



Kader voor het uitwisselen en verwerken van informatie binnen het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) Vlaamse Ardennen



Steffi Beyaert
GBO VLAAMSE ARDENNEN

Inhoudsopgave

INLEIDING **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

ALGEMEEN KADER..... 4

1. Juridisch kader..... 4

1.1. Beroepsgeheim..... 4

1.2. Discretieplicht..... 8

2. Welke informatie kan worden gedeeld? 10

2.1. Wat is noodzakelijke informatie? (= Need to know) 11

2.2. Voorkennis (= Nice to know) 11

2.3. Informatie met het oog op de veiligheid..... 12

3. Het belang van een goede vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener 12

4. Het verwerken van informatie & GDPR regelgeving 13

4.1. Richtlijnen in besluit mbt decreet lokaal sociaal beleid 14

4.2. Rechten van de cliënt op vlak van GDPR..... 16

4.3. Persoonsgegevens verwerken binnen GBO 16

GEGEVENS DELEN BINNEN GBO 17

1. Wat is GBO?..... 17

2. Wie zijn betrokken partners? 17

2.1 De partners en beroepsgeheim..... 17

2.2 De partners en discretieplicht 18

3. Gezamenlijke doelstelling..... 18

2.1 Toegankelijkheid verhogen 18

2.2 Onderscherming tegengaan 18

4. Doelgroep..... 19

5. Werkingsgebied..... 19

6. GBO-principes en -houding 20

2.1 De GBO-basisprincipes 20

2.2 De GBO-basishouding..... 21

2.3 Ethisch kompas als leidraad 22

7. Noodzaak van informatiedeling binnen GBO 22

AFSPRAKEN BINNEN GBO VLAAMSE ARDENNEN..... 24

1. Met welke partners delen we info? 24

2. Geïnformeerde toestemming vragen..... 24

2.1 Voorwaarden geïnformeerde toestemming 24

2.2	Schriftelijk of mondeling toestemming vragen?	25
2.3	Toestemming registreren in het cliëntdossier	25
3.	Waar wordt informatie gedeeld?	25
4.	Informatie delen met een andere kernpartner	25
	Engagementsverklaring	27
	Bijlage 1: Stappenplan gegevensdeling onder GBO-partners	28
	Bijlage 2: Noodtoestand en beroepsgeheim	29
	Bijlage 3: Achtergrondinformatie Geïnformeerde toestemming	31
	Bijlage 4: Fiche over vertrouwensrelatie	34
	Bijlage 5: Ethisch Kompas	37
	Bijlage 6: Verklaring tot geheimhoudingsplicht	42
	Bijlage 7: Toestemmingsformulieren	45
	Bijlage 8: Sjabloon gegevensdeling	48

INLEIDING

Binnen het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) wordt informatie uitgewisseld tussen hulpverleners, over de grenzen van organisaties en teams heen.

Informatie kan op basis van gezamenlijk en/of gedeeld beroepsgeheim uitgewisseld worden over de grenzen van organisaties en team heen, op voorwaarde dat er goede afspraken gemaakt worden en dat er vertrouwen is tussen de partners van het samenwerkingsverband. Dit kader vat de afspraken samen die elke partner binnen het samenwerkingsverband nakomt. Uitwisseling van gegevens en informatie impliceert ook dat de regels van het beroepsgeheim en GDPR nageleefd worden. Binnen dit kader voor het delen en verwerken van informatie worden afspraken gemaakt over het doel en de context waarbinnen deze informatie wordt uitgewisseld, welke informatie gedeeld mag worden en op welke manier dit kan gebeuren. Daarnaast worden ook handvaten geboden om het onderling vertrouwen te versterken en het maken van morele keuzes te ondersteunen.

Dit kader is als volgt opgebouwd. Eerst gaan we dieper in op het algemeen kader waarmee we rekening moeten houden wanneer we gegevens willen delen. We staan hierbij specifiek stil bij het juridisch kader, welke informatie er gedeeld kan worden, het belang van een goede vertrouwensrelatie met de cliënt en het verwerken van informatie in het kader van GDPR. Daarna bekijken we hoe we het kader omzetten in de GBO-praktijk. Om tot slot in het laatste hoofdstuk de concrete afspraken te bespreken binnen GBO Vlaamse Ardennen over hoe we dit alles toepassen.

We verwachten dat de partners binnen GBO Vlaamse Ardennen dit kader hanteren om een vlotte samenwerking te verwezenlijken. Daarom vragen we de partners om aan het einde van de toegevoegde engagementsverklaring en/of de overeenkomst voor gegevensdeling te ondertekenen en terug te bezorgen aan de GBO-coördinator Steffi Beyaert via steffi.beyaert@oudenaarde.be.

ALGEMEEN KADER

1. Juridisch kader

Vooraleer we dieper ingaan op hoe we met elkaar binnen de GBO-praktijk kunnen en zullen delen, staan we eerst stil bij het juridisch kader waarbinnen we werken. We vergelijken de verplichtingen en modaliteiten van het beroepsgeheim met die van de discretieplicht, en lichten toe hoe we daarmee in de praktijk aan de slag kunnen gaan.

1.1. Beroepsgeheim

Artikel 458 uit het strafwetboek vormt de basis van het beroepsgeheim:

“Geneesheren, heilkundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet, het decreet of de ordonnantie hen verplicht of toelaat die geheimen bekend te maken, worden gestraft met gevangenisstraf van een jaar tot drie jaar en een geldboete van honderd euro tot duizend euro of met een van die straffen alleen.”

Meer informatie over de juridische regelgeving vind je in de “wegwijzers beroepsgeheim”¹, die je hier kan lezen:

- Wegwijzer 2 – beroepsgeheim en discretieplicht: <https://www.vlaanderen.be/Publication/17096>
- Wegwijzer 3 – samenwerken in de hulpverlening: <https://www.vlaanderen.be/Publication/17097>
- Wegwijzer 4 – meldrechten en meldplichten: <https://www.vlaanderen.be/Publication/17098>
- Wegwijzer 5 – casusoverleg: <https://www.vlaanderen.be/Publication/17099>

Onderstaande regelgeving biedt bijkomende bepalingen:

- Decreet lokaal sociaal beleid van 09/02/2018
- En uitvoeringsbesluit: BVR 30/11/2018

Wanneer mag je het beroepsgeheim doorbreken?

De belangrijkste doorbrekingsgronden binnen dit kader zijn:

- Een noodtoestand (reëel, ernstig en acuut gevaar) volgens artikel 458bis;
- Gezamenlijk beroepsgeheim (tussen beroepsgeheimdragers van hetzelfde team)
- Gedeeld beroepsgeheim (tussen beroepsgeheimdragers)
- Geïnformeerde toestemming (tussen beroepsgeheimdragers en niet-beroepsgeheimdragers)

¹ K.U. Leuven, Anne-Sophie Versweyvelt & Johan Put, wegwijzer beroepsgeheim

Het doorbreken van je beroepsgeheim doe je steeds bewust, doelgericht en proportioneel. Bovendien heb je als hulpverlener spreekrecht, geen spreekplicht. Je mag dus informatie delen, maar hoeft dit niet te doen.

1.1.1. Noodtoestand

Artikel 458bis uit het strafwetboek zegt dat je spreekrecht hebt bij geweld op kwetsbare personen:

“Eenieder, die uit hoofde van zijn staat of beroep houder is van geheimen en hierdoor kennis heeft van een misdrijf, gepleegd op een minderjarige of op een persoon die kwetsbaar is ten gevolge van zijn leeftijd, zwangerschap, partnergeweld, gebruiken van geweld, gepleegd omwille van culturele drijfveren, gewoontes, tradities, religie of de zogenaamde "eer", een ziekte dan wel een lichamelijk of geestelijk gebrek of onvolwaardigheid kan, [...] het misdrijf ter kennis brengen van de procureur des Konings, hetzij wanneer er een ernstig en dreigend gevaar bestaat voor de fysieke of psychische integriteit van de minderjarige of de bedoelde kwetsbare persoon en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen, hetzij wanneer er aanwijzingen zijn van een gewichtig en reëel gevaar dat andere minderjarigen of bedoelde kwetsbare personen het slachtoffer worden van de in voormelde artikelen bedoelde misdrijven en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen.”

Let wel, het invoeren van de noodtoestand om de schending van het beroepsgeheim te rechtvaardigen wordt slechts uitzonderlijk aanvaard. Er moet steeds sprake zijn van een duidelijke, acute, gevaarlijke/bedreigende situatie die het noodzakelijk maakt om bepaalde vertrouwelijke informatie bekend te maken.

Dit betekent dat het moet gaan om een situatie waarin het overtreden van strafrechtelijke bepaling het enige middel is om andere, meer belangrijke, door de wet erkende waarden of belangen (=rechtsgoederen) te vrijwaren. Bovendien moet aan volgende voorwaarden worden voldaan:

- Er moet een daadwerkelijk en onmiddellijk gevaar dreigen. Er is een actueel, zeker en ernstig gevaar voor het beschermde belang.
- Het gaat hierom om een toekomstig risico (niet over geheimen/misdrijven uit het verleden).
- Het belang of de waarde die men wil beschermen moet minstens van gelijke waarde zijn als het belang of de waarde uit de bepaling die men wil schenden. Beroepsgeheim moet hierbij wijken voor hoger belang vb. gevaar voor fysieke integriteit.
- Het beroepsgeheim moet de enige mogelijkheid zijn om het gevaar af te wenden.

In de bijlage ‘Noodtoestand en beroepsgeheim’ kun je meer lezen over hoe je als beroepsgeheimhouder inschat of de situatie toelaat dat je jouw beroepsgeheim doorbreekt.

1.1.2. Gedeeld beroepsgeheim

Eén van de aanvaarde doorbrekingsgronden van het beroepsgeheim is het gedeeld beroepsgeheim. Een informatie-uitwisseling tussen hulpverleners van verschillende organisaties of teams kan gerechtvaardigd worden op grond van de theorie van het gedeeld beroepsgeheim.

Informatie kan tussen meerdere betrokken hulpverleners gedeeld worden zonder dat deze bekendmaking een schending van het beroepsgeheim van de betrokkenen inhoudt. Hiertoe moeten drie criteria vervuld zijn:

Personeelscriteria

- De personen die betrokken zijn bij de informatie-uitwisseling, moeten gebonden zijn door het beroepsgeheim.
- De informatie moet worden uitgewisseld binnen dezelfde hulpverleningscontext (gemeenschappelijke finaliteit).

Inhoudelijk criterium

Het delen van informatie moet strikt noodzakelijk zijn in het licht van de hulpverlening aan de cliënt.

Cliëntgericht criteria

- De informatie-uitwisseling moet gebeuren in het belang van de cliënt.
- De cliënt moet op de hoogte zijn van de informatie-uitwisseling en hiermee instemmen.

1.1.3. Gezamenlijk beroepsgeheim

Naast gedeeld beroepsgeheim kan je het beroepsgeheim ook doorbreken om informatie te delen binnen jouw eigen team op grond van de theorie van het gezamenlijk beroepsgeheim. Binnen een team wordt doorgaans beroep gedaan op het gezamenlijk beroepsgeheim, waardoor alle voor de hulpverlening relevante informatie over de cliënt vrij kan circuleren. Binnen eenzelfde hulpverleningsteam geldt een gezamenlijke geheimhoudingsplicht. Tegelijk geldt onverkort het beroepsgeheim ten aanzien van elke persoon die niet tot het team behoort.

In tegenstelling tot het gedeeld beroepsgeheim, is het gezamenlijk beroepsgeheim echter geen algemeen aanvaarde rechtsfiguur. Gelet op het feit dat er geen (gekende) rechtspraak voorhanden is die toepassing maakt van deze rechtsfiguur en dat met de bekendmaking van vertrouwelijke gegevens – zelfs in teamverband – steeds voorzichtig omgegaan moet worden, is enige terughoudendheid aangewezen voor de bekendmaking van niet-noodzakelijke gegevens.

Wanneer je toch gegevens deelt op de grond van gezamenlijk beroepsgeheim, moeten drie criteria vervuld zijn:

Personeelscriteria

- De personen die betrokken zijn bij de informatie-uitwisseling, moeten gebonden zijn door het beroepsgeheim.
- De informatie moet worden uitgewisseld binnen dezelfde hulpverleningscontext (gemeenschappelijke finaliteit).
- De personen die betrokken zijn bij de informatie-uitwisseling, moeten tot hetzelfde team behoren.

Inhoudelijk criterium

Het delen van informatie moet strikt noodzakelijk zijn in het licht van de hulpverlening aan de cliënt.

Cliëntgericht criteria

- De informatie-uitwisseling moet gebeuren in het belang van de cliënt.
- De cliënt moet op de hoogte zijn van de informatie-uitwisseling en hiermee instemmen.

