

Privacy en loopbaancentra: veel voorkomende vragen bovenop de nieuwe verwerkingsovereenkomst dd 04/2018 – versie juni 2018

Aanvullend op de verwerkingsovereenkomst, die elk loopbaancentrum vanaf april 2018 moet onderschrijven in het kader van zijn mandaataanvraag, heeft VDAB nog een aantal veel voorkomende vragen verzameld.

Indien je bovenop de instructies in de verwerkingsovereenkomst nog bijkomende vragen hebt, neem dan zeker onderstaande standpunten door. Staat het antwoord dat je zoekt niet in deze lijst, neem dan contact op met je projectopvolger bij VDAB. Deze zal je vraag verder dispatchen naar onze Cel Privacy.

Deze lijst wordt ook gepubliceerd op de webpagina “info voor gemandateerde centra” en zal regelmatig aangevuld worden met bijkomende vragen die we van de centra krijgen. Controleer deze nieuwe versies dus regelmatig.

1. Wat is die “nieuwe” privacywetgeving?

GDPR (General Data Protection Regulation), of in het Nederlands AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), is een Europese wet om de gegevens van de Europese burgers te beschermen. De GDPR is het resultaat van een herziening van de data-beschermingsrichtlijn uit 1995. Deze werd eigenlijk door elke Europese lidstaat anders geïnterpreteerd. Dat leidde vaak tot onduidelijkheden. Door de moderne toepassingen en sociale media, was deze richtlijn aan hervorming toe. Vanaf 25 mei 2018 moeten de organisaties, die persoonsgegevens verzamelen, voldoen aan de nieuwe wetgeving rond GDPR. Belangrijkste principes:

- **Transparantie:** de burger moet vanaf nu weten hoe de gegevens verzameld en verwerkt worden.
- **Recht om vergeten te worden:** de burger heeft het recht om zijn persoonsgegevens te laten wissen uit het systeem, binnen het wettelijk kader.
- **Recht op inzage en correctie:** de burger mag zijn persoonsgegevens inkijken en de gegevens moeten op elk moment correct zijn.
- **Meldplicht van datalekken:** als er een risico voor de rechten van de betrokkene is, moet een datalek gemeld worden. De verwerker moet dit asap melden aan de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerkingsverantwoordelijke moet dit binnen de 72 uur melden aan de toezichthoudende autoriteit.

2. a. Wie is verwerkingsverantwoordelijke voor de dienstverlening aangaande de loopbaancheques?

VDAB is verwerkingsverantwoordelijke. Een loopbaancentrum is de verwerker. Dat wil zeggen dat VDAB instructies zal uitschrijven en opleggen aangaande de dienstverlening die een loopbaancentrum voor VDAB i.h.k.v. het mandaat loopbaanbegeleiding uitvoert. Een loopbaancentrum onderschrijft deze instructies door de verwerkingsovereenkomst te ondertekenen als extra mandaatvoorwaarde. Ondertekent het centrum dit niet, verliest het automatisch het mandaat.

Door ondertekening erkent het dat het deze instructies, zoals omschreven in de overeenkomst, zal uitvoeren. Handelingen en gedragingen i.h.k.v. het mandaat die afwijken

van deze instructies, daarvoor is een loopbaancentrum zelf verantwoordelijk en dus aansprakelijk.

b. Waarom is VDAB altijd verwerkingsverantwoordelijke voor de loopbaancheques en nooit het loopbaancentrum zelf?

In het kader van artikel 5, §1, 1°, e) van het VDAB-decreet heeft VDAB de taak om loopbaanbegeleiding van werknemers te verzorgen, door, onder meer, de bevordering, de organisatie en het verstrekken van begeleiding van werknemers en het toekennen van tegemoetkomingen voor de begeleiding. Het BVR loopbaanbegeleiding biedt de mogelijkheid aan VDAB om een organisatie te mandateren om deze loopbaanbegeleiding uit te oefenen (art. 5, §2 BVR loopbaanbegeleiding). VDAB is bevoegd om te controleren of de loopbaanbegeleiding correct wordt uitgevoerd (art. 16 BVR LBB). Een loopbaancentrum is vanuit de praktische onderrichtingen van VDAB verplicht om de loopbaanbegeleiding op een bepaalde manier uit te oefenen en zal persoonsgegevens verwerken om deze opdracht te kunnen uitvoeren en om aan te tonen aan VDAB dat ze de loopbaanbegeleiding correct uitvoert. De gegevens moeten volgens het Besluit in principe geregistreerd worden in de databank van VDAB (art. 6, 5° BVR LBB), maar omwille van een efficiënte manier van werken, laat VDAB toe dat de loopbaancentra eveneens andere gegevens in hun eigen systeem registreren. VDAB bepaalt dus het doel en de middelen van de verwerking. Omdat de loopbaancentra, de loopbaanbegeleiding moeten uitvoeren overeenkomstig de richtlijnen uitgevaardigd vanuit VDAB, is het belangrijk dat we ook duidelijke richtlijnen uitvaardigen over het verwerken van de persoonsgegevens in het kader van deze opdracht door middel van een verwerkingsovereenkomst. Waar de gedragscode momenteel een heel summiere basis biedt, moeten we, om aan de verplichtingen van de AVG te voldoen, meer uitgebreide afspraken maken.

