

Data entry proces – callcenter nabellen reizigers risicogebieden

dd. 9 september 2020

1. Onderwerp die samenhangen met dataverzameling / database
 - a. AVG: doel van de verwerking (actie 5.1.2e): het doel van de verwerking is na te lezen in het document DPIA. Kort: doel van de verwerking is het vergroten van de naleving van het dringend advies tot thuisquarantaine.
 - b. PLC: 5.1.2e proces
 - a. Betreft: PLC plus ook toelichtende tekst (actief wijzen op vrijwilligheid). Plus toelichting die in het vliegtuig wordt gegeven.
 - b. Welke gegevens (ook in het kader van dataminimalisatie) nu exact? En wanneer staan deze gegevens vast? Ja inmiddels wel.
 - c. Persoonsgegevens:
 - Voornaam:
 - Achternaam:
 - Woonachtig in NL: Ja/Nee
 - Taal: *NEDERLANDS *ENGLISH
 - Telefoonnummer:
 - E-mailadres:
 - Vluchtgegevens
 - Aankomstdatum in Nederland:
 - Vliegtuigmaatschappij:
 - Vluchtnummer:
 - d. Eén PLC per persoon of per gezin? Let op: stel één PLC per persoon: hoe gaan we dan voorkomen dat we niet meerdere gezinsleden contacten.
1 per persoon, zie ook antwoord in Q&A
 - e. Ontwerp PLC i.v.m. leesbaarheid, alsmede stevigheid papier plus mogelijkheid om deel toch geautomatiseerd te verwerken (afstemmen met TP)
Geen invloed op stevigheid papier, uiteraard houden we rekening met leesbaarheid.
 - f. Proefneming van de scan van een ingevuld PLC (wanneer)
Dinsdag wanneer de data entry plaatsvind
 - g. Wat is de uiterste datum dat ontwerp PLC bekend moet zijn en moet zijn doorgegeven aan drukker? Is reeds bekend naar welke drukker dit moet.
Het gaat niet naar een drukker. Wordt gemaakt door vormgevers van VWS, wordt daarna digitaal aangeboden aan airlines. Zij kunnen deze printen (in NL of in Spanje). Donderdag 10-09 verwachten we de definitieve versie van het PLC.
 - h. Denk jij ook na over instructie airlines en distributie PLCs naar airlines?
Ja, dit gaat online. Ook hebben we een notam opgesteld waarin instructie wordt gegeven.
 - i. Als zodadelijk de digitale voorkant van het PLC beschikbaar is. Zit daar dan ook een digitale achterkant (lees: database) aan vast? En if so, betekent dat de database onder d derhalve slechts een tijdelijke oplossing betreft.
Ja, doel is om een database te organiseren bij de landelijke registratiewebsite.
 - c. Dataverzameling 5.1.2e
 - a. Wie bepaalt op welk moment met welke bestemmingen we de pilot gaan doen? **Dit bepaalt VWS op basis van een risico-inschatting.**
 - b. Gaan we dan verzamelen van de PLCs van alle vliegtuigen van die bestemmingen (24/7 ?) of slechts een subset (en gedurende bepaalde momenten)? **24/7**
 - c. Gaan de Kmar/Defensie medewerkers ook bepaalde data toevoegen aan de PLC (bijv. met stempel vluchtnummer? Landingstijd? ???)
Nee, in de PLC staan deze gegevens al (vluchtnummer en datum). Rest is niet nodig.
 - d. Database (ligt tot nader bericht binnen scope van oplossing van TP)
 - a. Het is goed om na te denken waarvoor we de data minimaal willen gebruiken? En let op: bij de toestemming die we vragen zullen we vermoedelijk het doel vermelden. Dat betekent dat we de data ook niet voor andere gronden kunnen gebruiken.
 - b. Minimale doelstelling: mensen contacten i.v.m. quarantainezorg zoals eerder gedefinieerd?

- c. Maar zijn er ook nog andere doelstellingen, die te maken hebben met BCO. Of anderszins. Indien er geen andere doelstellingen zijn dan onder b. kunnen data eigenlijk na het plegen van het belletje worden weggegooid (we bellen immers maar één keer). We gebruiken de data hooguit nog een keer voor onderzoek naar effectiviteit van deze dienst. Daarbij mag je de vraag stellen hoe lang na het belletje je zou willen dat er gebeld wordt. Bellen langer dan één, max. twee weken na het belletje lijkt me niet heel zinvol.
- d. Antwoord op bovenstaande vragen heeft ook effect voor de aan de database te stellen eisen.