1.1.4. Geïnformeerde toestemming

Als bepaalde voorwaarden van gedeeld of gezamenlijk beroepsgeheim niet zijn vervuld en de hulpverlener het in het belang van de cliënt noodzakelijk vindt om informatie te delen met anderen, dan kan geïnformeerde toestemming en betrokkenheid van de cliënt een uitweg bieden. Mits toestemming van de cliënt kan een hulpverlener bijvoorbeeld in het belang van de cliënt gegevens delen met iemand die niet gebonden is aan beroepsgeheim of met iemand die een andere finaliteit heeft of niet tot hetzelfde team behoort.

Echter moeten we er ook rekening mee houden dat geïnformeerde toestemming ook een cruciale voorwaarde is om het beroepsgeheim te doorbreken op de grond van het gezamenlijk en/of gedeeld beroepsgeheim.

De cliënt moet in elk geval altijd weten wat aan wie wordt doorgegeven, wanneer, met welk doel, welke mogelijke gevolgen er zijn en ermee instemmen. De cliënt kan bovendien de toestemming op elk moment intrekken. Bij voorkeur deelt de cliënt de informatie zelf of is de cliënt aanwezig wanneer de informatie gedeeld wordt.

Belangrijk is dat de geïnformeerde toestemming voldoet aan volgende kenmerken²:

- **Voorafgaand**
De instemming van de cliënt moet de informatie-uitwisseling voorafgaan. Een instemming achteraf kan niet volstaan om een schending van het beroepsgeheim te rechtvaardigen.
- **Vrij**
De cliënt moet zijn instemming in alle vrijheid kunnen geven. Hij moet daarover los van elke dwang kunnen beslissen. Bovendien moet hij zijn akkoord kunnen intrekken of wijzigen. De vraag of een cliënt 'vrij' is in zijn beslissing, is niet altijd makkelijk te beantwoorden, in het bijzonder wanneer een cliënt niet (geheel) vrijwillig meewerkt aan de hulpverlening.
- **Specifiek**
De cliënt moet specifiek aangeven welke informatie ten aanzien van welke bestemming bekendgemaakt mag worden en welke informatie geheim moet blijven. Dat betekent ook dat men niet kan instemmen met 'alle mogelijke' toekomstige informatieoverdrachten: de cliënt moet weten welke informatie naar wie kan doorstromen.

² Kenmerken gebaseerd op wetgeving inzake GDPR

- **Uitdrukkelijk**

De cliënt moet duidelijk, expliciet en nadrukkelijk instemmen met de bekendmaking van welbepaalde gegevens. Het louter stilzwijgen van de cliënt mag niet worden geïnterpreteerd als een instemming. Een schriftelijke instemming is niet echt noodzakelijk, al is het wenselijk dat er een spoor van dit akkoord terug te vinden is in het hulpverleningsdossier.

- **Geïnformeerd**

De cliënt moet voldoende geïnformeerd zijn over de draagwijdte en de gevolgen van zijn (weigering tot) instemming. De hulpverlener moet de cliënt voldoende begeleiden, zodat deze goed kan inschatten waarvoor hij zijn akkoord geeft. De cliënt moet dan ook voldoende tijd en mogelijkheden krijgen om een weloverwogen beslissing te nemen.

- **Volgehouden**

Als de cliënt zijn instemming intrekt, moet de hulpverlener dat respecteren.

Lees meer in de bijlage 'Achtergrondinformatie over geïnformeerde toestemming' en in het hoofdstuk 'Afspraken over geïnformeerde toestemming'.

1.2. Discretieplicht

Discretieplicht heeft, in tegenstelling tot het beroepsgeheim, geen algemene wetsbepaling als grondslag. De discretieplicht is een gemeenschappelijke noemer voor allerlei verplichtingen die door de overheid, door beroepsorganisaties of door particulieren worden opgelegd.

Discretieplicht is de verplichting om bij het uitoefenen van een ambt of functie geen gegevens vrij te geven aan anderen dan wie gerechtigd is er kennis van te nemen. Wie onderworpen is aan een discretieplicht, kan de informatie die hij/zij heeft verkregen in de uitoefening van zijn/haar functie niet zo maar aan om het even wie bekendmaken. Een specifieke vorm van discretieplicht betreft het ambtsgeheim of de ambtelijke discretieplicht. Dat is een algemene gedragsnorm die ambtenaren verbiedt op eigen initiatief mededelingen te doen over zaken die zij in het raam van hun ambt hebben vernomen en waarvan de openbaarmaking niet uitdrukkelijk toegelaten of voorgeschreven is.

Een discretieplicht kan zowel wettelijk, tuchtrechtelijk als contractueel van aard zijn.

1.2.1. Voor wie geldt een discretieplicht?

De discretieplicht heeft een ruim (potentieel) personeel toepassingsgebied. Dergelijke vertrouwelijkheidsplicht kan namelijk door zowel wettelijke, deontologische, tuchtrechtelijke als contractuele bepalingen opgelegd worden. Een wet, deontologische code, arbeidsreglement of een overeenkomst kan dergelijke verplichting voor een bepaalde persoon of beroepsgroep bepalen.

Aangezien de lijst van functies en beroepsgroepen die onderworpen (kunnen) zijn aan een discretieplicht quasi eindeloos is, kunnen we ook geen volledig overzicht geven. We geven hierbij alvast enkele vaak voorkomende voorbeelden:

- Werknemers zijn op grond van een wettelijke bepaling tot discretie verplicht, namelijk door artikel 17, 3°, a) Arbeidsovereenkomstenwet. Deze heeft een ruim toepassingsgebied. Iedereen die door een arbeidsovereenkomst gebonden is, is ook onderworpen aan discretie.
- Ambtenaren zijn gebonden tot het ambtsgeheim. De regelgeving daarover is erg verspreid en afhankelijk van het specifiek statuut. Zelfs als ze niet onderworpen zijn aan een expliciete wettelijke discretieplicht, wordt aangenomen dat het ambtsgeheim geldt.
- Vrijwilligers en stagiairs zijn doorgaans gebonden aan discretieplicht door een contractuele verplichting opgenomen in de vrijwilligers- of stageovereenkomst.

1.2.2. Voor welke informatie is discretie vereist?

Alle informatie die een persoon verneemt tijdens de uitoefening van zijn ambt of functie en die niet bedoeld is om bekend gemaakt te worden buiten de dienst of organisatie, is in beschermd door de discretieplicht.

Het is van geen belang of deze informatie als 'geheim' moet worden beschouwd of algemeen gekend is. Om onder de discretieplicht te vallen, moet de informatie niet noodzakelijk over de cliënt gaan. Ook interne procedures en afspraken, (beleids)beslissingen, informatie over collega's en leidinggevenden... vallen eronder. De manier waarop de informatie werd vernomen, is irrelevant.

1.2.3. Beroepsgeheim ten opzichte van discretieplicht

Op het eerste gezicht lijken het beroepsgeheim en de discretieplicht op elkaar en houden zij beide in dat bepaalde informatie niet publiek wordt gemaakt. Toch verschillen zij fundamenteel en is het belangrijk om beide concepten van elkaar te onderscheiden.

Wie enkel tot discretie is gehouden, kan namelijk niet dezelfde garanties op geheimhouding bieden als iemand met beroepsgeheim. Zo kan een persoon met discretieplicht zich ten opzichte van justitie niet in dezelfde mate van een beroepsgeheimhouder beroepen op zwijgrecht of -plicht. Iemand met discretieplicht heeft namelijk enkel spreekrecht maar geen zwijgrecht. Ook tegenover collega's en leidinggevenden heeft een discretieplichthouder geen zwijgplicht.

Discretieplicht beschermt, in tegenstelling tot het beroepsgeheim, namelijk enkel de opdracht, dienst of organisatie waarvoor ze werd opgelegd en niet de vertrouwensrelatie tussen de hulpverlener en de cliënt. Het beschermt dus niet het algemeen belang of het vertrouwen dat de maatschappij heeft in een bepaalde beroepsgroep. Daarom is discretieplicht ook geen strafrechtelijk concept.

Discretieplicht belet echter niet dat er tegelijk ook een beroepsgeheim kan gelden ten aanzien van hetzelfde beroep of dezelfde persoon. In dat geval moet dan wel een onderscheid gemaakt worden

tussen informatie die valt onder discretieplicht en informatie die beschermd wordt door het beroepsgeheim.

	Beroepsgeheim	Discretieplicht
Welke belangen worden beschermd?	<u>Individueel belang van de cliënt:</u> bescherming van de vertrouwensrelatie tussen de beroepsgeheimhouder en de cliënt. <u>Algemeen belang:</u> vertrouwen in beroep en bescherming van het maatschappelijk belang.	Bescherming van de <u>belangen van de opdracht, dienst of organisatie.</u>
Op wie van toepassing?	Persoon die, ongeacht diens professionele hoedanigheid, een noodzakelijke vertrouwensfunctie vervult die maatschappelijk wordt erkend, hetzij (impliciet of expliciet) door de wet, hetzij door gewoonte of traditie.	Persoon die op grond van de wet, een deontologische code, een arbeidsreglement of overeenkomst tot discretie wordt verplicht.
Op welke informatie van toepassing?	Alle informatie die een beroepsgeheimhouder verneemt in de uitoefening van de vertrouwensfunctie en die van nature geheim is of werd toevertrouwd met de bedoeling niet te worden verspreid.	Alle informatie die niet bedoeld is om bekend te worden gemaakt buiten de dienst of organisatie, ongeacht of deze informatie als 'geheim' moet worden beschouwd of algemeen gekend is.
Draagwijdte	Geldt t.a.v. iedereen.	Geldt niet t.a.v. leidinggevend en collega's.
Rechten en plichten bij medewerking aan bewijsvoering	Spreekrecht en zwijgrecht t.a.v. rechter. Geen aangifteplicht o.b.v. art. 29-30 Sv.	Spreekrecht maar geen zwijgrecht t.a.v. (onderzoeks)rechter. Aangifteplicht o.b.v. art. 29-30 Sv.
Wanneer is er sprake van schending?	Opzettelijk een geheim bekendmaken aan om het even welke derde, tenzij een uitzondering op het beroepsgeheim toelaat of verplicht om de informatie te onthullen.	Bewust of uit nalatigheid informatie waarvoor discretie is vereist, bekendmaken aan anderen dan degenen die gerechtigd zijn er kennis van te nemen, tenzij een uitzondering op de discretieplicht toelaat of verplicht om de informatie te onthullen.
Sancties voor schending	Strafsancties, eventueel ook arbeidsrechtelijke, burgerrechtelijke en tuchtrechtelijke sancties.	Arbeidsrechtelijke, burgerrechtelijke en tuchtrechtelijke sancties.

2. Welke informatie kan worden gedeeld?

Er wordt hierbij vaak verwezen naar het verschil tussen 'need to know' en 'nice to know'. Onder GBO-partners delen we enkel informatie die 'need to know' is. Het spreekt voor zich dat enkel informatie die 'need to know' is, gedeeld mag worden. Dit is informatie die relevant, noodzakelijk en nuttig is voor

de hulpverlening, in dit geval hulpverlening binnen het samenwerkingsverband en met oog op het vooropgestelde doel van de GBO-onthaalopdracht.

2.1. Wat is noodzakelijke informatie? (= Need to know)

Er worden enkel gegevens uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor een verantwoorde hulp- en dienstverlening en voor de continuïteit van de hulp- en dienstverlening. Uitsluitend informatie die de partner nodig heeft om aan de slag te kunnen met de vraag waarvoor deze wordt ingeschakeld, wordt gedeeld.

Dit kan gaan over:

- De gegevens die noodzakelijk zijn om de cliënt te contacteren.
- De gegevens die noodzakelijk zijn om de rechten van de cliënt te verkennen en uit te voeren, onder meer de identificatie van het recht, de datum van de aanvraag, de datum en de aard van de beslissing.
- De ondersteuningsvragen, doelstellingen en acties die de gebruiker formuleert op de verschillende levensdomeinen.

De informatie-uitwisseling moet gericht zijn op een betere en gerichte toegang tot hulp- en dienstverlening of moet leiden tot betere, brede rechtentoekenning. Elke informatie die daartoe noodzakelijk is wordt uitgewisseld tussen de betrokken hulpverleners.

Informatie wordt uitsluitend uitgewisseld **in het belang van de cliënt**.

Wanneer het louter gaat over identificatie- en contactgegevens van de gebruiker vindt u meer informatie in punt 4 m.b.t. GDPR-wetgeving.

Informatie moet daarom gedeeld worden volgens drie onderstaande principes³ :

- Zorgvuldig: je gaat zorgvuldig om met wat je deelt
- Uitlegbaar: je kan verklaren waarom je iets deelt
- Standvastig: je zegt wat je doet en doet wat je zegt

Transparante, open en duidelijke communicatie vormen hierbij de sleutel, zowel naar de cliënt als naar andere hulpverleners toe.

2.2. Voorkennis (= Nice to know)

Soms ken je als hulpverlener de cliënt goed en/of beschik je over aanvullende informatie over de cliënt. Daardoor heb je als hulpverlener soms al een bevooroordeelde kijk op een cliënt, terwijl de cliënt recht heeft op een neutrale hulpverlening en ook op een nieuwe start.

