

Van: [redacted]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 22:43

Aan: [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]

[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]

[redacted]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Nogmaals dank [redacted] voor de snelle beantwoording.

Het antwoord dat ik gisteren heb gegeven is toegevoegd aan het rapport onder 6.2, daarnaast heb ik onderstaande gegevens aangevuld in hoofdstuk 7.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
businessadviseur I&A



Gemeente Nijmegen

06-[redacted] 8

[redacted]@nijmegen.nl

[https://nl.linkedin.com/in/\[redacted\]](https://nl.linkedin.com/in/[redacted])

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Van: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 17:37

Aan: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]

[redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]

[redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

Onderwerp: Re: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Ieder,

Thanks voor jullie snelle beantwoording!

Hier kan ik mee uit de voeten.

Willen jullie dit nog invoegen in de oorspronkelijke DPIA?

[redacted], datzelfde geldt ook voor jou argumentatie gister. Die is zeker van toegevoegde waarde,

Groet [redacted]

Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 10 sep. 2020 om 17:23 heeft [redacted] <n2.van.dijk@nijmegen.nl> het volgende geschreven:

Dag,

Helemaal waar [REDACTED]. Ik had hem anders gelezen, je hebt gelijk. Als iemand de moeite neemt om IRMA te installeren, attributen te laden en bewust besluit zijn attributen te willen delen kan hij alsnog gewoon bellen met een KCC medewerker (mits binnen openingstijden). Ik noem bewust even de opsomming om duidelijk te maken dat een klant dit bewust zou moeten doen. In Nijmegen is dit echter geen risico omdat wij juist de gewone/echte Nijmegenaar willen meenemen in deze pilot. Voor de andere gemeenten kan ik me voorstellen dat het een risico is als je echt alleen je testpanel te woord wilt staan. Dat is dan echter geen risico op het gebied van privacy, maar een risico voor je gecontroleerde onderzoeksgroep.

@ [REDACTED] ik heb jouw aanvulling verwerkt in het schema onderaan.

@ [REDACTED] ik heb je weer toegevoegd aan de mailing want het viel me op dat je er niet meer bij zat.

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 16:55

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Ha,

Alleen deze "Iemand die zich niet heeft aangemeld voor de proef belt in via ID bellen." Is wat raar.

Ik weet niet wat hier "Indien iemand toch kiest om de knop te gebruiken zonder deelname aan de proef, is in de telefonie flow ingericht dat er geen verbinding tot stand komt." mee bedoeld wordt, maar een willekeurige inwoner die Irma en de attributen heeft kan op de knop drukken en komt dan in contact met het KCC; er zijn geen technische maatregelen die dat voorkomen (er zijn ook geen technische maatregelen te bedenken).

Ik zou er dit van maken:

"Indien iemand toch kiest om de knop te gebruiken zonder deelname aan de proef komt er een verbinding met de kcc medewerker tot stand".

En dan bij de restscore aangeven dat dat geen probleem is, ook deze inwoner kan gewoon geholpen worden.

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 16:48

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Hallo,

Ik heb enkele kleine aanvullingen gedaan op delen die [REDACTED] al heeft ingevuld. Zie daarvoor het schema.

Ik hoop dat ze e.e.a. mogelijk verder verduidelijken.

Groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 16:08

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED]
<[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

CC: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Hallo allen,

Ik heb het even aan [REDACTED] doorgestuurd. Hij vult aan waar nodig en meldt zich terug bij ons.

Grt [REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 15:43

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED]
[REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Ik zit de hele dag in overleg, hieronder een aanzet.

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 15:29

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED]
<[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Hoi [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED],

Het zou niet geheel legitiem zijn als ik zonder jullie hier een weging van de risico's op loslaat.

Zeker daar jullie de techniek en het proces veel beter kennen.

Wat is handig? Even snel de koppen bij elkaar steken?

Ik hoor het graag.

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: donderdag 10 september 2020 15:09

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl> [REDACTED]
<[REDACTED]@nijmegen.nl>

CC: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

■■■■■, ■■■■■ en ■■■■,

Onderstaande vraag is door jullie nog niet beantwoord.
Komende maandag willen jullie starten met de proef.

