

RAPPORT

Legal Design 2021

Dossier 5.5

INTRODUCTIE

Eén van de taken van het Kenniscentrum is **juridische informatie rond dataverwerking en artificiële intelligentie te vertalen naar handzame informatie** waarmee burgers, ondernemingen, middenveld en overheid aan de slag kunnen.

Daarbij is het noodzakelijk om juridische principes te benaderen vanuit **het oogpunt van eindgebruikers** of belanghebbenden: degenen voor wie deze juridische principes gevolgen hebben of gekend moeten zijn.

Juridische informatie is vaak ondoorzichtig en moeilijk te begrijpen voor niet-juristen. De informatie is met andere woorden niet aangepast aan de noden van eindgebruikers. Meer nog, heel wat juristen beklagen zich over de **ontoegankelijkheid van juridische informatie**, zoals wetteksten. Dit terwijl diezelfde juristen ook kop van jut zijn en dat hen verweten wordt dat hun taalgebruik doorspekt is met jargon, archaisch is en hun teksten enkel gelezen en begrepen kunnen worden door andere juristen.

In antwoord hierop ontstond '**legal design thinking**' of '**legal design**', dat zich als doel stelt om ook in de juridische wereld de eindgebruiker centraal te stellen. Dit gebeurt door '**user centered design thinking**' toe te passen op juridische 'producten' en ze zo aan te passen aan de noden van de eindgebruikers.

De aandacht voor legal design groeit al jaren op internationaal vlak. Over het algemeen is iedereen het eens over het belang ervan. De **toepassing in de praktijk** verloopt echter niet vlekkeloos en heeft duidelijk veel tijd nodig.

Vanuit het Kenniscentrum is er een vanzelfsprekende link met legal design. We werken per definitie **multidisciplinair**, met onder meer sociale wetenschappers, juristen, designers en communicatiespecialisten. We passen van nature een aantal legal design principes toe op onze communicatie, deliverables en opleidingen.

Vanuit de nood om onze juridische producten nog beter aan te passen aan de noden van onze gebruikers, besloten wij om ons verder te verdiepen in legal design. Daarbij leek het ons ook belangrijk om deze kans ook aan te grijpen om de filosofie van **legal design (verder) te promoten** in Vlaanderen én om Vlaamse juristen en onze stakeholders de kans te geven om zich de basisprincipes van legal design eigen te maken.

Op 23 november 2021 organiseerden we om die reden vanuit het Kenniscentrum **onze eerste 'legal design workshop'**. Op deze workshop werkten we aan vijf use cases die aansluiten bij de domeinen waarbinnen het Kenniscentrum actief is en die we samenstelden op basis van bijeenkomsten met onze stakeholders. Zo werkten we niet alleen aan de promotie en kennis van legal design bij onszelf en onze stakeholders, maar zochten we ook naar toepassingen van legal design die een onmiddellijk nut kunnen hebben voor ons en onze stakeholders.

In dit rapport vind je meer informatie over **het belang en nut van legal design**, over **hoe we onze legal design workshop opzetten** en **wat we daarmee bereikten**.

INHOUDSOPGAVE

1. Introductie	2
2. Waarom legal design?	3
3. Workshop: organisatie	4
4. Workshop: opzet	5
5. Workshop: resultaten	6
6. Reflectie	7
7. Conclusie	8
8. Bibliografie	8
9. Bijlage: use cases & prototypes	9

Kenniscentrum Data & Maatschappij

Brahim Bénichou (CiTiP-KU Leuven)

Ellen Wauters (CiTiP-KU Leuven)

Jonne van Belle (SMIT-VUB)

Koen Vranckaert (CiTiP-KU Leuven)

Rob Heyman (SMIT-VUB)

WAAROM LEGAL DESIGN?

Gebruikers, zowel in de privé als in de professionele sfeer, worden vaak geconfronteerd met **juridische documenten** die ontzettend **lang** zijn en **complexe bewoordingen** bevatten. De complexiteit en het technische karakter van de gebruikte taal worden beschouwd als de belangrijkste redenen waarom gebruikers de beschikbare informatie **niet lezen en begrijpen** [1]. Bij websites is er vaak een discrepantie tussen het ontwerp ervan en de opmaak van de privacyverklaringen of algemene voorwaarden: terwijl de websites vaak gemakkelijk te gebruiken en visueel aantrekkelijk zijn, staan de verklaringen en voorwaarden bol van juridisch jargon en zijn ze (soms opzettelijk) op een **niet-aantrekkelijke** manier ontworpen [2].

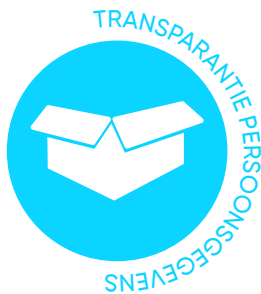
Legal design kan individuen helpen om de complexe juridische documenten te laten lezen en begrijpen, onder andere door het document **van begin tot eind met de gebruiker in gedachten te ontwerpen** bijvoorbeeld met hulp van visualisatietechnieken [3]. Deze technieken worden in verschillende domeinen gebruikt en zijn bedoeld om complexiteit te helpen verminderen en informatie snel over te dragen aan bepaalde gebruikers. Zo stellen voedsel-etiquetten mensen bijvoorbeeld in staat om een product diagonaal te lezen op voedingsinformatie die zij relevant achten. Leeftijds- en inhoudsetiquetten op dvd's en videospellen kunnen ouders dan weer helpen bij het nemen van een geïnformeerde beslissing of een film of videospel al dan niet geschikt is voor hun kinderen. Omdat mensen slechts **zes of zeven items** op hetzelfde moment kunnen onthouden kan visualisatie dus ook dienen als een hulpmiddel om een te veel aan informatie te voorkomen [4].

Legal design heeft net zoals gangbare juridische teksten echter ook beperkingen. Zo kan de gebruiker in **verwarring** raken als de tekst van het contract niet overeenkomt met de visuele weergave. Bovendien kan legal design **extra kosten** met zich mee brengen voor bedrijven, omdat geen one size-fits all benadering kan worden toegepast en niet elke organisatie designers in huis heeft [5].

Legal design kan helpen om:

- **Probleemoplossingen te verbeteren:** het helpt om meer vooruit te denken en creatiever te zijn in het genereren van oplossingen voor problemen
- **Klantgerichte diensten te creëren:** door de klant centraal te stellen, en ze op betere manieren voor zich winnen, hen betere diensten leveren die zijn toegesneden op hun expliciete (en verborgen) behoeften
- **Beter te communiceren:** door informatie – in het bijzonder complexe juridische informatie – op een duidelijkere, overtuigendere en bruikbaarere manier over te brengen.
- **Een rijker juridisch beroep te bouwen door nieuwe producten en diensten te creëren:** door te herbekijken hoe cliënten, advocaten en het grote publiek op nieuwe manieren kunnen worden bediend en door ideeën om te zetten in levensvatbare producten en bedrijven komen er nieuwe professionele paden en mogelijkheden voor advocaten en andere profielen [6].
- **Betere juridische organisaties en werkomstandigheden bewerkstelligen:** Legal design stimuleert het ontwikkelen van nieuwe manieren van samenwerking, het verbeteren van processen en besluitvorming, en het opbouwen van sterkere gemeenschappen binnen de juridische departementen.

