

# Koffie? Thee? Geluidsopname?

## Laten we het bespreekbaar maken

### Aanvullende tips aan jeugdprofessionals bij de spelregels geluidsopnamen Rapport Nationale ombudsman 2020/009

#### Inleiding

*U, als jeugdprofessional, heeft een gesprek met de heer Holman\* over zijn zoon. Halverwege het gesprek krijgt u het vermoeden dat de heer Holman het gesprek opneemt. U vindt dit onfatsoenlijk en zelfs enigszins bedreigend. U beëindigt het gesprek en vraagt hem de opname te wissen. Intussen vraagt u zich af welke consequenties dit eigenlijk allemaal heeft...*

*Later hoort u dat de heer Holman eerdere, minder goede ervaringen met jeugdbeschermers heeft en wantrouwend is. Hierdoor wordt hij vaak emotioneel en kan zich dan niet goed concentreren. Hij wilde het gesprek graag opnemen om later terug te kunnen luisteren, maar hij had gehoord dat daar meestal moeilijk over wordt gedaan. Daarom besloot hij om niks te zeggen en stiekem een geluidsopname te maken...*

Wenselijk of niet, het gebeurt nu eenmaal dat mensen gesprekken opnemen. Tegenwoordig is dit met een smartphone zo gedaan. En wettelijk gezien is het ook niet strafbaar, zolang degene die opneemt zelf deelneemt aan het gesprek.<sup>1</sup> Dit kan voor u als professional erg ongemakkelijk voelen. Zeker als het stiekem gebeurt. Aan de andere kant kunnen burgers goede redenen hebben om geluidsopnamen te maken. Zij durven dit vaak niet te zeggen, omdat ze bang zijn dat het niet wordt toegestaan.

#### Spelregels geluidsopnamen

De Nationale ombudsman heeft in 2014 onderzocht hoe overheidsinstanties omgaan met de vraag of een gesprek mag worden opgenomen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat er grote verschillen waren en er nog veel onduidelijkheid over dit onderwerp bestond. Om zowel de overheid als de burger meer handvatten te bieden bij het omgaan met geluidsopnamen, heeft de Nationale ombudsman in november van dat jaar spelregels opgesteld.<sup>2</sup> Deze spelregels voor geluidsopnamen luiden als volgt:

- 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.<sup>3</sup>
- Een overheidsinstantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.
- Een burger maakt van tevoren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.
- De burger geeft aan de overheidsinstantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of omgekeerd als de overheidsinstantie de opname maakt).
- Noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld.
- Noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

#### Met name in jeugdzaken nog onduidelijkheid

Toen de Nationale ombudsman in 2016 op de spelregels terugblikte, waren de ervaringen van de overheidsinstanties overwegend positief.<sup>4</sup> Wel zagen wij dat er met name in jeugdzaken nog onduidelijkheden bestonden. Vooral als iemand zich niet aan de spelregels hield en het gesprek stiekem opnam. Je kunt dan vooraf geen goede afspraken maken. En je hebt geen zicht op het gebruik ervan voor andere doeleinden. Wat doe je dan als professional? Waarschuwen? Verbieden? Dit helpt niet bij het opbouwen van een goede werksamenwerking met de cliënt; een relatie die vaak niet vrijblijvend is en daarom sowieso al onder druk staat. Uiteindelijk is dit ook niet goed voor het betrokken kind, dat juist is gebaat bij een goede samenwerking met jeugdhulp- en/of jeugdbescherming. Ook na deze terugblik bleven wij geregeld dit soort klachten en signalen ontvangen. Zowel burgers als jeugdinstellingen benaderden ons over dit onderwerp. Voor de Nationale ombudsman was dit reden om opnieuw onderzoek te doen naar geluidsopnamen, dit keer specifiek gericht op jeugdzaken.

