

Beeldbeltools in de CLB-sector:

Een onderzoek naar de beste toepassing

INLEIDING

De coronacrisis heeft ook de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB's) genoodzaakt om de manier van werken die reeds in ontwikkeling is (CLB-online) een versnelling hoger te doen schakelen, onder meer door gebruik te maken van online mogelijkheden en thuiswerk. Beeldbellen is hierin een belangrijk aspect; voor onderling overleg en contact met leerlingen ouders en onderwijs. In de toekomst zal deze wijze van werken ons veel voordeel kunnen bieden: het is flexibel, er is toch een vorm van persoonlijk contact ondanks dat we elkaar niet in real life ontmoeten, het is tijdbesparend (geen verplaatsing), enzovoort. Beeldbellen brengt ons heel wat mogelijkheden, maar tegelijkertijd is het belangrijk dat we ons goed informeren over de verscheidene beschikbare tools. Onderling zijn er heel wat verschillen op vlak van prijs, veiligheid en gebruiksgemak.

In dit rapport wordt bekeken welke tool het best bruikbaar is voor onze noden. Dit hebben we gedaan door bestaande tools grondig te analyseren aan de hand van diverse criteria en de gebruikers uit de CLB's zelf via een online formulier te bevragen.

Tools voor gebruik met cliënten en CLB-interne tools

We maken hierbij een onderscheid tussen tools voor het gebruik van intern video vergaderen (met collega's), en tussen videogesprekken met cliënten (leerlingen, ouders, scholen, andere hulpverleners, etc.)

We besloten om te starten vanuit deze twee invalshoeken, aangezien de criteria voor een goede, betrouwbare tool een licht verschillend gewicht hebben voor elk van deze doeleinden. Om te illustreren:

- Voor vergaderingen met collega's:
 - Tool moet stabiel werken en het aankunnen om een groter aantal deelnemers op beeld te zien.
 - Een scherm kunnen delen is een belangrijk pluspunt.
- Voor cliëntgesprekken:
 - Belang van een simpele interface, zodat cliënten makkelijk weg zijn met de tool.
 - Veiligheid van de tool is vaak nog belangrijker.

De tijdelijkheid van dit rapport

Sinds het begin van de coronacrisis is de vraag naar beeldbeltools ontzettend toegenomen. We dienen hierbij te vermelden dat de markt bijzonder snel in ontwikkeling is. Zelfs tijdens de duur van het schrijven van dit rapport is er weer één en ander veranderd. Graag willen we benadrukken dat dit een momentopname is. In de toekomst zal opnieuw geëvalueerd moeten worden of er geen andere tools zijn bijgekomen of gewijzigd in zo'n hoedanigheid dat ze beter aansluiten op wat onze sector nodig heeft.

Opbouw van dit rapport

In dit rapport bespreken we eerst kort de budgetrestricties en leggen we uit waarom we in onze analyse focussen op gratis tools. Daaronder volgt een overzicht van de resultaten (gemiddelde scores) voor de meest gebruikte tools onder CLB medewerkers, zowel voor online vergaderen als voor beeldbelgesprekken met cliënten. Vervolgens wordt toegelicht waarom een aantal tools niet verder in de analyse worden opgenomen, en hoe de gewichten voor de criteria zijn verdeeld. Het rapport rond af met een berekening van een totaalscore, de gecombineerde score uit de bevraging en onze research, met een conclusie. Tot slot zijn er ook een handleiding voor veilig gebruik en een voorbeeld van een 'informed consent' document toegevoegd voor de 2 tools met de hoogste scores.

Gebruik van beeldbeltools tijdens de coronacrisis eind schooljaar 2019-2020

Via de bevraging in de CLB's (juni 2020 – 748 respondenten) zijn we nagegaan welke tools momenteel al worden gebruikt en hoe de ervaringen hiermee zijn. Interessant is dat bijna driekwart van de respondenten aangeeft dat ze in de toekomst gebruik willen blijven maken van beeldbeltools tijdens hun werk (zie Figuur 1).



