

Informed consent voor beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

--- versie 2 mei 2020 ---

Inleiding

Deze nota bevat enkele voorstellen van informed consent voor beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg.

Het gaat over een document om tussen organisatie/hulpverlener/zorgverstreker enerzijds en een cliënt/patiënt anderzijds een geïnformeerde toestemming te realiseren om in de loop van een begeleiding/behandeling/... beeldbellen als communicatiemiddel in te zetten.

Deze 'informed consent voor beeldbellen' is aanvullend op de algemene 'informed consent' die voor de begeleiding of behandeling van cliënten/patiënten werd gemaakt. Als je beeldbellen als vanzelfsprekend beschouwt in een behandeling of begeleiding, neem je deze aspecten rond beeldbellen best in de algemeen 'informed consent' op.

Deze voorstellen bestaan uit ...

... een algemeen bruikbaar sjabloon voor zo'n informed consent die de organisatie op maat van haar hulp en zorg én op maat van de beeldbeltool die ze gebruiken kan concretiseren.

... een concreet voorbeeld van een informed consent waarbij een organisatie gebruik maakt van Whereby als beeldbeltool;

... een concreet voorbeeld van een informed consent waarbij een organisatie gebruik maakt van ZOOM als beeldbeltool.

Bij het sjabloon en deze voorbeelden hebben we een evenwicht nagestreefd tussen ...

... enerzijds voldoen aan de GDPR-verwachtingen hieromtrent;

... anderzijds een informed consent voorstellen in begrijpelijke taal voor de cliënt/patiënt en de hulpverlener/zorgverstreker.

Met dank aan Michèle Pecqueux en Tom Balthazar (Zorgnet-Icuro), Steven Verdonck (Broeders van liefde) en Olaf Mindermann (Steunpunt Geestelijke Gezondheid) voor hun gewaardeerde feedback.

Heb je bedenkingen, vragen of suggesties om dit sjabloon te optimaliseren, neem dan gerust met mij contact op.

Philippe Bocklandt

docent en onderzoeksmedewerker

Arteveldehogeschool – bachelor sociaal werk

philippe.bocklandt@arteveldehs.be

*[vervang dit logo door
het logo van je organisatie]*

Geïnfomeerde toestemming om

[te beeldbellen/een videogesprek te voeren ... concretiseer op maat]

Waarover gaat het?

Om je (verder) goed te kunnen *[begeleiden/behandelen/ondersteunen/... concretiseer op maat]* stellen we voor om voor gesprekken (ook) *[beeldbellen/videogesprek/teleconsult/... concretiseer op maat]* in te zetten.

Concreet betekent dit dat onze medewerker je kan uitnodigen om via je computer, tablet of smartphone met hem te spreken terwijl je elkaar ziet.

We willen je hierover graag informeren en daarvoor je toestemming vragen.

Dit wordt een 'informed consent' of 'geïnfomeerde toestemming' genoemd.

Hoe zullen we *[beeldbellen/videogesprek voeren ... concretiseer op maat]* ?

Om *[te beeldbellen / het videogesprek te hebben... concretiseer op maat]* zullen we *[whereby / microsoft teams / ZOOM / ... vermeld de onlinetool]* gebruiken.

Hiermee kun jij vlot met onze medewerker spreken.

De leverancier van deze onlinetool geeft zelf ook info over hoe ze het gesprek tot stand brengen en hoe ze de gegevens rond dit gesprek verwerken.

De info daarover lees je *[hier – leg een link naar de privacy-info van de onlinetool]* .

Onze organisatie heeft ook *[een privacyverklaring ... leg een link naar je privacyverklaring]*

Vanuit onze organisatie zijn we akkoord met deze werkwijze om je (ook) via die weg te *[begeleiden/behandelen/ondersteunen/... concretiseer op maat]*

Hoe gaan we vanuit onze organisatie met die *[beeldbel/videogesprek]*gegevens om?

Tijdens het *[beeldbelgesprek/videogesprek]* heb je het recht om te vragen om deze sessie en dit soort gesprekken te stoppen.

