

Privacy aspecten verbonden aan robot project Rigs

Inhoud

Aanleiding: het project en robot	2
Algemene verordening gegevensbescherming	2
Scenario 1: alleen sensoren.....	3
Scenario 2: camera, camerabeelden worden een fractie van een seconde opgeslagen.....	3
Persoonsgegevens.....	3
Verwerkingsbeginselen	4
Doel.....	4
Rechtmatigheid (gerechtvaardigd belang)	4
Transparantie.....	6
Minimale gegevensverwerking.....	6
Juistheid.....	6
Opslagbeperking (bewaartermijn).....	6
Integriteit en vertrouwelijkheid (beveiliging).....	7
Rechten van de gasten/werknemers	7
Recht op informatie/privacyverklaring.....	7
Recht om een klacht in te dienen	8
Verantwoordingsplicht.....	8
Verwerkingsregister.....	8
Scenario 3: camera, camerabeelden worden opgeslagen	8
Doel	8
Rechtmatigheid (gerechtvaardigd belang).....	9
Opslag om de werking van de robot te verbeteren en eventuele problemen op te lossen	9
Bij vernieling of botsing oorzaak achterhalen i.v.m. aansprakelijkheid	9
Opslagbeperking (bewaartermijn)	10
Integriteit en vertrouwelijkheid (beveiliging)	10
Verwerkingsregister	10
Transparantie en recht op informatie/privacyverklaring	10
Aanvullende rechten van de gasten en werknemers	11
Recht op inzage.....	11
Recht op wissing	11
Opslag bij een derde of in de cloud	11
Gevolgen niet voldoen aan AVG.....	12
Conclusie	12
Wel doen	12
Niet doen:	13
Bijlage 1: onderdelen privacyverklaring	14

Aanleiding: het project en robot

Vanwege het coronavirus bevinden we ons in een 1,5 meter maatschappij en is de horeca al een behoorlijke tijd gesloten door de overheid, mede omdat het lastig is voor de werknemers om een veilige afstand te houden tot de gasten. De eerder genomen maatregel van het aanpassen van de opstelling in het restaurant vanwege de 1,5 meter maatregel werkt onvoldoende, omdat bij het serveren de werknemer binnen 1,5 meter afstand van de gast/gasten moet komen. Een robot die bestellingen aflevert verspreidt het virus niet en zou de werknemers kunnen helpen afstand tot de gasten te bewaren. Binnen het lectoraat Interaction Design van Fontys (hierna: ontwikkelaars) wordt daarom gewerkt aan een 1,5 meter robot: project Rigs. Doel van het project is dan ook te komen tot een robot die in een horeca omgeving zelfstandig bestellingen af kan leveren. De robot kan daarbij autonoom zijn weg vinden in de horecagelegenheid en bestellingen bezorgen aan een tafel, waarna de gasten de bestelling van de robot af kunnen halen. Bij het rondrijden en het bezorgen is het van belang dat de robot prettig omgaat met mensen en andere objecten met rust laat. De robot dient daarnaast om te kunnen gaan met obstakels op zijn pad. De robot verzamelt daartoe zelf informatie over de omgeving.

Er zitten een aantal privacy aspecten aan de inzet van deze transportrobot. In dit rapport wordt de vraag beantwoord: *Wat is het privacyrechtelijke normenkader waarbinnen de robot moet worden ontwikkeld?* Dit rapport is relevant voor zowel de ontwikkelaars als de horecaondernemers die de robot in gebruik gaan nemen. Omdat het nog niet volledig vaststaat hoe de robot eruit komt te zien en functioneert, wordt in dit rapport gewerkt met scenario's. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat de ontwikkelaars na het overdragen van de robot aan de horecaondernemer geen bemoeienis meer met de robot hebben. Aangezien het rapport zich enkel richt op de ontwikkeling van de robot, worden privacyrechtelijke aspecten die alleen de horecaondernemer treffen buiten beschouwing gelaten.

Belangrijk: dit rapport ziet alleen op de inzet van de robot in horecagelegenheden en kan niet één op één overgenomen worden bij inzet van de robot in andere situaties.¹

Algemene verordening gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) in de hele Europese Unie² in werking getreden. De AVG bevat regels voor bescherming van persoonsgegevens. De AVG is o.a. van toepassing wanneer er geheel of gedeeltelijk geautomatiseerd persoonsgegevens worden verwerkt.³ Een gegeven is een persoonsgegeven als daarmee een natuurlijk persoon direct of indirect (met aanvullende gegevens) kan worden geïdentificeerd, bijv. een naam, adresgegevens, telefoonnummer, een identificatienummer, locatiegegevens, kentekens, IP-adressen.⁴ Onder verwerken vallen alle activiteiten die met persoonsgegevens kunnen worden gedaan, zoals opslaan, bewaren, ordenen, raadplegen, wijzigen, doorzenden, analyseren, verwijderen.⁵

¹ Bij de introductie van dit project is ook gesproken over inzet van de robot in ziekenhuizen, bijv. voor het uitdelen van medicijnen en beddengoed. In een ziekenhuis bevinden mensen zich over het algemeen in een kwetsbare positie waardoor hier andere privacyaspecten spelen. Deze zijn niet meegenomen in dit rapport.

