

Overdracht project nabellen reizigers risicogebieden

dd. 17 september 2020

5.1.2e

Inleiding

Vanaf 20 augustus 2020 is er na toezegging van de Minister in het debat in de Tweede Kamer en in de kamerbrief gestart met de realisatie van een callcenter dat reizigers na belt die terugkeren naar Nederland na een bezoek aan een risicogebied met kleurcode oranje wegens besmettingsgevaar met het coronavirus. Inmiddels zijn we vier weken bezig in het proces om een callcenter, naar het voorbeeld van het landelijk callcenter GGDHOR voor testafspraken, van de grond te krijgen. Hier spelen twee bijzondere situaties:

1. De grondslag voor het verzamelen van gegevens van burgers is niet een wettelijke bepaling maar de toestemming die we hierbij vragen van de burger zelf middels een privacy statement.
2. Het ministerie van VWS is vaak opdrachtgever van dit soort projecten maar vraagt haar uitvoeringsorganisaties om dit te operationaliseren, vanuit de wet PG is de GGD als voorzitter van de veiligheidsregio de best uitgeruste partij met een wettelijke grondslag om dergelijke projecten, zeker met betrekking tot het verkrijgen en registreren van passagiersgegevens, mogelijk te maken. De GGD heeft echter aan gegeven zowel principiële als operationele bezwaren te hebben tegen de uitvoer van dit project. Hierdoor hebben zij geweigerd dit project te trekken en vorm te geven. Het ministerie is daarmee zelf opdrachtgever geworden en verantwoordelijk voor alle besluiten die komen kijken bij de opstart van het callcenter.

Om dit proces vorm te geven werken we samen met drie externe partijen. Het consultancybedrijf M&I partners bied ons projectondersteuning aan de kant van het vormgeven van processen met het callcenter. Dit is het callcenter Teleperformance B.V. er is gekozen voor directe gunning aan deze partij omdat beiden verantwoordelijk zijn (geweest) bij de opzet van het landelijk callcenter testafspraken van GGD-GHOR. Gezien de grote (politieke) druk en het feit dat de vakantieperiode afloopt, hebben we de ambitie het callcenter z.s.m. te realiseren. Om die reden is op grond van dwingende spoed gekozen voor contractering met deze twee partijen. Tot slot hebben we te maken met Schiphol als onze derde externe partij. Schiphol willen we vragen verantwoordelijkheid te nemen voor het fysieke proces op Schiphol zelf (middels een projectleider op locatie).

Procesgang

Het proces ziet er als volgt uit:

1. Wij vragen de voorzitter veiligheidsregio in een beleidsaanwijzing vanuit de minister om medewerking te verlenen aan het verstrekken van papieren PLC.
2. Airlines zorgen voor de verspreiding van de PLC in het vliegtuig.
3. De piloot roept middels de NOTAM de instructie om voor het invullen van de PLC en benadrukt de vrijwilligheid in deze pilot.
4. Passagier vult de kaart in.
5. De passagier houdt de kaart bij zich en levert deze bij het ophalen van de bagage in bij een afgesloten brievenbus.
6. De brievenbus wordt gebracht naar een scanlocatie van Teleperformance in de D toren op Schiphol.
7. Op de scanlocatie worden de formulieren gescand en verzonden naar Teleperformance.
8. De papieren PLC worden opgehaald door SUEZ en door hen vernietigd op Schiphol.
9. De data entry medewerker bij TP neemt de informatie van de scan over in het systeem Quandago.
10. De medewerker die de reiziger nabelt ziet een scherm voor zich met mensen die contactgegevens van de reiziger die hij nabelt.

11. De medewerker belt de reiziger en wijst hem op het dringend advies tot quarantaine en verwijst door naar hulporganisaties die kunnen ondersteunen bij het volhouden en organiseren van de 10 dagen durende quarantaine periode.
12. De medewerker vraagt de reiziger of hij wenst mee te werken aan een extern evaluatie onderzoek dat de effectiviteit van deze maatregel onderzoekt.
13. Indien de reiziger wenst mee te werken, worden zijn gegevens nog uiterlijk 14 dagen bewaard zodat na de quarantaine periode kan worden gevraagd hoe de quarantaine is verlopen. Dit geeft 4 dagen speling voor het onderzoeksbureau om mensen te bellen.
14. Indien de reiziger dit niet wenst wordt aangegeven dat zijn gegevens binnen 48 uur zullen worden verwijderd uit de systemen.