We respecteren jouw persoonlijke levenssfeer zoals de wet dat wil¹. Je hebt het recht om de gegevens die we via dit *[beeldbellen/videogesprek ... concretiseer op maat]* verzamelen op te vragen. Elk onjuist gegeven kan op jouw verzoek verbeterd worden.

Onze medewerker zal met jou een *[beeldbel-/videogesprek ... concretiseer op maat]* voeren door gebruik te maken van een computer met goed werkende beveiligingssoftware en via een beveiligde wifi-verbinding.

¹ de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR) (EU) 2016/679 van 27 april 2016

Welke gegevens bewaren we?

Over het *[beeldbel-/videogesprek ... concretiseer op maat]* dat jij met één van onze medewerkers hebt, houden we in onze organisatie volgende gegevens bij:

[Selecteer hieronder wat binnen jouw organisatie van toepassing is, vul aan en verwijder de rest]

- De dagen en uren waarop jij met onze medewerker een gesprek gepland en gevoerd hebt;
- De duurtijd van het gesprek;
- De reden van het gesprek (aanmelding/ intake/ begeleiding/...)
- Je contactadres waarmee we de gespreklink hebben doorgegeven, dat kan zijn: je e-mailadres, je WhatsAppaccount, ... *[schrap en vul aan waar nodig]*;
- Het gesprek zelf wordt *[wel/niet ... concretiseer wat van toepassing is]* opgenomen. De inhoud van het gesprek wordt dus *[wel/niet]* bewaard. *[We bewaren dit gesprek [om verslag te kunnen maken, om het met jou te bespreken, om ...]. [We bewaren dit gesprek gedurende ... maanden. Daarna wordt het dadelijk verwijderd. Niemand anders krijgt dit gesprek te zien;]*
[Het gesprek wordt bewaard op servers in [België], [de EU], [een land dat niet onder de regels van de gegevensbescherming val (bijv. VSA)]]
[Bij een opgenomen sessie heb je het recht om na de sessie te verbieden dat de opname bewaard of bekeken wordt. Je hebt ook het recht om te vragen om de opname te wissen.]
- Het is wel mogelijk dat de medewerker (net zoals bij een live gesprek) notities neemt voor het cliëntendossier. Deze worden vertrouwelijk bewaard, met respect voor het beroepsgeheim;
- De documenten die met jou tijdens dit gesprek eventueel gedeeld werden;
- De gegevens die buiten het gesprek via *[het whiteboard, de chat, ... concretiseer op maat]* in de onlinetool tussen jou en onze medewerker gedeeld worden;
- *[mogelijks is er nog andere info die je opvraagt en bewaart ... vul die dan hier aan]*

Hoe, waar en waarom bewaren we deze gegevens?

Al deze gegevens worden op de server van onze organisatie bewaard *[voor een periode van 6 maand – 1 jaar - concretiseer een termijn OF voor de duurtijd van jouw begeleiding/behandeling/...]*

Deze gegevens zijn enkel toegankelijk voor jou *[begeleider/therapeut/...]* en voor *[concretiseer op maat van jouw organisatie]*

Je kan altijd deze gegevens opvragen, inkijken, fouten laten aanpassen of laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens). Daarvoor neem je contact op met: *[concretiseer met contactgegevens van de verantwoordelijke voor gegevensverwerking in je organisatie]*

Wanneer uit bovenstaande gegevensverzameling persoonsgevoelige gegevens zouden lekken (hoewel we alle voorzorgen nemen om dit niet te laten gebeuren) dan brengen we je binnen de 72 u daarvan op de hoogte.

Deze gegevens worden onder deze voorwaarden door ons bewaard om ...

... vlot een eventueel volgend *[beeldbelcontact/videoconsult]* te kunnen plannen en opstarten zonder telkens opnieuw ons op deze onlinetool te moeten registreren;

... onze *[begeleiding/behandeling/ondersteuning ... concretiseer op maat]* gedurende het ganse traject zo optimaal mogelijk te garanderen.

