

SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN GELUIDSOPNAMEN

Spelregels voor het maken van geluidsopnamen

Projectteam

Mevr. mr. A. Tuzgöl-Broekhoven, projectleider

Mevr. mr. P. van Dorst, onderzoeker

Mevr. mr. drs. J. Stam, onderzoeker

De heer mr. D. Hanse, onderzoeker

Substituut-ombudsman: mevr. mr. A. Stehouwer

Datum: 27 november 2014

Rapportnummer: 2014/166

INHOUDSOPGAVE

Wat was de aanleiding?	4
Waarom willen burgers een geluidsopname maken?	6
Wat vinden overheidsinstanties?	11
Expertmeeting	20
Wat vindt de Nationale ombudsman?	22
De spelregels	23
Waarom deze spelregels?	24
Hoe om te gaan met deze spelregels?	25
Hoe nu verder?	26

WAT WAS DE AANLEIDING?

De Nationale ombudsman heeft gemerkt dat overheidsinstanties verschillend omgaan met verzoeken van burgers om geluidsopnamen te mogen maken. Sommige instanties hebben er in beginsel geen bezwaar tegen, andere staan het in geen geval toe. De Nationale ombudsman krijgt regelmatig vragen van burgers omdat het hun niet of onvoldoende duidelijk is wat nu wel en wat nu niet is toegestaan. In een aantal rapporten heeft de Nationale ombudsman zich uitgesproken over het maken van geluidsopnamen, dit naar aanleiding van aan hem voorgelegde klachten over dit onderwerp.

Zo bracht hij in maart 2012 een rapport uit dat ging over het maken van geluidsopnamen van gesprekken met verzekeringsartsen, werkzaam bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).¹ In deze zaak had een aantal burgers het UWV verzocht geluidsopnamen te mogen maken van gesprekken met de verzekeringsarts. Dit werd door het UWV geweigerd. Het UWV-beleid was om het maken van geluidsopnamen van een spreekuurcontact in geen enkel geval toe te staan. De Nationale ombudsman oordeelde dat het absolute verbod van het UWV op het maken van geluidsopnamen niet behoorlijk was. Dit verbod was in strijd met het vereiste van transparantie.

In de slotbeschouwing van het rapport gaf de Nationale ombudsman aan dat dit oordeel niet alleen geldt voor het UWV maar ook voor andere overheidsinstanties. Te denken valt daarbij aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), de Raad voor de Kinderbescherming en Bureaus Jeugdzorg (BJZ) en ook aan de Nationale ombudsman zelf.

In reactie op de aanbeveling bij dit rapport liet het UWV weten een proefperiode in te zullen stellen om verzekeringsartsen de ruimte te geven in te gaan op verzoeken van burgers om geluidsopnamen van gesprekken te mogen maken. Het UWV wilde deze proefperiode voornamelijk gebruiken om te verkennen wat de mogelijkheden (en knelpunten) zijn. Na deze proefperiode zou worden bekeken of het interne beleid al dan niet aangepast zou moeten worden.²

¹ Rapport Nationale ombudsman 2012/041

² UWV liet over het verloop van de pilot op 25 mei 2014 het volgende weten: "UWV is op 1-1-2012 bij de divisie Sociaal medische zaken gestart met een proef met geluidsopnames door klanten. Inmiddels heeft een divisiebrede werkgroep zich gebogen over de materie en rapport uitgebracht. De strekking van dit rapport is dat klanten die daar om verzoeken toestemming krijgen om zelf een opname te maken. Alle divisie-directies zijn akkoord gegaan met dit voorstel. Onlangs is het voorstel ook in de Raad van bestuur van het UWV besproken. De Raad heeft verzocht om de komende maanden vooral te benutten om de beroepsgroepen van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen goed mee te nemen in de voorgestelde koers. In september dit jaar zal de Raad van Bestuur definitief besluiten over de voorstellen."

(N.B. uit navraag in september 2014 over de stand van zaken bleek dat september niet gehaald zou worden)

Ook in rapporten over BJZ, de Raad voor de Kinderbescherming en de IND heeft de Nationale ombudsman zich uitgesproken over het toestaan van het maken van geluidsopnamen.³ De ervaring leert dat hier verschillend mee wordt omgegaan. Het afgelopen anderhalf jaar heeft de Nationale ombudsman met meer overheidsinstanties afzonderlijk gesprekken over dit onderwerp gevoerd. Deze gesprekken hebben er - mede - toe geleid dat de Nationale ombudsman een aantal spelregels heeft geformuleerd ten aanzien van het opnemen van gesprekken. De formulering en doelstelling van deze spelregels zijn vervolgens met een aantal overheidsinstanties besproken in een zogenoemde expertmeeting.

³ Zie voor rapporten van de Nationale ombudsman over dit onderwerp: 2008/092 (Raad), 2011/352 (BJZ) en 2012/142 (IND)

WAAROM WILLEN BURGERS EEN GELUIDSOPNAME MAKEN?

Een burger kan verschillende redenen hebben om een opname van een gesprek met een overheidsinstantie te maken. Sommige burgers vinden het belangrijk om een gesprek - waar veel voor hen van afhangt - nog eens terug te beluisteren. Anderen willen de opname gebruiken 'als bewijs' in een procedure.

Burgers willen rechtvaardig behandeld worden door de overheid en zij verwachten dan ook dat de overheid eerlijk en betrouwbaar is. Als burgers eerder negatieve ervaringen met een overheidsinstantie hebben gehad, zullen zij deze eerder wantrouwen. Regelmatig geven burgers bij de Nationale ombudsman aan dat zij het vertrouwen in de overheid zijn verloren omdat de overheid bij de uitvoering van haar taken de burger niet behoorlijk behandelde of dat de burger *meende* dat de overheid hem of haar onbehoorlijk behandelde. De volgende verhalen laten zien *waarom* burgers opnamen willen maken en vervolgens waar zij in de praktijk tegen aanlopen als zij dit aan een overheidsinstantie kenbaar maken.

