

BIJLAGEN

Mick van Assen
Juridische Hogeschool Avans-Fontys
VM-Concepts
Tilburg, mei 2017

Bijlage I Interview met de heer Van den Boom

Plaats en datum: Tilburg, 24 april 2017

Status: Geautoriseerd op 24 mei 2017

Inleiding

Zoals in eerdere contacten besproken, houd ik mij op dit moment bezig met een praktijkgericht juridisch onderzoek. Het juridisch deel is gericht op de nieuwe privacyverordening (de AVG). Het praktijkgericht deel slaat terug op VM-Concepts (VMC; de startup), inclusief Vraagmaatje en de daarbij komende verwerkingen van persoonsgegevens. Voor dit aspect heb ik meer informatie nodig over deze onderwerpen. Dit is dan ook de reden voor dit interview. Door deze informatie te koppelen aan het juridisch deel kan ik uiteindelijk de vraag beantwoorden op welke wijze de verwerking van persoonsgegevens binnen VMC dient te worden ingericht, zodat deze voldoet aan de AVG.

Vragen

VMC

1. Welke personen zijn direct betrokken bij VMC?
"Nico van den Boom (The Legal Network Office vof; ook wel: Advocabo), Ronald Meulendijks (Mimese bv), Frank van Rooy (Het Gulden Vlies Holding bv), Dirk Buursma (Harvest Social Enterprise bv) en als adviseur Jeroen de Wit (Capgemini Group Nederland)."
2. Hoe zal de interne organisatie worden vormgegeven? Heb jij al een concrete rol toegewezen gekregen?
"Hier moeten we nog duidelijke afspraken over maken. Frank zal in ieder geval de rol van algemeen directeur op zich nemen. Het is belangrijk dat iedereen zich kan richten op zijn eigen kwaliteiten. Zo zou ik mij bezig kunnen houden met de juridische aangelegenheden."
3. Waar en op welke manier wordt VMC gevestigd?
"De bv i.o. (in oprichting) is op dit moment ingeschreven op het adres van Frank thuis. Verder zijn er nog geen concrete plannen. We hebben op zich geen echte vestigingsplaats nodig, omdat we vooral bezig zullen zijn met een elektronisch aan te bieden dienst."
4. In hoeverre zullen bepaalde werkzaamheden worden uitbesteed aan dan wel zal er worden samengewerkt met andere bedrijven? En is er een mogelijkheid dat zij ten behoeve van VMC persoonsgegevens verwerken?
"Er zal worden samengewerkt met Capgemini¹, het bedrijf dat het systeem, de applicatie (Vraagmaatje) en de verdere digitale omgeving zal creëren en beheren. Zij zullen daarbij toegang hebben tot persoonsgegevens. Verder zullen er met uitzondering van KBO-Brabant² niet direct externe partijen bij worden betrokken, dus ook geen partijen uit het buitenland."

¹ nl.capgemini.com

² kbo-brabant.nl

5. Wat is het ideale verdienmodel van de VMC? Wat worden de voornaamste bronnen van inkomsten?

"Hier moet nog een duidelijk, eenduidig plan over worden vastgesteld.

- Gebruikers zullen in ieder geval geld moeten betalen om Vraagmaatje te gebruiken. Hierbij zou het een mogelijkheid zijn om gebruikers minder of niet te laten betalen wanneer zij ermee instemmen om meer gegevens te laten verwerken op meer manieren. Zij zouden dan betalen met hun gegevens. Ik denk wel dat dit een grijs gebied is, omdat je in dergelijke situaties eigenlijk zegt tegen mensen die het niet of niet makkelijk kunnen betalen: verstrek je gegevens en dan kan je Vraagmaatje gebruiken. Dan kun je je afvragen in hoeverre het de eigen keuze van een gebruiker is. Ook denk ik dat het verdienmodel hierdoor te ingewikkeld zou worden. Dan stel ik liever voor dat je óf het gebruik van Vraagmaatje helemaal gratis maakt en gebruikers toestemming vraagt om hun gegevens voor hogere doeleinden te laten verwerken, óf dat een vaste prijs wordt gevraagd waarbij zo min mogelijk gegevens worden verwerkt op een zo minimale manier. Dat heeft mijn voorkeur boven de situatie waarin een gebruiker een basisbedrag betaalt en daarnaast de mogelijkheid krijgt om minder te betalen of meer mogelijkheden te krijgen om Vraagmaatje te gebruiken in ruil voor het aanleveren van meer gegevens die op meer manieren mogen worden gebruikt.
- Commerciële bedrijven kunnen een contract sluiten met VMC (contractspartijen). Die bedrijven krijgen dan ter betaling metadata aangeleverd om hun dienstverleningen te optimaliseren. Bijvoorbeeld als in dezelfde periode een groter aantal gebruikers dan normaal aangeven problemen te hebben met hun maandfactuur van Ziggo, dan kan Ziggo hiervan op de hoogte worden gesteld. En stel dat het voor de gemiddelde gebruiker tien minuten duurde voordat zij geholpen werden door de klantenservice, kan VMC dit aan de betreffende organisatie doorgeven in de vorm van een evaluatie (met metadata) door de gebruiker."
- Eventueel verkopen data, maar ik denk tegelijkertijd dat dit zou indruisen tegen de wensen van de gebruikers van Vraagmaatje. Die willen juist kunnen vertrouwen op Vraagmaatje en de zekerheid dat hun gegevens veilig zijn.
- Ten slotte kan een mogelijke bron van inkomsten volgen uit bedrijven zoals verzekeraars en banken die adverteren op ons platform."