Morgen wil ik mijn oordeel afgeven als FG-er aan ■■■■■ als eindverantwoordelijke voor het project.
Daarvoor heb ik wel jullie antwoord nodig.

Hieronder het onderdeel gekopieerd.
Graag z.s.m. jullie scores van de genoemde risico's vóór en ná de te nemen maatregelen.

Alvast dank,

Met vriendelijke groet,

Peter Kluver
Stadscontrol

<image001.png>

Gemeente Nijmegen
e-mail: ■■■■■@nijmegen.nl
mobiel: 06-■■■■■

1.1 Risico-bronnen, maatregelen en rest risico's

Het doel van een DPIA is onder meer om, op grond van de geïnterviewde risico's te komen tot maatregelen ter voorkoming dat de risico's zich voordoen. De DPIA biedt daarnaast de mogelijkheid om de maatregelen te plannen, en om vervolgens verantwoording over de maatregelen en de effecten daarvan te kunnen afleggen.

In dit hoofdstuk zijn de risico's gegeven en de maatregelen die noodzakelijk zijn om de gevolgen uit het vorige hoofdstuk te voorkomen of de effecten van die risico's te mitigeren. Tenslotte is het restrisico weergegeven: het risico dat overblijft na uitvoering van de geadviseerde maatregel. Risico is geformuleerd in termen van de waarschijnlijkheid dat zich het risico voordoet (kans) afgezet tegen de hoeveelheid schade of gevolgen die het risico kan hebben (de impact). In basis volgt dit het volgende schema:

Risico kans	Risico impact		
	Klein	Midden	Groot
Klein			
Midden			
Groot			

1.1.1 Algemene risico's

Risico's geredeneerd vanuit de betrokkene. Dat zijn risico's die hier thuis horen.

RISICO	De casus leidt tot een daadwerkelijke dienst/product dat een klant aanvraagt in verwarring met de proef
	Klein * midden = midden
score	Kans x Impact = Score
MAATREGEL	Alles staat buiten de gemeentelijke omgeving, dus vermenging met bedrijfsvoering en dienstverlening is niet mogelijk. ID bellen geeft niet de mogelijkheid een product/dienst aan te vragen. Daar kan dus ook geen verwarring over bestaan.
restscore	Klein * klein = klein

RISICO	Gegevens van betrokkenen belanden gedurende de proef in de openbaarheid
score	Klein * klein = klein
MAATREGEL	De gegevensstroom van de ID bellen proef is in de pentest beoordeeld.
restscore	Klein * klein = klein

RISICO	Iemand die zich niet heeft aangemeld voor de proef belt in via ID bellen.
score	groot x klein = middel
MAATREGEL	Informatie bij de knop op de website geeft specifiek aan dat de knop alleen voor deelnemers van de proef bruikbaar is. De knop is alleen zichtbaar op testdagen die alleen met deelnemers zijn gecommuniceerd. Indien iemand toch kiest om de knop te gebruiken zonder deelname aan de proef komt er een verbinding met de kcc medewerker tot stand.
restscore	middel x klein = klein

RISICO	Deelnemer deelt zelf meer persoonsgegevens dan gevraagd
score	groot x klein = midden
MAATREGEL	Als middel om ID bellen te faciliteren is IRMA gekozen. IRMA zorgt dat de gemeenten zelf instellen welke attributen ze nodig hebben om de gesprekken te kunnen voeren, het is dus niet mogelijk voor de deelnemer om meer gegevens te delen. Voor een deelnemer het gesprek kan starten moet hij het delen van de gevraagde attributen bewust goedkeuren. Besluit de deelnemer op dat punt dit niet te doen, dan komt geen gesprek tot stand. Meer delen dan de gevraagde attributen is technisch niet mogelijk.
restscore	Klein x klein = klein (zelf eigenlijk helemaal geen want het kan gewoon niet)