Figuur 1: resultaat bevraging CLB's toekomstig gebruik beeldbeltools

BUDGETTAIRE RESTRICTIES

Er zijn veel verschillende tools op de markt, waaronder ook veel betalende. We hebben een rondvraag gedaan onder 30 directies van Vlaamse CLB's, met een voorstel om een budget van 20 euro per licentie (dus per medewerker die gebruik maakt van de tool) per jaar vrij te maken voor de gezamenlijke aankoop van een beeldbeltool. 60% geeft aan hier niet of eerder niet toe geneigd te zijn (zie Figuur 2). De aankoop van een betalende kan bepaalde voordelen opleveren zoals een zeer goede beveiliging, mogelijkheid tot branding van de tool naar een eigen huisstijl en functies die compleet instelbaar zijn naar eigen wensen. Maar aangezien er op dit moment geen groot draagvlak lijkt te zijn voor het vrijmaken van een budget, hebben we deze piste verlaten en enkel gratis (versies van) beeldbeltools meegenomen in de verdere analyse. Met uitzondering van Microsoft Teams, omdat een groot deel van de CLB's al licenties heeft (of in de toekomst zal krijgen) op MS Office 365

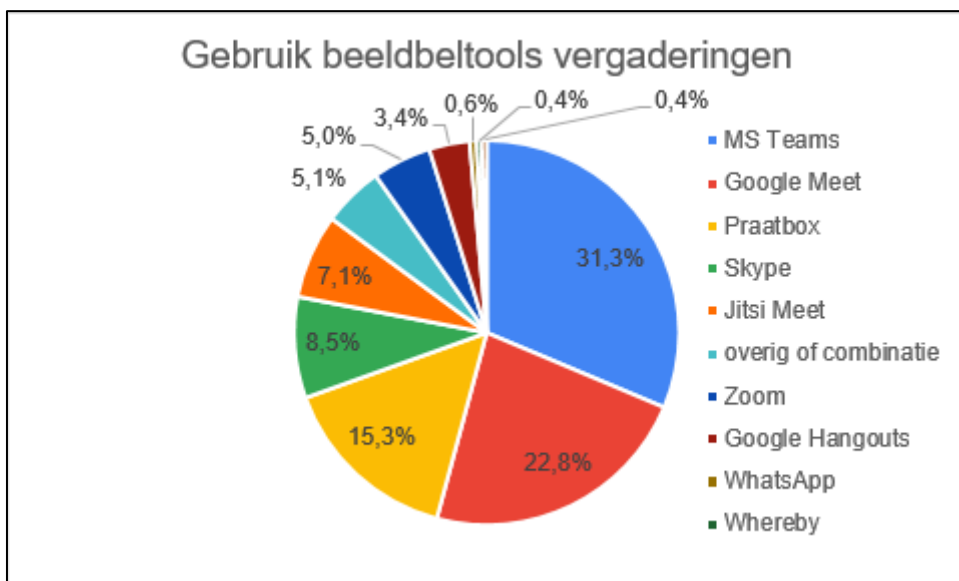
(waar een licentie op Teams bijzit). Op moment van de bevraging hebben 43% van alle respondenten een MS Office 365 account.



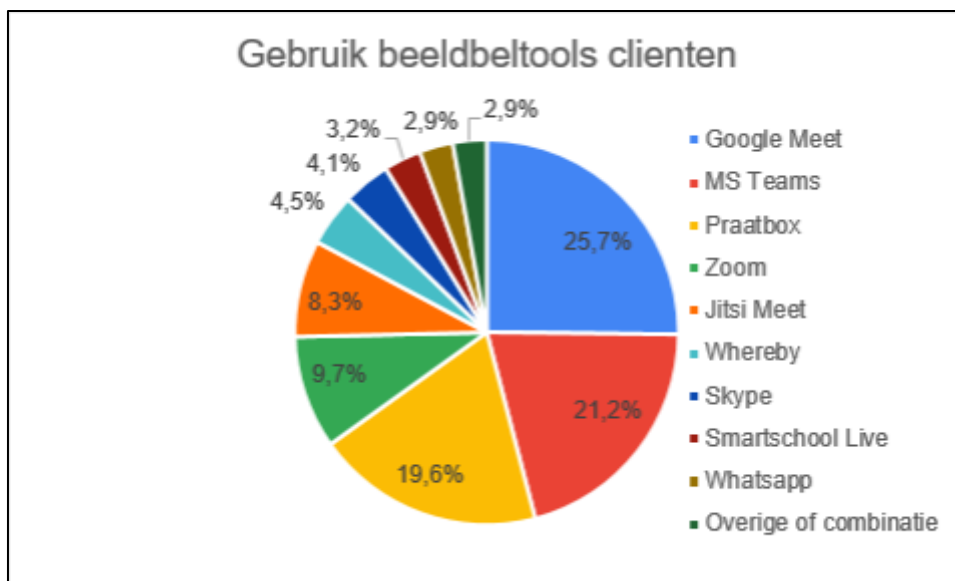
Figuur 2: resultaat bevraging CLB directies rond budget

BEVRAGING CLB'S

In de bevraging kwam naar voren dat 705 respondenten van de 748 ($n=748$) al gebruik maakten van beeldbeltools voor interne vergaderingen (94,3 %). Hier zijn vooral Microsoft Teams en Google Meet populair. Medewerkers gebruiken uiteenlopende tools: Praatbox, Skype, Jitsi Meet en Zoom worden ook regelmatig gebruikt (zie Figuur 3). Voor gesprekken met cliënten maakten 453 respondenten al gebruik van beeldbeltools (60,6 %). We zien dat Google Meet, Microsoft Teams en Praatbox veelgebruikte tools zijn (zie Figuur 4).