Vraagmaatje

6. Wat houdt Vraagmaatje precies in?

"Je kunt Vraagmaatje omschrijven als een digitale buddy in de vorm van een portal die toegang biedt tot de voordelen van reeds bestaande automatiseringssystemen. Met andere woorden: Vraagmaatje is de portal waardoor een aantal applicaties direct toegankelijk worden gemaakt. Hierbij is het doel om gebruikers (en in eerste instantie dus voornamelijk ouderen) te 'ontzorgen'. Een voorbeeld hiervan is het voorhouden van een WOZ-beschikking of een telefoonrekening aan Vraagmaatje om deze te laten beoordelen of het betreffende document klopt of juist niet. In dat laatste geval kan Vraagmaatje helpen bezwaar te maken of de gebruiker in contact te brengen met iemand die voor hem bezwaar maakt. Om dit te realiseren zal er gebruik worden

gemaakt van een 'slimme brievenbus' die wordt beheerd door VMC. Gebruikers van Vraagmaatje krijgen een eigen e-mailadres dat gekoppeld wordt aan de brievenbus. In die mailbox komen alle relevante stukken, zoals een dergelijke WOZ-beschikking. Een applicatie binnen Vraagmaatje als portal zal vervolgens proberen het documenten te beoordelen. Een andere manier waarop Vraagmaatje zou kunnen helpen is wanneer een gebruiker contact opneemt met een bij VMC aangesloten organisatie zoals de gemeente, Vraagmaatje alle nodige gegevens toont aan de gebruiker zelf en wellicht direct aan de gemeente. Het is niet de bedoeling dat Vraagmaatje direct zaken regelt met deze partijen, maar de gebruiker wel ondersteunt bij het regelen van zaken, zoals het contact met een organisatie. Vraagmaatje zal bijvoorbeeld ook niet direct een betaling regelen voor een gebruiker, maar zal wel aangeven als, hoe en wanneer dit moet gebeuren.“

“Bij dit alles staat de preventieve functie van Vraagmaatje centraal: bij zoveel mogelijk situaties de hulp bieden die gedoe, wellicht in de vorm van juridische conflicten, voorkomt. Vraagmaatje moet in dat kader worden gezien als de eerstelijns ondersteuning. Wanneer een situatie van een gebruiker te complex is of zijn situatie simpelweg meer hulp behoeft, kan een tweedelijns ondersteuning worden ingezet. Die gebruiker kan dan bijvoorbeeld worden doorverwezen naar Advocabo voor juridische hulp. Bij deze eerstelijns ondersteuning dient te worden benadrukt dat Vraagmaatje.”

7. Hoe zal feitelijk uitvoering worden gegeven aan Vraagmaatje? Wat zijn de mogelijkheden? En waar gaat jullie voorkeur naar uit? En welke rol hebben de studenten commerciële economie hierbij?

”Het zal waarschijnlijk een applicatie worden. Die studenten onderzoeken de reeds bestaande applicaties op basis van automatiseringssystemen waar VMC inspiratie uit kan halen of die bij VMC kunnen worden betrokken.”

8. In hoeverre zal Vraagmaatje zelflerend zijn en in hoeverre zal deze worden ondersteund door mensen?

”In het geheel van applicaties die in de portal beschikbaar zullen zijn zal een zelflerend systeem. We willen zo min mogelijk mensen nodig hebben om Vraagmaatje te ondersteunen en willen het werk zoveel mogelijk laten doen door computers die met elkaar kunnen communiceren. Uiteraard zal er hierbij in het begin meer menselijke ondersteuning nodig zijn dan na verloop van tijd.”

Verwerking van persoonsgegevens

9. Welke gegevens van gebruikers wil VMC gebruiken? Om wat voor soort gegevens gaat het dan o.a.? (Persoonsgegevens, gebruikersgegevens (waaronder metadata), bijzondere gegevens zoals over medische toestand en/of biometrische gegevens?)

“Eigenlijk is het de bedoeling dat alle gegevens van een gebruiker in de database komen te staan. Denk hierbij aan je geboortedatum, BSN, telefoonnummers, namen van familieleden, bankrekeningnummers, polisnummers van de zorgverzekeringen, klantnummers bij bedrijven zoals Vodafone, volmachten et cetera. Ook zullen bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, zoals gegevens over de gezondheid en biometrische gegevens. Deze laatste soort gegevens kunnen o.a. worden gebruikt om een gebruiker gemakkelijk toegang te laten krijgen tot de portal. Verder zal data

worden verwerkt in de vorm van metadata; algemene data die niet specifiek aan één persoon gekoppeld kunnen worden.”

10. Wat wil VMC met deze gegevens doen? Welke wensen en doelen heeft zij hierbij?

”De bedoeling is dat al deze gegevens geregistreerd worden waardoor het in ieder geval eenvoudiger moet zijn voor Vraagmaatje om vragen van gebruikers te beantwoorden. Dit is het voornaamste doel. Als een gebruiker bijvoorbeeld een vraag heeft over zijn energierekening van Nuon, dat al zijn relevante gegevens zoals zijn klantnummer direct zichtbaar zijn. Ook is een mogelijkheid dat voorgaande energierekeningen beschikbaar zijn om de betreffende rekening daarmee te vergelijken. Wat wij verder willen doen met welke gegevens is verder afhankelijk van het uiteindelijke verdienmodel dat nog moet worden vastgesteld. Zoals gezegd is een mogelijkheid het aanleveren van metadata aan contractspartijen, zodat zij hun eigen services kunnen verbeteren.”

11. Een verwerking is pas rechtmatig als deze op een van de gronden uit de AVG rust, waaronder toestemming van de betrokkene, noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of bij een gerechtvaardigd belang. Is er al een idee over hoe deze rechtmatigheid in de praktijk zal worden gewaarborgd? Zal er bijv. uitdrukkelijke toestemming worden gevraagd en zo ja het liefste in welke vorm?