#### Bevindingen onderzoek

<sup>1</sup> Zie artikel 139a Wetboek van Strafrecht. Voor beeldopnamen moet overigens wél uitdrukkelijk toestemming van gefilmde zijn gegeven.

<sup>2</sup> Rapport Nationale ombudsman [2014/166](#), 'Spelregels voor het maken van geluidsopnamen'.

<sup>3</sup> Op eventuele alternatieven wordt later in deze tekst nog ingegaan.

<sup>4</sup> Rapport Nationale ombudsman [2016/105](#), 'Terugblikonderzoek spelregels geluidsopnamen'.

*Mevrouw Kolfu\* mag van u, als jeugdprofessional, het gesprek opnemen. Zij moet dan nog wel even het toestemmingsformulier ondertekenen. Mevrouw Kolfu vindt dit raar. Waarom moet zij toestemming vragen voor iets dat zij gewoon mag doen? U geeft aan dat in dit formulier staat wat wel en niet met de geluidsopname mag worden gedaan. Zij moet tekenen om in te stemmen met deze voorwaarden. Mevrouw Kolfu geeft op háár beurt weer aan dat zij niet begrijpt dat zij de enige is die moet tekenen. "U hoort zich toch ook aan de voorwaarden te houden...?"*

Uit het onderzoek kwam naar voren dat het maken en gebruiken van geluidsopnamen nog steeds een beladen onderwerp is, dat bij burgers en jeugdprofessionals over en weer wantrouwen oproept. Jeugdprofessionals zijn terughoudend vanwege de angst dat de burger de opname, al dan niet geknipt en geplakt, verspreidt via social media of in een (klacht)procedure gebruikt. Dit voelt onveilig en kwetsbaar. Niet alleen naar de betrokken kinderen en anderen over wie gesproken is toe, maar ook voor de professional zélf.

Deze angst over de gevolgen is begrijpelijk. Er is immers geen controle over de opnamen, nadat deze (al dan niet stiekem) zijn gemaakt. En over het gebruik en eventuele consequenties daarvan is wettelijk niets vastgelegd. Bij verspreiding van de opname zou sprake kunnen zijn van belediging, smaad of laster, maar dat moet dan wel kunnen worden aangetoond. Of misschien is er achteraf recht op schadevergoeding, maar dan moet er sprake zijn van een onrechtmatige daad. Hoe dan ook, deze procedures duren lang en zullen de eventuele schade niet meer kunnen terugdraaien. Zo kan het gebeuren dat een geluidsopname van een gesprek over een kind via social media te beluisteren valt, zonder dat u hier iets tegen hebt kunnen doen.

Aan de andere kant vertrouwen burgers er nog steeds niet op dat zij een gesprek mogen opnemen. Zij kiezen er daarom vaak voor om dit stiekem te doen. En als zij het wél netjes melden, krijgen zij te maken met toestemmingsformulieren. Dit zijn eenzijdige verklaringen, die door de burger moeten worden ondertekend; anders gaat het gesprek niet door. Burgers vinden dit vreemd en voelen zich niet gelijkwaardig behandeld. Zij vragen zich verder af waarom deze toestemming nodig is en welke status het formulier eigenlijk heeft.

Deze onzekerheid en onduidelijkheid is eveneens begrijpelijk. Burgers hebben vaak een goede reden om het gesprek op te nemen. Sommigen vinden het belangrijk om een gesprek - waar veel van afhangt - thuis en eventueel met naasten nog eens goed te kunnen beluisteren. Anderen willen de opname maken om te gebruiken 'als bewijs' in een (klacht)procedure. Om een discussie hierover en/of gedoe met formulieren te voorkomen, kiezen zij ervoor de opname dan maar helemaal niet te melden.