Figuur 3: resultaten bevraging CLB's rond gebruik beeldbeltools voor vergaderingen



Figuur 4: resultaten bevraging CLB's rond gebruik beeldbeltools met cliënten

De respondenten werd gevraagd om voor hun meest gebruikte tool een score te geven op meerdere criteria:

1. Ten eerste op algemene **gebruiksvriendelijkheid**, wat voor tools om te beeldbellen met cliënten is opgesplitst in gebruiksvriendelijkheid voor de CLB-medewerker en voor de cliënt.
2. Ten tweede op de **technische werking** van de tool. Bijvoorbeeld: is de tool stabiel?
3. Ten derde op **gepercipieerde veiligheid** van de tool. Denken de respondenten dat de tool veilig omgaat met hun informatie? Is het bedrijf transparant over wat er gebeurt met verzamelde data?

In het eerste overzicht (Figuur 5) staan de gemiddelde scores van de meest populaire beeldbeltools voor interne vergaderingen. Het tweede overzicht (Figuur 6) bevat de gemiddelde scores voor de meest gebruikte tools om te beeldbellen met cliënten.

Naam van tool	Gemiddelde score gebruiksvriendelijkheid	Gemiddelde score technische werking	Gemiddelde score veiligheid	Gemiddelde totaalscore uit bevraging
Google Meet	4,24	3,84	4,08	12,16
Microsoft Teams	4,18	3,79	4,16	12,13
Skype	4,05	3,69	3,81	11,55
Zoom	3,97	3,94	3,62	11,53
Praatbox	4,16	3,25	3,59	11,00
Jitsi Meet	4,21	3,13	3,54	10,88

Figuur 5: gemiddelde scores uit bevraging voor beeldbeltools voor vergaderingen

Naam van tool	Gemiddelde score gebruiksvriendelijkheid vanuit het perspectief van de CLB-medewerker	Gemiddelde score gebruiksvriendelijkheid vanuit het perspectief van de cliënt	Gemiddelde score technische werking	Gemiddelde score veiligheid	Gemiddelde totaalscore uit bevraging
Google Meet	4,18	4,02	3,89	4,06	16,15
Microsoft Teams	4,17	3,85	3,85	4,14	16,01
Jitsi Meet	4,19	4,06	3,47	3,67	15,39
Praatbox	4,22	4,10	3,32	3,72	15,36
Zoom	3,88	3,84	3,70	3,53	14,95

Figuur 6: gemiddelde scores uit bevraging voor beeldbeltools voor cliënten

OBJECTIEVE CRITERIA VOOR DE KEUZE VAN EEN BEELDBELTOOL

Om tot de beslissing te komen welke beeldbeltool het beste tegemoet komt aan onze noden, hebben we gebruik gemaakt van een keuzerooster. Er zijn al een heel aantal beeldbeltools gepasseerd die het niet gehaald hebben, omdat:

- Ze te duur zijn (bv. Zoom for Healthcare, Cisco WebEx, Miro).
- Ze deel uitmaken van een ruimer platform om online te werken en als zodanig een overschakeling naar een andere mail-, opslag- en agendasysteem vereisen (bv. G-Suite, Slack).
- Ze niet goed scoren op gebruiksgemak (bv. Signal).
- Ze niet hoog scoren op veiligheid (bv. Facebook Messenger, WhatsApp).
- Ze deel uitmaken van een hulpverlenersplatform speciaal voor de zorg. Dit sluit naar onze mening niet goed aan met de huidige noden van de sector. Daarnaast zit hier vaak een flink prijskaartje aan verbonden voor extra features die wij niet nodig hebben (zoals bijvoorbeeld een alarmsysteem voor klanten, integratie met medische dossiers, een online 'spreekuur'). Bijvoorbeeld Advelox, Mextal, Mobila, Facetalk, Webcam consult, en Therapieland.

Na eliminatie van deze tools door bovengenoemde redenen bleef er in de analyse uiteindelijk over: **MS Teams, Google Meet, Jitsi Meet, Praatbox, Zoom, Skype.**

Hierbij hebben de criteria een ander gewicht toegekend gekregen op basis van het soort gebruik (zie Figuur 7).