”De bedoeling is om aan iedere individuele gebruiker van Vraagmaatje toestemming te vragen door middel van een gebruikersovereenkomst. Deze kan worden gesloten voordat zij de applicatie downloaden. In deze overeenkomst staat alles over de verwerking van persoonsgegevens, zoals om welke gegevens het gaat en met welke doeleinden deze worden verwerkt. Bij dit verzoek om toestemming willen wij, net als bij alle andere privacygerelateerde zaken, zo transparant mogelijk zijn. We willen alle aspecten zo nadrukkelijk mogelijk communiceren.”

12. Verwacht jij dat er verwerkingen van persoonsgegevens zullen plaatsvinden die een hoog risico inhouden voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen of waarbij de betreffende verwerking niet incidenteel is?

”Ja, er is gegarandeerd een hoog risico bij een aantal soorten verwerkingen, zoals de verwerking van bankrekeningnummers, wachtwoorden en biometrische gegevens. Hierbij denk ik dat, hoezeer je ook als organisatie je best doet om deze gegevens te verwerken in een beveiligde omgeving, het een illusie is om 100% veiligheid en zekerheid te bieden. Dat is hooguit mogelijk wanneer je werkt met een niet met internet verbonden systeem, maar dat is in dit geval niet mogelijk. Een ander risico, zeker bij ouderen, is dat anderen in de omgeving van de gebruiker onbevoegd het systeem gebruiken. Dat willen we dus proberen te controleren met behulp van toegang door middel van bijv. een vingerafdruk of stemherkenning (biometrische gegevens). Het zou dan overigens wel van belang zijn dat wij onze aansprakelijk uitsluiten voor bijvoorbeeld transacties die worden verricht door een ander dan de gebruiker die weliswaar volgens gebruiker bevoegd was het systeem te gebruiken.”

13. Verwacht jij dat er sprake zal zijn van verwerkingen die regelmatige en stelselmatige observatie op grote schaal van betrokkenen vereisen? Of dat er een grootschalige verwerking van bijzondere categorieën van gegevens zal plaatsvinden?

”Dat eerste is wederom afhankelijk van het verdienmodel. Op het moment dat wij

constant allerlei gegevens verzamelen met statistische doeleinden, die we vervolgens zouden kunnen leveren aan contractspartijen, lijkt mij dat van de eerstgenoemde situatie sprake is. Dan kom je in de buurt van het creëren van Big Data door zoveel mogelijk gegevens van mensen te verzamelen en deze te koppelen.”

“Over de tweede situatie kan ik kort zijn: ja, die verwerkingen zullen er zijn. Alleen al doordat een gebruiker te allen tijde allerlei vragen kan stellen waarbij wij zoveel mogelijk gegevens, waaronder bijzondere gegevens, ter beschikking willen stellen om het de gebruiker zo gemakkelijk mogelijk te maken.”

14. In hoeverre zal er bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik worden gemaakt van nieuwe technologieën?

“Ja, ik denk zelfs dat nieuwe technologische middelen juist de kern zijn van uitvoering geven aan Vraagmaatje. Vraagmaatje is de service die de nieuwe technieken toegankelijk wil maken voor gebruikers. De studenten commerciële economie zijn aan het onderzoeken welke technieken hierbij betrokken kunnen worden. Denk hierbij aan een automatisch inbelsysteem, tekst- en spraakherkenning, automatische vertaalprogramma's, technologie die het mogelijk maakt voor gebruiker om via een beeldscherm een gesprek te kunnen voeren met een pc of robot en technologie die zorgt voor veilig internetgebruik, doordat Vraagmaatje als centraal punt kan dienen.”

15. Heb jij zelf al ideeën / plannen over hoe VMC de gegevens van gebruikers wil beschermen? Hoe wil VMC de rechten van betrokkenen waarborgen en de systemen beveiligen?

“Alle geregistreerde (persoons)gegevens zullen worden bewaard in een database dat zal worden beheerd door een beheerder met een Nederlandse server, zoals door een datacenter als Capgemini. Capgemini moet in dat geval de digitale omgeving creëren en zorgen dat deze veilig is. VMC is dan nog wel bewaarder van de data en daarvoor ook verantwoordelijk. Wellicht is het mogelijk om de bewaarder van de data een stichting te laten zijn die de belangen van gebruikers centraal stelt en die transparantie bij de verwerking van persoonsgegevens waarborgt. Een soort onafhankelijke toezichthouder voor alle gegevens. Natuurlijk is het ook mogelijk om dit intern te regeling, in aansluiting op de functionaris voor gegevensbescherming of juist om deze functie uit te besteden. Bovendien is er een digitale (privacy)kluis waar alle wachtwoorden van een gebruiker in worden opgeslagen. Deze is toegankelijk voor de betreffende gebruiker wanneer deze in Vraagmaatje inlogt met bijvoorbeeld zijn vingerafdruk of stem. Verder zal er zoals eerder aangegeven veel gebruik worden gemaakt van anonimisering en versleuteling van veel persoonsgegevens, met name in het geval van metadata.”

16. In hoeverre is VMC bereid naar buiten kenbaar te maken welke gegevens verzameld worden en wat er met deze gegevens gebeurt?

“Zoals bij vraag 3 aangegeven: zo transparant mogelijk en op een zo toegankelijke manier naar de gebruikers toe.”

17. Is er al een idee over wie precies het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt? Of zijn er meerdere mensen die dit zullen doen?

“Dit zullen de onder vraag 1 genoemde personen (directie VMC) gezamenlijk doen. Waarschijnlijk worden de samenwerkingspartners zoals Capgemini hierbij betrokken.”