Vermits VDAB dus verantwoordelijk is voor de dienstverlening van de loopbaancheques is het enkel aan VDAB om te bepalen wie verwerkingsverantwoordelijke is voor de dienstverlening. Dit mag nooit een andere partij in plaats van VDAB inschatten en beslissen.

Alle partners van VDAB zijn verplicht om de verwerkingsverklaring te ondertekenen. Het wordt immers mee als een verplichting opgenomen in de deontologische code van het BVR loopbaanbegeleiding. (Datum van invoegetrede is nog niet bepaald)
Zelfs al zijn de eigen richtlijnen in verband met privacy strenger dan diegene die VDAB oplegt of zelfs indien een loopbaancentrum niet akkoord is met deze beslissing, is deze toch verplicht om de verwerkingsovereenkomst te ondertekenen alsof het een mandaatvoorwaarde is.
Zoniet zal het mandaat niet langer geldig zijn.

3. Welke gegevens mag ik als loopbaancentrum redelijkerwijs verzamelen en in mijn bezit hebben om de werking rond de loopbaancheque mogelijk te maken?

Zoals vermeld in de verwerkingsovereenkomst krijg je via de burger door middel van de loopbaancheque enkel de naam, klantnummer en chequenummer van de burger. Dit zijn ook de enige gegevens die door VDAB in de registratiemodule gedeeld worden.

Bijkomende informatie die mag verzameld worden door het centrum:

- Persoonlijke gegevens die opgesomd worden i.h.k.v. het contract
- De gegevens uit de registratiemodule (naam, ikl, chequenummer)

- Papieren/digitale cheque (naam, ikl, chequenummer)
- Eventueel testresultaten die het centrum verzamelt over de burger i.h.k.v. begeleiding
- Dossier met nota's over de begeleiding, op papier of digitaal
- Contactgegevens van de burger
- POP die de klant geschreven heeft (POP staat als formeel eindresultaat van een begeleiding vermeld in het BVR Loopbaanbegeleiding)
- De scores op een tevredenheidsmeting (Vermits dit meestal een vereiste is om een kwaliteitscertificaat te bekomen, noodzakelijk voor het mandaat loopbaanbegeleiding)
- Voor centra die ingeschreven zijn voor de stimuleringsfinanciering: of iemand deel uitmaakt van een kansengroep of niet.

Deze gegevens inventariseert en bewaart het loopbaancentrum volgens de instructies in de verwerkingsovereenkomst.

4. Wat als een overtreding vastgesteld wordt?

Een loopbaancentrum heeft meldingsplicht aan VDAB indien de privacy van de burger geschonden werd. VDAB heeft in principe meldingsplicht aan de privacycommissie die op haar beurt moet inschatten in welke mate er voldaan is aan de instructies rond privacy. Zij zal ook nagaan wat het loopbaancentrum gedaan heeft om de subverantwoordelijke, die de databreach op zijn naam heeft, te sensibiliseren en instructies te bieden. Mogelijks wordt er een boete uitgeschreven.

5. Mogen de gegevens van de burgers die het centrum nodig heeft in een database bijgehouden worden door de centra? Zoja, onder welke voorwaarden?

Ja, dat mag. Er wordt van uit gegaan dat deze gegevens mogen geïnventariseerd worden in het kader van de praktische werking van een centrum. De centra moeten wel kunnen aantonen dat hun eigen database voldoende veilig is. Bij het gebruik van een publieke cloud, zoals Google Mail en Google Drive (maar ook Microsoft) zullen de gegevens moeten geëncrypteerd of op een andere manier beveiligd worden.

Elk bestand met persoonlijke gegevens en mails tussen collega's over klanten moet beveiligd worden. Daarvoor zijn o.a. encryptieprogramma's relatief makkelijk te bekomen.

Sommige programma's of providers garanderen dat hun beveiliging voldoende is. Het is aan de loopbaancentra zelf om in te schatten welk medium voldoende veilig is.

6. Moet communicatie met burgers beveiligd worden?

Alle mails en bijlagen die persoonlijke gegevens bevatten moeten geëncrypteerd worden. Andere communicatie, bijv. afspraakbevestiging via smartphone, vallen hier niet onder.

7. Wat met tevredenheidsmetingen (TVM)? Mogen deze resultaten gedeeld worden?

Wat betreft de TVM die VDAB inventariseert: Ja, zolang ze anoniem zijn.

Resultaten mogen niet terug te leiden zijn tot de burger. Dus de feedback van slechts één antwoord bijvoorbeeld niet. Vrije tekst die terug te leiden is tot de persoon mag niet overhandigd worden aan centra of derden.