“Dat feiten werden verdraaid, kon ik op geen enkele manier bewijzen”

Als een gezinsvoogd van een Bureau Jeugdzorg (BJZ) een eerste gesprek met mevrouw Dekker aangaat, heeft zij met haar kinderen een traumatische tijd achter de rug. De vader van haar kinderen, inmiddels haar ex-man, deed een gewelddadige zelfmoordpoging. De kinderen, toen 4 en 9 jaar oud, waren daarbij. Toch lijkt de gezinsvoogd op de hand van de vader, wat voor veel onrust zorgt.

“Meteen die eerste kennismaking met de gezinsvoogd van het BJZ verliep verbijsterend,” vertelt mevrouw Dekker⁴. “Het gaat uitstekend met uw kinderen, was het eerste wat die man zei. Dat was allesbehalve waar. Ze wilden niet meer naar hun vader en waren hun vertrouwen in jeugdzorgmedewerkers inmiddels verloren. Maar de man van het BJZ was onverbiddelijk: als de kinderen niet direct naar hun vader gingen, zou hun moeder de voogdij kwijtraken en zouden zij naar een pleeggezin moeten. Terwijl mijn man is doorgedraaid, niet ik. Ik doe er alles aan om mijn kinderen een stabiele situatie te bieden, thuis en op school. En dan wilde hij ze bij mij weghalen. Niet veel later ontdekte ik dat deze gezinsvoogd ook bij het omganghuis een negatief verhaal over mij deed en zorgde voor slechte rapportages, terwijl ik daar nooit ben geweest. Op een gegeven moment ben ik de gesprekken met hem op gaan nemen, omdat ze zo vreemd verliepen elke keer. Pas later ontdekte ik dat hij privé contact had met mijn ex-man. Die gespreksopnames heb ik nooit gebruikt, omdat wat ik deed niet is toegestaan. Je moet eerst toestemming vragen. Ik zou iedereen aanraden om - in alle openheid - opnames van dit soort gesprekken te maken. Je hebt verder immers geen enkel bewijs van wat er is gezegd. En de zure les die ik heb geleerd is dat zaken flink verdraaid kunnen worden in situaties als de mijne. Inmiddels heb ik een nieuwe gezinsvoogd. Met haar ben ik ontzettend blij, zij biedt een luisterend oor en heeft het beste met mijn kinderen voor. Toch neem ik ook de gesprekken die ik met haar heb, op. Door deze vervelende ervaringen blijf ik bang voor loze beloftes en verdraaiing van feiten. Gelukkig vindt onze gezinsvoogd dat prima. Zij ziet het maken van die opnames als mijn recht.”

⁴ Dit is een gefingeerde naam

"Gesprekken verlopen anders als er opnameapparatuur op tafel ligt"

John Eshuis is vertrouwenspersoon bij juridisch adviesbureau Jeejar in Almelo. Hij heeft al veel cliënten bijgestaan die te maken kregen met verzekeringsartsen van het UWV. Volgens Eshuis is gesprekken opnemen bij het UWV nog steeds niet toegestaan, om redenen die wat hem betreft geen hout snijden.

"Als mensen op gesprek moeten bij een verzekeringsarts van het UWV," vertelt Eshuis, "dan duurt dat zo een uur tot anderhalf uur. Later ontvangt men een medische rapportage waarin soms allerlei dingen staan die iemand helemaal niet gezegd heeft. Of omgekeerd, belangrijke zaken die iemand in het gesprek heeft ingebracht, zijn niet opgenomen in het rapport. En wat doe je dan? Wij adviseren om in elk geval nooit alleen naar zulke gesprekken te gaan. En om geluidsopnames te maken, als je daarvoor tenminste toestemming krijgt. Voor verschillende cliënten heb ik die toestemming bij het UWV aangevraagd, maar nooit gekregen. De Raad van Bestuur van het UWV is bang dat die opnames een eigen leven gaan leiden. Men beweert ook dat mensen hun gesprekken op internet hebben gezet. Eerlijk gezegd kan ik me niet voorstellen dat dat ooit is gebeurd. Je gooit je eigen sores toch niet op zo'n manier te grabbel? Het UWV voert ook aan dat ze, als ze geluidsopnames zouden toestaan, daar zelf voor moeten gaan zorgen. Ik zie niet wat daartegen is. Bezwaarcommissies van gemeenten doen dat allang. Achteraf krijg je netjes een cd'tje met de opnames. Resultaat: geen misverstanden achteraf, beide partijen tevreden. In de praktijk krijgt de helft van de mensen het gesprek met de verzekeringsarts ook feitelijk niet mee. Ze zijn overrompeld, er wordt veel besproken, houdt dat allemaal maar eens op een rijtje. Wat ook voorkomt: verzekeringsartsen die mensen huilend en compleet ontredderd bij het gesprek laten vertrekken. Dat worden vaak onze cliënten, die ons vertellen hoe er over hen heen gedonderd is, dat ze te horen kregen dat ze maar gewoon weer aan het werk moesten. Ik ben ervan overtuigd dat zulke gesprekken anders verlopen als er opnameapparatuur op tafel ligt. Dat merk ik al als wij als juridisch raadsheer meegaan naar zo'n gesprek. Dat vinden ze bij het UWV ook nooit leuk, maar ieder mens heeft het recht zich bij te laten staan. Ik kan maar één reden bedenken waarom het UWV geen geluidsopnames wil. Ze zullen dan zorgvuldiger moeten worden en hun cliënten anders benaderen. Daar voelen ze niet zoveel voor, krijg ik de indruk."

“Men zag geen noodzaak voor geluidsopnames”

Mevrouw Prins⁵ is tijdelijk arbeidsongeschikt als gevolg van een burn-out. Ze wordt uitgenodigd voor gesprekken bij het UWV. Die gesprekken wil ze graag opnemen, maar dat gaat zo maar niet.

“Door mijn burn-out kan ik dingen slecht onthouden,” vertelt mevrouw Prins, “zeker als er stress bij komt. Dus toen ik weer bij de verzekeringsarts moest komen, zei ik dat ik ons gesprek graag wilde opnemen. Ik had inmiddels vervelende ervaringen opgedaan met deze verzekeringsarts. Al tijdens het tweede gesprek begon ze over een re-integratieplan, terwijl ik daar nog helemaal niet aan toe was. Ook toen stelde ik voor het gesprek op te nemen, omdat het me allemaal begon te duizelen. Nee, ik mocht niets opnemen, anders zou de arts me laten wegdragen door de beveiliging.

