Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam
Commissie Persoonsgegevens

Aan: Chief Technology Officer, de heer 5.1, 2, e
C.c: Stedelijk directeur cluster Dienstverlening& Informatie, de heer M. Crooijmans
C.c: IV- manager cluster Dienstverlening& Informatie, de heer 5.1, 2, e
C.c: CIO, de heer M. Crooijmans
C.c: CIO- office hoofd, de heer 5.1, 2, e
C.c: Functionaris Gegevensbescherming, mevrouw 5.1, 2, e 5.1, 2, e
C.c:De heer 5.1, 2, e (Privacy jurist CTO innovatieteam), mevrouw 5.1, 2, e (Privacy officer cluster Ruimte & Economie), de heer 5.1, 2, e (Business analist) en de heer 5.1, 2, e (Privacy officer Dienstverlening & Informatie).

Datum	15 september 2020
Behandeld door	5.1, 2, e
E-mail	5.1, 2, e @amsterdam.nl
Onderwerp	Data Inzicht Applicatie[1]

Geachte heer Baron,

Op de digitale vergadering van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) van 27 augustus 2020 waren namens u aanwezig: de heer 5.1, 2, e (Privacy jurist CTO innovatieteam), mevrouw 5.1, 2, e (Privacy officer cluster Ruimte & Economie), de heer 5.1, 2, (Business analist) en de heer 5.1, 2, e (Privacy officer Dienstverlening & Informatie).

Vergadering 4 juni 2020
Tijdens de vergadering werd het integraal klantbeeld toegelicht. Het klantbeeld moet ervoor zorgen dat de benodigde persoonsgegevens geautomatiseerd opgevraagd en in één overzicht/ interface weergegeven worden. Het idee is dat een medewerker, die geautoriseerd is om toegang te krijgen tot de persoonsgegevens, sneller en beter een zaak kan beoordelen of onderzoeken. Het klantbeeld voegt de persoonlijke autorisaties voor de verschillende applicaties/ databronnen samen, zodat de informatie uit deze applicaties/ databronnen in één overzicht kunnen worden weergegeven. De doelen van de automatisering zijn:
1) Verbetering van informatiepositie, mede door zoveel mogelijk gebruikt te maken van API's voor accurate en betrouwbare gegevens[2]. Op het moment dat alle bronbestanden voorzien zijn van API dan is er geen aparte opslag nodig bij raadpleging;

[1] Mede op advies van de CPA is de naam klantbeeld losgelaten en heet het project voortaan Data Inzicht Applicatie (DIA).
[2] API= Application programming interface. Een API maakt het mogelijk om andere systemen en software een 'ingang' tot het systeem te bieden.

2) Efficiënter omgaan met de tijd en middelen van de uitvoerende directies en hun medewerkers;
3) Goed centraal regelen van toegang/ autorisatie tot de achterliggende applicaties en databases;
4) Risico beperken dat de medewerker meer informatie onder ogen krijgt dan nodig is voor zijn of haar taak. Het klantbeeld laat alleen de informatie zien die volgens de procesbeschrijving nodig is voor de betreffende taak. Het is van belang dat onderzoekers alleen die informatie onder ogen krijgen die voor hun specifieke taak nodig is.

Voordat een directie van de gemeente Amsterdam als afnemer gebruik mag maken van het klantbeeld moet er een DPIA gemaakt worden door deze directie. De directies beslissen op grond van de DPIA zelf of een proces geschikt is voor aansluiting bij de applicatie. Om de privacyrisico's te beperken zullen bij alle werkprocessen afspraken moeten worden gemaakt. Van elk proces wordt verwacht dat het bij aansluiting van de databronnen voldoet aan de regelgeving en dat de autorisaties kloppen.

Naast het beperken van de privacyrisiço's is het volgens de CPA ook van belang om eisen te stellen aan de functionaliteit en autorisaties. Voorkomen moet worden dat bij een succesvol gebruik van het klantbeeld sluipenderwijze nevengebruik gaat plaatsvinden

De commissie benadrukte het belang van transparantie tegenover de burger. Het klantbeeld wordt ingezet in het kader van bepaalde acties en/ of taken van de gemeente. In dat kader moeten de betreffende burgers in klare taal geïnformeerd worden over hoe de gemeente met hun persoonsgegevens omgaat. Hierdoor krijgt een burger zicht op wat er met haar/hem betreffende persoonsgegevens gebeurt. Zorgen van burgers kunnen hierdoor worden weggenomen.