Wat betreft de TVM die het centrum zelf uitvoert: daarvoor is het centrum zelf verwerkingsverantwoordelijke en moet het dus zelf aantonen dat het conform privacy-wetgeving is. Dat advies vraagt het centrum best zelf rechtstreeks aan de privacycommissie.

8. Wat indien het centrum gegevens van de burger wil gebruiken i.h.k.v. onderzoek, reclame etc?

In het contract tussen de burger en het loopbaancentrum wordt dd 04/2018 expliciet opgenomen dat de gegevens van de burger i.h.k.v. loopbaanbegeleiding enkel i.h.k.v. de dienstverlening met de loopbaancheque mogen gebruikt worden. Indien het centrum deze gegevens voor andere doeleinden wil gebruiken (onderzoek, reclame, controle...) dan moet het centrum hier dus zelf een overeenkomst met de klant rond opstellen **of moet dit aan de klant gemeld worden via hun privacyverklaring.**

9. Wat met persoonlijke nota's in dossiers?

We nemen hier het standpunt in dat nota's over de persoon zelf of over zijn situatie te verantwoorden zijn, zolang deze relevant zijn voor persoonlijke coaching. Deze mogen dus deel uitmaken van een dossier. Enige instructie hieromtrent is om deze dossiers veilig op te bergen, zodat de privacy van de burger gegarandeerd kan worden.

10. Wat met verloren of gestolen gegevens?

Wat als een centrum mails stuurt naar zijn klanten met (per ongeluk) elke geadresseerde in cc?

Dit moet altijd aan VDAB gemeld worden. VDAB zal inschatten of er verdere stappen moeten ondernomen worden. Instructies hieromtrent zijn in de verwerkingsverklaring opgenomen.

11. Wat met gegevens op digitale dragers? Icloud, Google Docs, USB stick, Onedrive, Google Drive, etc. ?

Gegevens op deze dragers horen geëncrypteerd te zijn.

De centra moeten op de hoogte zijn van het feit dat commerciële programma's (zoals Google Drive bijv.) standaard NIET geëncrypteerd zijn. Hiervoor zijn extra toepassingen nodig.

Sommige programma's of providers garanderen dat hun beveiliging voldoende is. Het is aan de loopbaancentra zelf om in te schatten welke medium voldoende veilig is.

12. Wat met gedownloadede/afgeprinte versies van de lijsten uit de registratiemodules?

Het afprinten of downloaden van deze gegevens wordt geacht noodzakelijk te zijn voor de dagelijkse werking van een loopbaancentrum. Belangrijk hierin is dat een centrum ervoor zorgt dat deze prints op elk moment veilig opgeborgen worden.

13. Wat met Facebookgroepen die een loopbaancentrum hanteert om (met) klanten te communiceren/sensibiliseren?

Dit wordt beschouwd als een medium/middel/methodiek dat (die) een loopbaancentrum zelf aanbrengt. Een klant heeft zelf de vrije keuze om hierop in te gaan. Maar Facebook heeft zowieso een aantal issues met privacy. Veiligheid is via dit medium niet gegarandeerd en bijgevolg niet toegestaan i.h.k.v. de dienstverlening met de loopbaancheque.

In de praktijk betekent dit dat je als loopbaancentrum een facebookpagina kan oprichten ter sensibilisering en reclame. Discussiegroepen of begeleidingsgroepen via facebook kunnen dus niet in het kader van de dienstverlening met de loopbaancheque.

14. Wat met de informatie die de klanten in groepssessies over zichzelf delen?

De deelname aan deze groepssessies wordt als vrijwillig beschouwd. Ook de informatie die in deze sessies door de klant verwoord wordt, deelt de klant uit vrije wil.

Het advies dat VDAB in deze aan het loopbaancentrum geeft: bespreek privacy en respect voor elkaars privacy in het begin van zo'n sessie in groep.

15. Is het bewaren van een POP en laten inkijken verantwoord i.h.k.v. nieuwe privacywetgeving? Hoe lang en op welke manier moet een POP bewaard worden? Mag dit door de klant zelf bewaard worden?

Het POP als resultaat staat letterlijk benoemd in ons BVR en verantwoordt het bewaren en inkijken tijdens een kwalimon. VDAB staat er ook borg voor dat wij hier verantwoord mee omgaan.

Het POP moet ook wel op een voldoende veilige manier bewaard worden door het centrum, zoals de rest van het dossier. **In tegenstelling tot de rest van het dossier is het POP de persoonlijke eigendom van de klant en is het voldoende om een digitale versie in het loopbaancentrum te bewaren.**

16. Wat mag een loopbaancentrum aan een derde partij gaan vertellen over de inhoud van een loopbaanbegeleiding?

Dit blijft gelden zoals in de gedragscode opgenomen werd: zonder de toestemming van de burger mag een centrum niets ondernemen.