1.1.2 Risico's in de organisatie van de uitvoering

RISICO	Medewerker van de proef ziet attributen (persoonsgegevens) van een betrokkene.
--------	--

score	groot x klein = midden
MAATREGEL	Er zijn alleen inloggegevens verstrekt aan medewerkers KCC die normaal gesproken ook werken met inwoners en raadplegen van BRP gegevens. Er is rekening gehouden met doelbinding op de onderdelen waarop ze in kunnen loggen. Ook hier geldt dat de inloggegevens aanvullend zijn verstrekt, dus dit valt buiten de standaard autorisaties van KCC medewerkers.
restscore	Dit is de bedoeling

RISICO	
score	Kans x Impact = Score
MAATREGEL	
restscore	Kans x Impact = Score

Eventueel kan het nuttig zijn om de maatregelen in een samenvattende opsomming op het einde op te nemen, zodat ook de organisatie sneller inzicht heeft in de te ondernemen stappen.

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 9 september 2020 16:56

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED]

<[REDACTED]@nijmegen.nl>

CC: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

[REDACTED] en [REDACTED],

Ik heb nog een aanvullende vraag van een andere orde.

Aan het eind van de DPIA risico's vermeld.

Jullie geven netjes aan dat deze een score kunnen krijgen van "laag", "midden" en "hoog",

Ook de maatregelen staan opgenomen. Echter de score (bij score vóór de maatregel en "restscore" ná de maatregel) zelf is niet zichtbaar.

Er staat nu slechts het woord "score".

Ik zou graag willen zien dat jullie hier een oordeel aangeven, in de sfeer van laag/midden/hoog.

Het is voor mij nu niet mogelijk hier een oordeel op te geven... Dus graag even aanpassen,

Graag jullie reactie,

Met vriendelijke groet,

Peter Kluver
Stadscontrol

<image001.png>

Gemeente Nijmegen

e-mail: [redacted]@nijmegen.nl
mobiel: 06-[redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

Verzonden: woensdag 9 september 2020 14:43

Aan: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>

Onderwerp: RE: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Hoi [redacted],

Dank voor de sneller reactie en de goede vragen.

Binnen de gemeente Nijmegen hebben we ervoor gekozen om de pilot te doen met de doelgroep die daadwerkelijk het meeste gebruik maakt van de diensten van het KCC en het meest geconfronteerd wordt met de opmerking: 'die informatie kunnen wij u niet verstrekken, kijkt u op mijn.nijmegen.nl of kan ik een afspraak voor u maken met de klantmanager.'

We hebben hiervoor een aantal afwegingen gemaakt:

- Het ontwerpprincipe van 'gebruiker centraal': [Zet de Gebruiker Centraal](#), wat inhoudt dat je de daadwerkelijke gebruiker zo vroeg mogelijk in het proces betreft bij de ontwikkeling.
- De 'onboarding', het ophalen van gegevens, van de IRMA app is een grote drempel die in principe niet bij de test zelf hoort, maar wel frustrerend kan werken. De gemeente Amsterdam heeft hier het afgelopen jaar veel ervaring mee opgedaan ([zie hier](#)). Hierdoor is het ophalen van 'echte' gegevens veel gebruiksvriendelijker geworden. Indien 'demo gegevens' opgehaald moeten worden, moeten inwoners een niet gebruiksvriendelijk proces door moeten, waarvan wij denken (gezien de contacten in Amsterdam) dat dit een vertekend beeld zal opleveren als er aan overweging 1 vastgehouden moet worden.
- Door te werken met echte gegevens, geven we de gebruiker ook de 'echte' beleving mee. We testen het gevoel van vertrouwen, dat kan het beste indien men hun eigen gegevens terugkrijgt vanuit het KCC.
- In de applicatie worden de persoonsgegevens na 20 seconde definitief verwijderd. Dit kan niet gekraakt worden blijkt uit de PEN-test, daarmee is het risico nihil. De gegevens binnen de IRMA app staan decentraal op de telefoon van betrokkene. Zowel het proces van verstrekking (vanuit de service die de gemeente Nijmegen aanbied), als de opslag op de app verloopt via de hoogste privacystandaarden en is dagelijkse praktijk, in 2020 hebben reeds 8.500 inwoners door heel Nederland van deze service gebruik gemaakt.
- We testen met maximaal 50 inwoners die zich vrijwillig hebben aangemeld voor de pilot.
- Daarnaast beschikken we binnen de gemeente Nijmegen over veel meer kennis over de werking van zowel ID bellen als de IRMA app dan de andere twee organisaties. Dat maakt dat het voor ons duidelijker is wat er exact gebeurt met de gegevensverwerking in het proces en kunnen, zeker in de tijd van de pilot, de hele implementatie deskundig monitoren en waar nodig direct bijsturen.

