

DATA DRIVEN MARKETING ASSOCIATION

# VOICE: EXPLAINED

WAT JE MOET WETEN OVER VOICE  
EN DE PRIVACYWETGEVING

FEBRUARI 2020

# 1. Intro

Sinds de introductie van spraakassistent Siri door Apple in 2011 heeft spraaktechnologie een grote vlucht genomen. Het marktaandeel van de assistenten van Amazon, Samsung en met name Google neemt gestaag toe in Europa. In hoog tempo wordt voice een volwassen communicatiekanaal tussen organisaties en de consument. Innovatieve organisaties willen hiermee starten, en dit brengt juridische vragen met zich mee. Als branchevereniging ziet DDMA het als haar taak om kennis van early adopters te delen en juridische obstakels zo veel mogelijk weg te nemen. Zo kunnen we de privacyvriendelijke implementatie van deze technologie versnellen. In deze handleiding lees je hoe voice werkt en wat de belangrijkste privacy-aandachtspunten zijn.

## 1.1 Wat is voice

Voice is de verzamelnaam voor alle spraakassistenten die zorgen voor een gesproken interactie tussen de consument en een organisatie. Voorbeelden van bekende spraakassistenten zijn Siri (Apple), Alexa (Amazon), Google Assistant (Google) en Bixby (Samsung). Gebruikers kunnen via hun telefoon, slimme speaker, slimme TV of andere apparaten voorzien van spraakfunctionaliteit praten met de assistent. De consument kan diensten van de aanbieder bedienen met gesproken opdrachten. Denk hierbij aan het maken van afspraken, het bedienen van de verlichting of het laten voorlezen van een weerbericht.

Voor Nederlandse organisaties is het een interessante ontwikkeling dat aanbieders hun voice-kanaal openstellen voor voice-applicaties van derden. Aanbieders gebruiken verschillende namen voor hun voice applicaties: Google noemt ze Actions, Amazon noemt ze Skills, Samsung heeft Capsules en bij Apple spreekt men over Shortcuts.

Een voice-applicatie biedt een organisatie de mogelijkheid om eindgebruikers met je organisatie te laten praten. De organisatie heeft volledige controle over de opdrachten die kunnen worden uitgevoerd, of de vragen die

gesteld kunnen worden en de antwoorden die de assistent daarop terug geeft. Deze maken het bijvoorbeeld mogelijk om via de voice-assistent een banksaldo, informatie over producten op te vragen of online aankopen te doen.

Naast voice-applicaties kan er ook gesproken worden over voice search. Waar voice applicaties, zoals een 'action', spreken over een native ervaring die volledig ontworpen is door de organisatie, gaat het bij voice search om de antwoorden die de assistent kiest op generieke vragen die de gebruiker stelt. Denk hierbij aan vragen als "Wat is het dichtstbijzijnde tankstation?" of "Tot hoe laat is de supermarkt open?"

### Afkortingen en begrippen

In dit document gebruiken we een aantal begrippen:

Aanbieders – Platformen die een spraakassistent aanbieden.  
*Amazon, Apple, Google, Samsung.*

Organisatie – partijen die via het voice-kanaal met hun doelgroep communiceren.  
*Bijvoorbeeld Centraal Beheer, Philips, KLM, Rabobank.*

Bureaus – Dienstverleners die helpen bij het realiseren van voice-applicaties of de aanwezigheid op platformen van Aanbieders.  
*Bijvoorbeeld 52DN, Greenhouse Group, Merkle, Nodes, Q42.*

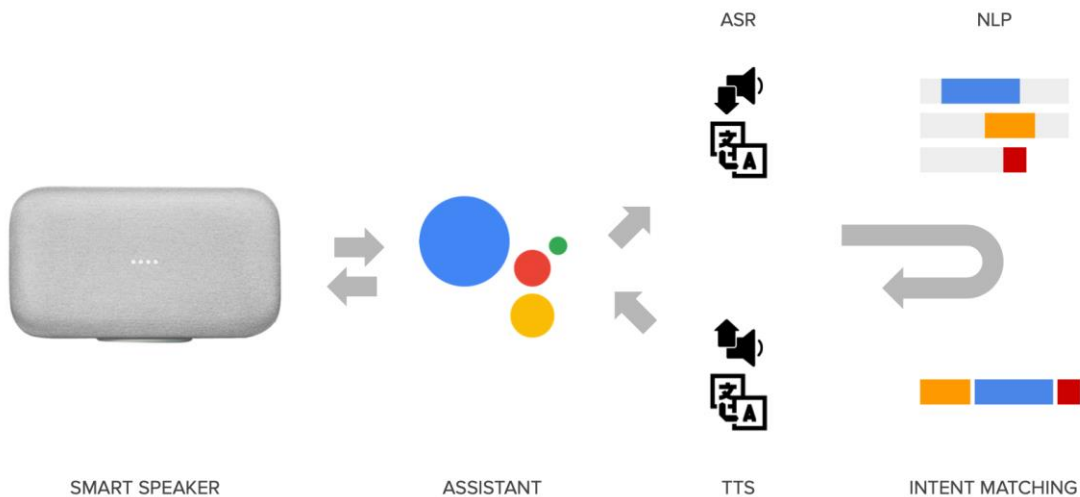
### 1.2 Hoe werkt een spraakassistent?