BEHALVE: indien een centrum iets te weten komt over zedenfeiten die of een strafbaar feit dat iemand gepleegd heeft.

Voor een loopbaancoach/loopbaancentrum is het zo dat er geen geheimhoudingsplicht/beroepsgeheim geldt (zoals bijv. wel bij dokters of advocaten). Indien ze bezwarende feiten te weten komen, hebben ze het recht dit te melden via de gepaste kanalen op voorwaarde dat ze er discreet mee om gaan.

17. Wat moeten wij als centrum aan onze medewerkers communiceren?

Als verantwoordelijke van het loopbaancentrum kan je best al je personeelsleden sensibiliseren rond deze nieuwe wetgeving. Breng elke betrokkene op de hoogte van de instructies aangaande privacy die VDAB jullie biedt. Dit geldt voor zowel het administratief personeel, als voor de loopbaanbegeleiders, ongeacht of ze vast in dienst zijn bij jullie of in los dienstverband voor jullie werken.

18. Een externe partner of derde vraagt gegevens op i.h.k.v. een controle bijvoorbeeld. Mag ik dit als loopbaancentrum overhandigen?

In welke vorm moet een loopbaancentrum deze gegevens aan een derde overhandigen? Bestaat hier een sjabloon/format voor?

Dit kan gebeuren i.h.k.v. algemene controle van de dienstverlening van een loopbaancentrum. Voor een audit i.h.k.v. kwaliteitscertificaat bijv. In dat geval moet een derde partij twee elementen aanbrengen:

1. Zij moet verantwoorden waarom ze deze gegevens moet inkijken. Ze moet op een gefundeerde wijze aantonen dat ze recht heeft om de gegevens te ontvangen. Dit doet ze aan de hand van een grondslag zoals vermeld in art. 6 AVG. Ook de doelstelling en de noodzaak van deze gegevens om haar doelstelling te bereiken, moet vermeld worden.
2. Zij moet garanderen dat ze op een verantwoorde manier zal omgaan met deze gegevens, conform de privacywetgeving.

Het loopbaancentrum moet deze documenten opvragen en bewaren. Zij moet deze niet telkens voorleggen aan VDAB. Er bestaat geen sjabloon of format voor vanuit VDAB.

Indien je als centrum toch twijfelt of een instantie deze gegevens mag inkijken, neem dan contact op met VDAB.

De burger moet op de hoogte zijn dat het loopbaancentrum zijn of haar gegevens hiervoor kan aanwenden. Dit gebeurt door vermelding in de privacy-verklaring van het centrum.

19. Hoe wordt de burger op de hoogte gebracht van zijn rechten?

Bij aanvraag van de loopbaancheque zal de burger expliciet op de hoogte gebracht worden dat op basis van het BVR Loopbaanbegeleiding zijn/haar gegevens zullen uitgewisseld worden met de loopbaancentra en dat zijn/haar gegevens zullen gebruikt worden om kwaliteitscontrole mogelijk te maken. Deze disclaimer is er momenteel nog niet. IT matig moet dit nog ingebouwd worden.

In het contract tussen de klant en het loopbaancentrum komt een nieuwe passage aangaande privacy. Vanaf mei 2018 moet elk loopbaancentrum de nieuwste versie van het contract gebruiken.

Over de aspecten rond privacy waarvoor het loopbaancentrum/organisatie zelf verantwoordelijk is, wordt de burger op de hoogte gebracht via de privacyverklaring van het centrum.

20. Indien een centrum voor VDAB verschillende partnerovereenkomsten tegelijk uitvoert: mogen deze dossiers samen bewaard of opgeslagen worden? Soms voeren dezelfde coaches verschillende opdrachten voor VDAB uit. Hoe moet hier onderscheid in gemaakt worden?

Deze moeten ten allen tijde gescheiden zijn. De registratie gebeurt apart en op een andere manier. Digitale bestanden hierover moeten ook apart bewaard en afgeschermd worden en mogen enkel toegankelijk zijn voor de desbetreffende verwerker. Ook fysiek worden deze dossiers best apart bewaard en voldoende veilig afgeschermd om contaminatie tussen de twee opdrachten te voorkomen.

21. Ik krijg als centrum twee mails i.h.k.v. de verwerkingsovereenkomst. Waarom?

Ben je ook op een andere manier partner van VDAB (i.h.k.v. een tender bijv.), dan heb je ook voor die samenwerking een aparte mail gekregen.

De inhoud van de mail wijkt af van de mail die je kreeg als loopbaancentrum omdat de opdrachten inhoudelijk ook van elkaar afwijken.

De mail die je als tenderpartner krijgt omvat 2 bijlagen die je aan VDAB moet terugbezorgen. De mail i.h.k.v. het mandaat loopbaanbegeleiding bevat slechts één bijlage. Je hoort de opdrachten in beide mails op te volgen.

