

1. Het maken van een opname van een gesprek met UWV door een cliënt

De dienstverlening van UWV is erop gericht dat de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Gesprekken tussen een cliënt en een UWV-medewerker vinden fysiek of telefonisch plaats, maar ook steeds vaker digitaal via beeldbellen. In een gesprek met UWV wordt veel informatie gegeven aan een cliënt. Bovendien kan een cliënt zich in een moeilijke situatie bevinden. Hierdoor kan het zijn dat niet alle informatie tijdens het gesprek goed overkomt. Cliënten kunnen van een gesprek waaraan zij zelf deelnemen een geluidsopname maken voor eigen persoonlijk gebruik. Deze opnames bieden de cliënt gelegenheid om het gesprek op een later moment rustig terug te luisteren.

Nu beeldbellen met een cliënt steeds gebruikelijker wordt is het ook van belang om afspraken te maken over het maken van een beeldopname door een cliënt. Het maken van een beeldopname van een gesprek tussen een cliënt en een medewerker van UWV kan in sommige gevallen een meerwaarde zijn voor een cliënt daarbij is het ook belangrijk om de privacy van de medewerker te borgen en hun wensen te respecteren. Hieronder worden de regels rond het maken van een opname door een cliënt op een rijtje gezet.

2. De regels van UWV voor het maken van een opname: ¹

Wanneer een cliënt een geluidsopname 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 geven².

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-medewerker 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 toegestaan³.

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 gesprek⁴. Indien dit een beeldopname betreft dan is ook instemming van de cliënt verplicht.

3. Acties medewerker bij het verzoek van een cliënt om een beeldopname⁵ te maken:

De medewerker neemt altijd contact op met de cliënt:

¹ Zie bijlage 1 voor de tekst die op UWV.nl gepubliceerd wordt.

² Dit cliënt is hiertoe niet verplicht.

³ Art. 139f Wetboek van Strafrecht

⁴ Op dit moment is voor het maken van een mede-beeldopname door een medewerker nog geen eenduidige en beveiligde faciliteit beschikbaar. Dit wordt meegenomen in de besluitvorming rondom 'het nieuwe beeldbellen'. 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.

⁵ Omdat voor het maken van een beeldopname in tegenstelling tot het maken van een geluidsopname, instemming van de medewerker nodig is, wordt dit hier nog specifiek genoemd en opties uitgewerkt.

- Om de achtergrond van het verzoek en de behoefte van de cliënt te bespreken. Vervolgens kan de medewerker instemmen met het verzoek. Als er nog andere deelnemers bij het gesprek aanwezig zijn en zij komen in beeld dan moeten zij ook instemmen met het maken van een beeldopname.
- Of afhankelijk van de achtergrond van het verzoek een andere oplossing met de cliënt af te spreken.
- De medewerker heeft de mogelijkheid om te beslissen om niet op beeld te worden opgenomen. De medewerker bespreekt de reden hiervan met diens leidinggevende. Gelet op de achtergrond van het verzoek van de cliënt bekijken zij vervolgens samen welke alternatieve oplossing passend is.
- Zie ook de handreiking voor artsen van de KNMG over het opnemen van gesprekken door patiënten voor informatie en alternatieven die de informatieoverdracht optimaliseren.

4. Acties en maatregelen in geval van oneigenlijk gebruik van een opname.⁶

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. Daarnaast kan UWV afhankelijk van de ernst van het oneigenlijk gebruik passende acties nemen dan wel maatregelen treffen. 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.

4.1 Zorg voor de betrokken medewerker

Het is belangrijk dat een medewerker een overtreding van de spelregels door een cliënt zo snel mogelijk meldt bij de manager. In overleg met de medewerker zorgt deze voor de opvang en begeleiding van de medewerker zodat de betrokken medewerker zijn verhaal kwijt kan en zijn gevoelens kan uiten en (zo nodig) hulp krijgt bij de verwerking van hetgeen er is gebeurd. De manager kan in overleg met de medewerker een directe collega hiervoor vragen, de medewerker verwijzen naar een van de interne vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werk (of een bedrijfspsycholoog) inschakelen en/of juridische ondersteuning regelen. Het oneigenlijk delen van een opname heeft ook impact op de andere collega's in het team waar de medewerker mee samenwerkt op dezelfde locatie of in het district. Om dit in het team te bespreken kan de manager voor advies en ondersteuning contact opnemen met Bureau Integriteit.

