Gemeente Amsterdam

Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam
Commissie Persoonsgegevens

PER E-MAIL
De heer J. Maessen, directeur Dienstverlening
De heer 5.1 5.1, 2, e , manager IVE Dienstverlening & Informatie
Kopie: de heer M. Crooymans (Dienstverlening & Informatie)
Kopie: CIO, J. Flippo
Kopie: de heer 5.1, 2, e (IVE Dienstverlening & Informatie)

Datum	3 november 2016
Ons kenmerk	U 16122
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

Geachte heer Maessen en heer 5.1, 2, e ,

Op de vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 29 september 2016 was u vertegenwoordigd bij het agendapunt 'Integraal klantbeeld'. Bijgaand treft u onder aan deze brief het deel van de zakelijke weergave aan van hetgeen op de vergadering over dit agendapunt is besproken.

De CPA overweegt ten aanzien van het Integraal klantbeeld als volgt.

Wat is Integraal klantbeeld
De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan burgers en ondernemers. Voor deze taken zijn er bevoegdheden opgenomen in (sectorale) wet- en regelgeving. De uitvoering van de te onderscheiden taken kunnen betrekking hebben op eenzelfde persoon of onderneming. Ook kunnen meerdere partijen betrokken zijn, binnen of buiten de gemeente in een keten. Voor het effectief en efficiënt uitvoeren van dienstverlening heeft de gemeente inzicht nodig in de (persoonlijke) gegevens van burgers en ondernemers. Dit betreft dan alle lopende processen bij de gemeente en de ketenpartners. Op deze wijze kan bij de dienstverlening gebruik gemaakt van een Integraal klantbeeld.

Toepassingscriteria

Vanuit efficiëntie en effectiviteit geredeneerd, zal er al snel een neiging zijn om ten behoeve van het Integraal klantbeeld bronnen te koppelen en in onderlinge samenhang te ontsluiten. Het risico is daarmee dat de focus van het Integraal klantbeeld komt te liggen op de beschikbaarheid van deze bronnen en de aansluitbaarheid van verschillende computersystemen van diverse leveranciers via netwerken en minder op de achterliggende casuïstiek.
Van groot belang is echter dat geanalyseerd wordt welke persoonsgegevens voor het Integraal klantbeeld echt noodzakelijk zijn en welke ethische en juridische vragen vooraf moeten worden beantwoord.
Daarbij is het van belang eerst te bepalen wat leidend is. Wordt het Integraal klantbeeld ontwikkeld met het oog op een betere dienstverlening aan burgers en ondernemingen en worden dienstverleningsproducten zoals "het verhuisproces" vanuit die invalshoek ontwikkeld of bepalen opdrachtgevers binnen de gemeente Amsterdam op organisatorische gronden welke processen gezamenlijk ontsloten kunnen worden. In elk geval zal aantoonbaar moeten zijn dat de dienstverlening aan burgers en ondernemers daadwerkelijk door het Integraal klantbeeld effectiever en efficiënter kan plaatsvinden en dat zij gebruiksgemak ervaren.

Wet- en regelgeving

Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van het Integraal klantbeeld gelden de Wet basisregistraties personen voor verstrekkingen uit de Basisregistratie Personen, de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en (sectorale) wet- en regelgeving. In deze regelgeving staan voorwaarden die voor de verwerking gelden. Van wezenlijk belang is voor welke doeleinden de persoonsgegevens verwerkt worden. Deze moeten per publieke taak vooraf worden vastgesteld en welbepaald en gerechtvaardigd zijn. Persoonsgegevens mogen vervolgens verder worden verwerkt voor 'verenigbare doeleinden'. Bij de beoordeling of een verwerking onverenigbaar is met het oorspronkelijk doel als bedoeld in de Wbp wordt getoetst aan criteria van artikel 9 lid 2 Wbp. Het standaard aanbieden van een gegevens set van burgers voor het Integraal klantbeeld is dan ook niet toegestaan.

Voor de uitvoering van veel publieke taken zijn persoonsgegevens noodzakelijk. Getoetst wordt dan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.
Bij proportionaliteit is van belang dat de inbreuk op de belangen van de betrokkene niet onevenredig is met het doel waarvoor deze verwerkt worden. Bij het subsidiariteitsbeginsel, wordt getoetst of het doel waarvoor de gegevens verwerkt worden niet in redelijkheid op een andere, minder ingrijpende wijze, bereikt kunnen worden.
Om deze toetsing te beargumenteren zal telkens beoordeeld moeten zijn welke gegevens minimaal benodigd zijn en wat de minst ingrijpende werkwijze is.
Zo acht de CPA het van belang dat steeds nagedacht wordt over de vraag of in het kader van het Integraal klantbeeld helemaal geen of alleen buitenkantinformatie noodzakelijk is of; m.a.w. of alleen 'dat' of ook 'wat' informatie wordt verwerkt.