Bijlage II Interview met de heer Meulendijks

Plaats en datum: Tilburg, 29 maart 2017

Status: Geautoriseerd op 17 mei 2017

Inleiding

Zoals in eerdere contacten besproken, houd ik mij op dit moment bezig met een praktijkgericht juridisch onderzoek. Het juridisch deel is gericht op de nieuwe privacyverordening (de AVG). Het praktijkgericht deel slaat terug op VM-Concepts (VMC; de startup), inclusief Vraagmaatje en de daarbij komende verwerkingen van persoonsgegevens. Voor dit aspect heb ik meer informatie nodig over deze onderwerpen. Dit is dan ook de reden voor dit interview. Door deze informatie te koppelen aan het juridisch deel kan ik uiteindelijk de vraag beantwoorden op welke wijze de verwerking van persoonsgegevens binnen VMC dient te worden ingericht, zodat deze voldoet aan de AVG.

Vragen

VMC

1. Welke personen zijn direct betrokken bij VMC?

“Ronald Meulendijks (Mimese bv), Frank van Rooy (Het Gulden Vlies Holding bv), Nico van den Boom (The Legal Network Office vof; ook wel: Advocabo), Dirk Buursma (Harvest Social Enterprise bv), Wilbert van Vlijmen als fiscaal adviseur en Jeroen de Wit (Capgemini Group Nederland). Jeroen is geen onderdeel van de bv.”

2. Hoe zal de interne organisatie worden vormgegeven? Hebben jullie al bepaalde rollen binnen de bv?

“De eerste vier bij vraag 1 genoemde personen zullen met hun bv's / vof voor gelijke delen aandeelhouders zijn in VMC bv. Verder heeft Harvest afspraken gemaakt met Jeroen de Wit (Capgemini Group Nederland) in de vorm van een raamovereenkomst. Capgemini zal ons vooral ondersteunen bij de ontwikkeling van Vraagmaatje en alle technieken die daarbij komen kijken. Verder hebben we nog geen specifieke rollen aan elkaar toegewezen. Frank wordt wel de directeur van VMC en ik doe wat meer de operationele zaken, zoals Nico de juridische zaken afhandelt.”

3. Waar en op welke manier wordt VM-Concepts gevestigd?

“Op dit moment is een echte vestigingsplek nog niet aan de orde. We werken vooral individueel vanuit onze eigen kantoren. Het meeste werk wordt hierbij natuurlijk digitaal gedaan. Wanneer het project wat verder is en de startupfase voorbij is, moet VMC een organisatie worden en moeten we kantoor kiezen. Er is een grote kans dat VMC in de eerste fase wordt gehuisvest op een van onze kantoren. Op het moment dat er op langere termijn zoveel mensen actief zijn voor VMC, is er natuurlijk de mogelijkheid om ergens in Nederland een kantoor te huren of kopen.”

1. In hoeverre zullen bepaalde werkzaamheden worden uitbesteed aan dan wel zal er worden samengewerkt met andere bedrijven?

“Er zal alleen worden samengewerkt met Capgemini.³ en KBO-Brabant⁴. Met deze laatste onderhouden wij veel contact omdat hun leden onze primaire doelgroep

³ NL.capgemini.com

⁴ Uniekbo.nl

vormen.”

2. Wat is het ideale verdienmodel van de VMC? Wat worden de voornaamste bronnen van inkomsten?

“De primaire bron van inkomsten zijn de contractspartijen:

- Abonnement met gebruikers. Ideaal zou zijn als het een soort ‘Spotify-abonnement’ wordt, zoals Spotify en KPN dit doen. In dit geval zouden mensen automatisch toegang krijgen tot Vraagmaatje wanneer zij lid worden van KBO-Brabant en een gebruikersovereenkomst met VMC tekenen. Dit zou vervolgens ook kunnen gebeuren met bedrijven zoals Nuon, Vodafone etc. De bron van inkomsten is in dit geval de contractspartij. Zij laten mensen die een overeenkomst met hen hebben gratis gebruikmaken van Vraagmaatje en betalen ons daarvoor. Een alternatief is dat gebruikers simpelweg direct een overeenkomst met ons hebben en daarvoor een vast bedrag betalen. In dat geval denk ik dat het goed is om weg te blijven van gecompliceerde verdienmodellen waarbij een onderscheid wordt gemaakt in de balans tussen welk bedrag wordt en de mate van persoonsgegevens die worden verstrekt. Sowieso hebben we de meeste data nodig om Vraagmaatje überhaupt mogelijk te maken. We willen hen immers op een zo breed mogelijk vlak helpen.

- Contractspartijen laten betalen voor metadata die wij halen uit het gebruik van Vraagmaatje door geregistreerde personen. Met deze data kunnen wij bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken opstellen waardoor wij de prestaties van een contractspartij meetbaar maken. Hiermee kunnen zij hun diensten zoals de klantenservice verbeteren, hetgeen hen weer klantenservicekosten bespaart. We hebben dan namelijk inzicht in alle klachten en ervaringen van gebruikers. Dit lijkt op het principe van websites van het programma Radar en Kassa of Klacht.nl. Aan de hand daarvan kunnen bedrijven ook zien hoe vaak en waarover geklaagd wordt.”

- De technologie die wij gebruiken voor Vraagmaatje zou uiteindelijk ook worden aangeboden aan andere bedrijven. Die zouden deze technologie kunnen gebruiken voor bijv. een geautomatiseerde callcentermedewerker. Dus je systeem verhuren.”

“We willen in ieder geval geen persoonlijke advertenties aanbieden. Misschien is het wel mogelijk om de gebruiker de optie te geven te verzoeken om persoonlijke advertenties over een bepaald onderwerp. VMC heeft de vorm van een social enterprise; geld verdienen is niet het hoofddoel, maar een middel om bij te kunnen dragen aan de maatschappij. Dat is de gedachte.”