Deze gegevens kunnen ook geanonimiseerd gebruikt worden in het kader van intervisie of wetenschappelijk onderzoek. Dat betekent dat jij of jouw persoonlijke situatie onherkenbaar zijn voor de deelnemers aan die intervisie of voor de onderzoekers.

Je hebt het recht om een klacht in te dienen over hoe jouw informatie wordt behandeld. Neem daarvoor in eerste instantie contact op met de verantwoordelijke voor de gegevensbescherming van onze organisatie :

[naam]

[contactgegevens]

Je kan ook terecht bij de Belgische toezichthoudende instantie die verantwoordelijk is voor het handhaven van de wetgeving inzake gegevensbescherming:

Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)

Drukpersstraat 35 – 1000 Brussel

Tel. +32 2 274 48 00

e-mail: contact@apd-gba.be

Website: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

Hoe zorg jij voor een veilige werkwijze

Ook jij tracht om in de beste omstandigheden met onze medewerker in gesprek gaan.

Concreet betekent dit dat wij van jou het volgende verwachten:

- Zorg dat je volledige aandacht naar het gesprek met onze medewerker kan gaan. Doe dat dus bij voorkeur op een rustige plaats waar je niet of zo weinig mogelijk gestoord wordt. Doe dat bij voorkeur dus niet op een openbare plaats.
- Zorg dat je zo vrijuit mogelijk kan spreken of deel mee aan onze medewerker wie ook bij het gesprek betrokken zal worden of zit mee te luisteren.
- Zorg dat je het gesprek kan voeren vanop een beveiligde pc, tablet of smartphone en via een beveiligde wifi-verbinding.
- Om de privacy van de hulpverlener te bewaren, neem je als cliënt zelf geen beelden en geluid op van het gesprek en verspreid je die niet.

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.

Daarvoor stuur je de medewerker van wie je deze info en uitnodiging kreeg *om [te beeldbellen/ een videogesprek te voeren]* volgend bericht via de *[e-mail/whatsapp/...]* waarmee je de uitnodiging kreeg:

"Ik heb de informatie om *[te kunnen beeldbellen/een videogesprek te kunnen voeren ... concretiseer wat best past]* met *[naam organisatie]* gelezen en begrepen. Ik geef mijn toestemming om ...

- Een *[beeldbelgesprek/videogesprek/...]* te voeren in het kader van mijn *[begeleiding/behandeling/...]* **
- Het *[beeldbelgesprek/videogesprek/...]* op te nemen, te bewaren en te herbekijken of herbeluisteren in het kader van mijn *[begeleiding/behandeling/...]* **

** Vink aan wat voor jou als *[cliënt/patiënt/...]* kan en mag.

Vermeld bij dit bericht je naam."

[Opmerking: is je cliënt/patiënt niet handelingsbekwaam, dan moet het akkoord voor deze geïnformeerde toestemming door een ouder of voogd gegeven worden]

Geïnformeerde toestemming om te beeldbellen via Whereby

Waarover gaat het?

Om je (verder) goed te kunnen begeleiden, stellen we voor om voor gesprekken (ook) beeldbellen in te zetten.

Concreet betekent dit dat onze medewerker je zal uitnodigen om via je computer, tablet of smartphone met hem te spreken terwijl je elkaar ziet.

We willen je hierover graag informeren en daarvoor je toestemming vragen.

Dit wordt een 'geïnformeerde toestemming' genoemd.

Hoe zullen we beeldbellen ?

Om te beeldbellen zullen we Whereby gebruiken.

Hiermee kun jij vlot met onze medewerker spreken.

Deze onlinetool geeft zelf ook info over hoe ze het gesprek tot stand brengen en hoe ze de gegevens rond dit gesprek verwerken.

De info daarover lees je in deze [privacy-info](#) (via google translate kan je deze info in het Nederlands lezen).

Onze organisatie heeft ook [een privacyverklaring](#)

Vanuit onze organisatie zijn we akkoord met deze werkwijze om je (ook) via die weg te begeleiden.