Ook bij dit vervolggesprek voelde de verzekeringsarts niets voor opnames. Daar wist ze niets van, dat kon zo maar niet. Zal ik dan maar weggaan, vroeg ik. Nee, ze zou het haar baas vragen. Die zei dat het op zich wel mocht, maar dan moest ik direct vertrekken, een formele aanvraag indienen en wachten tot het UWV de eigen geluidsapparatuur geïnstalleerd zou hebben. Bovendien zou ik de opname pas later toegestuurd krijgen. Die aanvraag heb ik gedaan, maar al snel ontving ik een afwijzing. Men zag geen noodzaak voor geluidsopnames gezien mijn ziektebeeld. De Nationale ombudsman heeft vervolgens voor mij de aanvraag opnieuw ingediend. Ook zijn verzoek werd in eerste instantie afgewezen. Daar liet hij het niet bij zitten, dus na verschillende telefoontjes en verzoeken, zelfs tot aan de Raad van Bestuur, mocht ik uiteindelijk mijn opnames maken. Ik moest een formulier ondertekenen dat ik geen misbruik van de opnames zou maken. Bovendien kreeg ik een andere verzekeringsarts, die zich uitermate poeslief en begripvol opstelde. Misschien kwam dat ook wel doordat ik alles opnam.

Ik ben van plan om bij behandelend artsen vaker het gesprek op te nemen. Het helpt me echt, zelfs de stress zakt erdoor. Ik weet nu dat er geen misverstanden kunnen ontstaan en dat is een prettig idee.”

⁵ Dit is een gefingeerde naam

"Hoe maak je hard dat de tolk verkeerd vertaalde?"

Advocaat Erik⁶ begeleidt asielzoekers in hun asielprocedure. De gehoren die bij hen worden afgenomen, duren urenlang en zijn complex. Erik pleit voor geluidsopnames tijdens deze gesprekken, maar het IND staat dit nooit toe.

"Tijdens IND-gehoren treden regelmatig communicatieproblemen op," zegt de advocaat. "Allereerst komt dit door de taal, maar ook door psychische of fysieke klachten van een cliënt. Achteraf kunnen de gespreksverslagen discussie opleveren. Als er volgens de cliënt onjuistheden in staan, zegt die cliënt vaak dat dit komt door de tolk. Maar hoe maak je dat hard? Een tolk heeft een zeer moeilijke en belangrijke taak, de teksten zijn lang en de gespreksstof kan ingewikkeld en persoonlijk worden. Maar: heeft de tolk foutief vertaald, of heeft toch de cliënt zelf niet duidelijk geantwoord? We hebben geen betrouwbare manier om daar goed uit te komen. Ik denk dat de enige oplossing is dat we standaard geluidsopnames zouden maken. Bij twijfel of discussie kunnen we die afluisteren en, ook weer met hulp van een tolk, de kwaliteit van een vertaling nagaan. Dat zou veel oplossen. De enige methode die we nu soms hebben, is de hulp van een vrijwilliger van Vluchtelingenwerk. Die maakt van de gehoren een letterlijk verslag. Maar ook in dat verslag staat wat de tolk heeft vertaald; de Vluchtelingenwerk-medewerker spreekt zelden de taal van de cliënt. Bovendien is dit werk voor vrijwilligers zeer intensief. De gehoren duren vijf tot zeven uur en het uitwerken van zo'n verslag is vervolgens een flink karwei. Bij lang niet alle gehoren kunnen we daarom rekenen op zo'n verslag. Een bandopname zou niet alleen discussie achteraf kunnen voorkomen, ik denk dat het preventief werkt. De communicatie kan namelijk ook stroef verlopen door de bejegening van de ambtenaar of door het cultuurverschil tussen gesprekspartners. Veel daarvan gaat ongemerkt. Wat wij in Nederland accepteren, kan op mensen uit andere culturen zeer lomp overkomen. Waardoor een cliënt dichtklapt of geagiteerd raakt. Dat komt een gehoor niet ten goede. Als een ambtenaar weet dat de band loopt en dat er achteraf ook over zijn handelen vragen gesteld kunnen worden, let hij als vanzelf bewust op die bejegening, verwacht ik. Dat vind ik belangrijk. We hebben in de asielprocedure te maken met een lastige doelgroep. Deze mensen zijn hier nog maar kort, er komt veel op ze af en van die gesprekken hangt veel af voor hen. Geluidsopnames maken hun procedure betrouwbaarder."

⁶ Dit is een gefingeerde naam

WAT VINDEN OVERHEIDSINSTANTIES?

De Nationale ombudsman heeft in kaart gebracht op welke wijze een aantal overheidsinstanties omgaan met verzoeken tot het maken van geluidsopnamen. De instanties die hieronder aan de orde komen zijn instanties waarover de Nationale ombudsman de afgelopen jaren klachten heeft ontvangen. Deze overheidsinstanties hebben zich ook uitgesproken op een door de Nationale ombudsman georganiseerde expertmeeting.

UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN (UWV)

Absoluut verbod

Aanvankelijk hanteerde het UWV een absoluut verbod als het ging om het maken van geluidsopnamen tijdens een spreekuur bij een verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. Het maken van geluidsopnamen tijdens dit soort gesprekken werd in geen enkel geval toegestaan. Het UWV vond het maken van geluidsopnamen niet nodig omdat er voldoende alternatieven voor burgers voorhanden zijn. Naar aanleiding van klachten van burgers oordeelde de Nationale ombudsman dat het absolute verbod van het UWV om geluidsopnamen te maken strijdig was met het vereiste van transparantie en deed de aanbeveling het beleid te heroverwegen.⁷

Pilot

Hierop liet het UWV weten een proef in te stellen met betrekking tot het beleid rond het maken van geluidsopnamen binnen het spreekuur bij de verzekeringsarts. Artsen zouden in deze periode de ruimte krijgen om, als een cliënt van het UWV daarom verzoekt, zelf te bepalen hoe zij omgaan met dit verzoek met de insteek zoveel mogelijk verzoeken te honoreren. Aan de hand van de uitkomsten van deze pilot zou worden gezien of het beleid aangepast zou worden. In november 2012 startte het UWV met de proefperiode. Deze proefperiode loopt op het moment van het uitbrengen van deze spelregels nog.⁸ Naar verwachting zal het UWV het beleid zoals dat nu geldt (geen geluidsopnamen bij gesprekken met verzekeringsartsen of arbeidsdeskundigen) aanpassen.

