Retouradres: Postbus 94652, 1090 GR Amsterdam

Gemeente Amsterdam

Commissie Persoonsgegevens

Aan: Epic owner Prima: 5.5.1, 2, e
cc: Senior privacy Officer: 5.1, 2, e
cc: Senior privacy Officer: 5.1, 2, e
cc: Senior adviseur BRP: 5.1, 2, e
cc: Enterprise architect: 5.5.1, 2, e
cc: Functionaris Gegevensbescherming: 5.1, 2, e

Datum	Juni 2024
Behandeld door	Ambtelijk secretaris
E-mail	cpa@amsterdam.nl
Onderwerp	BRP koppeling Omnichannel oplossing Dienstverlening en Communicatie (het programma Prima)

Advies van de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam (CPA) over het Programma Interactie Met de Amsterdammers (programma Prima). Het programma Prima betreft het inrichten van het omnichannel dienstverlening op basis van een nieuw platform. Onderdeel hiervan is een koppeling tussen de Amsterdamse Basisregistratie Personen (BRP) en een CRM-systeem, met als doel de dienstverlening aan burgers, bezoekers en ondernemers in Amsterdam te verbeteren.

Geachte mevrouw 5.1, 2, e

Tijdens de vergadering van de CPA van 11 april 2024 was u aanwezig bij het agendapunt "programma Prima", tezamen met 5.1, 2, e 5.5.1, 2, e 5.1, 2, e en 5.1, 2, e .

De afgevaardigden van de Directie Dienstverlening hebben tijdens de CPA-vergadering het programma Prima gepresenteerd en toegelicht.

Bijgaand treft u aan het advies van de CPA.

A. Samenvatting advies

De Commissie **adviseert** conform het artikel 3.8 van de Wet BRP[1] en het Verstrekkingenbeleid BRP 2020 van de gemeente Amsterdam[2], als volgt:

- maak met het oog op de complexiteit van betrokken grondslagen en daarmee ter ondersteuning van de transparantie rondom de verwerking van persoonsgegevens in het programma Prima in een (schematisch) overzicht inzichtelijk wanneer door wie welke persoonsgegevens worden verwerkt, en op basis van welke grondslag de persoonsgegevens worden verwerkt;
- zorg dat in de vraagstelling aan de burger en in de omschrijving van het onderwerp geen bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt;
- beoordeel of de bewaartermijn daadwerkelijk op 5 jaar dient te worden vastgesteld, en betrek daarbij in de overweging of een kortere bewaartermijn mogelijk is;
- overweeg de terminologie 'klant' niet meer te gebruiken gelet op het feit dat de burger in een afhankelijkheidspositie verkeert ten opzichte van de overheid;
- als een ter zijde bij dit advies geeft de CPA in overweging het vraagstuk met betrekking tot de voicebot PolyAI aan de CPA ter advisering voor te leggen.

De Commissie:

- brengt in herinnering dat de CPA geen Commissie is die 'akkoord' kan verlenen voor de verstrekking van BRP-gegevens; zij geeft enkel advies. De (eind)verantwoordelijkheid voor het geven van een akkoord ligt uiteindelijk bij het college;
- wenst op de hoogte te worden gehouden van het verloop van het programma Prima, en over hoe het advies van de CPA wordt verwerkt in het programma Prima.

[1] Voor de Wet BRP zie: http://wetten.overheid.nl/BWBR0033715/2015-09-01
[2] Op verstrekkingen van persoonsgegevens uit de BRP is de Wet BRP van toepassing. Voor het Verstrekkingenbeleid van de gemeente Amsterdam met betrekking tot de BRP zie: https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/1022223/201104verstrekkingenbeleid_brp_1_0.pdf

B. Aanleiding en omschrijving

Directie Dienstverlening is het contactpunt van de gemeente Amsterdam voor de dienstverlening en fungeert als eigenaar van de gemeente brede digitale dienstverleningsvoorzieningen. De dienstverlening wordt fysiek, online en telefonisch aangeboden via acht stadslokketen, waaronder het Contact Center Amsterdam (CCA) en het actieservicecentrum (ASC). Het CCA is een belangrijk kanaal van de directie Dienstverlening waar vragen van burgers telefonisch beantwoord worden of in samenwerking met andere directies worden afgehandeld. In de praktijk blijkt dat de medewerkers CCA/ASC geen idee hebben of burgers eerder contact hebben gezocht met de Directie Dienstverlening en ook niet waarvoor ze contact hebben gezocht. Als gevolg hiervan dienen burgers bij elk contact opnieuw hetzelfde verhaal te vertellen. De directie Dienstverlening heeft de wens om haar dienstverlening in lijn te brengen met haar visie: Persoonlijke, Eenvoudige en Toegankelijke dienstverlening.