Hoe gaan we vanuit onze organisatie met die beeldbelgegevens om?

Tijdens het beeldbelgesprek heb je het recht om te vragen om deze sessie en dit soort gesprekken te stoppen.

We respecteren jouw persoonlijke levenssfeer zoals de wet dat wil². Je hebt het recht om de gegevens die we via beeldbellen verzamelen op te vragen. Elk onjuist gegeven kan op jouw verzoek verbeterd worden.

Onze medewerker zal met jou een beeldbelgesprek voeren door gebruik te maken van een computer met goed werkende beveiligingssoftware en via een beveiligde wifi-verbinding.

Welke gegevens bewaren we?

Over het beeldbelgesprek dat jij met één van onze medewerkers hebt, houden we in onze organisatie volgende gegevens bij:

- De dagen en uren waarop jij met onze medewerker een gesprek gepland en gevoerd werd;
- De duurtijd van het gesprek;
- De reden van het gesprek (aanmelding/ intake/ begeleiding/...)
- Je GSM-nummer waarmee we de gespreklink hebben doorgegeven via WhatsApp;
- Het gesprek zelf wordt niet opgenomen. De inhoud van het gesprek wordt dus niet bewaard; Het is wel mogelijk dat de medewerker (net zoals bij een rechtstreeks gesprek) notities neemt voor het cliëntendossier. Deze worden vertrouwelijk bewaard, met respect voor het beroepsgeheim;
- De documenten die met jou tijdens dit gesprek eventueel gedeeld werden;

² de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR) (EU) 2016/679 van 27 april 2016

- De gegevens die buiten het gesprek via de chat in de onlinetool tussen jou en onze medewerker gedeeld worden.

Hoe, waar en waarom bewaren we deze gegevens?

Al deze gegevens worden op de server van onze organisatie bewaard voor de duurtijd van jouw begeleiding.

Deze gegevens zijn enkel toegankelijk voor jouw begeleider en voor zijn/haar diensthoofd. Je kan altijd deze gegevens opvragen, inkijken, fouten laten aanpassen of laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens). Daarvoor neem je contact op met de verantwoordelijke gegevensverwerking van onze organisatie:

Philippe Bocklandt
e-mail: philippe.bocklandt@arteveldehs.be
GSM: 0123 45 67 89

Wanneer uit bovenstaande gegevensverzameling persoonsgevoelige gegevens zouden lekken (hoewel we alle voorzorgen nemen om dit niet te laten gebeuren) dan brengen we je binnen de 72 u daarvan op de hoogte.

Deze gegevens worden onder deze voorwaarden door ons bewaard om ...
... vlot een eventueel volgend beeldbelcontact te kunnen plannen en opstarten zonder telkens opnieuw ons op deze onlinetool te moeten registreren;
... onze begeleiding gedurende het ganse traject zo optimaal mogelijk te garanderen.

Deze gegevens kunnen ook geanonimiseerd gebruikt worden in het kader van intervisie of wetenschappelijk onderzoek. Dat betekent dat jij of jouw persoonlijke situatie onherkenbaar zijn voor de deelnemers aan die intervisie of voor de onderzoekers.

Je hebt het recht om een klacht in te dienen over hoe jouw informatie wordt behandeld. Neem daarvoor in eerste instantie contact op met de verantwoordelijke voor de gegevensbescherming van onze organisatie :

Bart Peeters
e-mail: bart.peeters@abcd.be
GSM: 0987 65 43 21

Je kan ook terecht bij de Belgische toezichhoudende instantie die verantwoordelijk is voor het handhaven van de wetgeving inzake gegevensbescherming:

Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)
Drukpersstraat 35 – 1000 Brussel
Tel. +32 2 274 48 00
e-mail: contact@apd-gba.be
Website: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

Hoe zorg jij voor een veilige werkwijze

Ook jij tracht om in de beste omstandigheden met onze medewerker in gesprek gaan.

