



**Gemeente  
Haarlem**

001

# **Verslag Privacy Impact Assessment**

## **Bezoekersparkeren**

24 oktober 2018



# Versiebeheer

## Algemeen

Versie: 1.2 - Definitief  
Datum: 24 oktober 2018  
Opdrachtgever:  
Opsteller:  
Functie:

## Versies

Versie	Datum	Veranderingen	Auteur(s)

## Goedkeuring

Naam	Rol in project	Functie	Handtekening	Datum

## Ter informatie aan

Naam	Rol/Functie	Afdeling

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Algemeen	4
1.2	Doel van deze rapportage	4
1.3	De PIA vragen- en antwoordenlijst	4
<b>2.</b>	<b>Privacy</b>	<b>5</b>
2.1	Het programma Moderniseren Parkeren	5
2.2	Het project Bezoekersparkeren	6
2.3	Eigenaarschap en verantwoordelijkheden	7
2.4	De gegevens	7
2.5	Betrokken partijen	11
2.6	Verzamelen van gegevens	12
2.7	Gebruik van gegevens	12
2.8	Bewaren en vernietigen	12
2.9	Beveiliging	13
2.10	Impact op de betrokkene	14
2.11	Impact op de organisatie	14
<b>3.</b>	<b>Conclusie; aanbevolen maatregelen</b>	<b>15</b>
	<b>Bijlage A: PIA vragen- en antwoordenlijst</b>	<b>17</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Algemeen

In het kader van de invoering van de nieuwe digitale regeling bezoekersparkeren is (als onderdeel van het programma Moderniseren Parkeren) een Privacy Impact Assessment (PIA) uitgevoerd.

## 1.2 Doel van deze rapportage

De rapportage kan worden gebruikt ten behoeve van:

- Discussie/gespreksfacilitatie;
- Belangenafweging;
- Advisering over aandachtspunten voor verdere ontwikkeling dan wel te nemen Beveiligingsmaatregelen;
- Faciliteren van besluitvorming;

In de rapportage is ruimte voor de opdrachtgever om de uitkomsten en bevindingen van de PIA te becommentariëren, en eventueel te accorderen. De verspreiding van de PIA moet in het rapport expliciet worden benoemd. Minimaal al degenen die in het onderzoek zijn geraadpleegd hebben recht op de rapportage.

De eindrapportage maakt deel uit van de projectdocumentatie en dient te worden verzonden aan de functionaris voor de gegevensbescherming (FG) en de CISO van de gemeente.

## 1.3 De PIA vragen- en antwoordenlijst

In **bijlage A** is de vragen- en antwoordenlijst behorende bij deze PIA opgenomen.

Reeds na vraag 1.6 kon er gestopt worden met invullen van de vragenlijst, de (mogelijke) privacy risico's van de verwerking worden als "laag" geclassificeerd voor de nieuwe regeling bezoekersparkeren. Ondanks deze classificatie en constatering is toch de gehele vragenlijst ingevuld.

In de nu volgende hoofdstukken zijn de belangrijkste constatering en aanbevelingen nader uitgewerkt.

# 2. Privacy

## 2.1 Het programma Moderniseren Parkeren

In deze paragraaf wordt een samenvatting gegeven van de aanleiding tot het programma Moderniseren Parkeren, de aanloop naar de nieuwe regeling bezoekersparkeren alsmede het bestuurlijke besluitvormingsproces. De informatie uit het bestuurlijke besluitvormingsproces vormt het vetrekpunt voor deze PIA.

De gemeente Haarlem werkt aan het beheersbaar houden van parkeren in de stad Met het raadsbesluit 'Maatregelen Moderniseren Parkeren' (BBV nr. 2016/502227, d.d. 15 december 2016) zijn de 19 maatregelen (inclusief 12 moties en amendementen) vastgesteld en aangenomen. De uitvoering gebeurt in drie fasen tussen 2017 – 2019.

Voorgestelde maatregelen ter verbetering van de parkeerdienstverlening:

- a. Digitalisering van parkeerproducten;
- b. Investering in Innovatieve producten;
- c. Vereenvoudigen vergunningen aanbod en uitgiftecriteria;
- d. Verbeteren bebording en markering.

Maatregel 1 van Moderniseren Parkeren betrof het introduceren van een (1) digitale bezoekersregeling per adres in parkeerzone C ter voorkoming van oneigenlijk gebruik en om te zorgen voor een verlaging van de parkeerdruk. Bij maatregel 6 wordt betaald parkeren op zondag ingevoerd. Voor zone B houdt het betaald parkeren op zondag ook in, dat de bewoners recht op een bezoekersregeling dienen te krijgen. Een en ander zoals besloten is in de parkeervisie van 2014. Bij deze twee maatregelen zijn de volgende aangenomen moties en amendementen van toepassing:

1. Motie 13.12 "Geen oude schijven wegwerpen voordat men nieuwe heeft", vergadering d.d. 15 december 2016.
2. Amendement 13.22 "Mantelzorgers ontzien bij bezoekersregeling en gelijkwaardig behandelen", vergadering d.d. 15 december 2016.
3. Motie 13.4 "Een herinnering wel zo makkelijk", vergadering d.d. 25 januari 2018.