Ten behoeve het verwezenlijken van haar visie – het efficiënter maken van de dienstverlening aan burgers, bezoekers en ondernemers in Amsterdam – wil Directie Dienstverlening een groot deel van de applicaties die het primair proces ondersteunen vervangen door een "omnichannel platform" van Salesforce (Salesforce is een Cloud-oplossing die de gemeente Amsterdam hiervoor gebruikt).

Directie Dienstverlening beoogt via het omnichannel platform toegang te verkrijgen tot persoonsgegevens uit de BRP die worden verwerkt in het kader van het nieuwe dienstverleningsproces. Hiertoe behoren het identificeren van de juiste personen ten behoeve van het registreren van burgercontacten en het daaraan koppelen van burgercontactmomenten. Op deze manier wil de Directie Dienstverlening haar dienstverlening efficiënter maken, voor zichzelf, en uiteindelijk ook voor burgers, bezoekers en ondernemers in Amsterdam. De Directies Dienstverlening en Communicatie werken samen in het programma Prima. De BRP-koppeling betreft alleen de werkzaamheden van de Directie Dienstverlening.

Doel van de verwerking van persoonsgegevens

Het doel van het programma Prima waarvoor de genoemde persoonsgegevens worden verwerkt is het efficiënter maken van de dienstverlening (het verbeteren van het burgercontactbeeld). De BRP-koppeling is volgens de Directie Dienstverlening noodzakelijk voor de controle van de identiteit, voor het ophalen van persoonsgegevens en voor het correct vastleggen van tenminste de burgernaam, geboortedatum, postcode en geslacht. Dit gebeurt momenteel nog handmatig. Daarnaast is het gebruik van de genoemde gegevens in het BSN volgens de Directie Dienstverlening noodzakelijk voor het waarborgen van de datakwaliteit van het integraal burgercontactbeeld. De Basisregistratie Personen (BRP) zal daartoe door een geautoriseerde ambtenaar worden geraadpleegd. Als het gaat om ondernemers wordt het openbare KvK-register geraadpleegd.

De verwerking van het BSN is volgens de Directie Dienstverlening noodzakelijk om de juiste persoonsgegevens te koppelen aan het integraal burgercontactbeeld. Dit zorgt voor een efficiëntere afhandeling van de vragen van burgers waarvoor het raadplegen van backoffice systemen nodig is. Het BSN wordt "onder water" gekoppeld, en is enkel zichtbaar voor de

geautoriseerde ambtenaar. De efficiency bestaat er dan uit dat op deze manier hoeft bij een vervolg contact met een burger niet weer een nieuw contactbeeld te worden opgesteld.

Verwerkingsgrondslag

In de DPIA 'Programma Prima plateau 2' (hierna: DPIA) is voor de verstrekking van BRP-gegevens aangegeven dat de verwerking zijn wettelijke basis in artikel 6 lid 1 sub e vindt. De verwerking betreft hier een taak van algemeen belang. Volgens de Directie Dienstverlening vloeit deze taak voort uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb), te weten Artikel 2:1, eerste lid, van de Awb. Dit artikel ligt volgens de Directie Dienstverlening ten grondslag aan de verwerking van de persoonsgegevens, inclusief de BSN-gegevens.

Inzet CRM

Een onderdeel van het programma Prima is de koppeling tussen de Amsterdamse BRP en het Customer Relationship Management-systeem (CRM). Om de processen te ondersteunen voor een efficiënte en persoonlijke dienstverlening is de inzet van een CRM-systeem volgens de Directie Dienstverlening noodzakelijk. Een CRM-systeem helpt contactmomenten efficiënt te beheren (klant- en relatiebeheer).[3] De inzet van een CRM-systeem is volgens de Directie Dienstverlening een gebruikelijke manier om effectieve en persoonlijke omnichannel-dienstverlening te kunnen leveren. De Directie Dienstverlening heeft hiervoor ook gekeken naar ervaringen bij andere gemeenten en bij de Belastingdienst, waar men al langer werkt met CRM-systemen.