² En IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

³ Art. 2 AVG.

⁴ Art. 4 lid 1 AVG.

⁵ Art. 4 lid 2 AVG.

Scenario 1: alleen sensoren

In dit scenario beschikt de robot alleen over sensoren en niet over een camera en/of microfoon. In het plan staat dat de robot ultrasone sensoren en een lidar bevat. Deze sensoren meten alleen de afstand tot bepaalde objecten. Hierdoor worden er geen persoonsgegevens verwerkt en is de AVG niet van toepassing.

Dit scenario is ook van toepassing als de robot wel een camera en/of microfoon bevat, maar deze niet is aangesloten en ook niet op afstand kan worden aangesloten en ingeschakeld.

Scenario 2: camera, camerabeelden worden een fractie van een seconde opgeslagen

In dit scenario beschikt de robot over een camera. In het plan staat dat de robot een 3D camera bevat. De 3D camera maakt 25 foto's per seconde om zo afstand te kunnen inschatten en obstakels te herkennen. De foto's die hiervoor nodig zijn worden een fractie van een seconde binnen de robot opgeslagen zodat de robot de informatie in real-time kan verwerken. (Mocht de opslag niet binnen de robot, maar via de cloud plaatsvinden, dan is wat beschreven is onder het kopje "Opslag bij een derde of in de cloud" bij scenario 3 van toepassing.) De robot maakt op basis van deze beelden een afweging om autonoom de situatie af te handelen. De foto's kunnen daarna automatisch worden gewist. Uit het plan blijkt dat niet wordt ingebouwd dat gasten vragen kunnen stellen aan de robot. Dat gebeurt via een aparte tablet.

Persoonsgegevens

Op de foto's zijn de gezichten van de gasten en werknemers te zien. Hiermee kan een persoon direct of indirect worden geïdentificeerd. Daarnaast kan worden gezien in welke horecagelegenheid iemand komt, hoelang hij daar verblijft en met wie de gast samen is. Dit grijpt in op de privacy. De beelden staan ook een fractie van een seconde opgeslagen op het apparaat. De AVG is daarom van toepassing.

In de AVG wordt onderscheid gemaakt tussen "gewone" persoonsgegevens" en "bijzondere persoonsgegevens". Bijzonder persoonsgegevens zijn gegevens die extra gevoelig zijn, zoals gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, iemands religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen duidelijk worden en gegevens over iemands gezondheid.⁶ Op de camerabeelden van de robot zijn de uiterlijke kenmerken van een persoon te zien en zo kun je zien dat iemand bijvoorbeeld een hoofddoek of Keppel draagt (religieuze overtuiging), welke huidskleur iemand heeft (etniciteit) en of een persoon bijvoorbeeld een bril draagt of in een rolstoel zit (gezondheid). Het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is in principe verboden en er kan bij dit project geen beroep worden gedaan op één van de uitzonderingen.⁷

Praktisch gezien zou dat betekenen dat het maken van foto's en camerabeelden bijna nooit zou zijn toegestaan. De Autoriteit Persoonsgegevens⁸ (hierna: AP) heeft daarom om praktische redenen bepaald dat de verwerking van foto's en camerabeelden niet standaard

⁶ Art. 9 AVG.

⁷ Art. 9 AVG.

⁸ De Nederlandse toezichthouder.

beschouwd mag worden als de verwerking van bijzondere persoonsgegevens. Foto en camerabeelden worden door de AP niet als bijzondere persoonsgegevens beschouwt als:

- “het doeleinde van de verwerking niet gericht is op het verwerken van bijzondere persoonsgegevens dan wel op het onderscheid maken op grond van een bijzonder persoonsgegeven;
- het voor de verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs niet voorzienbaar is dat de verwerking zal leiden tot het maken van onderscheid op grond van een bijzonder persoonsgegeven; en
- de verwerking van die bijzondere persoonsgegevens onvermijdelijk is bij die verwerking”.⁹

De horecaondernemer heeft niet het doel om bijzondere persoonsgegevens te verzamelen. Fontys mag de beelden daarvoor ook niet gebruiken. Verder zal het verwerken van bijzondere persoonsgegevens niet leiden tot het maken van onderscheid tussen verschillende gasten/werknemers. Daarnaast filmt de robot en is het daarbij onvermijdelijk dat er bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden. Daarom zal er in het geval van de robot geen sprake zijn van verwerking van bijzondere persoonsgegevens, maar van verwerking van “gewone” persoonsgegevens.

Verwerkingsbeginselen

Je mag niet zo maar persoonsgegevens verwerken. Er moet aan een aantal beginselen voldaan worden.

Doel

Je moet er allereerst een doel voor hebben en mag de gegevens alleen voor dat doel gebruiken. Het doel moet van tevoren worden bepaald en duidelijk worden omschreven.¹⁰ Het doel van de verwerking zal in dit geval zijn om de robot te kunnen laten functioneren en zelfstandig bestellingen te laten afleveren zonder tegen van alles aan te botsen. Dit moet worden vastgelegd in een verwerkingsregister, waar in de paragraaf ‘verantwoordingsplicht’ nader op zal worden ingegaan.

