochem precies verwerkt hangt enerzijds af van de privacy-instellingen van de gebruiker op Facebook. Daarnaast krijgt de Chatbot informatie over datgeen wat gebruiker aan Goochem doorgeeft, zoals beschreven in het onderdeel 'dataset' van de toelichting bij de stukken. U hebt toegelicht dat er geen persoonsgegevens via de Chatbot of Facebook online komen te staan. De Chatbot valt onder de categorie 'private messaging'. De inhoud van deze berichten zal daarom niet door Facebook openbaar worden gemaakt. Binnen de kaders van de privacy instellingen en de privacy policy van Facebook gebruikt Facebook metadata van individuele gebruikers wel voor het opbouwen van profielen van gebruiker ten behoeve van de digitale advertentie markt.
Een gebruiker kan op elk moment de aanmelding ongedaan maken, waarmee de koppeling met de persoonsgegevens en het persoonlijk profiel in Goochem worden verwijderd. In het algemene profiel wordt de zoekgeschiedenis opgeslagen, maar daar is dan niet meer te achterhalen aan welke persoon die ooit gekoppeld was.
Goochem kan ook geraadpleegd worden zonder toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens, maar dan vervalt het zelflerende karakter.
De CPA acht het van belang deze aspecten in de privacyverklaring goed aan gebruikers uit te leggen.

Verantwoordelijke, bewerker en sub-bewerker
De Stichting Marketing Amsterdam is een publiek-private organisatie. De Stichting ontvangt subsidie van onder meer de gemeente Amsterdam. In een aanvullende opdrachtbrief aan de Stichting hebt u de eis gesteld dat de Stichting zich aan het Amsterdams privacybeleid en richtlijnen moet houden. U hebt betoogd dat het College van de gemeente Amsterdam de verantwoordelijke is in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens voor de gegevensverwerking.

De CPA constateert dat een bewerkersovereenkomst is getekend met Graphlr voor Goochem waarin de Stichting als medeverantwoordelijke is aangemerkt. De CPA acht het van belang dat helder wordt onderbouwd dat en op grond waarvan het College van de gemeente Amsterdam de verantwoordelijke is voor de verwerking van persoonsgegevens in de Chatbot en dus de zeggenschap heeft over de taken die de Stichting en bewerker Graphlr uitvoert.

De CPA adviseert om een nieuwe bewerkersovereenkomst vast te stellen waarin deze uitgangspunten zijn neergelegd en dat de Stichting een zogenaamde sub-bewerkersovereenkomst afsluit met Graphlr. Op deze wijze is gewaarborgd dat Goochem niet voor andere doeleinden wordt gebruikt en dat persoonsgegevens van gebruikers niet voor andere, commerciële, doeleinden worden verwerkt.

Samenwerking Facebook
De CPA stelt daarbij vraagtekens te hebben bij het feit dat de gemeente Amsterdam gebruik maakt van diensten van Facebook zonder nader onderzoek te hebben gedaan naar het gebruik dat Facebook van de informatie waarover het bedrijf aldus de beschikking krijgt, maakt. Het is bijvoorbeeld de vraag of vrienden die een persoon op Facebook heeft, ongevraagd ook berichten of advertenties krijgen gerelateerd aan het gebruik van Goochem. Verder stelt de CPA dat de gemeente ervoor moet zorgdragen dat Facebook geen toegang heeft tot de persoonsgegevens in Goochem.

Nadere informatie
De CPA vraagt u om binnen drie maanden nadere informatie aan te leveren over een hernieuwde bewerkersovereenkomst en een toelichting op de juridische regeling van de onderlinge verantwoordelijkheden. Ook wil de CPA dan graag duidelijkheid over de vraag welk gebruik van de gegevens over de deelnemers Facebook kan en mag maken.

Tot slot
De CPA constateert tot slot dat het onderwerp op het laatste moment aan de vooravond van de Uitmarkt is aangedragen en adviseert u bij innovaties of andere projecten binnen de MRA en eventuele samenwerking met de Chief Technology Officer, Smart City en/of Amsterdam Economic Board, te bewerkstelligen dat altijd tijdig een of meer verantwoordelijke portefeuillehouders zijn aangewezen en in de ambtelijke organisatie het project vroegtijdig is toegewezen aan een rve en een rve directeur. Tot slot is van belang om de privacy officer van het betreffende cluster vroegtijdig te betrekken om te zorgen dat een impactanalyse wordt verricht, privacy in het design van de oplossing is geborgd en de maatregelen om de risico's te borgen zijn vastgelegd en daar een eigenaar voor is aangewezen.

Bijgaand treft u alsnog een zakelijke samenvatting aan van hetgeen op de vergadering is besproken.

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 concept-verslag van de openbare vergadering op donderdag 24 augustus 2017

4. Chatbot Goochem (Ruimte & Economie)
De voorzitter merkt op dat er een memo over de privacy en de laatste versie van het Privacy Statement van de chatbot zijn uitgedeeld aan de commissieleden.