Met het raadsbesluit 'Vaststellen bezoekersregeling in parkeerzone B en C' (BBV nr. 2017/596768, d.d. 25 januari 2018) is de nieuwe digitale bezoekersregeling voor parkeerzone B en C door de raad vastgesteld. Met de regeling wordt het mogelijk de bezoekersvergunning digitaal en in de publiekshal aan te vragen. Aan- en afmelden van bezoek kan via inbellen met een telefoon, via internet (dus via smartphone, tablet of pc), via App (Android en iOS) of bij de parkeerautomaat. Hierbij is Motie 13.4 "Een herinnering wel zo makkelijk" aangenomen. In de aangenomen motie is bepaald dat gebruikers na drie uur een herinnering van hun parkeeractie krijgen.

*Beoogd effect digitale bezoekersregeling: lagere parkeerdruk en efficiëntere handhaving*

Met de nieuwe digitale bezoekersregeling wordt oneigenlijk gebruik van de regeling voor privébezoek als 2e of 3e (de eerste vergunning is aantrekkelijk getarifeerd waardoor oneigenlijk gebruik niet loont) vergunning voorkomen; daarmee wordt de parkeerdruk gereduceerd. Daarnaast verloopt digitale handhaving efficiënter. Hiermee wordt de pakkans van ongewenst parkeergedrag vergroot, hetgeen de naleving van de regels ten goede komt.

Met een betere naleving van de regels (en het voorkomen van oneigenlijk gebruik) wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het verminderen van de parkeerdruk op straat en het versterken van de aantrekkelijkheid van de openbare ruimte.

*Welke privacyvriendelijke(re) alternatieven zijn er overwogen, en waarom zijn deze alternatieven niet gekozen?*

1. Alternatief papieren bezoekersschijf is niet geschikt

De huidige papieren bezoekersschijf werkt oneigenlijk gebruik in de hand. De bezoekersregeling wordt niet alleen gebruikt voor bezoek, maar ook in plaats van een 2e of 3e vergunning voor bewoners of ondernemer. Het is een optie om slechts één bezoekersschijf (in plaats van momenteel twee) te verstrekken per huishouden. Hierdoor zal echter marginaal er minder oneigenlijk optreden; de aanwezige schijven in een gebied zullen eenvoudig meer gebruikt worden waardoor parkeerdruk nauwelijks afneemt en het doel van wijzigingen van de bezoekersregeling niet behaald wordt.

2. Alternatief kraskaart is niet geschikt

Indien geen rekening wordt gehouden met de uitgangspunten om te digitaliseren, is er wel een andere, niet digitale bezoekersregeling, mogelijk. Dit is de kraskaart. Deze kent echter voor zowel de gebruiker als voor de gemeente behoorlijke nadelen ten opzichte van goede alternatieven die ook in anderen gemeenten al worden toegepast. Daarom is de kraskaart geen realistisch alternatief voor de papieren bezoekersschijf.

## 2.2 Het project Bezoekersparkeren

Het project Bezoekersparkeren heeft als doel de (technische) ontwikkeling en implementatie van de nieuwe digitale regeling voor bezoekersparkeren. Met een digitale parkeervergunning voor bezoekers kunnen inwoners het kenteken van hun bezoek online, via app, telefoon of via de parkeerautomaat aanmelden. Om deze vergunning aan te kunnen bieden moet de gemeente ervoor zorgen dat de volgende technische componenten integraal samenwerken (zie *figuur1*):

- Online portaal (PC, tablet, smartphone en app);
- Interactive Voice Response systeem (IVR);
- Parkeerautomaten.

*Figuur 1. Baseline samenhang bezoekersparkeren*  
**In het kader van informatiebeveiliging is figuur 1. niet opgenomen.**

## 2.3 Eigenaarschap en verantwoordelijkheden

Het college van B&W van de gemeente Haarlem is eindverantwoordelijk voor de processen en systemen aangaande parkeren. Binnen de ambtelijke organisatie is het eigenaarschap en daarmee de verantwoordelijkheid voor het gehele parkeerdomein belegd bij de afdelingsmanager Beheer en Beleid Openbare Ruimte (BBOR). De operationele uitvoering van de nieuwe regeling bezoekersparkeren is de verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH).

## 2.4 De gegevens

Bij de uitvoering van de nieuwe digitale regeling bezoekersparkeren worden persoonsgegevens gebruikt:

1. van inwoners van Haarlem binnen de reguleringszones die recht hebben op bezoekersparkeren;
2. en van hun bezoekers.

Voor het administratieve proces worden zo min mogelijk persoonsgegevens gebruikt. Alle persoonsgegevens die worden geregistreerd zijn noodzakelijk om het beoogde doel c.q. effect (lagere parkeerdruk en efficiëntere handhaving) van bezoekersparkeren te bereiken.

Hieronder volgt per processtap een beschrijving inclusief de gebruikte gegevens.

