



ONDERLEGGER BIJ HET TOESTEMMINGSFORMULIER IN EENVOUDIGE TAAL

Deze onderlegger is geschreven te verduidelijking van het toestemmingsformulier in eenvoudige taal. Het is bestemd voor de Informatiepunt Digitale Overheid-medewerker als uitleg bij het gebruik van het toestemmingsformulier.

De organisatie waar je werkt bepaalt wanneer een toestemmingsformulier gebruikt moet worden. Dit is geen individuele afweging die een IDO-medewerker zelf mag maken! Bij vragen neem je contact op met de privacycoördinator van je organisatie.

Belangrijkste punten uit dit document:

- De organisatie bepaalt welke handelingen gedaan mogen worden en wanneer een toestemmingsformulier gebruikt wordt.
 - Je hebt als medewerker en als vrijwilliger een geheimhoudingsplicht.
 - Je geeft geen inhoudelijk advies, maar informeert en verwijst door.
 - Wees terughoudend met het verwerken van persoonsgegevens. Pas als de bezoeker er zelf niet uitkomt, mag je helpen met het verwerken van de persoonsgegevens.
 - Verwerk je persoonsgegevens dan gebruik je een toestemmingsformulier.
 - Gebruik je het toestemmingsformulier? Zorg dan dat de bezoeker weet waar hij voor tekent. Leg uit in eenvoudige bewoordingen en check of de bezoeker het begrepen heeft.
 - Kruis alleen de handelingen aan die je op dat moment gaat uitvoeren.
 - Doe dit samen met de bezoeker en leg alleen die handelingen uit die je gaat uitvoeren.
 - Verander het toestemmingsformulier niet nadat de bezoeker weg is. Behalve als administratieve vervolghandelingen genoteerd moeten worden.
 - Vernietig de persoonsgegevens nadat je ze verwerkt hebt. Denk aan e-mails die je hebt verzonden en papier waar je notities op hebt gemaakt.
 - Bewaar het ondertekende toestemmingsformulier op een afgesloten, veilige plek waar geen onbevoegden bij kunnen.
 - Na twee maanden wordt het toestemmingsformulier vernietigd.
 - Vragen: stel ze aan de privacycoördinator van de bibliotheek.
-

Doel van het toestemmingsformulier

Elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt (bijv. van zijn bezoekers en medewerkers) heeft volgens de wet (de Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG in het kort) een reden (**grondslag**) nodig om persoonsgegevens te verwerken. Je mag bijvoorbeeld persoonsgegevens verwerken als je een abonnement afsluit. Je moet namelijk weten wie het abonnement afsluit en naar wie je de rekening moet sturen. Dan gebruik je de grondslag 'enkele overeenkomst'. Zo zijn er in totaal 6 grondslagen. Als er geen grondslag gevonden kan worden waarmee een organisatie voor een bepaald doel persoonsgegevens mag verwerken dan kan de organisatie twee dingen besluiten. 1. Je verwerkt geen persoonsgegevens, of 2. Je vraagt de persoon wiens persoonsgegevens je wilt verwerken om toestemming. Toestemming is één van de 6 grondslagen. (AVG, artikel 8)

Verwerken

Het begrip 'verwerken' heeft in het kader van de AVG (artikel 4 lid 2 en artikel 2 lid 1) een veelomvattende betekenis. Het slaat op alle handelingen die je met persoonsgegevens kunt doen. Denk aan het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens. De AVG is van toepassing op (geheel of gedeeltelijk) geautomatiseerde verwerking, en op de verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of daarvoor bestemd zijn.

Belangrijk om te weten is dat zolang de bezoeker zelf de handelingen uitvoert en de IDO-medewerker over de schouder meekijkt en coacht er geen sprake is van verwerken door de IDO-medewerker. Een toestemmingsformulier is dan niet nodig. Zodra de IDO-medewerker het verwerken van de bezoeker overneemt en dit voor hem uitvoert, dan is er wel toestemming en een toestemmingsformulier nodig.

Eisen aan een toestemming

De wet is duidelijk over hoe je om toestemming moet vragen.

- **De bezoeker moet de toestemming vrijelijk** geven en **mag altijd weigeren**.
- De bezoeker moet zijn toestemming geven d.m.v. **actieve handeling**. Hij moet dus bijvoorbeeld zelf een vinkje aanklikken of een handtekening zetten.
- De bezoeker moet in staat zijn een **geïnformeerde keuze** te maken. Dus leg de bezoeker in duidelijke en eenvoudige taal uit waarvoor en met welk doel hij toestemming geeft. Leg ook uit dat de bezoeker zonder opgaaf van reden zijn toestemming in mag trekken.
- De bezoeker tekent voor een **specifiek** doel. Dat doel mag niet vaag of algemeen geformuleerd zijn, maar het moet slaan op de specifieke afgebakende verwerking.