Rechtmatigheid (gerechtvaardigd belang)

De verwerking van persoonsgegevens moet rechtmatig zijn. In de AVG zijn zes grondslagen opgenomen op basis waarvan persoonsgegevens mogen worden verwerkt.¹¹ De ontwikkelaars en de horecaondernemer kunnen van die zes grondslagen alleen een beroep doen op ‘toestemming’ en ‘gerechtvaardigd belang’. Toestemming is praktisch gezien niet haalbaar, waardoor alleen ‘gerechtvaardigd belang’ overblijft. Om een verwerking te mogen baseren op de grondslag ‘noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang’, moet er aan drie voorwaarden worden voldaan.¹²

1. Er is daadwerkelijk sprake van een gerechtvaardigd belang.

De robot heeft de camera nodig om te kunnen werken. De robot zal in een restaurant gebruikt worden voor het tegengaan van de verspreiding van het coronavirus. Door het

⁹ Autoriteit Persoonsgegevens, ‘Cameratoezicht Beleidsregels voor de toepassing van bepalingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet politiegegevens’ p. 26.

¹⁰ Art. 5 lid 1 sub b AVG.

¹¹ Art. 6 AVG.

¹² Art. 6 lid 1 sub f AVG.

gebruik van de robot kan de horeca gasten contactloos bedienen en kunnen de werknemers voldoende afstand houden van de gasten. Op die manier wordt de kans op verspreiding van het coronavirus verkleind en wordt de gezondheid van de werknemers en gasten beschermd. De horecaondernemer heeft als werkgever de zorgplicht om een veilige werkomgeving voor werknemers te creëren.¹³

Bovendien is de horeca hard getroffen door de coronacrisis. De horeca is immers al meerdere malen voor een lange periode gesloten, waardoor er geen inkomsten gegenereerd zijn. Door middel van deze robot kan een restaurant weer gasten ontvangen en inkomsten genereren. Hierdoor zal de werkgelegenheid weer toenemen. Hierdoor is er, naast het gezondheidsbelang, sprake van een economisch belang. In een uitspraak heeft de rechter bepaald dat het economisch belang ook een rol kan spelen bij het beoordelen van het gerechtvaardigd belang.¹⁴

2. De verwerking is noodzakelijk om dit belang te behartigen.

Vervolgens moet beoordeeld worden of de verwerking van de persoonsgegevens in deze concrete situatie noodzakelijk is om dat belang te behartigen. Daarbij moet worden bekeken of de inbreuk op de privacy in verhouding staat tot het doel van de gegevensverwerking (proportionaliteit) en of het doel niet op een andere manier te bereiken is, die minder nadelig is voor de gasten en werknemers (subsidiariteit). De inbreuk op de privacy bestaat uit het feit dat de gasten en werknemers worden gefilmd, waardoor duidelijk wordt in welke horecagelegenheid iemand aanwezig is/werkt, hoelang hij daar is en met wie hij daar is. Omdat die beelden bijna direct weer worden verwijderd, is de inbreuk klein.

Wel is van belang om te bekijken of de camera noodzakelijk is om de robot te laten functioneren. Als de robot ook kan functioneren zonder camerabeelden (zie scenario 1) of wanneer de robot wel beelden nodig heeft, maar de camera zo kan worden afgesteld dat er geen gezichten van gasten in beeld komen (dus lager geplaatst kan worden zodat de gezichten van mensen op zithoogte niet in beeld komen), dan kan er geen beroep worden gedaan op een gerechtvaardigd belang. Als de robot niet kan functioneren zonder de camera op de nu vastgestelde hoogte, dan is voldaan aan het vereiste dat het doel niet kan worden bereikt op een andere manier die minder ingrijpend is voor de privacy.

3. Er is een afweging gemaakt tussen de belangen van de horecaondernemer en die van de betrokkenen.

Bij deze belangenafweging wordt o.a. gekeken naar de gevolgen voor de betrokkenen, hoe ernstig de inbreuk op de privacy is en welke maatregelen worden genomen om ongewenste gevolgen voor de betrokkenen te voorkomen of te beperken. Hierbij worden de belangen van kinderen onder de 16 jaar, die ook in horecagelegenheden komen, extra beschermd.

Zoals hiervoor al is aangegeven, is de inbreuk op de privacy van de gasten en werknemers klein omdat er alleen beelden worden opgenomen en geen geluid en de gemaakte camerabeelden bijna direct weer worden verwijderd. Daarnaast worden gasten en werknemers niet continue gefilmd, maar alleen als de robot langsrijdt en serveert. Gasten kunnen er daarnaast ook voor kiezen om naar een andere horecagelegenheid te gaan of om

¹³ Art. 7:658 BW.

¹⁴ Rb. Midden-Nederland, 23 november 2020 ECLI:NL:RBMNE:2020:5111.

eten af te halen. Ze worden immers niet verplicht om de horecagelegenheid te bezoeken, er zijn voldoende alternatieven. Dankzij de robot is de kans aanwezig dat de horeca eerder open zal gaan en daarna ook open kan blijven. Dit is ook in het belang van de werknemers zodat zij hun baan kunnen behouden. Zonder camera kan de robot niet functioneren. Het gebruik van de camera is dus van groot belang voor de gehele horeca. Indien de camerabeelden voldoende worden beschermd zodat deze niet uitlekken en/of bekeken worden door mensen die deze beelden niet hoeven te zien, dan kan waarschijnlijk gesteld worden dat het belang van de horecaondernemer zwaarder weegt. Er is dan ook een verwerkingsgrondslag waardoor de ontwikkeling van de robot met een camera zin heeft.

