

To: [redacted] [redacted] [redacted]@minvws.nl]
From: [redacted]
Sent: Tue 9/8/2020 4:33:55 PM
Subject: FW: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen
Received: Tue 9/8/2020 4:33:55 PM
[image001.png](#)

Hoi [redacted]

Zie hieronder de mailwisseling over het meldpunt.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 Directie Wetgeving en Juridische Zaken
 Cluster Bezwaar en beroep
 Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag
 Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag

M [redacted]
 F [redacted]
 E [redacted]@minvws.nl

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Datum: dinsdag 08 sep. 2020 1:43 PM
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Kopie: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: FW: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Hi,

Ik heb nog een rondje langs de directie gebeld voor onze [redacted] Degene die daar mogelijk meer vanaf zou weten heeft vandaag haar [redacted] en wist zo snel ook even niet hoe de klachtenprocedure kan worden ingeregeld / of we ergens bij VWS kunnen aansluiten.

[redacted] fijn als je nog even terug belt vanmiddag om even te bespreken hoe we dit kunnen oppakken.

Groet, [redacted]

[redacted]

.....
 | Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport |
 | Programmadirectie Covid-19 |
 | Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag |
 | Mobiel: [redacted] | E-mail: [redacted]@minvws.nl |

[redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Verzonden: dinsdag 8 september 2020 11:28
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Hoi [redacted] 5.1.2e

Ik heb aan [redacted] 5.1.2e gevraagd hier even achteraan te gaan en/of te kijken of we ergens bij aan kunnen sluiten.

Groet,

[redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: dinsdag 8 september 2020 10:48

Aan: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

CC: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Hoi [redacted] 5.1.2e

We moeten inderdaad iets opzetten waar personen naartoe kunnen. Ze hebben namelijk ook hun rechten zoals bijvoorbeeld klachten maar ook recht op inzage die ze moeten kunnen effectueren. Aangezien VWS de verwerkingsverantwoordelijke is zal VWS dat op moeten lossen.

Groet,

[redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: maandag 7 september 2020 17:16

Aan: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

CC: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Beste [redacted] 5.1.2e

Hierbij nog een vraag van andere orde, die naar vorenkwam in het overleg met Teleperformance. Indien mensen een klacht in willen dienen naar aanleiding van het telefoontje dat ze ontvangen, hebben wij hier dan een mogelijkheid toe? Kunnen zij zich ergens melden?

Groet,

[redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: vrijdag 4 september 2020 16:56

Aan: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

CC: [redacted] 5.1.2e | M&I/Partners <[redacted] 5.1.2e @mxi.nl>; [redacted] 5.1.2e | M&I/Partners <[redacted] 5.1.2e @mxi.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Hoi [redacted] 5.1.2e

Dankjewel voor je analyse, is het goed als we daar maandag contact met elkaar over hebben?

Doel primair is voorkomen dat de verspreiding van corona in Nederland toeneemt of wordt geïmporteerd vanuit het buitenland. Deze maatregel is er op geënt dat te voorkomen door actief burgers aan te spreken op de naleving van het dringend advies, ik snap je bezorgdheid en ook dat het nauw komt laten we hier maandag of anders dinsdag goed met elkaar over doorspreken, het callcenter dient er te komen, een enquête is geen optie helaas, maar laten we dat wat mag en dat wat niet mag goed met elkaar afstemmen.

Groeten, [redacted] 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: vrijdag 4 september 2020 16:24

Aan: [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

CC: [redacted] 5.1.2e | M&I/Partners <[redacted] 5.1.2e @mxi.nl>; [redacted] 5.1.2e | M&I/Partners <[redacted] 5.1.2e @mxi.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>; [redacted] 5.1.2e) <[redacted] 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: RE: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Hoi 5.1.2e

Ik ben nog steeds eigenlijk op zoek naar het doel van de verwerking. Waarom willen we dit? Het eerste doel wat je noemt is geen doel, maar is wat er feitelijk gebeurt. Voor de AVG is het van belang dat het doel duidelijk omschreven is want de gegevens die verzameld worden moeten noodzakelijk zijn voor om dat doel te bereiken en er mogen niet meer gegevens verzameld worden dan die strikt noodzakelijk zijn voor dat doel. Is het doel echt alleen om inzicht te verschaffen in de naleving van het quarantaineadvies? Dat kunnen we toch ook op een andere manier bereiken waarbij we mogelijk minder persoonsgegevens hoeven te verwerken? Ik zou zeggen een enquête in het vliegtuig zonder persoonsgegevens en je bent er ook. Het definiëren van het doel komt best wel nauw omdat dat de basis is van je verwerking en alles gerelateerd wordt aan het doel. Kun je hetzelfde doel namelijk op een andere manier bereiken waarbij minder gegevens worden verwerkt, dan mag je de verwerking zo niet uitvoeren. Ik denk dat het goed is als jullie daar goed naar kijken.