Vergadering 27 augustus 2020
Op 4 juni 2020 is aangekondigd dat in de applicatie ook wordt beoogd om indicatoren[3] en business rules[4] te gaan verwerken die worden gebruikt binnen het specifieke werkproces.

Het CTO Innovatieteam (intern leverancier) heeft een technische oplossing met een Agile werkmethodiek ontwikkeld. Dit product, een webapplicatie, wordt de "Data Inzicht Applicatie" genoemd. Deze applicatie zorgt ervoor dat de benodigde (persoons)gegevens (waarvoor medewerkers zijn geautoriseerd) geautomatiseerd worden opgevraagd en weergeven in één overzicht / interface. Een medewerker kan daardoor sneller en beter een zaak beoordelen of onderzoeken. De applicatie voegt de persoonlijke autorisaties voor de verschillende applicaties / databronnen samen, zodat de informatie uit deze applicaties / databronnen in één overzicht kunnen worden weergeven. Aanvullend kan hierin een stuk verslimming worden toegevoegd, bijvoorbeeld door de applicatie berekeningen en vergelijkingen te laten uitvoeren of door interpretaties hierin te verwerken.

[3] Met een indicator wordt bedoeld, één of meerdere datapunt(en) die in relatie kunnen worden gebracht met het te beoordelen feit.
[4] Met business rules wordt bedoeld, de waarde toekenning, al dan niet normerend, van een indicator of meerdere indicator gezamenlijk.

Door de voor het werkproces toegepaste indicatoren en business rules in de Data Inzicht Applicatie te verwerken, is het de bedoeling dat onderzoeken sneller en nauwkeurig kunnen worden uitgevoerd. Eenvoudig handmatig werken, zoals eenvoudige berekeningen, hoeven niet meer handmatig te worden uitgevoerd.

Wat van belang is om aan de voorkant het eigenaarschap goed te borgen. De directie moet toestemming geven voor de analyse en toetsing van bepaalde werkprocessen. Werkprocessen worden geanalyseerd met de betreffende medewerkers en juridisch en ethisch getoetst. Daarna worden adviezen ingewonnen en vervolgens doorgesproken met de betreffende directies en verwerkt om tot besluitvorming te kunnen overgaan. Na een akkoord over de business rules en indicatoren kan het CTO Innovatieteam die in de applicatie onderbrengen en kan een pilot gestart worden om de applicatie in de praktijk te toetsen. Als die goed uitpakt wordt het beheer overgedragen aan, waarbij gedacht wordt aan het werken met een devbox-team voor periodieke kwaliteitsmetingen en eventuele herkalibraties. De pilot is juist bedoeld om de werking van de applicatie in de praktijk te toetsen. De devbox-teams zullen voortdurend monitoren hoe de praktijk uitpakt, ook in overleg met de eindgebruikers.

In deze fase wordt er gewerkt met een stappenplan bij de beoordeling van indicatoren. Eén van de vragen die nu van belang is, is of een bepaalde indicator nodig is voor het werkproces en of het gebruik van een bepaald indicator vanuit het politiek bestuur wenselijk is. Bij 'verdachte' indicatoren zal vervolgens gecontroleerd worden of die een gerechtvaardigd verschil maken ten opzichte van bepaalde personen of groepen. Mocht er een verschil gemaakt worden dan moet gekeken worden of er een verklaring is voor dat verschil.

Advies
De CPA vindt het prettig om op deze wijze in een ontwikkelproces te worden meegenomen. Ten eerste adviseert de CPA de interpretaties bij indicatoren niet zozeer het karakter te geven van een oordeel, maar meer te richten op acties die de medewerker zou moeten ondernemen. Het is volgens de commissie van belang om zo lang mogelijk van oordeelsvorming weg te blijven. Gebruik zoveel mogelijk feiten en bevindingen, vooral bij geautomatiseerde processen. De commissie beveelt aan om zaken in zo objectief mogelijke acties te beschrijven en geautomatiseerde beslissingen te vermijden.

De CPA adviseert daarnaast ook een goede terugmeldfunctie voor burgers te creëren. De commissie is van mening dat burgers vaak de beste bronnen zijn voor het doorgeven van foutieve vermeldingen in administraties.