Het introduceren van 'design thinking' in het juridische denken vereist wel een andere **ingesteldheid van juristen**. Op dit moment gebruiken advocaten de zogenaamde 'beproefde taal' in veelgebruikte clausules. Het wordt zo genoemd omdat het verondersteld wordt een duidelijk vastgestelde en vaststaande betekenis te hebben [7]. Dit resulteert in documenten die zijn geschreven in een stijl die (1) langdradig, (2) onduidelijk, (3) hoogdravend en (4) saai is [8]. Bovendien wordt de indruk gewekt dat deze documenten zijn geschreven door advocaten voor advocaten en niet voor de daadwerkelijke gebruikers [9]. Als we legal design willen toepassen op juridische documenten, zullen **ontwerpers en juristen moeten samenwerken**.



WORKSHOP: ORGANISATIE

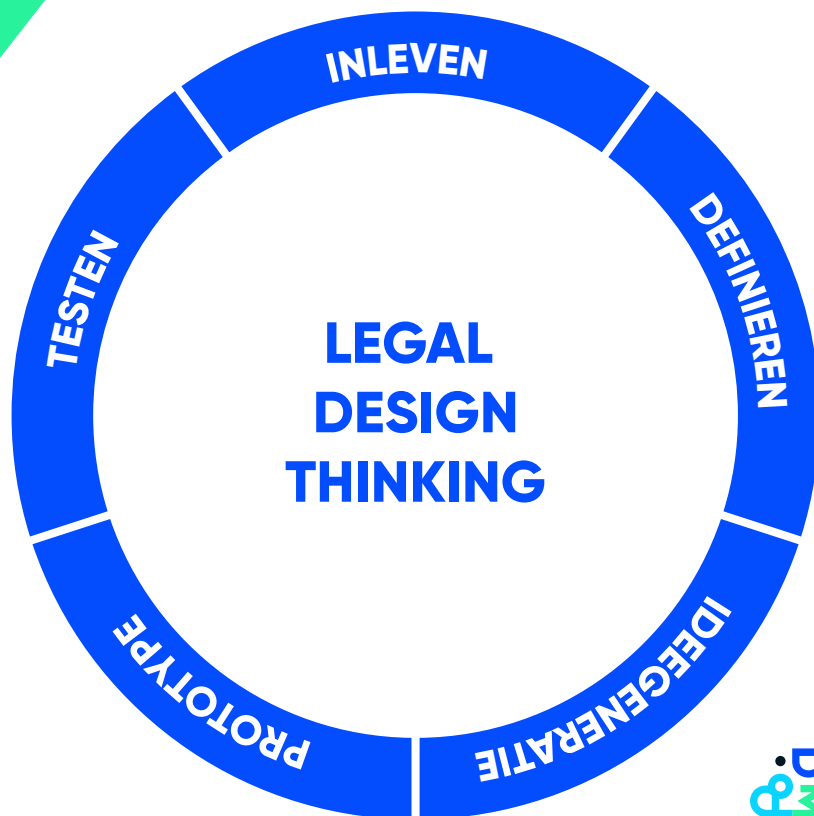
Als eerste stap, organiseerde het Kenniscentrum op 9 juni 2021 een [brainstorm met een een legal design klankbordgroep](#) voor deze workshop. Bij deze brainstorm hebben wij gevraagd naar hun bekendheid met legal design en een oefening gedaan om een beeld te schetsen van wat er mogelijk zou kunnen zijn. We leerden dat legal design bekend was, maar de toepassing in de praktijk bleef vaak uit. **Routine en de kosten van een lange transitie** maken het moeilijk om legal design praktisch in te zetten.

Met de ideeën van de brainstorm zijn we aan de slag gegaan voor de verdere uitwerking van de use cases waarrond de deelnemers van de workshop zouden gaan werken. Na individuele input van verschillende leden van de klankbordgroep en intern debat, zijn we tot de volgende [vijf use cases](#) gekomen:

1. **Ondersteuning aan leken** die juridische hulp zoeken rond data en/of AI
2. **Transparantie** over het gebruik van **persoonsgegevens** naar consumenten
3. Hulp bij **contracten en clauses** voor AI & datagedreven toepassingen
4. **Data transfers en Schrems II:** toegankelijke informatie voor organisaties
5. **Stresstests** voor bedrijven en overheden bij het gebruik van AI en/of datagedreven toepassingen

Lees meer over de use cases in de bijlage (p.9)

Bij de organisatie van de workshop werden alle leden van het Kenniscentrum bijkomend **getraind in legal design**. Zij volgden allen de cursus [Legal Design Thinking](#) van Lieke Beelen, een specialist in de grafische voorstelling van contracten. Daarna organiseerden we de legal design workshop die hieronder wordt beschreven.



WORKSHOP: OPZET

In de workshop hebben we **alle stappen van het legal design proces** doorlopen, van het inleven in de doelgroep tot aan het maken en testen van een prototype. Een volledig legal design proces neemt normaal gezien meerdere maanden en iteraties in beslag, maar in deze workshop hebben de deelnemers kunnen **proeven van de verschillende methoden** in 1 werkdag. Aan de hand van de workshop hebben de participanten een **praktische introductie** gekregen in legal design, en verschillende **oefeningen en denkwijzen** geleerd om ook meteen toe te passen in hun eigen werk. Het doel binnen de workshop was het maken en testen van **een eerste prototype**, wat de basis kan vormen voor een meer uitgebreid legal design traject in het vervolg. We beschrijven hier kort de opzet van de legal design workshop. In [dit draaiboek](#) kan je meer uitgebreid lezen over de precieze werkwijze en tijdsindeling als je zelf aan de slag wil gaan.

Een legal design proces volgt de verschillende fasen van een ontwerptraject, die ook de structuur van de workshop vormden.

1. In de **inlevingsfase** doe je onderzoek naar de doelgroep(en) waarvoor je gaat ontwerpen en leef je je in in hun situatie en problemen, aan de hand van bijvoorbeeld stakeholder maps en empathy maps.
2. Op basis van die inzichten **(her)definieer** je **het probleem** dat je wil oplossen in de definitiefase aan de hand van een duidelijk geformuleerde ontwerp visie.
3. Dan is het tijd om aan de slag te gaan door verschillende en zoveel mogelijk **ideeën** te **genereren** die het probleem zouden kunnen oplossen.
4. Hier kies je de beste uit en die werk je verder uit in een (versimpeld) **prototype**,
5. dat je uiteindelijk kunt gaan **testen** met de doelgroep(en) om te zien of het ook echt een oplossing is voor hun probleem.

