Datum	27 maart 2026
Behandeld door	Ambtelijk secretaris
E-mail	cpa@amsterdam.nl
Onderwerp	LiveCrowd

Advies van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) over LiveCrowd. Het agendapunt is behandeld op de openbare vergadering van 5 maart 2026.

Geachte heer XXX,

Tijdens de vergadering van de CPA van 5 maart 2026 was u aanwezig bij het agendapunt "LiveCrowd", tezamen met de heer XXX, de heer XXX, de heer XXX, de heer XXX en de heer XXX.

Bijgaand treft u aan het advies van de CPA.

A. Samenvatting advies

De Commissie geeft u de volgende **adviezen** ter overweging mee:

- Stel een DPIA op die specifiek gericht is op de functionaliteit van LiveCrowd binnen dit proces, gezien de verschillende en veelzijdige toepassingen van het platform. Neem hierbij de best practices van de samenwerkingen tussen LiveCrowd en andere gemeenten in overweging.
- Gebruikers van sociale media zullen het doel dat de gemeente voor ogen heeft met de analyse van deze berichten niet direct verwachten. Informeer de betrokkenen vooraf over de verwerking van hun persoonsgegevens en wijs ze op hun rechten. Analyseer per functionaliteit van het LiveCrowd-platform hoe betrokkenen geïnformeerd kunnen worden over de verwerking van hun persoonsgegevens.
- Er is een gebrek aan zicht op verwerkersovereenkomsten tussen de verwerker LiveCrowd en subverwerkers zoals Meta. Breng de verschillende (sub)verwerkers in kaart in de DPIA en verzeker de noodzakelijke verwerkersovereenkomsten met deze partijen.
- Gebruik de lijst met (sub)verwerkers om na te gaan door wie de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt en controleer waar het noodzakelijk is een DTIA uit te voeren. Ook hier kan de analyse worden uitgevoerd per functionaliteit.
- Gebruik de pilot van LiveCrowd tijdens de viering van het 750-jarig bestaan van Amsterdam waarbij veel risico's uit de DPIA zijn gemitigeerd als onderbouwing voor het besluit.
- De gemeente bepaalt bij de inzet van LiveCrowd het doel en de middelen van verwerking, dit maakt de gemeente verwerkingsverantwoordelijke. Zorg voor een grondslag voor het

verwerken van persoonsgegevens, informeer de betrokkenen vooraf over de verwerking van persoonsgegevens en bied betrokkenen de mogelijkheid om hun rechten uit te oefenen.

De Commissie:

- wenst te vernemen op welke wijze de gemeente Amsterdam gevolg heeft gegeven aan haar adviezen.

B. Aanleiding en omschrijving

Binnen de gemeente Amsterdam is de directie Verkeer en Openbare Ruimte (V&OR) tezamen met het Stedelijk Evenementenbureau en directie Openbare Orde en Veiligheid verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van grootschalige evenementen. Als onderdeel van deze taak worden bij deze evenementen keuzes gemaakt over welke (communicatie)middelen, (fysieke) maatregelen, (meet)instrumenten of organisatiestructuren moeten worden ingezet voor mobiliteit- en crowdmanagement. Dit gebeurt als onderdeel van de opgave om de fysieke veiligheid en -openbare ordehandhaving te borgen. Enkele maatregelen zijn o.a.:

- Communicatie, bijvoorbeeld door het samenstellen van informatiepagina's op de website van de gemeente Amsterdam en communicatie boodschappen via sociale mediakanalen;
- (Fysieke) maatregelen, zoals het inzetten van afzettingen, tekstkarren en crowdmanagers voor het kunnen sturen van bezoekersstromen;
- Instrumentarium, zoals camera's, sensoren en digitale applicaties voor het kunnen monitoren van bezoekersstromen;
- Inzet van organisatiestructuren, zoals een OMC (Operationeel Mobiliteitscentrum). Een OMC heeft tot doel Amsterdam tijdens grootschalige evenementen bereikbaar, leefbaar en toegankelijk te houden. In OMC's worden stakeholders uit de mobiliteitssector (NS, GVB etc.), evenementorganisatoren en hulpdiensten betrokken om de verkeersstromen in, van en naar Amsterdam voor te bereiden, te monitoren en in goede banen te leiden.