Transparantiedocument

Voor het ontsluiten van persoonsgegevens uit de BRP is een transparantiedocument opgesteld door de Directie Data. Het transparantiedocument geeft een toelichting op de verwerking van de persoonsgegevens alsook op de technische en organisatorische maatregelen die zijn getroffen.

Verzoek aan de CPA

Aan de CPA wordt verzocht kennis te nemen van het vernieuwde proces. De Directie Dienstverlening stelt de CPA daarover de volgende vragen:

- De Directie Dienstverlening vraagt de CPA of de Commissie advies en aandachtspunten heeft bij het inzetten van een CRM die tot op heden vrijwel alleen gemeengoed is in commerciële omgevingen, en of zij aandachtspunten heeft bij het via het omnichannel platform ontsluiten van persoonsgegevens uit de BRP die zij nodig heeft voor het dienstverleningsproces;

- De Directie Data vraagt of de Commissie advies wil geven bij het transparantiedocument voor de leveringen uit de BRP.

[3] Voor een definitie van een CRM-systeem zie: Baran, R. J., Galka, R. J., & Strunk, D. P., *Principles of Customer Relationship Management* (2008).

C. Advies

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

Inzet CRM

De Directie Dienstverlening is voornemens CRM in het programma Prima in te zetten. De gemeente maakt vaker gebruik van diensten en systemen die door bedrijven voor gebruik in een commerciële context werden ontwikkeld. De CPA heeft dan ook geen principiële bezwaren tegen de inzet van dergelijke systemen, en daarmee ook niet tegen het gebruik van CRM.

Wel dient de gemeente er steeds op bedacht te zijn dat zij verwerkingsverantwoordelijke is en blijft wanneer zij dit systeem in gebruik neemt. De Directie Dienstverlening dient bij de inzet van CRM voor publiekrechtelijke doelstellingen (zoals bij het programma Prima het geval is) steeds te voldoen aan alle eisen die de AVG stelt. Het is daarom van belang dat de Directie Dienstverlening wordt geacht de werking en eventuele risico's van CRM te kennen en te beheersen. De werking van CRM kan bij een volgende DPIA worden meegenomen, zodat het systeem kan worden beoordeeld op eventuele risico's bij de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens.

Transparantiedocument

De CPA adviseert een nadere toelichting te geven bij de verwerking van en de toegankelijkheid tot het BSN door bepaalde groepen medewerkers (in het document wordt gesproken over 'afhankelijk van skills').

Overige aandachtspunten

Verwerkingsgrondslag

De CPA begrijpt dat de gemeente de persoonsgegevens wenst te verwerken met het oog op een efficiëntere dienstverlening, zowel intern als naar burgers toe. De CPA heeft bij de voorgestelde verwerkingsgrondslag de volgende opmerkingen. Het lijkt met de voorgestelde grondslagen in de DPIA alsof de gemeente een efficiëntere dienstverlening als zelfstandig verwerkingsdoel ziet, en daarvoor een zelfstandige grondslag in de wet zoekt. Efficiëntere dienstverlening is echter altijd verbonden aan een publieke taak, waarbij *die taak* is vastgelegd in de wet (en niet efficiëntere verwerking).

De CPA plaatst daarnaast een kanttekening bij artikel 2:1, eerste lid van de Awb als wettelijke grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het programma Prima. Die bepaling kan doorgaans fungeren als steuntje in de rug voor initiatieven die de communicatie met en de voorzieningen voor burgers vergemakkelijken, maar als zelfstandige grondslag is dit artikel te ruim. Dit betekent dus dat de voorgenomen gegevensverwerking nog niet op een passende wettelijke grondslag berust.

De CPA adviseert allereerst naar een bepaling in de BRP te zoeken; deze zou bijvoorbeeld gevonden kunnen worden in artikel 3.8 van de Wet BRP juncto artikel 3 lid 1 van de Verordening

Basisinformatie 2018.[4] De Directie Dienstverlening en daarmee het CCA heeft daarnaast ook zelf een grondslag nodig voor de rechtmatige verwerking. Die grondslag is gerelateerd aan de primaire vraag van de inwoner: als de vraag raakt aan de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), dan dient de grondslag in de Wmo gevonden te worden. Raakt de vraag aan gemeentebelastingen, dan dient in die wetgeving een grondslag te worden gevonden.

