



**Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid
Afdeling « Sociale Zekerheid »**

SCSZG/16/100

**BERAADSLAGING NR. 16/046 VAN 3 MEI 2016 OVER DE VERWERKING VAN
PERSOONSgegevens IN HET KADER VAN DE TOEPASSINGEN
MYPENSION.BE EN MYCAREER.BE**

Gelet op de wet van 15 januari 1990 *houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid*, inzonderheid op artikel 15, § 1;

Gelet op de aanvraag van de vereniging zonder winstoogmerk SIGEDIS;

Gelet op het rapport van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid;

Gelet op het verslag van de heer Yves Roger.

A. ONDERWERP VAN DE AANVRAAG

1. In 2016 worden twee beveiligde online toepassingen voor burgers operationeel: *mypension.be* en *mycareer.be*. De eerste visualiseert de opgebouwde rechten inzake aanvullende pensioenen (tweede pensioenpijler), de tweede visualiseert de volledige loopbaan (over de beroepsstelsels heen). Om de burgers te helpen bij het gebruiken van deze toepassingen en het begrijpen van de aangeboden informatie en om hen in staat te stellen over die informatie vragen te stellen, fouten te melden en klachten te uiten, voorziet de vereniging zonder winstoogmerk SIGEDIS de creatie van contactcentra, te bereiken door middel van een gestructureerd vraagformulier in te vullen binnen de beveiligde omgeving van de toepassing, per email of briefwisseling of telefonisch.
2. SIGEDIS vraagt het sectoraal comité van de sociale zekerheid en van de gezondheid om een standpunt aangaande twee aspecten van de werking van deze contactcentra: enerzijds de registratie en de opvolging van het contact met de betrokkene, anderzijds de raadpleging van persoonsgegevens van de betrokkene die nodig zijn om het verzoek inhoudelijk te behandelen.

registratie en opvolging van het contact

3. Bij een contactverzoek wordt een ticket gecreëerd in de contactcentertoepassing, dat wil zeggen een contactdossier met enkele kenmerken van het contact, die nodig zijn voor de opvolging van de diverse contacten met de betrokkene, om hem aldus een betere dienstverlening te kunnen garanderen (zo kan bijvoorbeeld worden vermeden dat de betrokkene meermaals dezelfde input moet verschaffen bij zijn opeenvolgende contacten met het contactcenter). Het gaat in het bijzonder om de identiteit van de betrokkene en om de kenmerken van diens verzoek.
4. De betrokkene wordt geïdentificeerd aan de hand van zijn identificatienummer van de sociale zekerheid, dat wordt gebruikt om zijn naam, voornaam, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats en adres op te zoeken en toe te voegen aan zijn contactdossier, voor communicatiedoelinden en (bij telefonisch contact) voor het stellen van controlevragen. De raadpleging van deze persoonsgegevens wordt gelogd. De persoonsgegevens worden bij de contacten via het gestructureerd vraagformulier verwerkt in de beveiligde omgeving waarin de betrokkene zelf zich eerst heeft geïdentificeerd met zijn elektronische identiteitskaart. Indien het om een telefonisch contact gaat, wordt het identificatienummer van de sociale zekerheid gevraagd aan de beller en worden controlevragen gesteld om meer zekerheid te krijgen over zijn identiteit. Omdat het uitgangspunt is dat de beller vragen heeft over wat hij online vastgesteld heeft, kunnen deze controlevragen ook betrekking hebben op inhoudelijke informatie (in deze fase is het overigens in beginsel de beller zelf die informatie verschaft en niet de medewerker van het contactcenter). Het loggen van de identiteit van de betrokkene gebeurt om de diverse contacten met hem te beheren en op te volgen en om in voorkomend geval de achterliggende bevoegde instantie te vatten.
5. De kenmerken van de vraag – in het bijzonder het tijdstip, de strekking, de status van het ticket (in behandeling, beantwoord, afgesloten,...) en de ondernomen acties (niet de geraadpleegde persoonsgegevens) – worden eveneens gelogd.
6. In de contactcentra hebben de medewerkers toegang tot de contacttoepassing aan de hand van hun elektronische identiteitskaart. Van elke toegang tot de contacttoepassing worden veiligheidslogs genomen (registratie van de persoon die een ticket creëert of raadpleegt, het tijdstip,...).

