

To: [redacted] [redacted]@minvws.nl
Cc: [redacted] [redacted]@minvws.nl
From: [redacted]
Sent: Wed 9/9/2020 3:21:03 PM
Subject: RE: quarantaine callcenter
Received: Wed 9/9/2020 3:21:04 PM
[Afspraken nabellen reizigers hoge risicogebieden - meldpunt voor klachten .eml](#)

Hoi [redacted]

Zie hieronder mijn aanvulling.

Groet, [redacted]

De programmadirectie Covid-19 heeft op 8 september 2020 aan WJZ gevraagd of het callcenter de klachten van reizigers uit hoge risicogebieden kan afhandelen. WJZ heeft aangegeven dat dit niet mogelijk is en dat klachten door de betrokken beleidsdirectie moeten worden afgehandeld. Het callcenter is niet bevoegd om klachten te behandelen. Verder is ook aan WJZ gevraagd of er een werkwijze voor de behandeling van klachten binnen VWS is en of er een speciaal meldpunt voor de klachten van reizigers uit hoge risicolanden moet komen.

De behandeling van klachten binnen VWS is desgevraagd toegelicht. Aangegeven is dat hoofdstuk 9 klachten VWS via meerdere kanalen bereiken, dat deze naar de betrokken beleidsdirecties worden doorgeleid en dat elke beleidsdirectie een eigen klachtcoördinator heeft. Er is geen apart e-mailadres voor klachten. De programmadirectie Covid-19 vindt het wenselijk dat burgers die door het callcenter gebeld worden (indien gewenst) een klacht kunnen indienen.

Op 9 september 2020 hebben [redacted] met twee beleidsmedewerkers van de programmadirectie Covid-19 gesproken over het callcenter project. Het volgende is aan de orde gekomen.

Afgesproken is dat de programmadirectie Covid-19 een dienstpostbus voor vragen, opmerkingen, AVG gerelateerde kwesties en klachten rondom het proces van het terugbellen van reizigers uit hoge risicogebieden aanmaakt. Het callcenter kan de reizigers uit hoge risicolanden op dit e-mailadres wijzen. Als een reiziger bijvoorbeeld nog aanvullende vragen heeft of een klacht wil indienen. Burgers kunnen dan hun vragen, klachten, opmerkingen of bijvoorbeeld inzageverzoeken naar dit e-mailadres sturen.

De programmadirectie Covid-19 beheert deze dienstpostbus en filtert de binnengekomen mails. Denk bijvoorbeeld aan de beantwoording van burger vragen, doorgeleiden van klachten naar de klachtcoördinator, doorgeleiding van AVG verzoeken en de registratie van klachten. Zij zijn hiervoor verantwoordelijk.

De programmadirectie Covid-19 heeft op dit moment geen proces voor de klachtbehandeling. WJZ wordt mogelijk benaderd om mee te denken. Het is nog niet duidelijk of de programmadirectie Covid-19 een eigen klachtcoördinator krijgt of dat de klachtcoördinator van PG het aanspreekpunt voor de klachten blijft. Deze vraag wordt door de betrokken beleidsmedewerkers aan het MT van de programmadirectie Covid-19 voorgelegd.

Verder gaat de programmadirectie Covid-19 zelf in gesprek met de directie I en de Functionaris Gegevensbescherming t.a.v. de AVG kwesties.

De programmadirectie COVID-19 wil dat het e-mailadres van de dienstpostbus en postbusnummer van VWS op de website van de Rijksoverheid (in een FAQ) wordt gepubliceerd.

WJZ adviseert om het e-mailadres van de dienstpostbus niet op de website van Rijksoverheid te zetten. Ons voorstel is om de burgers die na contact met het callcenter een klacht of een vraag hebben het e-mailadres van de dienstpostbus te geven. Het e-mailadres is namelijk ook voor deze doelgroep (reizigers uit hoge risicogebieden) bedoeld en niet voor andere belangstellenden.

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

Verzonden: woensdag 9 september 2020 16:13

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

Onderwerp: quarantaine callcenter

Hoi [redacted]

Onderstaande uitgebreide mail wil ik naar [redacted] sturen. Heb jij aanvullingen?

Groet,
[redacted]

Ho 5.1.2e

In overleg met 5.1.2e stel ik je op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van het quarantaine callcenter waar ik afgelopen donderdag voor benaderd ben.

Het quarantaine callcenter.

Het idee achter dit project dat mensen die vanuit de oranje gebieden naar Nederland vliegen een formulier krijgen waarbij ze hun persoonsgegevens, niet zijnde bijzondere persoonsgegevens, achterlaten zodat ze binnen 24 uur gebeld kunnen worden over de quarantaine die geadviseerd wordt voor deze groep mensen. Het doel is om mensen te bewegen om in quarantaine gaan als ze uit een oranje land komen middels een persoonlijk gesprek en het verstrekken van informatie en eventueel een informatiebrochure. Het project is een pilot dat nu alleen van start zal gaan voor een aantal bestemmingen en geëvalueerd gaat worden.

De enige grondslag die beschikbaar is, is toestemming. PG heeft wel aangegeven dat ze toewerken naar een wettelijke verplichting. Ik weet niet of ze in dit kader al contact hebben met de wetgevers.

