

overzicht tools op vpro.nl

Inleiding

De VPRO wil, als initiatiefnemer en partner van PublicSpaces, onze gebruikers een platform aanbieden wat zoveel mogelijk aansluit op de publieke waarden van PublicSpaces. Dat begint bij open communicatie. We geven gebruikers daarom hier zoveel mogelijk inzicht in welke tools we op vpro.nl inzetten, wat dat voor jou betekent als gebruiker en waar we nog aan moeten werken. We hopen hiermee een eerste stap te zetten naar een open en publieksvriendelijke omgeving.

Om digitale tools te 'scoren' op de [vijf kernwaarden van PublicSpaces](#) hebben we een vragenlijst (link) ontwikkeld. Alle tools die gebruik maken van gebruikerdata hebben we met behulp van deze vragenlijst een score gegeven van 0% (niet meer gebruiken) tot 100% (perfect). In het overzicht geven we de score, een korte omschrijving van hoe we een tool inzetten, een overzicht van voor- en nadelen van een tool en onze plannen voor verbeteringen of vervanging van een tool. Deze aanpak is nog in ontwikkeling en daarmee staan we open voor feedback om zaken aan te scherpen.

Formulieren

Kikz / Microsoft CRM - 67%

Voor het aanmelden van nieuwe leden of donaties maken we gebruik van gebruiksvriendelijke formulieren die door Kikz zijn ontwikkeld. De aanmeldingen worden vervolgens opgeslagen en beheerd in ons CRM systeem.

Voordelen	Nadelen
Heldere en transparante manier om gebruikers zich aan te laten melden.	De software is niet toegankelijk voor derden.
Veiligheid van gegevens is goed geborgd.	De software is niet onafhankelijk
Persoonlijke data blijft in bezit en wordt beheerd door de VPRO.	Geen toegang tot eigen data gebruikers
Gebruikersdata wordt niet voor andere doeleinden gebruikt dan waar de gebruiker het voor heeft bedoeld.	Voorwaarden en andere beleidsdocumenten ontbreken of zijn te generiek.
Alleen noodzakelijke data wordt gevraagd en opgeslagen.	Er is geen invloed mogelijk op beleid van de software.
Er worden geen dark patterns toegepast	Bewaartermijn van data is by default onvoldoende proportioneel.

In het proces werd een backup gemaakt bij Kikz om bij problemen in de koppeling naar het CRM ingevoerde data te borgen. Deze backup had een opslagtermijn van 2 jaar, die hebben we teruggebracht naar 3 maanden. Daarmee zetten we Kikz voor zover mogelijk alleen in als tool zonder (langdurig) data op te slaan.

We zijn momenteel aan het onderzoeken waar verdere verbeteringen mogelijk zijn in de inzet van deze tool(s). Wanneer er meer bekend is over mogelijke acties en de planning van deze stappen zal dat op deze pagina worden bijgewerkt.

FormAssembly – 67%

VPRO gebruikt FormAssembly om snel webformulieren in elkaar te zetten. Het is een laagdrempelig pakket dat complexe vertakte formulieren toestaat. FormAssembly is een grote betrouwbare leverancier en levert een specialistische webdienst die wij zelf niet in huis willen ontwikkelen.

Voordelen	Nadelen
Laagdrempelig in gebruik	De software is niet toegankelijk voor derden.
Zeer goed beveiligd tegen inbraak/datadiefstal	De software is niet onafhankelijk
Goede ondersteuning	Rollen en rechten zijn niet goed in te stellen met ons pakket
Slaat geen overbodige data op, zelfs IP logging is uit te zetten	Data wordt opgeslagen in de VS, valt niet meer onder Privacy Shield en dit is juridisch en privacytechnisch onwenselijk
	Bepaalde instellingen zijn alleen op formulierniveau in te stellen en niet op accountniveau
	Geen automatische verwijdering of instelbare bewaartermijn van opgeslagen data

We zijn momenteel aan het onderzoeken waar verbeteringen mogelijk zijn in de inzet van deze tool. Wanneer er meer bekend is over mogelijke acties en de planning van deze stappen zal dat op deze pagina worden bijgewerkt.

Qualifio – 52%

Qualifio wordt ingezet om gebruikers op de site een interactieve ervaring te bieden in de vorm van een quiz, prijsvraag of oproep. Tevens wordt het gebruikt om bezoekers zich in te laten schrijven nieuwsbrief. Redacteurs zetten deze tool in als verrijking voor een bepaald onderdeel op de site.

Voordelen	Nadelen
Zeer laagdrempelige tool om interactie elementen op de site te krijgen.	Gebruiker kan niet na invoeren van gegevens zijn eigen gegevens niet inzien
Veiligheid van gegevens is geborgen	IP-adres wordt ook opgeslagen onafhankelijk van de gebruiker
Het is voor de gebruiker duidelijk welke gegevens er opgeslagen worden.	Redacteurs moeten zelf inschatting maken wat zijn aan persoonsgegevens willen uitvragen
Opgeslagen data is alleen voor de VPRO	Er zitten social sharing opties in die niet verwijderd kunnen worden.
De richtlijnen van Europese Unie gelden, doordat het een Europese partij is.	Er zit geen versiebeheer in, alleen de aanmaker wordt geregistreerd.
Bewaartermijn van gegevens zijn proportioneel (30 dagen?).	Het is een commercieel product.
	Qualifio slaat gegevens als back-up op.