Voor een tenderwerking heeft een loopbaancentrum toegang tot Mijn loopbaan, waarbij gevraagd wordt om alle inhoudelijke informatie over de begeleidingen daar te verzamelen. Wil een partner ook een eigen databank opzetten, dan moet hij dat verantwoorden via een aparte bijlage. VDAB moet dit expliciet goedkeuren (maar wil dit eigenlijk zo weinig mogelijk toestaan).

In het kader van de loopbaancheque bestaat er geen toegang tot Mijn loopbaan. In ons registratiesysteem is het niet mogelijk om extra persoonlijke informatie op te slaan of inhoudelijke begeleidingslijnen toe te voegen. Vandaar dat VDAB in het kader van het mandaat loopbaancheque een partner automatisch toestaat om een eigen systeem op te zetten en bij te houden, mits dit afdoende beveiligd is. Onze verwerkingsovereenkomst is op die manier aangepast t.o.v. die van de tenderpartners.

22. In de verwerkingsovereenkomst is er sprake van een “functionaris gegevensbescherming”. Is dit ook verplicht voor kleine ondernemingen? Wat is zijn taak?

Dit is iemand die binnen een organisatie verantwoordelijk is voor het privacybeleid.

Een organisatie is verplicht om een functionaris gegevensbescherming aan te stellen als ze op grote schaal (gevoelige) gegevens verwerkt. Dit kan ook voor de loopbaancheque het geval zijn.

Het is dus niet verplicht om deze aan te stellen, maar indien je dit niet doet, moet je als organisatie wel proactief kunnen aantonen dat je een beleid hebt rond privacy én documenteren waarom je het niet nodig acht om deze functionaris aan te stellen.

Deze informatie hoef je niet te overhandigen aan VDAB, maar moet wel beschikbaar zijn indien nodig.

23. Wat moet ik als centrum zelf in orde brengen rond privacy?

- i. Voor de werking met de loopbaancheque de verwerkingsovereenkomst ondertekenen en terugsturen naar VDAB. De verplichtingen die dit met zich meebrengt correct uitvoeren.
- ii. Een algemeen gegevensbeschermingsbeleid (intern) uitwerken voor je organisatie en dit ter inzage kunnen voorleggen indien een bevoegde instantie hiernaar vraagt (zie vraag 25).
- iii. Indien van toepassing een “functionaris gegevensbescherming” aanduiden of verklaren waarom je dit niet doet (zie vraag 24).
- iv. Een algemene privacyverklaring (naar klanten van jouw organisatie) opstellen voor die aspecten van de privacy die geen deel uitmaken van het mandaat loopbaancheque en waarvoor je dus zelf verwerkingsverantwoordelijke bent. Hierin geef je op een transparante manier aan hoe je omgaat met persoonlijke gegevens en in welke mate deze gebruikt kunnen worden. Deze verklaring moet een organisatie kenbaar maken aan zijn klanten. Het is voldoende dat deze op een openbaar medium gedeeld wordt (de website bijv.).

Zie hiervoor ook art. 13 van het GDPR.

- v. Een verwerkingsovereenkomst opstellen en afsluiten met derden aangaande de dienstverlening met de loopbaancheque waarin je afspraken maakt die minstens dezelfde mate van dezelfde bescherming bieden voor de persoonsgegevens als degene die volgt uit de verwerkersovereenkomst met VDAB.

Voor deze versie van de overeenkomst kan een loopbaancentrum zich baseren op de verwerkingsovereenkomst die het met VDAB moest afsluiten.

24. Wat is een “beleidsdocument verwerking persoonsgegevens”?

Dit document verwoordt hoe de organisatie met persoonsgegevens omgaat. Iedere organisatie die persoonsgegevens verwerkt, moet een gegevensbeschermingsbeleid hebben. Het loopbaancentrum heeft een verantwoordingsplicht en moet dit document opstellen. Dit hoeft niet overgemaakt te worden aan VDAB. Het moet wel beschikbaar zijn ter inzage.

25. Wat wordt verstaan onder de term “gebruikersopleidingen”?

De verwerker (het loopbaancentrum) moet opleidingen geven aan zijn medewerkers, zodat ze registreren zoals overeengekomen in het draaiboek.

26. In artikel 4.5 van de verwerkingsovereenkomst wordt er verwezen naar derden of subverwerkers? Wie zijn dat en wat moet ik als centrum in orde brengen?

Rollen:

- Verwerkingsverantwoordelijke = VDAB
- Verwerker = het loopbaancentrum en de medewerkers van het loopbaancentrum die toegang hebben tot de persoonsgegevens. Het centrum is in naam verantwoordelijk en aansprakelijk voor het naleven van alle instructies rond privacy.
- Derde of subverwerker = de onderaannemers en andere personen/organisaties die opdrachten uitvoeren voor de verwerker.

