



## Beleid: Beeld- en Geluidsopnames

Bij aXiehuis hechten we veel waarde aan de privacy, veiligheid en wederzijds vertrouwen tussen onze cliënten, medewerkers en bezoekers. Dit beleid biedt duidelijke richtlijnen voor het maken van beeld- en geluidsopnames en is gebaseerd op de meest actuele wet- en regelgeving. Desondanks kunnen aan dit document geen rechten worden ontleent.

Het beleid is van toepassing op alle locaties, huisbezoeken en openbare activiteiten georganiseerd door aXiehuis.

### 1. Beleid voor geluidsopnames

Het maken van geluidsopnames wordt gezien als een recht van de cliënt, maar het vertrouwen en de veiligheid van alle partijen blijft de hoogste prioriteit. Daarom gelden de volgende regels:

- Geluidsopnames mogen worden gemaakt zonder expliciete toestemming van medewerkers, maar vooraf melden wordt sterk aangemoedigd vanuit transparantie en een goede werkrelatie.
- Voor gesprekken met meerdere partijen is toestemming vereist van alle deelnemers.
- Het heimelijk opnemen van gesprekken waarbij meerdere partijen aanwezig zijn is verboden en wordt gezien als een ernstige schending van privacy.
- Medewerkers kunnen weigeren mee te werken aan gesprekken waarin opnames worden gemaakt indien ze dat wensen.

### 2. Beleid voor beeldopnames

Het maken van foto's en video's binnen het aXiehuis is alleen toegestaan onder strikte voorwaarden om de privacy van betrokkenen te waarborgen:

- Het is niet toegestaan om foto's of video's te maken zonder uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen. Als je dit wel doet, is dit in strijd met het portretrecht<sup>1</sup> en AVG<sup>2</sup> wetgeving.
- Heimelijk filmen of fotograferen is ten strengste verboden i.v.m. portretrecht en de AVG wetgeving.

Bij aanhoudend niet naleven van deze regels behoudt aXiehuis zich het recht om stappen te ondernemen. Zie hiervoor hoofdstuk 3.

---

<sup>1</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0001886/>

<sup>2</sup> <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>



### 3. Handhaving van het beleid

Bij overtreding van de wettelijke voorschriften worden de volgende stappen ondernomen:

1. De medewerker vraagt de opname direct te stoppen.
2. Bij weigering kan de betrokkene worden gevraagd het gebouw te verlaten.
3. Het incident wordt gemeld bij de leidinggevende.
4. Bij ernstige overtredingen kunnen juridische stappen worden overwogen.

### 4. Klachten en vragen

Cliënten die menen dat hun rechten zijn geschonden, kunnen een klacht indienen via het klachtenreglement van het aXiehuis. Meer informatie hierover is te vinden op onze website ([www.axiehuis.nl](http://www.axiehuis.nl)).

### 5. Aanvullende informatie

Voor meer informatie over wet- en regelgeving rondom opnames kun je terecht op de website van de Nationale Ombudsman<sup>3</sup>, je advocaat of het juridisch loket:

#### **De spelregels van de ombudsman zijn als volgt:**

1. De (overheids)instantie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan.
2. De (overheids)instantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.
3. Een burger maakt van tevoren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.
4. De burger verstrekt aan de (overheids)instantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of vice versa als de overheidsinstantie de opname maakt).
5. Noch de burger noch de (overheids)instantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld.
6. Noch de burger noch de (overheids)instantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.
  1. Indien het in sommige situaties niet wenselijk is om een geluidsopname te maken, dan is het van belang om hierover in gesprek te gaan. De (overheids)instantie probeert zich dan in de positie van de burger te verplaatsen en te weten te komen waarom hij een gesprek op wil nemen. Op die manier kan in veel gevallen 'de kou uit de lucht' worden gehaald, aldus de ombudsman.

---

<sup>3</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2020/koffie-thee-geluidsopname-nationale-ombudsman-geeft-aanvullende-tips-aan>

# Koffie? Thee? Geluidsopname?

Laten we het bespreekbaar maken

## Aanleiding

Ondanks de spelregels geluidsopnamen bestaat er in de jeugdhulp nog onduidelijkheid over het opnemen van gesprekken. Met name als de cliënt zich niet aan de spelregels houdt en het gesprek stiekem opneemt. Dit zet de werkrelatie tussen jeugdprofessional en burger, die vaak niet vrijblijvend is, verder onder druk.

## Doel

Jeugdprofessionals met aanvullende tips ondersteunen om geluidsopnamen beter bespreekbaar te maken. Goede communicatie aan het begin van het gesprek kan spanningen voorkomen en de werkrelatie tussen burger en jeugdprofessional verder verbeteren. Dit is uiteindelijk ook in het belang van het kind.

## Spelregels geluidsopnamen

### 1. Het mag, tenzij

Een overheidsinstantie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan.



### 2. Informatie op website

Een overheidsinstantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.



### 3. Opname vooraf melden

Een burger maakt van tevoren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.



### 4. Kopie aanbieden op verzoek

De burger geeft de overheidsinstantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of omgekeerd als de overheidsinstantie de opname maakt).



### 5. Niet knippen of plakken

Noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld.



### 6. Niet bestemd voor derden

Noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.



## Aanvullende tips

### Wees open en informatief

Neem zelf regie en bespreek de mogelijkheid tot opnemen bij de start van het gesprek. Maak daarbij duidelijk dat het niet stiekem hoeft.



### Maak gelijkwaardige afspraken

Maak duidelijke afspraken met elkaar en vermijd daarbij het woord 'toestemming'.



### Vertrouw op eigen professionaliteit

Sta open voor het gebruik van geluidsopnamen in (klacht)procedures en vertrouw daarbij op eigen handelen en deskundigheid.