De heer5.1, 2, e en mevrouw5.1, 2, e geven een presentatie van de chatbot Goochem die wethouder Ollongren morgen op de Uitmarkt officieel zal lanceren. De chatbot is door de Stichting Amsterdam Marketing geproduceerd in opdracht van de MRA om met name jongeren te helpen een keuze te maken uit het grote culturele aanbod van Amsterdam. Op de webpagina van IAmsterdam kan men nu al de volledige Uitagenda raadplegen, maar zoekvragen leveren daar een overdaad aan mogelijkheden op. Met Goochem wil men met name jongeren een aan Facebook verbonden sociaal medium bieden dat gaandeweg steeds beter leert inspelen op hun belangstellingen en voorkeuren. Op de Uitmarkt wordt de eerste versie gelanceerd, het is de bedoeling in december met een versie 2.0 te komen die nog beter zelflerend is en waarin aanbevelingen van de CPA kunnen worden meegenomen. Bij de ontwikkeling van Goochem zijn gebruikerstesten gedaan met de beoogde doelgroep. De culturele content komt van de Nationale Database Toerisme, Recreatie en Cultuur (NDTRC). Tijdens de testen bleek de doelgroep de snelheid van het medium te waarderen en het Privacy Statement als vertrouwenwekkend te ervaren. Men kreeg vrijwel altijd bruikbare resultaten. Er is een Facebookpagina voor Goochem aangemaakt waarmee men toegang krijgt tot de chatbot.
De Stichting Marketing Amsterdam is een publiek-private organisatie. Op het gebied van privacybescherming is er een aanvullende opdrachtbrief van de gemeente Amsterdam waarin staat dat de Stichting zich te houden heeft aan het Amsterdamse privacybeleid en richtlijnen. Het project is ook aangemeld bij de AP. Er zijn bewerkersovereenkomsten met de uitvoerende technische partijen, al is het niet helemaal duidelijk of die met de gemeente of met de Stichting zijn afgesloten. In Goochem dienen de gebruikers bij hun aanmelding zelf expliciet aan te geven of zij instemmen met het Privacy Statement. Het is ook mogelijk Goochem te raadplegen zonder instemming, maar dan vervalt het zelflerende karakter. Ook kan men elk moment de aanmelding ongedaan maken, waarmee de koppeling met de persoonsgegevens en het persoonlijk profiel worden verwijderd. In het algemene profiel wordt de zoekgeschiedenis wel opgeslagen, maar daar is dan niet meer te achterhalen aan welke persoon die ooit gekoppeld was.

De CPA zegt vraagtekens te hebben bij het feit dat de gemeente Amsterdam zich zo inlaat met een medium als Facebook waarover regelmatig twijfels opduiken als het gaat om gegevensbescherming. Het is bijvoorbeeld de vraag of vrienden die een persoon op Facebook heeft, ongevraagd ook berichten krijgen van of over Goochem. Verder wil de CPA weten wie de eigenaar wordt van de gegevens, waar die worden opgeslagen en of Facebook daar ook toegang toe heeft.

De makers geven aan dat het nu alleen nog gaat om het gebruik van Facebook Messenger en dat er nog geen koppeling is met Facebook zelf. Men is wel in het proces met Facebook voor een aansluiting waar Facebook dan eerst toestemming voor moet geven. Als dat doorgaat krijgt de chatbot alleen toegang tot de openbare gegevens. Goochem zal zelf geen pushberichten sturen. De keuze voor Facebook als platform is gemaakt omdat de doelgroep veelal al gebruikmaakt van dat medium en zich daar ook al heeft geregistreerd als gebruiker. Wie geen gebruik wenst te maken van Goochem, kan altijd nog zonder enige registratie op de gewone website terecht voor het raadplegen van de Uitagenda. In de toekomst komen er wellicht ook nog andere kanalen.
Graphlr, de beheerder van Goochem, gaat wel kruisverbanden opslaan tussen de openbare lijsten van vrienden en voorkeuren om te komen tot prioriteringen in het aanbod. Bij Graphlr worden ook de profielen opgeslagen conform de bewerkersovereenkomst. Amsterdam Marketing krijgt alleen de beschikking over een dashboard met geaggregeerde patronen. Facebook kan niet bij de profielen komen. Amsterdam Marketing werkt voornamelijk voor publieke organen, maar kan helemaal los van deze chatbot wel andere opdrachten uitvoeren voor derden als dat past binnen de strategische oogmerken van de organisatie. Maar voor de omgang met de gegevens van Goochem is men gebonden aan de aanvullende subsidievoorwaarden van Amsterdam en is doorverkoop van gegevens aan commerciële partijen uitdrukkelijk verboden.
De makers zijn zich ervan bewust dat er nog zaken juridisch en inhoudelijk goed geregeld moeten worden. Het moet voor de gebruikers volstrekt helder worden wie de eindverantwoordelijkheid heeft en tot wie men zich dus moet wenden als er iets misgaat. Er staat ook al een afspraak met de MRA op de agenda om daar meer duidelijkheid in te brengen. De chatbot is ontstaan op initiatief van de werkgroep Cultuurimpuls MRA, maar die heeft geen juridische status. Door de tijdsdruk vanwege de wens om Goochem op de Uitmarkt te lanceren zijn deze zaken nu nog niet helemaal afgehecht. In het Privacy Statement staat nu wel al dat het streven is zo min mogelijk persoonsgegevens te verzamelen.

De CPA adviseert de makers over enkele maanden nadere informatie aan te leveren over de bewerkersovereenkomst en de juridische regeling van verantwoordelijkheden. De CPA denkt dat de gemeente Amsterdam de meest geëigende partner zou zijn, mits daarmee niet de andere MRA-gemeenten gepasseerd worden. Ook wil de CPA dan graag een uitgebreid antwoord op de vraag of Facebook gegevens uit deze chatbot kan doorverkopen en informatie over de stand van zaken rond de aansluiting op Facebook zelf. De CPA constateert dat de makers in een laat stadium met hun vraag bij de commissie zijn gekomen en raadt dringend aan het komende kwartaal de gesignaleerde onvolkomenheden weg te werken.