Door deze verschillende maatregelen te nemen, wordt de bereikbaarheid, leefbaarheid en (fysieke) veiligheid in de openbare ruimte gewaarborgd.

Naast het OMC overweegt de gemeente Amsterdam om het platform 'LiveCrowd' van het bedrijf LiveCrowd B.V. (dochteronderneming van Crafture B.V.) in te zetten voor grootschalige evenementen. Bijbehorende DPIA gaat specifiek over de inzet van LiveCrowd. Beoogd wordt LiveCrowd voor verschillende doelen in het kader van mobiliteit- en crowdmanagement te gebruiken, waaronder in ieder geval:

- Digitale ondersteuning aan bezoekers via diverse online communicatiekanalen, zoals bijvoorbeeld Whatsapp of een liveblog;
- Druktemonitoring door monitoring van openbare sociale media posts op basis van tags en locatie-informatie, zodat tijdig acties kunnen worden ondernomen;
- Drukteregulering door gerichte advertenties te versturen via sociale mediakanalen op basis van locatie-informatie om zo mensen te waarschuwen en/of te verzoeken ergens anders heen te gaan;
- Onderlinge communicatie tussen de gemeente Amsterdam als opdrachtgever en LiveCrowd als opdrachtnemer.

Hoewel veel burgers vanwege de voorziene drukte enige monitoring in de openbare ruimte door de gemeente tijdens Koningsdag zullen verwachten, hechten zij ook steeds meer grote waarde aan de (digitale) bescherming van hun persoonsgegevens. De AVG-eisen gelden onverkort. In bijbehorende DPIA worden de AVG-gerelateerde maatregelen beschreven en zijn de nog openstaande risico's opgenomen.

Verzoek aan de CPA

De gemeente verzoekt de CPA te adviseren over de DPIA die de gemeente heeft verricht ten aanzien van de inzet van LiveCrowd en over het addendum bij deze DPIA op de inzet van LiveCrowd tijdens Koningsdag 2026. Daarnaast vraagt de gemeente onder welke voorwaarden zij LiveCrowd kan inzetten tijdens grootschalige evenementen waarbij mogelijk sensoren, camera's, sociale media monitoring en communicatie wordt ingezet.

C. Advies

De CPA dankt de bij dit adviesverzoek betrokken medewerkers van de gemeente voor hun toelichting en de aangeleverde stukken.

Tijdens de CPA-vergadering verduidelijkte de gemeente het monitoringsproces van LiveCrowd in antwoord op de vragen van CPA-leden. De gemeente legde uit dat bezoekers van een evenement via het platform LiveCrowd vragen kunnen stellen over evenementen (bijvoorbeeld over waar geparkeerd kan worden) of informatie kunnen doorgeven (bijvoorbeeld over een situatie in een specifieke straat waar het bijvoorbeeld te druk is). Alle vragen en overige informatie komen centraal binnen op het dashboard van LiveCrowd. Vanaf het moment dat deze informatiebinnenkomt op het dashboard worden persoonsgegevens verwerkt (veelal het telefoonnummer van de betrokkene, eventueel een profielfoto, de profielnaam (mits herleidbaar tot betrokkene(n) en de inhoud van de gesprekken en eventueel overige informatie zoals foto's, filmpjes en locatie). LiveCrowd is het kader van de AVG verwerker, en de gemeente verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens.

De gemeente gaf aan dat de inhoud van de gemonitorde data voor het team Operationeel Mobiliteitscentrum (OMC) pas inzichtelijk wordt nadat de voorzitter van het OMC hiervoor toestemming heeft gegeven. De analyses die LiveCrowd uitvoert met behulp van Large Language Models (LLMs) zijn specifiek gericht op het categoriseren van berichten. In dit proces hebben bezoekers en eindgebruikers nooit direct interactie met LLMs. De bewaartermijn voor alle gegevens rond een evenement is twee maanden en sluit aan bij het gemeentelijke beleid op bewaartermijnen. Hierbij worden de daadwerkelijke berichten direct verwijderd, terwijl de categorisering van de berichten wordt bewaard voor evaluatiedoeleinden.

