



## Aan de leden van Provinciale Staten van Noord-Holland

Datum ingekomen vragen : 5 maart 2018

Datum GS-besluit: : 10 april 2018

### Vragen nr. 23

Vragen van de heer **T.M. Buijtendorp**, de heer **mr. drs. F.K. de Groot**, mevrouw **A.J.C.E. Strens** en de heer **A.E. Tijssens** (D66) n.a.v. column Tom-Jan Meeus in NRC Handelsblad (28 februari)

De voorzitter van Provinciale Staten van Noord-Holland deelt u overeenkomstig het bepaalde in artikel 45 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van Provinciale Staten mede, dat op 5 maart 2018 door de leden van Provinciale Staten, de heer **T.M. Buijtendorp**, de heer **mr. drs. F.K. de Groot**, mevrouw **A.J.C.E. Strens** en de heer **A.E. Tijssens** (D66), de volgende vragen bij Gedeputeerde Staten zijn ingekomen.

### INLEIDING VRAGEN

Op woensdag 28 februari publiceerde NRC Handelsblad een column van Tom-Jan Meeus. Meeus schrijft dat hij op 5 februari door de provincie Noord-Holland en onderzoeksbureau TNS Nipo via email is benaderd om een vragenlijst in te vullen ten behoeve van onderzoek naar ov-knooppunten. Toen Meeus TNS Nipo vroeg hoe het bedrijf aan zijn mailadres was gekomen, antwoordde Kantar (waartoe TNS Nipo behoort) dat ze data verzamelen voor de provincie om de dienstverlening rond stations te verbeteren. Daarvoor gebruikt TNS Nipo gegevens van een aanbieder van gratis wifi, waarvoor gebruikers een mailadres opgeven. Vervolgens wordt dat mailadres gekoppeld aan het MAC-adres van de telefoon van de gebruiker. Meeus stelt echter dat dit niet klopt, aangezien hij nooit zijn mailadres in ruil voor gratis wifi heeft opgegeven. Bovendien hoorde het betreffende MAC-adres niet bij zijn telefoon. Na enkele weken gaf Kantar toe dat het een vergissing had begaan en dat het de bestanden opgeschoond en geactualiseerd heeft. Volgens Meeus hoorde de provincie niet via Kantar over de fouten in de database, maar via Meeus zelf. Volgens de provincie zijn deze fouten inmiddels verholpen, aldus Meeus.

### VRAGEN INCLUSIEF BEANTWOORDING GEDEPUTEERDE STATEN

Een van de doelstellingen van het programma OV-knooppunten is 'Verbeteren van stationsomgevingen als aantrekkelijke plek in stad of dorp om te wonen, werken, leren, ondernemen en/of verblijven'. Hierover is nog weinig kennis beschikbaar. Het belevingsonderzoek levert een belangrijke bijdrage aan het opvullen van deze kennisleemte. De scope van het onderzoek beperkt zich tot de directe stationsomgeving (circa 300 meter) van de OV-knooppunten. Het belevingsonderzoek maakt gebruik van smartphonetechnologie, waardoor

het mogelijk wordt om een bredere en meer representatieve vertegenwoordiging van de doelgroepen (frequente en niet-frequente OV-reizigers, en niet-OV-reizigers) te bereiken. Wij hebben bewust gekozen voor een bureau dat voldoet aan de General Data Protection Regulation/Algemene verordening gegevensbescherming, waarmee een bureau garandeert dat de privacy van deelnemers niet in het geding is. De provincie ontvangt geen gegevens van respondenten, maar alleen de resultaten van het onderzoek. Dit zijn geaggregeerde, geanalyseerde en geabstraheerde data.

**Vraag 1:**

Bent u bekend met dit artikel?

**Antwoord 1:**

Ja.

**Vraag 2:**

Kunt u de door Tom-Jan Meeus geschetste situatie bevestigen? Zo nee, wat is uw versie van dit verhaal?

**Antwoord 2:**

Wij kunnen de door Meeus geschetste situatie gedeeltelijk bevestigen.