### Laten we het bespreekbaar maken

De Nationale ombudsman is er nog steeds van overtuigd dat zijn spelregels voor geluidsopnamen kunnen bijdragen aan wat burgers en overheidsinstanties van elkaar mogen verwachten. Door transparant naar elkaar toe te zijn, kan wantrouwen worden weggenomen en kunnen stiekeme opnamen worden voorkomen. Wel ziet hij, gezien de uitkomsten van dit onderzoek, nog mogelijkheden voor de jeugdprofessional om geluidsopnamen beter bespreekbaar te maken. Goede communicatie aan het begin van het gesprek kan spanningen wegnemen en uw werkrelatie met de burger verder verbeteren. Dit is uiteindelijk ook in het belang van het kind. De Nationale ombudsman geeft u daarom de volgende aanvullende tips.

#### Tip 1 Wees open en informatief over geluidsopnamen

*Gaat u zitten. Wilt u koffie? Thee? Een geluidsopname maken?*

Neem zelf de regie door aan het begin van het gesprek de mogelijkheid tot geluidsopname bij de burger aan te kaarten. Door hem te vragen of er behoefte is om het gesprek op te nemen en duidelijk te maken dat dit niet stiekem hoeft. Hiermee ligt de weg open om de spelregels te bespreken en nadere afspraken te maken over de opname en het gebruik ervan. De Nationale ombudsman verwijst daarbij naar zijn spelregel dat een (overheids)instantie op de eigen website informatie heeft staan over het opnemen van gesprekken. Op die manier kan ook de burger zich voorbereiden op het gesprek.

In aanvulling hierop gaf een jeugdprofessional tijdens het onderzoek nog het advies om deze informatie ook te vermelden in een folder, die voorafgaand aan het gesprek aan ouders en verzorgers kan worden toegestuurd. Hoewel een burger geen reden van opname hoeft te noemen, is het nuttig hier toch naar te informeren en op de achterliggende motieven in te gaan. Als u zich in de positie van de burger probeert te verplaatsen en begrijpt waarom hij het gesprek wil opnemen, kan al veel 'kou uit de lucht' worden gehaald. De burger zal zich gehoord voelen en wellicht geen behoefte meer hebben om het gesprek op te nemen.

Overigens kunt u, bijvoorbeeld voor kwaliteitsdoeleinden, eveneens besluiten om een geluidsopname van het gesprek te maken. Al bent u als professional wél verplicht om dit vooraf te melden.<sup>5</sup>

Als tijdens het gesprek of later blijkt dat een cliënt zonder mededeling vooraf toch geluidsopnamen heeft gemaakt, is het goed om ook dán het gesprek hierover aan te gaan en te proberen het wederzijds vertrouwen te herstellen. Hem kan dan worden meegedeeld dat het fatsoenlijker was geweest om dit vooraf te melden. En welke nadelige consequenties verspreiding van de geluidsopnamen eventueel heeft. Voor de kinderen, voor u, voor derden en uiteindelijk ook voor hemzelf. Helaas kan met dit alles niet worden voorkomen dat iemand er toch voor kiest om de geluidsopname (ook) op social media te plaatsen. Maar u heeft dan wel alle kansen benut om het onderwerp te bespreken.

## Tip 2 Maak gelijkwaardige afspraken

*Als jeugdprofessional heb ik ervaring met het maken van geluidsopnamen. Vooral door één cliënt, die echt alles wil opnemen. Toen deze cliënt dit voor de eerste keer vroeg, heb ik geantwoord dat dit op zich prima was, maar dat ik dan wel samen met haar wat afspraken hierover wilde maken. Deze cliënt was hierover blij verrast, omdat het eerder (enkele jaren daarvoor) niet mocht...*

Maak voorafgaand aan het gesprek duidelijke, gelijkwaardige afspraken met elkaar. Bedenk daarbij dat het ook voor de burger goed is te weten wat van hem wordt verwacht. De spelregels kunnen hierbij behulpzaam zijn. Mocht er behoefte zijn om deze afspraken schriftelijk vast te leggen, doe dit dan door middel van een korte overeenkomst, die door beiden wordt ondertekend. Vermijd daarbij het woord 'toestemming' of 'toestemmingsformulier'. Geluidsopnamen maken is in beginsel immers toegestaan en hoeft niet vooraf te worden aangevraagd. Al is het natuurlijk wel zo prettig als iemand het vooraf meldt.

