



Privacy - beleid van het CAB

Inleiding

De sterke groei van de bemiddelingsdienst en de automatisering van handelingen maken dat de privacy van de klanten regelmatig dient geëvalueerd te worden. Dienaangaande pleegde de administratie van het CAB in het najaar van 2007 overleg met de belangenvereniging van de gebruikers (FEVLADO) en de belangenvereniging van de tolken (VVTG). Iedereen was het erover eens dat de privacy van de klanten beter dient beschermd te worden.

Bij het ontwikkelen van regels zochten de betrokken partijen naar een evenwicht tussen vier uitgangspunten :

1. De klant moet voor zijn opdracht een tolk kunnen bekomen
2. De tolk dient voldoende informatie te bekomen om vakkundig te oordelen of hij de opdracht zal aannemen en uitvoeren
3. De wetgeving op de privacy dient geëerbiedigd te worden (in het bijzonder: het respect voor alle betrokken partijen - het proportionaliteitsbeginsel - het finaliteitsbeginsel - de vertrouwelijkheid van "gezondheidsgegevens", "gerechtelijke gegevens" en "gevoelige gegevens")
4. De administratie van het CAB dient in de mogelijkheid te verkeren om niet alleen efficiënt een tolk te vinden, maar dat ook snel te kunnen doen.

Vernieuwde regels vanaf 2008

1. Het "tolkaanvraagformulier" om tolken aan te vragen

De gebruiker zal voortaan op dit formulier de volgende mededeling lezen :
"Door het invullen van dit formulier geeft u toestemming aan het CAB om uw gegevens op het formulier te gebruiken om een tolk te zoeken. Anderzijds garandeert het CAB dat uw gegevens uitsluitend gebruikt worden om een tolk te zoeken, en niet om andere doeleinden."

2. Opdrachten die verband houden met "gezondheidsgegevens" en "gerechtelijke gegevens"

Bij tolkopdrachten die verband houden met "gezondheidsgegevens" of "gerechtelijke gegevens" van de klant of zijn gezinsleden, zal het CAB de naam van de klant initieel *niet* bekend maken aan de tolken. Gevolg : alle tolken, die het nieuws ontvangen over de tolkaanvraag, kunnen wel de precieze inhoud van de opdracht lezen, maar niet de naam van de klant.

In praktijk betekent dit dat de naam van de klant initieel niet meer vermeld wordt bij gesprekken met bv. de oogarts, psychiater, ziekenhuispersoneel, psycholoog, gezondheidscentrum, relatietherapeut. Hetzelfde geldt voor tolkopdrachten bij bv. de notaris, advocaat, rechtbank, politie.

Pas indien een tolk laat weten aan het CAB dat hij belang stelt in de opdracht, wordt de naam van de klant doorgegeven.

3. Opdrachten die geen verband houden met “gezondheidsgegevens” of “gerechtelijke gegevens”

Bij deze opdrachten wordt de naam van de klant initieel *wel* direct bekend gemaakt aan de tolken die het nieuws ontvangen over de tolkaanvraag. De tolken kunnen ook direct de inhoud van de tolkaanvragen lezen.

Wat met tolkonderwerpen die toch nog andere “gevoelige gegevens” bevatten ? Bv. de klant schrijft op het tolkaanvraagformulier “ontslag werk” of “aanvraag lening bank”. De bemiddelaars op het CAB zullen een lijstje krijgen waarbij duidelijk gevoelige onderwerpen anders omschreven worden voor de tolken. Bv. “Aanvraag lening bank” wordt “gesprek bankinstelling”.

Uiteraard zal een dergelijk lijstje nooit perfect zijn. Het CAB hoopt dan ook dat de klant in de mate van het mogelijke ook enige verantwoordelijkheid opneemt bij het kiezen van zijn woorden om het onderwerp op zijn tolkaanvraag te omschrijven.

Een bijkomende geruststelling : de deontologische code van de tolken

Ondanks de voorgaande regels kan het zijn dat toch nog een gevoelig onderwerp van een tolkopdracht verspreid wordt bij tolken. In dat geval heeft de klant nog altijd de garantie dat de tolk gebonden is door zwijgplicht. Punt 4 uit de deontologische impliceert dat informatie die door het CAB aan tolken over openstaande tolkaanvragen aangeboden wordt, geheim moet blijven. Ook tolken die de opdracht niet uitvoeren maar het onderwerp vernomen hebben via het CAB, zijn gehouden aan de zwijgplicht.