Tot slot wijs ik u er op dat ook in de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming die 25 mei 2018 van toepassing is, uit artikel 22 lid 4 en gerelateerde considerans 71 en artikel 9 sub a en sub 6 volgt, dat het gebruik van bijzondere persoonsgegevens bij besluitvorming op basis van profielen niet mag, tenzij in geval van toestemming of bij de aanwezigheid van een zwaarwegend algemeen belang. Lidstaten zullen echter eigen regels vast stellen voor de verwerking van gevoelige gegevens.

Advies

De CPA adviseert dat een kader wordt ontwikkeld waarin de ontwikkelstrategie wordt expliciet gemaakt en een antwoord wordt gegeven of de vraag of een gegevensverwerking in het kader van het Integraal klantbeeld toelaatbaar is of niet. Het uitgangspunt om dienstverlening te baseren op een Integraal klantbeeld, is goed. Echter ook zal de grens verkend moeten worden van wat ethisch en juridisch toelaatbaar is. Daarbij zijn in elk geval bovenstaande toetsingscriteria en uitgangspunten van belang. Verder adviseert de CPA dat de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het Integraal klantbeeld per aangeboden product wordt geprotocolleerd en vastgelegd wordt voor welke doeleinden dit wordt aangeboden, welke persoonsgegevens daarvoor verwerkt worden en wie daarvoor toegang heeft en wanneer. Ook adviseert de CPA om de keuze expliciet bij de burger en ondernemer te laten of hij gebruik wenst te maken van integrale en pro actieve dienstverlening en om dit door een actieve handeling van de klant telkens expliciet kenbaar te laten maken.

De CPA heeft met u afgesproken om uiterlijk in februari 2017 een kader voor het Integraal klantbeeld te agenderen op de plenaire vergadering.

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 29 september 2016

7. Integraal klantbeeld (dienstverlening & informatie)
Dienstverlening Amsterdam geeft een presentatie over het integraal klantbeeld binnen de gemeente Amsterdam.

Integraal klantbeeld is een breed begrip. Aan de hand van een voorbeeld laat Dienstverlening zien wat het inhoudt. Er is nog niets in productie. Alle klantdata binnen de gemeente komen nu nog niet bij elkaar. Er staat weleens een burger aan de balie. Bij parkeren moet hij zijn gegevens invullen en voor een ander onderdeel, bijvoorbeeld verhuizen, moet hij dat opnieuw doen. Bij bedrijven, zoals banken en verzekeraars, staan vaak alle gegevens bij elkaar. Met integraal klantbeeld wordt beoogd wel een klantbeeld van een klant te kunnen aanbieden. Zo kan men zien welke gegevens de gemeente van iemand heeft. Op basis daarvan kan er betere dienstverlening worden georganiseerd. Zo is het mogelijk om snel te zien in welke fase een vergunningaanvraag zich bevindt. Een nieuwe aanvraag kan snel gereed zijn omdat er alleen een paar nieuwe gegevens hoeven te worden ingevoerd. Bekende gegevens zitten er al in. Proactieve dienstverlening houdt in dat men al zaken kan aanbieden op grond van gegevens in het systeem. Als men bijvoorbeeld recht heeft op een stadspas omdat men 65 jaar wordt, kan die proactief worden aangeboden. Voorbeeld: Katja Jansen gaat verhuizen. Dat triggert een heleboel zaken bij de gemeente. Ze gaat van Oost-Amsterdam naar Noord-Amsterdam. De status van de verhuizing is zichtbaar. Als zij in Oost een parkeervergunning had, kan worden gevraagd of ze haar parkeervergunning mee wil verhuizen. Er kan ook een check worden gedaan op de WOZ-gegevens van haar nieuwe huis. Zij kan aangeven of de gegevens kloppen en de gemeente kan haar registratie hierdoor beter op orde krijgen. Er kunnen suggesties worden gedaan over bijvoorbeeld de dag van vuilnis ophalen, vergunningen die in de omgeving zijn aangevraagd, e.d. Als 80% van de mensen in het gebied een bepaalde omgevingsvergunning aanvraagt, wordt haar gevraagd of dat ook iets voor haar is. De persoon wordt geholpen om snel zaken met de gemeente te regelen. Het gaat niet alleen om de Mijn Amsterdam-omgeving. De vraag is of bepaalde dingen mogen worden gedaan. Er kan heel veel aangeboden worden. Elk aspect heeft een ander privacykarakter. Vanuit bepaalde events in het leven van de burger wordt nagedacht over wat de gemeente wel mag aanbieden en wat niet. De omgeving is al gebouwd. Die is zo gebouwd dat alle blokjes ook naar Mijn Overheid kunnen sluizen. Er zitten geen verplichtingen voor de burger in. Hij kan alles wegklikken en hoeft nergens antwoord op te geven. Het project is zo ingericht dat domeinoverschrijdend wordt gewerkt.

