



Advies nr 17/2013 van 22 mei 2013

Betreft: Adviesaanvraag betreffende het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van het decreet van 8 mei 2009 *betreffende het algemeen welzijnswerk* (CO-A-2013-013)

De Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;

Gelet op de wet van 8 december 1992 *tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens* (hierna WVP), inzonderheid artikel 29;

Gelet op het verzoek om advies van de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ontvangen op 27/03/2013;

Gelet op het verslag van de heer Willem Debeuckelaere, voorzitter;

Brengt op 22 mei 2013 het volgend advies uit:

I. VOORWERP VAN DE ADVIESAANVRAAG

1. Aan de Commissie is gevraagd advies uit te brengen over het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van het decreet van 8 mei 2009 *betreffende het algemeen welzijnswerk*.

II. ONDERZOEK VAN DE ADVIESAANVRAAG

2. De kerntaken en de probleemgebieden waarrond de Centra voor Algemeen Welzijnswerk en de Centra voor Teleonthaal, die beiden deel uitmaken van het algemeen welzijnswerk, werken zijn opgenomen in het decreet van 8 mei 2009 *betreffende het algemeen welzijnswerk*.
3. De verdere concretisering hiervan gebeurt thans in het besluit dat voorligt voor advies.
4. Het ontwerp omschrijft de opdrachten van zowel de Centra voor Algemeen Welzijnswerk en de Centra voor Teleonthaal (hierna de Centra) en bevat bepalingen omtrent kwaliteitszorg, erkenningsprocedure, programmatie en subsidiëring.
5. De meeste bepalingen van het ontwerp hebben aldus geen betrekking op de bevoegdheid van de Commissie.
6. De Commissie stelt bovendien vast dat de belangrijkste aspecten inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van persoonsgegevens van de personen die gebruik maken van het algemeen welzijnswerk reeds geregeld worden door de artikelen 9, 10 en 13 van het voornoemd decreet¹.

¹ Art. 9: "Iedereen die met toepassing van dit decreet in contact komt met gebruikers, eerbiedigt hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging en is tot geheimhouding verplicht".

Art. 10: "De centra die aan gebruikers hulp- en dienstverlening aanbieden in het kader van problemen ten gevolge van gebeurtenissen als vermeld in artikel 2, 1°, verwerken persoonsgegevens en wisselen onder elkaar en met derden persoonsgegevens uit opdat aan die gebruikers verantwoorde hulp- en dienstverlening als geregeld bij of krachtens dit decreet, kan worden verstrekt en opdat de continuïteit van de hulp- en dienstverlening aan die gebruikers kan worden gegarandeerd. Die persoonsgegevens bevatten ook persoonsgegevens als vermeld in artikel 6, 7 en 8 van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Met behoud van de toepassing van de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens of uit de regelgevingen van de sectoren, is die gegevensuitwisseling onderworpen aan de volgende voorwaarden :

1° de gegevensuitwisseling heeft alleen betrekking op gegevens die noodzakelijk zijn voor het algemeen welzijnswerk;

2° de gegevens worden alleen uitgewisseld in het belang van de gebruikers;

3° de derden met wie de gegevens worden uitgewisseld moeten betrokken zijn bij de hulp- en dienstverlening;

4° behoudens overmacht of dringende noodzaak, dient de gebruiker op wie de gegevens betrekking hebben, zijn geïnformeerde en volgehouden instemming te geven met de gegevensuitwisseling op de tijdstippen en wijze zoals bepaald door de Vlaamse Regering.

De Vlaamse Regering bepaalt nadere regels met betrekking tot de vorm waarin en de wijze waarop de persoonsgegevens worden verwerkt en uitgewisseld. Ze kan aanwijzen wie al of niet in aanmerking komt voor de uitwisseling van persoonsgegevens als derde, zoals bedoeld in het eerste lid en het tweede lid, 3°.

