Woo-verzoek inzake registratie, monitoring, analyse en profilering van inwoners

Aan:
College van burgemeester en wethouders van Amsterdam
T.a.v. Woo-team / Woo-contactpersoon
Gemeente Amsterdam
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Betreft: Woo-verzoek inzake registratie, monitoring, analyse en profilering van inwoners naar aanleiding van hun contact met de gemeente Amsterdam en/of stadsdelen

Geacht college,

Op grond van de Wet open overheid (Woo) verzoek ik om openbaarmaking van documenten en informatie over de wijze waarop de gemeente Amsterdam, gemeentelijke diensten, stadsdelen en aan de gemeente gelieerde uitvoeringsorganisaties omgaan met de registratie, monitoring, analyse, classificatie en eventuele profilering van inwoners op basis van hun contact met de gemeente.

Aanleiding

Er zijn signalen dat binnen overheidsorganisaties informatie kan worden bijgehouden over inwoners die regelmatig vragen stellen, informatie opvragen, meldingen doen, klachten indienen, bezwaar maken, Woo-verzoeken indienen of zich op andere wijze veelvuldig tot de gemeente wenden.

Dit verzoek is bedoeld om vast te stellen of en in welke vorm dergelijke registratie of monitoring binnen de gemeente Amsterdam plaatsvindt, met welk doel dit gebeurt, welke wettelijke grondslag daarvoor bestaat, welke gegevens worden verwerkt, wie toegang heeft tot deze gegevens, hoe lang deze worden bewaard, wat dit kost en op welke wijze betrokken inwoners hierover worden geïnformeerd.

Ik verzoek nadrukkelijk niet alleen om documenten waarin de woorden 'monitoring' of 'profilering' worden gebruikt. Het verzoek omvat ook vergelijkbare processen die bijvoorbeeld worden aangeduid als registratie, signalering, klantbeeld, contacthistorie, casusregie, risicoselectie, dossieropbouw, analyse, categorisering, relatiebeheer, risicobeoordeling of persoonsgerichte informatievoorziening.

1. Registratie van contactgedrag

- of de gemeente bijhoudt hoe vaak een inwoner contact opneemt;
- of wordt geregistreerd hoeveel vragen, meldingen, klachten, bezwaren, Woo-verzoeken, AVG-verzoeken of andere verzoeken een persoon indient;

- of verschillende contactmomenten van dezelfde persoon binnen verschillende gemeentelijke diensten aan elkaar worden gekoppeld;
- of de gemeente beschikt over systemen, databases, dashboards, signaleringslijsten of andere voorzieningen waarmee veelvuldige contacten van inwoners zichtbaar worden gemaakt;
- of inwoners op basis van hun contactfrequentie worden gecategoriseerd;
- welke criteria daarbij worden gehanteerd;
- of daarbij onderscheid wordt gemaakt tussen bijvoorbeeld reguliere, veelvuldige, kritische of anderszins opvallende contacten.

2. Monitoring en signalering

- of de gemeente inwoners actief monitort of signaleert vanwege de aard, frequentie of inhoud van hun contacten;
- welke signaleringssystemen, interne waarschuwingen, signaleringslijsten, risicoprofielen, klantprofielen, persoonsgerichte dashboards, casusoverzichten of analyses van contactgedrag bestaan;
- wat de gevolgen kunnen zijn wanneer een inwoner als veelvuldig, opvallend, kritisch of risicovol wordt aangemerkt.

3. Profilering en geautomatiseerde verwerking

- algoritmen, beslisregels, risicoscores, AI-toepassingen, automatische classificaties, geautomatiseerde analyses en dashboards die betrekking hebben op het contactgedrag van inwoners;
- of een dergelijke classificatie invloed kan hebben op de wijze waarop een inwoner door de gemeente wordt behandeld.

4. Juridische grondslag en doel

- de juridische grondslag voor deze verwerkingen;
- de vastgestelde verwerkingsdoelen;
- beleidsdocumenten, protocollen, werkinstructies en interne richtlijnen;
- juridische adviezen, privacybeoordelingen, DPIA's, adviezen van de Functionaris Gegevensbescherming en privacy officers;
- besluiten van het college van B&W, de burgemeester, wethouders of gemeentesecretaris;
- documenten waarin de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van deze verwerking van persoonsgegevens wordt beoordeeld.