### 1. Aanmelden

Een inwoner van Haarlem die gebruik wil maken van de nieuwe regeling bezoekersparkeren dient de regeling eerst aan te vragen door met DigiD in te loggen op de webpagina 'Bezoekersparkeren regelen' van de gemeente Haarlem. Op basis van DigiD wordt bepaald of de inwoner al dan niet in aanmerking komt voor een bezoekersparkeervergunning. Voorwaarden om dit recht te verkrijgen zijn: de aanvrager woont in één van de reguleringszones (dus niet op een adres die op de uitzonderlijst voorkomt) en is 18 jaar of ouder, en er is op het adres van de aanvrager nog geen bezoekersparkeerrecht uitgegeven.

Indien de aanvraag aan al deze voorwaarden voldoet, wordt het bezoekersrecht automatisch toegekend. Hierbij worden de volgende (persoons)gegevens geregistreerd:

- BSN (burgerservicenummer), dat overeenkomstig de veiligheidsnormen versleuteld wordt opgeslagen;
- Nummeraanduiding (huisnummer en toevoegingen) uit de BAG: een door het bevoegde gemeentelijke orgaan toegekende aanduiding van een verblijfsobject, een standplaats of een ligplaats. Dit nummer wordt overeenkomstig de veiligheidsnormen versleuteld opgeslagen;
- E-mailadres (optioneel);
- Aanmeldcode (aanmeldnummer en pincode van respectievelijk 5 en 4 cijfers), dat overeenkomstig de veiligheidsnormen versleuteld wordt opgeslagen. Met deze aanmeldcode wordt 'pseudonimiseren' toegepast bij het aan- en afmelden van kentekens; zie nadere toelichting processtap 3 'Gebruiksomgeving'.
- Akkoord voorwaarden<sup>1</sup> bezoekersparkeren.

Indien de aanvraag niet aan alle voorwaarden voldoet krijgt de inwoner hiervan online een melding. De inwoner heeft dan de mogelijkheid om de aanvraag (nogmaals) schriftelijk in te dienen. Hieruit volgt dan een formele beschikking waartegen de aanvrager in bezwaar kan gaan.

### *Ad 1. Voorwaarden bezoekersparkeren*

- U kunt de regeling bezoekersparkeren aanvragen als u in het parkeervergunningengebied woont. Dat is parkeerzone B (binnenstad) of parkeerzone C (wijken rondom het centrum);
- U staat ingeschreven op het adres waarvoor u bezoekersparkeren aanvraagt;
- Voor een aantal adressen in het parkeervergunningengebied is het niet mogelijk om bezoekersparkeren aan te vragen. Kijk voor de adressen op de pagina's Parkeervergunning binnenstad en Parkeervergunning particulier;
- U kunt maximaal 1 regeling bezoekersparkeren aanvragen per adres;
- U kunt uw account voor bezoekersparkeren niet aan iemand anders geven;
- Uw bezoek kan alleen parkeren in de parkeerzone waar u woont;
- U kunt meerdere kentekens tegelijk aanmelden;
- Uw bezoek is pas aan- of afgemeld als u een bevestiging heeft ontvangen;
- U bent zelf verantwoordelijk voor het afmelden van uw bezoek;
- Uw bezoek kan parkeren zolang u bestedingsruimte heeft;
- De jaarlímiet, de tarieven en tijden zijn vastgelegd in de 'Verordening Parkeerbelasting';
- In parkeerzone B is het jaarlímiet maximaal € 25 voor een kalenderjaar;
- In parkeerzone C is het jaarlímiet maximaal € 125 voor een kalenderjaar;
- U betaalt per kwartier;
- Kunt u door een storing uw bezoek niet aanmelden via het aan-/afmeldsysteem? Meld uw bezoek dan aan op een andere manier. Bijvoorbeeld bij de parkeerautomaat of via telefoonnummer 023 30 22 100.

De voorwaarden zullen worden opgenomen op de nieuwe [webpagina](#) van bezoekersparkeren.

### 2. Beheeromgeving

Na de toekenning van het bezoekersparkeerrecht komt u automatisch terecht in de beheeromgeving. Hierin kunt u de volgende zaken raadplegen en/of wijzigen:

- Raadplegen gegevens (Parkeerzone, jaarlímiet, verbruik en bestedingsruimte);
- Raadplegen aanmeldcode (aanmeldnummer en pincode);
- Raadplegen historie (aangemelde kentekens, van, tot en kosten);
- Wijzigen aanmeldcode (aanmeldnummer en pincode);
- Wijzigen e-mailadres;
- Wijzigen ontvangst meldingen (bij invoer email staat deze standaard op 'Ja');
- Beëindigen bezoekersparkeerrecht.

De beheerder van het recht kan zijn eigen [beheeromgeving](#) benaderen door in te loggen met DigiD.

### 3. Gebruiksomgeving (aan- en afmelden kentekens)

Voor het aan- en afmelden van bezoek (lees: kentekens) kan gebruik worden gemaakt van meerdere kanalen, te weten:

- Website (pc of smartphone);
- App (smartphone of tablet);
- Telefoon (IVR);
- Parkeerautomaat.