Om een juridische beoordeling te kunnen maken is het belangrijk om te begrijpen hoe een spraakassistent werkt. Een interactie met een spraakassistent werkt grofweg als volgt:

1. De gebruiker roept de spraakassistent op door het noemen van het 'wefwoord' als "hé Google", of het gebruik van een

daarvoor bestemde knop of andere trigger

2. De gebruiker spreekt zijn boodschap uit
3. De spraakassistent uploadt de boodschap naar een cloud-platform
4. De audio van de boodschap wordt omgezet naar geschreven tekst met behulp van automatic speech recognition (ASR), eventueel met metadata zoals wie de spreker is. Dat laatste gebeurt door middel van stemherkenning.
5. De geschreven boodschap wordt geanalyseerd door het taalmodel (natural language processing) om uit de boodschap de intentie van de gebruiker af te leiden.
6. De verwachte intentie wordt door de aanbieder gematcht met een mogelijke oplossing of antwoord voor het doel van de gebruiker
7. Het antwoord wordt omgezet van geschreven tekst naar gesproken audio via text-to-speech (of zie 9)
8. De gebruiker hoort het antwoord via de stem van de spraakassistent
9. De gebruiker ziet het resultaat van de gegeven opdracht in een tekstweergave



### 1.3 Achtergrond van dit document

DDMA heeft sinds 2019 een Commissie Voice, met daarin de meest toonaangevende Nederlandse voice-experts van dit moment. Zij hebben ervaring met het begeleiden en uitvoeren van voice-trajecten bij grote organisaties, en signaleren daarbij dat er op het gebied van privacy nog veel onduidelijkheid bestaat. Er is veel mogelijk, maar daarvoor is van belang dat de juristen op tijd bij het project betrokken worden. Ook is er behoefte aan

informatie voor die jurist. Hoe werkt voice, en wat zijn de belangrijkste privacyvraagstukken? Met dit document uit de Explained-serie, een samenwerking tussen de Commissie Voice en de juristen van DDMA, willen we de sector verder brengen bij de inzet van voice als marketingkanaal en mogelijke obstakels wegnemen.

Let op: het kanaal voice is volop in ontwikkeling, dat kan betekenen dat de informatie in dit

document verouderd is. Wij zullen ons best doen om het document up-to-date te houden, maar zorg dat je ook de datum op de voorpagina controleert.

#### 1.4 Hoe ziet het voice-landschap er uit in 2020?

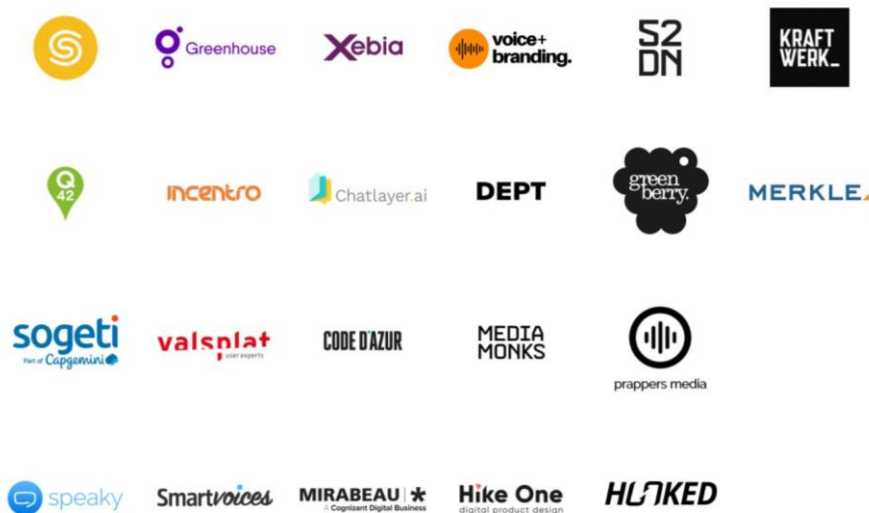
Bekende spraakassistenten zijn Siri (Apple), Alexa (Amazon), Google Assistant (Google) en