Gesignaleerde knelpunten

Inmiddels zijn we vergevorderd in het proces, maar stapelen uitvoeringsvragen zich op. Hieronder volgen punten die naar mijn inschatting cruciaal zijn voor het proces en of het callcenter live zal gaan:

- Door de FG is aangegeven dat er een goed onderbouwde DPIA nodig is als grondslag voor dit project. De FG moet overtuigd zijn van alle maatregelen die worden genomen om de risico's ten aanzien van onrechtmatige gegevensverwerking te mitigeren. Dit betekent niet alleen dat het goed moet zijn omschreven, maar tevens dat de juiste processen worden georganiseerd. Wanneer de FG niet overtuigd is zal zij een formele procedure starten met de Autoriteit Persoonsgegevens, deze procedure heeft een doorlooptijd van 8 weken.
- Aan het contract tussen het Ministerie van VWS en Teleperformance is een verwerkingsovereenkomst verbonden. In deze verwerkingsovereenkomst is overeenkomstig beleid van VWS afgesproken dat de verwerker een boetebeding ondertekend waarin zij akkoord gaan met het betalen van de boete gegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens wanneer een onrechtmatig handelen wordt geconstateerd. TP gaat niet akkoord met het tekenen van deze overeenkomst wat betekent dat de deal met hen niet kan doorgaan als ze hier geen andere positie in innemen. Als ze geen andere positie innemen betekent dit dat wij het proces over moeten doen en op zoek dienen te gaan naar een partij die dit wel kan doen.
- De minister van I en W heeft aangegeven niet akkoord te willen gaan met de verwerking van de papieren PLC in de pilotfase van dit project. De minister VWS dient dit af te stemmen met de minister van I&W. Wanneer I&W echt wilt wachten op een digitaal overheidssysteem (waar zij zelf geen trekkersrol in gaan vervullen) dan dienen we niet een huurovereenkomst met Schiphol voor 35.000 euro per maand te gaan en dienen we de kosten met TP voor een scanteam op Schiphol te cancelen. Ook hier zijn veel kosten aan verbonden. We dienen dan ook een oplossing te vinden voor de ¾ scanners die we hebben besteld voor een bedrag van 11.000 euro.
- TP heeft inmiddels 75 mensen geworven voor het nabellen. Deze mensen worden nu zoveel mogelijk elders ingezet maar kunnen wegens het niet live gaan van ons callcenter niet aan de slag. Wij dienen de kosten voor de medewerkers wel te betalen. TP heeft aangegeven dat zij verwachten dat binnen een week 50% van de aangenomen mensen zal afhaken en elders een baan zal zoeken.
- TP en M&I hebben aangegeven dat wanneer we als ministerie van VWS nog een keer de deadline verzetten (dit hebben we 3 keer gedaan) dat zij dan zelf de stekker eruit trekken en niet wenselijk te worden ingezet in de uitvoering van dit project. Wanneer dit gebeurt hebben we geen partij die voor ons kan nabellen en ook geen partij die voor ons de operationele processen binnen het callcenter inregelt. De kans is klein dat we binnen korte termijn een partij vinden die dit ook kan organiseren.
- Om verder te gaan met de voorbereidingen tot live gang hebben de externe partijen van ons een deadline nodig en een planning om naartoe te werken met een definitief go-no go moment, gegeven door de Minister zelf. Dit komt verder ter sprake onder het punt advies aan de organisatie.
- De partij die wij voor ogen hebben om dit uit te voeren is drie keer in de afgelopen vier weken negatief in het nieuws geweest: een medewerker heeft fraude gepleegd door geld te vragen voor gratis coronatesten, TP zelf is in het nieuws geweest wegens het schenden

van arboretgeving op het gebied van werkroosters en tot slot hebben medewerkers van TP gelekt naar de pers dat zij toegang hebben in coron-IT bij gegevens die medisch zijn en waar zij geen toegang toe horen te hebben. Als wij fouten maken in dit proces of als soortgelijke zaken zich voordoen in dit proces, heeft dit grote maatschappelijke en politieke effecten. Als we dit traject stoppen zijn de gevolgen dat we circa 1 miljoen (grote schatting) hebben uitgegeven aan niets.