raadpleging van persoonsgegevens

7. Indien persoonsgegevens worden bezorgd aan de betrokkene, worden die zelf niet opgenomen in het contactdossier. Ze worden in de eBox van de betrokkene of in zijn beveiligd individueel online dossier geplaatst of naar zijn officiële domicilie verstuurd per brief maar niet telefonisch meegedeeld. Er wordt evenmin een technische link gelegd tussen het contactdossier en het eigenlijk administratieve dossier. Indien het eigenlijk administratieve dossier van de betrokkene geraadpleegd moet worden, gebeurt dat in beginsel in de eigen interne omgeving van de bevoegde instelling van sociale zekerheid. Een eventuele mededeling van persoonsgegevens gebeurt ook vanuit de toepassing van de bevoegde instelling van sociale zekerheid en niet vanuit de contacttoepassing.
8. Inhoudelijke vragen (bijvoorbeeld als de betrokkene fouten of hiaten meent te hebben ontdekt of informeert naar de redenen voor toekenning of weigering van een statuut) betreffen de grond van de zaak en behoren tot de bevoegdheid van de openbare

instelling van sociale zekerheid van wie de persoonsgegevens afkomstig zijn (de tweede lijn, de “*back office*”). Het kan echter noodzakelijk zijn dat de medewerker die de betrokkene tracht verder te helpen (de eerste lijn, de “*front office*”) in diens dossier kan kijken. Bij telefonische contacten zal de medewerker met de betrokkene “meekijken” naar diens situatie op *mypension.be* en *mycareer.be* (dezelfde schermen raadplegen) om gericht op diens vragen te kunnen antwoorden.

9. In tegenstelling tot wat geldt voor de raadpleging van de opgebouwde rechten inzake aanvullende pensioenen door de contactcentermedewerker van SIGEDIS, via *mypension.be*, kan de contactcentermedewerker van *mycareer.be* de loopbaan van de betrokkene niet raadplegen in de omgeving van zijn eigen instelling van sociale zekerheid. Laatstgenoemde toepassing bevat principieel immers persoonsgegevens die alle takken van de sociale zekerheid, alle beroepsstelsels en alle instellingen van sociale zekerheid overschrijden. De contactcentermedewerker van de eerste lijn werkt in die zin voor de ganse sociale zekerheid, vanuit de gemeenschappelijke contactcenteromgeving. Een voorafgaande integratiecontrole is dan ook niet mogelijk omdat de aard en de inhoud van de vraag niet gekend is vóór het contact tot stand is gekomen en vóór bijkomende informatie is ingewonnen. Pas wanneer dat gebeurd is, zal de contactmedewerker in de eerste lijn, wanneer het inhoudelijke vragen betreft (en hij dus niet zelf kan antwoorden) het contact kunnen toewijzen aan een welbepaalde openbare instelling van sociale zekerheid. De contactmedewerkers van de eerste lijn van *mycareer.be* zouden derhalve toegang hebben tot *mycareer.be* wanneer dat verantwoord is in het kader van een contactdossier. Elke raadpleging van een loopbaan zou worden gelogd en te allen tijde achteraf bij de periodieke controles door de veiligheidsconsulent van SIGEDIS, dat *mycareer.be* beheert, moeten kunnen gelinkt worden aan een vooraf bestaand en gelogd contactdossier.
10. Indien in de tweede lijn een inhoudelijke vraag moet worden behandeld, zou een raadpleging van de loopbaan geschieden op de normale wijze, met integratiecontrole door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

B. BEHANDELING VAN DE AANVRAAG

11. Volgens artikel 15, § 1, van de wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid vergt elke mededeling van persoonsgegevens door een instelling van sociale zekerheid een principiële voorafgaande machtiging van de afdeling sociale zekerheid van het sectoraal comité van de sociale zekerheid en van de gezondheid.
12. Voor zover een medewerker van een contactcenter enkel persoonsgegevens raadpleegt binnen de instelling van sociale zekerheid waaronder het contactcenter valt (zoals de raadpleging van de opgebouwde rechten inzake aanvullende pensioenen door de contactcentermedewerker van SIGEDIS) gaat het niet om een mededeling van persoonsgegevens die een voorafgaande machtiging van het sectoraal comité vergt. Het betreft dan een louter interne verwerking, die vanzelfsprekend wel moet verlopen met naleving van de regelgeving over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
13. De betrokken contactcentermedewerkers moeten aldus in het bijzonder de beginselen van finaliteit en proportionaliteit respecteren: ze mogen de persoonsgegevens van hun

instelling van sociale zekerheid enkel raadplegen in het kader van de bijstand die ze verlenen aan de burger en de geraadpleegde persoonsgegevens moeten relevant en niet overmatig zijn uitgaande van dat doeleinde.