Bixby (Samsung). Op het moment van schrijven is de Google Assistant veruit de grootste in Nederland. Dit heeft voornamelijk te maken met de beschikbaarheid van de Nederlandse taal sinds juli 2018. Concurrent Alexa is vooralsnog niet in het Nederlands beschikbaar. Zie hier onder een overzicht van de meest relevante partijen voor voice van dit moment:

##### Merken



##### Bureaus



#### 1.5 Afbakening van deze handleiding: Focus op de Google Assistant

Omdat Google veruit de grootste is in Nederland is ervoor gekozen om in deze handleiding vooralsnog alleen te kijken naar de Google

Assistant. Hiermee voorkomen we dat dit document een algemene beschrijving voor alle diensten wordt, die niet concreet genoeg is om de aanbieder-specifieke aandachtspunten inzichtelijk te maken. Daarbij concentreren we

ons op het Voice Applicaties aspect (Google: Google Actions) van het Voice landschap. Naarmate de markt zich verder ontwikkeld en er

andere voice-assistenten een positie op de Nederlandse markt ontwikkelen zullen we deze handleiding bijwerken.

## 2. Zo betrek je legal bij een voice-traject

### 2.1 Zo betrek je juristen op tijd

Om de collega's van je juridische afdeling mee te krijgen is van belang dat de juristen weten wat het inhoudt. Zij moeten kunnen beoordelen hoe compliance met relevante wetgeving, waaronder de AVG, geregeld moet worden. Dat kan alleen als de juristen goed begrijpen hoe het werkt. Betrek je juridische collega's dus op tijd. Zorg ervoor dat ze aanhaken bij de eerste meetings en dat ze op de hoogte zijn van waarom je voice wil introduceren.

### 2.2 Documenten met uitleg

Er zijn verschillende documenten die je kunt delen met juristen om hen uit te leggen hoe voice werkt. Deel deze documenten op tijd, zodat zij zich hierin kunnen verdiepen voordat er een juridische beoordeling moet plaatsvinden. Denk onder andere aan:

#### Google Enterprise agreement

Als je je action publiceert bij Google, val je standaard onder de Google Cloud Agreement. Als je niet wilt dat de gegevens door Google gebruikt worden voor advertentie- en optimalisatie doeleinden is het raadzaam om een Enterprise Agreement af te sluiten. In veel gevallen is dit vanuit legal ook een must en neemt het reviewen van deze (mantel) overeenkomst veel tijd in beslag.

#### Roadmap

Deel een roadmap met je juridische afdeling. Waar begin je en wat is de stip op de horizon waar je naartoe werkt? Ook hier: onderbouw waarom. Zie je het als een pilot of als

volwaardige vervanger van je huidige kanalen? Een roadmap helpt bij het inzichtelijk maken van je toekomstplannen. Zo zorg je dat de juridische beoordeling overzichtelijker wordt.

