

**De bescherming van de persoonsgegevens**  
**in het kader van de contactopvolging in verband met de strijd tegen de verspreiding van COVID-9**






Dit document richt zich tot:

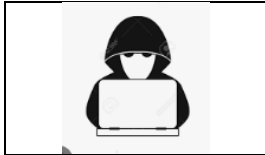
- De agenten van het call center en de agenten op het terrein die de persoonsgegevens verwerken van de indexpersonen of die de contactopvolging uitvoeren;
- De supervisors van degenen die eventueel vragen moeten beantwoorden in verband met de bescherming van de persoonsgegevens en de privacy.

Dit document heeft tot doel om:

- U te herinneren aan uw verplichtingen in het kader van de verwerking van persoonsgegevens;
- De begrippen uit te werken in verband met de bescherming van de persoonsgegevens en privacy die u overgemaakt worden in de verschillende informatieve documenten van het platform.

De te respecteren regels:

	<p>De persoonsgegevens die u verwerkt zijn <u>vertrouwelijk</u>. Daarenboven verwerkt u <u>medische gegevens</u> (bijvoorbeeld: u vraagt of de persoon symptomen heeft zoals hoest, koorts, ...) wat <u>bijzonder gevoelige</u> gegevens zijn en waar u <u>zo voorzichtig mogelijk</u> mee moet omgaan.</p>
	<p>U bent gehouden tot het <u>beroepsgeheim</u> en heeft een strikte <u>vertrouwelijkheidsplicht</u>. Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• u de persoonsgegevens die u ontvangt enkel doorstuurt naar de gemachtigde personen, dit wil zeggen de Sciensano-databank of de contactpersoon van de instantie via de ter beschikking gestelde software;</li> <li>• U mag geen informatie verspreiden in verband met de gegevens die u verzamelt buiten de tool die ingevoerd wordt in het kader van deze contactopvolging en dit zelfs wanneer de contactopvolging afgelopen is.</li> </ul> <p>Wanneer deze verplichting niet nageleefd wordt, kan u <u>strafrechtelijk vervolgd</u> worden.</p>
	<p>Volg de <u>scenario's</u> die u ter beschikking gesteld werden op de voet en verwerk enkel de gegevens die u gevraagd werden in te voeren in de ter beschikking gestelde formulieren.</p>
	<p>Kopieer de persoonsgegevens die u verwerkt niet, ongeacht de support (bijvoorbeeld: <u>schermafdruk, nemen van notities, foto met smartphone, ...</u>).</p>
	<p>Indien de persoon die u contacteert u vragen stelt over de verwerking van zijn persoonsgegevens, verwijs deze persoon dan door naar de <u>vertrouwelijkheidsverklaring</u> van het AVIQ die beschikbaar is op de website <a href="http://www.aviq.be">www.aviq.be</a>, tabblad "Coronavirus".</p>



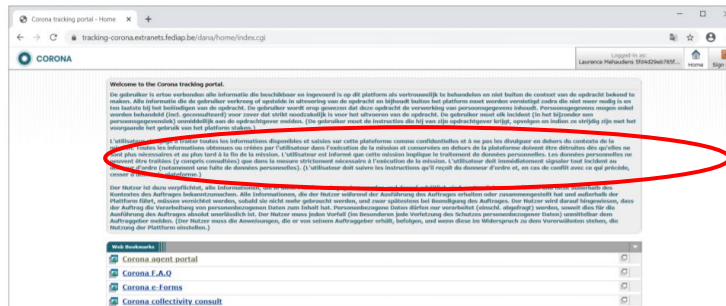
Mocht u een probleem vaststellen bij de verwerking van de persoonsgegevens, verwittig dan onmiddellijk uw supervisor.

Concreet in verband met de e-learning slides:

## 2 Verbinden met de landingspagina

> Nu word je omgeleid naar de corona-landingspagina.

- Selecteer "Corona agent portal"
- Door op deze link te klikken, ga je akkoord met het privacybeleid.
  - > Zie de tekst boven de link



1 Set-up en tooling, p. 7

Deze zin vestigt uw aandacht op de na te leven regels inzake verwerking van persoonsgegevens. Ze herinnert u aan uw vertrouwelijkheidsplicht en het beroepsgeheim waaraan u gehouden bent. Door de procedure voort te zetten, aanvaardt u al deze verplichtingen te respecteren.

