

< 5.1.2e @minvws.nl>
CC: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Oeff, we hebben gewoonweg geen tijd om af te stemmen en terug te koppelen, waardoor we ook niet de volle breedte van wat WJZ doet in beeld hebben.

Divergerende invalshoeken: minister komt in problemen door quarantainebrief, bereidheid om (in dit licht) PG in nood te helpen, overbelasting beleid en juridica, terugdringen onnodig beroep op La, oneigenlijk beroep op WJZ omdat het hier (privacy) niet om juridische maar beleidsinzet gaat [ook bij de corona-app is de La wat oneigenlijk aangehaakt], naast privacy, preventie ook contractueel aspect.

Er is geen ramp gebeurd, maar toch goed om kort even terug te kijken en kijken of en hoe we het anders hadden kunnen doen. Wellicht morgen half uurtje? Of anders later?

Van: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Verzonden: dinsdag 15 september 2020 19:37
Aan: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
CC: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Hopelijk hebben we het over hetzelfde: 5.1.2e zei me dat hij op privacyfront iemand nodig had om bij te staan bij het opstellen van een PIA en meer privacygerelateerde zaken, vraag me niet welke... Bij ons en de I-directie kreeg hij geen respons en toen hebben wij (WJZ) hem gesuggereerd zijn heil bij de LA te beproeven. Zijn vraag was hoe hij daar binnen kwam en wie hij moest hebben. Ik heb hem toen gesuggereerd 5.1.2e even te bellen voor wat namen, je maakt een afspraak en begint, en we regelen wel een opdracht...

De reden dat hij belde was overigens helemaal niet dit punt, maar de quarantainebrief. Hij zit klem met die PIA en komt niet verder, dus hij moest wat. Lijkt me logisch, we kunnen het BCO moeilijk stilleggen omdat PG geen hulp kan regelen...

Vr gr, 1.2

Van: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Verzonden: dinsdag 15 september 2020 19:21
Aan: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
CC: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Dan ben ik ook benieuwd wat voor juridische capaciteit PG wenste, aangezien ik afgelopen weken 'paraat' stond om hier iets mee te doen, en maar niets hoorde..

Verzonden met BlackBerry Work
www.blackberry.com

Van: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Datum: dinsdag 15 sep. 2020 5:19 PM
Aan: 5.1.2e (5.1.2e) < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Kopie: 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>
Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Boeiend toch, hoe dit gaat. PG vraagt ons om extra capaciteit, terwijl het eigenlijk om beleidscapaciteit gaat. Wij hebben geen extra jur capaciteit, VWS Flex kan geen beleidscapaciteit leveren. 5.1.5 vond La te duur toen ik opperde dat dat ook nog een uitweg was...

Het begrip toestemming wordt hier wel heel breed uitgelegd!

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Datum: dinsdag 15 sep. 2020 5:06 PM
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>, [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Kopie: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>, [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Dag allen,

Nog in aanvulling een NB. Zojuist werd ik gebeld door [redacted]. Hij gaf aan dat er vanuit WJZ toestemming was gegeven om de LA in te zetten en vroeg mij om contactpersonen. Ik heb hem aan contactgegevens geholpen en heb aangegeven dat het traject rond inzetten LA in beginsel via WJZ loopt. Hij gaf aan dat dit allemaal geaccordeerd en bekend was.

Groeten,
[redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Verzonden: dinsdag 15 september 2020 16:55
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>, [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>, [redacted] <[redacted]@minvws.nl>, [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Nu met [redacted] in de cc

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Verzonden: dinsdag 15 september 2020 16:54
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>, [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>, [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Hoi [redacted] en [redacted]
 Hierbij de laatste stand van zaken ten aanzien van het callcenter. Ik begreep ook al dat jullie in het MT hier kort over gesproken hadden.

Zoals gemeld was de live-gang uitgesteld tot vrijdag. Inmiddels heb ik begrepen dat men nu maandag voor ogen heeft. Dat lijkt mij niet haalbaar.

Afgelopen zaterdag heeft de FG opmerkingen gemaakt bij de concept DPIA. Dit waren zeer veel opmerkingen (zoals verwacht) vanwege onder andere onduidelijkheden in het proces en het feit dat de DPIA geen afgewerkt product is. Ook mijn vraagpunten die ik hier onder geschetst heb kwamen aan de orde. Op een deel van de punten hebben we in de loop van de week wat meer duidelijkheid gekregen.