Ik heb begrepen dat als er ontwikkelingen zijn op privacy gebied of anderszins die mogelijk de livegang bedreigen dat dit aan de minister moet worden voorgelegd.

Proces van het callcenter

De invulkaarten met informatie worden door stewardessen in het vliegtuig uitgedeeld. De passagiers kunnen deze kaarten vrijwillig invullen en na het ophalen van de bagage (waar is mij nog niet duidelijk) inleveren. De kaarten worden naar de callcenter Teleperformance (TP) gestuurd waar deze in een digitaal systeem worden ingeklopt. Ditzelfde TP zal de telefoontjes plegen binnen 24 uur. TP zal de rol van verwerker krijgen. Zoals het er nu naar uitziet is VWS de verwerkingsverantwoordelijke.

Tijdslijn

De planning is dat het callcenter woensdag 15 september live gaat.

Vrijdag 11-9 worden alle contracten getekend.

Dit weekend wordt personeel geworven.

Maandag en dinsdag wordt het personeel opgeleid zodat men woensdag kan beginnen.

DPIA

Ik heb een voorzet voor een DPIA voor de projectgroep gemaakt waar ik heel veel vragen in heb gesteld. PG en M&I (bureau dat is ingehuurd om dit op te zetten) zijn de DPIA op dit moment aan het invullen. Er zijn nog veel punten die open staan:

- Zo is de vraag wat het nut van deze actie is. Mensen die overwegen in quarantaine te gaan zullen hun gegevens achterlaten. Mensen die dit niet overwegen zullen hun gegevens niet achterlaten. Het helpt dat we kunnen zeggen dat dit een pilot is die geëvalueerd gaat worden maar erg veel verder dan dit ben ik nu niet.
- Verder is er ook de vraag van proportionaliteit en subsidiariteit. Proportionaliteit kunnen we in het kader van de pandemie nog een verhaal over houden. Maar bij subsidiariteit zijn er volgens mij wel mogelijkheden om dit doel anders te bereiken. Men zou bijvoorbeeld de informatiebrochure ook in het vliegtuig uit kunnen delen zodat iedereen die informatie krijgt.
- Daarbij is er nog geen enkele risicoinventarisatie geweest over de stappen die in het proces gezet worden.

Enfin, ik hoop dat de invulling van de DPIA hier een deel van de vraagstukken weghaalt maar ik ben er nog niet van overtuigd dat deze verwerking de toets van de AVG zal doorstaan.

De DPIA moet dus nog afgemaakt worden en moet ook nog langs 5.1.2e. Ik heb met 5.1.2e afgesproken dat 5.1.2e er morgen naar kijkt.

Daarbij is er ook nog niet gesproken met 5.1.2e. Het lijkt mij dat pas wanneer we een helder beeld hebben van de privacyvraagstukken dat we over dit onderwerp met 5.1.2e in gesprek kunnen.

Klachtenafhandeling

PG heeft met 5.1.2e contact gehad over de afhandeling van klachten. Ik had bij PG aangegeven dat mensen die een AVG-verzoek hebben ergens terecht zouden moeten kunnen. Toen kwam ook het punt klachten aan de orde. Na overleg met 5.1.2e en 5.1.2e is afgesproken dat er een designated dienstpostbus komt waar mensen hun vraag kunnen stellen. Achter die dienstpostbus wordt er een onderscheid gemaakt tussen AVG-vragen en andere burgervragen. PG zorgt dat er mensen beschikbaar zijn om deze af te handelen.

Discussie die op dit moment speelt.

Vanuit de 5.1.2e 5.1.2e maar ook vanuit de 5.1.2e (5.1.2e) zijn er serieuze kritische punten naar voren gebracht. Dit ziet onder andere op:

- waarom VWS dit moet doen/verwerkingsverantwoordelijke is,
- nut en noodzaak van de gegevensverwerking
- of toestemming een geschikte grondslag is.

Ik acht de kans dan ook minimaal dat 5.1.2e morgen een positief advies zal uitbrengen. Het is zelfs niet uitgesloten dat 5.1.2e voorafgaande raadpleging van de 5.1.2e noodzakelijk acht.

Escalatie

Ik heb begrepen dat de 5.1.2e en de 5.1.2e op de hoogte gaat stellen van datgene wat speelt en haar bedenkingen bij het traject.

Ik heb 5.1.2e meldt dat ik de stand van zaken op een rij zou zetten voor jullie. Hij gaf aan dat escalatie in dit kader voor hun ook een goede optie zou zijn aangezien zij ook hun bedenkingen bij dit traject hebben.

Los van de inhoudelijke punten levert naar mijn mening ook de snelheid waarmee dit alles voor elkaar moet worden gekregen

een probleem op. We moeten de kans hebben om alles goed uit te denken. Voor 5.1.2e moet genoeg ruimte zijn om een advies te geven en gezien de gevoeligheden van de afgelopen periode met de AP, is het niet verstandig om hiermee verder te gaan zonder de AP de ruimte te geven om hier iets van te vinden.

Ik hoor graag hoe jullie hier tegenover staan.

Groet,
5.1.2e