Transparantie

De gasten en werknemers moeten weten dat zij op de camerabeelden te zien zijn en daarmee hun persoonsgegevens worden verwerkt. Er moet op eenvoudige, toegankelijke en begrijpelijke manier geïnformeerd worden dat er persoonsgegevens worden verwerkt.¹⁵ De horecaondernemer zal dus moeten laten weten dat de robot filmt en wat er met die camerabeelden gebeurt. Je kunt dat doen door een bordje te plaatsen bij de ingang met de mededeling dat er gefilmd wordt en door op de robot bijvoorbeeld een logo te plaatsen. Het informeren van de werknemers kan via een nieuwsbrief of bedrijfsreglement. Daarnaast moet er een privacyverklaring opgesteld worden. Hier zal in de paragraaf 'recht op informatie' nader op worden ingegaan.

Minimale gegevensverwerking

Er mogen niet meer gegevens verwerkt worden dan noodzakelijk voor de doeleinden: het laten functioneren van de robot.¹⁶ De robot zou dus geen audio moeten opnemen, want dat is niet nodig om het doel te bereiken en is erg ingrijpend voor de privacy van gasten en medewerkers omdat zo gesprekken kunnen worden afgeluisterd. Een eventuele aanwezige microfoon in de camera zal dus moeten worden uitgezet. Daarnaast mag er niet gefilmd worden op andere plekken dan de route van de keuken/bar naar de tafels, omdat het doel van de robot is om eten en drinken te serveren. Er moet dus worden voorkomen dat de robot andere ruimtes in kan rijden, zoals toiletten. Er mag ook geen koppeling worden gemaakt met het reserveringssysteem omdat de gegevens die hierbij worden verwerkt niet nodig zijn voor het laten functioneren van de robot.

Juistheid

De horecaondernemer moet ervoor zorgen dat de verwerkte persoonsgegevens juist zijn en dat onjuiste persoonsgegevens worden gerectificeerd.¹⁷ Dit beginsel zal bij camerabeelden geen rol spelen.

Opslagbeperking (bewaartermijn)

Dit beginsel hangt samen met 'minimale gegevensverwerking'. De gegevens mogen niet langer verwerkt worden dan nodig is. Er moeten dus termijnen vastgesteld worden waarna de gegevens worden gewist.¹⁸ In scenario 2 gaat het om real-time verwerking van de gegevens. De foto's/beelden moeten daarna dus direct worden gewist.

¹⁵ Art. 5 lid 1 sub a AVG.

¹⁶ Art. 5 lid 1 sub c AVG.

¹⁷ Art. 5 lid 1 sub d AVG.

¹⁸ Art. 5 lid 1 sub e AVG.

Integriteit en vertrouwelijkheid (beveiliging)

De persoonsgegevens moeten passend worden beveiligd zodat er geen onbevoegden mee kunnen kijken en de beelden niet uit kunnen lekken. Hiervoor moeten passende technische of organisatorische maatregelen worden genomen, zodat er een passende beveiliging wordt gewaarborgd.¹⁹ Deze maatregelen moeten zo veel mogelijk worden ingebouwd in het ontwerp van de robot. Zo moet ervoor worden gezorgd dat alleen persoonsgegevens worden verwerkt die noodzakelijk zijn voor het specifieke doel van de verwerking, dus alleen de beelden die nodig zijn om de robot te kunnen laten functioneren.²⁰ Indien er een microfoon in de camera zit, moet deze door de ontwikkelaars worden uitgeschakeld en moet ervoor gezorgd worden dat deze niet op afstand aangezet kan worden. Daarnaast kan worden ingebouwd dat de camerabeelden direct worden verwijderd zodra de robot deze niet meer nodig heeft om de afstand tot een object in te schatten. Ook moet er over worden nagedacht welke technieken kunnen worden gebruikt om er voor te zorgen dat de beelden niet door een derde kunnen worden bekeken, bijv. bij een hack, door de toegang tot de beelden te beveiligen. Hierbij kan gedacht worden aan een firewall. Er zou ook nog kunnen worden gedacht aan maatregelen zoals het blurren van de beelden en geëncrypteerd opslaan, tenzij dat de camera buiten proportioneel duur zou maken. Deze beveiligingsmaatregelen dienen regelmatig te worden getest om te beoordelen of deze nog steeds doeltreffend zijn.²¹

Rechten van de gasten/werknemers

Degene van wie de persoonsgegevens worden verwerkt, in dit geval dus de gasten en werknemers, worden in de AVG de betrokkenen genoemd. De betrokkenen hebben een aantal rechten. Hier worden alleen de rechten benoemd waarop gasten/werknemers een beroep kunnen doen. Rechten waar geen beroep op kan worden gedaan dan wel waarvan het onwaarschijnlijk is dat er een beroep op zal worden gedaan, worden buiten beschouwing gelaten.