Gezien de zwaarwegende reden: testen met "de echte gebruiker van telefonische dienstverlening", de waarborgen die zowel de technische implementatie van ID bellen als de IRMA app bieden, het

beperkte aantal deelnemers en de beperkte duur van zowel de gegevensopslag als de looptijd van de pilot en de vinden wij het proportioneel om met 'echte gegevens' te werken.

Kun jij hiermee uit de voeten?

Met vriendelijke groet,

businessadviseur I&A

<image001.png>

Gemeente Nijmegen

06- 8

@nijmegen.nl

<https://nl.linkedin.com/in/>

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Van: <@nijmegen.nl>

Verzonden: woensdag 9 september 2020 14:05

Aan: <@nijmegen.nl>;

<@nijmegen.nl>

CC: <@nijmegen.nl>

Onderwerp: FW: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

en ,

Ik heb inderdaad nog één aanvullende vraag.

In mijn oordeel moet ik ook "proportionaliteit" en "subsidiariteit" (wat een woorden.... ☺) meenemen.

Voor mij ook begrippen waar ik even aan moet wennen.

Ik heb het voor mezelf maar even vertaald in: waarom hebben we *deze* persoonsgegevens nodig (en bv. niet minder gegevens)?

En "zijn er *andere* manieren die zorgen voor minder impact op de privacy"?

Met name die laatste vraag is interessant als je de pilotuitvoering bekijkt die enerzijds Arnhem en Drechtsteden ter hand nemen en anderzijds wij.

Hierin zit een groot verschil: zij werken met "nepgegevens", wij werken met "reële situaties".

Waarom vinden jullie dit zó essentieel dat deze als proportioneel en subsidiair kan worden bestempeld?

Hoe zwaarwegend is dat? Geven jullie daarmee eigenlijk niet aan dat de pilot van Arnhem en Drechtsteden eigenlijk niet voldoet?

En als die wél voldoet, waarom deze stap van Nijmegen?

Ik zoek de juiste titel om die afwijking positief te beoordelen....

Natuurlijk heb ik jullie argumentatie gelezen, maar daar zit nu net níet deze scherpte in (haha).

Graag jullie reactie,

Met vriendelijke groet,

Peter Kluver
Stadscontrol

<image001.png>

Gemeente Nijmegen
e-mail: [redacted]@nijmegen.nl
mobiel: 06-[redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>
Verzonden: woensdag 9 september 2020 11:32
Aan: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>
Onderwerp: FW: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Ter info

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 9 september 2020 11:32
Aan: [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]
<[redacted]@nijmegen.nl>; [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>
Onderwerp: DPIA IRMA Bellen ter review door onze FG

Dag [redacted], [redacted] en [redacted],

Via dit mailtje wil ik jullie op de hoogte brengen van het feit dat ik vandaag de DPIA op IRMA bellen ter review heb aangeboden bij onze FG, [redacted].
[redacted] gaat vandaag en morgen zijn oordeel vormen zodat zijn advies uiterlijk vrijdag bij [redacted] (als verantwoordelijk afdelingshoofd) kan worden aangeleverd.
Het advies is dan tijdig verwerkt voordat de daadwerkelijke proef vanaf 14 september gaat plaatsvinden.

Het kan zijn dat [redacted] nog aanvullende vragen heeft voor [redacted] of [redacted].

Groeten,

[redacted]
Privacy Officer
Senior Juridisch Beleidsadviseur
<image002.png>

Gemeente Nijmegen
024-[redacted]
06-[redacted]
[redacted]@nijmegen.nl
<image003.png>