1. Operationele acties

- Regelen met TP dat er maar een kleine groep mensen is die gebruik kan maken van de zoekfunctie in de systemen
- Regelen dat er op cybersecurity de juiste acties worden ondernomen, zoals bewijs dat er gewerkt wordt volgens de NEN7510, de BIO (beleidskader informatie overheid) en de ISO27001. We hebben een expert nodig bij de overheid die de processen doorloopt van het systeem en die feedback geeft. Tevens stemt deze persoon af met TP dat er een pentest plaats vind en dat de uitslag hiervan wordt onderbouwd en beoordeeld. Ook de cloudoplossing dient geanalyseerd te worden; is deze veilig en bestendig? Uitvragen bij TP waar de servers staan waarmee wordt gewerkt, dit moet Nederland zijn of binnen EU (harde nee als dit buitenland is). We hebben ook een verklaring nodig van TP met ondertekening dat de servers in Nederland/EU staan. Uitvragen of de gebruikte scanapparatuur een eigen geheugen heeft en of en hoe we deze kunnen legen wanneer de scanner voor onderhoud retour wordt gestuurd.
- Regelen dat er een contract tot stand komt met M&I Partners, de uitvraag is gedaan bij de HIS maar er is nog geen getekend contract. Peter en Francine zijn hier nu direct aanspreekpunt voor.
- Regelen met het Rijksvastgoedbedrijf wie er gaat over de huur van de ruimte op Schiphol.
- Aan TP dient te worden meegegeven dat zij in de training van hun personeel uitgebreid dienen stil te staan bij omgang met privacy gevoelige informatie.
- TP dient geheimhoudingsverklaringen af te nemen bij het personeel.
- Folders toelichting PLC ontwikkelen en neerleggen bij de brievenbus
- Email adres maken outbound van callcenter naar de reiziger in kwestie, dit kan geen @rijksoverheid.nl zijn of @minvws.nl omdat medewerkers van TP dan in een overheidsgebouw dienen te zitten om te kunnen mailen. Bij de GGD is gebruik gemaakt van @coronatest.nl, ik denk dat we zelf een URL moeten bedenken maar hier hebben we iemand voor nodig die dit weet.
- Starten met de wetswijziging van de wet PG voor het registratieonderdeel zodat we een wettelijke grondslag hebben voor het verwerken van gegevens (als ministerie zelf, zonder vz vr)
- Er dient een procedure te worden gestart zodat we het onderzoeksbureau kunnen inhuren voor het evaluatieonderzoek (vanuit een raamovereenkomst heeft de voorkeur) data zijn 1 oktober starten, 14 oktober tussenrapportage en 1 november eindrapportage, dan kunnen de resultaten worden meegenomen in de aanbestedingsprocedure voor het vervolgtraject
- Voor de vervolgprocedure dient een aanbestedingsprocedure te worden opgezet samen met de 5.1.2e en de HIS (5.1.2e)
- Er dient iemand contactpersoon te zijn van het onderzoeksbureau dat het evaluatieonderzoek op zich neemt: opdrachtomschrijving opstellen, planning maken, beoordelen tussenrapport en eindrapport, daarnaast tijdens het proces benaderbaar zijn voor de beantwoording van vragen en het zorgen voor een ingang bij TP en M&I voor correcte afstemming.
- De quarantainegids die we aan reizigers meegeven dient een vindplaats te krijgen op het internet (5.1.2e) DMO afstemmen hier moet naar verwezen worden op de folder.
- Voor de DPIA dient een stroomschema te worden gemaakt van zowel processen als de betrokken partijen in dat proces. Wie kan dit?
- Er dient een extra sessie te worden georganiseerd voor de DPIA waar M&I en TP en Schiphol medewerkers bij aansluiten, onze juristen, en onze DI mensen. In die sessie moet worden kortgesloten wie voor welk onderdeel van het proces verantwoordelijk is. Wellicht ook I&W en Airlines aan laten sluiten.