Qualifio blijft gebruikt worden zoals dat nu in de praktijk al gebeurt. Wel worden er duidelijk instructies opgesteld voor redacteuren over de inzet van Qualifio. Een van de aspecten hierin is dat er enkel relevante gegevens opgevraagd en opgeslagen worden van gebruikers. Waarbij het belangrijk is dat het voor de gebruiker transparant is wat er wordt opgeslagen en waarvoor het dient.

Eventbrite – 76%

Voor interne en externe evenementen maakt de VPRO gebruik van Eventbrite. Dit is een tool waarbij mensen op een laagdrempelige manier zich kunnen aanmelden voor evenementen.

Voordelen	Nadelen
Data en opgeslagen gegevens zijn goed beveiligd.	Het is een commerciële partij.
Er wordt niet meer dan het noodzakelijk uitgevraagd.	Bedrijf zit in de VS.
Gebruikers kunnen hun eigen gegevens inzien.	Als gebruiker moet je een profiel aanmaken bij Eventbrite voordat je een ticket hebt.
Makkelijke tool om events aan te maken en de administratie van registratie van en tijdens het events bij te houden.	De rechten in events moeten goed worden afgesteld in het systeem zelf.
Gebruikers zijn geverifieerd doordat zij zichzelf registreren met oa een bestaand mailadres.	

Eventbrite blijft de VPRO gebruiken op de manier zoals nu gebeurt voor de events waar dit van toepassing is. Er zijn voor ons momenteel geen redenen om de inzet van deze tool te heroverwegen of zaken hierin aan te passen.

Aanbevelingen

Facebook pixel - 21%

VPRO gebruikt Facebook pixels om advertentie inspanningen op Facebook te kunnen meten. De tool biedt ons specifieke targetingsmogelijkheden en campagnes worden geoptimaliseerd gedurende de campagne aan de hand van het klikgedrag. Ook kunnen we bezoekers die al eerder met onze inhoud in aanraking zijn geweest specifiek benaderen of juist uitsluiten in campagnes.

Voordelen	Nadelen
De data is goed beveiligd	Facebook heeft een tracker op de site staan die mensen kan volgen, ook als ze niet op de advertentie hebben geklikt
Gebruikers zijn gevalideerd aan de hand van hun eigen profiel	Black box, niemand weet wat er met de data gebeurt die wordt verzameld.
	De software is niet toegankelijk voor derden

	Gebruikersdata wordt ook buiten de site gedeeld
	Er is een advertentiemodel dat gebruik maakt van trackers
	Afschermen van persoonlijke data is alleen mogelijk voor andere gebruikers, niet voor Facebook
	Er is geen sprake van data minimalisatie
	Over de hele linie slechte scores op de Public Spaces waarden, maar deel ervan ligt ook bij de gebruiker qua beveiliging/openstellen profielen.

Momenteel wordt er nog gebruikgemaakt van Facebook trackers op de site van VPRO.nl en in een enkele app van de VPRO. Het uitfaseren van deze tracking staat op de planning om eind dit jaar begin volgend jaar geregeld te hebben.

Verder zijn we aan het onderzoeken waar verbeteringen mogelijk zijn in de inzet van deze tool. Wanneer er meer bekend is over mogelijke acties en de planning van deze stappen zal dat op deze pagina worden bijgewerkt.

Google Adwords & Remarketing - 32%

Wij gebruiken Google's Adwords pixel om conversies van Adwords advertenties te kunnen meten. De tool maakt het mogelijk om advertenties in te kopen en de prestaties terug te zien. Er zijn specifieke targetingmogelijkheden en de campagnes worden geoptimaliseerd naar aanleiding van klikgedrag. Ook kunnen gebruikers die eerder met onze uitingen in contact zijn geweest makkelijker worden benaderd of worden uitgesloten in campagnes. Op de gehele VPRO site is er een Google Adwordspixel aanwezig.

Voordelen	Nadelen
De data is goed beveiligd	Google heeft een tracker op de site staan die mensen kan volgen, ook als ze niet op de advertentie hebben geklikt
Gebruikers zijn gevalideerd	Google Advertentiepixel is Black box, niemand weet wat er met de data gebeurt die wordt verzameld.
Gebruikers kunnen bij Google hun advertentieprofielen (opgeslagen data) inzien	De software is niet toegankelijk voor derden
	Gebruikersdata wordt ook buiten de site gedeeld
	Er is een advertentiemodel dat gebruik maakt van trackers
	Afschermen van persoonlijke data is alleen mogelijk voor andere gebruikers, niet voor Google
	Er is geen sprake van data minimalisatie

	Over de hele linie slechte scores op de Public Spaces waarden, maar deel ervan ligt ook bij de gebruiker qua beveiliging/openstellen profielen.
--	---

Momenteel wordt er nog gebruikgemaakt van Google trackers op de site van VPRO.nl en in een enkele app van de VPRO. Het uitfaseren van deze tracking staat op de planning om eind dit jaar begin volgend jaar geregeld te hebben.