Vanochtend hebben we een soort PIA sessie gehad met PG, de FG, [redacted] als CPO en [redacted] waarbij we de opmerkingen van de FG hebben besproken. De gaten in de DPIA zitten niet alleen in het tekstueel uitschrijven van onderdelen, maar ook heeft PG amper informatie van TP over hoe zij het uit gaan voeren. De medewerkers van PG zijn duidelijk geschrokken over de hoeveelheid werk die er nog verzet moet worden om de DPIA goed te krijgen en voor de FG helder te krijgen of zij positief kan adviseren of dat er een advies van andere aard moet komen (bijv. voorafgaande raadpleging). PG gaf aan het einde van het gesprek aan dat ze de LA moesten inschakelen om het geheel voor elkaar te krijgen. Ik denk niet dat deze weg daadwerkelijk bewandeld gaat worden.

Terwijl ik deze mail schrijf zijn de mensen van PG het gehele proces aan het uitschrijven op papier om helder te krijgen welke processen er lopen, waar de risico's zitten, welke maatregelen er al zijn genomen en waar de blinde vlekken zijn. Het verbaast me hooglijk dat ze dit nog niet helder hebben zo kort voor live-gang. Ik zou denken dat er een draaiboek moet zijn.

Ik heb natuurlijk aangeboden dat ik vanuit WJZ mee kan helpen met het schrijven van de DPIA, dus ik ben bezig met het aanpassen van alle onderdelen die meer zien op juridische onderdelen zoals grondslag, noodzaak en dergelijke. Ik denk dat we op dat terrein echt een goede slag kunnen maken in de DPIA.

Ik heb van PG niks meer vernomen over de Kamerbrief die vrijdag in de MR zou liggen. Ik weet dus niet wat daar de stand van zaken van is en of de TK geïnformeerd is over dit project.

Voor morgen is er blijkbaar een tekenmoment gepland, maar vanuit privacyoogpunt lijkt het me niet verstandig om dit te laten plaatsvinden.

Ik heb ook 5.1.2e in de cc gezet in verband met de contracten.

Groet,
5.1.2e

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

Verzonden: donderdag 10 september 2020 09:22

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

Cc: 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Quarantaine callcenter

Zie in rood hieronder mijn met jullie kritiek instemmende reactie.

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

Verzonden: woensdag 9 september 2020 17:43

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

Cc: 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

Onderwerp: Quarantaine callcenter

Hoi 5.1.2e,

In overleg met 5.1.2e stel ik je, met input van 5.1.2e, 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 en dit weekend wordt personeel geworven.

Morgen zullen er knopen doorgehakt moeten worden of dit alles doorgang kan hebben.

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.

- Ook is onbekend of er een flyer is zodat mensen goed geïnformeerd hun toestemming geven en weten waar ze terecht kunnen om hun rechten te effectueren.

Enfin, ik hoop dat de invulling van de DPIA een deel van de vraagstukken verduidelijkt maar ik ben er nog niet van overtuigd dat deze verwerking de toets van de AVG zal doorstaan. Dit heb ik ook met de medewerker van PG besproken. **Graag mee eens.**

De DPIA moet dus nog afgemaakt worden en moet ook nog langs de FG. Ik heb met haar afgesproken dat zij er morgen naar kijkt.

Daarbij is het geheel ook nog niet besproken met de AP. Het lijkt mij dat pas wanneer we een helder beeld hebben van de privacyvraagstukken dat we over dit onderwerp met de AP in gesprek kunnen. **Ook mee eens**

Klachtenafhandeling

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 risicolandten 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 [5.1.2a] en [5.1.2e] met twee beleidsmedewerkers van de programmadirectie Covid-19 gesproken over het callcenter project. Het volgde 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 risicolandten 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. **Eens**

Discussie die op dit moment speelt.

Vanuit de FG ([5.1.2e]) maar ook vanuit de CPO ([5.1.2a] [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 de FG morgen een positief advies zal uitbrengen. Het is zelfs niet uitgesloten dat de FG voorafgaande raadpleging van de AP noodzakelijk acht. **Als dat zo is, dan verhindert dat m.i. toch life gaan per 15/9? Zeker omdat een brochure een veel klantvriendelijker benadering is...**

Escalatie

Ik heb begrepen dat de FG de [5.1.2a] op de hoogte heeft gesteld van datgene wat speelt en haar bedenkingen bij het traject. Ik heb [5.1.2a] gemeld dat ik de stand van zaken op een rij zou zetten voor jullie. Hij gaf aan dat escalatie in dit kader voor hun een optie zou zijn aangezien zij ernstige 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 en uit te werken. Die mogelijkheid is er nu niet. Voor de FG moet er genoeg ruimte zijn om een advies te geven en gezien de gevoeligheden van de afgelopen periode met de AP, lijkt het mij niet verstandig om hiermee verder te gaan zonder dat de AP de ruimte heeft om hier iets van te vinden.

Ik hoor graag hoe jij hier tegenover staat.

Groet,

[5.1.2b]