14. Voor zover een medewerker van een contactcenter persoonsgegevens raadpleegt buiten de instelling van sociale zekerheid waaronder het contactcenter valt (zoals de raadpleging van de loopbaan in het kader van de toepassing *mycareer.be*) gaat het wel om een mededeling van persoonsgegevens die een voorafgaande machtiging van het sectoraal comité vergt.
15. Het sectoraal comité is van oordeel dat die mededeling van persoonsgegevens beantwoordt aan een gerechtvaardigd doeleinde, namelijk het bijstaan van de burgers bij het raadplegen van hun eigen dossier. Elke medewerker van een contactcenter moet in staat zijn om persoonsgegevens te raadplegen in het netwerk van de sociale zekerheid om de betrokkene ten volle bij te kunnen staan. Bij die raadpleging is geen voorafgaande controle mogelijk (de betrokkenen zullen immers niet noodzakelijk als cliënt van de betrokken instelling van sociale zekerheid in het verwijzingsrepertorium van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid zijn opgenomen) maar zou een achterafgaande controle worden toegepast (de gelogde verwerkingen zouden op geregelde tijdstippen worden geëvalueerd).
16. Te allen tijde moeten de betrokken instellingen van sociale zekerheid bijzondere aandacht besteden aan de gepaste maatregelen om de risico's op onrechtmatige verwerking van de persoonsgegevens te voorkomen. Zij moeten een systeem van frequente steekproefsgewijze controle op de rechtmatigheid van de raadplegingen invoeren, de betrokken medewerkers daarvan voorafgaandelijk voldoende informeren en de gepaste sancties voorzien.
17. Wat betreft de registratie en de opvolging van de contacten stelt het sectoraal comité vast dat in de contactcentertoepassing enkele aspecten van het contact zullen worden bijgehouden, in het bijzonder de identiteit van de betrokkene en de kenmerken van zijn verzoek. Het zijn persoonsgegevens die nodig zijn om ten opzichte van de betrokkene een goede dienstverlening te waarborgen, zeker indien er sprake is van herhaalde contacten. Deze persoonsgegevens mogen slechts worden bijgehouden zolang dat noodzakelijk is om het vooropgestelde doeleinde te verwezenlijken. Zolang ze worden bijgehouden, moet er bovendien worden gegarandeerd dat ze afdoende beveiligd zijn en slechts beperkt toegankelijk zijn.
18. De betrokken instellingen van sociale zekerheid moeten bij de verwerking van de persoonsgegevens rekening houden met de wet van 15 januari 1990 *houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid*, de wet van 8 december 1992 *tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens*, hun uitvoeringsbesluiten en elke andere regelgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Gelet op het voorgaande machtigt

de afdeling sociale zekerheid van het sectoraal comité van de sociale zekerheid en van de gezondheid

de medewerkers van de respectieve contactcentra van de instellingen van sociale zekerheid om op de hogervermelde wijze en onder de hogervermelde voorwaarde persoonsgegevens te raadplegen bij andere instellingen van sociale zekerheid, uitsluitend met het oog op het behandelen van vragen van burgers naar aanleiding van het gebruik van de online toepassingen *mypension.be* en *mycareer.be*.

Voor het overige gaat het sectoraal comité akkoord met de registratie en de opvolging van het contact met de betrokkene en met de raadpleging van de persoonsgegevens van de betrokkene, voor zover de gepaste maatregelen worden getroffen om de integriteit van diens persoonlijke levenssfeer te waarborgen.

Yves ROGER
Voorzitter

De zetel van het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid is gevestigd in de kantoren van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, op volgend adres : Willebroekkaai 38– 1000 Brussel (tel. 32-2-741 83 11).
--