De gemeente gaf verder aan dat er elke vier maanden een bias-toetsing wordt uitgevoerd om de juistheid van de telling en categorisering te controleren. Het uitvoeren van een periodieke bias-toets is een goed streven en kan structurele afwijkingen in de uitvoer van de LLM blootleggen. Het generieke karakter van een LLM maakt het echter complex om een gedegen toets uit te voeren. De grote verscheidenheid aan gebeurtenissen die als invoer van het model kunnen worden gebruikt maakt het onmogelijk alle mogelijk biases te controleren.

Afweging

De burgemeester is op basis van art. 174 lid 1 van de Gemeentewet belast met het toezicht op openbare samenkomsten, en draagt de verantwoordelijkheid om de veiligheid van grootschalige evenementen in de openbare ruimte te waarborgen. Ter voorbereiding van dergelijke samenkomsten treft de gemeente, in samenwerking met politie en handhaving, maatregelen om bezoekersstromen aan te sturen en achteraf te evalueren.

De inzet van LiveCrowd heeft tot doel de gemeente extra ondersteuning te bieden bij het anticiperen op drukte; LiveCrowd heeft een groot bereik op publieke en sociale media waarmee zij grote groepen kan bereiken. Zo kan LiveCrowd snel informatie verstrekken aan nood- en hulpdiensten, die tijdens dergelijke grote evenementen onder hoge druk staan. Tegelijkertijd heeft de gemeente de

verantwoordelijkheid de privacy en de persoonsgegevens van burgers te beschermen. De CPA heeft onderstaande suggesties gedaan tijdens de vergadering om aan de geldende wetgeving te voldoen.

Voorwaarden voor het inzetten van LiveCrowd tijdens grootschalige evenementen
In de DPIA heeft de gemeente een aantal hoge risico's benoemd; het betreft

- het waarborgen van de benodigde privacybescherming,
- transparantie over de gegevensverwerking richting betrokkenen,
- gegevensverwerking bij sociale mediamonitoring,
- het ontbreken van een verwerkersovereenkomst met LiveCrowd,
- onduidelijkheid over de naleving van AVG-eisen door sub-verwerkers van LiveCrowd waarvoor de gemeente als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijkheid draagt,
- onduidelijke afspraken tussen de gemeente en de grondslag voor de gegevensverstrekking met het OMC, en
- het risico op het verwerken van strafrechtelijke gegevens wanneer incidenten zichtbaar worden op sociale mediakanalen die door LiveCrowd worden gemonitord.

Momenteel is de DPIA, opgesteld door de Gemeente Amsterdam, specifiek toegesneden op LiveCrowd als platform. De CPA adviseert de gemeente een DPIA op te stellen die specifiek gericht is op de functionaliteit van LiveCrowd binnen het gehele proces van crowdmonitoring, gezien de verschillende en veelzijdige toepassingen van het platform. Tijdens de vergadering gaf de gemeente aan dat LiveCrowd ook samenwerkt met andere gemeenten. De CPA adviseert om bij inzet van LiveCrowd, bij LiveCrowd te vragen naar de best practices uit deze samenwerkingen en deze waar relevant over te nemen, en aan te geven waar zij heeft geleerd van eventuele risico's die elders werden waargenomen.

Transparantie
Verschillende functionaliteiten van het LiveCrowd-platform maken het moeilijk om transparant richting de burgers te zijn over de verwerking van persoonsgegevens. Het analyseren van berichten op sociale media is een typisch voorbeeld van zo'n functionaliteit. Gebruikers van sociale media die het evenement, i.c. Koningsdag, bezoeken, zullen het doel dat de gemeente voor ogen heeft met de analyse van deze berichten niet vanzelfsprekend verwachten. Het is belangrijk om betrokkenen vooraf op passende wijze te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens en hen te wijzen op hun rechten. De CPA adviseert per functionaliteit van het LiveCrowd-platform te analyseren hoe betrokkenen geïnformeerd kunnen worden over de verwerking van hun persoonsgegevens.