4.2 Manager is (eind)verantwoordelijk voor acties

Bij oneigenlijk gebruik van de geluids- of beeldopname is de manager van de betrokken UWV-medewerker (eind)verantwoordelijk voor de te ondernemen acties. De manager betreft en informeert de betrokken medewerker bij alle maatregelen die worden ingezet. Ook als de medewerker zelf niet op een maatregel aandringt, kan een manager van mening zijn dat actie richting de cliënt op zijn plaats is. Vanzelfsprekend zal hij hierover met de betrokken medewerker overleggen. Hoewel het de manager vrij staat een of meer acties te delegeren aan collega's, blijft de

⁶ Zie ook de handreiking voor artsen van de KNMG over het opnemen van gesprekken door patiënten

manager voor de zorg voor de medewerker en de afhandeling van het incident altijd eindverantwoordelijk.

4.3 Acties manager

1. De manager bespreekt het incident met de betrokken medewerker en informeert naar de wensen van de medewerker met betrekking tot de afhandeling van het incident en de gewenste steun;
2. In geval van (online) openbaarmaking van de geluids- of beeldopname (bijvoorbeeld op een openbare internetsite, op sociale media of via WhatsApp):
 - Sommeert de manager de cliënt om de opname direct te verwijderen.
 - Als aan deze sommatie geen gehoor wordt gegeven dan neemt de manager contact op met Juridische Zaken om te laten beoordelen in hoeverre het geconstateerde misbruik onrechtmatig dan wel strafbaar is en in hoeverre een juridische vervolgactie haalbaar is. De feiten en omstandigheden van de specifieke situatie worden door Juridische Zaken meegewogen. Mogelijke vervolgacties zijn:
 - Het sturen van een sommatie vanuit Juridische Zaken
 - Verzoek namens UWV bij het Social Media bedrijf om de betreffende geluids- of beeldopname verwijderd te krijgen
 - Het aanspannen van een kort geding
3. Als er een vermoeden is van een strafbaar feit dan neemt de manager contact op met Bureau Integriteit. Zij adviseren bij het maken van de afweging om aangifte te doen en ondersteunen vervolgens bij de aangifte. De medewerker kan zelf aangifte doen maar de werkgever kan ook namens de werknemer aangifte doen⁷.
4. Na afhandeling van het incident organiseert HRM Arbo een evaluatie/leercirkel met de betrokken medewerker, de manager en collega's die bij de afhandeling van het incident (waaronder juridische zaken en K&S (als aanbieder van het middel) betrokken zijn geweest zodat er eventueel (preventieve) maatregelen genomen kunnen worden.

Voorbeeld:

Een cliënt heeft met instemming van een UWV-medewerker een beeldopname van hun gesprek gemaakt. UWV komt er achter dat het gesprek op Facebook is gedeeld en openbaar beschikbaar is met als doel de UWV-medewerker te beschadigen.

Zulk oneigenlijk gebruik van de beeldopname is onrechtmatig.

UWV kan de cliënt schriftelijk sommeren om de beeldopname te verwijderen.

Als daar geen gehoor aan gegeven wordt kan UWV een kort geding starten om de beeldopname te laten verwijderen op straffe van een dwangsom.

Als er sprake is van een strafbaar feit, kan de UWV-medewerker of UWV ook aangifte doen bij de politie.

4.4 Maatregelen ten aanzien van de cliënt

⁷ Zie voor meer informatie: *Veilige publieke dienstverlening | Veiligepubliekedienstverlening.nl en <https://www.veiligepubliekedienstverlening.nl/binaries/evpt/documenten/publicaties/2015/04/21/werkinstructie-werkgever-en-werknemer-bij-aangifte-melding/werkinstructie-aangifte-melding.pdf>*

Oneigenlijk gebruik van een geluids- of beeldopname voldoet aan de gedragscriteria C of D⁸ van het agressieprotocol al naar gelang de ernst van het gedrag. Zie hiervoor ook: [De spelregels voor u en UWV | UWV | Particulieren](#) en het agressieprotocol UWV. Als afbreuk wordt gedaan aan de persoonlijke integriteit van de medewerker wordt dit als D-gedrag beschouwd. Constatering van oneigenlijk gebruik heeft altijd gevolgen voor de cliënt.