De criteria zijn onderverdeeld in:

- Ervaren gebruiksvriendelijkheid op basis van de bevraging bij CLB-medewerkers
- Aantal beschikbare features
- Gebruiksvriendelijkheid op basis van research
- Veiligheid (op basis van soort encryptie en algemene betrouwbaarheid bedrijf)

1. Gebruiksgemak			Vergaderen (intern)	Clënten (extern)
	Software nodig om met tool te kunnen werken?	Ja	-1	-2
	Mobiele app beschikbaar voor smartphone en tablet?	Ja (=Android en IOS)	+1	+2
	Helpdesk beschikbaar?	Ja, telefonisch of online	+1	0
	Nederlandstalig?	NL standaard	+1	+2
2. Features	Multiparty beeldbellen?	1-op-1	-4	0
		3 tot 10 personen	0	+2
		11 of meer personen	+4	+2
	Reminder sturen vanuit tool?	Ja	+2	+1
	Agendafunctie?	Ja, in tool zelf of integratie met andere apps.	+2	0
	Limiet op gespreksduur?	Ja	-4	-4
	Optie scherm delen?	Ja	+4	+2
	Achtergrond instelbaar?	Volledig instelbaar naar eigen keuze met eigen afbeelding	+3	+3
		Beperkte keuze achtergronden	+2	+2
		Enkel blurren	+1	+1
	Opnamefunctie?	Ja	+1	+1
	Mogelijkheid gebruikersnaam vermelden onder foto?	Ja	+2	0
3. Veiligheid	Soort encryptie?	Geen	-3	-4
		Standaard TLS/AES	+3	+3
		End-to-end	+4,5	+4,5
	Aanklopfunctie alvorens chatruimte te betreden OF unieke link beperkt in de tijd OF wachtwoord kunnen instellen voor chatruimte	Ja	+3	+3

Figuur 7: gewichten van criteria voor de tools

SCOREBEREKENING VOOR BEELDBELTOOL VERGADEREN

Met behulp van bovenstaande gewichten hebben we de tools op elk vlak een score toegekend. Een aantal opmerkingen:

*Microsoft Teams scoort lager dan Skype op features, dit is te wijten aan het maximum aantal deelnemers voor een beeldbelgesprek dat tegelijk zichtbaar is, wat momenteel 9 personen is. Mogelijk is dit aantal reeds verhoogd tot 49 personen op het moment dat dit rapport verspreid wordt. In elk geval werd dit in augustus 2020 beloofd door Microsoft.

**Uit de bevraging blijkt dat het bij Jitsi Meet regelmatig voorkwam dat een niet uitgenodigde persoon via de link mee in een beeldbelgesprek terecht kwam. Bij digitaal vergaderen had 12% van de bevrageden dit al eens meegemaakt, bij beeldbellen met cliënten had zelfs 33% dit al eens meegemaakt. Bij alle andere tools bleef dit percentage altijd onder de 7,5.

*** Vanuit ervaringen met Praatbox vernamen we dat de functie om een paswoord toe te voegen aan een chatruimte niet altijd even goed werkt, bij het refreshen van de pagina in de browser. Dit zal dus een duidelijke uitleg vereisen.

	Score op gebruiksvriendelijkheid	Score op features	Score op veiligheid	Al veel in gebruik?	totaal
MS Teams	2	14*	7,5	JA	23,5
Praatbox	3	12	7,5***	JA	22,5
Zoom 5.0	2	12	7,5	NEE	21,5
Skype	2	15	3	JA	20
Jitsi Meet	3	9	6**	JA	18
Google Meet	3	8	3	JA	14

Figuur 8: scores op basis van gewogen criteria

Vervolgens hebben we de resultaten uit de bevraging en onze eigen research opgeteld. Voor het beeldbellen met collega's heeft Microsoft Teams de hoogste score (zie Figuur 9).

	Totaalscore uit research:	Totaalscore uit bevraging	Totale eindscore:
MS Teams	23,5	12,13	35,63
Praatbox	22,5	11,00	33,50
Zoom 5.0	21,5	11,53	33,03
Skype	20	11,55	31,55
Jitsi Meet	18	10,88	28,88
Google Meet	14	12,16	26,16

Figuur 9: berekening totaalscores voor tool om online te vergaderen

SCORE BEREKENING BEELDBELTOOL CLIËNTEN

Opmerking bij de toegekende scores voor volgende tools (zie Figuur 10):

* Vanuit ervaringen met Praatbox vernamen we dat de functie om een paswoord toe te voegen aan een chatruimte niet altijd even goed werkt, bij het refreshen van de pagina in de browser. Dit zal dus een duidelijke uitleg vereisen.