Concreet betekent dit dat wij van jou het volgende verwachten:

- Zorg dat je volledige aandacht naar het gesprek met onze medewerker kan gaan. Doe dat dus bij voorkeur op een rustige plaats waar je niet of zo weinig mogelijk gestoord wordt. Doe dat bij voorkeur dus niet op een openbare plaats.
- Zorg dat je zo vrijuit mogelijk kan spreken of deel mee aan onze medewerker wie ook bij het gesprek betrokken zal worden of zit mee te luisteren.
- Zorg dat je het gesprek kan voeren vanop een beveiligde pc, tablet of smartphone en via een beveiligde wifi-verbinding.
- Om de privacy van onze medewerker te bewaren, neem je als cliënt zelf geen beelden en geluid op van het gesprek en verspreid je die niet.

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.

Daarvoor stuur je de medewerker van wie je deze info en uitnodiging kreeg om te beeldbellen volgend bericht via de whatsapp waarmee je de uitnodiging kreeg:

"Ik heb de geïnformeerde toestemming om te beeldbellen gelezen en begrepen

Ik geef mijn toestemming om te beeldbellen in het kader van mijn begeleiding.

Vermeld bij dit bericht je naam."

Geïnformeerde toestemming om videogesprekken te voeren via ZOOM

Waarover gaat het?

Om je (verder) goed te kunnen begeleiden, stellen we voor om voor gesprekken (ook) beeldbellen in te zetten.

Concreet betekent dit dat onze medewerker je zal uitnodigen om via je computer, tablet of smartphone met hem te spreken terwijl je elkaar ziet.

We willen je hierover graag informeren en daarvoor je toestemming vragen.

Dit wordt een 'geïnformeerde toestemming' genoemd.

Hoe zullen we videogesprekken voeren?

Om het videogesprek te voeren zullen we ZOOM gebruiken.

Hiermee kun jij vlot met onze medewerker spreken.

Deze onlinetool geeft zelf ook info over hoe ze het gesprek tot stand brengen en hoe ze de gegevens rond dit gesprek verwerken.

De info daarover lees je in het [privacybeleid van ZOOM](#). Via Google translate kan je deze tekst in het Nederlands lezen.

Onze organisatie heeft ook [een privacyverklaring](#)

Vanuit onze organisatie zijn we akkoord met deze werkwijze om je (ook) via die weg te behandelen.

Hoe gaan we vanuit onze organisatie met videogesprekgegevens om?

Tijdens het videogesprek heb je het recht om te vragen om deze sessie en dit soort gesprekken te stoppen.

We respecteren jouw persoonlijke levenssfeer zoals de wet dat wil³. Je hebt het recht om de gegevens die we via beeldbellen verzamelen op te vragen. Elk onjuist gegeven kan op jouw verzoek verbeterd worden.

Onze medewerker zal met jou een videogesprek voeren door gebruik te maken van een computer met goed werkende beveiligingssoftware en via een beveiligde wifi-verbinding.

Welke gegevens bewaren we?

Over het videogesprek dat jij met één van onze medewerkers hebt, houden we in onze organisatie volgende gegevens bij:

- De dagen en uren waarop jij met onze medewerker een gesprek gepland en gevoerd werd;
- De duurtijd van het gesprek;
- De reden van het gesprek (aanmelding/ intake/ begeleiding/...)

³ de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR) (EU) 2016/679 van 27 april 2016

- Je contactadres waarmee we de gespreklink hebben doorgegeven, dat kan zijn: je e-mailadres of je WhatsAppaccount.
- Het gesprek zelf wordt opgenomen. De inhoud van het gesprek wordt dus bewaard tot het eerstvolgende live gesprek dat je met onze medewerker hebt. Je therapeut wil mogelijk een fragment uit dit gesprek met jou samen bekijken. Daarna wordt het dadelijk verwijderd. Het gesprek wordt bewaard op servers in België.
Bij een opgenomen sessie heb je het recht om na de sessie te verbieden dat de opname bewaard of bekeken wordt. Je hebt ook het recht om te vragen om de opname te wissen. Niemand anders krijgt dit gesprek te zien. Het is wel mogelijk dat de therapeut (net zoals bij een rechtstreeks gesprek) notities neemt voor het patiëntendossier. Deze worden vertrouwelijk bewaard, met respect voor het beroepsgeheim;
- De documenten die met jou tijdens dit gesprek eventueel gedeeld werden;
- De gegevens die buiten het gesprek via de chat in ZOOM tussen jou en onze medewerker gedeeld worden;

Hoe, waar en waarom bewaren we deze gegevens?