Verwerkersovereenkomsten
De DPIA identificeert een gebrek aan zicht op verwerkersovereenkomsten tussen LiveCrowd en subverwerkers zoals Meta. Het is voor de gemeente als verwerkingsverantwoordelijke van cruciaal belang dat er duidelijke afspraken worden gemaakt met verwerkers en subverwerkers om zekerheid te krijgen over bewaartermijnen en verwerkingen die ook buiten de EU/EER kunnen plaatsvinden. De CPA adviseert de gemeente verschillende (sub)verwerkers precies in kaart te brengen en te verzekeren dat de verwerkersovereenkomst met LiveCrowd geldt voor de hele keten, inclusief alle onderaannemers.

Verwerking buiten de EU/EER
Naast de verwerkersovereenkomsten moet worden nagegaan of gegevens buiten de EU/EER worden verwerkt. De lijst met (sub)verwerkers in de DPIA, zoals Meta, geeft aanleiding om na te gaan waar de verwerking van persoonsgegevens precies plaatsvindt. De CPA adviseert om te controleren waar persoonsgegevens worden verwerkt en waar nodig een DTIA uit te voeren en aanvullende waarborgen te treffen. Ook hier kan deze analyse worden uitgevoerd per functionaliteit of dienst.

Addendum – Koningsdag
Op de langere termijn moet aan de bovengenoemde voorwaarden worden voldaan om de grootste risico's te mitigeren. Dit is een leerproces voor de gemeente. Op korte termijn wil de gemeente LiveCrowd inzetten voor Koningsdag 2026. LiveCrowd is eerder als pilot ingezet tijdens de viering van het 750-jarig bestaan van Amsterdam, waarbij veel risico's uit de DPIA zijn gemitigeerd. De CPA adviseert om deze pilot te gebruiken als onderbouwing voor het besluit.

Tot slot stelde de gemeente vast onvoldoende inzicht te hebben in de reikwijdte van haar verantwoordingsplicht binnen dit proces. De gemeente Amsterdam bepaalt bij de inzet van LiveCrowd het doel en de middelen van de verwerking. Dit maakt de gemeente verwerkingsverantwoordelijke, en verantwoordelijk voor het naleven van de in de AVG gestelde eisen.

De verwerkingsverantwoordelijkheid houdt in dat de gemeente een wettelijke grondslag nodig heeft voor het verwerken van persoonsgegevens, ook als deze door verwerkers worden verwerkt; dat zij risico's moet identificeren en daarvoor passende technische en organisatorische maatregelen moet treffen; dat zij betrokkenen vooraf moet informeren over de verwerking van persoonsgegevens; en dat zij betrokkenen de mogelijkheid moet bieden hun rechten uit te oefenen. Als deze eisen niet op passende wijze vervuld kunnen worden zou de gemeente de inzet van de genoemde middelen moeten heroverwogen.

Tot slot

Als laatste punt brengt de Commissie in herinnering dat de rol van de CPA adviserend is, en niet instemmend. Het verzoek aan de Commissie om 'in te stemmen' of 'positief te adviseren' over het voornemen past niet bij de rol en taak van de CPA als extern adviesorgaan.

Verder verwijst de CPA u naar bijgevoegde notulen van de vergadering over het betreffende agendapunt.

Hoogachtend,

Mevrouw H. Janssen
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Uittreksel van het verslag van het agendapunt "LiveCrowd" van de vergadering op 5 maart 2026

De voorzitter merkt op dat de genodigden een aantal adviesvragen hebben gesteld over Crowd monitoring en LiveCrowd, onder andere met het oog op Koningsdag. Zij legt uit dat de CPA een onafhankelijk extern adviesorgaan is van de gemeente Amsterdam is dat gevraagd en ongevraagd advies kan geven aan de gemeente.

De aanwezigen stellen zich aan elkaar voor.