Bij elk persoonsgegeven dat je verwerkt moet je je afvragen of deze strikt noodzakelijk is om het doel te bereiken. De AVG vereist dataminimalisatie. Dus, is het noodzakelijk om een adres te verwerken als je alleen een telefoonnummer nodig hebt? Is het noodzakelijk om gegevens omtrent de gezondheid te verwerken als je alleen wil kijken of iemand het advies naleeft?

De hele rits aan management informatie die je opsomt in je mail zijn, naar ik aanneem geen persoonsgegevens. Ik verwacht dat in deze cijfers er geen tot de persoon herleidbare gegevens zitten. Zo wel, dan moeten deze gegevens noodzakelijk zijn om het doel te bereiken. Zo niet, dan is de AVG geen belemmering voor de verwerking.

Je geeft in je mail aan dat jullie niet willen focussen op de vrijwilligheid. Dat kan niet. De betrokkene moet in vrijheid en vrijwilligheid, volledig geïnformeerd uitdrukkelijke toestemming geven voor de verwerking van de gegevens. De toestemming moet ook een actieve handeling zijn van de betrokkene. Als we dat niet doen, dan is de toestemming niet geldig, heb je geen grondslag voor de verwerking en krijgen we de AP op ons dak. Ik vraag me dan ook af wat de toegevoegde waarde is, aangezien mijn inschatting zou zijn dat de mensen die toestemming geven toch al de mensen zijn die in quarantaine gaan en dat de andere groep die niet in quarantaine gaat, geen toestemming geeft.

Ik heb ook al gesproken met 5.1.2e naar aanleiding van mijn mail. Zij is dus ook aangehaakt. Voor nu via mij, maar op een gegeven moment gaat haar formele rol spelen en zal ze ook zelf acteren als 5.1.2e

Groet,
5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>
Verzonden: donderdag 3 september 2020 19:32
Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>
CC: 5.1.2e | M&I/Partners <5.1.2e@mxl.nl>; 5.1.2e | M&I/Partners <5.1.2e@mxl.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Hoi 5.1.2e

Dank voor je snelle bericht en fijn dat je de stukken al hebt bekeken.

Ik moet je zeggen dat ik niet goed thuis ben in deze termen, @ 5.1.2e als jij me hierop kan aanvullen dan heel graag. Maar ik kan me zo voorstellen dat TP de verwerker is, zij zullen immers de informatie invoeren (data entry) en ook de gegevens opslaan na telefoongesprekken. Verwerkingsverantwoordelijke zijn wij denk ik, dus Ministerie van VWS (GGD GHOR heeft geen rol in dit traject).

Het doel van de verwerking van de gegevens van PLC zal primair zijn; het invoeren van gegevens zodat er nagebeld kan worden door het callcenter. Daarnaast is een doel van de verwerking ook om inzicht te verschaffen in de naleving van het quarantaine advies en waar mensen behoefte aan hebben. We willen inzicht verkrijgen in hoe effectief deze maatregel is adhv management rapportages en een evaluatieonderzoek dat we gaan laten uitvoeren door een extern onderzoeksbureau (dit traject moet nog worden opgestart).

De gegevens die verwerkt worden zijn die gegevens die op het PLC staan, mijn collega stuurt je zsm een voorbeeld document op zodat je dit ook kunt zien. Daarnaast willen we graag deze informatie ook verwerken, al naar gelang dat natuurlijk juridisch te verantwoorden is:

Management informatie

- Aantallen ontvangen formulieren (PLCs)
- Aantallen niet verwerkte formulieren (onleesbaar/ incompleet)
- Aantallen (en percentage) gebeld
- Aantallen (en percentage) gebeld binnen 24 uur
- Service level 1e beleping
- Bereiktpercentage
- Aantallen niet bereikt + reden (verkeerd nummer, na 3 belpogingen niet bereikt)
- Aantallen 'gesloten' / van de lijst gehaald vanwege 'zelfde huishouden'
- AHT
- Pre call work