Recht op informatie/privacyverklaring

De werknemers en gasten hebben recht om te weten welke persoonsgegevens van hen worden verwerkt en op welke manier.²² Om aan de informatieplicht te voldoen, kan de horecaondernemer een privacyverklaring opstellen. In een privacyverklaring staat onder andere op welke manier er met de persoonsgegevens omgegaan wordt en hoe de persoonsgegevens beschermd worden. De privacyverklaring moet in duidelijke en begrijpelijke taal worden opgesteld. Het wordt aangeraden om de verklaring op de website te plaatsen. In bijlage 1 wordt aangegeven wat er in deze verklaring moet worden opgenomen. De ontwikkelaars kunnen de horecaondernemer ondersteunen met de beschrijving van een aantal onderdelen hiervan.

¹⁹ Art. 5 lid 1 sub f, art. 24 AVG.

²⁰ Art. 24 en 25 AVG.

²¹ Art. 32 lid 1 sub d AVG.

²² Art. 12 AVG.

Recht om een klacht in te dienen

De gasten en werknemers die op de camerabeelden voorkomen, hebben het recht om een klacht in te dienen bij de AP over eventuele schendingen van de AVG.²³ Dit recht wordt opgenomen in de privacyverklaring.

Verantwoordingsplicht

De horecaondernemer moet als gebruiker van de robot te allen tijde kunnen aantonen dat aan de regels van de AVG wordt voldaan.²⁴ Het is namelijk niet zo dat privacy pas om de hoek komt kijken als de AP van een overtreding hoort. Er kan ook op voorhand worden gecontroleerd.

Verwerkingsregister

De horecaondernemer moet een register bijhouden waarin alle verwerkingsactiviteiten worden bijgehouden. Hierin moet worden opgenomen dat de robot camerabeelden maakt en dat daarop gezichten van gasten en werknemers te zien zijn. Daarnaast moeten daarin de naam en contactgegevens van de horecaondernemer, het doel van het maken van de camerabeelden, de bewaartermijnen van de beelden en een algemene beschrijving van de beveiligingsmaatregelen zijn opgenomen.²⁵ Hoewel het niet verplicht is, is het ook handig om de verwerkingsgrondslag (in dit geval het gerechtvaardigde belang) op te nemen. Dit kan helpen om aan de verantwoordingsplicht te voldoen. De ontwikkelaars van de robot kunnen de horecaondernemer assisteren met een beschrijving van het doel, de bewaartermijnen en de beschrijving van de beveiligingsmaatregelen. De horecaondernemer moet dit register aan de AP kunnen laten zien op het moment dat hierom gevraagd wordt.

Scenario 3: camera, camerabeelden worden opgeslagen

In scenario 3 wordt er van uit gegaan dat de beelden worden opgeslagen. Het opslaan van de beelden kan in de inregelperiode/periode van kinderziektes nuttig zijn om de werking van de robot te verbeteren en eventuele problemen op te lossen. Zoals uit het onderzoek van Noor Stabel is gebleken, is de producent aansprakelijk indien de robot schade veroorzaakt bij een gast of werknemer, bijvoorbeeld bij een botsing. Het opslaan van de beelden kan dan nuttig zijn om te bekijken wat er precies is voorgevallen. Hetzelfde geldt voor vernieling van de robot door een gast of werknemer. **LET OP:** bij dit scenario moet ook worden voldaan aan de eisen die in scenario 2 zijn genoemd. Hieronder wordt ingegaan op aanvullende vereisten.

Doel

In dit scenario moet het doel worden aangevuld omdat het bewaren van de beelden niet valt onder het oorspronkelijke doel²⁶: de robot te kunnen laten functioneren en zelfstandig bestellingen te laten afleveren. Hier kan dan bijvoorbeeld worden vermeld dat de beelden worden opgeslagen om bij ondervonden problemen de camera anders af te stellen, en bij vernieling of botsing te achterhalen wat er precies is voorgevallen om zo aansprakelijkheid vast te kunnen stellen. Belangrijk om te vermelden is dat de horecaondernemer de beelden niet mag gebruiken om het functioneren van werknemers te beoordelen en werknemers aan

²³ Art. 77 AVG.

²⁴ Art. 5 lid 2 AVG.

²⁵ Art. 30 AVG.

²⁶ Art. 5 lid 1 sub b AVG.

te spreken op basis van hetgeen hij op de camerabeelden heeft gezien. Dat is namelijk niet verenigbaar met het doel van de inzet van de camera.

Rechtmatigheid (gerechtvaardigd belang)

Het grote verschil met scenario 2 is dat de gasten en werknemers niet enkel worden gefilmd, maar dat deze beelden worden opgeslagen en later nog kunnen worden ingezien. De kans op het uitlekken of inzien van de camerabeelden door onbevoegden is daarmee ook groter. In dit geval weegt het belang van de gast of werknemer om niet gefilmd te worden zwaarder dan in scenario 2. Per genoemd doel voor het bewaren van de beelden moet worden nagegaan of er een gerechtvaardigd belang voor bestaat.

