

Vergadering Raad van Bestuur	
Datum	17 oktober 2023
Agendapunt	Agendapunt 3 Nummer 23 – 358
Onderwerp	Aanpassing Protocol 'Acties bij misbruik door de klant van een geluidsoptname' naar een herziene versie met een nieuwe naam: Protocol voor het maken van een opname door een cliënt
Directeur	Bestuurszaken en HRM
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

Aan de RvB wordt gevraagd het volgende voorgenomen besluit te nemen:

Akkoord te gaan met het aangepaste protocol voor het maken van een opname door een cliënt.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Aanleiding

Het huidige protocol voor het maken van een opname van een gesprek met UWV door een cliënt ('Acties bij misbruik door een klant van een geluidsoptname' uit 2016) ziet alleen op het maken van geluidsoptname. Nu beeldbellen met een cliënt binnen UWV steeds gebruikelijker wordt is het van belang om afspraken te maken over het maken van een beeldopname door een cliënt. Op UWV.nl staat sinds vorig jaar bij de regels voor het maken van een geluidsoptname vermeld dat het maken van een beeldopname door een cliënt niet is toegestaan. Dit verbod heeft echter geen juridische grondslag. De OR heeft daarnaast aandacht gevraagd voor de kwetsbaarheid van de medewerker als een cliënt een opname van een gesprek met een medewerker oneigenlijk gebruikt en/of openbaar maakt, zeker als dit om beeldmateriaal gaat omdat de impact op een medewerker dan extra groot is. Dit vraagt om een heldere en expliciete aanpak om medewerkers zo goed mogelijk te beschermen in geval van oneigenlijk gebruik.

In het aangepast protocol dat nu voor ligt, zijn regels en de werkwijze rondom het opnemen van beeldopnames van gesprekken tussen UWV en cliënten toegevoegd en zijn de acties en maatregelen bij oneigenlijk gebruik van opnames door cliënten verrijkt en explicieter gemaakt, met een sleutelrol voor de leidinggevende van de getroffen medewerker. Tevens is de titel van het protocol aangepast naar 'Protocol voor het maken van opnames door een cliënt'.

De inhoud van het aangepaste protocol is afgestemd met de organisatieonderdelen SMZ, WB, Uitkeren, K&S, DHH, B&B en met een afvaardiging van de Cliëntenraad en de werkgroepen Integriteit en ARBO/VGW van de OR.

De praktijk van het oneigenlijk gebruik van een geluids- of beeldopname

Van 2018 tot nu zijn (in ARO) vijf meldingen gedaan over het oneigenlijk gebruik van een geluidsoptname. Het betrof in alle vijf gevallen het zonder toestemming maken en/of plaatsen van een geluidsoptname op digitale media. Over het oneigenlijk gebruik van beeldopnames zijn tot op heden geen meldingen gedaan.

Inhoud protocol in het kort

De regels van UWV voor het maken van een opname

Wanneer een cliënt een geluidsoptname wil maken van een gesprek met UWV waar de cliënt zelf aan deelneemt, dan mag dat natuurlijk. De cliënt kan het gesprek dan nog eens rustig terugluisteren. Wel vragen wij de cliënt dit aan het begin van het gesprek aan te geven, de cliënt is hiertoe wettelijk echter niet verplicht. Voor het maken van beeldopnames zijn de regels strenger: Als een cliënt een beeldopname wil maken dan kan de cliënt dit verzoek uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de afspraak met een UWV-medewerker indienen door

een bericht te sturen via Mijn UWV, een chat of via telefonisch contact. De UWV-medewerker¹ neemt vervolgens contact op met de cliënt om mee te denken over de meest passende oplossing. Een beeldopname mag alleen met instemming van een medewerker worden gemaakt. Heimelijke beeldopnames zijn wettelijk niet toegestaan.

Voor zowel een geluids- als een beeldopname geldt:

- De cliënt mag de opname alleen voor privédoeleinden gebruiken, wat inhoudt dat deze kan worden gedeeld in een kleine kring.
- De cliënt mag een opname niet openbaar maken tenzij UWV daar toestemming voor heeft gegeven.
- De UWV-medewerker heeft de mogelijkheid om zelf ook een opname te maken van het gesprek. Indien dit een beeldopname betreft dan is ook instemming van de cliënt verplicht.

Duidelijke regels en maatregelen bij oneigenlijk gebruik van een opname

Om de medewerker te beschermen tegen oneigenlijk gebruik van een opname beschrijft het protocol zowel op proces als op inhoud de stappen die UWV dan neemt. De leidinggevende van de medewerker is hiervoor verantwoordelijk en stemt elke stap af met de getroffen medewerker. Van oneigenlijk gebruik is sprake als de cliënt de opname niet gebruikt voor privédoeleinden, maar de opname openbaar maakt (bijvoorbeeld op een internetsite of social mediakanaal plaatst). Het openbaar maken van al dan niet gemanipuleerde geluids- of beeldopnames is strafbaar. Als de cliënt niet voldoet aan het verzoek van UWV om de opname per direct te verwijderen dan doet UWV aangifte bij de politie. UWV vermeldt hierbij dat het om een medewerker gaat met een publieke taak, code VPT (Veilige Publieke Taak). De aangifte moet dan prioriteit krijgen. Oneigenlijk gebruik van een opname valt onder (een vorm van) agressie. Vanuit het agressieprotocol zullen afhankelijk van de ernst van het oneigenlijk gebruik passende acties en maatregelen richting de cliënt worden genomen. De wijze waarop de vertrouwelijkheid van de opname is misbruikt en het door de medewerker ervaren gevoel van onveiligheid wordt hierbij meegewogen. Een oordeel over te treffen acties is in de eerste plaats aan de betrokken medewerker en diens manager. Juridische Zaken is bij twijfel beschikbaar voor overleg.