Kantar heeft ons laten weten dat in 0,1% van de gevallen vragenlijsten zijn verstuurd aan mensen die niet in het betreffende stationsgebied waren doordat de door Kantar gebruikte database niet geheel up-to-date was. Kantar geeft aan dat de oorzaak hiervoor ligt in het feit dat geregistreerden wisselen van smartphone (en daarmee een nieuw MAC adres hebben) én minder dan één keer per jaar inloggen op één van de WiFi punten. Deze database bevat daardoor een niet-actuele koppeling tussen e-mailadres en MAC-adres (van de telefoon). Wij waren van tevoren niet op de hoogte van deze mogelijkheid. De wijze waarop dit met ons is gecommuniceerd en de consequenties zijn onderwerp van gesprek met Kantar en worden onderdeel van de evaluatie van het onderzoek.

Volgens Kantar wordt de smartphone waarschijnlijk niet meer gebruikt door de journalist. De nieuwe eigenaar van de smartphone heeft vervolgens nog geen contact gelegd met een SO WiFi-punt, waardoor er nog geen nieuw emailadres bekend was. Toen de smartphone recent werd gedetecteerd bij het station, is het laatst bekende emailadres gebruikt. Hierdoor heeft de journalist de vragenlijst ontvangen terwijl hij volgens eigen zeggen niet in de buurt van station Sloterdijk was.

**Vraag 3:**

Zijn er bij u meer (vergelijkbare) gevallen bekend binnen dit onderzoek?

**Antwoord 3:**

Kantar heeft ons laten weten dat 10 mensen de vragenlijst hebben ontvangen terwijl ze niet in het stationsgebied waren geweest.

**Vraag 4:**

Kunt u toelichten hoe fouten als hierboven geschetst zijn ontstaan, en hoe mailadressen bij TNS Nipo zijn beland zonder toestemming van de eigenaar?

**Antwoord 4:**

Kantar verzekert ons dat zij alleen emailadressen in haar bestanden heeft van mensen die daar toestemming voor hebben gegeven. Het MAC-adres van de mobiele telefoon en het bijbehorende e-mailadres komen pas in de database van SO WiFi na aanmelding voor gratis WiFi. Mensen die op een openbaar WiFi-netwerk van SO WiFi inloggen, geven een opt-in af. Dat betekent dat de eigenaar van het MAC-adres expliciet toestemming geeft voor het ontvangen van e-mail voor onderzoeksdoeleinden van partijen waarmee SO WiFi daarover afspraken heeft gemaakt, zoals Kantar. In lijn met de General Data Protection Regulation/Algemene verordening gegevensbescherming moet de eigenaar van de telefoon eerst een bevestiging sturen via een e-mail, voordat de MAC-adressen daadwerkelijk in de database worden opgenomen.

Kantar geeft aan dat de database actueel is 'voor zover mogelijk'. Kantar geeft aan dat minder dan 0,1% van de geregistreerden wisselen van smartphone én minder dan één keer per jaar inloggen op één van de WiFi punten. Van deze mensen is dus een niet-actuele koppeling tussen e-mailadres en MAC-adres.

Volgens de regelgeving hoeft Kantar niet periodiek de e-mailadressen in de database te updaten. Een groot aantal personen logt echter regelmatig in op de gratis WiFi punten en dan worden de inloggegevens automatisch geverifieerd.

#### **Vraag 5:**

Was u voor aanvang van dit onderzoek op de hoogte van de onderzoeksmethoden van TNS Nipo, en hoe heeft u deze vanuit het oogpunt van privacy beoordeeld? Zo nee, behoort dit niet tot de voorwaarden bij een uitvraag voor onderzoek?

#### **Antwoord 5:**

Ja. Wij bespreken vooraf welke onderzoeksmethoden worden gebruikt door de onderzoeksbureaus waarmee wij samenwerken. Wij waren op de hoogte van de onderzoeksmethode waarvan Kantar gebruik maakt. Wij waren echter niet op de hoogte van de mogelijkheid dat in de gebruikte database een niet-actuele koppeling tussen e-mailadres en MAC-adres van de telefoon kon staan.

We hebben het waarborgen van de privacy bij het gebruik van deze onderzoeksmethode op verschillende momenten beoordeeld. Ten eerste hebben we bewust gekozen voor Kantar/TNS Nipo omdat dit een gerenommeerd onderzoeksbureau is, waar onder andere overheden en banken al jaren zaken mee doen. Kantar geeft zelf aan nu al te voldoen aan de General Data Protection Regulation/Algemene verordening gegevensbescherming die per 25 mei 2018 van toepassing is. Kantar garandeert dat de privacy van deelnemers niet in het geding is.