Het principe werkt over alle kanalen hetzelfde. De gebruiker logt in met de unieke aanmeldcode (aanmeldnummer en pincode). Hierna kunnen 1 of meerdere kentekens worden aan- of afgemeld. Hierbij worden de volgende (persoons)gegevens geregistreerd in de bezoekersparkeredatabase:

- Kenteken;
- Van (datum/tijd);
- Tot (datum/tijd);
- Kosten;
- Bron (Website, app, IVR of automaat).



Daarnaast worden in parkeerrechtendatabase (PRDB) de volgende (persoons)gegevens geregistreerd:

- Kenteken;
- Type recht;
- Zone;
- Van (datum/tijd);
- Tot (datum/tijd).

De gebruiker heeft de mogelijkheid om een kenteken met of zonder eindtijd te registreren. Registreren zonder eindtijd gebeurt alleen bij gebruik van telefoon of parkeerautomaat. Zonder eindtijd is dit altijd einde dag (17:00 uur in zone B en 23:00 uur in zone C). Bij de keuze met eindtijd is het in de app of via de website mogelijk om de eindtijd tussentijds aan te passen. Wat betreft de kosten van een parkeeractie wordt er een reservering gemaakt op basis van de ingestelde eindtijd. Indien het kenteken eerder wordt afgemeld, dan wordt de bestedingsruimte bijgewerkt aan de hand van het werkelijke kosten (verbruik) van de parkeeractie.

Bij gebruik van de app (Android of iOS) kan men zelf nog automatisch inloggen en ontvangstmeldingen instellen. Deze instellingen worden lokaal op het device (telefoon of tablet) opgeslagen.

In de gebruiksomgeving (website/app) is er de mogelijkheid om, naast het aan- en afmelden van kentekens, de volgende zaken te raadplegen *of* te melden:

- Gegevens: parkeerzone, aanmeldnummer, jaarlímiet, verbruik en bestedingsruimte;
- Actief: lopende parkeeracties c.q. aangemelde kentekens;
- Uitleg: link naar pagina met algemene informatie over bezoekersparkeren;
- Reageren: type (opmerking, vraag, verbeterpunt, foutmelding, storing, anders), melding (website, app, telefoon, parkeerautomaat), datum en tijd, reactie, naam (niet verplicht) emailadres (niet verplicht).

#### 4. Achtervang

Indien er bij processtap 3 gebruik wordt gemaakt van het IVR en het aan- of afmelden van een kenteken niet volledig kan worden afgehandeld (na max. 3 mislukte pogingen), zal de gebruiker automatisch worden doorgeleid naar een telefonische achtervang. De achtervang (callcenter medewerker) zal vervolgens zorgdragen voor de aan- of afmelding van het kenteken via het IVR systeem. De identificatie en verificatie van de gebruiker heeft reeds in het IVR systeem (door het ingeven van aanmeldnummer en pincode) plaatsgevonden voordat de gebruiker wordt doorgeleid naar de achtervang. Deze gegevens zijn niet zichtbaar voor de achtervang. De achtervang zal de aan- of afmelding van het kenteken doen door het kenteken nogmaals in te spreken in het IVR. De stap die de achtervang uitvoert is feitelijk een extra stap in de callflow.

In het onwaarschijnlijke scenario dat het aanmelden van een kenteken niet mogelijk is (technische storing) nadat men bij de achtervang terecht gekomen is, wordt de volgende werkwijze gehanteerd. De achtervang (callcenter medewerker) stuurt een email naar [meldcentrale@haarlem.nl](mailto:meldcentrale@haarlem.nl) met daarin:

- Het kenteken dat de klant wilde aanmelden;
- Datum en tijdstip dat hij/ probeerde aan te melden;
- Parkeerzone B of C

Het kenteken kan dan worden beschouwd als aangemeld tot het einde van dag (17:00 uur in zone B en 23:00 uur in zone C). Het is de bedoeling om het email bericht binnen afzienbare termijn te vervangen door een databaseformulier.

## 5. Mantelzorg

Inwoners met mantelzorg die een zorgindicatie hebben komen in aanmerking voor een extra budget van maximaal € 60,- per jaar voor bezoekersparkeren. Het aanvragen en beoordelen hiervan gebeurt in een afzonderlijk proces. Binnen de applicatie van bezoekersparkeren wordt door de backoffice parkeren de volgende gegevens geregistreerd:

- Mantelzorg (Ja);
- Van (datum);
- Tot (datum).

## 6. Facturatie

Eenmaal per kwartaal wordt er een facturatiebestand gegenereerd voor Cocensus (derde partij). Cocensus voert voor de gemeente Haarlem meerdere werkzaamheden uit. Het verzorgt voor bezoekersparkeren het versturen en innen van de facturen. Dit proces wordt in het laatste kwartaal van 2018 verder ingericht. Per gebruiker wordt bepaald of het 'verbruik' (in dat kwartaal of samen met de voorgaande kwartalen) boven de drempel van € 25,- uitkomt. Zo ja, dan wordt het bedrag voor het verbruik opgenomen in het facturatiebestand. Het bestand bevat de volgende gegevens:

- BSN (burgerservicenummer);
- Bedrag;
- Periode;
- Omschrijving.