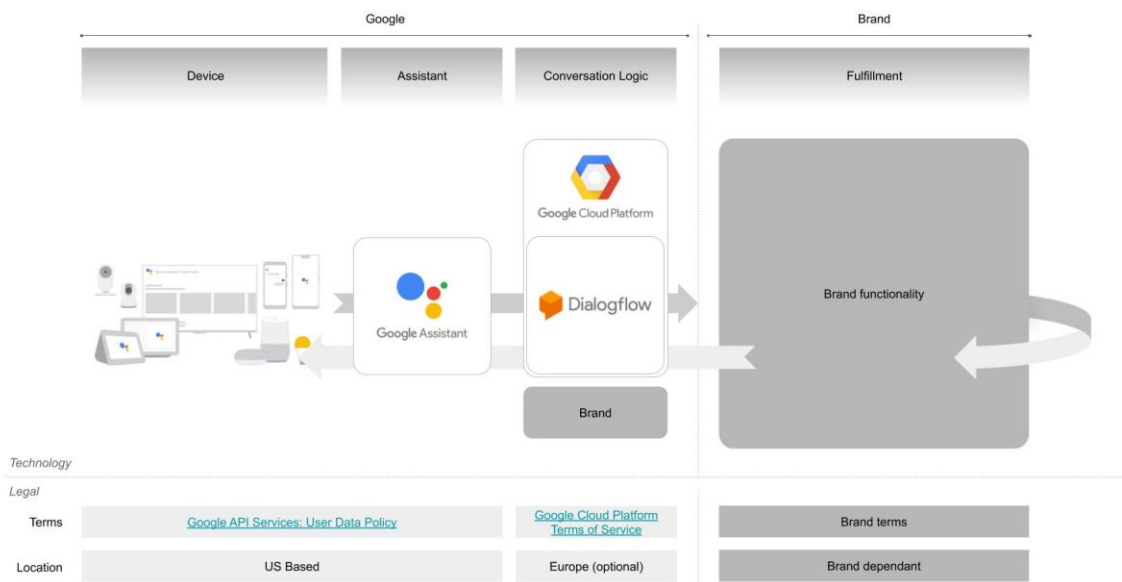
### 2.3 Zorg voor een procesbeschrijving

Voordat je juridische afdeling kan beoordelen wat er geregeld moet worden is het van belang dat het voice-proces inzichtelijk is. De eindgebruiker heeft zelf ook een overeenkomst met de Aanbieder, en gebruikt hierin veel gevallen ook een apparaat van de Aanbieder voor. Bijvoorbeeld de Google Home-smart speaker.

Als organisatie maak je zelf ook afspraken met de aanbieder. Je communiceert met klanten via de spraakassistent van de aanbieder. Daardoor worden er door de aanbieder persoonsgegevens verwerkt, waarbij het niet zelden gaat het om gevoelige informatie zoals bank- of gezondheidsgegevens. Vanwege de geldende privacywetgeving is het dan belangrijk dat inzichtelijk is:

- wat de AVG-rol is van de aanbieder en je eigen organisatie
- of de aanbieder de data ook voor eigen doeleinden verwerkt
- waar de gegevens worden opgeslagen, en of dat buiten de EU is
- welke bewaartermijnen de aanbieder hanteert
- waar de consument terecht kan voor inzage, verwijdering en ander AVG-rechten

### 3. Dit moet je weten over voice en de privacywetgeving



#### 3.1 Welke wetgeving is van toepassing

Om te weten welke privacyregels gelden voor voice moet eerst bepaald worden welke wetgeving er geldt. Iedere organisatie moet zich houden aan Europese en nationale wetgeving. Voor sommige sectoren zullen wellicht aanvullende verplichtingen gelden vanuit sectorale wetgeving of zelfregulering.

AVG/GDPR: Bij het gebruik van voice als communicatiekanaal tussen jouw organisatie en de klant is het verwerken van persoonsgegevens onvermijdelijk. Een apparaat (telefoon of smart-speaker) is via een account-login gekoppeld aan een individu. Ook kan soms uit conversaties worden afgeleid om wie het gaat. Zodra je persoonsgegevens verwerkt is de AVG van toepassing.

Telecommunicatiewet: De bepalingen over spam kunnen van toepassing zijn zodra er ongevraagd tekst- of spraakberichten met een commerciële inhoud naar de eindgebruiker worden verstuurd. Ook kan het uitlezen van de randapparatuur

ervoor zorgen dat de regels voor cookies van toepassing zijn.

Sectorale wetgeving: Sommige sectoren kennen eigen wetgeving, zoals bijvoorbeeld de E-commerce Richtlijn, waarin regels zijn opgenomen over het informeren van consumenten. Deze wetgeving kan ook van toepassing zijn op voice wanneer dit kanaal gebruikt wordt om te communiceren over producten of diensten, of om overeenkomsten te sluiten.