Wat volgens de CPA ontbreekt is een overzicht van de processen en van welke persoonsgegevens in dit kader precies worden verwekt, en vervolgens op welke grondslag de betreffende persoonsgegevens worden verwerkt, en, in het geval van bijzondere persoonsgegevens, op grond van welke uitzonderingsgrond van het verbod in artikel 9, tweede lid van de AVG wordt gebruikt. De CPA adviseert met het oog op de complexiteit van betrokken grondslagen en daarmee ter ondersteuning van de transparantie rondom de verwerking van persoonsgegevens in een (schematisch) overzicht weer te geven wanneer door wie welke persoonsgegevens worden verwerkt, en op basis van welke grondslag de persoonsgegevens worden verwerkt.

De DPIA somt tot slot op niet-limitatieve wijze persoonsgegevens uit de BRP op die worden verwerkt ten behoeve van de controle van de identiteit en het correct vastleggen (burgernaam, geboortedatum, postcode en geslacht). Mogelijk kunnen daar nog meer persoonsgegevens uit de BRP aan worden toegevoegd: het woord 'tenminste' suggereert die mogelijkheid immers (zie hierboven onder B, p. 3, op één na laatste alinea). Indien nieuwe gegevens uit de BRP worden toegevoegd, zou de verwerkingsgrondslag voor dat nieuwe persoonsgegeven kunnen wijzigen, bijvoorbeeld als besloten wordt bijzondere persoonsgegevens uit de BRP toe te voegen. In dat geval ligt het doen van een nieuwe DPIA voor de hand (zie ook hierna onder punt "Bijzondere persoonsgegevens").

De CPA constateert daarmee dat nog niet duidelijk is op welke wijze de persoonsgegevens en het BSN meer precies worden verwerkt voor het in de DPIA omschreven doel (efficiëntere verwerking van contacten met burgers). Daarnaast verdient het aanbeveling aan te geven hoe wordt omgegaan met de persoonsgegevens van kwetsbare burgers die veel zeggenschap over hun persoonsgegevens kwijt zijn. De CPA constateert dat dit ethische punt nog onvoldoende tot uitdrukking komt.

Bewaartermijn

In de DPIA is een bewaartermijn van 5 jaar vastgesteld voor de persoonsgegevens. De CPA wijst erop dat een bewaartermijn van 5 jaar – na het laatste contact? Dat is nog niet duidelijk – niet redelijk is voor het bewaren van de persoonsgegevens. Is het bijvoorbeeld noodzakelijk gegevens gerelateerd aan de Wmo vijf jaar te bewaren als de laatste keer is gebeld over belastingen? De CPA adviseert op grond van artikel 5 lid 1 sub e AVG nogmaals te beoordelen of de bewaartermijn daadwerkelijk op 5 jaar dient te worden vastgesteld of dat een kortere bewaartermijn mogelijk is.

Bijzondere persoonsgegevens

In de DPIA is aangegeven dat er geen bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden. In het primaire proces kunnen bijzondere persoonsgegevens worden opgenomen in de vraagstelling

[4] Voor de Verordening basisinformatie 2018 zie: https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR613520

aan de burger, alsook in de omschrijving van het onderwerp. Of bijzondere persoonsgegevens in dat geval worden verwerkt, is afhankelijk van de primaire vraag van de burger aan de gemeente Amsterdam. Een voorbeeld is de aanvraag van een gehandicapten parkeerkaart. Het opnemen van deze aanvraag in de omschrijving van het onderwerp is een verwerking van een bijzonder persoonsgegeven (namelijk een gezondheidsgegeven). De CPA vraagt om nader te onderzoeken en inzichtelijk te maken of (andere) bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden. De CPA adviseert om in de vraagstelling aan de burger en in de omschrijving van het onderwerp geen bijzondere persoonsgegevens te verwerken.

Loggen

De CPA is verheugd te constateren dat er wordt gelogd. Bij de CPA is de vraag gerezen wat meer precies wordt gelogd en of het loggen zelf ook structureel wordt gecontroleerd. De commissie adviseert aandacht te besteden aan dit punt, zeker gezien de grote hoeveelheid persoonsgegevens die zullen worden verwerkt.

Gebruikte terminologie

De CPA merkt op dat tijdens de presentatie werd gesproken over 'klanten'. De CPA acht deze terminologie onwenselijk. Een klant is een afnemer van een private dienst. Een klant kan zich in vrijheid begeven in het private rechtsverkeer en in vrijheid ervoor kiezen met een andere private partij een rechtsbetrekking aan te gaan. Een burger heeft deze vrijheid ten overstaan van de overheid in de meeste gevallen niet. Een burger is veelal van de overheid afhankelijk en heeft daarmee geen keuze als het gaat om dienstverlening door de overheid. De CPA dringt aan op het gebruik van de term ''burger'' in plaats van ''klant''.