Daarnaast moet er volgens de commissie in de applicatie spelruimte blijven voor discussies en afwegingen om te voorkomen dat er naderhand fouten afgeschoven worden op het systeem. Het systeem moet de gebruikers ook dwingen beslismomenten goed vast te leggen, zodat de gemeente Amsterdam achteraf ook goed verantwoording kan afleggen over de motivatie achter een beslissing.

De CPA vindt de bewaartermijnen aan de ruime kant en adviseert de AVG-termijnen aan te houden. Men zou de bewaartermijn voor deze applicatie moeten relateren aan het werkproces en niet aan de bron. De DIA genereert nieuwe informatie en er zal over nagedacht moeten worden over zelfstandige bewaartermijnen van de onderzoeksresultaten. Dat zal ook afhankelijk zijn van het proces in kwestie.

De CPA is benieuwd naar de voortgang en wil graag op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen in het vervolg.

Verder verwijs ik u naar de notulen. Ik vertrouw er op u aldus voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend

5.1, 2, e

De heer mr. dr. U. van de Pol
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens Amsterdam
Uittreksel van het verslag van het openbare agendapunt van de vergadering op donderdag 27 augustus 2020

1. Integraal klantbeeld (Cluster Dienstverlening& Informatie)

Mede op advies van de CPA is de naam klantbeeld losgelaten en heet het project voortaan Data Inzicht Applicatie (DIA). Men hoopt in september met de eerste pilots – adresonderzoek en Bibob-onderzoek - te beginnen na een interne audit in september vanwege het gebruik van BRP-gegevens. Het gaat om het vergroten van efficiency en effectiviteit van de opsporing. Daarbij wil men ook enkele verslimmingen invoeren. In oktober wil men al eenvoudige berekeningen toevoegen. Daar wil men liefst ook complexere berekeningen en interpretaties aan toevoegen, maar voor die twee laatste acht men het nodig vanwege de gebleken gevoeligheden rond geautomatiseerde interpretaties eerst bestuurlijk visie en mandaat te krijgen van de betreffende wethouder en de burgemeester. Zij moeten aangeven hoe het bestuur aankijkt tegen datagedreven en slimmere uitvoeringsprocessen. Een en ander zou kunnen leiden tot de instelling van een overkoepelend gremium dat besluiten mag nemen. Ook advies van de FG en de CPA is wenselijk. Daarom wil men de CPA meenemen in het stappenplan om de kans op missers te verkleinen.
In de vorige vergadering is besproken hoe de DIA aan de benodigde gegevens komt. Nu presenteert men een screenshot om te laten zien wat een onderzoeker op zijn scherm te zien krijgt. Dat is afhankelijk van de autorisaties van de betreffende medewerker. Desgewenst kan men in een uitgebreide demonstratie laten zien hoe het precies werkt. Er zijn nog ongedefinieerde velden waar men bepaalde informatie zou kunnen onderbrengen. Men kan ook vormen van verslimming aanbrengen, bijvoorbeeld het aantal mensen op een adres of het gemiddelde woonoppervlak per bewoner op een adres. Dat bevordert de efficiency omdat de onderzoeker dat soort berekeningen anders zelf moet maken. De effectiviteit zou men bij een onderzoek naar overbewoning kunnen vergroten door bij de aanwezigheid van veelverhuizers op een adres daar een interpretatie aan toe te voegen die maant tot nader onderzoek.
Vooral bij complexere berekeningen en interpretaties is het van groot belang vooraf de risico's goed te doordenken en die ook achteraf te blijven toetsen aan normen en (politieke) gevoeligheden. Daarom is het nodig voor de doorvoering van geautomatiseerde complexe berekeningen, interpretaties en waarschuwingssignalen een politiek bestuurlijk mandaat te krijgen. De eerste vraag is of een indicator – een bepaalde combinatie of bewerking van feitelijke gegevens – wel gehanteerd mag worden, ook als die handmatig zou worden gemaakt. Het maken van ongerechtvaardigd onderscheid moet absoluut uitgesloten worden. Ook moet voorkomen worden dat een onderzoeker door een indicator in de verkeerde richting gestuurd wordt. Verder is het van belang dat de applicatie actueel blijft.
Daarom heeft men een ontwikkelproces op het oog voor de verwerking van indicatoren en business rules. Dat proces staat in het bij de vergaderstukken gevoegde document (6.3) beschreven. Het gaat erom aan de voorkant het eigenaarschap aan de voorkant goed te borgen. De directie moet toestemming geven voor de analyse en toetsing van bepaalde werkprocessen. Werkprocessen worden geanalyseerd met de betreffende medewerkers en juridisch en ethisch getoetst. Daarna worden adviezen ingewonnen en vervolgens