Binnen GBO wordt enkel de informatie gedeeld die noodzakelijk is voor de opvolging van afspraken met betrekking tot de hulp- en dienstverlening aan de cliënt. Dit betekent dus dat enkel de informatie die de andere hulpverlener nodig heeft om zijn taak te vervullen, wordt gedeeld. Dit is “need to know”. Alle andere informatie die een hulpverlener weet over de cliënt doordat hij of zij al een langere

³ ZUS principe (E. Karssing)

professionele relatie heeft opgebouwd met de cliënt, doet niet ter zake. Voorkennis of “nice to know” wordt dus, in regel, niet gedeeld door een hulpverlener.

2.3. Informatie met het oog op de veiligheid

Er is sprake van onveiligheid of verontrusting wanneer de (psychische, fysieke of seksuele) integriteit van een persoon worden aangetast. Hierbij wordt extra aandacht voor de betrokkenheid van minderjarigen gevraagd.

In zulke gevallen kan het gegronnd zijn om het beroepsgeheim te doorbreken. In bijlage vind je hierover meer informatie in de fiche “Noodtoestand en beroepsgeheim”.

In een geval van onveiligheid of verontrusting hanteren we het principe dat we vanuit GBO hierover maximaal helder en transparant communiceren naar en met de cliënt, alsook naar de betrokken partners.

Wat doe je?

- Bespreek de situatie met de cliënt.
- Bespreek de situatie met een collega of leidinggevende van de eigen organisatie (als anonieme case).
- Bespreek de situatie als anonieme casus met een collega van een partner binnen het GBO-samenwerkingsverband.
- Maak een melding bij de lokale politie of contacteer de hulplijn voor bij geweld, misbruik of kindermishandeling (bel 1712).

Breng de cliënt steeds op de hoogte van de acties die je onderneemt.

3. Het belang van een goede vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener

Het beroepsgeheim heeft als doel de vertrouwensrelatie tussen de hulpverlener en de cliënt te beschermen. Vertrouwen ligt aan de basis van elke goede hulpverlening. Een goede vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener is essentieel. Maar wanneer er wordt samengewerkt met andere hulpverleners en er informatie gedeeld wordt, is deze individuele relatie zo mogelijk nog belangrijker. Door een goede vertrouwensrelatie met de cliënt uit te bouwen, zal je als hulpverlener net meer vertrouwen krijgen om informatie met andere hulpverleners te delen.

Vanuit cliëntperspectief formuleren we negen belangrijke rechten die bijdragen tot een goede vertrouwensrelatie.

1. Recht op een nieuwe/gelijkwaardige start

Bij de aanmelding wordt vaak al heel wat informatie doorgegeven. De hulpvraag wordt gekaderd. Daardoor kan al een mening gevormd worden.

2. Recht op proactieve benadering

De cliënt heeft recht op de realisatie van zijn sociale grondrechten. Als hulpverleners zijn we het middel om hierin actief op te treden en onderbescherming op proactief tegen te gaan.

3. Recht op eerlijkheid en openheid

De cliënt heeft recht op een eerlijk en open hulpverleningstraject.

4. Recht op eigenaarschap van vertrouwen

Voor de cliënt is het niet vanzelfsprekend om vertrouwen te geven of krijgen.

5. Recht op privacy

De cliënt heeft recht op privacy of het recht om met rust gelaten te worden.

6. Recht op wantrouwen

De cliënt kan en mag wantrouwig staan tegenover hulpverlening door slechte ervaringen in eerdere hulpverleningstrajecten.

7. Recht op (participatieve) actieve betrokkenheid

De cliënt moet de mogelijkheid krijgen om zelf keuzes te maken en samen met zijn netwerk te beslissen over zijn/haar leven.

8. Recht op begrijpbare informatie (op maat) en transparantie

De cliënt begrijpt de mondelinge informatie die met hem of haar gedeeld wordt.

9. Recht op verstaanbare en duidelijke schriftelijke informatie

De cliënt begrijpt de schriftelijke informatie die met hem of haar gedeeld wordt.

In de bijlage 'fiche rond de vertrouwensrelatie' worden deze rechten verder uitgewerkt, alsook hoe we deze invulling kunnen geven of wat we als hulpverlener kunnen doen om deze te verwezenlijken.

4. Het verwerken van informatie & GDPR regelgeving

Met het 'verwerken van informatie' bedoelen we het opslaan, raadplegen, aanpassen, verwijderen, doorgeven of zelfs gewoon nog maar toegang hebben tot informatie. Met de term 'informatie' doelen we op persoonsgegevens. Dit zijn alle gegevens waarmee je een natuurlijke, levende persoon (onrechtstreeks) kan identificeren zoals naam, adres, gezondheidstoestand, afkomst, levensloop, ...

Binnen GBO is het verantwoord om noodzakelijke gevoelige persoonsgegevens te verwerken in het belang van het hulpverleningstraject.

Echter blijkt uit onderzoek dat wat betreft gegevensdeling binnen het GBO-samenwerkingsverband de decreetgeving nog aangepast of geoptimaliseerd moet worden, om samen als partners gegevens te verzamelen, delen en verwerken.

4.1. Richtlijnen in besluit mbt decreet lokaal sociaal beleid ⁴

In het besluit van de Vlaamse Regering betreffende het lokaal sociaal beleid⁵ zijn een aantal regels verankerd met betrekking tot de toepassing van het beroepsgeheim en de algemene verordening gegevensbescherming (AVG)⁶, in het geval van samenwerking onder partners.

Zo wordt in artikel 6 van het besluit opgenomen welke gegevens verwerkt zullen en kunnen worden.

Artikel 6

§ 1. De kernactoren, die betrokken zijn bij het individuele onthaaltraject van een gebruiker, verwerken de volgende persoonsgegevens van de gebruiker, voor zover de verwerking van deze gegevens strikt noodzakelijk is om de functies van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal, vermeld in artikel 4, te realiseren:

- 1° de identificatie- en contactgegevens van de gebruiker;*
- 2° de gegevens die noodzakelijk zijn om de rechten van de cliënt te verkennen en uit te voeren, onder meer de identificatie van het recht, de datum van de aanvraag, de datum en de aard van de beslissing;*
- 3° de ondersteuningsvragen, doelstellingen en acties die de gebruiker formuleert op de verschillende levensdomeinen;*
- 4° de relevante identificatie- en contactgegevens van de personen die betrokken zijn bij de hulp- en dienstverlening aan de gebruiker.*

§ 2. De kernactoren verwerken de persoonsgegevens, vermeld in paragraaf 1, op grond van artikel 6, eerste lid, e), van de algemene verordening gegevensbescherming.

De verwerking van de persoonsgegevens, vermeld in paragraaf 1, kan ook de verwerking omvatten van de volgende bijzondere categorieën van persoonsgegevens vermeld in artikel 9, eerste lid, van de algemene verordening gegevensbescherming:

- 1° persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijken;*
 - 2° persoonsgegevens waaruit politieke opvattingen blijken;*
 - 3° persoonsgegevens waaruit religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen blijken;*
 - 4° persoonsgegevens waaruit het lidmaatschap van een vakbond blijkt;*
 - 5° gegevens over gezondheid;*
 - 6° gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.*
- In uitvoering van artikel 9, tweede lid, g) van de algemene verordening gegevensbescherming worden de verwerkingen, vermeld in het tweede lid, beschouwd als noodzakelijke verwerkingen om redenen van zwaarwegend algemeen belang.*
-

Datzelfde artikel 6 stelt onder paragraaf 6 ook dat elke kernactor apart verantwoordelijk is voor de verwerking en beveiliging van de persoonsgegevens:

Artikel 6

§ 3. Elke kernactor is apart verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens. Indien er een gezamenlijke verwerking van persoonsgegevens door de kernactoren plaatsvindt in een gezamenlijk gebruikersdossier, hebben de kernactoren een gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid.

§ 6. Elke kernactor leeft de eigen verplichtingen inzake beveiliging van persoonsgegevens na. Indien er een gezamenlijke verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt, neemt elke kernactor de volgende maatregelen in acht:

⁴ Decreet betreffende het lokaal sociaal beleid van 9 februari 2018.

⁵ Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het lokaal sociaal beleid, vermeld in artikels 2, 9 tot en met 11, 17, 19 en 26 van het decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid.

⁶ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

- 1° de beveiliging gebeurt op basis van een classificatie matrix die wordt opgesteld door de respectievelijke functionarissen voor gegevensbescherming van de kernactoren;*
- 2° wat betreft de ontsluiting van deze gegevens, verloopt het toegangsbeheer via het gebruikers- en toegangsbeheer van de Vlaamse overheid waarbij enkel de authenticatiemethodes e-ID en itsme toegelaten zijn;*
- 3° de functionaris voor gegevensbescherming is nauw betrokken bij deze verwerking en doet een periodieke controle op het gebruik van de toegangen.*
-

In artikel 11 van het decreet vinden we dan een omschrijving terug van de nagestreefde doelstelling en doelen van de verwerking van persoonsgegevens, namelijk ‘verantwoorde hulp- en dienstverlening verstrekken en continuïteit van hulp- en dienstverlening garanderen’.

Artikel 11

§ 2. De actoren die minstens deel moeten uitmaken van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal, vermeld in artikel 9, tweede lid, die aan gebruikers hulp- en dienstverlening aanbieden, verwerken persoonsgegevens en wisselen onder elkaar persoonsgegevens uit opdat aan die gebruikers verantwoorde hulp- en dienstverlening kan worden verstrekt en opdat de continuïteit van de hulp- en dienstverlening kan worden gegarandeerd.

Echter stelt onderzoek dat drie elementen momenteel nog niet of onvoldoende bepaald worden in het besluit of decreet.

- Zo vinden we niks terug over de categorie van betrokken personen/de categorieën van de betrokkenen van wie persoonsgegevens zullen worden verwerkt.
- De categorie van personen die toegang hebben tot de verwerkte gegevens/de categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens evenals de redenen waarvoor ze de gegevens ontvangen en het gebruik die ze er van zullen maken, wordt niet uitgebreider omschreven dan ‘de actoren die deel uitmaken van het samenwerkingsverband’.
- De maximumtermijn voor het bewaren van de gegevens/de maximale bewaartermijn van de geregistreerde persoonsgegevens wordt enkel bepaald in geval van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid en niet in geval van individuele verantwoordelijkheid.

§ 4. Indien er een gezamenlijke verwerking van persoonsgegevens door de kernactoren plaatsvindt in een gezamenlijk gebruikersdossier, bedraagt de bewaartermijn van het gebruikersdossier 10 jaar. Deze termijn begint te lopen vanaf de datum van afsluiten van de hulpverlening in het gebruikersdossier. Na die termijn wordt het gebruikersdossier vernietigd.

Momenteel (d.d. 8 augustus 2023) zijn we nog aan het wachten op mogelijke wijzigingen aan het decreet en/of besluit. Ondanks dat enkele zaken nog niet of onvoldoende bepaald worden in de decreetgeving, kunnen we al aan de slag gaan op basis van de reeds bepaalde decreetgeving en het huidige kader waarbinnen de partners momenteel vanuit individuele verantwoordelijkheid werken in het kader van verwerking van persoonsgegevens.

4.2. Rechten van de cliënt op vlak van GDPR

GDPR-regelgeving beschrijft **7 rechten** voor cliënten waarvan persoonsgegevens worden verwerkt:

- **Recht op inzage:** Iedereen heeft het recht om te zien welke persoonsgegevens worden bijgehouden.
- **Recht op wijzigen:** Iedereen heeft het recht om foute persoonsgegevens te laten corrigeren of te vervolledigen.
- **Recht op wissen:** Iedereen heeft het recht om zijn persoonsgegevens te laten verwijderen. Dat kan bijvoorbeeld door jouw toestemming in te trekken.
- **Recht op overdracht:** Iedereen heeft het recht om zijn persoonsgegevens en geschiedenis met zich mee te nemen, bv. naar een andere hulpverleningsorganisatie.
- **Recht op informatie:** Iedereen heeft het recht om te weten wat er met zijn gegevens gebeurt, waarom ze verzameld worden, wie ze kan bekijken, hoe lang ze bewaard worden, wat zijn rechten zijn en hoe hij die rechten kan uitoefenen.
- **Recht op verzet:** Iedereen mag weigeren om bepaalde persoonsgegevens te geven, als hij vindt dat deze niet nodig zijn om het doel van de hulpverlening te bereiken.
- **Recht om een klacht in te dienen:** Als je niet akkoord gaat dat jouw gegevens worden verwerkt, kan je een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit. In België is dat de [Gegevensbeschermingsautoriteit](#) (GBA).

Wanneer we deze rechten correct naleven binnen het samenwerkingsverband GBO, draagt dit ook bij tot een goede vertrouwensrelatie met de cliënt.