5. Bewaartermijnen

- hoe lang gegevens over het contactgedrag van inwoners worden bewaard;
- de bewaartermijnen van contacthistorie, telefoongesprekken, e-mails, digitale contactformulieren, meldingen, klachten, Woo-verzoeken, AVG-verzoeken, bezwaren,

interne notities, signaleringen, classificaties, risicoscores, profielen, koppelingen tussen dossiers, metadata en toegangs- en loggegevens;
- wanneer gegevens worden verwijderd, of verwijdering automatisch of handmatig plaatsvindt en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- hoe wordt gecontroleerd of bewaartermijnen worden nageleefd;
- of gegevens na verwijdering nog beschikbaar zijn in back-ups en hoe lang dergelijke back-ups worden bewaard.

6. Wie heeft toegang?

- welke functies, afdelingen en organisatieonderdelen toegang hebben tot informatie over het contactgedrag van inwoners, waaronder gemeentelijke medewerkers, leidinggevenden, managers, juridische medewerkers, privacyfunctionarissen, gemeentesecretaris, burgemeester, wethouders, bestuursadviseurs, medewerkers van het college, medewerkers van stadsdelen, externe medewerkers, consultants, ICT-leveranciers en andere externe partijen.
- Ik verzoek niet om namen van individuele medewerkers, maar om de betreffende functies, rollen en organisatieonderdelen.

7. Logging en controle op toegang

- of wordt geregistreerd welke medewerker een persoonsdossier of persoonsgegeven raadpleegt;
- hoe lang toegangslogs worden bewaard;
- wie deze logs kan inzien;
- wie controleert of toegang rechtmatig heeft plaatsgevonden;
- hoe vaak controles plaatsvinden;
- of onbevoegde toegang wordt onderzocht;
- welke sancties gelden bij onbevoegde raadpleging;
- hoeveel gevallen van onbevoegde toegang zijn vastgesteld gedurende de gevraagde periode.

8. Rol van burgemeester en wethouders

- welke bestuurlijke verantwoordelijkheid bestaat voor deze gegevensverwerkingen;
- welke portefeuillehouder verantwoordelijk is;
- of de burgemeester toegang heeft of kan krijgen tot individuele persoonsgegevens betreffende het contactgedrag van inwoners;
- of wethouders toegang hebben of kunnen krijgen tot dergelijke informatie;
- onder welke voorwaarden deze toegang wordt verleend en welke autorisatieprocedure daarvoor geldt;
- of dergelijke toegang wordt gelogd;
- of informatie over individuele inwoners wordt opgenomen in collegeadviezen, bestuurlijke briefings, bestuursrapportages, dossiers van burgemeester of wethouders, interne

bestuurlijke overleggen of andere documenten die onder verantwoordelijkheid van burgemeester of wethouder vallen.

9. Delen van informatie

- of informatie over veelvuldige, opvallende of kritische contacten wordt gedeeld met andere gemeentelijke diensten, stadsdelen, burgemeester, wethouders, college van B&W, gemeenteraad, politie, justitie, andere overheidsorganisaties, externe leveranciers, ICT-dienstverleners of andere derden;
- eventuele convenanten, protocollen, verwerkersovereenkomsten en andere afspraken hierover.

10. Kritische inwoners en veelvuldige verzoekers

- of binnen de gemeente onderscheid wordt gemaakt tussen personen die regelmatig contact opnemen, waaronder inwoners, journalisten, onderzoekers, maatschappelijke organisaties, politieke partijen, volksvertegenwoordigers, Woo-verzoekers en AVG-verzoekers;
- of de frequentie, inhoud of aard van verzoeken aanleiding kan zijn voor aanvullende registratie, monitoring, signalering of classificatie.

11. Kosten en personele capaciteit

- de jaarlijkse kosten vanaf 1 januari 2018 van registratie, monitoring, analyse, koppeling, classificatie of profilering van inwoners;
- personeelskosten, ICT-kosten, software- en databasekosten, kosten van dashboards, externe leveranciers, consultants, onderhoud, beheer, beveiliging, algoritmen/AI, DPIA's, privacyonderzoek en juridische advisering;
- de relevante begrotingsposten en beschikbare budgetten;
- indien kosten niet afzonderlijk worden geadministreerd: documenten waaruit blijkt onder welke kostenpost deze activiteiten vallen en, indien beschikbaar, een raming;
- hoeveel fte binnen de gemeente zich met deze activiteiten bezighoudt.

12. Kosten-batenanalyse en proportionaliteit

- businesscases, kosten-batenanalyses, evaluaties, doelmatigheidsonderzoeken, beleidsadviezen en auditrapporten waarin de kosten, baten, noodzaak of doelmatigheid zijn beoordeeld;
- documenten waarin wordt onderzocht of hetzelfde doel kan worden bereikt met minder persoonsgegevens of een minder vergaande vorm van monitoring.