Medewerkers melden het niet nakomen van de spelregels door de cliënt, als zij daar weet van krijgen, aan het management en registreren zelf dit misbruik in ARO. Leidend zijn de voorvallen die vallen onder de definitie van agressie: 'iedere ongewenste gedragsuiting van de cliënt ten opzichte van de medewerker, waarbij materiële, emotionele of fysieke schade wordt toegebracht'. Door melding en registratie wordt het voorval bespreekbaar, wordt inzicht verkregen in de achtergrond, in de aard en de frequentie van het voorval en kunnen gerichte maatregelen worden getroffen. Door de registratie krijgt de manager een bericht en dient in overleg met de medewerker de melding binnen 48 uur af te handelen. Die gevolgen worden aan de cliënt binnen 48 uur na het constateren van het incident duidelijk gemaakt. Dat gebeurt in een gesprek met de cliënt door de manager van de medewerker die met het incident werd geconfronteerd. De manager maakt daarmee duidelijk dat het management voor de medewerker staat en publicatie van de geluids- of beeldopname als overtreding van de spelregels kenmerkt. In dit gesprek wordt meegedeeld welke consequenties aan het gedrag van de cliënt worden verbonden. Die consequenties worden binnen 48 uur schriftelijk bevestigd.

Na een incident kan met onderstaande maatregelen richting de cliënt worden gereageerd. Deze maatregelen hebben een dubbel karakter. Enerzijds dienen zij als bescherming voor de medewerkers zodat deze zich kunnen richten op hun werk zonder het risico (nogmaals of ook) op deze wijze bejegend te worden door dezelfde cliënt. Anderzijds is het ook een waarschuwing voor de cliënt die moet voelen dat hij te ver is gegaan.

De volgende maatregelen kunnen worden genomen:

1. Een ordegesprek (lichte waarschuwing).
2. Een waarschuwing.
3. Een omgangsverbod (een belverbod, een e-mailverbod, een pandverbod).
4. Verbod op het maken van een beeldopname.
5. Melding of aangifte bij de politie.
6. In geval van zeer ernstige misdragingen is het ook mogelijk om klanten een maatregel op de uitkering op te leggen.

Bij overtreding van de spelregels met betrekking tot het maken van een geluids- of beeldopname bepaalt de manager welke maatregel het meest passend is. Daarbij zal de manager altijd sommeren om de gemaakte beeld- of geluidsopname van de website te verwijderen.

4.5 Proportionaliteit: welke maatregel is passend?

Welke maatregel er voor een concreet geval moet worden getroffen, is niet op voorhand te zeggen; dit is namelijk maatwerk waarbij het agressieprotocol richtinggevend is.

Allereerst geldt dat de te treffen maatregel in verhouding moet staan tot de ernst van het incident, de wijze en mate van de verspreiding van het geluids- of beeldmateriaal van de medewerker in relatie tot de inbreuk op de persoonlijke integriteit. Dat geldt zowel voor de maatregel als voor de

⁸ *Agressieprotocol UWV: C-gedrag: de klant richt zich op de medewerker met kritiek, belediging of bedreiging. D-gedrag: de klant intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe.*

duur daarvan. De duur van de ontzegging om een geluids- of beeldopname te mogen maken varieert naar gelang de aard en de ernst van de overtreding. UWV kan in dat geval een opname maken die de cliënt op verzoek kan afluisteren op een UWV-locatie. Een ontzegging van de mogelijkheid een opname te maken variërend van een half jaar of een jaar tot maximaal twee jaar is daarbij goed verdedigbaar. Uitsluiting van de mogelijkheid om een geluids- of een beeldopname te maken voor onbeperkte tijd mag (extreme situaties daargelaten) niet.

Bij ernstig misbruik kan een pandverbod worden opgelegd conform de maatregelen van het agressieprotocol. De AVG biedt voldoende ruimte en aanknopingspunten om in geval van misbruik afdoende maatregelen voor te stellen.

De manager neemt in overleg met de Arbo-coördinator een besluit over een maatregel richting de betreffende cliënt en betreft hierbij de medewerker.

4.6 Communicatie richting de cliënt

De manager stuurt de cliënt een brief waarin hij de cliënt wijst op zijn verwijtbare gedrag en waarin hij een van de mogelijke maatregelen oplegt. Het gedrag heeft tot gevolg dat dit wordt geregistreerd in het registratiesysteem Agressie Registratie Overheid (ARO). Medewerkers die in de toekomst met de betreffende cliënt te maken hebben, kunnen dan kennismaken van het feit dat de cliënt eerder de spelregels niet is nagekomen, welke maatregel(en) er destijds is (zijn) genomen en hoe lang die van toepassing is (zijn)⁹.

⁹ ARO-meldingen zijn niet onbeperkt terug te zien voor UWV medewerkers. Het is afhankelijk van type maatregel dat wordt opgelegd, hoe lang de melding inzichtelijk is/blijft (voorbeeld: als een cliënt een waarschuwing krijgt, dan is de melding nog 12 maanden in te zien; bij een pandverbod is dit te zien tot datum einde verbod + 24 maanden).
Zie ook handboek Agressie: Opleggen maatregel en informeren cliënt - Handboek omgeving - UWV : Handboek omgeving – UWV (publishone.nl)