Lieke Beelen verzorgde tijdens de workshop de algemene facilitatie en uitleg van de opdrachten. Voor elke use case hadden we daarnaast ook nog een subfacilitator die de werkgroep begeleidde tijdens de opdrachten. De deelnemers van de workshop waren voornamelijk juristen en anderen die binnen de juridische sector werken.

WORKSHOP: RESULTATEN

De **20 deelnemers**, voornamelijk juristen, maakten kennis met legal design en waagden zelf een poging om juridische processen en documenten toegankelijker te maken. Lieke Beelen, een actieve legal designer en de oprichter van [Visual Contracts](#), heeft de workshop begeleid en helder uitgelegd wat legal design is, waar je rekening mee moet houden en hoe je zo'n proces aanpakt.

Om te tonen dat het niet enkel bij theorie blijft, gaf ze verschillende voorbeelden uit de praktijk, zoals een [arbeidscontract voor een schoonmaakbedrijf](#) dat zij en haar collega's recent herontworpen. Lieke wisselde haar algemene uitleg af met praktische opdrachten. Vijf groepjes pasten elk de theorie toe op een eigen use case en zijn tijdens de workshop tot **een eerste prototype** gekomen:

1. [Juri: een website om leken juridisch te ondersteunen](#)
2. [De plug-in privacy assistent voor een interactief privacy beleid](#)
3. [Juriscore: een plug-in tool voor het opmaken van contracten rond AI en data](#)
4. [Een Schrems II bewustzijscampagne](#)
5. [VangrAlls: een interactieve AI HLEG stresstest voor jouw AI-systeem](#)

Lees meer over de prototypes in de bijlage (p.9).

Daarnaast hebben de deelnemers veel bijgeleerd over de stappen van het legal design proces en hoe je die uitvoert. Dit waren een aantal **belangrijke inzichten**:

- Legal design vereist een **mindset shift**. Voor de meeste juristen is het een hele aanpassing om de gebruiksvriendelijkheid van hun werk centraal te zetten!
- Wetten bestaan om een **rechtvaardige maatschappij** te waarborgen. Maar wanneer deze te onduidelijk zijn voor de betrokkenen, missen ze hun doel.
- 'De gebruiker' bestaat niet. Je moet je **inleven in verschillende types gebruikers en stakeholders** om zo bij te leren over het probleem en om mogelijke oplossingen te kunnen bedenken.
- Door anderen jouw prototype te laten doorlopen in een **test** leer je telkens dingen bij die je zelf niet had kunnen ontdekken.
- Er leven veel **negatieve emoties** rond de juridische kanten van data en AI bij gebruikers en organisaties. Legal design heeft de potentie om die om te vormen tot positieve emoties.
- Door een **concrete case** als basis te nemen, is het gemakkelijker om de probleemstelling (wat wil je aanpakken met legal design?) te definiëren en oplossingen te identificeren.
- **Iedereen**, zelfs juristen, **kan tekenen**, dat bewees Lieke met haar snelcursus tekenen voor de deelnemers.



REFLECTIE

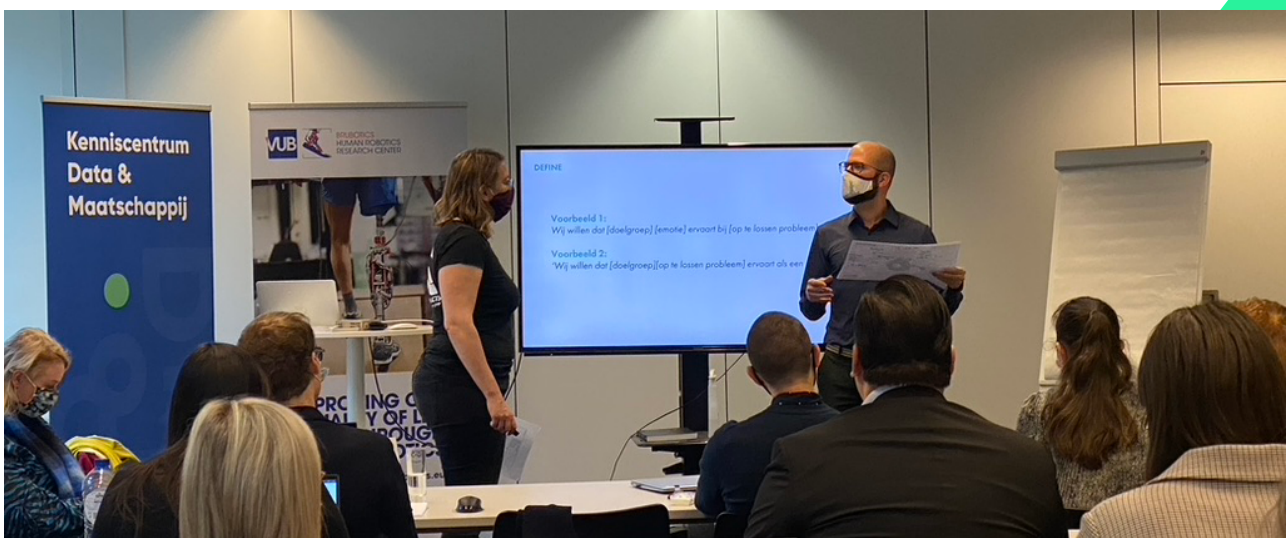
Legal design staat ver van de dagelijkse juridische praktijk. In geval van het laatste is de eerste prioriteit om juridische documenten te maken voor één bepaalde partij (de klant, het bedrijf, ...) en diens belangen. **Bij legal design worden die belangen vergroot naar de verschillende partijen die een document gebruiken.**

Een goed voorbeeld is een privacy statement. Wie veel van dit soort verklaring leest, weet dat ze niet echt afgestemd zijn op een modale gebruiker. Er werd met andere woorden gedaan wat nodig is om de verantwoordelijke voor verwerking in regel te stellen met de AvG. Indien dit document vergezeld wordt door iconen of een samenvatting, die het overbrengen van informatie vereenvoudigen, dan werd er rekening gehouden met de belangen van meerdere partijen.

Juridisch jargon is een noodzakelijk kwaad, maar geen reden om niet aan legal design te doen. Het is onmogelijk om juridische termen te vervangen door toegankelijke taal omdat teksten dan langer en ambigu worden. Dit lijkt een reden te zijn om niet aan de slag te gaan met legal design. De vraag is eerder, **waar is juridisch jargon onontbeerlijk en waar is het een onnodig bijproduct**. Deelnemers gaven aan vaak te moeten werken met standaardformuleringen en knipsels van andere documenten om tijd te winnen. In dit geval is jargon een bijproduct door tijdsdruk en zou dit eigenlijk vermeden moeten worden.