Vraagmaatje

3. Wat houdt Vraagmaatje precies in?

“Vraagmaatje is een digitale buddy die m.b.v. technologische hulpmiddelen zoveel mogelijk gedoe wil voorkomen voor haar gebruikers; hen ontzorgen. Dit doen wij doordat zij allerlei ‘formele’ vragen kunnen stellen of ‘formele’ documenten door Vraagmaatje kunnen laten beoordelen. Hiermee worden vragen bedoeld die een juridische achtergrond hebben of de potentie hebben een juridisch conflict te worden. Vraagmaatje moet zelfstandig gebruikt kunnen worden, zoveel mogelijk door spraak en het zien van een geanimeerd gezicht, waardoor een warme uitstraling wordt uitgedragen. Vraagmaatje kent de gebruiker doordat zoveel mogelijk van zijn

gegevens al bekend zijn, waaronder ook zijn wachtwoorden van applicaties binnen Vraagmaatje. Deze kunnen voor de gebruiker regelmatig worden vernieuwd. Vraagmaatje wil niet alleen helpen met informeren, maar ook met actie ondernemen zoals het indienen van bezwaar bij de gemeente.”

“In Vraagmaatje zit tevens een digitale brievenbus waar alle brieven van bedrijven en organisaties zoals de Rabobank, VGZ en de gemeente binnenkomen. Vraagmaatje geeft aan wat er moet gebeuren, helpt gebruiker met actie ondernemen waar nodig. Het herkent en controleert facturen.”

4. Hoe zal feitelijk uitvoering worden gegeven aan Vraagmaatje? Wat zijn de mogelijkheden? En waar gaat jullie voorkeur naar uit? En welke rol hebben de studenten commerciële economie hierbij?

“Vraagmaatje zal waarschijnlijk een (web)applicatie zijn. Die studenten zijn aan het onderzoeken welke aspecten (zoals technologieën) van reeds bestaande applicaties kunnen worden betrokken bij Vraagmaatje.”

5. In hoeverre zal Vraagmaatje zelflerend zijn en in hoeverre zal deze worden ondersteund door mensen?

“In het begin zullen waarschijnlijk relatief veel mensen nodig zijn. De technologische uitdaging is dat het uiteindelijk zoveel mogelijk zelfstandig wordt. Dat is het doel. Dit kan gedaan worden door kennis toe te voegen over relevante onderwerpen en dat er automatische zinnen en brieven (templates) in het systeem komen.”

Verwerking van persoonsgegevens

6. Welke gegevens van gebruikers wil VMC gebruiken? Om wat voor soort gegevens gaat het dan o.a.? (Persoonsgegevens, gebruikersgegevens (waaronder metadata), bijzondere gegevens zoals over medische toestand en/of biometrische gegevens?)

“In ieder geval voor intern gebruik willen we eigenlijk alle gegevens van en over gebruikers opslaan, zodat we hen zo goed mogelijk kennen en kunnen helpen. Dus niet alleen naam, adresgegevens, geboortedatum en telefoonnummer, maar ook leeftijd, beroep, gezinssamenstelling, metadata over telefoongesprekken, klantnummers, polisnummers etc. Met andere woorden: pretty much everything.”

7. Wat wil VMC met deze gegevens doen? Welke wensen en doelen heeft zij hierbij?

“Alle gegevens worden opgeslagen en aan elkaar gekoppeld, herkend, gefilterd en met elkaar vergeleken. We willen deze gegevens echter zeker niet beschikbaar stellen aan contractspartijen die herleidbaar zijn tot een persoon. Het platform blijft immers bedoeld voor de gebruikers. Het zou dan hooguit gaan om metadata die ook dan niet herleiden tot één persoon. Mocht dit in gevaar komen kan bijvoorbeeld ook worden bepaald dat we geen gegevens vrijgeven die minder dan ~100 gebruikers betreffen.”

8. Heb jij zelf al ideeën / plannen over hoe VMC de gegevens van gebruikers wil beschermen? Hoe wil VMC de rechten van betrokkenen waarborgen / beveiligen?

“Waarborging van de rechten en privacy van gebruikers en van de veiligheid is uiteraard van groot belang met zo veel (gevoelige) persoonsgegevens. We willen in ieder geval letten op de uitdrukkelijke toestemming van gebruikers. Ook is anonimiteit belangrijk en waarborgen we dit al deels doordat gesurft wordt vanaf een platform en

een gebruiker daardoor niet identificeerbaar / herleidbaar is. Gebruikers surfen immers vanaf dezelfde server die door een datacenter zoals door Capgemini wordt beheerd. Alle gegevens zijn enkel zichtbaar voor VMC zelf en Vraagmaatje is alleen beschikbaar voor gebruikers. Ideaal voorbeeld: gebruiker belt klantenservice Nuon en ziet in Vraagmaatje alle relevante gegevens al, zoals zijn klantnummer en de maandfactuur waarvoor hij belt. Gebruikersgemak is immers het hoofddoel. Het systeem is dus privé en in principe niet inzichtelijk voor anderen buiten VMC, tenzij zich bijvoorbeeld een situatie voordoet dat een oudere wil dat er iemand in zijn directe omgeving meekijkt en hiervoor toestemming verleent.”

“We denken aan een onafhankelijk orgaan als toezichthouder die controleert of VMC zich aan de privacyregels houdt. Bovendien komt er een digitale (privacy)kluis waar alle gegevens van en over gebruikers, waaronder ook wachtwoorden van internettoepassingen binnen Vraagmaatje, zijn opgeslagen. Deze kluis kan alleen worden geopend door middel van biometrische gegevens (gezichts- en stemherkenning, vingerafdruk etc.).”

9. In hoeverre is VMC bereid naar buiten kenbaar te maken welke gegevens verzameld worden en wat er met deze gegevens gebeurt?