7. Zo stelt de Commissie onder meer vast dat decretaal is voorzien dat het algemeen welzijnswerk door de gebruiker is gevraagd of aanvaard, dat de informationele zelfbeschikking van de gebruiker wordt ondersteund en gestimuleerd, dat de informatie betreffende de gebruiker die wordt geregistreerd ter zake moet zijn en proportioneel aan het doel van algemeen welzijnswerk en dat de personen die met toepassing van dit decreet in contact komen met gebruikers verplicht worden tot geheimhouding.

8. Zo stelt de Commissie meer specifiek vast dat artikel 10 van het decreet inzonderheid handelt over de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens van gebruikers van hulp- en dienstverlening als geregeld bij of krachtens dit decreet. Ter zake preciseert het decreet dat:
 - de gegevensuitwisseling heeft alleen betrekking op gegevens die noodzakelijk zijn voor het algemeen welzijnswerk;
 - de gegevens worden alleen uitgewisseld in het belang van de gebruikers;
 - de derden met wie de gegevens worden uitgewisseld moeten betrokken zijn bij de hulp- en dienstverlening;
 - behoudens overmacht of dringende noodzaak, dient de gebruiker op wie de gegevens betrekking hebben, zijn geïnformeerde en volgehouden instemming te geven met de gegevensuitwisseling op de tijdstippen en wijze zoals bepaald door de Vlaamse Regering.
 - de Vlaamse Regering bepaalt nadere regels met betrekking tot de vorm waarin en de wijze waarop de persoonsgegevens worden verwerkt en uitgewisseld. Ze kan aanwijzen wie al of niet in aanmerking komt voor de uitwisseling van persoonsgegevens als derde, zoals bedoeld in het eerste lid en het tweede lid, 3°.

9. De Commissie gaat hierna enkel in op bepalingen van het ontwerp die te maken hebben met de WVP.

Artikel 4, § 2 van het ontwerp

Art. 13: "Het algemeen welzijnswerk :

1° is door de betrokken personen gevraagd of aanvaard;

2° gaat gepaard met respect voor de persoonlijke levenssfeer van elke persoon;

3° doet maximaal een beroep op de medeverantwoordelijkheid van de persoon voor zijn welzijn;

4° stimuleert en ondersteunt maximaal de zelfredzaamheid van de persoon en zijn omgeving opdat hij zo autonoom mogelijk in de samenleving kan participeren;

5° vertrekt van een integrale benadering van de problematiek van de persoon en maakt daartoe gebruik van de meest geschikte sociale en psychosociale hulpverleningsvormen;

6° maakt gebruik van of verwijst door naar de minst ingrijpende dienst- of hulpverleningsvormen die mogelijk zijn om ten aanzien van de gestelde problematiek het gewenste effect te verkrijgen".

10. De Commissie stelt vast dat de Centra hun taken gedeeltelijk laten uitvoeren door vrijwilligers (zie bv. ook art. 14 decreet) en dat het ontwerp voor een centrum voor Teleonthaal specifiek voorschrijft dat *"Vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd na een opleiding als vermeld in het tweede lid die met goed gevolg afgesloten werd"* en *"Voor de vrijwilligers organiseert het Centrum een interne opleiding van minimaal 30 uren. Die opleiding omvat onder meer:*
- 1° doelstellingen en grenzen van de Centra voor Teleonthaal;*
 - 2° kennis van en inzicht in levensmoeilijkheden;*
 - 3° training in hulpverlenende vaardigheden;*
 - 4° attitudevorming;*
 - 5° praktische schikkingen en werkwijzen".*
11. De Commissie raadt de centra aan om hun vrijwilligers, conform artikel 16 WVP, ook te sensibiliseren en te vormen over hun verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de WVP, het decreet van 8 mei 2009 en hun uitvoeringsbesluiten, inzonderheid op het vlak van de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens van gebruikers van die centra en hun plicht tot geheimhouding met betrekking tot die gegevens, te meer het vaak gaat over bijzondere persoonsgegevens zoals bedoeld in artikelen 6 t.e.m. 8 van de WVP, zoals artikel 10 van het decreet overigens bevestigt.

Artikel 5, eerste lid, 4° en tweede lid van het ontwerp

12. *"De hulp- en dienstverlening van het Centrum voor Teleonthaal beantwoordt aan de volgende voorwaarden: (...)*

4° het Centrum garandeert het klachtenrecht aan de gebruiker door een procedure voor klachtenregistratie en -behandeling.