Cocensus zal aan de hand van het aangeleverde BSN-nummer de bijbehorende actuele NAW-gegevens opzoeken in de BRP. Cocensus hanteert een privacy protocol dat voldoet aan de AVG.

## 7. Handhaving

Naast facturatie is er ook nog het handhavingsproces (naheffingen). In het handhavingsproces wordt door de afdeling Veiligheid & Handhaving gebruik gemaakt van de gegevens die zijn geregistreerd in de parkeerrechtendatabase. Indien bij controle door de parkeerhandhaver blijkt dat voor een kenteken geen tijdelijk recht aanwezig is (of dat het voertuig geparkeerd staat in een verkeerde zone) wordt er een naheffing (boete) opgelegd op kenteken. Periodiek wordt dit doorgegeven aan Cocensus. Alleen dan zoekt Cocensus een naam bij het kenteken, om de naheffing aan de eigenaar (tenaamgestelde) te kunnen sturen. In geval er een typefout is gemaakt bij het aanmelden van een kenteken wordt er ook altijd een naheffing (boete) opgelegd. De eigenaar kan dan in bezwaar gaan. Indien uit het bezwaar blijkt dat het voldoende aannemelijk is dat er een typefout is gemaakt wordt de naheffing geseponeerd. De gemeente zelf zal in het proces bezoekersparkeren nooit de eigenaar (tenaamgestelde) van een kenteken opzoeken.

Het is mogelijk om bezoek aan te melden zonder het kenteken in te voeren. In de parkeerapp, op de website of bij de parkeerautomaat kan dan in het vakje 'kenteken' een X worden ingevuld. De auto van de bezoeker is door handhaving dan niet te herkennen, waardoor de bezoeker wel een naheffing (boete) kan krijgen. Daartegen kan hij of zij in bezwaar gaan bij de gemeente. Als hij/zij kan aantonen dat dat moment het bezoek wel was aangemeld, dan kan de boete vervolgens worden geseponeerd.

## 8. Logging/Historie

Logging van het berichtenverkeer met betrekking tot het aan- of afmelden gebeurt binnen de omgeving van Haarlem. De logging wordt tijdelijk bewaard, zie verder paragraaf 2.7.

Aan de zijde van het IVR wordt door de leverancier de volgende zaken gelogd:

- Ingesproken kentekens worden voor max. 1 dag bewaard. De opnames zijn niet direct te herleiden naar de belgegevens.
- De belgegevens i.r.t. het aan- of afmelden (opgeslagen in callrecords) bevatten geen kentekens. Deze callrecords worden voor maximaal 30 dagen bewaard.
- Het IVR systeem produceert daarnaast nog technische logging over het gehele systeem. Deze wordt gebruikt voor onderhoud en het verhelpen van storingen. De logging wordt 100 dagen bewaard.

De historie van parkeeracties is alleen voor gebruikers toegankelijk via DigiD in de beheeromgeving of na identificatie (met een geldig legitimatiebewijs) in de publiekshal op de self service iPads.

Er zijn drie redenen om kentekens c.q. parkeeracties tijdelijk op te slaan. De eerste reden is het kunnen controleren of er daadwerkelijk voor het geparkeerde voertuig betaald is. De tweede reden is dat de gebruiker van de regeling moet kunnen controleren dat de periodiek factuur voor bezoekersparkeren correct is. Als laatste moet de gebruiker kunnen controleren of zijn of haar aanmeldcode niet wordt misbruikt. Om de laatste twee redenen wordt de gebruikershistorie opgeslagen.

Tenslotte: de in de processtappen genoemde persoonsgegevens worden niet gebruikt voor het in kaart brengen of beoordelen van gedrag van mensen. Er worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt. Zo wordt er geregistreerd of er een indicatie voor mantelzorg is. Alleen het feit dat er een indicatie voor mantelzorg wordt vastgelegd, niet op basis waarvan die indicatie is afgegeven. Het betreft dus alleen dat-informatie en geen wat-informatie. Er wordt dus zo min mogelijk informatie gevraagd. De indicatie is nodig, zoals hierboven reeds is omschreven, om te kunnen bepalen of het extra parkeerbudget van 60 euro kan worden toegekend.

Betrokkenen kunnen gebruik maken van hun rechten ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens binnen de gemeente Haarlem. Zie hiervoor: <https://www.haarlem.nl/privacy/> onder 'Uw rechten'.