Ten tweede hebben we de onderzoeksmethode vooraf met Kantar besproken en geoordeeld dat de privacy van deelnemers is gegarandeerd.

De onderzoeksmethode is als volgt. Kantar gebruikt een database met e-mailadressen die gekoppeld zijn aan het MAC-adres van een telefoon (zie vraag 4). In de buurt van de stations waar het onderzoek wordt gedaan zijn verschillende Wifi-punten van SO WiFi. Als een in een stationsgebied gedetecteerd MAC-adres niet in de database voorkomt, dan wordt deze niet opgeslagen of aan derden zoals Kantar doorgegeven. Kantar ontvangt geen e-mailadres en er wordt geen vragenlijst toegestuurd.

Als het gedetecteerde MAC-adres wel voorkomt in de database, dan ontvangt Kantar het e-mailadres en stuurt Kantar de uitnodiging om deel te nemen aan het Belevingsonderzoek OV-Knooppunten. Hierbij zijn twee 'controlemomenten' ingebouwd om te controleren of iemand

daadwerkelijk in de buurt van het station is (geweest): 1. In de uitnodigingstekst wordt aangegeven waarom iemand de vragenlijst ontvangt: dat het om vragen gaat over een station waar men net is (geweest), het betreffende stationsgebied wordt daarbij expliciet genoemd. 2. De vragenlijst zelf begint met: 'We stellen u een aantal vragen over station X en de directe omgeving. Mocht u daar niet zijn geweest, vragen we u om de vragenlijst af te sluiten'. Indien iemand 'nee' zegt, wordt de vragenlijst niet gecontinueerd.

Kantar heeft ons verzekerd dat de benaderden expliciet toestemming hebben gegeven voor het ontvangen van vragenlijsten van Kantar via e-mail. Dit is conform de eisen van de General Data Protection Regulation/Algemene verordening gegevensbescherming.

Het aan het MAC-adres gekoppelde e-mailadres dat Kantar ontvangt, wordt niet gedeeld met de provincie Noord-Holland. De provincie ontvangt geen gegevens van respondenten, maar alleen de resultaten van het onderzoek, dus geaggregeerde, geanalyseerde en geabstraheerde data.

**Vraag 6:**

Erkent u het belang van privacybescherming voor reizigers? Zo ja, hoe zorgt u dat dit geborgd is in overeenkomsten met (onderzoeks)partners als Kantar waarbij het gaat om het vergaren van big data?

**Antwoord 6:**

Ja. Wij nodigen nu al alleen onderzoeksbureaus uit om een offerte uit te brengen als zij werken conform de General Data Protection Regulation/Algemene verordening gegevensbescherming.

**Vraag 7:**

Kunt u toelichten hoe u en onderzoeksbureaus als Kantar in het vervolg gaan voorkomen dat dergelijke fouten worden gemaakt?

**Antwoord 7:**

Allereerst zijn fouten nooit te voorkomen. Dit neemt niet weg dat op basis van een evaluatie bepaald zal worden of een niet geheel ge-update database (afwijking minder dan 0,1%) voor ons acceptabel is. Ook zal in het vervolg expliciet worden gevraagd naar hoe een database up-to-date wordt gehouden.

**Vraag 8:**

Bent u op de hoogte van de Algemene verordening gegevensbescherming die vanaf 25 mei 2018 van toepassing wordt? Kunt u toelichten hoe u conform de grondslagen van deze verordening (zoals toestemming van de gebruiker) afspraken zal maken met onderzoeksbureaus?

**Antwoord 8:**

Ja. De General Data Protection Regulation/Algemene verordening gegevensbescherming is straks formeel voorwaarde zoals nu al geldt voor de Wet bescherming persoonsgegevens richtlijnen. In het vervolg zal dit expliciet in de offerte aanvraag worden vermeld en zal vooraf explicieter naar mogelijke foutmarges worden gevraagd.

**Vraag 9:**

Bent u het met D66 eens dat het verzamelen van big data in ieder geval ruim binnen de grenzen van de nieuwe verordening moet gebeuren, waarbij data zo min mogelijk tot individuele personen herleidbaar is?

**Antwoord 9:**

Daar zijn wij het volledig mee eens. Ook wij hechten er aan dat het verzamelen van big data in ieder geval ruim binnen de grenzen van de nieuwe verordening moet gebeuren, waarbij data niet tot individuele personen herleidbaar mag zijn.