Opslag om de werking van de robot te verbeteren en eventuele problemen op te lossen

De opslag van de beelden zorgt ervoor dat de ontwikkelaars/producenten de beelden kunnen gebruiken om de robot beter af te stellen. Het belang van de horecaondernemer in dit geval is ervoor te zorgen dat de robot goed blijft werken en daarmee incidenten zoals botsingen te voorkomen. In de beginperiode waarin kinderziektes voorkomen, zal dit vaker nodig zijn dan na een periode waarin de robot goed functioneert. Dit is op zich een gerechtvaardigd belang. Het goed functioneren van de robot zodat de werknemers 1,5 meter afstand kunnen houden van de gasten en het voorkomen van botsingen is ook in het belang van de werknemers en gasten. Indien de camerabeelden voldoende worden beveiligd en de bewaartermijn van de beelden kort is, kan gezegd worden dat het belang van de horecaondernemer en ontwikkelaars hier zwaarder weegt dan het belang van de werknemers en gasten om niet gefilmd te worden. Om de kans daarop te vergroten, zou ingesteld kunnen worden dat de beelden voor dit doel alleen in de eerste weken standaard een korte termijn bewaard worden. Als de robot langere tijd goed functioneert, is standaard bewaren niet meer nodig. Eventueel zou de mogelijkheid ingebouwd kunnen worden dat de horecaondernemer de bewaarfunctie aan kan zetten op het moment dat er vaker storingen/problemen met het functioneren van de robot voorkomen.

Bij vernieling oorzaak achterhalen i.v.m. aansprakelijkheid

Hoewel het beveiligen van eigendommen een gerechtvaardigd belang kan zijn, is de kans op vernieling van de robot niet zo groot. Daarnaast kan dit meestal ook aangetoond worden door middel van getuigen. De noodzakelijkheid voor het vastleggen van de camerabeelden is niet zo groot dat het opweegt tegen het belang van de werknemers en gasten om niet gefilmd te worden. Het is daarom af te raden om de camerabeelden voor dit doel op te slaan. Vanwege een eventuele ongelijke ondergrond en onvoorspelbaar gedrag van gasten (zie onderzoeksrapport Noor Stabel), is een kans op omvallen of botsing tussen een robot en gast of werknemer wel reëel. Vastleggen wat er precies is gebeurd om de aansprakelijkheid goed uit te zoeken is een gerechtvaardigd doel. Het is ook in het belang van de gast/werknemer die schade heeft opgelopen. Voor een dashcam heeft de AP bepaald dat de gegevensverwerking van het beeldmateriaal van de dashcam noodzakelijk kan zijn voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de bestuurder (verantwoordelijke van de dashcam) om als bewijs te gebruiken voor zijn verzekering om zijn schade te declareren.²⁷ Met dat in het achterhoofd kan wel gezegd worden dat het bewaren van de camerabeelden voor het vastleggen van andere incidenten waarbij gasten en werknemers schade leiden

²⁷ Beleidsregels cameratoezicht, Autoriteit Persoonsgegevens.

door toedoen van de robot gerechtvaardigd is. Indien de camerabeelden voldoende worden beveiligd en de bewaartermijn van de beelden kort is, kan gezegd worden dat het belang van de horecaondernemer en producent hier zwaarder weegt dan het belang van de werknemers en gasten om niet gefilmd te worden. Om de kans daarop te vergroten zou gewerkt kunnen worden met een systeem dat de beelden alleen opslaat op het moment dat er een incident plaatsvindt (opslag beelden vlak voor en na incident) of wanneer de bewaartermijn standaard heel kort is (bijvoorbeeld een of twee dagen) en de horecaondernemer een optie krijgt de beelden langer te bewaren omdat er een incident heeft plaatsgevonden.

Opslagbeperking (bewaartermijn)

De camerabeelden mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is om het doel te bereiken.²⁸ Er is geen standaard bewaartermijn in de AVG opgenomen. De ontwikkelaars en horecaondernemer moeten zelf bepalen hoelang de beelden noodzakelijk zijn om de verschillende doelen te bereiken. Bij het oplossen van problemen moet worden bepaald binnen welke termijn de ontwikkelaars dan wel de producent langs kunnen komen om de robot opnieuw af te stellen. Bij een incident kan worden gedacht aan een systeem waarbij alleen beelden worden bewaard als er een incident plaatsvindt. De AP heeft als richtlijn maximaal vier weken genoemd, tenzij er een incident wordt vastgelegd. Dan mogen de beelden bewaard blijven totdat het incident is afgerond.²⁹

Integriteit en vertrouwelijkheid (beveiliging)

Als beelden langer worden opgeslagen, is de kans groter dat deze worden gehackt of ingezien door personen die daar geen inzage in zouden moeten hebben. Er worden daarom strengere eisen gesteld aan de beveiliging van die beelden. Hierbij kan gedacht worden aan een firewall en tweestapsverificatie bij de toegang tot de beelden. Ook wordt aangeraden om te loggen wie ingelogd heeft in het opslagsysteem.³⁰ Deze beveiligingsmaatregelen dienen regelmatig te worden getest om te beoordelen of deze nog steeds doeltreffend zijn.³¹

Verwerkingsregister

In het verwerkingsregister zal, naast hetgeen dat al in scenario 2 is genoemd, ook vermeld moeten worden dat de camerabeelden worden opgeslagen en waarom dat gebeurt.