## 4

# Start met een goede introductie (3/3)



### Privacy - Vertrouwelijkheid van gegevens

Benadruk de **privacy**:

- > De gegevens blijven anoniem.
- > De naam van de persoon zal verzwegen worden.
- > Je bent gehouden aan het medisch geheim.
- > Het vertrouwen wordt gerespecteerd.
- > Er was een risico voor een andere persoon maar er bestaat een anonieme formule om de contacten op te roepen.

### Expliciet toestemming vragen om het gesprek aan te gaan

- > Voordat je begint met de **bevraging** om de contacten in kaart te brengen, is het belangrijk om er expliciet de **toestemming** voor te vragen.
- > Bv. "Is het goed dat we nu je contacten overlopen zodat zij op de hoogte kunnen worden gebracht van een mogelijke besmetting?"



BASISPRINCIPES INTERVIEWS



 VRGT

16

2 Basisprincipes voor de geïnterviewden, p. 16

- Wanneer u persoonsgegevens verwerkt dan moet deze verwerking volledig transparant verlopen ten opzichte van de betrokken persoon. U dient zijn vragen te kunnen beantwoorden. Raadpleeg voor meer informatie hierover het punt vertrouwelijkheidsverklaring op de site van het AVIQ (sectie "Coronavirus") en aarzel nooit om de persoon door te sturen naar deze pagina die alle informatie bevat in verband met de verwerking van zijn gegevens.
- Stel de indexpatiënt die zich zorgen maakt dat zijn naam onthuld zou worden gerust want deze zal nooit doorgestuurd worden naar de contactpersonen. Daarom praten we over "anonimiteit".
- Herhaal uw vertrouwelijkheidsverplichting en het feit dat u gebonden bent door het beroepsgeheim.

## 6 Knelpunten (2/3)



### Wantrouwen (1/2)

- > Soms wil de persoon **niet (onmiddellijk) meewerken**.
- > Mogelijke bekommernissen:
  - "Wat wordt er gedaan met de gegevens die ik doorgeef?"
  - "Hoe kom je aan mijn gegevens?"
- > Ook hier kun je reflecteren.
  - "Mag ik uit je vraag begrijpen dat je twijfels hebt? Of ongerust bent?"
- > Probeer **vertrouwen** te winnen.
  - Blijf rustig
  - Wees vriendelijk
  - Raak niet geërgerd
  - Blijf oprecht luisteren
- > Probeer de **barrières te verminderen** door:
  - Oplossingen voor te stellen indien mogelijk. Bv. bij angst over de privacy, naar het wettelijk kader verwijzen.
- > De beleving van de persoon te beluisteren "Helpt deze info jou over de drempel?"
- > Te vragen wat de persoon nodig heeft opdat de bevraging zou kunnen doorgaan: "Wat zou jouw bezorgdheid kunnen wegnemen?", "Wat kan ik doen om daarbij te helpen?"

Wat zal men met de gegevens doen die ik doorstuur?	Indepatiënt	De gegevens die u ons communiceert worden gebruikt om de personen te contacteren met wie u in contact geweest bent en om ze in te lichten over de te nemen maatregelen. <b>Uw identiteit zal nooit onthuld worden aan de contacten die u ons doorstuurt!</b>
	Contact	Als u tot een gemeenschap behoort, dan zal de contactpersoon ervan ingelicht worden zodat de nodige maatregelen genomen kunnen worden.
Vanwaar heeft u mijn gegevens?	Indepatiënt	De doorgestuurde gegevens dienen om een opvolging te verzekeren bij de aanbevelingen die u krijgt.
	Contact	Uw gegevens werden doorgestuurd door de Sciensano-databank, dat is de databank die aangemaakt werd in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus. Deze databank wordt strikt gereguleerd en alle nodige aandacht wordt eraan besteed opdat uw gegevens verwerkt worden conform de AVG.
In alle gevallen:		Uw gegevens werden doorgestuurd door een persoon die positief testte voor het coronavirus en waarmee u in contact gekomen bent. Het was belangrijk dat wij uw gegevens verkregen om contact op te nemen met u en u de nodige aanbevelingen te verschaffen om te vermijden dat het virus zich verspreidt.
		<b>Verwijs naar het beleid inzake vertrouwelijkheid dat beschikbaar is op de site van het AVIQ in de sectie "Coronavirus". Alle gegevens in verband met gegevensbescherming staan er beschreven.</b>