4.3. Persoonsgegevens verwerken binnen GBO

Op basis van voorafgaande kader, kunnen we dus volgende zaken concluderen:

- De actoren delen enkel gegevens volgens artikel 6 § 1 en § 2.
- De actoren delen verwerken persoonsgegevens en delen deze onder elkaar uit zodat die aan gebruikers verantwoorde hulp- en dienstverlening kan worden versterkt en zodat die continuïteit van de hulp- en dienstverlening kan worden gegarandeerd.
- Elke (kern)actor is apart verantwoordelijk voor de verwerking en beveiliging van de persoonsgegevens, aangezien we niet met een gemeenschappelijk dossier werken.

Uit de decretale en wettelijke richtlijnen kunnen we ook volgende afspraken afleiden met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens:

- Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de rol van de onthaalmedewerker en andere rollen die verbonden zijn aan specifieke mandaten die hulpverleners van betrokken partners opnemen;
- De cliënt kan zijn dossier bij elke GBO-actor steeds inkijken. Aan het recht op toegang dient, uiterlijk binnen vijftien dagen na ontvangst van het verzoek, gevolg verleend worden;
- De cliënt heeft steeds recht op een afschrift van de gegevens in zijn dossier bij elke GBO-actor;
- De cliënt kan documenten aanreiken die zij aan het dossier wensen toe te voegen;
- De bewaartermijn van dossiers bedraagt 10 jaar.

GEGEVENS DELEN BINNEN GBO

1. Wat is GBO?

De partners van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) zetten in op een **toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening**. Ze bieden een gelijkwaardig onthaal vanuit dezelfde GBO-visie, onafhankelijk van het eigen aanbod en vertrekken hierbij vanuit noden en behoeften van de cliënt. Ze doen aan een ruime vraagverheldering en rechtenverkenning waarbij de rechten en sociale voordelen maximaal worden toegekend en onderbescherming⁷ wordt tegengegaan.

Dit gebeurt in een samenwerkingsverband tussen minimaal **3 kernpartners**: het CAW, OCMW's/Sociaal Huis en de Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten (DMW).

2. Wie zijn betrokken partners?

De 3 kernpartners binnen GBO Vlaamse Ardennen zijn:

- Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) Oost-Vlaanderen
- Diensten Maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMWZ)
Sociale diensten van de lokale besturen, OCMW's en/of Sociale Huizen van het werkingsgebied van de Eerstelijnszone. Voor de regio Vlaamse Ardennen zijn dit Gavere, Horebeke, Maarkedal, Kruisem, Kluisbergen, Oudenaarde, Ronse, Wortegem-Petegem en Zwalm.

Andere betrokken partners zijn voorzieningen uit de 0^{de} lijn en andere basisvoorzieningen in de samenleving die in contact komen met kwetsbare mensen.

Bijvoorbeeld huizen van het kind, Kind en Gezin, SAAMO met hun buurtwerkingen, verenigingen waar armen het woord nemen, Wiegwijs, ziekenhuizen, scholen, lokale dienstencentra, thuiszorgdiensten, huisartsen, buurthuizen, vrijwilligersnetwerken,

Het gaat om vindplaatsen voor kwetsbare personen of diensten die signalen van kwetsbare personen ontvangen. Deze actoren zijn partners om een proactieve invulling van de hulp- en dienstverlening te verzekeren.

2.1 De partners en beroepsgeheim

Informatie-uitwisseling en structurele uitwisseling impliceert dat de regels van het beroepsgeheim en GDPR dienen nageleefd te worden.

Om over gezamenlijk en gedeeld beroepsgeheim te kunnen spreken moeten de professionals die gegevens delen gebonden zijn aan het beroepsgeheim.

⁷ Onderbescherming is een fenomeen waarbij mensen hun rechten niet gegarandeerd zien. Het is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan en dat mensen in armoede verhindert om een leven te leiden dat voldoet aan de menselijke waardigheid. Onderbescherming wordt ook wel de non-take-up van sociale grondrechten genoemd en wordt gezien als een sociaal probleem.

Echter zijn de maatschappelijk werkers van de mutualiteiten niet gebonden aan het beroepsgeheim, wel aan discretieplicht – zoals alle andere betrokken partners (zie hieronder). Dit betekent dat voor het delen van informatie met deze partner, de geïnformeerde toestemming van de cliënt een cruciale voorwaarde is.

2.2 De partners en discretieplicht

De medewerkers van de betrokken partners zijn wel steeds gebonden door discretieplicht. Dit wil zeggen dat zij verplicht zijn om bij het uitoefenen van hun functie geen gegevens vrij te geven aan anderen.

Zoals we in het eerste hoofdstuk al konden lezen, wil discretieplicht in de eerste plaats de organisatie of opdracht beschermen en niet de (vertrouwensrelatie met) cliënt zoals bij het beroepsgeheim.

Aangezien niet alle partners gebonden zijn aan beroepsgeheim focussen we ons in de eerste fase van de samenwerking binnen GBO Vlaamse Ardennen op de gegevensdeling onder de kernpartners. Hierover lees je meer in hoofdstuk 3.

3. Gezamenlijke doelstelling

De GBO-partners streven een tweeledige doelstelling na: de toegankelijkheid tot de hulpverlening verhogen en de onderbescherming tegengaan. Elke uitwisseling van informatie tussen de kernactoren moet beantwoorden aan deze finaliteit van de onthaalopdracht volgens de GBO-principes.

2.1 Toegankelijkheid verhogen

Veel burgers vinden om uiteenlopende redenen de weg niet naar hulpverlening: ze kennen het aanbod niet, ze ondervinden praktische of mentale drempels of ze mijden heel bewust de hulpverlening. Zo mist de hulpverlening nog een groot potentieel aan cliënteel die nochtans voordeel heeft aan het bestaande professioneel aanbod.

Door beter en nauwer samen te werken in hun onthaalfunctie en door meer outreachend of vindplaatsgericht te werken, verzekeren de 3 kernactoren dat de **toegankelijkheid** tot de hulpverlening verhoogt voor burgers die de weg nog niet gevonden hebben.

2.2 Onderscherming tegengaan

Burgers die de weg wel al vonden naar één (of meerdere) van de kernactoren, zijn soms nog onderbeschermd. De kernactoren willen daarom hun geboden hulpverlening completer, breder en meer alomvattend aanpakken. Dit doen ze door middel van een brede vraagverheldering, rechtendetectie en rechtentoekenning.

De sociale rechten worden beschreven in artikel 23 en 24 van de Belgische grondwet. Ze onderscheiden zich van de klassieke grondrechten doordat ze niet direct afdwingbaar zijn. Globaal genomen erkennen de sociale grondrechten dat iedereen recht heeft op een menswaardig leven en vereisen ze dat de overheid hiertoe actief optreedt.

Vrij vertaald gaat het over volgende rechten:

- Het recht op erbij horen;
- Het recht op cultuur en vrije tijd;
- Het recht op onderwijs;
- Het recht op arbeid;
- Het recht op inkomen en sociale zekerheid;
- Het recht op behoorlijke huisvesting;
- Het recht op bescherming van een gezond leefmilieu;
- Het recht op bescherming van de gezondheid;
- Het recht op sociale, geneeskundige en juridische bijstand.

De partners stemmen hun onthaalfunctie op elkaar af en schakelen naar elkaar zodat mensen tot hun recht komen. Dat betekent dat een hulpverlener in een onthaal niet louter rechten zal opsporen om ze vervolgens maximaal toe te kennen. Die onthaalwerker zal tijd maken voor de hulpvrager, oog hebben voor kansen en mogelijkheden en verder kijken dan enkel die vraag die op tafel komt te liggen. Kortom, de hulpverlener investeert in een relatie die gestoeld is op vertrouwen, nabijheid en echtheid.

Zo ontstaat er een continuïteit in de hulpverlening waardoor de **onderbescherming** van gekende (en nog niet gekende) hulpvragers daalt.

4. Doelgroep

De doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) is elke burger, met bijzondere aandacht voor kwetsbare mensen.

Kwetsbaarheid manifesteert zich op verschillende vlakken: lichamelijke, psychische, relationele, sociale, materiële ... kwetsbaarheid. Meervoudige kwetsbaarheid, zoals bijvoorbeeld een tekort aan middelen en een ontbrekend of beperkt netwerk, maakt dat mensen meer bedreigd worden in hun functioneren in de samenleving.

GBO streeft naar een universele basisdienstverlening voor de gehele bevolking, maar op bepaalde sleutelmomenten in het leven (relatiebreuk, jobverlies, ...) zijn mensen meer vatbaar voor bepaalde vragen en noden. Bovendien ervaren bepaalde bevolkingsgroepen (mensen in armoede, eenoudergezinnen, ouderen, slachtoffers, gedetineerden, chronisch zieken, ...) een verhoogde kwetsbaarheid en specifieke noden. Daarom worden specifieke inspanningen geleverd om deze mensen daadwerkelijk te bereiken.

Binnen de doelgroepgerichte aanpak van GBO Vlaamse Ardennen ligt de focus op kwetsbare gezinnen met kinderen van 0 tot en met 6 jaar. Het is echter de bedoeling om te werken aan een geïntegreerd breed onthaal dat allé burgers ten goede komt. Deze doelgroep wordt dan ook vooral gehanteerd om te experimenteren op vlak van het verhogen van de toegankelijkheid van dienstverlening.

5. Werkingsgebied

Het werkingsgebied van GBO Vlaamse Ardennen strekt zich over de regio van de Eerstelijnszone Vlaamse Ardennen, namelijk het grondgebied van de gemeenten Gavere, Horebeke, Kluisbergen, Kruisem, Maarkedal, Oudenaarde, Ronse, Wortegem-Petegem en Zwalm.

In de concrete projectmatige uitwerking dalen de GBO-partners af tot op postcodeniveau of wijkniveau al naargelang de projecten of acties.



6. GBO-principes en -houding

Binnen het GBO-samenwerkingsverband werken alle hulpverleners vanuit dezelfde basishouding en met dezelfde uitgangsprincipes op zak.

2.1 De GBO-basisprincipes

De betrokken hulpverleners werken steeds vanuit 6 basisprincipes met het oog op het behalen van de doelstellingen.

1. Proactief werken

Binnen de dienstverlening is proactief werken één van de belangrijkste hefbomen tegen onderbescherming. Steeds grotere groepen vinden hun weg niet in het kluwen van diensten en voorzieningen en benutten hun rechten niet optimaal. Door noden en problemen zelf vanuit de dienstverlening tijdig op te sporen, zo dicht mogelijk bij de leefwereld van personen in een maatschappelijk kwetsbare situatie (outreaching en vindplaatsgericht werken), en deze signalen snel door te geven, wordt verhinderd dat mensen nog dieper wegzakken in probleemsituaties. Daarnaast is het ook belangrijk niet enkel te vertrekken van de (hulp)vragen van cliënten, maar ook proactief te kijken op welke levensdomeinen er nog rechten benut kunnen worden.

2. Aanklappend werken

Indien nodig wordt (ongevraagde) hulp verleend bij zeer kwetsbare personen die op een zorgwekkende manier hulp mijden, dit in functie van de verbetering van zijn/haar gezondheids- en welzijnssituatie. Hulp wordt geboden in de eigen leefwereld en in de onmiddellijke woonomgeving van

de cliënt: bij hem/haar thuis, in de wijk waar hij/zij woont of bij de diensten waar de cliënt komt. De begeleiding werkt nauw samen met het professioneel en informeel netwerk van de cliënt.

3. Krachtgericht en participatief werken

Er is oog voor het aanspreken en gebruiken van de eigen mogelijkheden van de persoon in een kwetsbare positie binnen de omgeving. De doelgroep wordt tevens op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken bij het hulpverleningstraject. Daarom pleiten we bij het doorverwijzen en het delen van gegevens voor maximale betrokkenheid van de cliënt. Er wordt rekening gehouden met de behoeften en verwachtingen van de doelgroep in functie van de verhoging van zijn/haar zelfredzaamheid.

4. Continuïteit

De continuïteit van de lokale sociale hulp- en dienstverlening wordt opgevolgd. Dit gebeurt via afstemming, coördinatie, samenwerking en het verwerken van persoonsgegevens. Dit laatste gebeurt met geïnformeerde toestemming (informed consent) van de cliënt. Zoals je in hoofdstuk 1 al kon lezen, beperkt de uitwisseling zich tot de gegevens die strikt noodzakelijk zijn om de functies van het samenwerkingsverband GBO te realiseren. Uitsluitend de informatie die minimaal nodig is om verder te kunnen in de hulpverlening/onthaalopdracht van GBO wordt gedeeld.

5. Proportioneel universalisme

Er moet een kwalitatief basisaanbod zijn voor iedereen (universeel). Aansluitend en geïntegreerd is er echter nood aan een aanbod op maat (proportioneel) van de specifieke noden van maatschappelijk kwetsbare groepen.

6. Inzetten op een brede expertise (generalistisch werken)

GBO richt zich op een brede kennis van meerdere levensdomeinen en de onderlinge samenhang hiervan. Het functioneren van personen over alle levensdomeinen heen, staat centraal. Er wordt aan alle aspecten van een probleem gewerkt en de verschillende partners doen dit samen. Tegelijk is het noodzakelijk dat een specialistisch hulpaanbod binnen handbereik is.