- After call work
- Hoeveel mensen geven aan zich te houden aan quarantaine
- Hoeveel mensen hebben interesse in sociaal pakket
- Hoeveel mails worden er verstuurd met handreiking sociaal pakket
- Redenen die mensen aangeven waarom ze zich niet aan de quarantaine (gaan) houden
- Hoeveel personen hebben Covid-19 klachten > check 5.1.2e (AVG) of daar naar gevraagd mag worden en of we het mogen registreren
- Hoeveel mensen hebben zich al laten testen op Schiphol > vraag 5.1.2e (AVG)
- Hoeveel mensen waren bekend met de teststraat op Schiphol
- Mogen wij u bellen voor een evaluatieonderzoek > aparte database die gegevens > oz bureau

Dat punt begrijp ik, heb jij wellicht al een idee hoe we dit zouden kunnen meenemen in dit traject? We kunnen op het moment niet anders dan obv vrijwilligheid, we vinden het natuurlijk wel fijn als mensen daadwerkelijk invullen dus zouden niet graag heel nadrukkelijk willen gaan communiceren dat het vrijwillig is.. wel willen we een Q&A maken en op de website van de overheid omtrent quarantaine vermelden dat deelname vrijwillig is.

Hm dat klinkt ingewikkeld, we zouden eigenlijk alleen toegang willen zodat we kunnen voorkomen dat we mensen dubbel gaan bellen en dat we als overheid doen aan versnipperde communicatie, we verwachten dat dat het traject niet ten goede komt. In principe zouden we ook er mee kunnen leven als het geen toegang is tot, maar dat we TP kunnen laten filteren op de nummers die de dag erna door ons gebeld worden. Is dat wellicht een optie? Dan krijgen we alleen naam en tel nr?

Dankjewel voor je antwoord op de eerste vragen, ik stel voor dat we deze vragen morgen in de dagstart en anders later evt kunnen bespreken,

Groeten en een fijne avond,

5.1.2e



5.1.2e

5.1.2e

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport | Directie Publieke Gezondheid |

Afdeling Crisisbeheersing en Infectieziekten | 5.1.2e

Mail 5.1.2e @minvws.nl | Mobiel: 5.1.2e

Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag |

Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag |

Van: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Verzonden: donderdag 3 september 2020 17:20

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@mxi.nl>; 5.1.2e | 5.1.2e <5.1.2e@mxi.nl>

Onderwerp: RE: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Hoi 5.1.2e

Zoals gezegd heb ik de stukken doorgekeken. Ik heb wel alvast een aantal vragen.

- Wie gaat welke rol vervullen? Ik bedoel wie gaat verwerkingsverantwoordelijke (bepaler doel en middelen) zijn? Wie gaat eventueel verwerker zijn?
- Wat gaat exact het doel van de verwerking zijn?
- Welke persoonsgegevens gaan verwerkt worden. In het stuk zijn alleen de gegevens genoemd die op het formulier staan. Zijn dat de enige gegevens die worden geregistreerd? Of wordt er straks ook geregistreerd of iemand klachten heeft of dat iemand een test heeft laten doen? (op basis van je mail concludeer ik van wel).

Toestemming is meestal een last resort grondslag. Het nadeel van toestemming is dat deze net zo makkelijk ingetrokken kan worden als dat hij gegeven wordt. Dus daar heb je vaak niet veel aan. Dat betekent dus ook dat indien jullie dit opzetten dat je een mogelijkheid moet hebben voor mensen om hun rechten uit te oefenen en hun toestemming in te trekken. Al naar gelang de verwerkingsverantwoordelijke moet je ervoor waken dat de toestemming wel vrijwillig is. In de relatie burger-overheid is gezien de verhouding er al snel de schijn dat de toestemming niet vrijwillig is. Daar moet goed voor gewaakt worden.

Hoe zien jullie de grondslag voor de toegang tot CoronIT? Dat is een systeem van de GGD'en voor de uitvoering van hun wettelijke taak op basis van de Wpg. In dit systeem zitten ook gegevens omtrent de gezondheid en er is volgens mij sprake van een geheimhoudingsplicht. De GGD'en gezamenlijk zijn verwerkingsverantwoordelijk voor CoronIT. Ik ben dan ook heel benieuwd wat de GGD hierover heeft gezegd.