De procedure, vermeld in het eerste lid, 4°, beschrijft op welke wijze de gebruiker zijn klacht kenbaar kan maken, op welke wijze de klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid, op welke wijze de klacht wordt behandeld en op welke wijze de gebruiker wordt geïnformeerd over het resultaat van zijn klacht".

13. De Commissie herinnert eraan dat een procedure voor klachtenregistratie en -behandeling moet beantwoorden aan de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de WVP, aangezien dit gepaard gaat met de verwerking van persoonsgegevens van de klager, de aangeklaagde of eventuele andere personen (bv. een getuige).

Artikel 13, eerste lid, 10° van het ontwerp

14. *"Het Centrum bepaalt op welke manier een gebruikersdossier wordt bijgehouden"*.
15. De Commissie wijst erop dat dergelijk gebruikersdossier naast identiteitsgegevens tevens nuttige informatie over de hulp- en dienstverlening bevat. Deze dossiers vormen een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de WVP en kunnen uiteraard tevens bijzondere gegevens bevatten zoals bedoeld in artikelen 6 t.e.m. 8 van de WVP, zoals artikel 10 van het decreet overigens bevestigt.
16. De Commissie brengt de volgende verplichtingen voor de algemeen welzijnswerker in herinnering bij het behandelen van informatie uit dergelijke dossiers:
- De informatie betreffende de persoon die wordt opgetekend moet ter zake zijn en proportioneel aan het doel (zoals artikel 10 van het decreet overigens bevestigt);
 - De betrokkene is gerechtigd inzage te krijgen in de over hem of haar opgeslagen informatie;
 - De persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan noodzakelijk voor de hulp- en dienstverlening, daarin begrepen de administratieve omkadering van deze hulp- en dienstverlening, zoals anonieme verwerking in een jaarverslag of een subsidiedossier;
 - Persoonsgegevens van andere personen dan de betrokkene, voor zover bekomen bij de betrokkene, kunnen in een dossier voorkomen, er mag echter niet voorzien worden in een opzoekingsstelsel op naam van zulke onrechtstreeks betrokkenen;
 - Gegevens betreffende een persoon kunnen in deze context niet betrokken worden van andere personen uit zijn omgeving zonder zijn medeweten en toestemming;
 - De persoonsgegevens moeten beveiligd worden tegen onrechtmatige raadpleging. Voor elektronische informatie betekent dit minimaal een beveiliging door login en paswoord.

Artikel 13, eerste lid, 12° en tweede lid van het ontwerp

17. *"De hulp- en dienstverlening van het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk beantwoordt aan de volgende voorwaarden:*

12° het Centrum garandeert het klachtenrecht aan de gebruiker door een procedure voor klachtenregistratie en -behandeling;

(...)

De procedure, vermeld in het eerste lid, 12°, beschrijft op welke wijze de gebruiker zijn klacht kenbaar kan maken, op welke wijze de klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid, op welke wijze de klacht wordt behandeld en op welke wijze de gebruiker wordt geïnformeerd over het resultaat van zijn klacht".

18. De Commissie herinnert eraan dat een procedure voor klachtenregistratie en -behandeling moet beantwoorden aan de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de WVP, aangezien dit gepaard gaat met de verwerking van persoonsgegevens van de klager, de aangeklaagde of eventuele andere personen (bv. een getuige).