Voicebot PolyAI

In de DPIA wordt de voicebot PolyAI met een achterliggende algoritme (hierna: PolyAI) benoemd als onderdeel van het programma Prima. De CPA geeft in overweging het vraagstuk met betrekking tot PolyAI voor advies voor te leggen aan de CPA.

De Commissie wenst verder op de hoogte te worden gehouden van het verloop van het programma Prima en van de wijze waarop de adviezen zijn verwerkt in het programma.

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 adviesorgaan.

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

Hoogachtend,

Mevrouw H. Janssen
Voorzitter Commissie Persoonsgegevens Amsterdam

Uittreksel van het verslag van het 5e agendapunt van de vergadering op donderdag 11 april 2024

5. Prima: Programma Interactie met Amsterdammers

Dit programma draait om een koppeling aan de BRP ten behoeve van een CRM-systeem om de dienstverlening aan burgers en ondernemers in Amsterdam te verbeteren. Er is al veel voorwerk gedaan met de PO's en de FG, zoals blijkt uit de aangeleverde stukken. De contacten met burgers en ondernemers verlopen via de telefoon, online formulieren, loketten en webcare.

Het klantencontactcentrum CCA is het centrale punt waar alle dienstverlening van de gemeente begint en doorgeschakeld wordt naar de juiste dienst voor afhandeling. In de praktijk blijkt de helft van de mensen die contact opnemen dat ook als eens eerder gedaan te hebben. De gemeente wil de dienstverlening zo persoonlijk, toegankelijk, snel en eenvoudig mogelijk maken en niet te duur. Het nieuwe applicatielandschap waardoor nu overal met hetzelfde platform gewerkt wordt en niet meer met dertig verschillende maatwerkapplicaties, betekent een nieuwe manier van werken en samenwerken. In Prima werkt DVL samen met de directie Communicatie. Dat is een hele stap vooruit vergeleken met de mate van verkokering binnen de gemeente van een tijd geleden. Er is nog steeds verkokering in die zin dat alle directies nog steeds hun eigen brieven naar burgers versturen, waarna de aangeschrevenen vervolgens naar het CCA bellen. De algemene brieven zijn voor de CCA-medewerkers nog steeds niet te raadplegen, maar specifieke brieven kunnen ze inmiddels wel via de backoffice inzien.

Najaar 2023 is begonnen met de opzet van een kennisbank en sinds januari is het callcenter aan de gang gegaan met de opbouw van klantbeelden bij de kanalen bellen en mailen. Klanten wordt gevraagd of men de naam mag noteren, zodat ze bij een volgend contact herkend kunnen worden. Als de klant dat niet wil, wordt niets genoteerd, maar moet de klant bij een volgend contact weer wel zijn gegevens opgeven ter identificatie. Vanaf komende juni wil men dat gaan koppelen aan de BRP zodat er een correcter beeld is van degene met wie er op dat moment contact is. De bedoeling is gaandeweg de kanalen uit te breiden met social media, de website, de balie, formulieren en Mijn Omgeving. De koppeling met de BRP wordt alleen gelegd op het moment dat de klant contact opneemt.

De CPA maakt bezwaar tegen het gebruik van de term klant. Dat is een term uit de commerciële wereld waarin een persoon zelf kan kiezen of hij klant wil worden bij een onderneming die geld aan hem wil verdienen. Als het gaat om de (lokale) overheid heeft een burger geen keuze en gaat het niet om geld verdienen, maar om dienstverlening. In de Grondwet is de grondslag burger en die term verdient dan ook de voorkeur als het gaat om de benaming van de relatie met de overheid. De CPA vraagt of er naast de efficiencywinst ook verbetering van de dienstverlening voor die burgers te verwachten valt.

De wens de dienstverlening aan de burger te verbeteren en met stroomlijning te versnellen was juist de aanleiding om Prima te ontwikkelen, niet een eventuele winst qua efficiency. De burger waardeert het als hij niet elke keer weer opnieuw gegevens moet verstrekken als hij die al in een eerder contact met de gemeente heeft doorgegeven. De basis voor het systeem is het contactbeeld en dat is een term die afkomstig is uit de commerciële wereld. Daar spreekt men al

jaren over klantcontactbeelden, maar in de sfeer van gemeenten is dat een recente ontwikkeling. Er wordt ook gekeken naar ervaringen in andere gemeenten en bijvoorbeeld ook de Belastingdienst waar men al langer werkt met CRM-systemen.