Geen geluidsopnamen bij mediation en geen beeldopnamen

Omdat het niet past bij de aard (strikte vertrouwelijkheid) van een mediationgesprek wordt het niet toegestaan hiervan geluidsopnamen te maken. Voor een geslaagde mediation is het van belang dat een burger en de overheidsinstantie vrij en in vertrouwelijkheid met elkaar kunnen praten. Het UWV staat het maken van beeldopnamen niet toe omdat beeldopnamen een in verhouding te grote inbreuk maken op de privacy van de medewerkers van het UWV. Een inbreuk die disproportioneel is ten opzichte van de meerwaarde van een beeldopname voor de burger.

⁷ Rapport Nationale ombudsman 2012/041

⁸ Later gaf het UWV aan de proef tot 1 januari 2016 te verlengen. De reden hiervoor was niet duidelijk.

RAAD VOOR DE KINDERBESCHERMING

Ja, tenzij...

De Raad voor de Kinderbescherming wil ligt in principe een verzoek van een cliënt om zelf een geluidsopname te maken in. Dit is door het Landelijk Bureau van de Raad vastgelegd in een memo, waarin een kader is geschetst hoe met een verzoek daartoe om te gaan.⁹ Het uitgangspunt is ja, tenzij. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan een verzoek tot het maken van geluidsopnamen worden afgewezen. Te denken valt daarbij aan een situatie waarin de privacy van anderen dan de burger en de raadsmedewerker in het geding komt. Privacy kan in een bepaalde situatie een reden zijn om het maken van geluidsopnamen niet toe te staan, maar het mag echter nooit een algemene reden tot afwijzing worden. Een ander uitzonderlijk geval zou kunnen zijn dat uit een verzoek van de cliënt blijkt dat hij de geluidsopname voor andere doeleinden dan voor eigen gebruik wil gebruiken.

De procedure

Een verzoek bij de Raad kan vooraf op elk moment worden gedaan, zowel mondeling als schriftelijk. Het verzoek moet wel met redenen zijn omkleed. Dit betekent dat een raadsmedewerker de cliënt kan vragen naar de reden van het verzoek. Het is in beginsel de raadsonderzoeker die beslist op het verzoek tot geluidsopname; het is immers ook de raadsonderzoeker die contacten met de cliënt onderhoudt. Als het verzoek wordt toegestaan moet de cliënt hiertoe een verklaring ondertekenen. Als bij het gesprek ook anderen aanwezig zijn, moeten deze anderen ook toestemming geven voor het maken van de geluidsopname. Verleent één van de anderen geen toestemming dan leidt dit tot afwijzing van het verzoek. Verder dient de cliënt de opname *zelf* te maken. De Raad maakt geen eigen opname van het gesprek en ook geen opname ten behoeve van de cliënt. Raadsmedewerkers kunnen eventueel een collega vragen bij het gesprek aanwezig te zijn. Indien de raadsonderzoeker overweegt tot afwijzing van het verzoek, overlegt hij eerst met zijn teamleider en (zo nodig) met een jurist. Als de cliënt daarom verzoekt, wordt een beslissing tot afwijzing en de reden daarvan schriftelijk bevestigd. Tegen afwijzing van het verzoek is géén bezwaar mogelijk. Wel kan de cliënt hierover een klacht bij de Raad indienen.

Belediging, laster of smaad

Er is volgens de Raad mogelijk sprake van belediging, laster of smaad als er kennis is of vermoedens zijn dat de opname van een gesprek wordt gebruikt voor ongefundeerde beschuldigingen of verdachtmakingen van een raadsmedewerker of de Raad. Bepalende factoren daarbij zijn de herkenbaarheid van en herleidbaarheid tot de medewerkers en de ernst/impact van de uiting. In dat geval maken de betrokken medewerker, teamleider en de juridisch deskundige samen een afweging wat mogelijke vervolgacties zijn. In de memo wordt hiervoor verwezen naar de richtlijnen Aangifte strafbare feiten.¹⁰

⁹ Memo 'Geluids- en beeldopname raadsonderzoek' van 12 december 2012, Landelijk Bureau van de Raad voor de Kinderbescherming

¹⁰ Memo 'Bijlage Aangifte Strafbare Feiten - belediging, laster en smaad' van 12 december 2012, Landelijk bureau van Raad voor de Kinderbescherming

Beeldopname

De Raad staat het maken van beeldopname van de raads gesprekken niet toe.

De herkenbaarheid en herleidbaarheid vormen een bedreiging voor de privacy van de medewerker. In deze tijd waarin steeds meer mensen beschikken over mobiele apparatuur met videofuncties, wordt volgens de Raad de kans echter steeds groter dat cliënten of derden een opname maken tijdens het raadsbezoek. In iedere situatie moet een zorgvuldige afweging worden gemaakt of actie tegen deze opname wenselijk en haalbaar is. Het uitgangspunt bij deze afweging zijn voor de Raad de doeleinden waarvoor de opnamen worden gebruikt.

BUREAUS JEUGDZORG EN LANDELIJK WERKENDE INSTELLINGEN¹¹

Ja, mits...

Brancheorganisatie Jeugdzorg Nederland is van mening dat geluidsopnamen van gesprekken dienen te worden toegestaan, mits de burger hiervoor een goede motivering heeft. Dit is vastgelegd in een notitie, waarin de richtlijnen voor de Bureaus Jeugdzorg en de landelijk werkende instellingen ten aanzien van dit onderwerp worden gegeven.¹² De burger zal in zijn verzoek moeten motiveren waarom hij een opname wil. Als de reden hiervan bekend is kan er door de jeugdinstantie een betere afweging worden gemaakt voordat een beslissing op het verzoek wordt genomen. Redenen om opnamen toe te staan kunnen zijn: de cliënt wil het gesprek thuis nog even naluisteren of met zijn vertrouwenspersoon evalueren, of het wantrouwen bij de cliënt wegnemen. Als het verzoek wordt toegestaan, dan wordt het gesprek door twee medewerkers gevoerd. Een andere mogelijkheid is dat de medewerker zelf het gesprek opneemt.