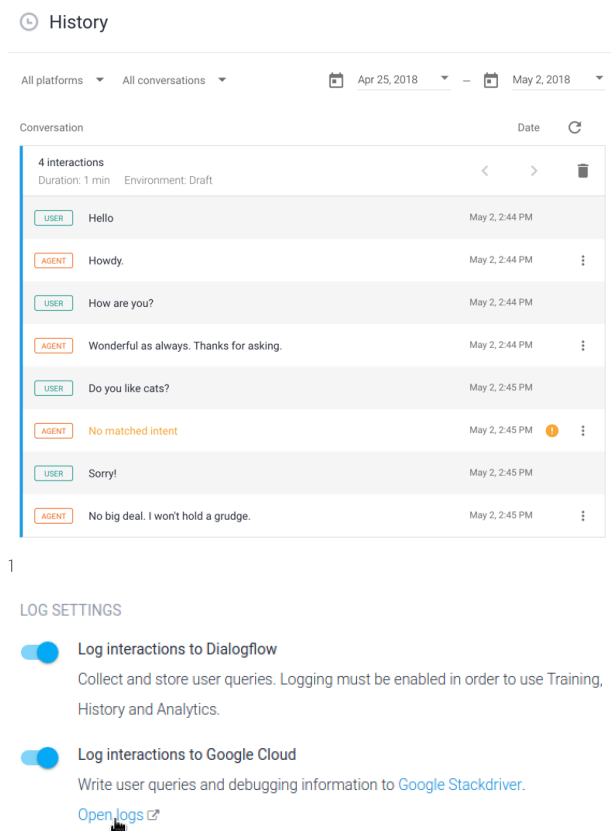
Zelfregulering: Er bestaat nu nog geen specifieke zelfregulering voor het kanaal voice. Zodra hier behoefte aan is kan DDMA dit initiëren.

#### 3.2 Welke gegevens worden er verwerkt?

De persoonsgegevens die verwerkt worden variëren per organisatie. Je kunt zelf bepalen welke functionaliteit aan de assistent wordt gekoppeld. In iedere situatie is er sprake van een Google-account en de daarbij behorende accountgegevens. Bij een Google Home zal er ook een Device ID gekoppeld worden.

Daarnaast kun je ervoor kiezen om bijvoorbeeld klantgegevens aan de voice-assistent te koppelen, zoals het banksaldo of de aankoopgeschiedenis van de eindgebruiker (je klant).

Ook door de eindgebruiker worden er persoonsgegevens gedeeld. Er worden gesprekslogs opgeslagen van iedere conversatie. Deze logs zijn persoonsgegevens wanneer de inhoud te herleiden is naar individuele gebruikers. Dat ziet er in het Google Cloud platform zo uit:



Op dit moment zijn er geen geluidsopnamen (voicelogs) beschikbaar voor de organisatie. Uit recente berichtgeving in de media blijkt dat Google deze wel bewaart, om deze door medewerkers te laten analyseren ter verbetering van hun assistent. Het vastleggen van geluidsopnamen is niet onbelangrijk, want stemgegevens kunnen worden gebruikt als biometrisch gegeven om de identiteit van de eindgebruiker vast te stellen. Authenticatie vindt namelijk plaats op persoonsniveau, maar een slimme speaker kan door meerdere personen in één huishouden gebruikt worden. Daarvoor

<sup>1</sup> Afbeeldingen via: <https://cloud.google.com/dialogflow/docs/history>

maakt Google gebruik van stemherkenning. Op basis daarvan wordt de identiteit van de spreker vastgesteld, en dit bepaalt welke actions er beschikbaar zijn. Voor het verwerken van biometrische gegevens gelden extra privacybepalingen uit de AVG.

### 3.3 Bepaal de AVG-rollen van alle partijen

Om te weten voor wie welke AVG-verplichtingen gelden moet worden bepaald wat de rol is van de betrokken partijen.

In de regel zullen er drie partijen zijn:

Eindgebruiker: dit zijn de klanten of prospects die via hun spraakassistent communiceren met de aanbieder en de organisatie. Als er persoonsgegevens worden verwerkt die op hen betrekking hebben is de eindgebruiker in AVG-termen de *betrokkene*.

Aanbieder: dit is de partij die de spraakassistent aanbiedt, zij zijn de schakel tussen de organisatie en eindgebruiker. Het is niet mogelijk om over de hele dienst te zeggen of de aanbieder 'verwerkingsverantwoordelijke' of 'verwerker' is in de zin van de AVG. Dat moet per verwerking worden beoordeeld en hangt af van de afspraken tussen organisatie en aanbieder.

Organisatie: dit is de organisatie die via de voice assistant met de eindgebruiker wil communiceren. Dit gebeurt in een extra 'laag' van actions, bovenop de reguliere mogelijkheden tussen aanbieder en eindgebruiker.