	Score op gebruiksvriendelijkheid	Score op features	Score op veiligheid	Al veel in gebruik?	totaal
Ms Teams	2	8	7,5	JA	17,5
Praatbox	4	6	7,5*	JA	17,5
Jitsi Meet	4	5	6	JA	15
Zoom 5.0	2	5	7,5	JA	14,5
Google Meet	4	0	3	JA	7

Figuur 10: scores op basis van gewogen criteria

Vervolgens hebben we de resultaten uit de bevraging en onze eigen research opgeteld. Voor het beeldbellen met cliënten heeft Microsoft Teams opnieuw de hoogste score behaald (zie Figuur 11).

	Totaalscore uit research:	Totaalscore uit bevraging	Totale eindscore:
MS Teams	17,5	16,01	33,51
Praatbox	17,5	15,36	32,86
Jitsi Meet	15	15,39	30,39
Zoom 5.0	14,5	14,95	29,45
Google Meet	7	16,15	23,15

Figuur 11: berekening totaalscores voor tool om te beeldbellen met cliënten

BESLUIT

Alle criteria in overweging genomen, lijkt Microsoft Teams op dit moment de beste keuze als beeldbeltool voor video vergaderen en gesprekken met cliënten. In vergelijking met andere tools kunnen we op dit moment Microsoft hoger rangschikken wat betreft GDPR dan de andere onderzochte tools. Microsoft beschikt over het ISO 27001 certificaat. Microsoft stelt in hun privacyverklaring dat de gegevensstromen van videogesprekken die tot stand komen tussen deelnemers die zich allen in de Europese Unie bevinden, uitsluitend over servers in de EU gaan.

Echter is het steeds noodzakelijk om gebruik te maken van geïnformeerde toestemming als er een beeldbelverbinding met cliënten (student, ouders) tot stand wordt gebracht. Dit wil zeggen dat de deelnemer op de hoogte is van wat er met zijn gegevens gebeurt, en wat zijn of haar rechten daaromtrent zijn. We hebben voor Microsoft Teams een template geschreven over hoe zo'n informed consent eruit dient te zien. Deze toestemming hoeft niet elke keer expliciet gevraagd te worden. Het document kan opgestuurd te worden per e-mail voorafgaand aan het eerste gesprek en éénmalig 'gelezen en goedgekeurd' te worden (door bv op de mail te reageren). Voor kinderen

jonger dan 12 jaar moet een ouder of voogd de informed consent lezen en goedkeuren. Het wordt aanbevolen om het feit dat je de informed consent besproken hebt in Lars te vermelden.

Voor de tool die het tweede hoogste scoorde, Praatbox, hebben we ook een template gemaakt. Deze tool wordt door ons geadviseerd als beste optie als een CLB (nog) geen licentie heeft voor haar medewerkers om gebruik te maken van Microsoft Teams. Het is volledig gratis en indien correct gebruikt, en mits er expliciete geïnformeerde toestemming is gegeven, ook een veilige optie.

HANDLEIDING EN INFORMED CONSENT: MICROSOFT TEAMS

Online handleiding een veilig beeldbelgesprek opzetten met Teams, zie:

➤ **Voor de host (organisator) mét Microsoft 365 Licentie:**

Deze links zijn bruikbaar voor CLB-medewerker die beschikt over een Teams account, die een beeldbelgesprek willen organiseren.

Teams maken en beheren: https://support.microsoft.com/nl-nl/office/met-uw-team-aan-de-slag-gaan-702a2977-e662-4038-bef5-bdf8ee47b17b?wt.mc_id=otc_microsoft_teams

Let op: graag altijd de teams op privé zetten, zodat nieuwe leden toestemming nodig hebben om deel te nemen.

Hoe meeting plannen in agenda en deelnemers extern uitnodigen: <https://support.microsoft.com/nl-nl/office/vergaderingen-beheren-ba44d0fd-da3c-4541-a3eb-a868f5e2b137>

Hoe scherm delen tijdens een videogesprek: <https://support.microsoft.com/nl-nl/office/uw-scherm-tijdens-een-vergadering-weergeven-90c84e5a-b6fe-4ed4-9687-5923d230d3a7>

➤ **Voor externen (zonder MS Teams licentie):**

Deze links zijn bruikbaar om door te geven aan cliënten of externen met wie de CLB-medewerker wenst te beeldbellen, maar die niet over een Teams account beschikt.