Is legal design moeilijk? Ja en neen, dat hangt af van hoe ambitieus je legal design definieert. Het basisidee van design thinking kan iedereen toepassen met een beetje ondersteuning zoals bij onze workshop. Bijvoorbeeld: Lieke heeft ons in minder dan een uur tijd geleerd om onze ideeën te visualiseren met een visuele taal die iedereen kan schrijven en lezen. Maar designer wordt je niet na onze cursus, dat is een aparte opleiding. Je kan dus **denken vanuit de gebruiker** en **je basisidee visualiseren en uitwerken in tools** waarmee je zelf kan werken (powerpoint, canva, ...) Maar je kan geen prototype maken dat een designprijs wint. Dit laatste is niet erg, niet-juristen meenemen in een toegankelijke taal of met een eenvoudig diagram is **beter dan helemaal niets** te doen. Als je legal design op deze minimale manier benaderd, dan wordt duidelijk dat het best **haalbaar** is binnen huidige praktijken.

Is legal design wenselijk? Als je de rechten in onze maatschappij toegankelijk wil maken voor iedereen, dan is het **niet alleen wenselijk, maar een must**. Er zijn ook 'legal design light' varianten waar bedrijven zoals Google en Facebook enkel legal design toepassen waar het hen uitkomt. Zo hebben deze bedrijven werk gemaakt van transparantie op maat van verschillende gebruikers, maar ze zijn **selectief** in hun transparantie om hun verdienmodel te beschermen. Dit toont aan dat een maatschappij die rechten voor burgers inclusief wil maken niet kan rekenen op initiatieven van de markt alleen; **bepaalde rechten moeten door de overheid of belangenorganisaties transparant en bruikbaar gemaakt worden.**



CONCLUSIE

Legal design is ons inziens even belangrijk voor de **toegang tot het recht** van de gemiddelde burger of onderneming, als de ontwikkeling van Windows was om informatica toegankelijk te maken voor het grote publiek.

Dit geldt des te meer in de werkdomeinen van het Kenniscentrum Data & Maatschappij, waarin de betrokkenen vaak zowel **moeite hebben om de toegepaste technologie te begrijpen, als om de juridische context te begrijpen.**

Er is een **grote vraag naar de toepassing van legal design**, zowel vanuit de juridische wereld als vanwege niet-juristen. Dit bleek onder meer uit de talrijke en actieve deelname door onze stakeholders aan de klankbordgroepen ter voorbereiding van de Legal Design Workshop en uit de grote interesse om eraan deel te nemen, veel groter dan het beschikbaar aantal plaatsen.

In de praktijk lijkt legal design echter **nog onvoldoende bekend** bij zowel de gemiddelde Vlaamse jurist als bij de gebruikers en botst het op de huidige cultuur. Het gebrek aan ruime toepassing en bestaande good practices waarnaar teruggegrepen kan worden, maken daarbij ook dat legal design vooralsnog als **exotisch** ervaren wordt, moeilijk toepasbaar is voor de gemiddelde jurist en bij toepassing tot een verhoging van de kosten leidt.

Vanuit dit oogpunt heeft het Kenniscentrum dan ook ongetwijfeld een steentje bijgedragen aan de **verdere ontwikkeling en opname van legal design in Vlaanderen**, zowel in het juridisch landschap als bij onze stakeholders. Om dit effect te maximaliseren zullen wij de aangeleerde principes dan ook niet alleen zelf in de praktijk toepassen, maar zullen wij ook **toolkits** publiceren waarmee eenieder aan de slag kan gaan en op regelmatige basis **legal design workshops** aanbieden.

Wat ons betreft was de legal design workshop van 2021 dan ook **een groot succes.**

BIBLIOGRAFIE

[1] Europe Economics (2011), "Digital Content Services for Consumers: Assessment of Problems Experienced by Consumers (Lot 1) Report 4: Final Report".

[2] Helberger, N. (2013) "Form matters: informing consumers effectively", Study commissioned by BEUC, the European Consumer Organisation; Kim, N. (2013), "The Duty to Draft Reasonably and Online Contracts" in DiMatteo, L. et al. (eds.) Commercial Contract Law: A Transatlantic Perspective, Cambridge University Press, New York, pp. 181-200.

[3] Kim, N. (2013), "The Duty to Draft Reasonably and Online Contracts" in DiMatteo, L. et al. (eds.) Commercial Contract Law: A Transatlantic Perspective, Cambridge University Press, New York, pp. 181-200.

[4] G. A. Miller (1956), The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on our Capacity for Processing Information, Psychological Review, 63, 81-97.

[5] H. Haapio (2014), "Bringing design thinking to contract design: Visual tools for better contracting – Part I", IACCM Thought Leadership Webinar.

[6] M. Hagan, Law by design, <https://lawbydesign.co>.

[7] S. Passera, H. Haapio & T. Barton (2013), Innovating Contract Practices: Merging Contract Design with Information Design, in BARTON, Proceedings of the IACCM Academic Forum on Contract and Commercial Management 2013, 8th October '11, Phoenix, USA.

[8] D. Mellinkoff (1963), The Language of the Law, Little Brown & Co, Boston.

[9] H. Haapio (2014), Bringing design thinking to contract design: Visual tools for better contracting – Part I, IACCM Thought Leadership Webinar.

[10] M. Hagan, Law by design, <https://lawbydesign.co>.

USE CASE 1



Ondersteuning aan leken die juridische hulp zoeken rond data en/of AI



Hoofdvraag:

Hoe personen juridisch hun weg laten vinden bij vragen rond data en/of AI?

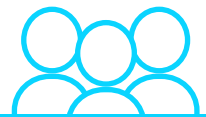
CONTEXT

Natuurlijke personen worden dagelijks geconfronteerd met AI-ondersteunde systemen die hun **persoonsgegevens** verwerken. Deze toepassingen hebben gevolgen voor de rechten en vrijheden van betrokken personen, maar het is vaak **niet duidelijk** of hun gegevens verwerkt worden door AI-ondersteunde systemen en wat **de gevolgen** daarvan kunnen zijn, welke **basisrechten** ze hebben, waar ze **informatie** kunnen vinden over hun rechten en **bij wie** ze daarvoor terecht kunnen.

Wat alles nog moeilijker maakt: de beschikbare informatie is vaak **niet aangepast aan niet-juridisch geschoolde personen** en in deze situaties is betalend juridisch advies ook geen optie. Ook **organisaties die burgers bijstaan** op sociaal-juridisch vlak botsen op deze uitdaging. Deze organisaties beschikken in veel gevallen niet over de middelen of tijd om zich in bijvoorbeeld AI-regulering en gegevensbescherming in te werken.