De procedure

Een verzoek van de cliënt tot het maken van geluidsopnamen kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan. Het maakt niet uit of het gaat om opnamen gemaakt op kantoor of in de thuissituatie van de cliënt. Afhankelijk van de situatie kan cliënt verzocht worden om een verklaring te ondertekenen alvorens tot opname over te laten gaan. Weigering van de cliënt om de verklaring te ondertekenen, kan een reden zijn om het verzoek af te wijzen. Het is de leidinggevende van de medewerker die in beginsel beslist op het verzoek van de cliënt. Als de medewerker onverhoopt wordt geconfronteerd met een dergelijk verzoek, en er geen overleg met de leidinggevende mogelijk is, dan neemt de medewerker zelf een beslissing op het verzoek. Evenals bij de Raad voor de Kinderbescherming dient een geluidsopname door de cliënt zelf te worden gedaan. Als bij het gesprek ook nog anderen aanwezig zijn, moeten deze anderen ook toestemming geven. Geen toestemming van deze anderen leidt tot afwijzing van het verzoek zonder nadere overweging. En als de cliënt al bij voorbaat aangeeft dat de opname voor andere doeleinden dan voor eigen gebruik wordt gebruikt, kan het verzoek ook worden afgewezen. Mocht een cliënt opnamen gemaakt hebben zonder dit van te voren te verzoeken, dan krijgt de cliënt een brief waarin hij gewezen wordt op gerechtelijke procedures bij schending van de privacy van de medewerker. Afwijzing van het verzoek tot opname en de reden daartoe zullen schriftelijk aan de cliënt worden bevestigd als de cliënt zijn verzoek schriftelijk heeft gedaan, of als hij verzoekt de beslissing op schrift te verstrekken.

Kenbaar maken of niet

Het is de vraag of de opname door de cliënt uitsluitend wordt gebruikt voor persoonlijke doeleinden. Volgens Jeugdzorg Nederland willen de meeste cliënten opnamen maken van gesprekken in een *hulpverleningssetting*, omdat zij wantrouwend staan ten opzichte

¹¹ Legers des Heils, William Schrikker Stichting, Stichting SJC Christelijke Jeugdzorg en Joods maatschappelijk werk

¹² Notitie 'Geluids- en video-opnamen in de hulpverlening' van 1 november 2010, Brancheorganisatie Jeugdzorg Nederland

van de hulpverlening. Het maken van geluidsopnamen zal de hulpverlening bepaald niet bevorderen. Daarnaast zou de kans groot zijn dat cliënten het materiaal zonder toestemming van de hulpverlener openbaar maken. Op het moment dat opnamen gepubliceerd worden is de privacy van de hulpverlener in het geding. In tegenstelling tot de Raad voor de Kinderbescherming die zich op het standpunt stelt dat er bij contacten vanuit het uitoefenen van een functie geen sprake is van een mogelijke schending van de privacy, is Jeugdzorg Nederland van mening dat er geen onderscheid dient te worden gemaakt in persoonsgegevens vanuit het uitoefenen van een functie of vanuit een privé-situatie.

Voorts geeft Jeugdzorg Nederland aan dat ondanks het ontbreken van toestemming van de hulpverlener, de cliënt het materiaal toch als bijvoorbeeld bewijs van bedreiging kan gebruiken. Daarbij is het dan nog de vraag of niet met het opgenomen materiaal is geknoeid, waardoor zaken uit hun context kunnen zijn gehaald. Volgens Jeugdzorg is het beter om een (diepgeworteld) wantrouwen te voorkomen door vanaf het begin de cliënt er actief op te wijzen dat hij bij elk gesprek met de hulpverlener iemand mee kan nemen, zoals dat ook in de zorgsector algemeen geaccepteerd wordt. Dit, onder het motto: twee horen meer dan een. Ook kunnen cliënten door de hulpverleners gewezen worden op het bestaan van de vertrouwenspersonen van bijvoorbeeld het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.

Beeldopnamen

Beeldopname van de medewerker zowel op kantoor als in de thuissituatie mag door de medewerker altijd worden geweigerd op grond van het portretrecht. In het kader van het werken met de Deltamethodiek¹³ wordt her en der wel gebruik gemaakt van video-opnamen van gesprekken tussen de jeugdbeschermer en de cliënt. De jeugdbeschermer benadert zelf de cliënt met de vraag of de cliënt hieraan wil meewerken. De opnamen worden alleen gemaakt als de cliënt hiervoor zijn toestemming heeft verleend en is daarmee in overeenstemming met de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Een meer soepele houding

Sommige Bureaus Jeugdzorg houden er ten aanzien van geluidsopnamen een meer soepele houding op na. Ten aanzien van Bureau Haaglanden/Zuid-Holland is bekend dat er een soepeler beleid wordt gebruikt (ja, tenzij...). Ook Bureau Jeugdzorg Gelderland hanteert een soepeler beleid; in het kader van de Gedragscode zijn met de Cliëntenraad afspraken gemaakt over het gebruik van audio- en beeldopnamen. Tegen het maken van geluidsopnamen om het gesprek later nog eens terug te kunnen luisteren, bestaat geen bezwaar. Deze wens dient vooraf door de gesprekspartners in alle openheid besproken te worden. Het stiekem maken van opnamen gaat echter in tegen de Gedragscode. Verder vinden de Cliëntenraad en Bureau Gelderland het belangrijk dat degene die de opnamen gemaakt heeft, er zorgvuldig mee om gaat. Dit houdt in dat de belangen van anderen (zowel van de kinderen als van andere volwassenen) niet geschaad mogen