doorgesproken met de betreffende directies en verwerkt om tot besluitvorming te kunnen overgaan. Na een akkoord over de business rules en indicatoren kan het CTO Innovatieteam die in de applicatie onderbrengen en kan een pilot gestart worden om de applicatie in de praktijk te toetsen. Als die goed uitpakt wordt het beheer overgedragen aan, waarbij gedacht wordt aan het werken met een devbox-team voor periodieke kwaliteitsmetingen en eventuele herkalibraties.
Er wordt gewerkt met een stappenplan bij de beoordeling van indicatoren. De eerste vraag is of die indicator nodig is voor het werkproces en of het gebruik van di indicator vanuit het politiek bestuur wenselijk is. Bij 'verdachte' indicatoren wordt vervolgens gecontroleerd of die een gerechtvaardigd verschil maken ten opzichte van bepaalde personen of groepen. En als er verschil gemaakt wordt, ia de vraag of goed uit te leggen valt waarom dat verschil gemaakt wordt. Dit is te vergelijken met de adviezen van de AP aan de Belastingdienst. Zijn er bijvoorbeeld voldoende vergelijkbare gevallen tegenover elkaar te stellen, op welke basis wordt het onderscheid gemaakt, wat is het nadeel voor de betreffende groep en is dat redelijk en proportioneel?
De vraag aan de CPA is nu hoe men het beste kan bepalen wat kan en mag, hoe te voorkomen dat gevoelige zaken meegenomen worden die niet stroken met wettelijke taken. OP advies van de AP wordt ook getoetst aan de Europese en internationale regelgeving.

De CPA vindt het prettig om op deze wijze in een ontwikkelproces te worden meegenomen. De CPA adviseert de interpretaties bij indicatoren niet zozeer het karakter te geven van een oordeel, maar meer te richten op acties die de medewerker zou moeten ondernemen, bijvoorbeeld het raadplegen van een collega of leidinggevende. Het is bij al dit soort onderzoeken van belang zo lang mogelijk van oordeelsvorming weg te blijven, zeker bij geautomatiseerde processen. Het verdient aanbeveling zaken in zo objectief mogelijke acties te beschrijven en geautomatiseerde beslissingen te vermijden. Het is belangrijk altijd alle richtingen open te houden, tenzij men gemotiveerd kan besluiten een bepaalde richting te nemen. De CPA signaleert dat er nu veel aandacht is voor risico's en maatregelen in de voorfase, maar dat er ook in de praktijk veel kan misgaan. De vraag is hoe men dan moet omgaan met iemand die ten onrechte een stempel opgedrukt heeft gekregen.

De pilot is juist bedoeld om de werking van de applicatie in de praktijk te toetsen. Deze aanpak is nieuw voor de gemeente en er zal gekeken moeten worden naar maatregelen om de DIA toekomstbestendig te maken. De devbox-teams zullen voortdurend monitoren hoe de praktijk uitpakt, ook in overleg met de eindgebruikers. Als dat nodig blijkt, zullen aanpassingen in de applicatie doorgevoerd worden. In de applicatie komt ook een terugmeldfunctie waarin de medewerker kan aangeven dat bepaalde informatie in de bronnen niet (meer) klopt met de realiteit, zodat herhaling van fouten vermeden wordt.

De CPA adviseert ook een goede terugmeldfunctie voor burgers te regelen. Burgers zijn vaak de beste bron voor het doorgeven van foutieve vermeldingen in administraties. Bij het geautomatiseerde WOZ-systeem kregen burgers vaak jaren achtereen foutieve aanslagen omdat er in het systeem geen mogelijkheid was voor effectieve terugmeldingen, waardoor gemelde wijzigingen niet werden niet doorgevoerd. Bij de Belastingdienst zijn mensen ongefundeerd beschuldigd waar ze zich amper tegen konden verweren. Behoorlijk bestuur vereist een zuiverheid van oogmerk. Het is dus inderdaad van belang bestuurders vooraf goed

bewust te maken van de mogelijke risico's van indicatoren. Er moet in de applicatie spelruimte blijven voor discussies en afwegingen om te voorkomen dat er naderhand fouten afgeschoven worden op het systeem. Het systeem moet de gebruikers ook dwingen beslismomenten goed vast te leggen, zodat de gemeente achteraf ook goed verantwoording kan afleggen over de motivatie achter een beslissing.