2.2 De GBO-basishouding

Hulpverleners binnen GBO streven eenzelfde basishouding en -vaardigheden na.

Basishouding

- Empowerende houding;
- Generalistische kijk;
- Authentiek en open luisteren en spreken;
- Enthousiasme;
- Niet (ver-)oordelend;
- Empathisch;
- Een coachende houding waarbij de cliënt de regie heeft;
- Buurtgerichte pet: netwerk activeren in de buurt;
- Altijd gericht op samenwerking;
- Reflectief over het eigen handelen en denken;

- Vanuit de GBO-visie buurten en andere hulpverleners ondersteunen

Vaardigheden:

- Samen met de cliënt handelen of vanuit het eigen mandaat;
- Procesmatig denken en werken;
- Proces en veiligheid bewaken;
- Vertrouwde kaders en denkpatronen los kunnen laten en nieuwe wegen zoeken, creatief ombuigen in mogelijkheden en kansen;
- Buurtgericht netwerken;
- Sensibiliseren en activeren van het informele en formele netwerk;
- Faciliteren van gesprekken met cliënten en met het netwerk;
- De reeds lopende acties/engagementen van betrokkenen mee in kaart brengen;
- Samen met alle betrokkenen zoeken;
- Alle betrokkenen uitnodigen tot reflectie op eigen handelen en denken;
- Waken over het langetermijndenken
- Stimuleren dat cliënten, buurten, regio's/organisaties en de samenleving terug vooruit kunnen in het hulpverleningstraject;
- Coachen vanuit de GBO-bril;
- Verantwoordelijkheid opnemen over administratieve luik van het proces.

2.3 Ethisch kompas als leidraad

Door hulp te verlenen komen hulpverleners regelmatig in aanraking met het maken van ethische keuzes waarbij een afweging gemaakt moet worden wat het “goede” is om te doen. De keuzes die een hulpverlener maakt, hebben een invloed op het leven van de cliënt en zijn/haar omgeving.

In de bijlage vind je het ‘Ethisch kompas’ dat als leidraad kan dienen om de “juiste” keuzes te maken. Het bevat een aantal ethische principes die we binnen het GBO-samenwerkingsverband naar voren schuiven. Daarnaast komen ook enkele veelvoorkomende dilemma's en gevaren aan bod.

7. Noodzaak van informatiedeling binnen GBO

Samenwerken binnen een netwerkverband impliceert dat er informatie uitgewisseld of gedeeld wordt. Dit biedt zowel voordelen voor de cliënt als voor de hulpverlener. Vanuit GBO stellen we echter voornamelijk het voordeel voor de cliënt voorop. We handelen dan ook steeds zoveel mogelijk in het belang van de cliënt.

Vanuit cliëntperspectief zorgt het delen van informatie ervoor dat de cliënt niet telkens opnieuw zijn/haar verhaal moet doen. Bovendien kan hulp ook sneller en efficiënter verlopen. Doordat verschillende hulpverleningspartners betrokken zijn, kan er multidisciplinair samengewerkt worden op verschillende levensdomeinen waardoor integrale hulpverlening mogelijk wordt.

Ook vanuit het perspectief van de hulpverlener biedt het uitwisselen van informatie voordelen. Vaardigheden en expertise kunnen gedeeld worden tussen hulpverleners. De verscheidenheid aan partners in het samenwerkingsverband vormt een grote meerwaarde. Zo wordt niet alleen de eigen kennis verruimd, maar ook het aanbod aan hulp- en dienstverlening. Bovendien kan hulpverlening

meer generalistisch ingevuld worden en kunnen de sociale grondrechten van de cliënt beter gerealiseerd worden.

Eerder lazen we al dat we steeds de doelstelling voor ogen moeten houden bij het delen van informatie en gegevens. We hadden het ook al over het feit dat niet elke hulpverlener gedeeld of gezamenlijk beroepsgeheim heeft met de partner die informatie wil delen.

Het is dan ook belangrijk dat iedere hulpverlener zijn eigen rol of opdracht blijft vervullen in het samenwerkingsverband. Dit laatste impliceert dat een hulpverlener met informatie omgaat telkens vanuit het doel dat we vooropstellen en de gegevens ook gebruikt om zijn rol/taak hierin ten goede uit te voeren. De informatie kan niet voor een andere finaliteit gebruikt worden. Zo kan een OCMW-medewerker met informatie die verkregen wordt, misschien wel een financieel onderzoek doen, maar aangezien dit niet de reden is waarom hij/zij deze informatie heeft verkregen, mag hij deze ook niet daarvoor gebruiken.

AFSPRAKEN BINNEN GBO VLAAMSE ARDENNEN

1. Met welke partners delen we info?

In de eerste fase van de samenwerking binnen GBO Vlaamse Ardennen focussen we ons op de gegevensdeling onder de kernpartners.

Wanneer kernpartners toch de noodzaak hebben om gegevens te delen met andere partners zonder beroepsgeheim spreken we af dat gegevens gedeeld kunnen worden wanneer aan volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De partner betrokken wordt in het belang van de cliënt,
- De cliënt hiertoe uitdrukkelijk toestemming geeft aan één van de drie kernpartners,
- De cliënt betrokken wordt bij overleg,
- De gedeelde informatie niet verder gedeeld wordt.

Eventueel kunnen partners ook een verklaring tot geheimhoudingsplicht (zie bijlage) ondertekenen. Aan de start van elke gemeenschappelijk overleg wordt steeds benadrukt dat de informatie die gedeeld wordt vertrouwelijk behandeld wordt door alle betrokkenen.

2. Geïnformeerde toestemming vragen

In het eerste hoofdstuk lezen we al dat de cliënt op de hoogte moet zijn van de informatie-uitwisseling en hiermee instemmen. Dit is een voorwaarde van het gedeeld beroepsgeheim, waarbij informatie wordt gedeeld tussen meerdere hulpverleners die bij de hulpverlening betrokken zijn. Vanuit de GBO-visie is het bovendien ook een manier om de cliënt te betrekken in de hulpverlening én het vertrouwen op te bouwen. Geïnformeerde toestemming maakt bovendien niet enkel mogelijk om mondeling informatie uit te wisselen, maar is ook nodig voor het verwerken van informatie in het kader van de GDPR-regelgeving.

Zeker wanneer niet alle partijen rond de tafel beroepsgeheim hebben en je als hulpverlener jouw beroepsgeheim dient te doorbreken, is geïnformeerde toestemming cruciaal. Geïnformeerde toestemming maakt het mogelijk om informatie tussen hulpverleners uit te wisselen.

In de bijlage 'Achtergrondinformatie geïnformeerde toestemming' gaan we dieper in op de verschillende aspecten van het grondig informeren van de cliënt en het verkrijgen van toestemming.

2.1 Voorwaarden geïnformeerde toestemming

In het eerste hoofdstuk lezen we al dat geïnformeerde toestemming aan een aantal voorwaarden moet voldoen. Samengevat betekent het dat de cliënt:

- Voorafgaand toestemming geeft;
- Weet welke informatie wordt doorgegeven;
- Weet waarom informatie wordt doorgegeven;
- Weet aan wie de informatie wordt doorgegeven;

- Weet wat er met de informatie gebeurt en wat hij/zij mag verwachten;
- De mogelijkheid heeft om, in het verdere verloop van de hulpverlening, de toestemming op elk moment in te trekken en dit ook weet.

2.2 Schriftelijk of mondeling toestemming vragen?

Een cliënt kan mondeling of schriftelijk toestemming geven aan de hulpverlener(s) om bepaalde informatie te delen.

In sommige gevallen voelt een schriftelijke toestemming comfortabeler zowel voor de cliënt als de hulpverlener. De cliënt kan achteraf nalezen waarvoor hij toestemming gaf en de hulpverlener heeft een document om bij discussie op terug te vallen. In dat geval is het gebruik van het toestemmingsformulier aan te raden. Als hulpverlener maak je zelf de afweging welke vorm het meest geschikt is.

Voor een schriftelijke toestemming kan je één van de twee toestemmingsformulieren in bijlage gebruiken om te laten ondertekenen door de cliënt.

Aanvullend kan de cliënt ook steeds zelf informatie doorgeven. Dit valt niet onder het beroepsgeheim als hulpverlener.

2.3 Toestemming registreren in het cliëntdossier

Ongeacht of de toestemming mondeling of schriftelijk gegeven werd, dient de hulpverlener te registreren in het dossier dat de cliënt zijn geïnformeerde toestemming om informatie te delen binnen het samenwerkingsverband heeft gegeven. Stilzwijgende toestemming is zeker niet voldoende.

3. Waar wordt informatie gedeeld?

De informatie wordt tussen de kernactoren bij voorkeur gedeeld via telefonisch contact of een digitaal/online gesprek, in het bijzijn van de cliënt. Slaagt een partner er niet in om de andere partner te bereiken in het bijzijn van de cliënt, wordt – met geïnformeerde toestemming van de cliënt - de informatie op e-mail gezet.

De cliënt wordt altijd betrokken bij de eerste poging om een partner te contacteren om de informatie te delen. Vanuit het oogpunt van de cliënt is dit beter.

Wanneer een partner betrokken wordt die géén gedeeld beroepsgeheim heeft, dan is cliëntoverleg nog meer aanbevolen. Zo heeft de cliënt participatie in wat er al dan niet gedeeld wordt. Als het gaat om betrokkenheid van de mutualiteiten is het aangewezen om een multidisciplinair overleg aan te vragen.

4. Informatie delen met een andere kernpartner

Nadat je als hulpverlener de cliënt informeerde over het samenwerkingsverband, waarom je toestemming nodig hebt en uiteindelijk ook toestemming kreeg om informatie te delen, mag je als

hulpverlener contact opnemen met een andere (kern)partner om informatie te delen en de cliënt door te verwijzen. We doen dit in volgende stappen.

1. Bij voorkeur neem je telefonisch (of via een online gesprek) contact op met de andere partner terwijl de cliënt erbij zit.
2. Als je de partner niet kan bereiken, mail je (met toestemming van cliënt, in een versleutelde mail of bestand) naar de partner met vraag cliënt te contacteren.
 - Je vermeldt het rijksregisternummer van de cliënt in het onderwerp.
 - In de mail zelf vermeld je volgende informatie van de cliënt: de voornaam en eventueel initialen achternaam, M/V/X, GSM/telefoon waarop de cliënt bereikt kan worden.
3. Partner waarnaar doorverwezen wordt, koppelt terug naar de andere partner of hij/zij de cliënt bereikt heeft.
4. Bij complexe dossiers is het vaak eerder aan te raden om met de verschillende kernpartners en in het bijzijn van de cliënt in overleg te gaan. Gaf de cliënt geen toestemming tot delen? Dan kan je anoniem (casus)overleg doen.

Je vindt de stappen die je als hulpverlener best onderneemt van geïnformeerde toestemming tot en met warme doorverwijs terug in de bijlage 'stappenplan'.

Engagementsverklaring

Een goed werkende netwerkorganisatie waar vertrouwen is om informatie te delen, vraagt een goed werkend kader met duidelijke afspraken, maar ook een engagement om deze afspraken na te leven, eigen te maken en uit te dragen naar medewerkers.

Daarnaast is ook blijvende opvolging en bijsturing van dit kader noodzakelijk, zodat het steeds strookt met de dagelijkse praktijk die medewerkers ervaren op het terrein.

Ondertekening

Ondergetekende, _____

Optredend als wettelijk vertegenwoordiger van _____

bevestigt met de ondertekening van dit kader het belang van het verwerken en delen van informatie binnen het samenwerkingsverband Geïntegreerd breed onthaal Vlaamse Ardennen en verklaart zich bereid als partner van het samenwerkingsverband de afspraken, zoals omschreven in dit kader, mee uit te voeren en binnen de eigen organisatie te erkennen en na te streven.