¹³ Een methode voor gezinsvoogden bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling van minderjarigen

worden. De bezitter van de opname laat deze bijvoorbeeld niet aan mensen buiten de eigen kring horen en gebruikt de opnamen ook niet om anderen met over hem of haar gedane uitspraken te confronteren. Vanzelfsprekend kunnen (delen uit) de opnamen worden gebruikt als hulpmiddel om verschillen van mening of interpretatie over wat gezegd is, met elkaar te bespreken. In dat opzicht kunnen ze ook een functie hebben bij een interne klachtbespreking of bij de klachtencommissie, aldus de Gedragscode. Wat volgens de Gedragscode niet kan, is het gebruiken van deze opnamen bij het zoeken naar publiciteit op internet of in andere media. Wanneer dit toch zou gebeuren, is met de Cliëntenraad afgesproken dat het Bureau Jeugdzorg zal opkomen voor de rechten van allen (cliënten en medewerkers) die door deze actie in hun belangen worden geschaad. Het Bureau Jeugdzorg zal dit doen door de betrokken cliënt aan te spreken op naleving van de Gedragscode en proberen de basis voor de kernwaarden van deze gedragscode (veiligheid, verbinding en vertrouwen) te herstellen. Resultaat hiervan dient te zijn dat het oneigenlijke gebruik van de gemaakte opnamen teniet wordt gedaan en de voor anderen nadelige effecten ervan worden hersteld. Mocht het niet lukken op deze manier dit resultaat te bereiken, dan kunnen ook verdergaande juridische stappen ondernomen worden, zoals het doen van aangifte of een kort geding aanspannen bij de rechtbank, aldus het beleid van Bureau Jeugdzorg Gelderland.

IMMIGRATIE- EN NATURALISATIEDIENST (IND)

Geen absoluut verbod

Hoewel de IND geen algeheel verbod kent op het maken van geluidsopnamen is het onduidelijk in welke bijzondere omstandigheden het maken van geluidsopnamen wel wordt toegestaan. De ombudsman heeft een aantal rapporten uitgebracht over de weigering van de IND om geluidsopnamen toe te staan bij het nader gehoor. Het nader gehoor is het interview dat de IND afneemt en waarbij de asielzoeker gevraagd wordt naar zijn asielmotieven. Daar is een tolk bij aanwezig; de asielzoeker kan worden bijgestaan door een medewerker van VluchtelingenWerk of door een advocaat. Onder andere op basis van dit nader gehoor beslist de IND om iemand al dan niet in het bezit te stellen van een verblijfsvergunning. Het nader gehoor is een cruciaal moment in de asielprocedure. Het komt voor dat er verschil van mening ontstaat tussen de IND en de asielzoeker over hetgeen gezegd is, over de juistheid van de vertaling en soms over de wijze waarop de IND betrokkene heeft bejegend. Nu is het mogelijk om aanvullingen en correcties te maken op het nader gehoor, maar die leiden volgens de advocatuur zelden tot het gewenste resultaat. Reden waarom ook de IND te maken krijgt met de vraag om het nader gehoor op te nemen, zodat bij latere discussie - over wat er al dan niet gezegd is of over de wijze waarop iemand tijdens dit gesprek is bejegend - dit gecontroleerd zou kunnen worden door het gesprek terug te luisteren.

De procedure

Bij eerste asielaanvragen vindt het gehoor standaard op de derde dag plaats. Na het inplannen van het nader gehoor weet de gemachtigde op welk moment zijn cliënt precies gehoord gaat worden en dat zal in de meeste gevallen het moment zijn om aan de IND het verzoek voor te leggen om geluidsopnamen te mogen maken. De IND zal vervolgens beslissen of hier al dan niet sprake is van zodanige bijzondere omstandigheden, dat het maken van geluidsopnamen toegestaan moet worden. Wordt het niet toegestaan geluidsopnamen te maken, dan kan hierover een klacht worden ingediend bij de IND hetgeen niet betekent dat het nader gehoor zal worden opgeschort. Tot nu toe krijgt de IND nauwelijks te maken met het verzoek om geluidsopnames van gesprekken te mogen maken.

Eerder rapport

Zoals hiervoor aangegeven heeft de ombudsman een aantal rapporten uitgebracht over de weigering van de IND om geluidsopnamen toe te staan bij het nader gehoor, zo ook in 2012 (zie rapport 2012/142).

Gedurende het onderzoek gaf de minister aan dat het maken van geluidsopnamen, behalve in bijzondere omstandigheden, overbodig is en ook nadelen heeft. Daarbij stelde de minister dat de kwaliteiten en rol van de tolk is gewaarborgd, dat de vreemdeling tijdens het gehoor wordt gevraagd of de tolk goed wordt begrepen en dat de mogelijkheid bestaat om na het gehoor nadere aanvullingen en correcties in te dienen. De minister vond dat de kosten die het maken van opnamen met zich mee brengt niet opwegen

tegen de eventuele positieve effecten op de kwaliteit van het gehoor. Daarnaast zou er een gerede kans bestaan dat geluidsopnamen worden bewerkt indien deze niet door de IND worden gemaakt. Ook zou het maken van geluidsopnamen, in een aantal gevallen, leiden tot langere doorlooptijden.

De Nationale ombudsman heeft in het rapport (2012/142) geoordeeld dat van overheidsinstanties een open houding en transparantie mag worden verwacht en hij heeft een aanbeveling gedaan.

Overleg met de Nationale ombudsman naar aanleiding van de aanbeveling in rapport 2012/142

Tijdens dit overleg gaf de IND aan zorgen te hebben over het door de asielzoeker naar buiten brengen van geluidsopnamen waardoor iemand daarna een beroep zou kunnen doen op artikel 3 EVRM, bijvoorbeeld door te zeggen dat de autoriteiten ervan op de hoogte zijn dat van zijn asielaanvraag en de risico's die dat met zich meebrengt bij terugkeer. Het oprekken van termijnen of het ter discussie stellen van vertalingen van tolken werden gezien als risico's die verhoudingsgewijs extra geld en tijd met zich meebrengen. Opgemerkt werd dat maar in een zeer beperkt aantal gevallen gemaakte geluidsopnamen mogelijk uitsluitel hadden kunnen geven bij klachten over de wijze waarop het nader gehoor was afgenomen of over hetgeen was opgenomen in het verslag. Bij de IND riep dit de vraag op of hiermee de baten tegen de kosten opwogen.