Verantwoordelijkheden op basis van de verwerkingsovereenkomst:

- De verwerker(s) erkent (erkennen) de instructies die VDAB uitschrijft rond de privacy.
- Het centrum is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het instrueren en opleiden van zijn medewerkers en subverwerkers/derden die het aanstelt om opdrachten uit te voeren i.h.k.v. loopbaanbegeleiding met de loopbaancheques.
- De onderaannemers zijn ook derden/subverwerkers en worden (zoals voorheen) via een onderaannemingsverklaring aan VDAB kenbaar gemaakt (cfr. art. 4.5). Het centrum is verplicht om met hen afspraken te maken die minstens dezelfde bescherming bieden voor de persoonsgegevens als degene die volgt uit de verwerkingsovereenkomst met VDAB.

Het loopbaancentrum moet dus een bijkomende verwerkingsovereenkomst afsluiten met een onderaannemer. De onderaannemer verwerkt immers als derde gegevens voor het loopbaancentrum. VDAB kan dit niet laten opnemen in de onderaannemingsverklaring tussen VDAB en centrum, vermits het hier gaat om een relatie tussen een partner van VDAB (die dan verwerkersverantwoordelijke wordt) en een andere partner (die voor hen fungeert als verwerker). VDAB is hier niet voor bevoegd.

Het is ook onvoldoende om een passage op te nemen in mogelijke overeenkomst tussen freelancer en centrum, het moet effectief gaan om een aparte verwerkingsovereenkomst met specifieke afspraken die handelen over het omgaan met persoonsgegevens.

Voor deze versie van de overeenkomst kan een loopbaancentrum zich baseren op de verwerkingsovereenkomst die het met VDAB moest afsluiten, vermits het moet garanderen

dat de afspraken minstens dezelfde bescherming moeten bieden. Het centrum moet deze verklaring zelf bewaren.

- Andere derden/subverwerkers: bijv. IT-specialisten, personen die de pc of dataopslag gebruiken die de gegevens van de klanten bevat, ...
OFWEL: wordt aan deze derden de toegang tot de persoonsgegevens ontzegd en verboden en volgt het loopbaancentrum dit strikt op
OFWEL: moet er met eenieder die toegang heeft tot deze persoonsgegevens een verwerkingsovereenkomst gesloten worden waarin duidelijke afspraken rond het respecteren van de privacy staan. Het loopbaancentrum is hiervoor verantwoordelijk. Deze overeenkomsten moeten niet voorgelegd worden aan VDAB. VDAB kan deze wel inkijken i.h.k.v. kwaliteitsmonitoring.

27. De beginvraag wordt sinds maart 2018 geïnventariseerd in de registratiemodule. Is dit conform de privacywetgeving?

(Antwoord opgesteld door team loopbaancheques en juridische dienst)

In het decreet van VDAB wordt de verantwoordelijkheid om loopbaanbegeleiding uit te voeren aan VDAB toegewezen (art.5, §1, 1°,e). Het BVR Loopbaanbegeleiding dd 17/5/2013 geeft VDAB het recht om dit via een mandaat uit te besteden aan een partner. Het blijft wel de bevoegdheid van VDAB om de voorwaarden waaronder dit gebeurt en de kwaliteit van de dienstverlening te controleren en te garanderen.

De beginvraag wordt in het BVR Loopbaanbegeleiding expliciet benoemd als een onderdeel van de definitie van loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque, zoals ook het POP. Conform met de privacywetgeving mogen gegevens geïnventariseerd worden, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van onze opdracht.

Het bovenstaande verantwoordt de opname en inventarisatie van de loopbaanvraag in de registratiemodule. De reden waarom VDAB vraagt aan de loopbaancoaches om deze samen met de burger in te schatten (i.t.t. de burger die deze noteert bij de aanvraag van zijn cheque) is omdat de aanleiding om de loopbaancheque aan te vragen meestal niet de ware loopbaanvraag is. Het is juist de professionaliteit van de loopbaancoach die maakt dat de ware vraag geformuleerd of uitgediept kan worden. Het is die onderliggende vraag en correcte inschatting die het beleid nodig heeft.

De centra krijgen de opdracht om de loopbaanvraag zo neutraal mogelijk te noteren. De omstandigheden naar aanleiding waarvan de loopbaanbegeleiding opgestart wordt (medisch, conflict, etc.) maken hier geen deel van uit. In de manier van noteren werd de aanleiding voor loopbaanbegeleiding hiertoe gecategoriseerd. Indien een loopbaancentrum het gevoel heeft dat het bij het noteren van een loopbaanvraag in een dubbelzinnige positie komt te staan, kan het altijd met VDAB contact opnemen om samen tot een oplossing en neutrale verwoording te komen.

VDAB gebruikt deze informatie enerzijds ter controle of de dienstverlening correct wordt uitgevoerd, anderzijds heeft VDAB deze informatie ook nodig om onderzoek te doen aangaande loopbaanbegeleiding, op vraag van het beleid en de academische wereld. De manier waarop VDAB deze gegevens verwerkt, is conform de privacywetgeving: de

informatie is enkel zichtbaar voor centrum en burger (via Mijn Loopbaan) en wordt enkel geanonimiseerd verwerkt. Naar de burger toe wordt dit ook zo gecommuniceerd via de aanvraagprocedure voor de loopbaancheque en het contract tussen loopbaancentrum en burger.