“We willen dat gebruikers ons kunnen vertrouwen en willen daarom zorgen voor maximale transparantie. Een onderdeel hiervan is het overbrengen van informatie over de verwerking van persoonsgegevens alsmede de doeleinden op een toegankelijke manier. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met privacybeleid in eenvoudige, begrijpelijke taal of door filmpjes aan te bieden die uitleggen wat wij doen met gegevens en waarom.”

Bijlage III Interview met de heer Van Rooy

Plaats en datum: Tilburg, 7 april 2017

Status: Geautoriseerd op 23 mei 2017

Inleiding

Zoals in eerdere contacten besproken, houd ik mij op dit moment bezig met een praktijkgericht juridisch onderzoek. Het juridisch deel is gericht op de nieuwe privacyverordening (de AVG). Het praktijkgericht deel slaat terug op VM-Concepts (VMC; de startup), inclusief Vraagmaatje en de daarbij komende verwerkingen van persoonsgegevens. Voor dit aspect heb ik meer informatie nodig over deze onderwerpen. Dit is dan ook de reden voor dit interview. Door deze informatie te koppelen aan het juridisch deel kan ik uiteindelijk de vraag beantwoorden op welke wijze de verwerking van persoonsgegevens binnen VMC dient te worden ingericht, zodat deze voldoet aan de AVG.

Vragen

VMC

1. Welke personen zijn direct betrokken bij VMC?

“Frank van Rooy (Het Gulden Vlies Holding bv), Ronald Meulendijks (Mimese bv), Nico van den Boom (The Legal Network Office vof; ook wel: Advocabo), Dirk Buursma (Harvest Social Enterprise bv). Deze zullen met hun bv's / vof allen voor 25% aandeelhouder zijn in VMC. Daarnaast is Wilbert van Vlijmen betrokken als fiscaal adviseur. Verder is er nog Jeroen de Wit (Capgemini Group Nederland) om VMC te adviseren en ondersteunen bij de technische aspecten. KBO-Brabant⁵ is een directe samenwerkingspartner, want onze voorlopig primaire doelgroep zijn haar leden. Zij helpt ons dan ook om in contact te blijven met de leden.”

2. Hoe zal de interne organisatie worden vormgegeven? Hebben jullie al bepaalde rollen binnen de bv?

“Formeel gezien ben ik bestuurder met mijn bv. Operationeel ben ik de relatiebeheerder en directeur van VMC. Ronald is degene die de ontwikkeling van Vraagmaatje begeleidt en is daarbij business consultant. Dirk beheert de marketing- en promotiekant. Nico regelt op dit moment voornamelijk de juridische aangelegenheden.”

3. Waar en op welke manier wordt VM-Concepts gevestigd?

“Formeel is de inschrijving op dit moment op mijn kantoor, maar we zullen geen officieel kantoor hebben. We werken flexibel vanuit onze eigen kantoren en komen daar regelmatig samen.”

4. In hoeverre zullen bepaalde werkzaamheden worden uitbesteed aan dan wel zal er worden samengewerkt met andere bedrijven?

“De bedoeling is dat Capgemini⁶ een prototype van Vraagmaatje zal ontwikkelen. Zij ondersteunt ons dan ook bij het uitvoeren van ons doel: de ontwikkeling van innovatieve concepten zoals Vraagmaatje.”

⁵ Kbo-brabant.nl

⁶ NL.capgemini.com

5. Wat is het ideale verdienmodel van de VMC? Wat worden de voornaamste bronnen van inkomsten?

“Dit is tweeledig:

- Enerzijds zullen mensen direct betalen voor het gebruik van Vraagmaatje. Dat kan met geld of met informatie. Zij hebben daarmee ook toegang tot een elektronische, beveiligde privacykluis waarin hun gegevens bewaard worden en die hen ondersteunt bij beantwoording van vraagstukken die zij als complex kunnen ervaren. Hierbij is het een mogelijkheid om naast een vast tarief een gereduceerd tarief aan te bieden op het moment dat een gebruiker meer gegevens ter beschikking stelt.”

- Anderzijds willen wij contracten sluiten met grote bedrijven die wij metadata kunnen aanleveren waarmee zij hun services zoals hun klantenservices kunnen optimaliseren. Deze data halen wij uit de input die wij krijgen vanuit de gebruikers, zoals de klachten die zij melden. Deze partijen betalen ons daar dan voor.”

“Verder is een uiteindelijk doel dat een technologische (kunstmatige intelligentie) omgeving kunnen vormen waarin wij geld verdienen aan Big Data.”

Vraagmaatje

6. Wat houdt Vraagmaatje precies in?

“Vraagmaatje is een persoonlijke assistent met een op spraak, en het liefst ook andere kunstmatige intelligentietechnieken, gebaseerd systeem dat het volledige leven van een persoon (waaronder de onderwerpen zorg, administratie en financiën) zal ondersteunen. Dit willen wij onder andere doen door een persoonlijke mailbox ter beschikking te stellen waar alle belangrijke mails van een gebruiker binnenkomen. Vraagmaatje kan hen vervolgens adviseren door bijvoorbeeld aan te geven wat er met een bepaalde mail moet gebeuren en hoe dit dient te gebeuren. Vraagmaatje moet iemand ook kunnen adviseren bijvoorbeeld wat betreft een telefoonabonnement. Ten slotte is Vraagmaatje ook de handelsnaam van VMC.”

7. Hoe zal feitelijk uitvoering worden gegeven aan Vraagmaatje? Wat zijn de mogelijkheden? En waar gaat jullie voorkeur naar uit? En welke rol hebben de studenten commerciële economie hierbij?

“Vraagmaatje wordt hoogstwaarschijnlijk een digitaal platform dat is gebaseerd op reeds bestaande technologieën die zich bewezen hebben. Wij willen hierbij klein beginnen met het inzetten op een specifieke functionaliteit en van daaruit doorontwikkelen. Denk aan een portal waar gebruikers inloggen, veilig gebruik kunnen maken van internet en toegang hebben tot de zojuist besproken mailbox en dus tot andere beschikbare middelen die hen kunnen ondersteunen bij (het voorkomen van) juridische conflicten.”