## 2.5 Betrokken partijen

Betrokken partijen bij de invoering en exploitatie van bezoekersparkeren zijn:

- Afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving. Taak is het administratief beheren van bezoekersparkeren;
- Afdeling Veiligheid en Handhaving. Taak is de parkeerhandhaving rondom bezoekersparkeren;
- [Leverancier 1]. Taak is het beheren van het IVR en aan- en afgemelde kentekens door te sturen naar het bezoekersparkeren systeem. Verwerkersovereenkomst is noodzakelijk en aanwezig.
- [Leverancier 2] vervult als onderdeel van IVR de rol van achtervang. Taak is om handmatige aan- en afgemelde kentekens door te sturen naar het bezoekersparkeren systeem. Een verwerkersovereenkomst is als onderaannemer van [Leverancier 1] noodzakelijk en aanwezig.
- [Leverancier 3]. Taak is het beheren van de parkeerautomaten en de aan- en afgemelde kentekens door te sturen naar het bezoekersparkeren systeem. De gemeente is bezig om samen met de leverancier een verwerkersovereenkomst af te sluiten.
- Cocensus. Taak is facturering en naheffing bezoekersparkeren. Er is een privacyprotocol aanwezig.

## 2.6 Verzamelen van gegevens

### *Grondslag heffen van parkeerbelasting*

Gemeenten hebben op basis van artikel 225, 234 en 235 van de Gemeentewet en het Besluit gemeentelijke parkeerbelastingen de mogelijkheid voor de heffing van parkeerbelasting. De parkeerbelasting heeft een regulerend karakter. Met de parkeerbelasting wordt het parkeergedrag van bewoners of bezoekers van een gemeente gereguleerd. Bezoekersparkeren is een vorm van parkeerbelasting.

### *Grondslag verwerking persoonsgegevens*

Voor bezoekersparkeren worden persoonsgegevens verwerkt. Dit gebeurt op basis van een wettelijke grondslag: de gegevens zijn nodig voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak, namelijk het heffen van parkeerbelasting met als doel het reguleren van de parkeerdruk.

## 2.7 Gebruik van gegevens

Het gebruik van de persoonsgegevens voor bezoekersparkeren is in lijn met het doel van het verzamelen van deze persoonsgegevens. De persoonsgegevens worden eveneens gebruikt voor de handhaving van het bezoekersparkeren. Dit maakt onderdeel uit van het oorspronkelijke verzameldoel. Er wordt uitsluitend gebruik gemaakt van gegevens uit basisregistraties (BRP, BAG) zodat de kwaliteit van de gegevens gewaarborgd is. Er is geen direct koppeling met RDW (tenaamstelling). Op basis van het adres van de inwoner wordt automatisch het recht op bezoekersparkeren vastgesteld.

Op dit moment worden er nog geen gegevens over bezoekersparkeren opgenomen in QlikView. Hier dient nog een besluit over te worden genomen. QlikView zal voor de managementinformatie rondom bezoekersparkeren naar verwachting gebruik maken van de volgende 2 bronnen:

1. De bezoekersparkerendatabase;
2. Het IVR. Hieruit wordt dagelijks een bestand aangeleverd met de CallDetailRecords (dit is exclusief kentekens). Uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbinding.

De gebruikte gegevens voor de management informatie zullen in ieder geval niet op individuele personen herleidbaar zijn en worden alleen gebruikt voor analyses i.r.t. bedrijfsvoering en beleid.

## 2.8 Bewaren en vernietigen

In deze paragraaf wordt inzicht gegeven in de bewaartermijn van parkeeracties in de parkeerrechtendatabase (PRDB), de bewaartermijn van parkeeracties (historie) i.v.m. facturering en als laatste de logging.

### 1. Parkeeracties in de parkeerrechtendatabase (PRDB)

In de huidige situatie worden aangemelde kentekens opgeslagen in onze parkeerrechtendatabase (PRDB) zodat de handhaver (via de scanauto en via handscanner) de controle op betaald parkeren digitaal kan uitvoeren. De afdeling V&H krijgt van het systeem alleen het signaal terug of voor het opgevraagde kenteken (voldoende) betaald is. Als er een kenteken is ingevoerd zal een handhaver constateren dat er voor het ingevoerde kenteken betaald is. De scans van de handscanner worden dan direct verwijderd. De scans van de scanauto worden na 24 uur verwijderd.

De parkeerrechtendatabase is een lokale database. Voor het verwijderen van de gegevens in de parkeerrechtendatabase wordt een bewaartermijn van maximaal 4 maanden gehanteerd i.v.m.

mogelijk bezwaar op een naheffing. Een beperkte groep beheerders van de gemeente Haarlem heeft toegang tot de informatie in de parkeerrechtendatabase. De data wordt periodiek automatisch verwijderd en niet gebruikt voor andere doeleinden dan handhaving. De parkeerrechtendatabase staat op de planning om te worden vervangen door een modernere variant.