Al deze gegevens worden op de server van onze organisatie bewaard voor een periode van 6 maanden.

Deze gegevens zijn enkel toegankelijk voor jouw therapeut en voor de kwaliteitscoördinator van onze organisatie.

Je kan altijd deze gegevens opvragen, inkijken, fouten laten aanpassen of laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens). Daarvoor neem je contact op met onze verantwoordelijke dataverwerking:

Philippe Bocklandt
 e-mail: philippe.bocklandt@arteveldehs.be
 GSM: 0123 45 67 89

Wanneer uit bovenstaande gegevensverzameling persoonsgevoelige gegevens zouden lekken (hoewel we alle voorzorgen nemen om dit niet te laten gebeuren) dan brengen we je binnen de 72 u daarvan op de hoogte.

Deze gegevens worden onder deze voorwaarden door ons bewaard om ...
 ... vlot een eventueel volgend videogesprek te kunnen plannen en opstarten zonder telkens opnieuw ons op deze onlinetool te moeten registreren;
 ... onze behandeling gedurende het ganse traject zo optimaal mogelijk te garanderen.

Deze gegevens kunnen ook geanonimiseerd gebruikt worden in het kader van intervisie of wetenschappelijk onderzoek. Dat betekent dat jij of jouw persoonlijke situatie onherkenbaar zijn voor de deelnemers aan die intervisie of voor de onderzoekers.

Je hebt het recht om een klacht in te dienen over hoe jouw informatie wordt behandeld. Neem daarvoor in eerste instantie contact op met de verantwoordelijke voor de gegevensbescherming van onze organisatie :

Bart Peeters
 e-mail: bart.peeters@abcd.be
 GSM: 0987 65 43 21

Je kan ook terecht bij de Belgische toezichhoudende instantie die verantwoordelijk is voor het handhaven van de wetgeving inzake gegevensbescherming:

Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)
Drukpersstraat 35 – 1000 Brussel
Tel. +32 2 274 48 00
e-mail: contact@apd-gba.be
Website: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

Hoe zorg jij voor een veilige werkwijze

Ook jij tracht om in de beste omstandigheden met onze medewerker in gesprek gaan.

Concreet betekent dit dat wij van jou het volgende verwachten:

- Zorg dat je volledige aandacht naar het gesprek met onze medewerker kan gaan. Doe dat dus bij voorkeur op een rustige plaats waar je niet of zo weinig mogelijk gestoord wordt. Doe dat bij voorkeur dus niet op een openbare plaats.
- Zorg dat je zo vrijuit mogelijk kan spreken of deel mee aan onze medewerker wie ook bij het gesprek betrokken zal worden of zit mee te luisteren.
- Zorg dat je het gesprek kan voeren vanop een beveiligde pc, tablet of smartphone en via een beveiligde wifi-verbinding.
- Om de privacy van onze medewerker te bewaren, neem je als cliënt zelf geen beelden en geluid op van het gesprek en verspreid je die niet.

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.

Daarvoor stuur je de therapeut van wie je deze info en uitnodiging kreeg een videogesprek te voeren volgend bericht via e-mail:

“Ik heb de geïnformeerde toestemming om een videogesprek te voeren tijdens mijn behandeling in de Arteveldehogeschool gelezen en begrepen.

Ik geef mijn toestemming om ...

- Een videogesprek te voeren in het kader van mijn behandeling **
- Het videogesprek op te nemen, te bewaren en te herbekijken of herbeluisteren in het kader van mijn behandeling**

** Vink aan wat voor jou kan en mag.

Vermeld bij dit bericht je naam.”