

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
1747627-210494-PG

**Bijlagen**  
1

**Uw brief**  
17 september 2020

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

Datum 17 november 2020  
Betreft Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u, mede namens de minister van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid, de antwoorden op de vragen van de Kamerleden Ellemeet (GL),  
Smeulders (GL) en Buitenweg (GL) over Coronatestlijn (2020Z16515).

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge

Antwoorden op Kamervragen van de Kamerleden Ellemeet (GL), Smeulders (GL) en Buitenweg (GL) over Coronatestlijn (2020Z16515)

1. Bent u bekend met het bericht 'Medewerkers coronatestlijn kunnen bij persoonsgegevens, ook als dat niet mag'? 1)

Antwoord vraag 1:  
Ja.

2. Vindt u ook dat mensen die de coronatestlijn bellen, zeker moeten kunnen weten dat hun gegevens zorgvuldig worden behandeld?

Antwoord vraag 2:  
Uiteraard moeten mensen zeker kunnen weten dat er zorgvuldig met hun persoonsgegevens wordt omgegaan. Om die reden is er een privacyverklaring opgesteld, zodat mensen weten wat er met hun persoonsgegevens wordt gedaan. Daarnaast is in het proces altijd rekening gehouden hoe met deze persoonsgegevens zorgvuldig moet worden omgegaan, conform de vereisten van de AVG.

3. Wat vindt u ervan dat persoonlijke gegevens van iedereen die een coronatest laat uitvoeren, toegankelijk zijn voor honderden medewerkers van de coronatestlijn? Klopt het dat dit in strijd is met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), omdat medewerkers alleen gegevens zouden mogen zien die nodig zijn voor het uitvoeren van hun taak?

Antwoord vraag 3:  
Zie antwoord vraag 4 en 5.

4. Is er een manier waarop de privacy van betrokkenen beter gewaarborgd kan worden? Hoe kan de infrastructuur steviger en veiliger gemaakt worden om misbruik te voorkomen?

Antwoord vraag 4:  
Navraag bij de GGD-GHOR levert de volgende informatie op: Om hun werkzaamheden zorgvuldig en effectief te kunnen uitvoeren hebben callcenter-medewerkers toegang nodig tot de persoonsgegevens van de mensen die bellen. Deze gegevens zijn onder andere nodig om afspraken in te plannen en testuitslagen te melden. Daarnaast moet een callcentermedewerker bijvoorbeeld, voordat hij of zij een uitslag doorbelt, in een dossier kunnen controleren of de uitslag inderdaad negatief is. Dit wordt gedaan vanuit zorgvuldigheid. Het komt soms namelijk voor dat een laboratorium een uitslag corrigeert. Een dergelijke check voordat wordt gebeld is dus cruciaal. Omdat niet kan worden voorspeld wie er een bepaalde dag belt voor het maken van een afspraak, moeten alle callcentermedewerkers bij alle dossiers kunnen.

Zorgvuldigheid is bij het omgaan met persoonsgegevens uiteraard van groot belang. De privacy van de betrokkenen is dan ook goed gewaarborgd en er zijn de nodige checks & balances ingeregeld in de werkprocessen. Zo is er bijvoorbeeld een scherpe controle op de logging. Door zorgvuldig te loggen wordt nauwlettend bijgehouden welke dossiers door wie worden ingezien.

Daarnaast tekenen alle medewerkers voor ze aan de slag gaan een geheimhoudingsverklaring. Medewerkers die hun geheimhouding schenden door zonder reden dossiers in te kijken kunnen daardoor worden opgespoord. Het is goed dat de GGD hier scherp op is en medewerkers hier op wijst, overtredingen opspoorde en daar ook consequenties aan verbindt.