Medische persoonsgegevens

Er is een moment dat je een toestemmingsformulier **moet** gebruiken en dat is als je bijzondere en gevoelige persoonsgegevens verwerkt. In een IDO gebeurt dat bijvoorbeeld op het moment dat je iemand helpt met het activeren van een CoronaQR-code of een afspraak voor een vaccinatie maakt. Op dat moment verwerk je medische gegevens. Je kunt namelijk zien of iemand wel of niet gevaccineerd is, getest is of Corona heeft gehad. En dit soort gegevens mogen alleen met uitdrukkelijke toestemming van de bezoeker verwerkt worden.

Verantwoordingsplicht

Je kunt discussiëren over de wenselijkheid van het gebruik van toestemmingsformulieren. Het levert veel papierwerk op. Daarom is de stelregel dat je terughoudend bent met het verwerken van persoonsgegevens. Je hebt dan immers geen toestemming nodig. Pas als de bezoeker er zelf niet uitkomt, mag je helpen met het verwerken van de persoonsgegevens. Als je persoonsgegevens verwerkt, dan moet je daar toestemming voor vragen. Weet dat de organisatie volgens de AVG een verantwoordingsplicht heeft. De organisatie moet kunnen aantonen dat een betrokkene daadwerkelijk toestemming heeft gegeven. Dat is de reden waarom het verstandig is de toestemming vast te leggen.

Geheimhoudingsplicht

Een betaalde medewerker van de bibliotheek heeft een geheimhoudingsplicht. Dit is opgenomen in de CAO (artikel 76). Een vrijwilliger moet hiervoor een geheimhoudingsverklaring tekenen, of het kan ook onderdeel van de vrijwilligersovereenkomst zijn.

De bezoeker moet begrijpen waar hij voor tekent!

Het is belangrijk dat een bezoeker snapt waar hij voor tekent. Alleen dan kan hij besluiten of hij toestemming geeft of niet. Jij als medewerker hebt hier een belangrijke rol. Het formulier is qua taal zo eenvoudig mogelijk gemaakt. Immers, de bezoekers van het IDO zullen vaak problemen hebben met ingewikkelde formulieren, omdat ze de taal niet goed machtig zijn. Het is dan ook zaak om het formulier met de bezoeker door te nemen en het in simpele bewoordingen uit te leggen. Stel ondertussen controlevragen om te zien of de bezoeker begrepen heeft wat je hem hebt uitgelegd.

Behandel niet het hele formulier, maar alleen de onderdelen die van toepassing zijn!

Het belang van privacybewustzijn voor de bezoeker

Je herkent het vast wel. Iemand staat voor je balie. De nood aan hulp is hoog. "Hier heb je al mijn gegevens, help mij." Privacy doet er niet zo toe voor de bezoeker, als het probleem maar opgelost wordt. Het gesprek kun je op zo'n moment goed benutten om bij de bezoeker bewustzijn te creëren omtrent het belang van privacy en het voorzichtig omgaan met persoons- en inloggegevens. Met de ondertekening van het formulier krijgt de bezoeker immers inzicht in waarom wij zijn gegevens nodig hebben en wat wij ermee doen. Maar is hij/zij hier ook van op de hoogte wanneer andere partijen vragen om zijn gegevens? Is überhaupt duidelijk voor hem wat privacygevoelige gegevens zijn? Door kort aandacht te besteden aan het onderwerp privacy kan de bezoeker geholpen zijn om in de toekomst zorgvuldig(er) met zijn gegevens om te gaan.

Gebruik van het formulier

Het lijkt een enorm formulier, maar schijn bedriegt. Zoveel mogelijk situaties waarbij een toestemmingsformulier nodig is, zijn in één document geplaatst. Voor alles gebruik je dus hetzelfde document. Op het moment dat je een bezoeker helpt met één of meer acties waarvoor het toestemmingsformulier nodig is, dan kruis je in het bijzijn van de bezoeker die onderdelen aan die van toepassing zijn. Alleen die onderdelen leg je uit aan de bezoeker. Let wel op, het gaat om de handelingen die je op dat moment gaat doen. Komt de bezoeker een volgende keer terug en help je hem met een andere of eenzelfde hulpvraag, dan gebruik je weer een nieuw formulier. Wijzig het ingevulde niet meer als de bezoeker er niet (meer) bij is!