Hier een korte handleiding over hoe Teams te gebruiken als app of in een browser (Google Chrome of Microsoft Edge) op een desktop: <https://support.microsoft.com/nl-nl/office/deelnemen-aan-een-vergadering-zonder-een-teams-account-c6efc38f-4e03-4e79-b28f-e65a4c039508>

En op een mobiel apparaat (smartphone, tablet): <https://support.microsoft.com/nl-nl/office/deelnemen-aan-een-vergadering-zonder-een-teams-account-c6efc38f-4e03-4e79-b28f-e65a4c039508#IDOEBA=Mobile>

Deelnemers zonder Teams account kunnen bepaalde dingen niet, zoals zelf een team samenstellen of andere gasten uitnodigen, maar wel deelnemen aan het gesprek en de chat.

Informed consent

Het is belangrijk dat we aan externen (cliënten) meegeven welke informatie er van hen bewaard wordt, hoelang en waar en wat hiermee wordt gedaan. Dit kan op drie manieren:

- Een schriftelijk document vooraf laten lezen en ondertekenen.
- De informed consent voorafgaand aan het eerste gesprek online bezorgen (via email bijvoorbeeld), en aan de cliënt vragen voor akkoord een mail terug te sturen.
- De informatie uit een informed consent mondeling met de cliënt overlopen

Belangrijk is dat bij een inspectie altijd moet worden kunnen aangetoond dat de cliënt informed consent heeft gegeven.

In vergelijking met andere tools kunnen we op dit moment Microsoft hoger rangschikken wat betreft GDPR dan de andere onderzochte tools. Microsoft beschikt over het ISO 27001 certificaat. Microsoft stelt in hun privacyverklaring dat de gegevensstromen van videogesprekken die tot stand komen tussen deelnemers die zich allen in de Europese Unie bevinden, uitsluitend over servers in de EU gaan.

Wat moet er in een informed consent staan?

- Wat is het *doel* van de gegevensverwerking?
- *Welke* persoonsgegevens worden opgeslagen?
- Vermeld dat de gebruiker het *recht* heeft om alle data op te vragen, aan te passen of te laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens)
- Tot wie kan de cliënt zich melden voor een *klacht*?
- De gebruiker moet op de hoogte worden gesteld als er een *datalek* voordoet.
- Voor beeldbellen: vermeld dat de recordfunctie altijd uit staat tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.

VOORBEELD GEÏNFORMEERDE TOESTEMMING VOOR DE CLIËNT BIJ GEBRUIK VAN MICROSOFT TEAMS ALS BEELDBELTOOL:

1. *Waarom dit document?*

Ten gevolge van maatschappelijke ontwikkelingen zijn wij begonnen met zoeken naar andere manieren om optimaal te kunnen blijven werken, en beeldbellen is daar één van. Om te garanderen dat dit op een fijne en veilige manier verloopt, willen we je informeren over welke gegevens bewaard worden en je daarom éénmalig expliciete toestemming vragen. Ben je jonger dan 12 jaar? Bekijk dit document dan samen met één van je ouders en laat hem of haar de toestemming geven.

2. *Hoe gaat dat beeldbellen in zijn werk?*

Voorafgaand aan een beeldbelafsprak, zal de medewerker je een link bezorgen, zodat je via je computer, laptop, tablet of smartphone de medewerker op beeld kan zien terwijl jullie praten. Dit zal in gebeuren in Microsoft Teams, het programma waarmee wij werken. Het bedrijf Microsoft heeft zelf een privacyverklaring (<https://privacy.microsoft.com/nl-nl/privacystatement>). Ook wij als organisatie hebben een privacyverklaring ([link naar privacy statement van betreffende CLB](#)). Eén van onze medewerkers zal met jou een beeldbelgesprek voeren. Je hebt tijdens het beeldbelgesprek op elk moment het recht om te de sessie te beëindigen.

3. *Wat wordt er bewaard?*

Wij als organisatie verzamelen geen gegevens over ons beeldbelgesprek. De registratie (tijdstip en duur van de afspraak) van de beeldbelafsprak wordt wel opgeslagen in je leerlingendossier, net zoals elke andere afspraak. Ook kan het zijn dat de medewerker zaken noteert tijdens het gesprek. Deze informatie is enkel toegankelijk voor de medewerkers die jou begeleiden en hier wordt vertrouwelijk mee omgegaan. De gegevens mogen op jouw verzoek worden ingekeken, onjuiste gegevens kunnen worden aangepast en indien gewenst kan je ze laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens). Wij nemen nooit een gesprek op, tenzij dat uitdrukkelijk met jou is afgesproken. Microsoft verzamelt een aantal gegevens over ons videogesprek om ervoor te zorgen dat de dienstverlening optimaal is. Dit kun je checken op hun website (<https://www.microsoft.com/nl-be/microsoft-365/microsoft-teams/security>). Indien het onwaarschijnlijke scenario van een datalek zich zou voordoen, verbinden wij ons ertoe jou daarvan binnen de 72 uur op de hoogte te brengen.