Als de cliënt de ondertekening geweigerd, hoeft dit overigens niet automatisch te betekenen dat het gesprek niet door kan gaan. Als advies liet een van de jeugdprofessionals hierover tijdens het onderzoek weten dat zij in zo'n situatie de spelregels opnoemt, waarbij zij de burger vraagt ook dát deel van het gesprek op te nemen. Op die manier is meteen vastgelegd welke afspraken er over geluidsopnamen zijn gemaakt.

## Tip 3 Vertrouw op eigen professionaliteit

*Meneer Mohammad\* heeft een klacht ingediend tegen u, als jeugdprofessional. Hij is van mening dat u partij trekt voor zijn ex, door haar verhalen voor waar aan te nemen. Om zijn klacht te ondersteunen, brengt hij een geluidsopname in die hij stiekem heeft gemaakt van de gesprekken met u...*

Sta open voor het gebruik van geluidsopnamen in (klacht)procedures en heb daarbij vertrouwen in uw eigen professionaliteit. Een van de spelregels van de Nationale ombudsman luidt dat noch de burger noch een overheidsinstantie zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden verstrekt of openbaar maakt. Maar in de praktijk is nog vaak onduidelijk wat en wie hier precies onder worden verstaan. Is dit ook van toepassing op de klachtencommissie? Of de rechter? En het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)? De Nationale ombudsman verwijst hierbij naar zijn tips 1 en 2. Wanneer deze goed zijn opgevolgd, is de kans kleiner dat mensen stiekem opnamen hebben gemaakt. Als iemand er dan voor kiest om de opname in een (klachten)procedure in te brengen, komt in ieder geval niemand voor verrassingen te staan. Verder is het verstandig om vooraf goed met elkaar af te spreken wat wel en wat niet onder derden en openbaar maken wordt verstaan en wanneer toestemming moet worden gevraagd. Het enkele feit dat de toestemming van de ander ontbreekt, betekent overigens niet dat de geluidsopname niet mag worden gebruikt in de (klacht)procedure. Steeds zal de klachtinstantie moeten afwegen hoe belangrijk de geluidsopname is om de klacht te kunnen beoordelen en of er een goede reden is om geen gebruik te maken hiervan. Daar zullen onder meer de argumenten én de positie van beide partijen bij moeten worden betrokken.<sup>6</sup> Vertrouw daarbij op uw eigen deskundigheid en handelen.

*Het voelt niet fijn om opgenomen te worden, maar ik weet dat het niet strafbaar is dus sta ik het gewoon toe. Ik voer mijn werk naar eer en geweten uit. Als er iets is voorgevallen tijdens zo'n gesprek waar de cliënt problemen mee heeft, ga ik ervan uit dat ik dit kan uitleggen.*

<sup>5</sup> Uit de Wet bescherming persoonsgegevens vloeit voort dat instanties slechts na voorafgaande mededeling geluidsopnamen mogen maken.

<sup>6</sup> Zie onder meer rapport Nationale ombudsman [2008/092](#). In dit geval ging het om het gebruik van een bandopname in een klachtprocedure bij de Raad voor de Kinderbescherming. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de klachtencommissie de burger de gelegenheid moeten geven de bandopname te overleggen. Slechts op die manier zou recht zijn gedaan aan zijn klacht. Zie ook rapport [2014/221](#), waarin het gaat om een klacht over de opstelling van de gezinsvoogd. De Nationale ombudsman vond hier dat de klachtencommissie het opgenomen gesprek, eventueel tezamen met de gezinsvoogd, had moeten afluisteren voor haar beeldvorming, om recht te doen aan de klacht.