Op het formulier staan de benodigde gegevens opgesomd. Soms heb je niet alles nodig. Streep dat type persoonsgegevens dan door.

Het formulier is alleen bestemd om de toestemming van de bezoeker te registreren voor het verwerken van zijn persoonsgegevens. Het is niet bedoeld om je te vrijwaren van aansprakelijkheid of om dieper de inhoud in te gaan. Een IDO-medewerker geeft geen inhoudelijk advies, maar informeert en verwijst door. Word geen concurrent van lokale sociale en welzijnsorganisaties door hun werk over te nemen.

Bezoeker geeft geen toestemming

Het kan heel goed voorkomen dat een bezoeker geen toestemming wil geven. Dat is zijn goed recht. De bezoeker heeft dan evengoed recht op hulp, maar je kunt alleen geen persoonsgegevens voor de bezoeker verwerken. Probeer hem dan een alternatief te bieden, door hem te coachen bij het zelf uitvoeren van de handeling of hem door te verwijzen naar een instantie die de bezoeker kan helpen.

Toestemming intrekken

Een bezoeker mag – als hij zich bedenkt – altijd zijn toestemming intrekken. Hij hoeft zich daar niet voor te verantwoorden. De bibliotheek dient dan het toestemmingsformulier te vernietigen en de voor dat doel verwerkte persoonlijke gegevens uit het betreffende systeem te verwijderen. Natuurlijk is dat laatste lastig als de handelingen al zijn gedaan en de gegevens zijn doorgestuurd. Je kunt bij een warme doorverwijzing de bezoeker wel helpen met het contact maken met de instantie naar wie je de gegevens hebt doorgestuurd. Een verzoek voor verwijdering van zijn gegevens moet de bezoeker wel zelf indienen. De instantie is zelf verantwoordelijk voor het veilig omgaan met en desgevraagd verwijderen van de persoonsgegevens van de bezoeker.

Bewaartermijn en waar bewaren

De bibliotheek bepaalt zelf wat de bewaartermijn van het toestemmingsformulier is. Wij hebben op basis van het advies van de jurist gekozen voor 2 maanden. Advies is om het niet te ingewikkeld te maken en aan het begin van de maand alle formulieren te vernietigen die 3 maanden oud zijn. Dus bijvoorbeeld per 1 juni gooi je alle formulieren van de maand maart weg. Zorg dat je alle toestemmingsformulieren op een veilige plek, achter slot en grendel bewaard. Laat ze niet op een bureau slingeren. Wees zorgvuldig met alle formulieren en systemen waar persoonsgegevens op en in vermeld staan.

Ondertekening

Hou de ondertekening bij voorkeur zo simpel mogelijk. Naam, datum en handtekening is voldoende. Soms heeft iemand een veel voorkomende naam. Dan is het noodzakelijk om een onderscheidend persoonsgegeven toe te voegen. Op het toestemmingsformulier zijn daarvoor mogelijkheden opgenomen. Maak een keuze en gebruik ze niet allemaal.

Situaties

In het kort lichten we de verschillende handelingen toe waar een toestemmingsformulier voor nodig is.

Algemene stelregel:

Wees terughoudend met het verwerken van persoonsgegevens. Dan is de AVG niet van toepassing en is er ook geen toestemmingsformulier nodig. Pas als de bezoeker er zelf niet uitkomt, mag je helpen met het verwerken van de persoonsgegevens.

Afspraak maken met een andere organisatie - Warm doorverwijzen

Stel je besluit om voor de bezoeker contact op te nemen met de doorverwijspartner en voor de bezoeker een afspraak te maken. Dan kan je de bezoeker vooraf voorbereiden op het gesprek, de organisatie bellen en de bezoeker de telefoon geven om de afspraak zelf te maken. Toestemming is zo niet nodig, want de bezoeker geeft zelf zijn gegevens door.

Mocht het nou zo zijn dat de doorverwijsorganisatie niet bereikbaar is, en je wilt toch een afspraak maken, dan moet je dus de persoonsgegevens van de bezoeker doorgeven. Je noteert de persoonsgegevens op het aparte formulier "Overdrachtsformulier persoonsgegevens IDO bezoeker". Vervolgens bel je later of stuur je een mail naar de organisatie. De persoonsgegevens vernietig je na verwerken (het overdrachtsformulier verscheuren en weggooien, mail definitief verwijderen). Op het toestemmingsformulier zet je een vinkje, je naam en datum, zodra de persoonsgegevens zijn doorgegeven. Als de persoonsgegevens vernietigd zijn zet je ook een vinkje en je naam op het toestemmingsformulier. Het toestemmingsformulier bewaar je achter slot en grendel.