De CPA is benieuwd naar het verloop van het programma Prima.

Vanaf januari vraagt het CCA bij het eerste contact toestemming voor het noteren van naam, telefoonnummer of mailadres. Voordat men daarmee begonnen werd, is eerst een akkoord gevraagd en gekregen van de FG. Nu het gaat om de aanstaande koppeling met de BRP hebben de PO's gezegd dat het plan eerst bij de CPA moet passeren. Het gaat om de vraag of er een interactiebeeld mag worden opgebouwd met gebruik van BRP-gegevens. Als het gaat om ondernemers wordt het openbare KvK-register geraadpleegd.

De CPA vraagt welke grondslag er is voor de voicebot die gebruik maakt van herkenning van een biometrisch gegeven, namelijk de stem van de burger. Bij doortrainen bestaat het risico dat er een bias in het algoritme sluipt. De vraag is verder of men altijd kan waarmaken dat er doorgeschakeld wordt naar persoonlijk contract of dat er in gevallen van overbelasting juist het contact helemaal verloren gaat.

Er is nog geen chatbot, maar wel een voicebot. Die start zodra het contact aan de telefoon tot stand is gekomen in plaats van een ouderwets bandje met een lastig te onthouden keuzemenu. De voicebot vraagt naar het doel van het contact en vangt steekwoorden op (bijvoorbeeld parkeerboete') en verbindt dan automatisch door naar de goede afdeling. Dat is makkelijker voor de meeste bellers., Als de voicebot er na twee pogingen niet uitkomt, wordt men doorverbonden naar een medewerker van het CCA. Gaandeweg wordt pook gekeken naar veel voorkomende vragen die de voicebot zelf zou kunnen beantwoorden en die worden dan ook ingevoerd.

De CPA vraagt of er een DPIA gemaakt is voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, namelijk de menselijke stem, bij de doortraining van de voicebot.

De projectleider heeft laten uitzoeken of daar een aparte DPIA voor nodig was en toen te horen gekregen dat dit niet het geval was. Het gaat om spraakherkenning en niet om stemherkenning. Wel wordt vóór het begin van een contact een bandje afgespeeld met de mededeling dat het gesprek opgenomen wordt voor trainingsdoeleinden. Dat wordt niet gekoppeld aan de naam. Dat gebeurde overigens ook al voordat er sprake was van dit systeem.
De koppeling aan de BRP-data is gewenst om de identiteit te controleren, de benodigde persoonsgegevens op te halen en voor het waarborgen van de datakwaliteit. Dat gebeurt momenteel nog allemaal handmatig. Het BSN wordt onder water gekoppeld en is dus niet zichtbaar voor de medewerker, maar is wel nodig om na een verhuizing of andere mutatie niet weer een heel nieuw contactbeeld te hoeven maken.

De CPA adviseert in het projectplan voor elk op te vragen gegeven precies aan te geven waarom dat nodig is voor de betreffende taak. Ook is het raadzaam aan te geven hoe om te gaan met gegevens van kwatsbare burgers die al veel zeggenschap over hun gegevens kwijt zijn. De CPA vraagt of de indieners een specifiek advies vragen over het brede transparantiedocument.

De directie Data geeft een fiat voor het doorgaan van een project waar BRP-gegevens pas, als er een positief advies ligt van de CPA. Dat is de standaardregel. Er is dus behoefte aan een advies op

korte termijn omdat men in juni wil beginnen. Als de CPA nog andere documenten wil krijgen om een advies te kunnen opstellen, hoort men dat dus ook zo spoedig mogelijk.

De voorzitter zegt toe te zorgen dat eventuele aanvullende vragen en het advies zo spoedig mogelijk zullen komen, zij denkt binnen enkele weken. Zij kan nu nog niet zeggen hoe dit advies zal uitvallen, maar tekent daarbij aan dat de CPA geen instantie is om zaken te verbieden. De CPA geeft aandachtspunten en risico's aan. De CPA blijft wel graag op de hoogte van het vervolg en hoort te zijner tijd graag wat er met het advies gebeurd is. Zij bedankt de indieners voor de heldere toelichtingen.