De ontwikkeling van de DIA is daar nog niet aan toe, maar te zijner tijd zal men deze nuttige adviezen ter harte nemen. De bedoeling van de ontwikkelaars is intensief samenspraak te blijven voeren met de CPA om bij de les te blijven.

De CPA vindt de bewaartermijnen aan de ruime kant en adviseert de AVG-termijnen aan te houden. In de DPIA staat dat men de bewaartermijnen van de bornbestanden wil aanhouden, maar die zijn gehouden aan de Archiefwet. Men zou de bewaartermijn voor deze applicatie moeten relateren aan het werkproces en niet aan de bron.

Van FG-zijde wordt opgemerkt dat elke beschikking uitlegbaar moet zijn en dat het dossier dus een zekere tijd bewaard moet blijven.

Het is de CPA niet geheel duidelijk of er een advies van de FG binnengekomen is. Verder is de CPA benieuwd hoe het staat met de transparantie.

De adviezen van de FG, CPA, PO en SO zijn verwerkt in de DPIA, wellicht moet dat nog wat beter gesteld worden. De reactie staat ook verwerkt. Delen van het advies zijn al opgepakt, maar op sommige delen moet nog een antwoord gevonden worden. Dat zijn veelal dingen die binnen de gemeentelijke organisatie opgelost moeten worden.
Er wordt een Privacy Verklaring (PV) opgesteld. Bij de start van de pilot in oktober komt er een aparte PV op de website van Amsterdam. Per werkproces zal er een verwijzing naar die PV komen. Als er interpretaties en complexe berekeningen worden toegevoegd komt daarover extra informatie naar de burger. Ook in het bestuurlijke traject zullen momenten van extra communicatie komen.

De CPA merkt op dat men er niet van moet uitgaan dat de bestaande autorisaties en werkwijzen allemaal in orde zijn. Men moet niet denken dat in het handmatige tijdperk alles goed geregeld was en dat men dit zonder meer kan overnemen.

De analyse van logging en de inrichting van autorisaties is als punt van zorg ook door de FG aangedragen. Daar zal op worden getoetst en dat kan men dan zien als bijvangst van de ontwikkeling van deze applicatie. Er komen extra toetsingsmomenten en men moet niet alleen binnen de eigen silo kijken. De LAA-profielen kloppen niet allemaal meer en met de ketenpartners worden discussies gevoerd over de wijze waarop zij hun informatie binnenhalen.

De CPA merkt op dat deze hele beweging gericht is op efficiency-vergroting en dat het dus voor de hand ligt dat er meer situaties onderzocht zullen gaan worden. Dan is het de vraag of dit geschaard kan worden onder de noemer uitzondering van de AVG of dat men de burgers hier toch apart over zal moeten informeren.

De DIA genereert nieuwe informatie en er zal over nagedacht moeten worden over zelfstandige bewaartermijnen van de onderzoeksresultaten. Dat zal ook afhankelijk zijn van het proces in kwestie.

De resultaten van een onderzoek worden niet in de applicatie zelf opgeslagen, maar in het eigen zaaksysteem van de betreffende handhavingsdienst. In het komende proces zal men onderzoeken hoe de vertaalslag naar die systemen precies gemaakt wordt en of daarover voldoende is vastgelegd. De gegevens zitten alleen in de applicatie op het moment dat het onderzoek wordt uitgevoerd. De dossiervorming vindt elders plaats.

De voorzitter stelt voor de Top-600-aanpak als denkoefening door dit systeem te halen als voorbeeld van samenwerking met ketenpartners. Ook lijkt het hem nuttig zo veel mogelijk testen op de applicatie los te laten. Kan men bijvoorbeeld achterhalen of er een signaal is binnengekomen van een andere dienst, bijvoorbeeld de Belastingdienst? Hij denkt dat er nog genoeg huiswerk te doen valt en vindt het een goede zaak om samen dit proces aan te gaan. Hij bedankt voor het gesprek en de betrokkenheid en is benieuwd naar de voortgang.