Toelichting indieners
De voorbereiding bestond behalve uit de stukken uit een DPIA, een addendum, en diverse afstemmingen met betrokkenen zoals de FG. Voor Koningsdag is een concrete vraag ingediend. Vanwege de doorlooptijd van adviezen van de CPA en de nabijheid van Koningsdag hopen de indieners bij deze behandeling al de nodige input te krijgen. Er is ook een paraplu-DPIA opgesteld waarop een reactie van de CPA welkom is. Ook hopen de indieners bij deze bespreking tot een algemeen beeld te komen dat kan helpen het goede te doen voor de stad.

De focus van het crowdmanagement ligt bij deze bespreking op open en vrij toegankelijke evenementen met een grote aantrekkingskracht voor bezoekers. Standaard zijn dat er in Amsterdam jaarlijks vier, maar vaak ook vijf of zes. De meest risicovolle evenementen worden de C-risico-evenementen' genoemd. Een voorbeeld is Koningsdag. Maar elk jaar zijn er nieuwe straatfeesten die de aandacht verdienen, naast nieuwe samenhang en omstandigheden in het mobiliteitssysteem. Er moet daarbij in de voorbereiding en uitvoering rekening worden gehouden met behoorlijk grote onzekerheden. De factor 'weer' kan van groot belang zijn. Voor de monitoring en communicatie is er het gebruik van LiveCrowd. De communicatie is belangrijk in de week voorafgaande aan het evenement, maar natuurlijk ook tijdens. Je moet kunnen anticiperen op drukte die je aan ziet komen, en daarover communiceren en adviseren.

Er zijn mensen, drones, camera- en sensorsystemen beschikbaar om met die gegevens live te kunnen sturen. LiveCrowd is daarop een goede aanvulling. Bij grote stedelijke evenementen worden de voorbereidingen rondom mobiliteit en crowdmanagement samen gedaan met de mobiliteitspartners, zoals politie, GVB, NS. Die mobiliteitspartners maken tevoren een plan waarmee een inschatting gemaakt kan worden van wat je kunt verwachten, en hoe op verschillende scenario's geanticipeerd kan worden. Tijdens de evenementen is een operationeel mobiliteitscentrum actief dat met de eerdergenoemde partners de bezoekersstromen monitort. Een aanvulling voor de monitoring zijn de social media, waarmee beelden beschikbaar komen van wat er in de stad gebeurt. Als er bijvoorbeeld een treinstoring is, moet het publiek bereikt kunnen worden. Dat kan on- of offline. Via de sociale media kan het publiek bereikt worden. LiveCrowd kan dat heel gericht en gedetailleerd doen, via het enorme bereik ervan op alle bestaande online kanalen. Overigens is het belangrijk dat ook de bewoners van de stad bij dit onderwerp niet vergeten worden. De bereikbaarheid van nood- en hulpdiensten staat tijdens grote evenementen behoorlijk onder druk, dus LiveCrowd kan ook in dat opzicht helpen. De kennis van de CEO van LiveCrowd, is een belangrijke aanvulling. LiveCrowd

werkt met alle Big-Techpartijen in de wereld. Er zijn gesprekken met hem geweest over dit onderwerp, maar ook over datasoevereiniteit.

De CPA ziet nog veel onduidelijkheden over de aard van het gebruikte middel, de totstandkoming ervan etc. Het onderzoeksinstituut AMS waaraan de gemeente Amsterdam meewerkt, is ook veel bezig met crowdmanagement. Is er een afweging gemaakt waarom men in zee gaat met een meer commerciële partner, en niet met een bestaande partner? Zijn de mogelijkheden onderzocht om dit in eigen huis te ontwikkelen? Het aspect van het gebruik van de cloud lijkt heel problematisch te zijn. Klopt dat? Hoe verhoudt zich dat tot de cloudstrategie van de gemeente Amsterdam? En hoe verhoudt het zich tot de LLM-strategie van de gemeente? Hoe zit het met risico op bias, op foute werking? Hij vraagt meer verheldering.

Reactie indieners
Dit contract is voortgekomen uit een uitvraag van de CTO over bezoekersstromen, omdat de verantwoordelijken voor crowdmanagement van de gemeente zoekende waren naar oplossingen in de markt die konden voldoen aan de behoefte. Er zijn tientallen partijen benaderd, en er zijn twee raamovereenkomsten uit voorgekomen. Bij een daarvan is LiveCrowd een van de onderaannemers. Er is dus een gedegen afweging gemaakt.