A+B+C+D: Ik denk ten aanzien van punt D dat we toch moeten streven naar data minimalisatie, dus wellicht ook het PLC van zo min mogelijk informatie voorzien. Volgens mij wat we voor het nabellen nodig hebben is een naam en een telefoonnummer. Doel is wat mij betreft het verbeteren van de naleving van het dringend advies tot quarantaine wanneer men terugkeert uit een risicogebied. Ik zou het loskoppelen van BCO. Na bellen weggoien; het is o.b.v. toestemming, mensen kunnen die toestemming intrekken. Uit de management informatie loggen we dan algemene informatie over de groep als zodanig, we ontvangen dan geen informatie over specifieke personen.

- e. Aan TP gevraagde managementinformatie
 - a. Vooralsnog gaan we er van uit dat deze managementinformatie geen AVG problemen in zich heeft, omdat deze niet te herleiden is tot persoon

Dat klopt, zie de mail van Joyce hierover. Voorzet van 5.1.2e van dd 9-9 gebruiken we als uitgangspunt.

- f. Klantreis op het call center
 - a. IN het licht van de discussie: al dan niet gebruik maken van CoronIT, hebben we nu de afslag geen gebruik maken van CoronIT. Te toetsen is of we de vragen die we willen stellen of mensen in het testproces zitten en of zij al een uitslag hebben en zo ja welke, door de medewerkers van het call center mogen worden gesteld. Dat zou wel eens een nee kunnen zijn. Wat is daarvan de impact?

Dit kan niet helaas, ik denk dat we moeten houden bij algemeenheden, mocht u klachten hebben dan kunt u terecht bij 0800 1202, mocht u al eens gebeld zijn ivm testuitslag dan is dit mogelijk dubbelop maar wij wilden u nog attenderen op de hulpmiddelen die er zijn om de quarantaine zo goed mogelijk vorm te geven.

Hoe het proces de komende periode omtrent dataverzameling en nabellen eruit ziet (bron: DPIA:)

1. Airlines verspreiden papieren PLC tijdens de vlucht en roepen passagiers middels de notam op deze in te vullen.
2. De betrokkene vult in het vliegtuig de gegevens in op de de Passenger Locator card (PLC).
3. De reiziger wordt gevraagd de PLC in een afgesloten brievenbus te deponeren die bij de bagagebanden staan, alvorens men 'airside' verlaat.
4. De brievenbus/ dan wel content wordt in opdracht van de voorzitter van de veiligheidsregio van airside naar de scanlocatie gebracht.
5. Medewerkers van het bedrijf Teleperformance met wie een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten scannen de PLC in, met een beveiligd scanapparaat (VPN tunnel/direct in beveiligde cloud) waarbij geen 'tussen device' wordt gebruikt.
6. De gegevens worden door Teleperformance ingevoerd in een digitaal systeem/ de beveiligde database die zal dienen als database om reiziger mee na te kunnen bellen. Hierbij worden dezelfde veiligheidseisen gesteld als die aan het systeem van GGD-GHOR gesteld zijn in hun callcenter omtrent het maken van testafspraken.

7. De papieren PLC worden direct na scan naar een beveiligde locatie gebracht waar tevens andere officiële (overheids)documenten worden vernietigd, hier worden de formulieren vernietigd.
8. De callcenter medewerker krijgt op zijn computer de gegevens van de betrokkene te zien t.b.v. het gesprek en zal het gesprek voeren.
9. Alle digitale gegevens die we verzamelen worden binnen uiterlijk 7 dagen verwijderd.
10. Mochten mensen zich bedenken omtrent hun toestemming, de opgegeven gegevens of inzage willen in de door hen afgegeven informatie dan kunnen zij hiervoor een dienstpostbus die zowel beschikbaar is voor geschreven brieven als e-mails contact hierover opnemen.
11. Door medewerkers van de programmadirectie Covid-19 wordt dan contact opgenomen met het callcenter Teleperformance en wordt deze handeling (inzage, intrekken toestemming, wijziging) doorgevoerd.
12. Na afloop van het gesprek zal aangevinkt worden dat het gesprek gevoerd is en wordt de betrokkene uit de lijst gehaald. Waarna automatisch binnen 7 dagen alle gegevens zullen worden verwijderd.
13. Indien de betrokkene mee wenst te werken aan een evaluatie worden deze mensen na 10 dagen gebeld voor een evaluatie door een extern onderzoeksbureau.
14. De gegevens van mensen die niet mee willen werken aan de evaluatie worden na 48 uur verwijderd.
15. Indien de reiziger dit wenst sturen wij hen per mail een quarantaine handleiding toe waar de informatie op terug te lezen is.
16. De gegevens van Na PM uren/dagen worden de gegevens verwijderd.