DOEL

Het doel van deze use case is dan ook om een manier te vinden om **burgers de weg te wijzen** bij de identificatie en uitoefening van hun rechten wanneer gebruik wordt gemaakt van datagedreven en/of AI-ondersteunde systemen, die al dan niet gebruik maken van hun persoonsgegevens.



DOELGROEP

- **Natuurlijke personen en rechtzoekenden** wiens gegevens verwerkt worden door datagedreven en/of AI-ondersteunde toepassingen.
- **Sociale en middenveldorganisaties** die deze gebruikers bijstaan bij het bepalen en ondersteunen van hun rechten.

De **meerwaarde** van deze use case voor natuurlijke personen zit in een **verbeterde toegang tot het recht**, liefst zonder kosten of vereiste voorkennis. De voorgestelde oplossing zou op een **gebruiksvriendelijke** wijze moeten informeren, de weg wijzen in het juridisch kluwen rond AI en data en helpen in het effectief afdwingen van hun rechten. Voor ondersteunende organisaties kan een dergelijke oplossing helpen om op een **betrouwbare en kostenefficiënte wijze** hun klanten de weg te kunnen wijzen binnen deze materie.

PROTOTYPE 1



Juri: een website om leken juridisch te ondersteunen

In deze use case zochten we naar een manier om **leken te ondersteunen** met informatie die van pas komt bij mogelijke **juridische problemen bij digitale systemen**. Dit bleek geen gemakkelijke opgave te zijn. Uit de getuigenis van Merijn (stafmedewerker digitaal & duurzaamheid) leerden we dat coaches van Avansa al inspanningen hebben geleverd om mensen te overtuigen dat het zin heeft om hun rechten te kennen. Mensen met problemen in digitale dienstverlening voelen zich vaak **alsof ze geen keuze hebben** en dus moeten aanvaarden welke juridische regels een platform hen opdringt.

Mensen die niet geloven dat wetgeving kan helpen om hun probleem op te lossen gaan niet snel op zoek naar manieren om geholpen te worden, dus we hadden nood aan een doelgroep die oplossingen aan leken kan aanreiken, zoals **coaches en trainers**:
"Wij willen dat coaches zoals Merijn zijn leerlingen wetgeving kan laten ervaren als een zelfverdedigingscursus waarin ze zich zelfzekkerder voelen omdat ze weten dat ze voorbereid zijn op een aantal zaken."

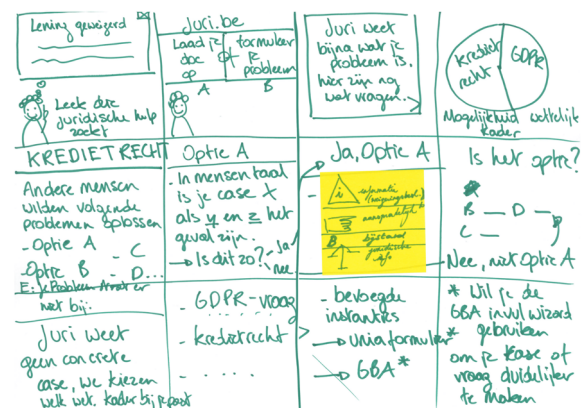
Als oplossing hebben we **Juri** ontworpen. Juri is een website die in eerste instantie probeert om dagelijkse problemen van mensen te verbinden met relevante wetgeving. In een tweede stap geeft de website aan wat de mogelijke verdere stappen zijn. Een coach doorloopt met deelnemers van **een workshop 'Digitale weerbaarheid en geletterdheid'** een voorbeeld van hoe Juri (de Joeri in de volksmond) gebruikt kan worden:

1. Eerst laadt je zelf een document op met je probleem of formuleer je je probleem met gerichte vragen.
2. Juri geeft mogelijk relevante wetgeving aan en geeft zelf voorbeelden van problemen waar consumentenwetgeving zelf oplossingen voor voorziet. In het beste geval staat het probleem er tussen en worden mensen meteen geholpen.

3. Relevant of niet, Juri zal je altijd doorverwijzen naar de bevoegde instanties en je op weg helpen om deze instanties via de juiste kanalen en bewoordingen te benaderen.

Om leken ervan te overtuigen dat kennis van de wet wel degelijk nuttig kan zijn om problemen te verhelpen, is een **mentaliteitswijziging** nodig. Deze kan er alleen maar komen via voorbeelden en door uit ondervinding te leren. Hoe we specifiek juridisch jargon kunnen linken aan mensentaal blijft een andere grote uitdaging. Hier kan het gebruik van documenten en natuurlijke taalverwerking (NLP) mogelijk helpen om de match tussen juridisch jargon en gebruikersproblemen beter te maken. Dit brengt wel GDPR-vragen met zich mee die we nog verder moeten bekijken.

Het JURi prototype werkt al goed als een metafoer om een publiek te bereiken dat eigenlijk niet gelooft in juridische zelfbeschikking of zelfverdediging. Er zijn meer gidsen nodig om te tonen dat mensen niet zo weerloos zijn als ze denken, maar wetgeving blijft door het jargon een uitdaging om gebruikt te worden. Om het idee direct in een project om te zetten is het wat vroeg en zouden we best met leken aan de slag gaan om te zien of dit is wat ze willen.



USE CASE 2



Transparantie over gebruik van persoonsgegevens naar consumenten



Hoofdvraag:

Hoe als organisatie transparant zijn ten aanzien van consumenten over de verwerking van hun persoonsgegevens?



CONTEXT

Organisaties die persoonsgegevens verwerken van consumenten moeten volgens de **AVG** en het consumentenrecht deze personen daarover **informer**. Dit moet gebeuren op een zo **volledig** mogelijke, maar ook op een **leesbare, toegankelijke, duidelijke** én aan het publiek aangepaste manier. Veel organisaties worstelen hiermee en in de praktijk gebeurt de vereiste informatieverstrekking op eerder juridisch-technische wijze, door middel van kennisgevingen en policies, die maar in beperkte mate gelezen (kunnen) worden door consumenten.

DOELGROEP

- **Organisaties die persoonsgegevens van consumenten verwerken** en verplicht zijn om hen daarover te informeren. Dit kunnen zowel commerciële ondernemingen, verenigingen of overheidsdiensten zijn. De oplossing moet hen toelaten om aan (bepaalde) transparantievereisten te voldoen.
- Deze organisaties moeten transparant zijn ten aanzien van **consumenten** (als ontvangers van de informatie). Alhoewel consumenten dus niet degenen zijn die de oplossing zullen ontplooiën, moet de oplossing wel de noden van de (beoogde) consumenten in aanmerking nemen om een degelijke oplossing te zijn.

De **meerwaarde** waar deze oplossing naar streeft is dat organisaties op **kostenefficiënte, wetsconforme** en vooral **effectieve wijze** voldoen aan de transparantievereisten onder het gegevensbeschermingsrecht. Met als uiteindelijk doel dat consumenten daadwerkelijk geïnformeerd worden over de verwerking van hun persoonsgegevens.