In het geval je een klacht wil indienen over hoe er met je persoonlijke gegevens wordt omgegaan, kan dit in de eerste plaats door het CLB te contacteren ([contactinformatie van deze persoon in te voegen – link naar privacyverklaring/klachtenprocedure invoegen](#)). Daarnaast kan je ook terecht bij de bevoegde toezichthoudende overheid:

Vlaamse Toezichtcommissie voor de bescherming van persoonsgegevens
(<https://overheid.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie>).

4. *Tips voor veilig beeldbellen:*

Om ervoor te zorgen dat we samen op de beste manier kunnen beeldbellen, verwachten we ook van jou dat je rekening houdt met een aantal dingen:

- Geef je volledige aandacht tijdens het gesprek. Dus bij voorkeur op een rustige (niet openbare) plaats waar je ongestoord kunt praten.
- Zorg ervoor dat je vrijuit kunt praten. Als er iemand bij het gesprek betrokken wordt of meeluistert, meld dit dan.
- Maak gebruik van een beveiligde pc, tablet of smartphone (dus met een wachtwoord of pincode) en bij voorkeur via een beveiligde wifi-verbinding.
- Neem zelf het gesprek (video en/of audio) nooit op en verspreid deze beelden/geluid niet. De privacy van onze medewerkers is ook belangrijk, net als die van jou.

5. Akkoord?

We vragen of jij akkoord kan gaan met deze werkwijze. Een 'geïnformeerde toestemming' betekent niet alleen dat wij je informeren over onze werkwijze. Het betekent ook dat jij akkoord bent om op deze wijze met elkaar in gesprek te gaan.

Door de uitnodiging voor een beeldbelgesprek met MS Teams te aanvaarden, verklaar je je akkoord met deze werkwijze.

Indien je toch een gesprek wil, maar niet akkoord bent met beeldbellen als gespreksvorm, neem dan telefonisch of via mail contact op met ons.

HANDLEIDING EN INFORMED CONSENT: PRAATBOX

Online handleiding een veilig beeldbelgesprek opzetten met Praatbox, zie:

<https://www.praatbox.be/pages/nl/beeldbellen.html>

Let op: Voeg altijd een wachtwoord toe in de gespreksruimte alvorens de cliënt uit te nodigen. Als de pagina wordt vernieuwd verdwijnt het wachtwoord automatisch. Controleer dit altijd! De drie willekeurige woorden staan vaak al vanzelf ingevuld als de cliënt het scherm opent, dus het is zeer belangrijk om zeker een sterk wachtwoord toe te voegen. Sterk wachtwoord = een mix van hoofd- en kleine letters, cijfers en symbolen.

Informed consent

Het is belangrijk dat we aan externen (cliënten) meegeven welke informatie er van hen bewaard wordt, hoelang en waar en wat hiermee wordt gedaan. De Praatbox/ Jitsi Meet applicatie is GDPR compliant, indien men het op de correcte manier gebruikt. Bij één-op-één gesprekken gebruikt Praatbox end-to-end versleuteling en een peer-to-peer verbinding, dit wil zeggen dat de inhoud van het gesprek niet via de server verloopt, maar deze enkel wordt gebruikt om de verbinding tot stand te brengen. Wat moet er in een informed consent vermeld staan?

- Wat is het *doel* van de gegevensverwerking?
- *Welke* persoonsgegevens worden opgeslagen?
- Vermeld dat de gebruiker het *recht* heeft om alle data op te vragen, aan te passen of te laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens)
- Tot wie kan de cliënt zich melden voor een *klacht*?
- De gebruiker moet op de hoogte worden gesteld als er een zich een *datalek* voordoet.
- Voor beeldbellen: vermeld dat de recordfunctie altijd uit staat tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.

VOORBEELD GEÏNFORMEERDE TOESTEMMING VOOR DE CLIËNT BIJ GEBRUIK VAN DE PRAATBOX ALS BEELDBELTOOL:

1. Waarom dit document?

Ten gevolge van maatschappelijke ontwikkelingen zijn wij begonnen met zoeken naar andere manieren om optimaal te kunnen blijven werken, en beeldbellen is daar één van. Om te garanderen dat dit op een fijne en veilige manier verloopt, willen we je informeren over welke gegevens bewaard worden en je daarom éénmalig expliciete toestemming vragen. Ben je jonger dan 12 jaar? Bekijk dit document dan samen met één van je ouders en laat hem of haar de toestemming onderschrijven.