Datum: _____

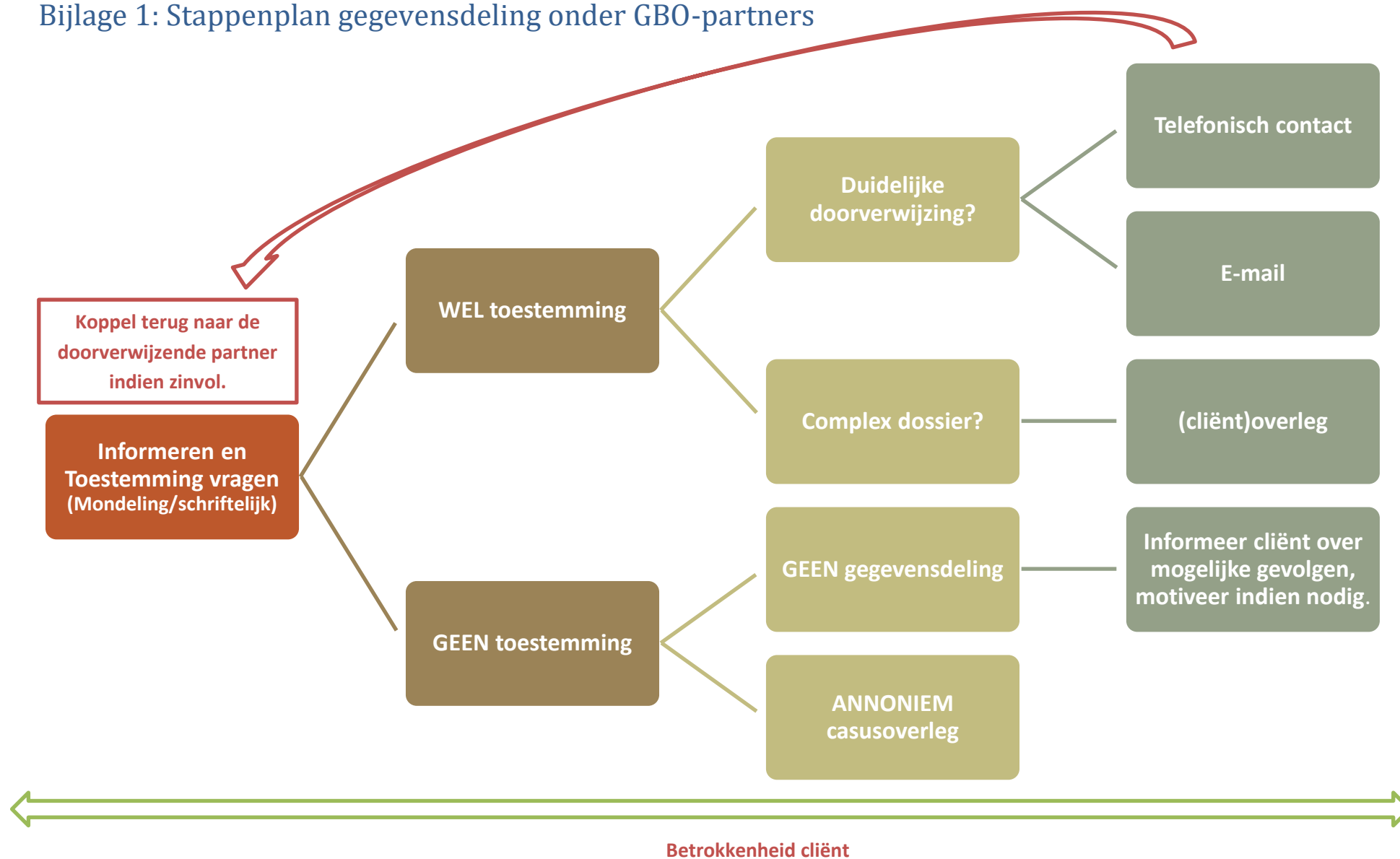
Naam: _____

Organisatie: _____

Functie: _____

Handtekening:

Bijlage 1: Stappenplan gegevensdeling onder GBO-partners



Bijlage 2: Noodtoestand en beroepsgeheim

Wat is een noodtoestand volgens de rechtspraak?

De noodtoestand is een door de rechtspraak ontwikkelde rechtvaardigheidsgrond. Dit houdt in dat het strafbaar karakter van de gestelde handeling, hier de schending van het beroepsgeheim, verdwijnt en er dus geen sprake meer is van een misdrijf.

Let wel: het invoeren van de noodtoestand om de schending van het beroepsgeheim te rechtvaardigen wordt slechts uitzonderlijk aanvaard. Er moet hierbij steeds sprake zijn van een duidelijke, acute, gevaarlijke/bedreigende situatie die het noodzakelijk maakt om bepaalde vertrouwelijke informatie bekend te maken.

- Een situatie waarin het overtreden van strafrechtelijke bepaling het enige middel is om andere, meer belangrijke, door de wet erkende waarden of belangen (=rechtsgoederen) te vrijwaren.
- Er moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan:
 - Er moet een daadwerkelijk en onmiddellijk gevaar dreigen. Er is een actueel, zeker en ernstig gevaar voor het beschermde belang (= clear and present danger). Het gaat hierbij om een toekomstig risico (niet over geheimen/misdrijven uit het verleden).
 - Het belang of de waarde die men wil beschermen moet minstens van gelijke waarde zijn als het belang of de waarde uit de bepaling die men wil schenden. Beroepsgeheim moet wijken voor hoger belang vb. gevaar voor fysieke integriteit
 - Het beroepsgeheim moet de enige mogelijkheid zijn om het gevaar af te wenden.

Vraagt u zich af of u geconfronteerd wordt met een situatie van noodtoestand?

Volgende vragen kunnen helpen om jouw denkproces vorm te geven en een beslissing te nemen:

- **Heb je alle voorwaarden overlopen?**
 - Is er een daadwerkelijk, actueel, onmiddellijk gevaar voor een beschermd belang?
 - Is het belang/waarde die je wil beschermen minstens van gelijke waarde aan deze die je wil schenden?
 - Is jouw beroepsgeheim schenden de enige optie?
- **Om na te gaan of het schenden van jouw beroepsgeheim de enige optie is:**
 - Is een oplossing binnen de vertrouwensrelatie met de cliënt echt niet mogelijk?
 - Wat zijn de opties en wat heb je reeds geprobeerd?
 - Heb je van gedachten gewisseld met andere personen? Denk aan collega's, collega's uit andere disciplines of gespecialiseerde diensten? Wat denken zij over de situatie?
 - Heb je met de cliënt hierover gesproken? Wat is zijn/haar standpunt?
 - Kan de cliënt worden gemotiveerd om zelf de feiten aan te geven of om af te zien van zijn voornemen om schade te berokkenen?
 - Is één van de andere wettelijke uitzonderingen op het beroepsgeheim van toepassing? Kan je bijvoorbeeld gedeeld of gezamenlijk beroepsgeheim gebruiken?

- **Waarom is het noodzakelijk dat de informatie met een derde wordt gedeeld?**
- **Wie is de meest aangewezen persoon om in te lichten?**

Een voorbeeld:

Wanneer een zestienjarige jongen een hulpverlener laat weten dat hij van plan is om zich later op de dag van het leven te beroven, kan de hulpverlener zijn beroepsgeheim doorbreken om dit te proberen verhinderen. (In de veronderstelling dat de hulpverlener de zelfmoordplannen van de jongeren zeer waarschijnlijk acht en het niet ervaart als een noodkreet tot aandacht.) Er is in dat geval sprake van een daadwerkelijk, acuut gevaar en dus van een **noodtoestand**. De bescherming van het leven van de jongen is in dat geval een hoger rechtsgoed dan het bewaren van het beroepsgeheim. Aangezien de jongen in deze casus bovendien in 'groot gevaar' verkeert, zal men zelfs verplicht zijn om te handelen, en eventueel om zijn beroepsgeheim te doorbreken om zich niet schuldig te maken aan het misdrijf '**schuldig hulpverzuim**'.

Bijlage 3: Achtergrondinformatie Geïnformeerde toestemming

Hoe vraag je aan een cliënt geïnformeerde toestemming voor het delen van informatie binnen GBO Vlaamse Ardennen?

De cliënt moet op de hoogte zijn van de informatie-uitwisseling en hiermee instemmen. Dit is een voorwaarde van het gedeeld beroepsgeheim, waarbij informatie wordt gedeeld tussen meerdere hulpverleners over de grenzen van organisaties en teams heen. Zeker wanneer niet alle partijen beroepsgeheim hebben, is geïnformeerde toestemming cruciaal. Dit document kan je bij de hand nemen wanneer je het gesprek aangaat met een cliënt om geïnformeerde toestemming te vragen.

Vooraleer je toestemming vraagt, informeer je de cliënt over volgende zaken:

Wat is het doel van GBO Vlaamse Ardennen?

- Door nauw samen te werken verzekeren de drie partners dat burgers beter toegang krijgen tot de hulpverlening en dat er meer op verschillende levensdomeinen gewerkt kan worden (niet alleen op datgene waarvoor de cliënt bij de huidige hulpverlener aanklopt), dat er sneller rechten kunnen worden toegekend en problemen worden opgelost.
- Maak het concreet voor de cliënt: benadruk wat het belang is voor de cliënt en benoem hoe de cliënt eventueel de voordelen van GBO al kon ervaren.

Hoe zullen de gegevens gedeeld worden met de partners?

- Bij voorkeur in het bijzijn van cliënt via telefoon, Teams-gesprek en/of (cliënt)overleg
- Indien de partner niet bereikt kan worden, via informatie op (versleutelde) e-mail met vraag om telefonisch contact op te nemen met cliënt.

Welke gegevens zullen gedeeld worden?

- Welke informatie wordt er met wie gedeeld?
- Er worden enkel gegevens uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor een verantwoorde hulp- en dienstverlening binnen de GBO-onthaalopdracht.

Wie is betrokken bij de gegevensdeling?

- De cliënt beslist welke informatie/gegevens met welke partner gedeeld wordt.
- Geef aan wat het verschil is tussen de partners. Benoem hun rol/opdracht.

Wat zijn de gevolgen van het delen van de gegevens?

- Wat gebeurt er met de informatie? Wat kan de partner ermee doen.
- Wat zijn de voor- en nadelen van het delen van de gegevens voor de cliënt?

Wat betekent toestemming geven?

- De cliënt kan beslissen welke gegevens met welke partners (niet) gedeeld worden.
- De cliënt kan ook beslissen om geen toestemming te geven.
- De cliënt kan op elk moment zijn toestemming intrekken door dit mondeling of schriftelijk aan een GBO-hulpverlener te laten weten.

- De toestemming is geldig zolang de begeleiding bij één van de GBO-partners loopt.
- Als een hulpverlener een andere partner wil betrekken waarvoor de cliënt nog geen toestemming gaf, dan moet daarvoor eerst opnieuw toestemming worden gevraagd.

Nog enkele tips

- Hanteer een transparante, open en duidelijke communicatie op maat van de cliënt.
- Denk na over wie de cliënt is waarover je gegevens wil delen en wie er toestemming moet verlenen. Mogelijks is dit meer dan 1 persoon.
- Bij een minderjarige cliënt maak je de inschatting of de cliënt voldoende volwassen⁸ is om de gevolgen te kunnen begrijpen, op basis van leeftijd en maturiteit. Doe dit in afstemming met je cliënt, luister en sta open voor zijn mening. Bij twijfel vraag je toestemming aan minstens één van de ouders of wettelijke voogd.
- Betrek de cliënt zo maximaal mogelijk, zowel bij doorverwijzing zelf als bij eventueel overleg.

De cliënt gaat akkoord, wat nu?

Het is steeds aan jou als hulpverlener om een finale inschatting te maken van de informatie die gedeeld wordt, of dit in belang van de cliënt is en wat de mogelijke gevolgen zijn. Aarzel niet om bij twijfel beroep te doen op een collega in je eigen organisatie of op de GBO-partners. Je kan ook terecht bij de helpdesk beroepsgeheim van SAM vzw: beroepsgeheim@samvzw.be

Nadien deel je gegevens/verwijs je door via volgende stappen:

1. In het dossier vermeld je dat de cliënt (mondeling of schriftelijk via formulier) toestemming gaf om informatie te delen binnen het samenwerkingsverband.
2. Bij voorkeur neem je telefonisch of via een Teams-gesprek contact met de andere partner terwijl de cliënt erbij zit.
3. Als je de partner niet kan bereiken, verstuur je volgende informatie via een versleutelde e-mail: het rijksregisternummer in het onderwerp en in de e-mail zelf vermeld je GSM- of telefoonnummer van de cliënt; eventueel samen met initialen, leeftijd en geslacht van cliënt.
4. Bij complexe dossiers is het vaak eerder aangeraden om met de verschillende kernpartners en in bijzijn van de cliënt in overleg te gaan.

De cliënt gaat niet akkoord, wat nu?

- De cliënt kan steeds weigeren om bepaalde informatie te delen. Respecteer dit.
- Weigert de cliënt om bepaalde informatie te delen, doe dit dan niet.
- Als je overtuigd bent dat deze informatie cruciaal is, probeer dan te wijzen op het belang ervan, de positieve gevolgen van het delen van deze informatie of kom er op een later moment op terug. Zoek argumenten die dicht bij de cliënt liggen.
- Stel je empathisch op, zet in op het opbouwen van vertrouwen en probeer te verbinden.

Uitzondering hierbij is wanneer het gaat om **verontrusting** of wanneer **de veiligheid** van de cliënt, betrokkenen in de omgeving van de cliënt of van jou als hulpverlener in het gedrang komt. Dan volg je volgende stappen:

- Bespreek de situatie met de cliënt.
- Bespreek als anonieme casus met een collega van jouw organisatie of met een GBO-partner.

⁸ Op de leeftijd van 13 jaar ben je in principe voldoende volwassen om toestemming te geven.

- Maak een melding bij de lokale politie of contacteer de hulplijn voor bij geweld, misbruik of kindermishandeling (bel 1712).
- Breng de cliënt steeds op de hoogte van de acties die je onderneemt.