TIP: Een e-mail of bestanden kun je verwijderen zonder dat ze in de prullenbak verdwijnen, gebruik <SHIFT + delete>.

Hulp bij het aanvragen van een DigiD

Dit is een handeling die speciale aandacht vraagt. In de wet is bepaald dat alleen de persoon zelf de DigiD mag aanvragen. We weten allemaal dat dit voor heel veel mensen een te ingewikkelde stap is. Bij mensen die het met hulp zelf kunnen, kan je als coach optreden en met de persoon over de schouder meekijken. Zo kan je de bezoeker stap voor stap door de aanvraagprocedure leiden.

Lukt dat niet dan kan je d.m.v. het toestemmingsformulier regelen dat je de aanvraag voor de bezoeker kan regelen. **BEHALVE het BSN-nummer en het verzenden van de aanvraag!** Dit moet de bezoeker zelf doen. Je kunt daarbij wel coachen en de bezoeker begeleiden bij het zelf invoeren van zijn gegevens.

Je mag de bezoeker helpen met het bedenken van zijn inloggegevens, maar bedenk het niet voor hem. Je laat de bezoeker **zelf** de inloggegevens noteren! Hou nooit zelf een lijst bij met inloggegevens.

Leg de bezoeker goed uit hoe de procedure verder in zijn werk gaat en vraag de bezoeker de brief met de activeringscode en zijn inloggegevens mee te nemen. Je kunt de bezoeker een folder van Digisterker meegeven waarin (in verschillende talen) het nut en gebruik van DigiD staat beschreven.

Hulp bij het activeren van een DigiD

Na een aantal dagen krijgt de bezoeker een brief thuis met de activeringscode. Deze neemt hij samen met de inloggegevens mee naar de IDO-balie. Na het ondertekenen van het toestemmingsformulier mag je de activering voor de bezoeker afronden.

Je mag de bezoeker helpen met het bedenken van zijn pincode, maar bedenk het niet voor hem. Je laat de bezoeker **zelf** de pincode noteren! Hou nooit zelf een lijst bij met inloggegevens.

Activeren van een QR-code in de Corona-app

Bij het activeren van een QR-code in de Corona-app is medische informatie van de bezoeker zichtbaar. Dit zijn bijzondere persoonsgegevens en daarvoor staat in de wet dat daar uitdrukkelijke toestemming van de bezoeker voor nodig is.

Maken van een vaccinatie-afspraak

Bij het maken van een vaccinatie-afspraak is medische informatie van de bezoeker zichtbaar. Dit zijn bijzondere persoonsgegevens en daarvoor staat in de wet dat daar uitdrukkelijke toestemming van de bezoeker voor nodig is.

Hulp bij het inloggen op website

Soms lukt het een bezoeker niet om in te loggen op een website. Zonder hulp komt hij er niet uit. Als je de bezoeker het toestemmingsformulier laat tekenen, mag je de bezoeker helpen bij het inloggen. Dit is een uitzondering en laat heel duidelijk merken in woord en daad dat je zorgvuldig met de inloggegevens omgaat. Specificeer wel om welke website het gaat.

Installeren van de app

Mensen hebben soms hulp nodig met het installeren van apps op een smartphone of tablet. Het kan voorkomen dat in het proces of in de app persoonsgegevens nodig zijn. Met het gebruik van het toestemmingsformulier kan je mensen hiermee helpen. Specificeer wel om welke app het gaat.

Meer informatie:

In de IDO-e-learning staat een apart hoofdstuk over privacy in het IDO. In juli 2022 is dit een apart hoofdstuk en uitgebreid onderdeel van de training geworden. Heb je de e-learning voor die tijd gedaan, dan loont het zeker de moeite om dit hoofdstuk nog eens door te nemen. Je vindt de e-learning op ***bibliotheekcampus.nl***.

In de Bibliotheekcampus vind je ook de e-learning “De basis van privacy”. Zoals de titel al aangeeft kun je hier uitleg vinden over de wetgeving en terminologie. Het geeft een beter begrip van waarom bepaalde zaken geregeld moeten zijn als je persoonsgegevens verwerkt.

In versie 2 van de *Handreiking - Hulp bieden* binnen het IDO staat o.a. beschreven hoe je zorgvuldig met de persoonsgegevens van de bezoeker om gaat. Als IDO-medewerker is het aan te bevelen de handreiking goed door te lezen. Het biedt je veel houvast in je dagelijkse werk. Je kunt de handreiking down loaden via de website van Bibliotheeknetwerk ***bibliotheeknetwerk.nl***.