



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# nota

## Stuurgroep Covidvaccinatieregistratie

A. van Leeuwenhoeklaan 9  
3721 MA Bilthoven  
Postbus 1  
3720 BA Bilthoven  
www.rivm.nl

KvK Utrecht 30276683

T 5.1.2e  
info@rivm.nl

**Datum**  
10 mei 2021

**Ons kenmerk**  
DPV\_278

Betreft Ontwikkelingen m.b.t. het cliëntportaal  
Nota nummer DPV\_278  
Contactpersoon 5.1.2e 5.1.2e, 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e  
Besluit Ja

**Afgesteld met**

5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e

### Doel

De stuurgroep Covidvaccinatieregistratie wordt gevraagd kennis te nemen van ontwikkelingen m.b.t. het cliëntportaal en vervolgens in te stemmen met voorgestelde maatregelen.

### Aanleiding

Het cliëntportaal is op 6 april 2021 live gegaan, na op 4 april 2021 te hebben besloten om live te gaan:

- Na livegang zijn er vragen van burgers ontvangen. In Bijlage 1 is een overzicht van de vragen gegeven.
- In de periode 22 april 2021-heden zijn ruim 60.000 verzoeken binnen gekomen via het cliëntportaal. De verzoeken zijn veroorzaakt door acties op sociale media. In Bijlage 2 is een overzicht van de type verzoeken gegeven.

De vragen en de verzoeken geven aanleiding tot extra maatregelen in 5 categorieën.

### Gevraagd besluit

De Stuurgroep wordt gevraagd akkoord te geven op onderstaande maatregelen of desgewenst andere maatregelen te geven:

1. Maak onderscheid tussen verwerken van data in CIMS en tonen van data in cliëntenportaal.
2. Toon alléén vaccinatiedata in het cliëntenportaal, dus géén BRP-gegevens. De cliënt ziet alléén de data waarvoor expliciet toestemming is gegeven;
3. Verwerk dataverzoek van de cliënt specifiek gericht op de CIMS-database (dus de BRP-data) via de normale procedure (AVG desk) en niet via het cliëntportaal.
4. Implementeer als volgt:
  - a. De burger logt in op het cliëntportaal gebruikmakend van DigiD;
  - b. Na inloggen ziet de burger dan een korte welkomboodschap zoals "welkom meneer/ mevrouw ..." waarbij dus alleen de naam wordt getoond (dataminimalisatie);

- c. Vervolgens wordt dan een aantal opties geboden om de AVG-rechten uit te oefenen; inzage, verwijdering, correctie etc. (keuze voor welk recht).
- d. Pas de privacyverklaring en gerelateerde webpagina's hier op aan.

### Nadere toelichting

#### 1. Privacy

Er zijn grofweg twee botsende visies binnen het RIVM:

1. **Visie 1 (grofweg): "we tonen de persoonsgegevens, om inzage te geven, zodat mensen weten wat het RIVM van ze weet, en tegelijkertijd geeft het ook vertrouwen zodat je weet dat jouw vaccinatiegegevens aan de juiste persoon gekoppeld zijn":**
2. Deze visie is begrijpelijk, echter delen wij op het moment ook niet alle data die wij over een burger hebben. Zo laten wij bijvoorbeeld ook geen adres gegevens zien hoewel wij die wel bezitten. Als we besluiten om alleen maar vaccinatiedata te laten zien dan tonen we dus ook niet alle persoonsgegevens maar alleen maar die data waarvoor expliciete toestemming is gegeven. Dit verhoogt het vertrouwen omdat je alleen die data terug ziet waar je expliciete toestemming hebt gegeven.
3. **Visie 2 (grofweg): "er is geen grondslag voor het verwerken en tonen van de persoonsgegevens uit de BRP vanuit CIMS (die in CIMS staan t.b.v. uitnodigen) op het cliëntenportaal – derhalve zouden de gegevens niet getoond moeten worden":**

Hier worden twee verwerkingen door elkaar genoemd:

1. Verwerken van data in CIMS; de grondslag hiervoor is al nader toegelicht in de DPIA CIMS release 1.0. van december 2020. Grofweg komt het er op neer dat dit is geregeld in het Autorisatiebesluit van 19 november 2020. RIVM is daarmee in staat gesteld de noodzakelijke voorbereidingen te treffen in het kader van het vaccinatieprogramma voor COVID-19 (voor nadere informatie verwijs ik naar die betreffende DPIA).
2. Het tonen van data in het Cliëntenportaal; de grondslag hiervoor is zoals beschreven in de DPIA Cliëntenportaal versie 1.0: het Cliëntenportaal voorziet in het recht op inzage zoals is geregeld in de AVG, artikel 12 lid 2 "de verwerkingsverantwoordelijke faciliteert de uitoefening van de rechten van de betrokkene..."

#### Voorgestelde oplossing

Voorgesteld wordt om in het cliëntportaal alleen maar vaccinatiedata te tonen en niet de andere (BRP-data) die ook in CIMS voorkomen. Hiermee worden in één klap een hoop onduidelijkheden weggenomen en vindt men in het cliëntportaal alleen de data terug waarvoor men ook daadwerkelijk expliciete toestemming heeft gegeven. Een dataverzoek welke niet specifiek gericht is op de CIMS database (dus de BRP-data) zou dan via de normale procedure (AVG desk) kunnen gaan en niet via het cliëntportaal. Hiervoor zou het proces rechten van betrokkenen gedeeltelijk moeten worden herzien.

De voorgestelde oplossing leidt dan tot een getrapte manier van inloggen:



1. De burger logt in op het Cliëntenportaal gebruikmakend van DigiD;
2. Na inloggen ziet de burger dan een korte welkomboodschap zoals "welkom meneer/ mevrouw ..." waarbij dus alleen de naam wordt getoond (dataminimalisatie);
3. Vervolgens kan er dan een aantal opties geboden om de AVG-rechten uit te oefenen; inzage, verwijdering, correctie etc. (keuze voor welk recht) waarna naar de formdesk-formulieren verwezen wordt.

Het is in dat geval niet nodig om in een pop-up helder te maken waarom er geen data zichtbaar is als er geen data-aanlevering heeft plaatsgevonden. Dit geldt ook voor cliënten onder de 18 jaar, die sowieso niet gevaccineerd worden.

Extra maatregelen:

1. Aanpassing van de DPIA cliëntportaal als we kiezen voor de voorgestelde oplossing;
2. Aanpassing van de privacyverklaring als we kiezen voor de voorgestelde oplossing;
3. FG informeren over deze wijziging en de aangepaste DPIA sturen ter informatie (alleen als dit ook alle aanpassingen zijn!).

## **2. Functioneel**

Implementeer de getrapte manier van inloggen, zoals beschreven onder de voorgestelde oplossing.

## **3. Informatiebeveiliging**

Signicat heeft een standaard audittrail aangelegd waarmee het mogelijk is om geautomatiseerd de route van geautoriseerde toegang van DigiD naar het cliëntportaal te volgen. In het versleutelde messagelog van de audittrail staan BSN's van de toegestane inloggelingen. Dit versleutelde log is noodzakelijk voor eventueel forensisch onderzoek bij vermoeden van misbruik van DigID/identiteitsfraude. Voor een dergelijk onderzoek wil je de hele autorisatie-keten in kaart hebben.

FG VWS en privacy jurist RIVM hebben na livegang aangemerkt dat het messagelog in deze vorm een verwerking is van BSN waar geen juridische grondslag voor is. Hierdoor is de audittrail niet in overeenstemming is met de AVG<sup>1</sup>. De verantwoordelijken bij het RIVM zijn na uitvoerige afweging a.d.h.v. de risicoacceptatie ermee akkoord gegaan dat het stoppen van de verwerking van het BSN door Signicat 6 maanden in beslag neemt.

Het privacy team adviseert om deze verwerking te stoppen. Vanwege het ontbreken van de juiste grondslag (nieuw inzicht op basis van juridische analyse) hierdoor neigt dit naar oneigenlijk gebruik van het BSN. Tenzij er vanuit security een duidelijke grondslag hiervoor te formuleren is, kunnen wij het niet verklaren aan de FG.

Extra maatregelen:

1. Geen. Afhandelen conform DPV\_263D Cliëntenportaal risico-acceptatie.

<sup>1</sup> Juristen van Signicat hebben gesteld dat het audittrail wél in overeenstemming is met de AVG.

#### **4. Verwerken individuele verzoeken**

Er zijn ruim 60.000 mails binnengekomen met AVG-verzoeken (peildatum 8 mei 2021). Ruim de helft hiervan betreffen AVG webformulieren voor de rechten van betrokkenen. Al deze formulieren worden op het moment van schrijven geladen in Topdesk en zullen conform de vastgestelde procedures verwerkt, gemonitord en afgehandeld gaan worden. De overige 30.000 mails zijn ingedeeld in 10 categorieën (zie Excel bestand 'Status en voorstel afhandelen AVG verzoeken'). Voor elke categorie is een afhandeling voorgesteld, waarbij op korte termijn een eerste reactie naar de afzenders gestuurd zal worden.

##### Aandachtspunten:

- We kunnen niet lang meer wachten (uiterlijk tot en met zondag 23 mei 2021) met "opschorten" (omdat we de AVG-termijn van één maand niet gaan halen en daarom in totaal drie maanden nodig hebben). Er moet in de mails opgenomen worden dat de behandeling van de verzoeken langer dan 1 maand gaat duren.
- De groep van ca. 22.000 mails type 1, waaronder lege mails en korte verzoeken als "Schrijf mij uit", etc. willen we beantwoorden met een standaard mail (zie Excel bestand 'Status en voorstel afhandelen AVG verzoeken', tabblad 3 en 4) waarin we de afzenders vragen om alsnog het juiste webformulier in te vullen. De vraag hierbij is: als we hen dit retourbericht gaan sturen, kunnen we hun oorspronkelijke verzoek dan als afgehandeld beschouwen, of niet?
- Er moet een team samengesteld worden dat de afhandeling kan verzorgen. De stuurgroep wordt gevraagd akkoord te gaan met het voorstel in Excel bestand 'Status en voorstel afhandelen AVG verzoeken', tabblad 5.

#### **5. Publiekscommunicatie**

De minister heeft bij een Kamervraag op 6 mei 2021 aangegeven dat RIVM in publiekscommunicatie (nog) meer gaat aangeven waarom persoonsgegevens worden verwerkt, wat de persoonsgegevens zijn, hoe de verwerking gebeurt en welke rechten betrokkenen hebben.

Het RIVM mag persoonsgegevens gebruiken als onderdeel van hun wettelijke taak om de coronavaccinatie te monitoren en te coördineren, deze gegevens zijn bijvoorbeeld nodig om mensen uit te kunnen nodigen voor de vaccinatie. De persoonsgegevens ontvangt het RIVM uit de Basis Registratie Personen (BRP). De mijn.RIVM.nl pagina geeft (op dit moment) aan de burger inzage in (een deel van) de BRP gegevens die het RIVM van hen heeft, zoals naam en geboortedatum.

De ontvangst van deze persoonsgegevens door het RIVM vanuit de BRP staat los van de toestemming die mensen moeten geven om vaccinatiegegevens aan het RIVM (vanuit een andere bron) door te geven. De vaccinatiegegevens, medische gegevens, zullen alleen te zien zijn op deze pagina als de betreffende persoon toestemming heeft gegeven om deze gegevens te delen met het RIVM. Als je nog niet gevaccineerd bent,

of je hebt geen toestemming gegeven om je gegevens te delen met het RIVM zal hier staan dat er geen vaccinaties gevonden zijn. Er staat niet dat u niet gevaccineerd bent. Zo heeft de burger op de mijn.RIVM.nl pagina's inzage in hun eigen gegevens waarover het RIVM beschikt.

De toon op sociale media is ongenueanceerd en geschreven media (o.a. AD) beginnen interesse te tonen in het onderwerp. Ook de FG van VWS waarschuwt voor escalatie, en ontvangt ook boze e-mails van burgers, bijvoorbeeld over de vraag waarom zij nog geen reactie van RIVM hebben gehad op hun verzoek. Dit geldt overigens maar voor een deel van de groep, want de personen die een webformulier hebben ingevuld hebben een standaardreactie gehad.

Momenteel wordt samen met communicatie gewerkt aan beantwoording van vragen n.a.v. een verzoek van een fact check bureau. Beantwoording van de vragen wordt voor as. woensdag 12 mei 2021 verwacht. Daarnaast is op vrijdag 7 mei 2021 aan communicatie RIVM gevraagd om te werken aan een bericht dat mogelijk gebruikt kan worden voor proactieve communicatie. Hier wordt aan gewerkt.

**Extra maatregelen:**

1. Persbericht?
2. Ingezonden artikel in dagbladen?
3. Hoe leggen we de wijzigingen in het cliëntportaal uit?



## **Bijlage 1: Veel gestelde vragen na lancering Clientportaal**

1. Waarom heeft RIVM een registratie met alle burgers van Nederland. Wat is hiervoor de wettelijke grondslag?
2. Hoe/waar kan ik mijn in het buitenland ontvangen vaccinatie(s) laten registreren?
3. Ik ben gevaccineerd maar mijn vaccinaties zijn niet te zien in MijnRIVM (heb toestemming gegeven).
4. Ik ben gevaccineerd, heb geweigerd mijn gegevens te delen met het RIVM, hoe kan ik dit wijzigen zodat mijn gegevens alsnog gedeeld worden?
5. De vaccinaties in MijnRIVM kloppen niet.
6. De vaccinaties in MijnRIVM kloppen niet, hierbij kopie/bewijs dat ik een ander vaccin heb gekregen/andere prikdatum geweest, met verzoek deze te verwerken.
7. U geeft aan dat het enkele weken duurt voordat ik mijn vaccinaties te zien krijg in MijnRIVM, maar mijn vaccinaties zijn al maanden geleden gegeven.
8. Ik ben gevaccineerd en heb een 2-3-4 dubbele uitnodiging ontvangen, uw administratie klopt niet, hierbij stuur ik de juiste gegevens en met verzoek deze te corrigeren.
9. Over welke persoonsgegevens beschikt RIVM?
10. Waarom worden mijn persoonsgegevens al getoond in het clientportaal terwijl ik nog niet ben gevaccineerd?
11. Waarom wordt door RIVM gewerkt met mijn BSN? Grondslag?
12. Heeft elke Nederlander automatisch een mijn-RIVM pagina? En zo ja, is dat specifiek voor de coronavaccinatie of hadden we deze altijd al?
- 13.
14. Klopt het dat de informatie alleen op verzoek van bv. Lareb wordt gedeeld (en dus niet zomaar met 'derden')?

## Bijlage 2: Status mailbox op 08-05-2021

5.1.2e

@rivm.nl

Omschrijving	Aantal	Toelichting	Eerste actie
Afzien van deelname	7613	Ingevuld formdeskformulier	Laden in Topdesk
Recht op beperking	171	Ingevuld formdeskformulier	Laden in Topdesk
Recht op inzage	179	Ingevuld formdeskformulier	Laden in Topdesk
Recht op rectificatie	142	Ingevuld formdeskformulier	Laden in Topdesk
Recht op vergetelheid	13274	Ingevuld formdeskformulier	Laden in Topdesk
Recht van bezwaar	9484	Ingevuld formdeskformulier	Laden in Topdesk
Verzoek tot uitschrijven	21870	Mails waarin gevraagd wordt de gegevens uit ons systeem te halen. Dit zijn voornamelijk de mails die binnengekomen zijn via 'de knop' binnen het clientportaal. Veel korte en deels lege mails. Bevatten géén ID bewijzen.	Z.s.m. een mail sturen waarin we: - Uitleg geven over de reden dat wij de gegevens hebben - Link naar de privacy verklaring en de pagina rechten van betrokkenen - Indien men alsnog besluit gebruik te maken van de rechten van betrokkenen dan verzoeken tot het invullen van het juiste formulier - Verwachtingsmanagement tijdsduur afhandeling meegeven - Mails hierna verwijderen???
ID bewijzen	6220	Mails met ID bewijzen in de bijlage of als foto in de mail zelf. De meeste hiervan zijn een reactie op de reply mail die men heeft ontvangen op het ingevulde webformulier. Ook zijn er een aantal mails met een ID met de vraag om uitgeschreven te worden.	Onderzoeken of het mogelijk is de mails in Topdesk te laden en automatisch te koppelen aan het juiste dossier.  Z.s.m. een mail sturen waarin we aangeven: - Het ID bewijzen in goede orde ontvangen te hebben - Indien er reeds een formulier is ingevuld we het verzoek in behandeling gaan nemen - Indien alleen het ID gestuurd is dat er dan ook een officieel verzoek via een webformulier ingevuld moet worden - Verwachtingsmanagement tijdsduur afhandeling meegeven
Vragen	37	Diverse vragen.	Doornemen en waar mogelijk afhandelen.
Meerdere webformulieren ingediend	61	Een aantal mensen hebben domwag alle formulieren ingevuld.	Ik heb deze in een apart mapje gezet in verband met het koppelen van het ID. ID z.s.m. toevoegen aan formulieren in Topdesk.
Recht op vergetelheid	3	Handmatig ingevuld webformulier met ID.	Laden in Topdesk
Recht van bezwaar	1	Handmatig ingevuld webformulier met ID.	Laden in Topdesk
Weigering aanleveren ID	116	Als reactie op de reply van de webformulieren, waar gevraagd wordt om een ID op te sturen, geven deze mensen aan géén ID op te gaan sturen.	Z.s.m. een mail sturen. Hier moet een standaard mail voor ontwikkeld worden. Wat is het beleid hierin? Wel of niet in behandeling nemen?
Zonder bijlage	73	In deze mails geeft men aan het ID op te sturen, maar de bijlage ontbreekt.	Ik denk dat we hier nog even niets mee moeten doen. Deze mails zijn gestuurd al antwoord op de reply van een webformulier. Bij de afhandeling van de formulieren in Topdesk gaan we alsnog een ID opvragen als dit ontbreekt.
Reactie op bevestiging AVG verzoek	32	Diverse reacties op de reply van de webformuliere.	Doornemen en waar mogelijk afhandelen.
Mails binnengekomen via het AVG team	304	Deze mails zijn door het AVG team naar deze mailbox doorgestuurd. Moeten verder uitgezocht worden.	Doornemen en waar mogelijk afhandelen. Lastig om mee te nemen in uit te sturen bulk mails, omdat ze dan bij het AVG team terecht komen.
	701	Out of the office replies, undeliverable en dubbele mails aangeleverd.	Definitief verwijderen
	60281		

15.