Werkwijze maken van een mede-beeldopname

De werkwijze rondom het gebruik van beeldbellen binnen UWV wordt nader uitgewerkt door de projectgroep "Het nieuwe beeldbellen". Hierover volgt t.z.t. een separate voorlegger. Het project 'het nieuwe beeldbellen' onder regie van K&S zal uitsluitend geven over de toekomstige applicatie die UWV voor beeldbellen gaat inzetten met faciliteiten waar een medewerker gebruik van kan maken waaronder ook de opnamemogelijkheid. Als in de periode voorafgaande aan dit besluit een medewerker een mede-beeldopname wil maken dan zal in overleg met diens manager en juridische zaken naar een passende oplossing worden gezocht. *We verwachten overigens dat het verzoek tot het maken van een beeldopname door een cliënt zeldzaam zal zijn en daarmee het maken van een mede-opname ook zelden aan de orde zal zijn.*

Gevolgen voor mensen

Dit nieuwe protocol voorziet in een aanpak voor cliënten die een geluids- of beeldopname willen maken en tegelijkertijd biedt het een vangnet voor medewerkers bij oneigenlijk gebruik daarvan.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Kansen

- Een beter en helder vangnet voor medewerkers die slachtoffer zijn van het oneigenlijk gebruik van een opname door een cliënt;
- Mogelijkheid voor cliënten om naast geluidsoopname onder voorwaarden ook beeldopname te maken van een gesprek met UWV (Inclusieve dienstverlening);
- Aansluiting bij de actuele juridische kaders rondom het maken van geluids- en beeldopname.

Risico's

- Een geluids- en/of beeldopname van een UWV medewerker wordt door een cliënt verspreid of openbaar gemaakt;
- Medewerkers die zich geremd of ongemakkelijk voelen als een gesprek via beeld wordt opgenomen door een cliënt. Hierin voorziet het protocol door het opnemen van beeldmateriaal alleen na instemming van de medewerker toe te staan.

Strategische aspecten van het besluit

De inhoud van dit protocol sluit aan bij de UWV 2021-2025 strategie "Ruimte voor de menselijke maat" en een samenleving waarin iedereen meedoet. Specifiek valt de uitbreiding van het protocol door de mogelijkheid dat een cliënt onder voorwaarden ook een beeldopname kan maken van een gesprek binnen de ambitie van UWV om als publieke dienstverlener empathische service te bieden. Hierdoor voelen zij zich gehoord, gezien en geholpen.

¹ K&S Architectuur ontwerpt een UWV-brede (digitale) aanvraag route om het verzoek voor het maken van een beeldopname (zowel van een fysiek gesprek als een van een beeldbellen gesprek) door een cliënt te stroomlijnen zodat de betreffende medewerker makkelijk het verzoek kan beantwoorden en afhandelen.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

In werkprocessen moet de behandeling van verzoeken van cliënten voor het maken van beeldopnames worden opgenomen en ingeregeld. Als medewerkers zelf een geluids- of beeldopname willen maken van een gesprek met de cliënt moet hiervoor (technische) mogelijkheid worden geboden. Hiervoor wordt aansluiting gezocht bij de uitkomst van de project "het nieuwe beeldbellen" zoals hierboven genoemd. Voor de tussentijd worden in voorkomende gevallen gekeken naar een maatwerkoplossing.

Duurzaamheid

- **Pijler Mens** -> Cliënten van UWV (met een functionele beperking) in de gelegenheid te stellen om een opname van een gesprek te maken zodat zij de inhoud op een ander moment nogmaals kunnen afluisteren of bekijken.
- **Pijler Maatschappij** → De uitbreiding van het protocol zodat ook het maken van een beeldopname mogelijk is, ligt in lijn met de juridische regels voor het maken van een beeldopname.
- **Pijler Milieu** -> N.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

Na akkoord van de RvB volgt het instemmingstraject richting de Ondernemingsraad. De werkgroepen Integriteit en ARBO/VGW van de OR zijn nauw betrokken geweest bij de opstelling van het aangepaste protocol.

Communicatie

Intern communicatie: UWV-brede communicatie richting alle medewerkers en leidinggevenden via DWU, nieuwsbrieven van de afzonderlijke organisatieonderdelen, HRM nieuws en managementnieuws.

Externe communicatie: K&S heeft het protocol vertaald naar een publieksversie (zie bijlage) en zorgt voor de externe communicatie hiervan UWV.nl en informeert de Cliëntenraad.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- Ja, in hun geheel
- Deels.
- Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- Nee, helemaal niet.

Metadata

Omschrijving: Dit nieuwe protocol voorziet in een aanpak voor cliënten die een geluids- of beeldopname willen maken en tegelijkertijd biedt het een vangnet voor medewerkers bij oneigenlijk gebruik daarvan.

Trefwoorden: Dienstverlening, geluids- of beeldopname, cliënt