8. In hoeverre zal Vraagmaatje zelflerend zijn en in hoeverre zal deze worden ondersteund door mensen?

“We zijn bezig met de ontwikkeling van zelflerende systemen waar spraak een belangrijk element is. In de beginfase zal er veel menselijke ondersteuning zijn. In de loop der tijd proberen wij Vraagmaatje zo zelfstandig mogelijk te maken. Het uiteindelijke doel is om Vraagmaatje gebruikers vrijwel geheel zelfstandig te ondersteunen, bijvoorbeeld door gebruikers direct in verbinding te brengen met de juiste persoon of organisatie.”

Verwerking van persoonsgegevens

9. Welke gegevens van gebruikers wil VMC gebruiken? Om wat voor soort gegevens gaat het dan o.a.? (Persoonsgegevens, gebruikersgegevens (waaronder metadata), bijzondere gegevens zoals over medische toestand en/of biometrische gegevens?).
“Het ultieme doel is om alle gegevens van en over gebruikers op te slaan. Niet alleen simpele persoonsgegevens, maar ook wachtwoorden, pincodes en biometrische gegevens zoals vingerafdrukken. Ook willen wij als er een e-mail binnenkomt in de mailbox van een gebruiker die aan hem gericht is, zoals brieven en beschikkingen van banken of gemeenten of facturen van energiebedrijven of telecombedrijven, hiervan via een applicatie een foto maken om het betreffende document te laten analyseren en beoordelen door Vraagmaatje. Kortom, alle gegevens die iemands persoonlijke leven raken en die wij kunnen gebruiken om dat leven van een gebruiker te ondersteunen willen.”
10. Wat wil VMC met deze gegevens doen? Welke wensen en doelen heeft zij hierbij?
“Intern willen we die gegevens zodanig gebruiken, zoals zojuist ook aangegeven, dat Vraagmaatje gebruikers zo goed mogelijk kan adviseren over alledaagse, zakelijke onderwerpen. Dus enerzijds door die gegevens te gebruiken om de mails die binnenkomen in die digitale mailbox te analyseren en daaruit op die manier conclusies en een advies te halen. Anderzijds ook om die gegevens paraat te hebben op het moment dat gebruikers zelf via een applicatie binnen Vraagmaatje verzoeken om ondersteuning. Een voorbeeld hiervan is het opstellen van een offerte voor een hypotheek en de gebruiker in contact te brengen met een bepaalde aanbieder.”
“Naar buiten toe willen we van bepaalde gegevens zoals meningen dan wel klachten van groepen gebruikers over organisaties metadata vormen en deze metadata aanleveren aan contractspartijen die ons daarvoor betalen. Stel: er zijn veel klachten van gebruikers over de hoogte van hun energierekening van Nuon in de maand januari en uit de beoordeling van Vraagmaatje blijkt dit ook te kloppen, dan kan Vraagmaatje aan Nuon doorgeven dat dit gaande is bij een groep gebruikers.”
11. Heb jij zelf al ideeën / plannen over hoe VMC de gegevens van gebruikers wil beschermen? Hoe wil VMC de rechten van betrokkenen waarborgen / beveiligen?
“Concreet is er de digitale (privacy)kluis waar gebruikers hun gegevens achter slot en grendel hebben zitten. Deze gegevens zijn enkel voor ons toegankelijk om gebruikers te helpen met hun vragen en problemen. Er is overigens al een soortgelijk systeem ontwikkeld binnen Capgemini en Harvest genaamd iMop⁷. We willen in ieder geval zorgen voor een zo goed mogelijk beveiligd platform waar gebruikers op kunnen vertrouwen. 100% zekerheid bij beveiliging is echter onmogelijk.”
“We willen daarnaast een fysieke constructie opbouwen met een onafhankelijke instelling die toezicht houdt op onze verwerking van persoonsgegevens. Of wij dit wel goed doen en zo nee, op welke manier het wel hoort. Deze toezichthouder kan vorm worden gegeven in bijvoorbeeld een raad of een stichting met een raad van toezicht. Op deze manier wordt gerealiseerd dat vanuit een onpartijdig perspectief bekeken wordt of wij aan alle regels wordt voldaan. Dat is immers ook de reden dat wij dit privacyonderzoek laten uitvoeren; privacy is een belangrijk aspect in dit project.”

⁷ iMOP, NL.capgemini.com.

12. In hoeverre is VMC bereid naar buiten kenbaar te maken welke gegevens verzameld worden en wat er met deze gegevens gebeurt?

“Wij willen zorgen voor volledige transparantie op een begrijpelijke manier. We zijn een social enterprise: het gaat niet per se om winst maken, maar juist om met tot ons beschikbare middelen de wereld beter te maken. Ik denk dat wij daarbij alleen maar gebaat zijn naar volledige openheid richting de gebruikers van Vraagmaatje.”

Bijlage IV Enquête gegevensgebruik Vraagmaatje

Enquête gegevensgebruik Vraagmaatje

Beste KBO-lid,

Mijn naam is Mick van Assen en ik ben rechtenstudent aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys. Ik doe een afstudeeronderzoek naar de vereisten waaraan Vraagmaatje volgens de privacyregels moet voldoen. Het doel hierachter is om al bij de ontwikkeling van Vraagmaatje zo veel mogelijk rekening te houden met uw privacy. Hierbij richt ik mij op de verwerking* van persoonsgegevens** van gebruikers van Vraagmaatje. Dit onderzoek is een onderdeel van de vervolgwerkzaamheden aan het project Vraagmaatje.