Er is veelvuldig contact met de AMS geweest. AMS kreeg de opdracht om een analyse te doen op datasoevereiniteit.

LiveCrowd licht toe dat het platform per ongeluk is ontstaan, omdat zijn bedrijf zich druk maakte om veiligheid en de communicatie met bezoekers. In verband daarmee is men in 2016 begonnen met het maken van iets wat door elke bezoeker gebruikt kon worden om met LiveCrowd in contact te komen om vragen te stellen over festivals en evenementen. Er werd daarvoor gebruikgemaakt van een openbare landingspagina, waar iedereen dus bij kon. Drukte je op de knop 'WhatsApp' dan opende het voor de bezoeker een chatfunctionaliteit naar LiveCrowd waarmee vragen gesteld konden worden. Dat leidde tot een informatiestroom naar LiveCrowd. Het werd duidelijk dat men veel meer input leverde dan vragen die gesteld werden (zoals waar je kan parkeren). Ook veel bewoners vonden de chatfunctie heel prettig voor het snel verkrijgen van antwoorden.

Een volgende stap was dat het aantal kanalen groter werd. Naast WhatsApp kwamen ook andere platformen, zoals Signal, ter sprake. De bezoeker kon zo bepalen op welke manier hij in contact wilde treden met LiveCrowd. Met Apple ging het nog een stap verder. Stuur je via imessage een bericht, dan wordt je naam en telefoonnummer geanonimiseerd. De informatie wordt opgeslagen in verschillende clouds die in Europa gehost worden, namelijk in Frankfurt en Amsterdam. Er wordt daarbij een speciale vorm van encryptie gebruikt, zodat de encryptie ook doorgezet wordt in de mutatie (homogeneric encryption).

Op die manier berekent LiveCrowd allerlei zaken. Er wordt een inventarisatie gemaakt van de vragen, waarover ze gaan, en die informatie komt in rapporten die LiveCrowd levert aan de gemeente Amsterdam. LiveCrowd is er wat betreft de LLM's nog niet van overtuigd dat het juiste gebruik van AI in klantenservice tot een fijne ervaring leidt bij eindgebruikers. LiveCrowd werkt voornamelijk met

lokale LLM's, die gedraaid wordt op eigen CloudBase servers. Die draaien dus niet bij AWS of Google. Die worden wel gebruikt voor de grote events, maar dan draait er geen LLM op die servers.

Bij LiveCrowd is uiteindelijk de vraagfunctie enorm uitgebreid met Google Maps, Apple Maps, de platforms die gebruikt worden om te navigeren en vragen te stellen, eigenlijk alles wat te maken heeft met de customer journey aan touchpoints. Dat alles is geïncorporeerd in wat het platform nu is.

Het contract van de gemeente met LiveCrowd is afgesloten aan de hand van allerlei criteria waaraan de dienstverlening moet voldoen. Inmiddels bestaat het contract vijf jaar en zal daarmee wellicht achterlopen op bepaalde strategieën die in de tussentijd zijn ontwikkeld. Maar er kan niet overal rekening mee worden gehouden. Een contract is een contract.

De CPA vond het monitoren van drukte (sectie 1.2.3) het meest spannende en interessante stukje. Voorstelbaar is dat signalen zoals de frequentie en het volume van berichten al heel informatief kunnen zijn, maar het uitgangspunt is dat de inhoud van berichten wordt verzameld en getoond. Is die inhoud voor deze taak noodzakelijk, of kan het ook met meta-data?