Bijlage 4: Fiche over vertrouwensrelatie

Vertrouwen ligt aan de basis van elke goede hulpverlening. Een goede vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener is essentieel. Maar wanneer er wordt samengewerkt met andere hulpverleners en er informatie gedeeld wordt, is deze individuele relatie zo mogelijk nog belangrijker. Door een goede vertrouwensrelatie met de cliënt uit te bouwen, zal je als hulpverlener ook meer vertrouwen krijgen van de cliënt om informatie met andere hulpverleners uit te wisselen.

Vanuit cliëntperspectief formuleren we negen belangrijke rechten die bijdragen tot een goede vertrouwensrelatie.

1. Recht op nieuwe start. Recht op een gelijkwaardige start

Bij de aanmelding wordt vaak al heel wat informatie doorgegeven. De hulpvraag wordt gekaderd. Daardoor kan al een mening gevormd worden.

Wat doe je?

- Vraag steeds aan de aanmelder of de cliënt op de hoogte is.
- Stimuleer de aanmelder om samen met de cliënt aan te melden.
- Denk na als hulpverlener over de informatie die je nodig hebt en waar je naar vraagt.
- Maak onderscheid tussen 'nice to know' en 'need to know'. Enkel de belangrijkste informatie – die noodzakelijk is voor de hulpverlening - moet gedeeld worden.
- Voorkennis van hulpverleners wordt niet ingebracht.
- Ga steeds in dialoog met de cliënt over de informatie die je al hebt gekregen.

2. Recht op proactieve benadering, sociale grondrechten

De cliënt heeft recht op de realisatie van zijn sociale grondrechten. Als hulpverleners zijn we het middel om hierin actief op te treden en onderbescherming op proactieve wijze tegen te gaan.

Wat doe je?

- Werk zoveel als mogelijk proactief. Luister naar de vraag achter de vraag.
- Vertrek vanuit het idee/ dat de cliënt onrecht wordt aangedaan als de rechten niet zijn uitgeput.
- Vraag toestemming aan de cliënt om samen de grondrechten te realiseren.
- Werk generalistisch en kijk verder dan het eigen aanbod.
- Probeer concrete (ook kleine) zaken te realiseren, dit versterkt het vertrouwen.

3. Recht op eerlijkheid en openheid

De cliënt heeft recht op een eerlijk en open hulpverleningstraject.

Wat doe je?

- Wees eerlijk, duidelijk en open in je mondelinge communicatie.
- Wees eerlijk, duidelijk en open, ook wanneer het slecht nieuws betreft.

- Geef ook aan als je iets niet weet en ga op zoek naar hulpbronnen.

4. Recht op eigenaarschap van vertrouwen

Voor de cliënt is het niet vanzelfsprekend om vertrouwen te geven of krijgen.

Wat doe je?

- Wees ervan bewust dat dit een proces is waar voortdurend aandacht voor nodig is.
- Biedt zoveel mogelijk duidelijkheid.
- Informeer de cliënt steeds over de acties die je onderneemt.
- Zeg wat je wel maar ook wat je niet doet.
- Kom gemaakte afspraken na.

5. Recht op privacy

De cliënt heeft recht op privacy of het recht om met rust gelaten te worden.

Wat doe je?

- Probeer zo aanklappend mogelijk te werken, zonder de privacy van de cliënt te schenden. Het valt vaak niet mee om een dossier af te sluiten. Er is hulpverlening opgezet, maar de problemen op verschillende leefdomeneinen blijven groot. Het is dan verleidelijk om een dossier toch te blijven opvolgen. Dat vastklampen sust misschien ons eigen geweten, maar het kan erg belastend zijn voor de cliënt.
- Stem je intensiviteit, tempo en frequentie af op en met de cliënt.

6. Recht op wantrouwen

De cliënt kan wantrouwig staan tegenover hulpverlening door slechte ervaringen in eerdere hulpverleningstrajecten.

Wat doe je?

- Creëer een rustige sfeer.
- Benoem het gevoel van wantrouwen en maak het bespreekbaar.
- Ga in dialoog.
- Geef je cliënt de volle aandacht tijdens het gesprek.
- Werk krachtgericht. Benoem ook de positieve zaken. De cliënt wordt niet herleidt tot louter zijn/haar problemen.

7. Recht op (participatieve) actieve betrokkenheid

De cliënt moet de mogelijkheid krijgen om keuzes te maken en samen met zijn netwerk te beslissen over de inrichting van zijn leven.

Wat doe je?

- Beschouw de cliënt als expert van zijn eigen leven.
- Luister zonder eigen agenda.
- Blijf in verbinding. Ga telkens opnieuw de dialoog aan.

8. Recht op begrijpbare informatie (op maat) en transparantie

De cliënt begrijpt de mondeling informatie die met hem of haar gedeeld wordt.

Wat doe je?

- Ga na of de cliënt je goed begrepen heeft.
- Gebruik klare taal, vermijdt vakjargon.
- Schakel een tolk in wanneer nodig of gebruik pictogrammen.
- Herhaal regelmatig belangrijke informatie.
- Denk na over je informatiekanaal (face-to-face gesprek, telefoon, ...).

9. Recht op verstaanbare en duidelijke schriftelijke informatie

De cliënt begrijpt de schriftelijke informatie die met hem of haar gedeeld wordt.

Wat doe je?

- Gebruik klare taal en vermijdt vakjargon.
- Formuleer de informatie kort en bondig.
- Neem de tijd om uitleg te geven bij de schriftelijke communicatie.

Meer informatie over de vertrouwensrelatie of basishouding vanuit het perspectief van de cliënt werd uitgewerkt door Recht-Op vzw en vind je op <http://www.samenwijzer.be>.

Bijlage 5: Ethisch Kompas

1. INLEIDING

Door hulp te verlenen komen we regelmatig in aanraking met het maken van ethische keuzes waarbij we het ‘goede’ willen doen. Maar hoe weten we wat het goede is? Wat als dit niet zo duidelijk is? Wat doen we wanneer we verschillen van mening met andere hulpverleners of wanneer verschillende waarden met elkaar in conflict komen? Als hulpverlener hebben we immers niet alleen een verantwoordelijkheid naar onze cliënt toe, maar ook naar andere hulpverleners in het GBO-samenwerkingsverband en naar de samenleving.

Tijdens een hulpverleningstraject worden we onvermijdelijk met ethische dilemma's geconfronteerd. De keuzes die we maken hebben een invloed op het leven van onze cliënt en zijn of haar omgeving. We willen dan ook graag de beste keuzes maken.

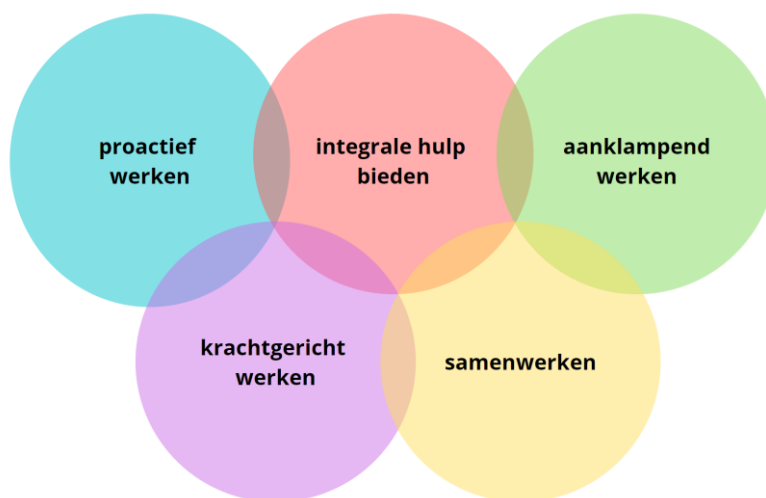
Dit kompas bevat een aantal ethische principes die we binnen het samenwerkingsverband GBO naar voor schuiven. Daarnaast komen er ook enkele veelvoorkomende dilemma's en gevaren aan bod. Het kompas wil op deze manier een hulpmiddel zijn bij het maken van de ‘goede’ keuze.

Belangrijk is dat dit kompas wordt getoetst aan de praktijk van GBO en regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd wordt. De ethisch bemiddelaars (zie verder) zullen hierin een centrale rol spelen.

2. ETHISCHE PRINCIPES BINNEN GBO

“GBO streeft naar een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening door op proactieve manier te wijzen op het aanbod zodat sociale rechten en sociale voordelen maximaal worden toegekend en onderbescherming wordt tegengegaan.”

Vanuit deze kernopdracht komen we tot 5 ethische principes die ons de weg wijzen en een leidraad vormen bij de praktijk en dagelijks handelen.



Proactief werken

We sporen als hulpverlener noden en problemen in de leefwereld van personen met een maatschappelijke kwetsbare positie tijdig op. We proberen de opname van rechten optimaal te benutten om te verhinderen dat mensen dat mensen nog dieper wegzakken in probleemsituaties. Daarnaast is het ook belangrijk niet enkel te vertrekken van de (hulp)vragen van cliënten, maar ook proactief te kijken op welke levensdomeinen er nog rechten benut kunnen worden.

Integrale hulp bieden

We vertrekken vanuit een generalistische kijk en zetten onze brede expertise in, met voldoende aandacht voor gespecialiseerde hulp waar nodig. We kijken verder dan de initiële hulpvraag van de cliënt. We hebben oog voor alle levensdomeinen, sociale grondrechten en kinderrechten, en proberen deze rechten optimaal te benutten.

Aanklappend werken

Uitzonderlijk kan (ongevraagde) hulp verleend worden bij zeer kwetsbare personen die op een zorgwekkende manier hulp mijden (zorgmijders), dit in functie van de verbetering van zijn/haar gezondheids- en welzijnssituatie. We proberen wel steeds de cliënt te motiveren om hulp en ondersteuning te aanvaarden.

Krachtgericht werken

We brengen samen met de cliënt de kracht- en hulpbronnen in de eigen omgeving in beeld en trachten deze maximaal te mobiliseren. Mensen worden aangemeld met problemen en hebben vaak weinig vertrouwen in de hulpverlening. Het is aan ons om dit te laten groeien door niet enkel te focussen op de problemen, maar ook op wat goed gaat. Het einddoel is te zorgen dat de cliënt op eigen kracht verder kan en wijzelf als hulpverlener overbodig worden. We willen hiermee werken aan een toename van zelfsturing, zelfredzaamheid en het opnemen van verantwoordelijkheid.

Samenwerken

Binnen het samenwerkingsverband GBO is een goede samenwerking een belangrijk principe. Het is pas door multidisciplinair en intersectoraal samen te werken dat we onze kennis, ervaring, deskundigheid kunnen delen en ten volle kunnen benutten. Bovendien verbetert een goede samenwerking de continuïteit van en toegang tot de hulp- en dienstverlening.

3. VEELVOORKOMENDE ETHISCHE DILEMMA'S

Vrijwillig - Vrijblijvend

De hulpverlening van GBO is vrijwillig. De cliënt geeft altijd instemming en kan niet gedwongen worden om hulp in het kader van GBO te aanvaarden. De hulpverlening is echter niet vrijblijvend. Wanneer iemand in een traject instapt, mag verwacht worden dat hij/zij mee inspanning levert om de situatie te verbeteren.

Wat de cliënt wil - Wat de hulpverlener wil

Wat de cliënt wil is niet noodzakelijk hetzelfde wat de hulpverlener wil. Ondersteuning is vooral effectief als de cliënt zelf de doelstellingen van de hulpverlening mee kan bepalen.

Proactief - Vraaggestuurd werken

Binnen GBO staat proactief werken voorop. Dit wil zeggen dat we noden en problemen opsporen alvorens zich problemen stellen en nagaan rechten nog niet gerealiseerd werden. Daarnaast is het uiteraard belangrijk om ook de hulpvraag van de cliënt te beluisteren, de problemen die er al zijn in kaart te brengen, de cliënt inzicht te geven in zijn situatie en oplossingen te zoeken.

De cliënt - Het samenwerkingsverband

Samenwerken op zich is nooit het doel. We werken binnen GBO samen met als doel de cliënt te helpen. Het belang van de cliënt primeert daarom steeds op de samenwerking.

4. ETHISCHE GEVAREN

Overnemen van verantwoordelijkheid

Soms maken cliënten keuzes die we niet delen. Mogelijks schatten we in dat ze zichzelf hiermee nadeel berokkenen. Het is belangrijk dat we onze visie met de cliënt bespreken maar ons ervoor behoeden dat we onze visie willen doordrukken. De cliënt heeft immers recht op een eigen oordeel en keuzes.

Hulp zonder grenzen

Sommige cliënten verkeren in uitzonderlijk moeilijke situaties. We wensen hen een waardig leven toe en willen hen daarin bijstaan. Maar onze hulp, deskundigheid en draagkracht zijn begrensd. Soms gaan we, goed bedoeld, te lang door en scheppen zo valse verwachtingen die niemand kan waarmaken.

Niet durven loslaten

Het valt vaak niet mee om een dossier af te sluiten. Er is hulpverlening opgezet, maar de problemen op verschillende leefdomen blijven groot. Het is dan verleidelijk om een dossier toch te blijven opvolgen. Dat vastklampen sust misschien ons eigen geweten maar het kan erg belastend zijn voor de cliënt.