DOEL

Het doel is om een manier te vinden waarop organisaties op een **effectieve** wijze kunnen voldoen aan hun informatieplichten voor de verwerking van persoonsgegevens onder het gegevensbeschermingsrecht en het consumentenrecht.

PROTOTYPE 2



De plug-in privacy assistent voor een interactief privacy beleid

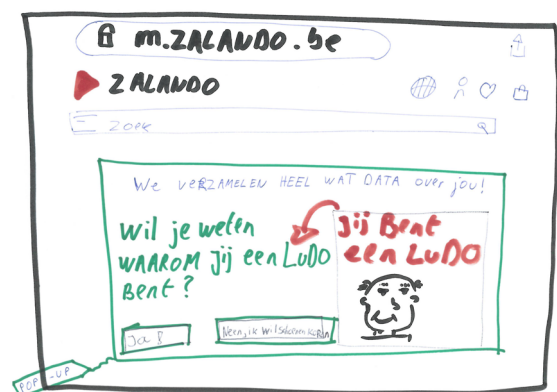
Het doel van deze use case was om organisaties te helpen om **transpanter** te zijn naar hun gebruikers. Zowel ondernemingen als gebruikers struikelen hierover. Ondernemingen zijn vaak voornamelijk transparant omdat het moet, maar ze zijn er liever niet mee bezig en zien er ook niet altijd het nut of de impact van in. Voor gebruikers, als een indirecte doelgroep, vormen de vele 'policies' een irritatie, ze zijn moeilijk leesbaar, ze kunnen er niks mee en het is een extra actie in hun journey op een website, terwijl ze hun privacy wel meer en meer belangrijk vinden.

Tijdens de workshop hebben we ons specifiek gericht op ondernemingen voor wie het verzamelen van persoonlijke data niet het core business model is, maar wel een instrument is voor hun interne werking en marketing (zoals webwinkels). We zoeken een oplossing om de **negatieve emoties** rond het informeren over dataverwerking om te **zetten in positieve emoties**. Onze design visie is daarom als volgt geformuleerd: **"Wij willen dat ondernemingen die data gebruiken voor hun interne werking en marketing zich trots en gerustgesteld voelen over hoe ze actief informeren over hun data strategie & verwerking naar hun gebruikers"**.

Na de brainstormsessie zijn we uitgekomen op het volgende idee: **een plug-in privacy assistent** die op een complete, toegankelijke en leuke manier met gebruikers communiceert over de data strategie & verwerking van de onderneming, met onder andere een visueel en interactieve privacy policy en een virtuele privacy chatbot om specifieke vragen te beantwoorden. Voor bedrijven is de assistent makkelijk in gebruik: ze hoeven enkel hun (tekstuele) privacy policy op te laden en de plug-in op hun website te installeren en de privacy assistent doet de rest.

We hebben een papieren prototype gemaakt van de **visuele en interactieve privacy policy** met de verschillende schermen waar je

doorgaat als je schoenen wil kopen bij de webwinkel. De policy doorloopt de stappen: **provoceren, informeren en accepteren** door in het eerste scherm meteen te laten zien welke data de webwinkel al over jou heeft verzameld door je daarna duidelijk te informeren met behulp van **video's en memes**. In de laatste stap kan je daarna gemakkelijk de policy accepteren of weigeren. Het idee heeft nog wat meer testen en iteraties nodig om zeker te zijn dat het zowel aan de behoefte van ondernemingen als aan die van gebruikers voldoet. Maar als dat zo is dan zou het een goed idee zijn voor een (nieuwe) speler die dit als een service kan ontwikkelen en aanbieden. Een openstaande vraag is dan nog wel in hoeverre deze provocerende en interactieve plug-in op een rechtsgeldige manier te implementeren valt.



USE CASE 3



Hulp bij contracten en clausules voor AI & data-gedreven toepassingen



Hoofdvraag:

Hoe goed contracteren over AI- en datagedreven toepassingen?

CONTEXT

Mede door de recente opkomst en het groeiend gebruik van AI en datagedreven toepassingen, is er een **gebrek aan juridische kennis bij het contracteren** hierover.

Veel ondernemingen doen dezelfde oefening steeds opnieuw met een grote **onnodige kost, veel tijdverlies** en vaak **onvoldoende gestoffeerde of onevenwichtige contracten** tot gevolg.

In start-ups en KMO's is er vaak in het algemeen **geen juridische know-how aanwezig** en evenmin zicht op de juridische risico's en vereisten verbonden aan het afnemen of leveren van dergelijke toepassingen.

DOEL

Om hieraan tegemoet te komen, kan nagedacht worden over een manier om afnemers en leveranciers te informeren over de **juridische aandachtspunten en best practices rond contracteren over AI en datagedreven toepassingen**, zo mogelijk aangevuld met gemakkelijk te gebruiken **standaard(optie)bepalingen**. Deze oplossing en standaardbepalingen moeten ook gebruiksvriendelijk en voldoende inzichtelijk zijn om gebruikt te kunnen worden door niet-juristen.



DOELGROEP

- Organisaties die met AI en/of datagedreven systemen aan de slag gaan als **afnemers**
- **Leveranciers** van AI en/of datagedreven systemen

De beoogde **meerwaarde** is om innovatieve ondernemingen **praktische tools** aan te reiken om de juiste juridische aandachtspunten in aanmerking te nemen in hun contracten en daarbij zicht te hebben op wat als evenwichtig beschouwd kan worden.

PROTOTYPE 3



Juriscore: een plug-in tool voor het opmaken van contracten rond AI en data

Er wordt alsmaar meer gebruik gemaakt van **toepassingen en diensten met een AI-component**. Zowel bij de afnemers als bij de leveranciers is er echter een **gebrek aan kennis** over de **juridische aandachtspunten** die daarbij spelen. Dit maakt dat contracten vaak onvoldoende rekening houden met de verschillende vereisten en risico's bij het gebruik van AI-toepassingen, maar ook dat dezelfde oefening bij gebreke aan 'good practices' steeds opnieuw wordt gedaan. Het doel van deze use case was om een oplossing te zoeken die ondernemingen die AI-diensten leveren of afnemen te helpen bij het **analyseren van de juridische context en zo tot evenwichtige contracten te komen**.

Tijdens de workshop hebben we besloten om de case te bekijken vanuit het perspectief van een **start-up met slechts enkele oprichters en personeelsleden** (geen juristen) in dienst, die kredietwaardigheidsanalyses aanbiedt aan haar klanten, mede op basis van AI-ondersteunende analyse. In het bijzonder richten we ons op **de medewerker die instaat voor de verkoop van het programma** ("sales"). Uit de empathy mapping kwam naar voren dat 'sales' vooral nood heeft aan een gebruiksvriendelijke tool, die ingebed zit in de eigen salesprocessen, die het verkoopproces niet vertraagt en die geen juridische expertise vereisen. Onze design vision was als volgt: **"We willen dat sales zich ondersteund moet voelen door het proces dat de juiste contractuele vereisten vaststelt, zoals een spits in een voetbalteam zich ondersteund voelt door de rest van het team"**.