Reactie
LiveCrowd antwoordt dat je zeker ook met meta-data toe kunt. Het is niet zo dat de inhoud van berichten openbaar beschikbaar zijn in het dashboard voor de gemeente. De data komen in een dashboard binnen voor de medewerkers van LiveCrowd, die ook in het OMC zitten. Middels dashboarding wordt ervoor gezorgd dat er een live-element is, maar zonder de daadwerkelijke inhoud. Er komt dan bijvoorbeeld een streepje bij een bepaalde straat te staan, zodat je weet dat er issues zijn. Als de voorzitter op die manier ziet dat er een piek ontstaat bij de berichtgeving over een bepaalde straat kan die vragen om de inhoud. Dan anonimiseert LiveCrowd met local LLM's de issues. Langere berichten, foto's en video's worden samengevat tot bijvoorbeeld dat 'er drukte wordt ervaren' tegenover een bepaalde winkel in een bepaalde straat. Voor die samenvatting moeten alle data wel op een plek worden verzameld, namelijk het dashboard waar alle berichtgeving binnenkomt.

De CPA vraagt waarvoor de LLM's voor ingezet worden. Welke analyses worden er uitgevoerd bij het analyseren, categoriseren en het opslaan in een dashboard?

Reactie
LiveCrowd antwoordt dat de gebruiker nooit te maken krijgt met AI of LLM's, het is altijd andersom. Een bezoeker stelt LiveCrowd een vraag over de Kalverstraat, waar het te druk is. Dan wordt dat bij LiveCrowd bij de lokale LLM gecategoriseerd als 'drukte locatie Kalverstraat'.

De CPA vraagt hoe je er bij het gebruik van lokale LLM's, getraind door een grotere partij, ervoor zorgt dat er niet een enorme bias ontstaat. Men zal toch weleens namen aan de LLM voeren? Namen kunnen reacties triggeren.

Reactie
LiveCrowd antwoordt dat het bedrijf al enige jaren hiermee bezig is. Het bouwen van lokale LLM's is gebaseerd op modellen die technisch steeds slimmer worden. De bias wordt iedere drie of vier maanden handmatig getoetst, of de categorisering bijvoorbeeld werkelijk zo is. Zo wordt ieder jaar dat een festival gedaan wordt, gekeken naar het jaar ervoor, naar de toen meest voorkomende issues. Die worden dan vaak gebaseerd op een lokale LLM open sourced neergezet in het systeem. Nu wordt gekeken hoe het in 2025 was, of het inderdaad om die issues is gegaan.

De CPA heeft de indruk dat het meer om performance gaat dan om een bias waarmee bepaalde groepen worden uitgesloten. Wordt daaraan specifiek aandacht besteed? Er wordt gekeken naar het voorafgaande jaar. Maar gezien de bewaartermijnen zouden die data al weg moeten zijn. Hoe zit dat?

Reactie
LiveCrowd antwoordt dat de bewaartermijn bij de gemeente Amsterdam twee maanden is. Alle berichten worden dus direct verwijderd, maar de categorisering wordt bewaard voor evaluatie. Het wordt in een pdf-rapport opgestuurd naar de gemeente om te bespreken welke issues gespeeld hebben. Die worden daarna verwijderd.

De CPA gaat ervan uit dat de bewaartermijn van Amsterdam een gemaakte keuze is en vraagt hoe het zit met de verantwoording van bepaalde keuzes. Zou het geen idee zijn om dingen langer te bewaren om de gemaakte keuzes te kunnen verantwoorden?

Reactie indieners
Er wordt nooit gehandeld op basis van één bron. Er worden veel instrumenten gebruikt, waarvan LiveCrowd een is. De informatie van LiveCrowd wordt altijd geverifieerd met andere bronnen. Er wordt verder bij een evenement veel gelogd. Alle informatie die binnenkomt belandt op een Excel en wordt met alle partners elk uur in het OMC gedeeld. Als het eerder moet, dan gebeurt dat ook.

De CPA heeft naar de risico's in de DPIA gekeken. Veel gaan over het niet hebben van afspraken, documenten of structuren. De CPA vraagt of het bedrijf met andere gemeentes aan de slag is, en of het bedrijf geen DTIA's klaar heeft liggen.

Reactie indieners
Dit heeft te maken met het proces. In eerste instantie schreef men de DPIA op basis van een algemene opdracht, namelijk wat de gemeente wil met technologie zoals LiveCrowd. Bij de inzet voor Koningsdag dit jaar werd het concreet. Er moet nog huiswerk gedaan worden, zoals interne afspraken die geadresseerd moeten worden. Dat is niet uitgewerkt in de algemene DPIA, ook omdat niet duidelijk was met welke partijen er zaken gedaan zou worden.