- Forecasting proces dient te worden opgezet en ingericht met VWS-I&W en Schiphol en M&I. Welke vluchten wanneer en waarom. Hoeveel passagiers van deze vluchten per dagdeel: ochtend middag en nacht. Welke aantallen verwachten we. Voor de DPIA hebben we een document nodig waarin we dit proces beschrijven en uitleggen hoe we profilering van specifieke bevolkingsgroepen tegengaan.
- Met communicatie dient een persbericht te worden opgesteld dat we dit gaan doen, het nabellen van reizigers. Zij dienen ook een factsheet Q&A op te stellen die geplaatst worden op de website van de rijksoverheid over thuisquarantaine.
- Uitvraag doen hoe we die management informatie verkrijgen; worden de records weggegooid of geanonimiseerd? Wij willen weten naar welke partij de burger werd doorverwezen; vink aan 'rode kruis', waar gaat die info dan heen? Blijft de record met persoonsgegevens dan toch bestaan maar anoniem? Hoe zit dit proces?
- Er dient een goed omschreven procedure te zijn van de wijze waarop mensen hun rechten kunnen effectueren: wijzigen van ingevulde gegevens op het PLC, inzien van gegevens, intrekken van toestemming om de gegevens te verwerken. Hiervoor zijn twee dienstpostbussen aangemaakt. Er dient een vaste contactpersoon aangesteld te worden die de box beheert en deze nauwkeurig bijhoudt en mensen te woord staat. Deze persoon bij VWS heeft tevens een vaste contactpersoon bij TP nodig die als enige een zoekfunctie heeft in de systemen en zo de record kan opzoeken voor de reiziger en de gewenste actie uitvoert. Dit is nu nog onbekend, dit proces moet worden ingeregeld.

2. Contactpersonen overzicht

Partij	Contactpersoon	Wat doen zij?
M&I Partners	5.1.2e 5.1.2e	5.1.2e is alleen betrokken bij de opstartfase tot kort na livegang en is 5.1.2e en bemiddelaar tussen TP en VWS. 5.1.2e is verantwoordelijk voor het inregelen van operationele processen bij het callcenter zelf zoals training, bescript, automatisch bandje, management info etc.
Teleperformance	5.1.2e 5.1.2e = algemeen aanspreekpunt 5.1.2e = ICT Man 5.1.2e = security en 5.1.2e = 5.1.2e	callcenter waar het bellen met reizigers plaatsvindt en die tevens de systemen bouwen waarin we werken
Schiphol	5.1.2e = 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e = 5.1.2e 5.1.2e = ICT Telematics 5.1.2e = 5.1.2e ICT (maar geen telematics)	
Suez	?	Partij die de fysieke stromen met PLC voor zijn rekening neemt en de formulieren vernietigt
HIS Haagse Inkoop Samenwerking	5.1.2e	Alles wat gaat over offertetrajecten en contracten met alle betrokken spelers
Rijksvastgoedbedrijf	5.1.2e	Verantwoordelijk vanuit de

		overheid om panden te huren op Schiphol
WJZ	5.1.2e	Aanbesteding AVG
PG	5.1.2e	5.1.2e
VWS communicatie	5.1.2e	FAQ op website Mailadressen Alles omtrent communicatie op dit onderwerp
I&W	5.1.2e	Afstemming luchthaven en airlines

3. Advies omtrent projectaanpak

Stel een intern GO/NO GO moment in over 3-4 weken. Tot die tijd werken we hard aan het beantwoorden van alle vragen en het opzetten van de benodigde processen, om live te kunnen gaan met het callcenter. Dit biedt ruimte aan het projectteam. Ook kunnen we dan aan externe partijen communiceren dat we op dit moment met een besluit komen over hoe we verder gaan. We maken de balans op en bekijken op hoeveel vragen we dan een antwoord hebben weten te formuleren en welke punten er openstaan. Dit zetten we in een adviesnota naar de minister. We informeren de minister volledig over welke risico's er horen bij de omschreven scenario's: live gaan of niet live gaan. De minister maakt diezelfde dag een beslissing over hoe we dit doen, indien het een GO is dan ondertekenen we de contracten en de offertes en heeft TP 5-6 werkdagen nodig om live te kunnen gaan, een zelfde termijn geldt voor de processen op Schiphol. Indien de minister het te riskant vindt, dan stoppen we en nemen we ons verlies: we hebben er alles aan gedaan om dit te realiseren maar het is ons helaas niet gelukt. Dit scheidt duidelijkheid en rust, zowel intern voor het projectteam als ook extern voor de partijen waarmee we werken.