### 2. Parkeeracties in de bezoekersparkerendatabase

De parkeeracties worden daarnaast opgeslagen in de database voor bezoekersparkeren. Enige doel waar de gegevens voor bewaard worden is voor het opstellen van de factuur en voor de gebruiker om zelf in te zien welke kentekens er in het verleden allemaal geregistreerd zijn (historie). Eenmaal per kwartaal wordt er een facturatiebestand gegenereerd voor Cocensus (derde partij). Per gebruiker wordt bepaald of het 'verbruik' (in dat kwartaal of samen met de voorgaande kwartalen) boven de drempel van € 25,- uitkomt. Het kan dus voorkomen dat een inwoner die incidenteel gebruikt maakt van de regeling alleen een jaarafrekening ontvangt. Uitgaande van dit scenario inclusief de mogelijkheid tot bezwaar en beroep (Awb) komt de bewaartermijn van de parkeeracties al snel uit op minimaal 15 maanden. Op dit moment wordt onderzocht of alleen de kentekens (dus niet de hele parkeeracties) wellicht eerder kunnen worden verwijderd.

Het vernietigen of verwijderen na verstrijken van de bewaartermijn dient te worden opgenomen in het beheerproces en de beheerprocedure.

### 3. Logging

Wat betreft de bewaartermijn van de logging houden we hiervoor ook 4 maanden aan i.v.m. de bezwaartermijn van een naheffingsaanslag. In geval een gebruiker een bezwaar indient kunnen in de logging de relevante gegevens worden 'gemarkeerd'. Deze worden dan niet verwijderd totdat het bezwaar en eventueel beroep is afgehandeld.

Het vernietigen of verwijderen van logfiles dient te worden opgenomen in het beheerproces en de beheerprocedure.

Het is voor inwoners en hun bezoekers mogelijk te vragen om correctie of verwijdering van hun persoonsgegevens in het kader van bezoekersparkeren. Dit wil niet automatisch zeggen dat de gemeente hier geheel dan wel gedeeltelijk aan moeten voldoen, omdat de gemeente geen gegevens mogen aanpassen of verwijderen als dit strijdig is met de uitvoering van onze wettelijke taken.

## **2.9 Beveiliging**

De beveiliging van de op te leveren ICT componenten en de bedieningsprocedures uit dit project zijn conform het gemeentelijke informatiebeveiligingsbeleid. Daarnaast wordt er op dit moment een kwetsbaarhedenonderzoek i.r.t. de informatiebeveiliging uitgevoerd door een extern en gespecialiseerd security bedrijf. De laatste test (parkeerautomaten) is in week 36 (2018) uitgevoerd.

## 2.10 Impact op de betrokkene

Er wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van de betrokkene (inwoner) omdat de volgende zaken zijn ingeregeld:

- Er worden zo min mogelijk persoonsgegevens verwerkt;
- Er worden zo min mogelijk persoonsgegevens uitgewisseld tussen Haarlem en leveranciers (IVR en Parkeerautomaten).
- Er is een beperkte bewaartermijn voor de parkeeracties (inclusief logging).

## 2.11 Impact op de organisatie

Zoals hierboven reeds is beschreven is het om drie redenen nodig om gegevens tijdelijk op te slaan. De eerste reden is, het kunnen controleren of er daadwerkelijk voor het geparkeerde voertuig betaald is. De tweede reden is dat de gebruiker van de regeling moet kunnen controleren dat de rekening voor het bezoekersparkeren correct is. Als laatste moet de gebruiker kunnen controleren of zijn of haar code niet wordt misbruikt. Om de laatste twee redenen wordt de gebruikershistorie opgeslagen.

Over de eerste reden is in een rechterlijke uitspraak bepaald dat dit gebruik van kentekens wel is toegestaan, mits deze gegevens niet langer worden bewaard dan nodig. Het uitgangspunt bij die uitspraak is, dat kentekensparkeren het privéleven wel raakt, maar dat er geen sprake is van inmenging. Er is sprake van inmenging als de opslag van gegevens niet nodig is voor het algemeen belang. Met de bezoekersregeling slaat de gemeente op dezelfde grond tijdelijk kentekens op.

Het beoogd effect van de digitale bezoekersregeling en daarbij tijdelijk opslaan van kentekens is een lagere parkeerdruk en efficiëntere handhaving. Met de nieuwe digitale bezoekersregeling wordt oneigenlijk gebruik van de regeling voor privébezoek voorkomen; daarmee wordt de parkeerdruk gereduceerd. Daarnaast verloopt digitale handhaving efficiënter. Hiermee wordt de pakkans van ongewenst parkeergedrag vergroot. Hetgeen de naleving van de regels ten goede komt. Met een betere naleving van de regels (en het voorkomen van oneigenlijk gebruik) wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het verminderen van de parkeerdruk op straat en het versterken van de aantrekkelijkheid van de openbare ruimte.

Bijkomend aspect is dat de gemeente zowel digitaal als niet-digitaal vaardige mensen moet bedienen. Bellen met het IVR wordt door de gemeente als een alternatieve en gebruiksvriendelijke optie voor niet-digitaal vaardige mensen gezien. De leverancier garandeert dat een percentage van 90% van alle parkeeracties (aan- of afmelden kenteken) succesvol wordt verwerkt.

### 3. Conclusie; aanbevolen maatregelen

Concluderend: de (mogelijke) privacy risico's van de gegevensverwerking worden als "laag" geassocieerd voor bezoekersparkeren.