De eigen kracht van de cliënt overschatten

We vinden het bij GBO belangrijk om cliënten zo veel mogelijk op eigen kracht dingen te laten verwezenlijken. We mogen daarbij evenwel niet uit het oog verliezen dat die eigen kracht vaak aangetast is. Als het vermogen van de cliënt onvoldoende is, moeten we dit juist inschatten en zoeken naar gepaste steun en hulp.

Stereotypering

Stereotypering gebeurt vaak onbewust. Soms vormen we gebruikelijke maatschappelijke beelden over groepen mensen en schrijven we die kenmerken ten onrechte toe aan één persoon. We moeten ons hier als hulpverleners bewust van zijn.

Het goede doen met verkeerde resultaten

Binnen GBO werken we met vele organisaties samen om sneller en efficiënter hulp te bieden. Onze handelingen zijn gericht op het behalen van goede en, voor de betrokkenen, gepaste doelen. Toch leiden deze inspanningen niet altijd tot de gewenste resultaten. Of lukt het ons niet om voor alle betrokkenen de ideale uitkomst te bereiken. Als hulpverlener moeten we ons daar bewust van zijn.

Tijd

Vaak zijn we als hulpverlener gebonden aan een bepaalde tijdslimiet, in een gesprek met een cliënt of op niveau de hulpverlening of verwachte vooruitgang en resultaten. Het is echter belangrijk om voldoende tijd te nemen om de cliënt en de hulpvraag goed te beluisteren.

5. HET MAKEN VAN EEN ETHISCHE KEUZE

Het maken van een ethische keuze is meer dan het volgen van je buikgevoel. Het berust op geordend en systematisch denken. Hieronder lijsten we enkele vragen op die je kunnen helpen om een beter zicht te krijgen op het ethisch dilemma waar je mee worstelt en de keuze die gemaakt wordt⁹.

- Wat is het ethisch dilemma? Wat is de vraag? Wat raakt me?
- Wie zijn de betrokkenen? Wie draagt de gevolgen? (3 niveaus: cliënt/ hulpverlener(s) / samenleving)
- Wie beslist/ hakt de knoop door?
- Welke informatie is nodig om een verantwoorde beslissing te kunnen nemen?
- Wat zijn de argumenten voor beide opties? Welke waarden primeren?
- Wat is de conclusie? Hoe voel ik me bij de genomen beslissing?

Het helpt om deze oefening samen te maken met de andere hulpverleners binnen het samenwerkingsverband van GBO.

Doet het dilemma zich voor, voordat er informatie gedeeld wordt?

- Bespreek dit, als anonieme case, met een collega binnen je eigen organisatie.
- Bespreek dit, als anonieme case, met je leidinggevende binnen je eigen organisatie

Aanvullend kan je ook steeds contact opnemen met de helpdesk van SAM vzw: beroepsgeheim@samvzw.be.

6. EEN ETHISCH BEMIDDELAAR

Indien het ethisch kompas onvoldoende handvaten biedt, kan er een ethisch bemiddelaar worden ingeschakeld om samen met het samenwerkingsverband tot een oplossing te komen. Deze bemiddeling is bedoeld voor de meest complexe situaties. De bemiddelaar helpt bij het maken van ethische keuzes en zorgt er op die manier ook voor dat de kennis over ethische dilemma's wordt verdiept. Deze ethisch bemiddelaar wordt niet enkel de bewaker van dit ethisch kompas. Vanuit de

⁹ Geïnspireerd op DEEnK-kader (K Stas, H Vlaeminck, A Verbruggen, Ethische knopen, 2019)

praktijk kan deze bemiddelaar dit kompas bijsturen en vervolledigen door bijvoorbeeld veelvoorkomende ethische dilemma's of gevaren verder aan te vullen.

Bijlage 6: Verklaring tot geheimhoudingsplicht

Deze fiche wordt voorgelegd aan externe personen die ad hoc betrokken worden bij het samenwerkingsverband van GBO Vlaamse Ardennen.

Deze verklaring tot geheimhoudingsplicht wil externe personen wijzen op de afspraken die gemaakt werden m.b.t. het delen van informatie. Daarnaast kan het ook meer zekerheid bieden aan de cliënt en aan hulpverleners binnen GBO dat deze externe persoon op de hoogte is van de afspraken die gemaakt werden en dat deze zich akkoord verklaart om discreet om te gaan met de informatie die gedeeld wordt en deze geheim te houden en bijgevolg niet te verspreiden.

Naam en voornaam:

Werkzaam bij organisatie

Relatie tot de cliënt:

verklaart hierbij

a. kennis te hebben genomen van de samenwerkingsprincipes van Geïntegreerd Breed Onthaal Vlaamse Ardennen (GBO) en deze te zullen naleven, met prioritaire aandacht voor een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening en proactieve rechtentoekenning, waarbij de verschillende organisaties op een integere manier samenwerken en transparant zijn naar iedere betrokkene;

b. op de hoogte te zijn gesteld van de verplichting tot geheimhouding van de vertrouwelijke gegevens binnen GBO Vlaamse Ardennen die ter kennis (kunnen) komen;

c. kennis te hebben genomen van de bepalingen in het Strafwetboek inzake geheimhouding, meer bepaald artikel 458 en 458bis, en de betekenis en het belang van die bepalingen te hebben begrepen;

e. de gegevens waarvan kennis wordt genomen in uitvoering van GBO te behandelen overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en alleen in uitvoering van GBO zullen worden verwerkt en niet voor andere doeleinden.

Plaats en datum

Ondergetekende,

.....

.....

Handtekening

.....

Art. 458. Geneesheren, heilkundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet, het decreet of de ordonnantie hen verplicht of toelaat die geheimen bekend te maken, worden gestraft met gevangenisstraf van een jaar tot drie jaar en een geldboete van honderd euro tot duizend euro of met een van die straffen alleen.

Art. 458bis. Eenieder, die uit hoofde van zijn staat of beroep houder is van geheimen en hierdoor kennis heeft van een misdrijf, gepleegd op een minderjarige of op een persoon die kwetsbaar is ten gevolge van zijn leeftijd, zwangerschap, partnergeweld, gebruiken van geweld, gepleegd omwille van culturele drijfveren, gewoontes, tradities, religie of de zogenaamde "eer", een ziekte dan wel een lichamelijk of geestelijk gebrek of onvolwaardigheid kan, [...] het misdrijf ter kennis brengen van de procureur des Konings, hetzij wanneer er een ernstig en dreigend gevaar bestaat voor de fysieke of psychische integriteit van de minderjarige of de bedoelde kwetsbare persoon en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen, hetzij wanneer er aanwijzingen zijn van een gewichtig en reëel gevaar dat andere minderjarigen of bedoelde kwetsbare personen het slachtoffer worden van de in voormelde artikelen bedoelde misdrijven en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen.

Bijlage 7: Toestemmingsformulieren

Toestemmingsformulier tot gegevensdeling GBO VLAAMSE ARDENNEN

Het doel van deze samenwerking

GBO is een samenwerking tussen het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW), de mutualiteiten en de OCMW's/Sociale huizen in de Vlaamse Ardennen. Door deze samenwerking kunnen de drie organisaties drempels van burgers opsporen en verlagen, de dienstverlening en het aanbod toegankelijker maken, zodat elke burger met elke vraag vlot geholpen kan worden. Door samen te werken kunnen hulpverleners de rechten van een burger op alle levensdomeinen onderzoeken en kan een burger sneller naar aanbod doorverwezen worden. Om deze samenwerking vlot te laten verlopen en om ervoor te zorgen dat de burger minder drempels ervaart, is het nodig dat de partners gegevens met elkaar kunnen delen.

Toestemmingsformulier gegevensdeling

Met dit formulier geef ik,, toestemming aan de hulpverleners binnen de samenwerking van het Geïntegreerd Breed Onthaal Vlaamse Ardennen om gegevens over mij te delen in het kader van mijn huidige begeleiding.

Voorwaarden

- Enkel de kernpartners van GBO Vlaamse Ardennen (het CAW, de Diensten Maatschappelijk Werk van de Mutualiteiten en de OCMW's/Sociale Huizen) mogen deze gegevens uitwisselen. Als een andere partner betrokken wordt, zal mijn toestemming gevraagd worden.
- Ik kan ook geen toestemming geven of een beperkt aantal partners toestemming geven. Dit noteer ik hieronder. Ik weet wat de gevolgen kunnen zijn als ik geen toestemming geef.
- Ik kan mijn toestemming op elk moment intrekken. Dit geef ik mondeling of schriftelijk door aan een hulpverlener binnen de samenwerking. Het intrekken van mijn toestemming kan soms gevolgen hebben voor mijn begeleiding. Mijn hulpverlener zal mij hierover informeren.
- Deze toestemming is geldig zolang de begeleiding bij één van de GBO-partners loopt.

Partners

Mijn gegevens mogen gedeeld worden met volgende partners:

Partners binnen de samenwerking van het GBO	Toestemming
CAW	Ja - Nee
Diensten Maatschappelijk Werk van de Mutualiteiten	Ja - Nee
OCMW / Sociaal Huis	Ja - Nee

Datum:

Handtekening hulpverlener

Handtekening hulpvrager

Gegevensdeling



Wist je dat?

De hulpverleners van het CAW Oost-Vlaanderen (Centrum Algemeen Welzijnswerk), de diensten Maatschappelijk Werk van de Mutualiteiten¹ en de OCMW's² werken samen in het samenwerkingsverband "GBO".

Deze partners zullen samen jouw hulpvraag breed bekijken, onderzoeken waar je recht op hebt en ervoor zorgen dat je de nodige ondersteuning krijgt.

Het delen van gegevens en informatie over jou zorgt ervoor dat deze samenwerking vlotter verloopt waardoor jij sneller de gepaste ondersteuning krijgt en het voor jou gemakkelijker wordt om de stap naar hulp te zetten.

Wat mag je verwachten?

Elke partner zal je warm onthalen en luisteren naar jouw noden. Jullie overlopen samen waarbij je ondersteuning nodig hebt, welke rechten je al hebt opgenomen en waar je misschien nog recht op hebt. De hulpverlener neemt contact op met de partners binnen de samenwerking tijdens dit proces.

We vragen steeds jouw toestemming bij het delen van jouw gegevens. In eerste instantie proberen we samen telefonisch contact op te nemen met één van de partners binnen de samenwerking. Indien dit moeilijk blijkt voor jou en/of de hulpverleners betrokken bij jouw onthaaltraject, zullen we toestemming vragen om jouw gegevens door te geven via een versleutelde mail.



Welke gegevens worden gedeeld?

- Jouw persoonsgegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres, woonadres).
- Jouw hulpvraag.
- Een overzicht van rechten die je reeds hebt opgenomen en waarop je misschien nog recht hebt.
- Het verloop van aangevraagde rechten.

Er wordt samen met jou een overzicht opgemaakt, in tweevoud, van bovenstaande gegevens. Dit overzicht wordt toegevoegd aan jouw dossier en kan je op elk moment bekijken.

¹ Mutualiteiten: Christelijke Mutualiteit, Helan, Liberale Mutualiteit (Plus), Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen, Solidaris en Vlaams Neutraal Ziekenfonds.

² Gemeenten: Gavere, Horebeke, Kluisbergen, Kruisem, Maarkedal, Oudenaarde, Ronse, Wortegem-Petegem, Zwalm



Wist je dat?

- Je zelf kiest welke gegevens je wil delen;
- Je op elk moment inzage kan vragen in je dossier;
- Jouw toestemming enkel geldig is zolang de hulpverleners van de GBO-partners betrokken zijn in jouw traject;
- Je op elk moment jouw toestemming kan intrekken en/of wijzigen bij één van de betrokken hulpverleners.

Je kan contact opnemen met de hulpverlener via onderstaande gegevens of via de reguliere kanalen.

Geef je toestemming?

Hierbij geef ik,,
toestemming aan onderstaande hulpverlener om mijn persoonsgegevens, mijn hulpvraag
en rechten door te geven en te verwerken met de partners van het GBO-
samenwerkingsverband.



Opgemaakt op:

Handtekening GBO Partner

Handtekening Hulpvrager

Naam organisatie:

Naam Hulpverlener:

E-mail:

Telefoonnummer:

Bijlage 8: Sjabloon gegevensdeling

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL
VLAAMSE ARDENNEN*

Gegevensdeling



MIJN PERSOONSgegevens

Naam en voornaam:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Woonadres:

Ik ben het best bereikbaar via:



MIJN HULPVRAAG

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Gemeenten: Gavere, Horebeke, Kluisbergen, Kruisem, Maarkedal, Oudenaarde, Ronse, Wortegem-Petegem en Zwalm



MIJN RECHTEN

Deze rechten heb ik al opgenomen:

-
-
-
-

Deze rechten kan ik nog opnemen:

-
-
-
-

Deze rechten zijn lopende:

-
-
-
-

Opgemaakt op:

Handtekening GBO Partner

Handtekening Hulpvrager