13. Functionaris Gegevensbescherming

- de rol van de Functionaris Gegevensbescherming bij de betreffende verwerkingen;

- adviezen, beoordelingen, signaleringen, DPIA's, auditrapporten, evaluaties, correspondentie over privacyrisico's, aanbevelingen en documenten waaruit blijkt hoe met deze aanbevelingen is omgegaan.

14. Transparantie richting inwoners

- hoe inwoners worden geïnformeerd over registratie van hun contactgedrag;
- waar deze informatie openbaar wordt gemaakt;
- of inwoners worden geïnformeerd wanneer zij onderwerp worden van aanvullende monitoring of analyse;
- of inwoners kunnen weten welke gegevens over hun contactgedrag worden geregistreerd;
- of inwoners kunnen zien welke medewerkers hun gegevens hebben geraadpleegd;
- welke mogelijkheden bestaan voor correctie van onjuiste registraties en welke klachten- en bezwaarprocedures hiervoor bestaan.

15. AVG-verwerkingsregister

- de relevante registraties en onderliggende documenten uit het gemeentelijke AVG-verwerkingsregister;
- indien een verwerking van het contactgedrag van inwoners niet in het AVG-verwerkingsregister voorkomt: documenten waaruit blijkt waarom deze verwerking niet in het register is opgenomen;
- indien relevant: het gemeentelijke Wpg-verwerkingsregister en bijbehorende documenten wanneer de verwerking plaatsvindt binnen het politiedomein of door buitengewoon opsporingsambtenaren.

16. Informatieplicht jegens inwoners

- of, wanneer en op welke wijze een inwoner wordt geïnformeerd wanneer persoonsgegevens over hem of haar worden geregistreerd, geanalyseerd, gemonitord, gecategoriseerd of geprofileerd op basis van diens contact met de gemeente;
- wanneer een inwoner moet worden geïnformeerd, welke informatie moet worden verstrekt, of dit vooraf, tijdens of achteraf gebeurt en welke uitzonderingen op de informatieplicht bestaan;
- op welke wettelijke grondslag uitzonderingen zijn gebaseerd;
- wie binnen de gemeente beslist dat een inwoner niet wordt geïnformeerd, of dit schriftelijk wordt gemotiveerd en geregistreerd en of de Functionaris Gegevensbescherming wordt betrokken.

17. Recht van de inwoner om te weten waarom hij of zij wordt geregistreerd

- of een inwoner het recht heeft te weten dat de gemeente persoonsgegevens over hem of haar verwerkt, welke persoonsgegevens worden verwerkt, waarom, op welke wettelijke

grondslag, hoe lang, wie toegang heeft, met welke partijen gegevens worden gedeeld en of monitoring, signalering, classificatie of profilering plaatsvindt;
- welke mogelijke gevolgen een dergelijke classificatie of profilering voor de inwoner kan hebben;
- welke rechten de inwoner heeft om tegen de verwerking op te komen;
- hoe de gemeente reageert op de vraag: 'Waarom word ik geregistreerd of gemonitord en waarom ben ik als veelvuldige verzoeker aangemerkt?'

18. Wanneer wordt een inwoner niet geïnformeerd?

- alle beleidsdocumenten, juridische adviezen, protocollen, werkinstructies en besluiten waarin wordt bepaald dat een inwoner niet hoeft of mag worden geïnformeerd over de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens;
- per categorie uitzondering: wettelijke grondslag, doel, duur, beslisser, registratie van de beslissing, betrokkenheid van de Functionaris Gegevensbescherming en de omstandigheden waaronder de inwoner later alsnog wordt geïnformeerd.

19. Profilering en transparantie

- of Amsterdam inwoners informeert dat profilering plaatsvindt;
- welke soorten profielen worden gebruikt, welke gegevens daarvoor worden gebruikt, wat het doel is en welke mogelijke gevolgen de profilering heeft;
- of een inwoner bezwaar kan maken, een profiel kan laten corrigeren en kan controleren of een profiel over hem of haar bestaat;
- documenten waarin is beschreven hoe inwoners worden geïnformeerd over eventuele geautomatiseerde besluitvorming of profilering.

20. Recht op inzage en controle

- hoe een inwoner inzage kan krijgen in geregistreerde persoonsgegevens, contacthistorie, interne classificaties, signaleringen, risicoscores, profielen, relevante interne notities, de bron van de gegevens, doeleinden, ontvangers en eventuele geautomatiseerde besluitvorming of profilering;
- hoe een inwoner onjuiste of onrechtmatige registraties kan laten corrigeren, verwijderen of laten beperken.

