



aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
**Leeftijdverificatie met digitale
identiteit bij (online)
alcoholverkoop**
Gall&Gall

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren; het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: **Gall & Gall** i.h.k.v. Werkagenda Waardengedreven Digitalisering (ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties). In samenwerking met Yivi en ECP.

Moderatoren: Daniël Tijink (ECP), Hannah Boute (ECP)
Submoderator: Alexander van den Wall Bake (TNO/DBC)

Op 9 juni organiseerde Gall&Gall op initiatief van Anneke van Wetten (Gall&Gall) een sessie begeleidingsethiek over de casus 'Leeftijdsverificatie met digitale identiteit bij (online) alcoholverkoop'. Aan de workshop namen 15 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniël Tijink (ECP) en Hannah Boute (ECP).

De doelstelling is tweeledig:

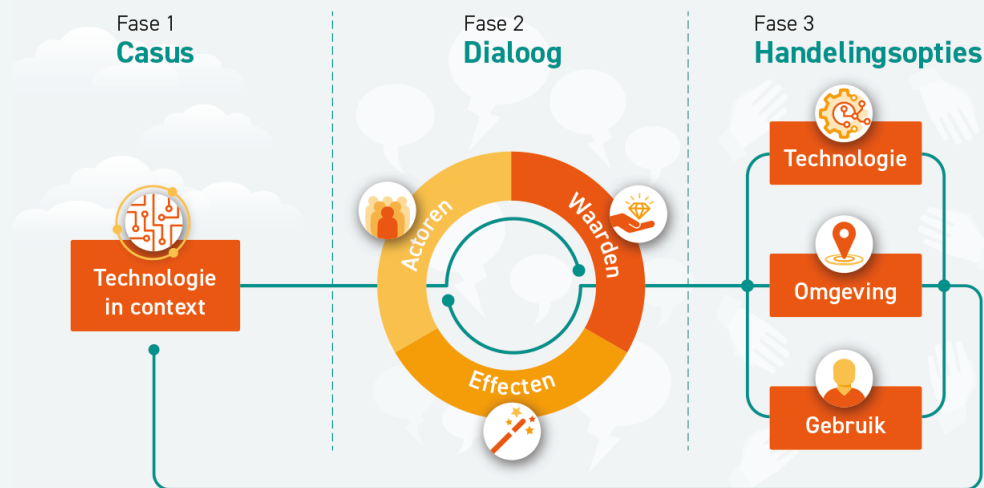
- ▷ Leren tijdens de workshop
- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- ▷ Weerslag van de workshop



Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- ▷ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- ▷ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- ▷ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

Technologie en context

Uitleg over de inzet van digitale identiteit voor leeftijdsverificatie bij (online) alcoholverkoop.

Tijdens deze sessie is gekeken naar de mogelijke inzet van digitale identiteit voor leeftijdsverificatie bij (online) alcohol verkoop door Gall&Gall met de identiteitswallet van Yivi (SIDN).

Gall&Gall loopt voorop in haar branche, ook met betrekking tot verantwoord genieten. Dat betekent dat Gall&Gall een stap verdergaat dan de huidige wet- en regelgeving om alcoholverkoop aan minderjarigen te voorkomen en beperken.

Gall&Gall biedt haar klanten *omni-channel convenience*. Dit betekent dat klanten via verschillende kanalen kunnen bestellen, te weten via:

- de website (nu pop-up bij check-out die vraagt om bevestiging van meederjarigheid door bezoeker)
- de app (nu pop-up vóór toegang tot de app die vraagt om bevestiging van meederjarigheid door bezoeker)
- thuisbezorgservice (nu leeftijdscontrole door bezorger, klant wordt bij online bestelling hierop geattendeerd)
- winkel & pick-up in store (leeftijdscontrole door medewerker)

Via al deze kanalen wordt al leeftijdscontrole ingezet. Tijdens de sessie is verkend wat de effecten kunnen zijn bij de inzet van digitale identiteit voor leeftijdscontrole.



Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van digitale identiteit voor leeftijdsverificatie bij (online) alcoholverkoop. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Consumenten/klanten (18- en 18+)
- Medewerkers (kassa en winkel)
- Bezorgers (ook flitsbezorgers)
- Winkel of concern
- Walletleveranciers
- Uitgever identiteit (RVIG, BZK – e-ID)
- VWS (beleid)
- Afhaalpunten
- Databasebeheerders
- Telefoonleveranciers waar walletapp op kan draaien (Apple, Samsung etc.)
- Nederlandse Voedsel en Waren autoriteit
- Justitie, OM, handhaving (gemeenten)
- Autoriteit Persoonsgegevens
- 'Handlangers' van minderjarigen die drank willen kopen
- Koninklijke Horeca Nederland

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.



Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van digitale identiteit voor leeftijdsverificatie bij (online) alcoholverkoop heeft.

Positieve effecten

- Het checken van de leeftijd gaat makkelijker
- Het checken van leeftijd is betrouwbaarder
- We kunnen toe naar één beleid voor alle spelers
- Er komt een gelijk speelveld voor de verschillende drankaanbieders
- Je hoeft geen rijbewijs of paspoort meer bij je te hebben
- Het helpt om het gebruik van wallets te accepteren
- Het wordt moeilijker voor mensen onder de 18 om aan alcohol te komen
- Extra handeling geeft ook aan dat je niet zomaar iets koopt, maar dat het alcohol is
- Het is beter voor je privacy
- Het is objectiever (zit dan in proces ingebakken, waardoor kassamedewerker confrontatie niet hoeft aan te gaan)
- Er komt minder agressie in de winkel
- Het leidt tot minder alcoholgebruik
- Mogelijk kunnen mensen die dat zelf willen ook een verbod om alcohol te kopen in een e-ID laten zetten (AA?)

Negatieve effecten

- Hoe strenger hoe interessanter het wordt om te 'smokkelen', op illegale wijze alcohol te krijgen
- Mensen die geen wallet willen worden uitgesloten
- Mensen die niet met een wallet om kunnen gaan worden uitgesloten
- Meer handelingen, meer gedoe
- Het kost allemaal geld, wie gaat dat betalen?
- De vrijheid neemt af, mag je nog wel fouten maken?
- Het geeft schijnzekerheid, je denkt goed geregeld, maar mensen komen er toch wel onderuit
- Mensen van 40+ willen geen leeftijdscontrole
- Als het systeem down gaat, ligt alles plat
- Het is misschien (toch) fraudegevoelig
- Te veel verschillende systemen, wallets, QR codes
- Mensen gaan meer andere drugs gebruiken
- Overbevraging: nu is het leeftijdsverificatie bij drank, straks ook bij allerlei andere zaken



Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
Privacy	Gelijkheid
Effectiviteit	Autonomie
Gemak	Objectiviteit
Betrouwbaarheid	Rechtvaardigheid
Inclusiviteit	Uniformiteit
Gezondheid	Subsidiariteit
Proportionaliteit	

De vetgedrukte waarden waren volgens de deelnemers het belangrijkste in deze casus en zijn meegenomen in de handelingsopties.



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

Gemak

- Eén QR voor alle controles (bijvoorbeeld 18+; identificatie van de aannemer; handtekening; AA credential etc.). Makkelijk voor klant, aanbieder en bezorger.

Gezondheid

- Automatische controle/rapportage grootgebruikers om mensen niet te veel te laten drinken of om alcohol mules/catvangers/smokkelaars te ontmaskeren. (relateert ook aan waarde gelijkheid. Botst heel hard met waarde autonomie)
- AA Credential vrijwillig opnemen en wordt in één keer met leeftijdscontrole gescand waarna de transactie niet doorgaat zonder opgave van reden. Werkt ook bij bijvoorbeeld gokverslaving.
- Gezondheidswaarschuwing of quiz (wat weet je van de effecten van alcohol) in de app. Moet je verplicht uitvoeren voordat je je 18+ credential kan presenteren.