Transparantie en recht op informatie/privacyverklaring

Zoals in scenario 2 is vermeld, hebben de gasten en werknemers recht om te weten hoe hun persoonsgegevens worden verwerkt. Er zal dus, naast hetgeen in scenario 2 is genoemd, ook vermeld moeten worden dat de camerabeelden opgeslagen worden, waarom dat gebeurt en hoelang de beelden worden opgeslagen. Om aan de informatieplicht te voldoen, kan deze informatie worden opgenomen in de privacyverklaring. Daarnaast moeten ook de werknemers worden ingelicht, bijv. door middel van een personeelsreglement of nieuwsbrief.

²⁸ Art. 5 lid 1 sub e AVG.

²⁹ Autoriteit persoonsgegevens, '[cameratoezicht op de werkvloer](#)', autoriteitpersoonsgegevens.nl.

³⁰ Beleidsregels cameratoezicht, Autoriteit Persoonsgegevens.

³¹ Art. 32 lid 1 sub d AVG.

Aanvullende rechten van de gasten en werknemers

Nu de camerabeelden worden opgeslagen, zijn er een aantal aanvullende rechten waar gasten en werknemers een beroep op zouden kunnen doen. Rechten waar geen beroep op kan worden gedaan dan wel waarvan het onwaarschijnlijk is dat er een beroep op zal worden gedaan, worden weer buiten beschouwing gelaten.

Recht op inzage

De gasten en werknemers hebben er recht op om van de horecaondernemer uitsluitel te verkrijgen over of ze op beeld zijn vastgelegd en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen in die beelden. Daarnaast hebben zij daarbij recht op informatie over het doel van het maken van de camerabeelden, wie de camerabeelden kan inzien, de bewaartermijn en de vermelding dat zij het recht hebben om een verzoek tot verwijdering van de beelden in te dienen.³² Er moet binnen een maand gereageerd worden op het verzoek en de horecaondernemer mag geen geld vragen voor het afhandelen hiervan.³³ Er mogen alleen camerabeelden worden ingezien waar de gast/werknemer zelf opstaat. Het wordt de ontwikkelaars aangeraden om in het ontwerp alvast na te denken over hoe het makkelijkste aan een inzageverzoek kan worden voldaan.

Recht op wissing

De gasten en werknemers hebben het recht om de horecaondernemer te verzoeken de camerabeelden zo snel mogelijk te wissen/verwijderen. De horecaondernemer is daartoe verplicht als de camerabeelden niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn gemaakt.³⁴ Ook op dit verzoek moet binnen een maand gereageerd worden en er mag geen geld gevraagd worden voor het afhandelen hiervan.³⁵ De camerabeelden hoeven niet te worden gewist indien ze nodig zijn voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering, bijvoorbeeld bij een botsing of vernieling.³⁶ De mogelijkheid om de beelden te wissen moet in het ontwerp worden ingebouwd. Indien mogelijk is het aan te raden om de beelden automatisch te wissen na verloop van de bewaartermijn.

Opslag bij een derde of in de cloud

Het wordt aangeraden om de gegevens lokaal (op de robot/pc-systeem) op te slaan. Indien de opslag niet lokaal gebeurt maar bij een ander dan de horecaondernemer of in de cloud, dan komt er een extra partij in beeld bij de verwerking van de camerabeelden. Die partij wordt in de AVG een verwerker genoemd. Er moet in zo'n geval een verwerkersovereenkomst worden opgesteld tussen de horecaondernemer en die partij.³⁷ Hierbij is het ook van belang om op te letten dat de camerabeelden binnen de EU³⁸ blijven, omdat daar de AVG geldt.³⁹ Doorgifte van de persoonsgegevens buiten de EU kan alleen als een land een passend beschermingsniveau van persoonsgegevens kent. Dat moet voor de doorgifte gecontroleerd worden.

³² Art. 15 AVG.

³³ Art. 12 lid 3 en 5 AVG.

³⁴ Art. 17 AVG.

³⁵ Art. 12 lid 3 en 5 AVG.

³⁶ Art. 17 lid 3 sub e AVG.

³⁷ Art. 28 lid 3 AVG.

³⁸ Of IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

³⁹ Art. 44 AVG.

Gevolgen niet voldoen aan AVG

De AP kan controleren of er wordt voldaan aan de AVG. Indien dat het niet het geval is, geeft de AP meestal eerst een aanwijzing waarin de AP aangeeft binnen welke termijn en op welke manier de overtreding moet worden beëindigd.⁴⁰ De AP is ook bevoegd om maatregelen te nemen, bijvoorbeeld het opleggen van een boete. Deze boete kan, afhankelijk van het soort overtreding en de ernst ervan, oplopen tot € 20.000.000,- of 4% van de wereldwijze omzet als dat bedrag hoger is.⁴¹

Als een werknemer of gast vindt dat hij schade heeft geleden doordat de horecaondernemer de AVG heeft overtreden, dan kan hij een schadevergoeding eisen.⁴² Daarnaast is overtreding van de AVG slecht voor de reputatie.