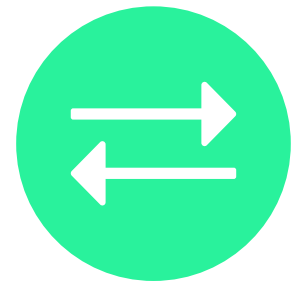
De oplossing zagen we in de vorm van een **plug-in** in Salesforce, een veelgebruikt programma binnen sales, onder de naam **'Juriscore'**. Hier maakten we een papieren prototype van, dat de verschillende schermen en stappen in het proces simuleerde:

1. Wanneer sales een nieuwe klant aanmaakt in het programma, verschijnt een 'Juriscorevenster'
2. Hierin verschijnen een aantal praktische vragen (scherm per scherm) die nodig zijn om de juridische vereisten te bepalen. Deze vragen kunnen bijv. gaan over de aard van de te verlenen dienst, de kwaliteit van de data, de vraag of de cliënt toestemming verleent om de data te gebruiken voor de eigen verbetering van het algoritme, enz.
3. De vragen worden kort en feitelijk geformuleerd. Indien sales bijkomende informatie nodig heeft, kan op bepaalde woorden of op het vraagteken naast de vraag geklikt worden, waarna meer uitleg verschijnt.
4. Na het invullen van de vragenlijst, verschijnt een overzichtspagina met de volgende informatie:
 - Overzicht van de geleverde dienst en noden
 - Overzicht van de aandachtspunten, met daarbij kleurcodes die de aanvaardbaarheid of het risico weergeven. Bij rode kleurcodes (hoog risico) wordt aangegeven welke acties ondernomen moeten worden om het risico te verminderen.
 - Voorstel van specifieke contractclausules op basis van ingevoerde informatie.
 - Onderaan de pagina een knop 'bevestigen', in welk geval het ontwerpcontract gegenereerd wordt, of 'aanpassen'.

Ondanks nog veel losse eindjes, waren we als groep tevreden om in een paar uur tot een dergelijk basis prototype te komen. Voor daadwerkelijke implementatie is zowel functioneel als inhoudelijk nog verdere uitwerking en testen vereist.

USE CASE 4

Data transfers en Schrems II: toegankelijke informatie voor organisaties



Hoofdvraag:

Hoe Schrems II-naleving in de praktijk opnemen in bedrijfsprocessen?

CONTEXT

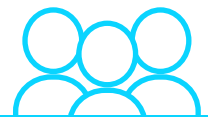
Sinds het **Schrems II-arrest** zitten heel wat organisaties, overheden en bedrijven met de handen in het haar over de voorwaarden waaronder zij met niet in de EEA gevestigde dienstverleners mogen samenwerken. Dit wordt extra bemoeilijkt omdat er voor bepaalde diensten **geen Europese alternatieven** bestaan.

Wanneer het betreffende land niet geacht wordt om adequate bescherming van persoonsgegevens te bieden onder de AVG, moet nu ook het recht van dat land in aanmerking worden genomen, door middel van een zogenoemde **data transfer impact assessment**. Op basis daarvan moet een Vlaamse verantwoordelijke voor verwerking de maatregelen bepalen die een internationale doorgifte van persoonsgegevens kunnen rechtvaardigen (of bepalen dat dergelijke doorgifte niet mogelijk is onder de AVG).

Bovendien moeten deze principes in de praktijk vaak worden toegepast door de **business-afdelingen** die met de betreffende leveranciers in contact komen, zonder dat daar noodzakelijk juristen aan te pas komen.

DOEL

Het doel is om manieren te vinden die **niet-juristen** toelaten om op een gebruiksvriendelijke manier binnen een normale bedrijfsvoering na te kunnen gaan of persoonsgegevens door een partner buiten de EEA verwerkt mogen worden, of niet.



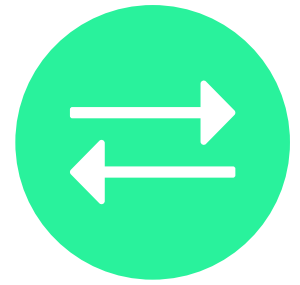
DOELGROEP

- **Bedrijven en overheden** die gebruik wensen te maken van dienstenleveranciers van AI- en datagedreven toepassingen die zich buiten de EEA bevinden.
- **Overheden** hebben er daarnaast ook alle belang bij om ervoor te zorgen dat bedrijven en andere organisaties deze regels op werkbare wijze kunnen naleven.

De **meerwaarde** waar we binnen de use case naartoe willen gaan werken is om zowel juristen als niet-juristen binnen de organisatie op de hoogte te laten zijn van wat wel en niet kan onder Schrems II. Dit is zowel van toepassing voor bedrijven als voor overheden.

PROTOTYPE 4

Een Schrems II bewustzijns campagne



In deze use case gingen we op zoek naar een manier om (niet-) juristen op een gebruiksvriendelijke manier te helpen nagaan of **persoonsgegevens** door een partner **buiten de EEA** verwerkt mogen worden of niet volgens het **Schrems II-arrest**.

Er is niet zoiets als 'de gebruiker' en de verschillende types vereisen elk een andere aanpak. Zo zullen in een organisatie ook juristen aanwezig zijn die niet noodzakelijk vertrouwd zijn met de GDPR of de implicaties van Schrems II op hun **data transfers**. Maar juridisch taalgebruik zal bij hen makkelijker te aanvaarden zijn dan bij bijvoorbeeld het IT-team of het sales department. Bovendien zien velen de GDPR en Schrems II vooral als **een last**. **De emotie die we willen opwekken is echter een positieve emotie, zodat de mensen binnen de organisatie zich bewust zijn van het belang van deze verdragen en de implementatie ervan niet langer als een obstakel beschouwen, maar als een meerwaarde voor de organisatie: 'van last naar lust'.**

De eerste stap van de oplossing is het **creëren van bewustzijn** bij de betrokken departementen (bijv. sales, IT, aankoop). Schrems II, en de GDPR in het algemeen, is abstracte materie en lijkt voor velen een ver-van-hun-bed show. Daarom vertrokken we van het idee om mensen bewust te maken van het feit dat ook zij **persoonlijk impact** kunnen ondervinden. Dat idee vertaalde zich in **een e-mail** waarin beschreven stond dat hun gegevens opgevraagd waren door de Amerikaanse overheid. De bedoeling is om er vervolgens een **informatiecampagne** aan vast te koppelen. Op deze documenten zal dan legal design toegepast worden, telkens op een **gepersonaliseerde** manier per departement.

