

Factsheet – Het maken van audio-opnamen van gesprekken

Iedere inwoner die een gesprek heeft met een medewerker van de gemeente 's-Hertogenbosch mag in veel gevallen een audio-opname maken. In sommige situaties is dit ook mogelijk voor medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch. Deze factsheet gaat in op welke regels er gelden en wanneer het maken van een opname mogelijk is.

Welke regels gelden er voor het maken van audio-opnamen?

Voor het maken van audio-opnamen gelden verschillende regels. Zo is het niet strafbaar om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen. Ook niet als de andere partij daarover niet is geïnformeerd. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om die ander, voor het gesprek, daarvan in kennis te stellen. De Nationale Ombudsman heeft hier spelregels voor geschreven om handvatten te bieden. De spelregels geven weer wat een overheidsinstantie en een inwoner over en weer in redelijkheid van elkaar kunnen en mogen verwachten als het gaat om het maken van geluidsoptnamen van gesprekken met elkaar. Vanuit de organisatie speelden over dit onderwerp veel vragen. Om duidelijkheid te creëren maakt de gemeente 's-Hertogenbosch sinds de aanpassing van het algemeen privacyreglement gebruik van deze spelregels.

Wat houden de spelregels in?

Als een inwoner een geluidsoptname van een gesprek met een gemeentelijk medewerker wil maken dan mag dat. De inwoner moet daarvoor wel zelf actief deelnemen aan het bewuste gesprek, of handelen in opdracht van een deelnemer. Het opnemen van een gesprek moet vooraf aan worden gegeven. Ook een medewerker van de Gemeente 's-Hertogenbosch mag besluiten om een geluidsoptname te maken. De onderstaande spelregels gelden bij het maken van audio-opnamen:

- a. De gesprekspartner verstrekt aan de Gemeente 's-Hertogenbosch (en andere gesprekspartners) een kopie van de gemaakte geluidsoptname als deze dat wenst of andersom als de gemeente de opname maakt;
- b. Een geluidsoptname mag op geen enkele wijze worden bewerkt, tenzij dit wordt meegedeeld en met instemming;
- c. De geluidsoptname is alleen bedoeld voor het terugluisteren van het gesprek in de huiselijke kring. De geluidsoptname mag dus niet, geheel of gedeeltelijk, gepubliceerd of anderszins openbaar gemaakt worden (delen met anderen, online via social media en dergelijke). Dit mag alleen met toestemming van de andere gesprekspartij(en);
- d. Het maken van beeldopnames van een gesprek is niet toegestaan;
- e. Indien een gesprek bij een inwoner thuis plaatsvindt in een ruimte waar een camera aanwezig is, wordt dit voor de start van het gesprek verteld aan de medewerker. De medewerker kan er dan voor kiezen om het gesprek op een andere locatie plaats te laten vinden;
- f. Alleen als er zwaarwegende redenen zijn kan de gemeente het maken van een geluidsoptname niet toestaan. In dat geval legt de medewerker van de Gemeente 's-Hertogenbosch uit wat die zwaarwegende redenen zijn. Wel zal een alternatief aangeboden worden dat kan bestaan uit:
 - het bieden van de mogelijkheid om een gemachtigde of derde mee te nemen naar het gesprek;
 - het opnemen door de Gemeente dat afgeluisterd mag worden indien wenselijk;
 - het aanbieden van een globale schriftelijke weergave van het gesprek.

Hoe moet een inwoners omgaan met een audio-opname?

Het maken van audio-opnamen voor eigen gebruik is toegestaan, tenzij de gemeente zwaarwegende redenen heeft. Spelen er zwaarwegende redenen ga dan hierover het gesprek aan met de inwoner. Hierbij kan een alternatief aan worden geboden zoals uitgelegd in de spelregels. Het is mogelijk al voldoende om jezelf in de positie van de burger proberen te verplaatsen en te weten te komen waarom de inwoner het gesprek wil opnemen. Mogelijk kan hierdoor 'de kou uit de lucht' worden gehaald.

Wordt de audio-opname voor persoonlijk gebruik gemaakt, dan geldt de AVG niet. Er hoeft niet aan de AVG eisen worden voldaan. Het openbaar maken van een opname mag in veel gevallen dan weer niet. Het is dan niet meer voor eigen gebruik. De AVG geldt dan en vaak kan alleen de rechtsgrond toestemming gebruikt worden. Medewerkers zijn niet verplicht om toestemming te geven. Hierdoor is het dus vaak niet toegestaan vanuit de AVG om een opname openbaar te maken. Daarnaast moet een inwoner ook aan alle andere vereisten vanuit de AVG voldoen.

Let op: een 'geheim' gemaakte opname mag in veel gevallen volgens de rechtbank wel als bewijs in rechtszaken worden gebruikt. Ook mag een opname openbaar gemaakt worden als er sprake is van een groot algemeen belang volgens de rechter. Bijvoorbeeld bij een groot nieuwsbelang.

Wat doe ik als een inwoner zich niet aan de spelregels houdt?

Neem in deze situaties contact op met de Privacy Coördinator, Privacy Officer of FG. De situatie is per geval verschillend hoe we hier mee om kunnen gaan.

Wanneer mag ik als medewerker een audio-opname maken?

Werknemer/werkgever situatie

Voor het maken van audio-opnamen voor persoonlijk gebruik geldt hetzelfde als voor inwoners.

Werksituatie

Het is in sommige situaties mogelijk om een audio-opname te maken van een gesprek met een inwoner. Omdat het hier gaat om een werksituatie geldt de AVG. Dit valt namelijk niet onder persoonlijk gebruik. Er is dus een rechtsgrond uit de AVG nodig om de audio-opname te maken. Daarnaast moet de opname noodzakelijk zijn en voor een duidelijk doel gemaakt worden. Dus aan alle eisen van de AVG moet worden voldaan. Het maken van een audio-opname is een optie die alleen ingezet kan worden als de alternatieven uit de spelregels niet voldoende zijn. Het maken van een audio-opname onder de AVG moet namelijk echt nodig zijn om het doel te bereiken.

Is er een plan om audio-opnamen voor werkprocessen te gebruiken? Neem dan contact op met het privacy aanspreekpunt van de afdeling of de Privacy Officer dan wel Privacy Coördinator. Zij helpen je om in kaart te brengen wat de mogelijkheden zijn.

Onduidelijkheden of vragen

Heb je vragen over privacy of over het maken van audio-opnamen? Neem dan contact op met het privacy aanspreekpunt of buddy van de afdeling of de Privacy Officer dan wel Privacy Coördinator.