### Wie bepaalt het doel en de middelen?

Om te bepalen wie verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de AVG moet worden gekeken naar de werkelijke invloed van partijen op de verwerkingen. De feitelijke situatie gaat vóór op de schriftelijke afspraken tussen partijen. Dit heeft er in de praktijk al meerdere keren toe geleid dat een grote technologiepartij - ongeacht de schriftelijke afspraken - als verantwoordelijke werd bestempeld. Zorg er daarom voor dat je de werkelijke verhoudingen in de gaten houdt, en niet alleen naar de contracten kijkt. In haar Google Cloud Platform-overeenkomst (GCA)

benadrukt Google verwerker te zijn.<sup>2</sup> Dit betreft de data die Google *in opdracht van* organisaties verwerkt om Dialogflow Enterprise-diensten te leveren. Google stelt in dezelfde voorwaarden dat zij geen klantdata zal gebruiken voor eigen doeleinden, behalve waar dit noodzakelijk is om de gevraagde diensten en technische ondersteuning te leveren.<sup>3</sup>

### 3.4 Bepaal je grondslag

Voor iedere verwerking van persoonsgegevens is een grondslag (ook wel rechtsgrond) nodig. De AVG biedt zes mogelijke grondslagen, waarvan er drie relevant zijn voor Voice:

De overeenkomst: Google heeft een gebruikersovereenkomst met de eindgebruiker. Bijvoorbeeld voor de gesprekken die iemand voert met de Google Assistant op een slimme speaker van Google. Voor de uitvoering van die overeenkomst is de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk. De overeenkomst kan dienen als grondslag voor de verwerking van stemopnamen. Een organisatie die via de spraakassistent wil communiceren met de eindgebruiker kan zich niet op deze grondslag beroepen omdat de verwerkingen binnen een action niet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst tussen aanbieder en de eindgebruiker. De grondslag kan voor een organisatie wel uitkomst bieden wanneer voice-communicatie noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst tussen de organisatie en eindgebruiker.

Toestemming: Zoals Google gegevens van eindgebruikers verwerkt op grond van toestemming, is het ook voor een adverteerder/organisatie mogelijk om toestemming te vragen. Dit is sterk aanbevolen wanneer het gaat om gevoelige gegevens. Bijvoorbeeld als een bank financiële gegevens koppelt aan een individuele gebruiker van de Google Assistant. Houd er rekening mee dat de wetgever de lat voor geldige toestemming hoog legt, en dat toestemming ook aangetoond moet kunnen worden. Vaak zal sprake zijn van toestemming doordat een klant bij de adverteerder aangeeft via voice te willen communiceren. Google benadrukt in haar

gebruikersovereenkomst dat klanten van Google er zelf voor moet zorgen dat toestemming (indien nodig) aan de eindgebruiker gevraagd wordt.<sup>4</sup> Voor meer informatie over toestemming, zie onze [handleiding over toestemming](#). Gerechtigd belang: Wanneer de overeenkomst en toestemming geen uitkomst bieden kun je beoordelen of het gerechtvaardigd belang als grondslag kan dienen voor de verwerking, bijvoorbeeld voor de analyse van gesprekken. Weeg het belang van je organisatie (kunnen communiceren met de klant via voice) af tegen de impact die dit op de betrokkene heeft. Hulp nodig? DDMA heeft voor leden een handige [Checklist Gerechtigd Belang](#).

### 3.5 Bepaal de locatie van je data

In een tijd van cloud computing en -opslag is locatie van data een abstract begrip. Toch is deze relevant om aan de AVG te kunnen voldoen. Aan doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Unie zijn aanvullende eisen gesteld. De verantwoordelijke moet ervoor zorgen dat de gegevens buiten de EU net zo goed beschermd blijven als in de EU. Daarvoor biedt de AVG een aantal opties. Sommige landen zijn 'veilig' verklaard door middel van een 'adequacy decision' van de Europese Commissie. Met de VS is het Privacy Shield-certificeringsmechanisme opgesteld waarmee Amerikaanse organisaties kunnen bevestigen dat ze een passend beschermingsniveau bieden. Google is een Amerikaans bedrijf, en heeft zich gecertificeerd voor het Privacy Shield. Wanneer je organisatie (klant)gegevens t.b.v. voice-conversaties deelt met Google US is het door de Privacy Shield-certificering niet verplicht om aanvullende waarborgen te treffen. Gegevens die betrokkenen zelf met Google delen vallen buiten de scope van de AVG regels over doorgifte. In de gebruikersovereenkomst voor Google Cloud benadrukt Google dat de klant (lees: jouw organisatie) kan kiezen waar de gegevens worden opgeslagen. Wie geen keuze maakt geeft Google de vrijheid om daar zelf een beslissing in te nemen.<sup>5</sup>

### 3.6 Bewaartermijnen

Voor de verwerking van persoonsgegevens

<sup>2</sup> In art. 1.4 van de Google Cloud Agreement (hierna: GCA) merkt Google zich aan als verwerker: "Under this Agreement, Google is merely a data processor."