Gelijkheid

- Zero Knowledge Proof Control loop: Alle Gall&Galls en bezorgdiensten kunnen automatisch gecontroleerd worden op het uitvoeren van de leeftijdscheck zonder klantinformatie op te slaan. Dit kan ook sector-breed uitgerold worden over alle slijterijen.
- Verplicht gebruik van leeftijdscontrole middels wallet voor alle aankopen (botst met waarde autonomie)



- Uniforme QR voor leeftijdscontrole voor alle apps voorkomt een veelvoud van integraties voor verifiëren.

Autonomie

- Trusted Verifier register: om te voorkomen dat overal je leeftijd gecontroleerd wordt kan in een register worden vastgelegd welke instanties welke controles mogen uitvoeren. Wallet controleert voor presenteren credential of de verifier (met het juiste doel) in het register staat. (relateert ook aan waarden proportionaliteit en gelijkheid)
- Trajectcontrole op overidentificatie/overvraging: wanneer een verifier deze controle eist, kan je als holder deze soms niet weigeren, want je wil die transactie immers uitvoeren. Bijvoorbeeld bij entree café/club/festival/camping/etc. Deze controle kan disproportioneel zijn. Met het delen van het 18+ credential verzamel je automatisch bewijs van overidentificatie/-vraging wat je direct met de Autoriteit Persoonsgegevens kan delen (relateert ook aan waarde proportionaliteit).

Betrouwbaarheid

Verify the App: Ook uitgewerkt binnen Partnership for Cyber Security Innovation - het presenteren van credentials wordt ook een (dynamisch) credential van de app gepresenteerd dat gecontroleerd kan worden om zeker te zijn dat de Wallet integer is en voldoet aan de richtlijnen. Geen fake QR codes meer (zoals ten tijde van de coronapandemie).



Omgeving:

Gemak

- Uniforme identiteitsuitlezer die kan corresponderen met alle wallets (relateert ook aan waarde gelijkheid)
- Erkenning en zichtbaarheid van digitale identiteitswallet als erkend wettelijk legitimatiemiddel (relateert ook aan waarde gelijkheid)
- Mogelijkheid en keuze voor holder (wel/niet) tot koppeling van identiteitswallet aan browser zodat verificatie automatisch – na toestemming holder- wordt uitgevoerd en holder niet steeds opnieuw hoeft te verifiëren. Dit kan ook worden ingezet om te voorkomen dat reclames voor 18+ producten zoals alcohol worden getoond aan minderjarigen (relateert ook aan waarden autonomie en gezondheid)

Gezondheid

- Controle op consument opnemen in wet- en regelgeving (dus niet alleen ondernemer controleren op eis legitimatie vragen, relateert ook aan waarde gelijkheid)
- Eisen stellen aan de verpakking en zichtbaarheid van alcoholverpakkingen (minder aantrekkelijk maken zoals bij sigaretten)

Gelijkheid

- 100% identiteitseis d.w.z. voor iedereen (relateert ook aan waarde gelijkheid en botst met waarde proportionaliteit)
- Grijs gebied in wet- en regelgeving wegpoetsen ten behoeve van duidelijkheid en eenduidigheid (ter opheldering van situaties zoals alcoholverkoop aan ouders die hun kinderen bij zich hebben; is nu onduidelijk voor consument en voor sommige winkeliers, levert ook discussie op)

Autonomie

- Analoge opties moeten mogelijk blijven; vrije keuze identiteitsmiddel (relateert ook aan waarde gelijkheid)
- Recht op vergeten worden/ verjaring bij overtredingen door consument die minderjarig is en toch alcohol probeer te kopen (bij controle op consument – zie onder waarde gezondheid)
- Data m.b.t. identificatiepunten en aankopen nooit opslaan



Mens:

Gemak

- Campagne/uitleg over hoe het werkt (verificatie met digitale identiteit)
- Instructiefilmpjes hoe het werkt (verificatie met digitale identiteit)
- Bij online drank bestellen, eenmalig bewijzen dat je 18+ bent, zodat je niet elke keer de horde hoeft te nemen
- In de winkel 'digicoach' om mensen te helpen. Misschien ook online