U heeft enige tijd geleden deelgenomen aan een of meerdere workshops over Vraagmaatje. Daarom ben ik bij mijn onderzoek benieuwd naar uw mening. De wettelijke eisen zijn immers niet hetzelfde als het vertrouwen dat Vraagmaatje van u als gebruiker wil hebben. Door beantwoording van onderstaande vragen wil ik te weten komen wat u ervan zou vinden als uw persoonsgegevens tot op zekere hoogte door Vraagmaatje zouden worden gebruikt. Uw mening wordt als input betrokken bij de uitvoering van het project Vraagmaatje.

Bij voorbaat dank!

*Onder de definitie van 'verwerking' valt eigenlijk alle handelingen die gedaan kunnen worden met persoonsgegevens, waaronder verzamelen, opslaan, bewaren, inzien, gebruiken et cetera.

**Onder de definitie van 'persoonsgegevens' valt alle gegevens die aan u als individueel persoon verbonden zijn. Het gaat hier niet alleen om uw naam en adresgegevens, maar ook om gegevens die met u te maken kunnen hebben zoals uw woonplaats, leeftijd, telefoonnummer, beroep, gezondheid, godsdienst et cetera.

1. Kent u de organisatie achter Vraagmaatje?
 - Ja
 - Nee
2. In hoeverre vindt u die organisatie betrouwbaar?
 - Zeer betrouwbaar
 - Betrouwbaar
 - Niet betrouwbaar, niet onbetrouwbaar
 - Onbetrouwbaar
 - Zeer onbetrouwbaar
 - Geen mening / weet (nog) niet
 - Anders, namelijk ...
3. Wat zou u ervan vinden als een aantal van uw persoonsgegevens met uw toestemming inzichtelijk is voor Vraagmaatje?
 - Dit vind ik geen probleem
 - Ik vind het geen probleem, maar ik zou Vraagmaatje liever gebruiken zonder dat deze inzichtelijk zijn
 - Ik heb hier bezwaar tegen en zou Vraagmaatje om deze reden niet gebruiken
 - Anders, namelijk ...

Wilt u hieronder door middel van een aantal sterren aangeven wat u er per geval van zou vinden wat er, met uw toestemming, met uw gegevens zou worden gedaan?

1 ster = Ik vind dit helemaal geen probleem (Erg weinig moeite mee)

7 sterren = Dit is een reden voor mij om Vraagmaatje niet te gebruiken (Erg veel moeite mee)

4. Stel: uw gegevens zijn enkel inzichtelijk voor Vraagmaatje doordat deze voor een bepaalde periode worden opgeslagen. Er zou verder niets mee worden gedaan.
☆☆☆☆☆☆
5. Stel: uw gegevens worden alleen opgeslagen en gebruikt door Vraagmaatje om mij zo goed mogelijk van dienst te zijn. (Voorbeeld: indien u een vraag stelt via Vraagmaatje, zou deze u gemakkelijker en sneller kunnen helpen met het geven van een antwoord op uw vraag of oplossing voor uw probleem.)
☆☆☆☆☆☆
6. Stel: uw gegevens worden alleen gebruikt voor interne doeleinden, namelijk om de werkwijzen van Vraagmaatje te verbeteren en zo uiteindelijk ook andere gebruikers beter van dienst te kunnen zijn. Vraagmaatje zou meer kennis opslaan die naast u ook andere gebruikers verder kan helpen.
☆☆☆☆☆☆
7. Stel: uit uw gegevens zou bepaalde informatie kunnen worden gehaald die los staat van u als persoon en die kan worden doorgegeven aan andere organisaties. Deze organisaties kunnen die informatie gebruiken om hun diensten te verbeteren. (Voorbeeld: u en nog negen gebruikers binnen gemeente Den Bosch hebben een te hoge WOZ-aanslag gehad. Vraagmaatje ziet dit en geeft aan de gemeente Den Bosch door dat tien gebruikers dit probleem hebben ervaren.)
☆☆☆☆☆☆
8. In hoeverre zou het bij voorgaande vragen verschil maken om welke persoonsgegevens het gaat? Denk hierbij aan persoonsgegevens zoals naam, adres, woonplaats, leeftijd en/of over uw gezondheid, geloof, politieke opvattingen et cetera. Kunt u uw mening toelichten?
9. In hoeverre maakt het bij voorgaande vragen verschil in hoeverre voor u duidelijk is wat er met uw persoonsgegevens wordt gedaan?
 - Dit heeft geen invloed op mijn antwoorden
 - Wanneer dit onvoldoende duidelijk wordt gedaan wil ik Vraagmaatje niet gebruiken
 - Wanneer dit onvoldoende duidelijk wordt gedaan wil ik Vraagmaatje alleen nog gebruiken als mijn gegevens bestemd zijn voor intern gebruik
 - Naarmate de manier waarop mijn gegevens worden gebruikt duidelijker en inzichtelijker is, is de kans groter dat ik Vraagmaatje gebruik
 - Geen mening / weet niet
 - Anders, namelijk ..
10. In hoeverre zou het bij voorgaande vragen verschil maken of u voor het gebruik van Vraagmaatje een bepaald bedrag zou moeten betalen, of dat het gebruik gratis zou zijn? Met andere woorden: zou u minder bezwaar hebben met de verwerking van uw persoonsgegevens wanneer Vraagmaatje gratis zou zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Dit maakt voor mij geen verschil

- Ik zou minder bezwaar hebben wanneer mijn gegevens worden gebruikt als het gebruik van Vraagmaatje gratis is
- Ik zou minder bezwaar hebben met de verwerking van mijn persoonsgegevens ten behoeve van Vraagmaatje zelf
- Ik zou minder bezwaar hebben met de verwerking van mijn anonieme persoonsgegevens ten behoeve van andere organisaties
- Anders, namelijk ...