Reactie staatssecretaris op de aanbeveling

In reactie op de aanbeveling in rapport 2012/142 liet de staatssecretaris vervolgens schriftelijk weten deze niet over te nemen. Hij merkte op dat het maken van geluidsopnamen een Rijksbreed onderwerp van gesprek is en erkende de roep om een transparante en inzichtelijke overheid. De redenen van de staatssecretaris om de aanbeveling desondanks niet over te nemen, kwamen erop neer dat de nadelen van het toestaan van geluidsopnamen voor de staatssecretaris zwaarder wegen dan de voordelen. Hij zegde toe de mogelijke ontwikkelingen rond het maken van geluidsopnamen op Rijksniveau te blijven volgen om te bezien of die ontwikkelingen mogelijk aanleiding geven zijn beslissing om te aanbeveling niet op te volgen te herzien.

EXPERTMEETING

De Nationale ombudsman organiseerde in juni 2014 op het Bureau van de Nationale ombudsman een bijeenkomst met medewerkers van een aantal overheidsinstanties die regelmatig te maken hebben met burgers die vragen een geluidsopname van een gesprek te mogen maken (of die stiekem opnames maken), zoals de Raad voor de Kinderbescherming, Bureau Jeugdzorg, UWV en de IND. Doel van deze bijeenkomst was om ervaringen te delen, om knelpunten te bespreken en om te komen tot commitment voor de spelregels.

Opvallend was dat de meeste deelnemers van de expertmeeting aangaven het nodig te vinden dat er (eenduidig) beleid komt met betrekking tot de vraag hoe om te gaan met verzoeken om geluidsopnamen te mogen maken. De meeste aanwezigen brachten naar voren dat het verzoek om het maken van een geluidsopname voornamelijk wordt gedaan in situaties waarin al sprake is van een conflict. In deze gevallen bestaat bij de burger achterdocht, vanwege eerdere negatieve ervaringen met de overheidsinstantie. Ook komt het voor dat burgers na een gesprek nog de behoefte hebben om te controleren of de inhoud van het verslag van gehoor (of gesprek) overeenkomt met wat daadwerkelijk besproken is tijdens het gesprek. Hoewel alle aanwezigen van mening waren dat het voor de burger duidelijk moet zijn dat de mogelijkheid tot het maken van geluidsopnamen bestaat, waren zij er geen voorstander van om de burger hierover *proactief* te informeren. De suggestie werd gedaan om binnen elke overheidsorganisatie te onderzoeken of de mogelijkheid van het maken van geluidsopnamen vermeld kon worden op bijvoorbeeld de eigen website, op een plek waar tevens informatie wordt verstrekt over de mogelijkheid een vertrouwenspersoon mee te nemen naar een gesprek.

Voorts waren de aanwezigen van mening dat moeilijk is aan te geven welke gesprekken wel en welke gesprekken niet in aanmerking komen om te worden opgenomen. Het is kennelijk niet eenduidig aan te geven welke gesprekken burgers van belang vinden. Dit verschilt per overheidsinstantie. Het gaat de burger in een aantal gevallen niet (alleen) om vastlegging van het feitenonderzoek, maar ook om de wijze waarop hij wordt bejegend door de overheid.

De overheidsinstanties die geluidsopnamen nu al toestaan, kiezen ervoor om de burger een verklaring te laten ondertekenen. De ene instantie wil dat meer juridiseren, terwijl de andere instantie het juist simpel wil houden. De afspraak in de verklaring is rechtens moeilijk afdwingbaar. Het is meer een symbolische afspraak. Vragen die tijdens de expertmeeting opkwamen waren onder meer of er altijd een verslag diende te worden opgemaakt als een gesprek wordt opgenomen. De meeste van de aanwezige overheidsinstanties waren van mening dat het de taak en verantwoordelijkheid van de burger is om de gesprekken op te nemen. Zo hoeft de overheid in ieder geval geen extra kosten te maken. De IND daarentegen gaf er de voorkeur aan voor om bij een verzoek om opname, de gesprekken zelf op te nemen.

De aanwezigen waren het erover eens dat een besluit moet worden genomen op basis van de rapportages die de overheidsinstantie aan de hand van de gesprekken opstelt, en niet op basis van een geluidsopname van die gesprekken. Het is daarom van groot belang dat verslaglegging zorgvuldig wordt gedaan en de burger inzage- en correctierecht heeft, aldus de aanwezigen. De geluidsopname is bedoeld voor eigen gebruik en speelt in beginsel geen rol in het besluitvormingsproces.

De bij de expertmeeting aanwezige overheidsinstanties stelden allemaal geen *absoluut verbod* te hebben op het maken van geluidsopnamen. De meeste instanties staan er in beginsel positief tegenover en gaan uit van een 'ja, tenzij...'. Alleen als het gaat om het maken van geluidsopnamen bij de gehoren van vreemdelingen zitten er - aldus de IND - meer haken en ogen aan het verhaal.

Tot slot werd gediscussieerd over het punt of een opname zonder toestemming wel of niet openbaar mag worden gemaakt of aan derden mag worden gegeven. Het is niet duidelijk op welke wijze zich dit verhoudt tot het inbrengen van een geluidsopname bij de rechter, een klachten- of bezwaar/beroepsprocedure. De rechter kan een geluidsopname immers als bewijs toelaten. Dit is echter een andere situatie dan de onwenselijke situatie dat een burger een geluidsfragment op Youtube plaatst. De overheidsinstanties zijn hier huiverig voor omdat hiermee de veiligheid van de medewerkers, de persoon zelf (vooral kwetsbare groepen, zoals kinderen, verwarde personen, asielzoekers), of (minderjarige) derden op het spel wordt gezet. Toch leert de ervaring dat dit tot nu toe bijna nooit gebeurt. Overheidsinstanties gaan er in beginsel van uit dat de burger te vertrouwen is. Pas zodra dit vertrouwen wordt beschaamd worden maatregelen getroffen. Ten aanzien van asielzoekers kan echter ook op andere wijzen misbruik van geluidsopnamen worden gemaakt. Door bijvoorbeeld een opname op Youtube te zetten, raakt het land van herkomst bekend met de asielaanvraag, wat een extra gevaar voor de desbetreffende asielzoeker bij terugkeer kan opleveren. Het misbruik bestaat er dan uit dat iemand door zichzelf in gevaar te brengen hoopt dat dit een grotere kans op een verblijfsvergunning oplevert.

WAT VINDT DE NATIONALE OMBUDSMAN?