Als regisseur garanderen wij dus enerzijds dat de informatie over de beginvraag door ons enkel ingekeken wordt om de kwaliteit van de dienstverlening door het loopbaancentrum te controleren (kwalimon, klachtenprocedure etc.) en dat wij verantwoord omgaan met deze gegevens. Anderzijds wordt in het kader van onderzoek rond loopbaanbegeleiding deze beginvraag enkel geanonimiseerd verwerkt.

In verband met de situatie aangaande de loopbaancoaches, die via de registratiemodule momenteel ook zicht kunnen hebben op de loopbaanvraag van andere klanten die in begeleiding zijn bij het loopbaancentrum waarvoor zij werken, verwijzen we naar de gedragscode die eveneens deel uitmaakt van ons BVR:

... 3. De gemandateerde organisatie verbindt er zich toe de grootst mogelijke beroepsbekwaamheid, integriteit en vak kennis aan te bieden en op elk moment de hoogst mogelijke ethische normen in acht te nemen bij de uitvoering van haar opdrachten. ...

....10. De gemandateerde organisatie zorgt ervoor dat alle personeelsleden de vertrouwelijkheid van de persoonlijke gegevens respecteren...

...13. De loopbaanbegeleider legt een zekere terughoudendheid aan de dag. Hij dringt niet verder door in de persoonlijke levenssfeer van de klant (van het centrum) dan noodzakelijk is om de opdracht te doen slagen...

Het gemandateerde centrum heeft langs zijn kant dus ook de verantwoordelijkheid om de integriteit van zijn loopbaanbegeleiders/persoonlijke coaches op te volgen.

Men kan als centrum ook altijd één persoon verantwoordelijk stellen voor de ingave van de vragen en de prestaties. Op die manier blijft het delen van de informatie beperkt.

Vanuit VDAB willen we aanvullend nog meegeven dat deze manier van informatieuitwisseling parallel is aan de manier waarop er in geval van tenderwerking verantwoording afgelegd wordt over begeleidingen die een partner voor ons uitvoert. Dit is eveneens parallel aan de manier waarop informatie verzameld wordt over werkzoekenden die bij VDAB in begeleiding zijn (via Mijn Loopbaan). Ook in die gevallen worden begeleidingstrajecten inhoudelijk gestoffeerd en indien nodig, wordt ook deze informatie geanonimiseerd verwerkt in het kader van beleidsvragen en studies. Met dit verschil dat i.h.k.v. de loopbaancheque enkel de beginvraag ingeschat en geïnventariseerd wordt in tegenstelling tot alle andere stappen van de begeleiding.

28. Hoelang moeten dossiers bewaard worden?

En in welke vorm? Digitaal of op papier?

Wat als een centrum ophoudt te bestaan?

Wat als de wettelijke bewaartermijn afloopt?

Wat gebeurt er met documenten die door VDAB opvraagd worden bij de centra?

Art. 17. Informatiegegevens die betrekking hebben op de naleving van de voorwaarden van dit besluit worden door de gemandateerde onderneming bewaard gedurende minimaal tien jaar, na afloop van haar mandaat

Elk dossier moet 10 jaar na aflopen van een mandaat van loopbaancheque bewaard worden. (een concreet voorbeeld: bij een mandaatperiode die start in 2013, moet zowel een dossier van 2013 als een dossier van 2018 bewaard worden tot en met 2029.)

Enkel de originele handtekeningen (op papier dus en geen scan of fotocopie) zijn juridisch geldig voor de wetgever. VDAB mag niet afwijken van deze richtlijn.

Indien een klant vraagt om deze gegevens te schrappen, te vernietigen of zelf te mogen bewaren: dit mag niet, de originele stukken moeten gedurende de officiële bewaartermijn door het loopbaancentrum ter inzage bewaard worden.

Indien een loopbaancentrum zijn dienstverlening met de loopbaancheques stopzet, dan is deze organisatie er nog altijd verantwoordelijk voor en verplicht om de nodige gegevens te bewaren gedurende de wettelijke termijn, om de dienstverlening te controleren, ook retroactief. Indien de organisatie zelf ophoudt te bestaan moeten deze documenten op dezelfde manier bewaard worden als andere documenten die een verplichte bewaartermijn hebben. Het loopbaancentrum/de organisatie moet VDAB ervan op de hoogte stellen hoe deze documenten kunnen ingekeken worden indien nodig. Bij een faillissement zal dit via de curator verlopen.

Indien de wettelijke bewaartermijn afloopt, dan moeten de dossiers vernietigd worden. Dit mag eenmaal per jaar gebeuren en hoeft dus niet op de dag van verjaring van de bewaartermijn van het dossier zelf te gebeuren.