2. Hoe gaat dat beeldbellen in zijn werk?

Voorafgaand aan een beeldbelafsprak, zal een medewerker je een bericht sturen met een link waarmee je via je computer, laptop, tablet of smartphone (in dit geval zal je wel de applicatie van Jitsi Meet moeten installeren) de medewerker op beeld kan zien terwijl jullie praten. Dit zal in gebeuren in Praatbox, het programma waarmee wij werken. Het bedrijf Jitsi Meet heeft zelf een privacy verklaring (<https://www.praatbox.be/pages/nl/privacy.html>) in het Nederlands. Ook wij als organisatie hebben een privacyverklaring (**link naar privacy statement van betreffende CLB**). Eén van onze medewerkers zal met jou een beeldbelgesprek voeren, op een goed werkende computer met een beveiligde wifi-verbinding. Je hebt tijdens het beeldbelgesprek op elk moment het recht om de sessie te beëindigen.

3. Wat wordt er bewaard?

Wij als organisatie verzamelen geen gegevens over ons beeldbelgesprek. De registratie (tijdstip en duur van de afspraak) van de beeldbelafsprak wordt wel opgeslagen in je leerlingendossier, net zoals elke andere afspraak. Ook kan het zijn dat de medewerker zaken noteert tijdens het gesprek. Deze informatie is enkel toegankelijk voor de medewerkers die jou begeleiden en hier wordt vertrouwelijk mee omgegaan. De gegevens mogen op jouw verzoek worden ingekeken, onjuiste gegevens kunnen worden aangepast en indien gewenst kan je ze laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens). Wij nemen nooit een gesprek op, tenzij dat uitdrukkelijk met jou is afgesproken. Praatbox verzamelt een aantal gegevens over ons videogesprek om ervoor te zorgen dat de dienstverlening optimaal is, zoals het IP adres waarmee je de videochatruimte betreedt, naam en e-mailadres.

Indien het onwaarschijnlijke scenario van een datalek zich zou voordoen, verbinden wij ons ertoe jou daarvan binnen de 72 uur op de hoogte te brengen.

In het geval je een klacht wil indienen over hoe er met je persoonlijke gegevens wordt omgegaan, kan dit in de eerste plaats door het CLB te contacteren (**contactinformatie van deze persoon in te voegen – link naar privacyverklaring invoegen**). Daarnaast kan je ook terecht bij de bevoegde toezichthoudende overheid:

Vlaamse Toezichtcommissie voor de bescherming van persoonsgegevens
(<https://overheid.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie>).

4. Tips voor veilig beeldbellen:

Om ervoor te zorgen dat we samen op de beste manier kunnen beeldbellen, verwachten we ook van jou dat je rekening houdt met een aantal dingen:

- Geef je volledige aandacht tijdens het gesprek. Dus bij voorkeur op een rustige (niet openbare) plaats waar je ongestoord kunt praten.
- Zorg ervoor dat je vrijuit kunt praten. Als er iemand bij het gesprek betrokken wordt of meeluistert, meld dit dan.
- Maak gebruik van een beveiligde pc, tablet of smartphone (dus met een wachtwoord of pincode) en bij voorkeur via een beveiligde wifi-verbinding.
- Neem zelf het gesprek (video en/of audio) nooit op en verspreid deze beelden/geluid niet. De privacy van onze medewerkers is ook belangrijk, net als die van jou. Wij kunnen dit zien en zullen in dit geval je laten weten dat je je niet aan de afspraak hebt gehouden en zullen de sessie onmiddellijk beëindigen.
- Via Praatbox is het mogelijk een gesprek te livestreamen. Doe dit nooit tijdens een beeldbelsessie met een hulpverlener. Wij kunnen dit zien en zullen in dit geval je laten weten dat je je niet aan de afspraak hebt gehouden en zullen de sessie onmiddellijk beëindigen.

5. Akkoord?

We vragen of jij akkoord kan gaan met deze werkwijze. Een 'geïnformeerde toestemming' betekent niet alleen dat wij je informeren over onze werkwijze. Het betekent ook dat jij akkoord bent om op deze wijze met elkaar in gesprek te gaan.

Door de uitnodiging voor een beeldbelgesprek met de Praatbox te aanvaarden, verklaar je je akkoord met deze werkwijze.

Indien je toch een gesprek wil, maar niet akkoord bent met beeldbellen als gespreksvorm, neem dan telefonisch of via mail contact op met ons.