Gezondheid

- Campagne waarin duidelijk gemaakt wordt waarom die leeftijdsverificatie belangrijk is, wat alcohol op jonge leeftijd doet met gezondheid
- Als je probeert onder 18 toch drank te bestellen en je wordt gepakt, een verplichte (maar leuke) cursus over drankgebruik onder jongeren
- In plaats van leeftijdsverificatie naar een drinkbewijs. Ook andere mensen in de samenleving kunnen zichzelf aanmelden om geen alcohol te kunnen kopen (AA), het kan een straf worden na rijden met alcohol op (geen drank kopen), misschien andere groepen: gehandicapten, die met 18 plus niet volwassen zijn.

Gelijkheid

- Zorg dat het overal, in alle winkels etc. op een gelijke wijze wordt uitgerold, zodat het echt duidelijk is voor elke klant/medewerkers
- Ook buitenlandse toeristen hebben recht om alcohol te kopen, maar hebben zij wel een wallet?
- Zorg dat alle medewerkers goed worden geschoold, gecontroleerd op een manier die in de verschillende bedrijven gelijk is (van marktleider Gall & Gall tot flitsbezorgers)

Autonomie

- Leg uit waar je akkoord op geeft. Wat gebeurt er dan wel-niet met gegevens
- Houd twee sporenbeleid in stand. Als je geen wallet hebt of wilt, dan moet het mogelijk zijn drank te kopen
- Leg uit dat gegevens niet worden opgeslagen, het gaat om een anonieme transactie. Niemand zou moeten kunnen zien hoe vaak je drank kocht (relateert ook aan waarde privacy)





Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het veel nieuwe inzichten oplevert en dat er in korte tijd veel wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De combinatie van een duidelijke casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor duidelijke uitkomsten in een korte tijd was dus een succes.

Enkele reflecties van deelnemers:

“Belangrijk om vanuit mensbeeld goed te kijken waar je ingrijpt op de autonomie”

“De scope van de toepassing en het risico op *function creep* is heel belangrijk om bewust van te zijn in deze casus”

“Goede spiegeling, we zijn geneigd ons op de technologie te focussen, fijn om in een brede groep te reflecteren op mogelijke inzet van digitale identiteit”

“Fijn om al in dit stadium te kunnen meedenken”

“De sessie maakte duidelijk hoe complex het is om deze technologie te implementeren in de praktijk”



De deelnemers

1. **Peter Eikelboom** Senior business developer – digitale identiteitswallet Yivi (SIDN)
2. **Henk Marsman** betrokken burger
3. **Robert van Glabbeek** Director Digital Business (PostNL)
4. **Roel Vaessen** functie (Logius)
5. **Anneke van Wetten** Directeur Marketing (Gall&Gall)
6. **Annemijn Hofdijk** Manager online (Gall&Gall)
7. **Maarten Ligthart** Manager store support (Gall&Gall)
8. **Eline Koekenberg** Manager service supply chain (Gall&Gall)
9. **Jeroen Freriks** Beleidsmedewerker (ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport)
10. **Alexander van den Wall Bake** Business consultant (TNO)/ Community manager SSI (DBC)
11. **Dorijn Boogaard** betrokken jongere
12. **Susanne van Paridon** Manager Public Affairs & stakeholdermanagent (Gall & Gall)
13. **Berend Catak** betrokken consument
14. **Jacob Boersma** identiteits- en blockchain expert (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties)
15. **Ugur Albayrak** Projectmanager Realisatie EDI (wallet) componenten (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties)

Moderatoren:

Daniël Tijink (ECP), Hannah Boute (ECP)

Submoderator: Alexander van den Wall Bake (TNO/DBC)





Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Leeftijdsverificatie met
digitale identiteit bij
(online) alcoholverkoop

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,
waaronder dit verslag, vindt u op

www.begeleidingsethiek.nl