De opdracht voor Koningsdag is nog niet verstrekt. Bepaalde contractuele afhechtingen, waarvan sommige nu als risico worden benoemd, worden dan opgelost. Omdat de opdracht nog niet verstrekt is, is een deel nog niet opgepakt. Daarom wordt het benoemd als (hoog) risico.

LiveCrowd merkt op dat er ook gewerkt wordt met andere gemeentes. Er moet dan een due diligence afgelegd worden, en ook een gesprek met de privacy officer. Daarna volgt een serie documenten, zoals een technical service description. Dat gaat dan in combinatie met een SLA, waarin schematisch staat wat er met de data gebeurt. Als die dingen al AVG-compliant zijn, is dat geen punt meer van discussie.

De CPA vraagt waar het pijnpunt zit. Wil men dat het snel gaat, en vraagt het bedrijf om een risicoacceptatie van de gemeente, of is de vraag of je met die contracten en afspraken kunt voldoen aan wet- en regelgeving, en wil men op die onzekerheid een risicoacceptatie?

Reactie indieners
Het is met name het tweede. Het is een complexe keten met veel verschillende partijen. Binnen de gemeente Amsterdam is er een manier van werken, de DPA is van de gemeente. De vraag is dan waar de verantwoordingsplicht, en hoeveel kan daarvan ingevuld worden. Dat is het risico dat de gemeente ziet.

De CPA vraagt of er een pilot is gedraaid, of is er een test met het systeem geweest? Zijn de winsten theoretisch?

Reactie indieners
LiveCrowd wordt al sinds jaar en dag ingezet, zoals ook bij Amsterdam 750. Momenteel wordt de DPIA afgerond. De risico's zijn nu gemitigeerd ten opzichte van Amsterdam 750. Er is een omschrijving gemaakt van de reden waarom de gemeente LiveCrowd in wil zetten, in het belang van openbare orde en veiligheid, met een overzicht van alle openstaande risico's. Dat is voorgelegd aan de gemeentesecretaris van Amsterdam. Geprobeerd wordt te voorkomen dat het allemaal nog op het laatste moment geregeld moet worden.

Het lijkt dus dat het gevraagde advies vooral gaat over de lang termijn inzet van LiveCrowd. Zit er tijddruk op het advies van de CPA? Moet het binnen vier weken?

Reactie indieners
Het zou fijn zijn snel vanuit de CPA een indruk te krijgen van hoe men aankijkt tegen de inzet van deze dienstverlening met Koningsdag. In het addendum staan de risico's duidelijk omschreven. Het zou fijn zijn als de CPA op wat kortere termijn duidelijkheid kan verschaffen. De langere termijn is misschien nog belangrijker, waarbij het dan niet alleen gaat over LiveCrowd, maar over al dit soort dienstverleningen. Het zou mooi zijn als de CPA daarbij richting kan meegeven.

De voorzitter nodigt de indieners uit om in de toekomst nog vaker langs te komen. Er zijn drie vragen gesteld waarop de CPA met een advies zal komen. Zij vraagt of de indieners tevreden zijn met een advies binnen drie weken, dus tegen eind maart. Ook met onvolledige informatie zal de CPA haar advies schrijven. De CPA gaat uit van de informatie die er nu ligt.

Reactie indieners
Als het advies binnen drie weken gereed is, zouden de indieners al heel blij zijn.

De CPA vond het lastig bij deze DPIA dat LiveCrowd een breed platform is, waar veel verschillende functionaliteiten een plek hebben gekregen. Het zou logischer zijn dit soort analyses op functionaliteitsniveau te doen, in plaats van op het hele platform.
De voorzitter zal daarover overleggen met de schrijvers van het advies.

Reactie indieners
Het voorstel van de CPA is goed. Het zou goed zijn als de verschillende functionaliteiten van LiveCrowd gescheiden behandeld worden, en advies uitgebracht wordt over individuele functionaliteiten.