<sup>3</sup> GCA: 5.2 Use of Customer Data

<sup>4</sup> GCA: 3.2 Privacy

<sup>5</sup> GCA: 1.4 Data Location



verplicht de AVG verantwoordelijke organisaties ervoor te zorgen dat deze niet langer mag duren dan noodzakelijk is voor de gespecificeerde doeleinden. Een bewaartermijn moet richting de betrokkene gecommuniceerd worden voordat de gegevens vastgelegd worden. Als alternatief voor het noemen van een specifieke termijn volstaat ook de methode waarop die termijn wordt bepaald. De meest voor de hand liggende plaats om hierover te informeren is het privacy statement op de website van je organisatie. Zorg ervoor dat er ook een bewaartermijn wordt vastgesteld voor minder voor de hand liggende persoonsgegevens, zoals bijvoorbeeld de voicelogs. Wanneer deze gekoppeld zijn aan unieke identifiers of identificerende informatie bevatten moet ook hiervoor een bewaartermijn gehanteerd worden.

### 3.7 Extra

#### *US Cloud Act*

Sinds de invoering van de Cloud Act in de Verenigde Staten is veel kritiek geuit op het EU-US Privacy Shield. De Europese Commissie heeft haar zorgen uitgesproken, en er lopen verschillende rechtszaken vanuit privacyorganisaties. Het is daarom niet ondenkbaar dat de regeling ongeldig wordt verklaard. Dit kan per direct de opslag van persoonsgegevens in de VS een overtreding van de AVG maken. Het is daarom aanbevolen om gegevens waar mogelijk in Europa op te slaan.

#### *Verwerkersovereenkomst*

Met verwerkers moeten schriftelijke afspraken gemaakt worden, onder andere over de beveiligingsmaatregelen en de doelen waarvoor de verwerker de gegevens mag gebruiken. Zorg ervoor dat je de uit artikel 28 AVG vereiste afspraken ook met Google maakt voor de verwerkingen waar zij de rol van verwerker hebben. Controleer of de meest recente versie van de Google Enterprise Agreement de vereiste afspraken bevat, en maak aanvullende schriftelijke afspraken waar dat nodig is.

#### *Toepasselijk recht*

Houd er rekening mee dat uit art. 16.10 sub c van de Google Cloud Platform Terms of Service

wordt bepaald dat California Law van toepassing is op geschillen tussen Google en klanten. Wanneer dit voor je organisatie niet acceptabel is moet hiervoor een aanvullende afspraak gemaakt worden met Google.

#### *Gegevens van kinderen*

Spraakassistenten zijn ook beschikbaar voor kinderen. Daarom is het goed om extra aandacht te besteden aan de aanvullende bescherming die de AVG kinderen biedt. In Nederland is het mogelijk om een Google-account aan te maken vanaf 16 jaar. Dat is ook de leeftijd waarop een kind AVG-toestemming kan geven. Onder 16 is dat mogelijk als het account gekoppeld is via 'family link' aan het account van een ouder. Let erop dat je organisatie geen persoonsgegevens van kinderen onder 16 verwerkt zonder toestemming van de ouders. Lees [hier](#) de aanvullende maatregelen die Google neemt voor de Google Assistant.

#### *Identificatie*

Wanneer je persoonsgegevens koppelt aan een spraakassistent is het belangrijk om maatregelen te nemen waardoor onbevoegden geen toegang kunnen krijgen. Dit is bij gebruik van de Google Assistant op een telefoon niet ingewikkeld. Een mobiele telefoon bevat ingebouwde beveiligingsmethoden en het toestel is doorgaans aan één persoon gebonden. Dit is anders met smart speakers als de Google Home, waar andere gezinsleden of gasten ook gebruik van kunnen maken. Wanneer bijvoorbeeld een bankrekening of een webshopaccount gekoppeld wordt aan een Google ID, dan betekent dit nog niet dat de informatie vrij toegankelijk mag zijn voor alle gebruikers van de Google smartspeaker. Hiervoor is stemherkenning de meest voor de hand liggende optie, maar deze techniek is op het moment van schrijven nog niet volledig ontwikkeld.