Conclusie

In het bovenstaande stuk is vrij uitgebreid uitgelegd aan welke regels het ontwerp en de inzet van de robot moet voldoen. Hieronder worden deze regels samengevat door aan te geven wat er gedaan moet worden en wat er absoluut niet gedaan mag worden.

Wel doen

- Verwerk zo min mogelijk persoonsgegevens. Als camerabeelden niet noodzakelijk zijn om de robot te kunnen laten functioneren, plaats dan geen camera op de robot. Als de camerabeelden wel noodzakelijk zijn, maar de camera zodanig laag kan worden geplaatst dat er geen gezichten van gasten in beeld worden gebracht, dan moet voor die optie worden gekozen.
- Beperk het gebied waarin de robot rondrijdt tot de route van de keuken/bar naar de tafels en andere plekken waar eten en drinken wordt geserveerd. De robot mag niet per ongeluk andere ruimten, zoals toiletten kunnen binnenrijden. Zorg dat dit wordt meegenomen in het ontwerp van de robot en de manier waarop de robot zijn weg kan vinden in de horecagelegenheid.
- Bewaar de camerabeelden zo kort mogelijk. Als de beelden niet langer nodig zijn om het doel te bereiken, dan moeten deze worden gewist. Als de beelden worden opgeslagen, moet er een mogelijkheid zijn om deze handmatig te wissen. Bouw de (automatische) wissing zo veel mogelijk in in het ontwerp.
- Als ervoor wordt gekozen om de beelden op te slaan, sla deze dan lokaal op. Indien de beelden bij een derde of in de cloud worden opgeslagen, sluit dan een verwerkersovereenkomst met de derde/cloudbeheerder.
- Mocht er een microfoon zijn ingebouwd in de camera, zorg er dan voor dat deze wordt uitgezet en niet op afstand aangezet kan worden.
- Zorg voor beveiligingsmaatregelen zodat mensen die deze camerabeelden niet hoeven in te zien, deze ook niet in kunnen zien.

⁴⁰ Art. 58 AVG.

⁴¹ Art. 83 lid 4 en 5 AVG.

⁴² Art. 82 AVG.

- Leg het doel van de inzet van de camera nadrukkelijk vast in het verwerkingsregister en gebruik de beelden alleen voor dat doel. Deel de beelden zo min mogelijk met andere partijen.
- Stel een verwerkingsregister op en neem daarin alle zaken op die vermeld staan in de paragraaf 'verwerkingsregister'. De ontwikkelaars kunnen de horecaondernemer ondersteunen met onderbouwing van bepaalde aspecten daarvan, zoals de beschrijving van de bewaartermijnen en beveiligingsmaatregelen.
- Stel een privacyverklaring op en leg daar onder andere in uit waarom er sprake is van een gerechtvaardigd belang, hoe lang de gegevens worden bewaard en hoe deze worden beveiligd (zie bijlage 1). De ontwikkelaars kunnen de horecaondernemer o.a. ondersteunen bij de uitleg waarom de camerabeelden noodzakelijk zijn om de robot te kunnen laten functioneren, hoelang de camerabeelden worden bewaard en welke beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
- Informeer de gasten/werknemers over de inzet van de camera's, bijv. via het reserveringssysteem, bordjes bij de ingang en op de robot zelf.

Niet doen:

- Een koppeling maken met het reserveringssysteem/tafelindeling.
- De camerabeelden gebruiken om uiterlijke kenmerken van gasten/werknemers te registreren, bijv. hoeveel mensen dragen en bril of hoofddoek, of om onderscheid maken op basis van kenmerken.
- De camerabeelden gebruiken om werknemers te beoordelen op hun functioneren.
- De camerabeelden online plaatsen, bijv. op de website of sociale media.

Bijlage 1: onderdelen privacyverklaring

Volgens art. 13 AVG en de richtlijn Transparantie van de Europese Toezichthouders moet de volgende informatie in de privacyverklaring worden opgenomen:

- De naam en contactgegevens van de horecaondernemer en eventueel de naam contactpersoon.
- Als de horecaondernemer een functionaris gegevensbescherming heeft, moeten daarvan de naam en contactgegevens worden opgenomen.
- Welke persoonsgegevens worden verwerkt.
- Een beschrijving van de categorieën betrokkenen (hier gasten en werknemers).
- Het doel van de verwerking van deze gegevens.
- De wettelijke grondslag om de persoonsgegevens te verwerken. Bij gerechtvaardigd belang moet het specifieke belang worden uitgelegd.
- Als de persoonsgegevens worden doorgegeven aan een andere organisatie: wie de persoonsgegevens krijgt en waarom.
- Of de gegevens naar buiten de EU worden doorgegeven en onder welke waarborgen dit gebeurt.
- Bewaartermijn: hoe lang de gegevens worden bewaard. De concrete periode of als dat niet mogelijk is, de indicatoren om de bewaartermijn te bepalen.
- Wat de rechten zijn van de betrokkenen (in dit geval werknemers en gasten) zijn en op welke wijze de betrokkenen stappen kan ondernemen om die rechten uit te oefenen.
- Dat de betrokkenen een klacht kunnen indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Of de gegevens van een andere organisatie worden verkregen.
- Een algemene beschrijving van de getroffen beveiligingsgegevens.