21. Recht van bezwaar

- wanneer een inwoner bezwaar kan maken tegen de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens, waaronder monitoring of profilering;
- bij wie bezwaar kan worden gemaakt, hoe dit wordt beoordeeld, wie beslist en welke belangen worden afgewogen;
- hoeveel bezwaren hierover zijn ontvangen en hoeveel daarvan zijn toegewezen of afgewezen.

22. Actieve bekendmaking van monitoringbeleid

- of de gemeente inwoners actief en vooraf informeert over het bestaan van systemen waarmee contactgedrag wordt geregistreerd of geanalyseerd;
- indien de gemeente van mening is dat algemene publicatie van een privacyverklaring voldoende is en geen individuele informatieplicht bestaat: de juridische onderbouwing daarvan;
- indien een individuele informatieplicht bestaat: documenten waarin is vastgelegd op welk moment en op welke wijze de betrokken inwoner daadwerkelijk wordt geïnformeerd.

23. Specifieke juridische vraag

- Welke juridische beoordeling ligt ten grondslag aan de vraag: 'Mag de gemeente Amsterdam persoonsgegevens van een inwoner structureel registreren, analyseren of monitoren vanwege de frequentie of aard van diens contact met de gemeente zonder deze inwoner daarvan actief en individueel op de hoogte te stellen?'
- Indien het antwoord afhankelijk is van de omstandigheden: documenten waarin de verschillende situaties en uitzonderingen worden beschreven.

24. Relatie met het gemeentelijke privacybeleid

- hoe de uitgangspunten uit het gemeentelijke privacybeleid over zeggenschap en actieve informatie aan inwoners worden toegepast op inwoners die vanwege hun contactfrequentie of contactgedrag worden geregistreerd, gesignaleerd, gemonitord of geprofileerd.

25. Periode

Ik verzoek om informatie over de periode 1 januari 2018 tot en met de datum van behandeling van dit Woo-verzoek.

26. Overzicht per verwerking

Onderwerp	Gevraagde informatie
Doel	Waarom worden de gegevens verzameld?
Rechtsgrond	Op welke wettelijke grondslag?
Gegevens	Welke persoonsgegevens worden verwerkt?
Contactgedrag	Wordt frequentie of inhoud van contact geregistreerd?
Monitoring	Worden personen actief gevolgd of gesignaleerd?
Profilering	Worden personen gecategoriseerd of geprofileerd?
Systeem	In welk systeem worden gegevens opgeslagen?
Bewaartermijn	Hoe lang blijven gegevens beschikbaar?

Toegang	Welke functies/afdelingen hebben toegang?
Bestuur	Kunnen burgemeester/wethouders toegang krijgen?
Externen	Welke externe partijen hebben toegang?
Logging	Wordt toegang geregistreerd en gecontroleerd?
Kosten	Wat kost de verwerking jaarlijks?
FTE	Hoeveel ambtelijke capaciteit is ermee gemoeid?
DPIA	Is een DPIA uitgevoerd?
FG	Welke beoordeling heeft de FG gegeven?
Delen	Met welke organisaties wordt informatie gedeeld?
Transparantie	Hoe worden inwoners geïnformeerd?
Verwijdering	Wanneer en hoe worden gegevens verwijderd?

27. Wijze van openbaarmaking

Ik verzoek om de documenten zoveel mogelijk digitaal en in de oorspronkelijke elektronische vorm te verstrekken.

Indien bepaalde documenten geheel of gedeeltelijk niet openbaar kunnen worden gemaakt, verzoek ik u om het betreffende document gedeeltelijk openbaar te maken, per niet-openbaar gemaakt onderdeel concreet aan te geven op welke wettelijke uitzonderingsgrond de weigering berust en voor zover mogelijk een geanonimiseerde versie van het document te verstrekken.

Indien bepaalde informatie reeds openbaar is, verzoek ik om een concrete verwijzing naar de betreffende publicatie.

Ik verzoek u het verzoek niet te beperken tot documenten waarin letterlijk de woorden 'monitoring', 'profilering' of 'volgbeleid' voorkomen. Het verzoek ziet nadrukkelijk ook op documenten waarin dezelfde activiteit onder een andere naam of binnen een ander proces wordt uitgevoerd.

Graag ontvang ik een ontvangstbevestiging van dit Woo-verzoek.

Met vriendelijke groet,