Door te werken met deze deadline wordt er lucht gecreëerd, men kan als programma daad aan het woord toevoegen en garanderen dat er van 9-18 wordt gewerkt en niet in de avond of in het weekend waardoor mensen kunnen bijkomen en beter kunnen nadenken. Door telkens nieuwe deadlines vast te stellen voor het intern team is er een constante spanningsboog aanwezig en dat leidt tot oververmoeidheid en uiteindelijk tot het feit dat mensen burn out raken.

Tevens is het advies om een projectteam samen te stellen met mensen die er minimaal een half jaar werken, dit om de robuustheid en de teamspirit te waarborgen. Ook wordt het werk dan beter verdeeld over het team. Plan reguliere vaste momenten in om de voortgang met elkaar te evalueren. Wellicht is het goed een 'besluiten' lijst bij te houden waarin projectleider en team met elkaar beslissen welke vragen dienen te worden beantwoord voordat er operationeel verder kan worden gewerkt. Er dienen zeker 8 man beschikbaar te zijn voor de komende maanden om hier op een constructieve wijze aan te werken. Oog voor de medewerkers is in dit traject belangrijker dan het resultaat dat we nastreven met elkaar. Mijn advies zou zijn om 1-1 momenten in te plannen met de projectmedewerkers om te bezien hoe iedereen ervoor staat en waar men spanning ervaart. Ook dient er van tijd tot tijd afstand te worden genomen van het project en dient een check plaats te vinden; zijn we met de juiste dingen bezig? Kan ons team dit aan? Verhouden de risico's zich nog met de risico's in het scenario dat we het niet doen? Een regulier moment van overleg met de minister is hierbij een vereiste zodat hij goed op de hoogte is van de vordering die we maken maar ook van de risico's die we ervaren in het proces.

4. Taken overnemen

Taken die dienen te worden overgenomen zijn de operationele afstemming met de externe partijen en de werkzaamheden rond de DPIA. De afgelopen vier weken ben ik aanspreekpunt geweest in stand ups met de betrokken partijen, deze vonden zowel in de ochtend als in de middag plaats. Uit deze stand ups volgden altijd acties die dienden te worden opgepakt of vragen die interne afstemming vereisen en die dan beantwoord moeten worden. Naast deze overleggen zijn er veel

bilaterale momenten waarop stukken worden doorgesproken. Hier moet ook gelegenheid voor zijn. Verder wordt er gewerkt aan documenten die soms alleen accordering vereisen maar vaak dienen te worden voorzien van feedback. Ook dient goede afstemming plaats te vinden tussen de zaken die op dit deel van het proces plaatsvinden en de impact die dit heeft op andere processen zoals de registratie van reizigersinformatie. Wat er concreet en op korte termijn dient te worden doorgesproken staat onder het punt operationele acties.

Expertise die benodigd is:

- Iemand die processen coördineert op het gebied van cybersecurity
- Iemand die verantwoordelijk is voor het creëren van een outbound e-mailadres
- Iemand die verantwoordelijk is vanuit communicatie voor alle afstemming, persbericht en FAQ over het nabellen
- Iemand die ten behoeve van de DPIA stroomschema's kan ontwikkelen
- Iemand die het klachtenproces leid
- Iemand die het proces met het extern onderzoeksbureau voor zijn rekening neemt
- Iemand die het forecasting proces voor zijn rekening neemt

NB: alle documenten die door mij zijn ontwikkeld of zijn opgeslagen zijn geplaatst onder afdelingsmappen (G schijf), 'MvD callcenter nabellen reizigers'

Vertrouwelijk