In de huidige samenleving vraagt de mondige burger om een overheid die haar verantwoordelijkheid neemt en zorgt voor verantwoording en transparantie. De overheid zal zich steeds meer transparant en toetsbaar moeten opstellen en zich een 'open houding' moeten aanmeten. Zij heeft nu te maken met burgers die kritisch en betrokken zijn. De overheid kan er niet van uitgaan dat burgers per definitie blind vertrouwen hebben in het handelen van de overheid. Burgers willen weten (en begrijpen) waarom een overheidsinstantie op een bepaalde wijze handelt of een beslissing neemt. Mede daarom is persoonlijk contact tussen burger en overheid zo belangrijk, namelijk om de overheid een gezicht te geven. Persoonlijk contact als het nodig is, burgers serieus nemen en met respect behandelen, zijn voor de overheid belangrijke instrumenten om een relatie met de burger op te bouwen of zo nodig te verbeteren.

Bij een open houding hoort ook dat burgers op hun verzoek de mogelijkheid krijgen geluidsopnamen van gesprekken te maken, ongeacht wat de reden ervan is. Want burgers hebben nu eenmaal verschillende redenen om een dergelijk gesprek op te nemen. Voor de burger staan vaak grote belangen op het spel bijvoorbeeld als op basis van een gesprek met de burger door de overheid belangrijke beslissingen worden genomen. De overheid dient zich te realiseren dat zij voorsprong in kennis heeft op de burger en dat een contactmoment met een medewerker van een overheidsorganisatie 'intimiderend' kan zijn. Voor burgers, of hun gemachtigde, is het belangrijk om de tijdens het gesprek verstrekte informatie, hun eigen inbreng en in voorkomende gevallen de vertaling van de tolk, nog eens rustig na te luisteren via een geluidsopname. De overheid moet daartoe dan wel de gelegenheid bieden. Uitgangspunt is dan ook dat het maken van geluidsopnamen mogelijk moet zijn, tenzij er redenen zijn om dit te weigeren. Deze weigeringsgrond moet de overheidsinstantie dan begrijpelijk en goed gemotiveerd aan de burger aangeven.

SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN GELUIDSOPNAMEN

1. 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. Een overheidsinstantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.
3. Een burger maakt van te voren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.
4. De burger verstrekt aan de overheidsinstantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of vice versa als de overheidsinstantie de opname maakt).
5. Noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld.
6. Noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

WAAROM DEZE SPELREGELS?

Het is 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, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarvan in kennis te stellen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om te verkennen wat de overheidsinstantie en de burger over en weer in redelijkheid van elkaar kunnen en mogen verwachten als het gaat om het maken van geluidsopnamen van gesprekken met elkaar. De spelregels - die de Nationale ombudsman na bestudering van een aantal klachten en na consultatie van een aantal overheidsinstanties heeft geformuleerd - hebben tot doel om burger en overheidsinstantie hiervoor een aantal handvatten te bieden.

HOE OM TE GAAN MET DEZE SPELREGELS?

Burgers hebben vaak een goede reden om een geluidsopname te maken van een gesprek. Een dergelijk verzoek mag in beginsel dan ook niet geweigerd worden.

Maar in sommige situaties is het niet wenselijk een geluidsopname te maken. Dan is het van belang het gesprek hierover aan te gaan. Als de overheidsinstantie zich in de positie van de burger probeert te verplaatsen en te weten komt *waarom* hij het gesprek wil opnemen, dan kan in veel gevallen 'de kou uit de lucht' worden gehaald. De burger zal zich dan gehoord voelen en wellicht geen behoefte meer hebben om het gesprek op te nemen. In andere gevallen gaat het bijvoorbeeld om een mediationgesprek of om twee ouders van een minderjarige die aan tafel zitten bij een overheidsinstantie waarvan de ene ouder het gesprek wil opnemen en de andere ouder niet. Dit soort situaties kan aanleiding zijn geen toestemming te verlenen voor het maken van een geluidsopname. In dat geval moet de overheidsinstantie de burger alternatieven bieden, zoals het bieden van de mogelijkheid om een gemachtigde mee te nemen naar het gesprek of de aanbieding doen dat de overheidsinstantie zelf het gesprek opneemt en de burger het gesprek mag komen af luisteren indien hij dat wenst.

Als burgers geluidsopnamen mogen maken van gesprekken met medewerkers van overheidsinstanties, dan moeten zij hier wel op de hoogte van zijn. Het is aan de overheidsinstantie zelf om deze verantwoordelijkheid te nemen en de burger actief te informeren, bijvoorbeeld via de eigen website. De Nationale ombudsman geeft overheidsinstanties daarbij in overweging om over de wijze van openbaar maken in overleg te treden met de belangrijkste partners uit het werkveld, zoals rechtshulp, NGO's, patiëntenraden of cliëntenraden.

De overheidsinstantie maakt afspraken met de burger onder *welke voorwaarden* de geluidsopname mag worden gemaakt, waardoor de vertrouwelijkheid blijft gewaarborgd. Hierbij kan worden gedacht aan het niet mogen knippen en plakken in de geluidsopname, het niet mogen verstrekken van de geluidsopname aan derden, het niet mogen openbaar maken zonder toestemming van de andere partij of het niet mogen verstrekken van een kopie van de geluidsopname aan de andere partij (indien gewenst). In dit gesprek komt in ieder geval ook aan de orde wat al dan niet de rol van de geluidsopname in het verdere (besluitvormings)proces zal zijn. De gemaakte afspraken kunnen vervolgens bevestigd worden in een verklaring die door beide partijen wordt ondertekend.

HOE NU VERDER?

De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat alle overheidsinstanties, die met verzoeken om geluidsopnamen te maken hebben, deze spelregels zullen uitdragen. De ombudsman zal de wijze waarop de overheidsinstanties in de praktijk met deze verzoeken omgaan, in het vervolg in ieder geval toetsen aan deze spelregels. Een jaar na publicatie van deze spelregels zal de Nationale ombudsman een terugblikonderzoek instellen om te bezien in hoeverre de spelregels in de praktijk zijn geïmplementeerd.

De Nationale ombudsman,



MR. F.J.W.M. VAN DOOREN,
WAARNEMEND OMBUDSMAN