Ten aanzien van jouw vragen. Mijn eerste inschatting zou als volgt zijn:

1. Ligt eraan wie er verwerkingsverantwoordelijke is. Het kan zijn dat er een verwerkersovereenkomst gesloten moet worden met TP zodat zij in naam van de verwerkingsverantwoordelijke de gegevens mogen verwerken. Maar dat hangt er maar vanaf wie de verwerkingsverantwoordelijke is. Hoe zien jullie dat voor je?
2. In beginsel niet. Als er een verwerkersovereenkomst gesloten worden dan kan TP dit uitvoeren. Echter op basis van de AVG moeten wel alle technische en organisatorische maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat de gegevens voldoende beveiligd zijn. Het zou kunnen dat het vanuit de beveiligingsverantwoordelijkheid noodzakelijk blijkt te zijn om het aantal mensen dat inzicht heeft te beperken.
3. Ik zou adviseren om de papieren formulieren te bewaren. Mensen moeten namelijk actief toestemming geven en de verwerkingsverantwoordelijke moet kunnen aantonen dat de toestemming gegeven is.
4. In beginsel niet. Je mag de gegevens alleen voor een bepaald doel verwerken. Vandaar ik hierboven vraag wat precies je doel is. Ik kan me zo snel namelijk niet bedenken bij welk doel het noodzakelijk is dat beleidsmedewerkers toegang hebben tot de gegevens. Echter dat betekent niet dat jullie niks kunnen weten. De verwerkingsverantwoordelijke en verwerker kunnen de gegevens anonimiseren of extrapoleren waardoor je bijvoorbeeld wel aantallen of trends kunt ontvangen. Maar dus ook hiervoor is het belangrijk wat het doel is en wie de verwerkingsverantwoordelijke is.
5. Als je dit soort vragen gaat stellen dat zit je in het regime van bijzondere persoonsgegevens omdat de antwoorden gezondheidsgegevens (kunnen) zijn. Uitgangspunt is dat deze bijzondere persoonsgegevens niet verwerkt worden tenzij. Uitdrukkelijke toestemming zou in dit kader kunnen, want dat is een van de gronden op basis waarvan je dit mag verwerken.

Dit was het voor nu wel. Ik ben dus echt op zoek naar de basis. Als die helder is dan kun je verder gaan kijken wat de mogelijkheden zijn.

Groet,
5.1.2e

Van: [redacted] <[redacted]> <[redacted]> @minvws.nl>

Verzonden: donderdag 3 september 2020 14:30

Aan: [redacted] <[redacted]> <[redacted]> @minvws.nl>

CC: [redacted] | M&I/Partners <[redacted]> @mxi.nl>; [redacted] | M&I/Partners <[redacted]> @mxi.nl>

Onderwerp: Nadere info callcenter (nota DG) + vragen die al zijn opgekomen

Ha [redacted]

Hierbij ook de nota waar de DG ons akkoord op heeft gegeven.

Vragen waar ik zelf al tegen aanliep voor het onderdeel AVG zijn als volgt:

1. We zijn voornemens de papieren PLC's te laten verwerken door medewerkers van TP in hun database, moeten we hier avg technisch iets voor doen of documentatie aanleveren?
2. Verdergaande op vraag 1: maakt het wat uit of een groep van 10 mensen dit laten doen of alle callcenter medewerkers deze data entry laten doen?
3. Hoe moeten we uiteindelijk met de papieren omgaan? Moeten we ze bewaren in een beveiligde opslag, vervoeren, of laten vernietigen?
4. Zouden wij – als in beleidscollega's bij VWS – toegang mogen krijgen tot de database van TP
5. En vragen die wij zouden willen stellen tijdens het telefoongesprek en het antwoord daarop vastleggen, mogen we vragen; heeft u klachten die lijken op besmetting met het coronavirus? En daarnaast: heeft u zich laten testen? Heeft u zich laten testen op de teststraat op Schiphol?

Ik snap dat je deze vragen vandaag niet beantwoord, maar ik dacht alvast goed om ze naar je op de mail te zetten, zodat ik het zelf niet vergeet.

Ook voeg ik alvast een conceptversie van de kamerbrief toe, die nog in de maak is, verzoek voor alle ontvangers van deze mail om hier vertrouwelijk mee om te gaan en niet verder te delen/verspreiden.

Daarnaast heb ik [redacted] alvast even CC in deze mail opgenomen, zodat jullie morgen met elkaar kunnen spreken, mocht je nog vragen hebben bel of mail me dan gerust,

Hartelijke groet,
[redacted] [redacted]



5.1.2e

5.1.2e

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport | Directie Publieke Gezondheid |

Afdeling Crisisbeheersing en Infectieziekten | 5.1.2e

Mail: 5.1.2e@minvws.nl | Mobiel: 5.1.2e

Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag |

Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag |