

Openstaande vragen tbv de AVG

9-9-2020

- Recht op inzage kunnen effectueren; ze moeten zich ergens kunnen melden met klachten of verzoek tot wijziging informatie of intrekken van toestemming
1. Waarom moet VWS dit doen? Past dit niet meer bij de GGD of een andere organisatie?
 2. Wat is het nut en noodzaak van dit voorstel? Mensen die hun gegevens vrijwillig afgeven zijn nou juist de mensen die wel in quarantaine gaan. Mensen die hun gegevens niet willen afgeven zijn waarschijnlijk de mensen die je moet bereiken, maar die bereik je zo niet.
 3. Waarom is dit proportioneel?
 4. Waarom is dit subsidiair? Zijn er geen andere maatregelen die hetzelfde bereiken? Waarom delen we de quarantainegids niet uit in de vliegtuigen zodat iedereen alle informatie heeft?
 5. Waar kunnen mensen terecht om hun rechten uit te oefenen? Krijgen ze daar een brochure over? Ze moeten hun toestemming bijvoorbeeld kunnen intrekken, maar hebben ook recht op inzage, verwijdering en wijziging van hun gegevens. Normaal komt dit voor VWS bij de 5.1.2e binnen, maar 5.1.2e heeft gezegd dat we hier iets voor moeten inregelen omdat 5.1.2e dit er niet bij kan pakken. Het is belangrijk dat we dit goed ingeregeld hebben.
 6. Welke stappen doorloopt het proces, wat zijn de risico's die we daarbij zien (ook risico's die we al getackeld hebben) en wat doen we daaraan. Dan blijven er nog een aantal rest risico's over en die moeten we dan beoordelen of we dat acceptabel vinden

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 5.1.2e 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 de [§ 1.2e] naar aanleiding van mijn mail. [§ 1.2e] is dus ook aangehaakt. Voor nu via mij, maar op een gegeven moment gaat [§ 1.2e] spelen en zal [§ 1.2e] ook zelf acteren als [§ 1.2e]

Hoi [§ 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, @ [§ 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 belpoging
- 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 5.1.2a (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?

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.

Hoi 5.1.2a en 5.1.2a

Hierbij mijn voorzet zoals aan de telefoon besproken:

Doel:

Het doel van de gegevensverwerking is om de naleving van de quarantaine te vergroten.

Argumentatie:

We zien een stijging in het percentage besmettingen onder reizigers die terugkeren uit het buitenland. Op dit moment bedraagt dit percentage 24.2 procent. Deze groep vormt een groot risico voor de Nederlandse volksgezondheid. Daarnaast ontvangen we vanuit de GGD'en binnen het BCO dat niet iedereen zich aan deze quarantaineplicht houdt. Op dit moment wordt over de quarantaineplicht gecommuniceerd middels een brief die reizigers ontvangen na landing op een Nederlandse luchthaven. We willen de naleving van de quarantaine vergroten door reizigers persoonlijk en proactief te benaderen omtrent het dringend advies tot thuisquarantaine. We kiezen hierbij voor het nabellen als instrument omdat we individueel en direct contact maken met burgers. Ook is het doel van het gesprek om actief hulp aan te bieden bij het vormgeven van de quarantaine. zo bieden we tijdens het gesprek aan om de quarantaine gids te versturen (per email) en verwijzen we adequaat door naar andere organisaties die ondersteuning kunnen bieden. We begrijpen dat het nabellen een vrij zwaar instrument is om de naleving te verhogen, maar tegelijkertijd zien we in onderzoek van het RIVM gedragsinzichten team dat een groot deel van de mensen met symptomen die kunnen wijzen op COVID-19, het advies om thuis te blijven niet op volgt. Mensen met klachten, zoals een loopneus, hoesten/niezen, keelpijn, moeilijk ademen, verhoging en koorts gaan ongeveer even veel naar buiten als mensen zonder klachten. Aan de deelnemers van het onderzoek is gevraagd of ze in de afgelopen 7 dagen naar buiten zijn geweest. 90% van de mensen met klachten heeft ten minste een keer boodschappen gedaan, 64% heeft minstens een keer vrienden of familie bezocht en 43% is een keer naar het werk gegaan. Dit vraagt om het actiever contact leggen met de burger omtrent de bestrijding van het virus. Ook

kunnen we zo beter nagaan hoe we als overheid het zo laagdrempelig mogelijk kunnen maken om in quarantaine te gaan.

Gegevens die we opvragen:

Persoonsgegevens:

- c. Voornaam: Achternaam:
- d. Woonachtig in NL: Ja/Nee
- e. Taal: *NEDERLANDS *ENGLISH
- f. Telefoonnummer:
- g. E-mailadres:
- h.
- i. Vluchtgegevens
- j. Aankomstdatum in Nederland:
- k. Vliegtuigmaatschappij:
- l. Vluchtnummer:

Proces:

Zie de nota [5.1.5](#) in het kort:

Tijdens de vlucht ontvangen reizigers van de airline een papieren PLC en wordt hen gevraagd dit in te vullen, bij de bagage reclaim staan afgesloten brievenbussen waarin men het formulier dient te stoppen. De containers worden opgehaald en collega's van data entry (vermoedelijk van TP) openen deze container en verwerken alle informatie in een digitaal systeem. Het voorstel is om wanneer iemand reeds gebeld is, zijn of haar informatie uit het systeem te wissen, tenzij uitdrukkelijk door de reiziger is aangegeven dat er contact mag worden opgenomen door een extern onderzoeksbureau om de effectiviteit van deze pilot te meten. Indien mogelijk wordt de papieren versie ingescand en op die manier verstrekt aan het callcenter.