De uitwerking van het uiteindelijke materiaal om de mensen te informeren over de inhoud en de gevolgen van Schrems II kunnen behoorlijk wat tijd in beslag nemen. Om los te komen van het juridische taalgebruik, is het wenselijk om samen te werken met de betrokken departementen, zo kan het materiaal afgestemd worden op de noden van iedere dienst.

15:00
←

RAADPLEGING VAN JOUR PERSOONS GEEVENS
DOOR AMERIKAANSE OVERHEID

WG DPO@telenet.be
AAN: medewerker@telenet.be
dinsdag 23 november 15:00

Beste medewerkers,

We hebben bericht ontvangen van ons HR-tool "HR Best" dat de Amerikaanse overheid toegang heeft verkregen tot uw persoonsgegevens. In het kader van de GDPR-wetgeving stellen we u op de hoogte van deze uitwerking. Wij nemen momenteel de nodige maatregelen om dit verder op te volgen. Indien u hier nog verdere vragen over heeft, kan u contact opnemen met de DPO via voormeld e-mailadres of geheel telefonisch.

Mvg,
uw DPO
v Beantwoorden

USE CASE 5



Stresstest voor bedrijven en overheden bij gebruik van AI en/of datagedreven toepassingen



Hoofdvraag:

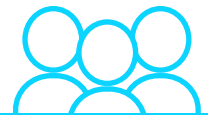
Waar moet je vanuit juridisch-sociaal oogpunt rekening mee houden wanneer je AI-toepassingen wenst te gebruiken volgens de AI HLEG principes?

CONTEXT

Almaar meer organisaties maken gebruik van datagedreven en/of AI-gestuurde toepassingen, vaak via leveranciers. Daarbij ontbreekt vaak de nodige kennis aangaande zowel de manier waarop de AI-systemen exact werken, als de **ethische, sociale en juridische gevolgen** die het gebruik van AI met zich kan meebrengen. Bovendien bestaat er in het veld weinig kennis over de verschillende regulatoire vereisten die het gebruik van data en AI met zich kunnen meebrengen. Evenmin zijn er eenvoudige manieren om de conformiteit van AI hieraan te testen of te verzekeren, bijv. door te kunnen terugvallen op certificatie of standaarden. Dit alles terwijl de hierop toepasselijke principes in omvangrijke, algemene en weinig toegankelijke regels en richtlijnen omschreven zijn, die zelfs voor veel juristen moeilijk hanteerbaar zijn. Een voorbeeld van een dergelijke lijst met principes voor betrouwbare AI zijn de **AI HLEG principes** die zijn opgesteld door de EU.

DOEL

Daarom is er nood aan **gebruiksvriendelijke toepassingen** die aan organisaties die datagedreven toepassingen en/of AI (wensen te) gebruiken toelaten om te testen waaraan zij **in hun concrete situatie** moeten voldoen **op juridisch en sociaal-ethisch vlak** volgens de AI HLEG principes.



DOELGROEP

- **Bedrijven, organisaties en overheden** die wensen om op een verantwoorde manier met datagedreven toepassingen en/of AI aan de slag te gaan, als in koper van systemen

Deze doelgroepen hebben elk op een eigen manier **meerwaarde** aan een stresstest. Bedrijven en organisaties hebben meerwaarde om **goed ingedekt** te staan op juridisch en ethisch-sociaal vlak, hiertoe hebben zij behoefte aan **omvattende en toegankelijke informatie** en checks over de impact van hun toepassingen. Overheidsinstanties hebben als publieke instantie de taak om eerlijke, inclusieve en degelijke toepassingen aan te bieden, die juridisch en ethisch-sociaal correct zijn. Hiertoe hebben ook zij behoefte aan omvattende en toegankelijke informatie en checks over de impact van hun toepassingen.

PROTOTYPE 5



VangrAII: een interactieve AI HLEG stresstest voor jouw AI-systeem

Deze use case had als doel de ontwikkeling van een **stresstest** voor bedrijven en overheden bij het gebruik van AI of datagedreven toepassingen. De test moet organisaties toelaten om hun toepassing in **een concrete situatie** te toetsen aan het **juridisch en sociaal-ethisch kader van de AI HLEG principes**. Maar hoe kunnen we bedrijven en overheden enerzijds meer informeren over de principes en het belang ervan bij het ontwerpen en ontwikkelen van data- en AI-systemen, en anderzijds ondersteunen in het toetsen van hun data- of AI-toepassing aan de conformiteit van de AI HLEG principes?

Om op deze vraag een antwoord te kunnen bieden, bedachten we een concrete case over een AI-toepassing die onder meer **notarissen** ondersteunt in hun werkpraktijk door **vastgoed te waarderen**. Hoe kunnen we de business manager van deze toepassing ondersteunen in het toetsen van dit AI-systeem aan de AI HLEG principes? De business manager wil natuurlijk naast het vermarkten van een commercieel product ook een toegevoegde waarde creëren voor de sector van het notariaat. Daar botst de visie van een business manager soms op de visie van een notaris die eventueel terughoudend zal zijn om te vertrouwen op een AI-toepassing bij de waardebepaling van vastgoed. De business manager zal dus willen aantonen dat het AI-systeem rekening houdt met de AI HLEG principes, en dat de uitkomsten ervan **betrouwbaar** zijn. Uit deze brainstorm presenteerden we deze designvisie: **"Wij willen dat business managers de AI HLEG principes ervaren als vangrails"**. De stresstest moet business managers aantonen welke gevolgen bepaalde keuzes i.v.m. het navolgen van de AI HLEG principes hebben, en welke keuzes ervoor zullen zorgen dat de wagen in de vangrails terecht komt.

Het ontwerpteam presenteert u het ontwerp **'VangrAII'**: een **interactieve webapplicatie**

waar business managers kunnen aangeven welke waarde zij hechten aan ieder principe en een **self-assessment lijst** die peilt of de principes werden nageleefd. Op basis van deze twee zaken, stelt de applicatie een **visuele weergave** voor van bij welk principe verbetering nodig is en acties moeten genomen worden. De applicatie gaat ook een stapje verder en stelt concrete acties, te contacteren experts, best practices, beschikbare templates en gidsen voor. In het papieren prototype visualiseren we deze stappen.

Enkele inzichten die we kregen door het testen van het prototype:

1. de self-assessment lijst kan niet louter door de business manager worden ingevuld, maar ook door bijvoorbeeld technologie ontwikkelaars en datawetenschappers,
2. er is een prioritering nodig van de te nemen acties,
3. en de mogelijkheid om de data te exporteren zodat dit onderdeel wordt van je Data Protection Impact Assessment (DPIA).

Er zijn ook nog enkele openstaande vragen zoals het ontwerp en de visualisatie van de applicatie (vorm, inhoud), de duur en lengte van het doornemen van de applicatie, de opvolging van de te nemen acties, etc.