5. Wat vindt u ervan dat er gegevens worden gedeeld in whatsapp-groepen? Waarom gebeurt dit? Vindt u ook dat medewerkers van de coronatestlijn beter getraind zouden moeten worden om met (medische) gegevens om te kunnen gaan? Zo ja, gaat u dit faciliteren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord vraag 5:

Na navraag bij de GGD-GHOR begrijp ik dat de callcentermedewerkers uitvoerig worden gewezen op de privacy-verplichtingen. Ze tekenen een geheimhoudingsverklaring voordat ze aan de slag gaan en de training volgen. Hierin staat ook informatie over het gebruik van Sociale Media. Tijdens het on-boardingsprogramma en in de training wordt hierover gesproken. Daar wordt benadrukt dat het maken van afbeeldingen van schermen en het delen hiervan niet is toegestaan. Op verschillende manieren worden medewerkers voorzien van de benodigde informatie en mogelijkheden om vragen te stellen. Iedere medewerker heeft een supervisor waar hij/zij met vragen of knelpunten terecht kan. Ook beschikken de medewerkers over een kennisbank die wekelijks wordt geüpdatet. Daarnaast is er een community-omgeving waar medewerkers digitaal op kunnen inloggen om elkaar vragen te kunnen stellen. Verder zijn er dagstarts opgezet waarbij o.a. updates van werkprocessen worden besproken in teamverband. Als blijkt dat er regels worden overtreden, worden er maatregelen genomen.

6. Waarom verwijst u voor een reactie naar de GGD, terwijl uw ministerie zelf de coronatestlijn heeft uitbesteed aan callcenterbedrijf Teleperformance?

Antwoord vraag 6:

Het ministerie van VWS heeft GGD GHOR Nederland de opdracht gegeven een callcenter op te zetten. Daarvoor is door hen gekeken wie de beste partij was om dit te leveren, GGD GHOR Nederland is hiermee de opdrachtgever aan Teleperformance. Ik hecht eraan om te vermelden dat de GGD'en zelf verantwoordelijk zijn en dat GGD-GHOR een samenwerkingsverband is om dergelijke zaken vanuit de verantwoordelijkheid van de GGD'en gezamenlijk te regelen.

7. Vindt u ook dat de medewerkers achter de coronatestlijn belangrijk werk doen en dat zij daarbij ook goed moeten worden ondersteund? Klopt het dat gewerkte uren niet altijd worden uitbetaald? Wat vindt u daarvan?

Antwoord vraag 7:

Ja ik deel uw mening dat zij belangrijk werk doen. Inmiddels zijn de processen voor de controle op de uren en het dispuutenproces aangescherpt en er is een bezwaarcommissie ingesteld. De medewerkers worden ondersteund door middel van training, door een Supervisor, via Webinars en via diverse digitale kanalen (kennisbanken en vraagbaak).

8. Welke afspraken zijn er met Teleperformance gemaakt over de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden van de medewerkers van de coronatestlijn? Bent u bereid naar aanleiding van deze signalen opnieuw met Teleperformance in gesprek te gaan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord vraag 8:

Het kabinet hecht belang aan een goede naleving van de wet- en regelgeving met betrekking tot arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. Iedere werkgever in Nederland dient zich hier aan te houden. Dit geldt dus ook voor Teleperformance. Het is niet aan mij om met individuele bedrijven over de in hun onderneming geldende arbeidsvoorwaarden in gesprek te gaan. Het maken van afspraken over arbeidsvoorwaarden is een zaak van werkgevers en werknemers. De naleving van die afspraken is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de sociale partners. Indien sprake is van een algemeen verbindend verklaarde cao en sociale partners vermoeden dat die niet wordt nageleefd, kunnen zij wel op grond van artikel 10 van de wet AVV bij de Inspectie SZW een verzoek indienen om hier onderzoek naar te doen.

Ook wat betreft de arbeidsomstandigheden zijn de werkgever en werknemer gezamenlijk verantwoordelijk. Indien er sprake is van onveilige en ongezonde arbeidsomstandigheden, kan dit worden gemeld bij Inspectie SZW.

1) Nieuwsuur, 16 september 2020, 'Medewerkers coronatestlijn kunnen bij persoonsgegevens, ook als dat niet mag'?