Artikel 19 van het ontwerp

19. *"Het Centrum voor Teleonthaal en het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk ontwikkelen een geschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. Ze hanteren een procedure voor de preventie van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers, alsook voor de detectie van en het gepast reageren op dat grensoverschrijdende gedrag. In die procedure is een registratiesysteem opgenomen, dat voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Grensoverschrijdend gedrag van medewerkers van het Centrum ten aanzien van de gebruikers wordt door het Centrum gemeld aan de administratie".*
20. Dat een dergelijk registratiesysteem m.b.t. grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers is onderworpen aan de bepalingen van de WVP spreekt voor zich, te meer het decreet registratie omschrijft als *"de gecoördineerde en systematische kwantitatieve en kwalitatieve gegevensverzameling"* (zie artikel 2, 8° decreet). De Commissie vraagt zich af wat de meerwaarde is om de toepasselijkheid van de WVP op een dergelijke registratie nog eens te expliciteren in het ontwerp zelf.
21. De Commissie merkt op dat indien dit grensoverschrijdend gedrag een misdrijf uitmaakt, er persoonsgegevens inzake verdenkingen met betrekking tot misdrijven worden verwerkt. Het principiële verbod (artikel 8, §, 1 WVP) om dergelijke persoonsgegevens te verwerken is, overeenkomstig artikel 8, § 2, WVP, niet van toepassing indien de verwerking noodzakelijk is voor de verwezenlijking van doeleinden die door of krachtens een wet, een decreet of een ordonnantie zijn vastgesteld of indien dat noodzakelijk is voor het beheer van de eigen geschillen. Die verwerking moet dan bovendien beantwoorden aan de bijzondere voorwaarden waarvan sprake in hoofdstuk III van het KB van 13 februari 2001 bij de WVP².

² Art. 25: *"Bij de verwerking van persoonsgegevens bedoeld in de artikelen 6 tot 8 van de wet, moet de verantwoordelijke voor de verwerking bovendien de volgende maatregelen nemen :*

1° hij of, in voorkomend geval, de verwerker moet de categorieën van personen die de persoonsgegevens kunnen raadplegen, aanwijzen waarbij hun hoedanigheid ten opzichte van de verwerking van de betrokken gegevens nauwkeurig moet worden omschreven;

2° hij of, in voorkomend geval, de verwerker moet de lijst van de aldus aangewezen categorieën van personen ter beschikking houden van de Commissie;

Artikel 21 van het ontwerp

22. "Binnen de voorwaarden vermeld in artikel 10 van het decreet van 8 mei 2009 hanteert het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk, voor de uitwisseling van persoonsgegevens de werkwijze vermeld in het tweede en het derde lid. Het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk onderzoekt in dialoog met de gebruiker in welke mate het uitwisselen van persoonsgegevens wenselijk of noodzakelijk is en ondersteunt de gebruiker om in de mate van het mogelijke deze gegevens zelf te communiceren. De instemming van de gebruiker, vermeld in artikel 10 tweede lid 4°, van het decreet van 8 mei 2009 moet voorafgaand aan gegevensuitwisseling verleend worden".
23. De Commissie stelt vast dat artikel 21 aanvullende voorwaarden oplegt op het vlak van de uitwisseling van persoonsgegevens van de gebruiker van algemeen welzijnswerk: de mededeling van gegevens gebeurt in dialoog met de gebruiker, met zijn voorafgaande toelating en de communicatie van de gegevens geschiedt bij voorkeur door de gebruiker zelf.
24. De Commissie neemt akte van dit zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker van algemeen welzijnswerk bij de verwerking van zijn persoonsgegevens.
25. Gelet op de bepalingen van artikel 6, § 2, a)³ en 7, § 2, a)⁴ van de WVP, alsook om bewijsredenen, onderstreept de Commissie het belang aan een geschreven instemming van de

3° hij moet ervoor zorgen dat de aangewezen personen door een wettelijke of statutaire verplichting, of door een evenwaardige contractuele bepaling ertoe gehouden zijn het vertrouwelijk karakter van de betrokken gegevens in acht te nemen;

4° hij moet in de kennisgeving die krachtens artikel 9 van de wet aan de betrokken persoon moet worden gedaan of in de aangifte, bedoeld in artikel 17, § 1, van de wet, melding maken van de wet of verordening op grond waarvan de verwerking van persoonsgegevens, bedoeld in de artikelen 6 tot 8 van de wet, is toegestaan".

Art. 26: "Indien de verwerking van persoonsgegevens, bedoeld in de artikelen 6 en 7 van de wet, uitsluitend is toegestaan op grond van de schriftelijke toestemming van de betrokken persoon, moet de verantwoordelijke voor de verwerking hem, naast de gegevens overeenkomstig artikel 9 van de wet, vooraf de redenen van die verwerking mededelen, alsmede de lijst van de categorieën van personen die toegang hebben tot de persoonsgegevens".