## Belang van het kind

Er kunnen voor u, als professional, zwaarwegende redenen zijn om het maken van een geluidsopname te weigeren. Te denken valt aan een gesprek in aanwezigheid van een mediator, waarbij beide partijen vooraf hebben afgesproken niet op te nemen. Of aan een gesprek met twee ouders van wie de één het gesprek wil opnemen, terwijl de ander daar niet mee instemt. Maar de meest zwaarwegende reden voor een besluit tot weigering zal zijn dat door de opname het kind direct kan worden geschaad. Bijvoorbeeld als in het gesprek zeer gevoelige informatie over het kind wordt gedeeld. Of als het kind zelf deelneemt aan het gesprek. Ook dan is het van belang het gesprek met uw cliënt hierover aan te gaan, te kijken wie het verzoek om een geluidsopname doet (ouder of kind) en wat de reden hiervan is. De leeftijd en de kwetsbaarheid van het kind spelen hierbij een rol. Je wilt in ieder geval voorkomen dat het kind later wordt 'teruggepakkt' op zijn eigen woorden of dat hij later fragmenten van een gesprek met hem terugvindt op internet. Zo'n beslissing om de opname te weigeren, moet zorgvuldig worden overwogen. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van het stappenplan van de Kinderombudsman.<sup>7</sup> Dit stappenplan is gemaakt om het beste besluit voor kinderen en jongeren te nemen. In vier stappen kan worden bepaald wat belangrijk is voor het kind, wat nog meer belangrijk is en hoe uiteindelijk een goede beslissing kan worden genomen. Als u, als professional, uiteindelijk besluit om een opname te weigeren, doet u er goed aan dit begrijpelijk en gemotiveerd aan uw cliënt aan te geven. Vervolgens zult u moeten kijken op welke manier alsnog aan de wens of reden achter het verzoek kan worden tegemoetgekomen. Gedacht kan worden aan de mogelijkheid om iemand mee te laten nemen naar het gesprek.

## Tot slot

Bovenstaande tips zijn gericht aan u, als jeugdprofessional. Het zijn tips om de werkrelatie met uw cliënt rondom geluidsopnamen verder te verbeteren. Dit is uiteindelijk ook in het belang van het kind. De Nationale ombudsman beseft hierbij dat u vanuit uw organisatie professionele ruimte en ondersteuning nodig heeft om met deze tips aan de slag te kunnen gaan. Wij zullen het bestuur daarom verzoeken om u deze ruimte en ondersteuning te bieden.

## Verantwoording

Tijdens dit onderzoek van de Nationale ombudsman zijn allereerst de klachten van burgers over het maken van geluidsopnamen in jeugdzaken bestudeerd. Op 9 september 2019 heeft de Nationale ombudsman aan alle gecertificeerde instellingen, Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en de Stichting Kwaliteitsregister Jeugdzorg (SKJ) gevraagd om aan te geven welke problemen zij in de praktijk nog ervaren bij geluidsopnamen. Daarbij is ook naar goede voorbeelden gevraagd. Wij hebben hierop van bijna alle organisaties een uitgebreide reactie ontvangen. Vervolgens is met meerdere instanties een persoonlijk gesprek gevoerd. Op 21 november 2019 heeft de Nationale ombudsman met deze instanties rond de tafel gezeten, waarin aan de hand van een discussiestuk de bevindingen uit het onderzoek zijn gepresenteerd. Hierna is met hen gediscussieerd over wat tot verdere verbetering zou kunnen leiden. Ook de Kinderombudsman is geconsulteerd. Aan de hand van zowel de informatie van de burger als van de jeugdinstanties heeft de Nationale ombudsman de aanvullende tips voor jeugdprofessionals opgesteld. In de tekst zijn op waarheid gebaseerde casussen en citaten verwerkt.

\* Dit zijn gefingeerde namen

<sup>7</sup> [Toolkit](#) en het stappenplan '[Het beste besluit voor het kind](#)' van de Kinderombudsman van november 2019.