Verder zijn we aan het onderzoeken waar verbeteringen mogelijk zijn in de inzet van deze tool. Wanneer er meer bekend is over mogelijke acties en de planning van deze stappen zal dat op deze pagina worden bijgewerkt.

Analyse

Google Analytics - 63%

Google Analytics is een tool die niet in elk bedrijf of instantie als hetzelfde wordt ingezet. In de basis kan er gebruikt gemaakt worden van primaire analyse metrics die alleen betrekking hebben op geanonimiseerde sessie data. Daarnaast kan er ook worden gekozen voor tracking via advertentie pixels, hiermee wordt de data van de gebruiker met Google gecommuniceerd.

Voordelen	Nadelen
In te delen naar wens omtrent wat er wel niet opgeslagen wordt van de gebruiker.	Particuliere partij die de voorwaarden van de tool kan aanpassen zonder onze goedkeuring.
Geanonimiseerde gebruikersgegevens met vele variabelen. Essentieel voor website analyse.	Staat in verbinding met Google Chrome en Google accounts. Echter ligt deze verantwoordelijkheid niet bij ons.
	Kan zorgen voor een data 'monopoly' en wij deze tool niet meer kunnen missen voor onze analyses.

Op dit moment wordt er geen actie ondernomen om Google Analytics aan te passen of te vervangen. De minimale opslag van gebruikersgegevens, die nota bene niet gepersonaliseerd zijn vertalen zich in weinig prioriteit. Daarnaast zou het zorgen voor een gat in historische data voor analyses en in kennis binnen de VPRO. Door het op de korte termijn te vervangen zou daarom zorgen voor veel verlies en minimale winst, dus vanzelfsprekend niet aantrekkelijk.

AT internet - 65%

AT internet is een tool die wij gebruiken voor website en streaming analyses. De tool maakt alleen maar gebruik van geanonimiseerde persoonsgegevens. Het gebruik van de tool is opgelegd door de NPO, de NPO verwacht ook dat wij voor verschillende analyses de gegevens uit deze tool hanteren.

Voordelen	Nadelen
Geanonimiseerde gebruikersgegevens	Beperkt in het weergeven van website metrics

Website en streaming gegevens	Opgelegd vanuit de NPO, geen individuele keuze om te veranderen of te vervangen.
	Niet gebruikersvriendelijk

Voor de tool AT Internet wordt ook door de VPRO zelf geen actie ondernomen. Wij zijn verplicht om de tool AT Internet te gebruiken voor belangrijke intekeningen voor de NPO, het gebruik van de tool is ons ook opgelegd door de NPO. Om deze reden zijn wij als VPRO niet in de mogelijkheid om de tool te vervangen. Daarnaast scoort AT Internet goed op Public Spaces waarden en slaat het geen gepersonaliseerde gebruikersgegevens op.

Ternair – 58%

Ternair is een campagnemanagement systeem dat wij gebruiken om nieuwsbrieven te versturen én om CRM mailings en campagnes te versturen. Ternair is aangesloten op het VPRO CRM systeem en beschikt in potentie over veel data die gebruikt kan worden voor personalisatie. **De score van 54% is gebaseerd op de inzet van Ternair als nieuwsbrieventool.**

Voordelen	Nadelen
De data is in beheer bij de VPRO	Gebruiker kan niet na invoeren van gegevens zijn eigen gegevens inzien, er is geen standaard UI hiervoor
Fijnmazig permissiesysteem	Statistieken worden standaard op persoonsniveau bijgehouden
Het is voor de gebruiker duidelijk welke gegevens er verwerkt en opgeslagen worden.	Bewaartermijn van gegevens zijn niet proportioneel, ook na afmelden staat je e-mailadres in het systeem
Er is geen verdienmodel rond persoonlijke data	Er zit geen versiebeheer in, alleen de aanmaker
Het is een Europeeschepartij, dus de richtlijnen van EU gelden.	Het is een commercieel product en de broncode is niet open
Databeveiliging conform internationale standaarden	

We zijn momenteel aan het onderzoeken waar verbeteringen mogelijk zijn in de inzet van deze tool. Wanneer er meer bekend is over mogelijke acties en de planning van deze stappen zal dat op deze pagina worden bijgewerkt.

Persoonlijk profiel

Keycloak

Keycloak wordt ingezet om via single sign-on onze centrale inlog voor website bezoekers mogelijk te maken. Aangezien deze software alleen wordt ingezet als tooling en er geen gebruik gebruikersdata wordt opgeslagen binnen de software hebben we Keycloak buiten beschouwing gelaten.