Art. 27: "Indien de verwerking van persoonsgegevens, bedoeld in de artikelen 6 en 7 van de wet, uitsluitend is toegestaan op grond van de schriftelijke toestemming van de betrokken persoon, is die verwerking verboden indien de verantwoordelijke voor de verwerking de huidige of potentiële werkgever van betrokkene is of indien de betrokken persoon zich ten aanzien van de verantwoordelijke voor de verwerking in een afhankelijke positie bevindt, wat hem belet vrij zijn toestemming te verlenen.

Dit verbod wordt opgeheven wanneer de verwerking erop gericht is de betrokken persoon een voordeel te verstrekken".

³ "Het verbod om de in § 1 van dit artikel bedoelde persoonsgegevens te verwerken, is niet van toepassing in een van de volgende gevallen :

a) *wanneer de betrokkene **schriftelijk** heeft toegestemd in een dergelijke verwerking met dien verstande dat deze toestemming te allen tijde door de betrokkene kan worden ingetrokken".*

⁴ "Het verbod om de in § 1 bedoelde persoonsgegevens te verwerken, is niet van toepassing in de volgende gevallen :

betrokken gebruiker. Onder toestemming van de betrokkene wordt elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiking verstaan, waarmee de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat persoonsgegevens betreffende de betrokkene worden verwerkt (zie artikel 1, § 8, WVP).

26. De Commissie stelt vast dat deze aanvullende voorwaarden enkel gelden voor de Centra voor Algemeen Welzijnswerk en niet voor de Centra voor Teleonthaal, terwijl artikel 10 van het decreet spreekt van de centra, waarmee zowel een centrum voor algemeen welzijnswerk of een centrum voor teleonthaal wordt bedoeld (cf. artikelen 2, 1° en 2, 2° decreet).
27. Hoewel het decreet zelf reeds stelt dat de gegevensuitwisseling geschiedt "*met behoud van de toepassing van de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens*", herinnert de Commissie er inzonderheid aan dat dit, in toepassing van artikelen 6, § 4, 7, § 3 en 8, § 4 van de WVP, betekent dat deze gegevensuitwisseling moet beantwoorden aan de bepalingen van hoofdstuk III van het KB van 13 februari 2001 bij de WVP.
28. De Commissie stelt ten slotte vast dat, hoewel het decreet dit voorschrijft, het ontwerp geen nadere regels bevat met betrekking tot de vorm waarin de persoonsgegevens worden verwerkt en uitgewisseld. De Commissie vraagt dat deze lacune wordt weggewerkt.

OM DEZE REDENEN, de Commissie

brengt een **gunstig** advies uit over het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering *tot uitvoering van het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk*, mits rekening wordt gehouden met de gemaakte opmerkingen:

- sensibiliseren en vormen van de vrijwilligers van de centra over de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de WVP (punt 10);
- registratie en –behandeling van klachten conform de WVP (punten 13 en 18);
- aanleg en gebruik van het dossier conform de WVP (punt 16);
- schrappen in artikel 19 van het ontwerp van de evidente toepasselijkheid van de WVP op een registratiesysteem m.b.t. grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers (punt 20);

*a) wanneer de betrokkene **schriftelijk** heeft toegestemd in een dergelijke verwerking met dien verstande dat deze toestemming te allen tijde door de betrokkene kan worden ingetrokken*".

- de schriftelijke toestemming van de gebruiker (punt 25);
- artikel 21 van het ontwerp is ook van toepassing op de Centra voor Teleonthaal (punt 26);
- de gegevensuitwisseling in artikel 21 van het ontwerp moet beantwoorden aan de bepalingen van hoofdstuk III van het KB van 13 februari 2001 (punt 27);
- bepalen van de vorm waarin de persoonsgegevens worden verwerkt en uitgewisseld (punt 28).

De Wnd. Administrateur,

De Voorzitter,

(get.) Patrick Van Wouwe

(get.) Willem Debeuckelaere