#### *Zekerheid*

Google heeft als aanbieder van hun voice-technologie de regie over de partijen die van hun diensten gebruik maken. Voor zowel de gratis als de betaalde Dialogflow gebruikers

geldt dat Google er zonder opgaaf van reden voor kan kiezen om zonder aansprakelijkheid de overeenkomst op te zeggen.<sup>6</sup> Andersom geldt ook dat de adverteerder hier ook op ieder moment voor kan kiezen. Dat biedt flexibiliteit, maar ook onzekerheid. Er bestaat een mogelijkheid dat je organisatie de toegang tot het kanaal ontzegd wordt. Naarmate de Google Assistant een belangrijker onderdeel vormt van het klantcontact tussen jouw organisatie en je klanten, is het goed om hier rekening mee te houden.

#### *Bijzonderheden*

Afhankelijk van waarvoor je de interactie met de Google Assistent wil gebruiken kunnen er extra juridische aandachtspunten zijn. Bijvoorbeeld wanneer de Assistent wordt gebruikt om een verkoop tot stand te brengen. Wie is aansprakelijk als de Assistent een fout maakt waardoor de aankopen niet rechtsgeldig zijn? In de standaardversie van de gebruikersovereenkomst sluit Google hiervoor iedere aansprakelijkheid uit. Als dit risico voor je organisatie groot is, dan is het aanbevolen om hier aanvullende afspraken met Google over te maken.

### **3.8 Rechten van betrokkenen**

Zoals bij iedere verwerking van persoonsgegevens geldt dat de betrokkene zich op alle rechten uit de AVG kan beroepen, waaronder:

- Inzage
- Verwijdering
- Bezwaar

Wat regel je zelf, en wat regel je via Google?

Voor alle processen waar je organisatie verantwoordelijk is, ligt de verplichting om aan deze artikelen te voldoen bij je organisatie. Dat betekent niet dat de uitvoering niet bij een andere organisatie belegd mag worden. Doordat alle eindgebruikers een rechtstreekse relatie met Google hebben ligt het voor de hand dat gebruikers via deze weg alle algemene informatie en rechten aangeboden krijgen met betrekking tot de Google Assistent. Google heeft hiervoor een privacyportaal ingericht.<sup>7</sup>

Dit ontslaat je als verantwoordelijke echter niet van je verplichtingen. De gebruiker moet ook bij jouw organisatie terecht kunnen. Bijvoorbeeld om op te vragen wat er in de gesprekslogs staat die je bijhoudt in Dialogflow. Ook ben je als verantwoordelijke verplicht om 'bij de verkrijging' van persoonsgegevens te informeren over de verwerking. Er moet veel informatie verstrekt worden, die doorgaans in het privacy statement staat. Zorg ervoor dat iedereen die ervoor kiest via de spraakassistent met je organisatie te willen communiceren gewezen is op je privacy statement. In dat privacy statement moet - onder meer - worden uitgelegd welke gegevens daarvoor verwerkt worden en of de gegevens daarvoor verstrekt worden met landen buiten de EU. Ook moet gewezen worden op rechten als inzage, verwijdering en bezwaar. Het is wellicht mogelijk om de klant er in de dialoog met de spraakassistent op te wijzen dat er een gesproken variant van de privacy-informatie beschikbaar is. Google heeft richtlijnen die beschrijven hoe adverteerders volgens hen zouden moeten communiceren over de inzet van hun kanaal.

## **Over DDMA**

DDMA is de branchevereniging voor data en marketing en heeft als doel om de branche naar een hoger niveau te brengen. De ruim 300 leden van DDMA brengen en delen kennis over de inzet van data en technieken om relevant te kunnen communiceren met hun doelgroepen. DDMA organiseert met en voor haar leden onder meer onderzoeksprogramma's en netwerk- en kennisbijeenkomsten. Het team van juristen adviseert de leden en de branche over de ontwikkelingen in de wetgeving. Ook geeft DDMA de branche een stem richting de stakeholders in Den Haag en Brussel met betrekking tot de ontwikkeling van een duurzame data-economie.

Wil je meer weten over de privacyregels rondom voice? Stuur een mail naar [legal@ddma.nl](mailto:legal@ddma.nl) of bel 020 4528413

<sup>6</sup> GCA: 9.4 Termination for Convenience.

<sup>7</sup> <https://safety.google/privacy/privacy-controls/>

D  
D  
M  
A

D  
D  
M  
A