In het nu volgende hoofdstuk volgen de slotadviezen c.q. de maatregelen die al zijn genomen of die nog moeten worden genomen.

	Maatregelen
Functioneel Ontwerp	In het ontwerp is privacy by default toegepast. Zie beschrijving hoofdstuk 2.
Technisch Ontwerp	Het technisch ontwerp is een doorvertaling van het functioneel ontwerp. Zo wordt er gebruik gemaakt van een GUID (random nummer die kan worden gelinkt aan een aanmeldcode / account) waarmee de communicatie omtrent met aanmeldcode wordt beperkt. Al het berichtverkeer gaat hierbij over een beveiligde verbinding. Verder wordt pseudonimiseren van een gebruiker toegepast m.b.v. de aanmeldcode, waarbij de BSN en aanmeldcode versleuteld worden opgeslagen.
Beheer en Governance	Er dienen nog afspraken te worden gemaakt over de interne organisatorische invulling en uitvoering van het IT beheer rondom bezoekersparkeren. Dit is vastgelegd in een (concept) beheerdocument. In ieder geval dienen de aspecten rondom het gebruik, bewaren en vernietigen te worden opgenomen en uitgevoerd in het reguliere beheerproces.
Programma van Eisen	Bij de aanbesteding van het IVR zijn in het programma van de eisen de privacy aspecten meegenomen.
Contracten Leveranciers	1. Voor het IVR is er een overeenkomst opgesteld waarin een standaard artikel m.b.t. bescherming van gegevens is opgenomen. Daarnaast is de verwerkersovereenkomst onderdeel van de hoofdovereenkomst. 2. Voor wat betreft de parkeerautomaten is bij de aanbesteding als eis opgenomen dat er een verwerkersovereenkomst afgesloten dient te worden.
SLA	1. Voor de bezoekersparkeren applicatie moet tussen opdrachtgever en de afdeling IV nog een interne SLA worden opgesteld. 2. Voor het IVR is er een getekende SLA aanwezig. 3. Voor de Parkeerautomaten is er een SLA voor de 'hardware'. Voor de software (bezoekersfunctionaliteit) wordt een addendum afgesloten met [Leverancier 3]. Verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de projectleider Parkeerautomaten.

Verwerkersovereenkomst	<p>1. Voor het IVR is er met de leverancier een getekende verwerkersoverkomst aanwezig.</p> <p>2. Voor wat betreft de parkeerautomaten wordt een verwerkersoverkomst afgesloten. Verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de projectleider Parkeerautomaten.</p>
Testen	<p>Testen is binnen het project integraal onderdeel van scrummethoediek. Als onderdeel van iedere sprint oplevering (3 weken) worden alle functionaliteit getest. Dit is onderdeel van de 'definition of done'. Pas na presentatie en acceptatie door de product owner wordt de functionaliteit in productie genomen.</p> <p>Voor de eerste release van de bezoekersparkeren is er intern een functionele- en gebruikersacceptatietest uitgevoerd. Daarnaast is er extern een pilot/gebruikerstest met 200+ burgers uitgevoerd.</p>
Kwetsbaarhedenonderzoek	<p>In het verleden is er allereerst een 0-meting uitgevoerd. De hoge en middelhoge risico's zijn in het project meegenomen. Op dit moment wordt er voor alle kanalen (website, app, IVR en parkeerautomaat) een kwetsbaarhedenonderzoek i.r.t. de informatiebeveiliging uitgevoerd door een extern en gespecialiseerd security bedrijf. De laatste test (parkeerautomaten) is in week 36 (2018) uitgevoerd.</p>
Functionele test	Zie maatregelen 'Testen'.
Technische test	Zie maatregelen 'Testen'. Verder is er als onderdeel van het kwetsbaarhedenonderzoek een code-review uitgevoerd. Belangrijke aandachtspunten zijn (i.o.m. Information Security Officer) reeds opgepakt.
Werkinstructies gebruikers	<p>Voor de gebruikers zijn er handleidingen opgesteld waarin het aan- en afmelden van kentekens via de verschillende kanalen (website, app, telefoon en parkeerautomaat) wordt toegelicht.</p> <p>Wat betreft de aanmeldcode (aanmeldnummer en puincode) bepaalt de gebruiker zelf aan wie hij deze aanmeldcode uitleent. Dit wordt in de communicatie verder niet gestimuleerd. Daarentegen wordt wel de mogelijkheid geboden om te allen tijde de code te wijzigen in de beheeromgeving.</p>
Werkinstructies functioneel beheer	Hierin moeten nog de aspecten rondom het gebruik, bewaren en vernietigen worden opgenomen.
Werkinstructies technisch applicatiebeheer	Hierin moeten nog de aspecten rondom het gebruik, bewaren en vernietigen worden opgenomen.



# **Bijlage A: PIA vragen- en antwoordenlijst**

Bijlage A1. Vragenlijst PIA

Bijlage A2. Antwoordenlijst PIA

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,  
**4 oktober 2018**

---

Postbus 511  
2003 PB Haarlem  
Tel. 14 023

[haarlem.nl](http://haarlem.nl)