De voorzitter vraagt of iemand zelf kan bepalen wat de scope is van welke systemen met elkaar communiceren.

Dienstverlening zegt dat er van alles in gezet kan worden. Het begint met een status, bijvoorbeeld een vergunningsstatus. De komende jaren zal de afdeling vooral bezig zijn om papieren rekeningen door de Belastingdienst aan te sluiten. Alle proactieve dienstverlening

is stap 2. Wat de burger zelf kan instellen in het portaal is nog niet helemaal ontwikkeld. Op dit moment is het vooral gericht op status en inzicht en een knop om iets te kunnen wijzigen of een transactie af te sluiten. Alle producten worden naast elkaar gezet. Het kan zijn dat er geen gegevens over iemand in het systeem staan. Als een klant inlogt, kan deze zien waarover allemaal gegevens aanwezig zijn. Soms zit er regelgeving tussen waardoor die gegevens niet zomaar worden ontsloten. Sommige data mogen helemaal niet binnen de gemeente worden uitgewisseld. Burgers zullen mogelijk een keuze krijgen waardoor ze zich bewust worden van waar ze mee bezig zijn, vergelijkbaar met een kennis- en kundetoets bij het aanvragen van een hypotheek.

De voorzitter zegt dat er grenzen aan zitten waarvan men zich kan afvragen of men die wil overschrijden. Bij dit project is het van groot belang dat criteria worden ontwikkeld van wat er wel en niet wordt toegelaten. Er zitten allerlei mogelijkheden en kansen in. Mensen kunnen op zaken geattendeerd worden maar er zitten ook andere kanten aan. Men moet nadenken over sturingsmogelijkheden voor de klant zelf.

Dienstverlening zegt dat men snel het grijze gebied in gaat. Er is overleg met Rotterdam. Daar werkt men met Datapunt. Amsterdam richt zich als eerste op wat mag. Wat grijs gebied is komt later. Dat kan mogelijk hier neergelegd worden.

De voorzitter zegt dat er collegebeleid ontwikkeld moet worden over hoever men de burger wil bedienen en hoever bijvoorbeeld Toezicht en Handhaving mag gaan. Kan iemand ineens ongevraagd een schuldhulpverleningsorganisatie op zijn dak krijgen op grond van bepaalde gegevens? Men kan zich afvragen of men dat wil. Misschien is dat zo. Daar moet men zich echter wel op prepareren.

Dienstverlening zegt dat er keuzes gemaakt moeten worden over met welke data men als eerste aan de slag wil gaan. Er moet worden bekeken waar mensen voor bellen of waar ze voor langskomen. Daar kan iets voor worden aangeboden waarbij erover wordt nagedacht of het eigenlijk wel mag.

De CPA vraagt of het niet paternalistisch wordt.

Dienstverlening zegt dat dat gevaar erin zit. Er zullen mensen zijn die dit graag willen. Anderen zijn na drie blokjes klaar.

De voorzitter zegt dat men voor hetzelfde geld ergens van afgesloten wordt waarvan men niet afgesloten wil worden. Dat is de andere kant. Er zal een denkraam moeten komen om de vraag te beantwoorden wat mag en wat niet. Hij is blij met deze presentatie in dit stadium. Datapunt is ook langsgekomen. Het concept is goed. Het biedt burgers service. Naarmate de zaak meer body krijgt, moet men ergens een stop kunnen zetten omdat men eigen keuzes wil kunnen maken. Daar zit een grens, ethisch, moreel en juridisch. Hij vraagt wat de planning is.

Dienstverlening zegt dat de digitale omgeving het per 1 november 2016 doet voor de gemeente, nog niet voor de burger. De planning is dat de grote producten, waar veel

mensen voor langskomen of over bellen, eind 2017 klaar zijn in het systeem. Dat betreft dan alleen nog maar de status in Mijn Amsterdam. Het kan sneller gaan dan verwacht, maar de ervaring leert dat het met ICT binnen de gemeente meestal niet zo snel gaat. Het parkeersysteem en het belastingsysteem zijn aan het veranderen. Daarmee moet ook rekening gehouden worden.

De voorzitter vraagt of er iets in de maak is voor het denkraam.

Dienstverlening zegt dat daarover nagedacht wordt met Datapunt en Rotterdam. Het platform wordt gerealiseerd. De discussie wordt nu gevoerd omdat het nog in dit stadium is.

De voorzitter zegt dat er een privacymiddag is op 2 februari 2017. Het onderwerp Integraal klantbeeld past er goed in. Wanneer kan de commissie hier dieper in gaan en over het denkraam spreken?

Dienstverlening wil daar graag in januari of februari 2017 een eerste versie van bespreken.

De voorzitter zegt dat de commissie als klankbord kan fungeren. Eind van het jaar is het beleidskader bescherming persoonsgegevens klaar. Hij spreekt er zijn waardering over uit dat Dienstverlening hier nu is zodat de commissie kan meedenken.