Documenten die opgevraagd worden door VDAB worden met de nodige discretie behandeld en bewaard. Eens hun rol uitgespeeld is (een kwalimon is afgelopen, controle is gebeurd,...) zal VDAB deze documenten vernietigen of veilig archiveren. De originelen blijven immers beschikbaar bij het centrum.

29. Moet een passief loopbaancentrum ook de verwerkingsovereenkomst ondertekenen?

Ja. Organisaties die op passief staan, kunnen in principe nog aan de registratiemodule en hebben dus toegang tot gegevens. Bovendien kunnen ze eventueel ook weer actief worden op een later tijdstip maar dan zijn ze nu al in orde.

Organisaties die zijn stopgezet hebben daarentegen geen toegang meer tot gegevens en hebben in principe geen verplichtingen meer ten aanzien van VDAB wat gegevensverwerking betreft.

30. Voor de VDAB moet je een printscreen hebben van de skypegesprekken voor loopbaanbegeleiding. Volgens ons GDPR beleid mogen wij geen printscreens bewaren/bezitten. Hoe staan jullie hier tegenover? Is het een eis van VDAB, nl. dat een printscreen van de skypegesprekken zou gebeuren?"

De richtlijnen van VDAB hieromtrent moeten opgevolgd worden. Ofwel worden de print

screens bewaard, ofwel moet er een handtekening staan als bewijs van aanwezigheid, ofwel via digitale handtekening.

31. Daar digitale dossiers nog niet mogelijk zijn voor loopbaanbegeleiding, gezien de verplichting om de originele dossiers te bewaren, sturen enkele van mijn onderaannemers hun dossiers nog per post op. De kans op datalekken is hier wel groot. Anderzijds wil ik wel zeker zijn dat het dossier volledig in orde is met de wetgeving vooraleer ze uitbetaald worden. Hoe kan ik hier best mee omgaan?

In principe is post voldoende. De post garandeert briefgeheim. Indien je als centrum volledig verzekerd wil zijn van aflevering kan je ook via aangetekende zending werken.

32. Wordt het 'inlichtingenblad loopbaanbegeleiding' nog gebruikt? Hierop worden tevens gegevens omtrent opleiding en functie bewaard.

Dit inlichtingenblad was nooit een verplicht document vanuit VDAB voor de dienstverlening met de loopbaancheque. Aangezien hier inderdaad melding gemaakt werd van nu overbodige gegevens, mag hier niet meer mee gewerkt worden. Enkel gegevens noodzakelijk voor de dienstverlening met loopbaancheque mogen geïnventariseerd worden door het loopbaancentrum via een inlichtingenformulier.

Sommige centra vragen ook aan klanten om hun werkverleden of extra informatie i.v.m. werksituaties te inventariseren via een inlichtingenformulier. Dit mag enkel indien je uitdrukkelijk vermeldt dat dit niet verplicht is, bijv. door het volgende te vermelden: "Indien je dit verkiest, mag je dit ook enkel mondeling toelichten"

33. Welke gevolgen heeft deze privacywetgeving voor de locaties waar ik loopbaanbegeleiding aanbied?

De gespreksruimte moet de privacy van de klant en van de begeleiding voldoende kunnen waarborgen. Vandaar mogen openbare gelegenheden, waarbij de vertrouwelijkheid van het gesprek niet gegarandeerd is, niet gebruikt worden als gesprekslocaties. Dit omvat horecagelegenheden, hotels, ... Bij twijfel hierover, overleg zeker met VDAB.

Daarnaast is het belangrijk dat je als centrum en persoon ook je eigen private/persoonlijke omgeving afschermt van de begeleiding waardoor er ten allen tijde sprake kan zijn van een professionele afstand binnen de begeleiding.

34. Als loopbaancentrum vraag ik na afsluiting van een cheque alle dossiers op om centraal te archiveren. Mag een loopbaanbegeleider een kopie van het dossier bijhouden?

Het is inderdaad aangewezen om zo snel mogelijk na afsluiten alle papieren dossiers te centraliseren en veilig te archiveren.

Een loopbaanbegeleider mag het dossier zelf beheeren tot de periode voor nazorg (tot één jaar na afsluiting cheque) afgelopen is. Daarna moeten de dossiers centraal beschikbaar en opvraagbaar blijven voor begeleiders en voor VDAB. Er mogen geen kopies van dossiers circuleren.

35. Wat moet ik als loopbaancentrum doen indien de samenwerking met een medewerker of onderaannemer beëindigd wordt?

Alle dossiers moeten volledig overhandigd worden aan het loopbaancentrum. Het is immers het loopbaancentrum dat verantwoordelijk is voor het bewaren en beveiligen van alle gegevens over begeleidingen die uitgevoerd werden in het kader van hun mandaat.

Je maakt elke toegang tot de persoonsgegevens onklaar. Dit betreft zowel de toegang tot de interne bestanden van het centrum als de toegang tot de registratiemodule van VDAB en/of Edenred.