



**GCR**  
Goudse Cliëntenraad

Burgemeester en Wethouders  
Gemeente Gouda  
Postbus 1086  
2800 BB Gouda

Gouda, 22 november 2019

Betreft: Opnemen gesprekken met cliënten van de Sociale Dienst.

Geacht College van Burgemeester en Wethouders,

Gesprekken tussen medewerkers van de sociale dienst en hun cliënten zijn de basis voor veel beslissingen. Deze gesprekken vinden zowel in persoon als telefonisch plaats. De consequenties van de gesprekken kunnen verstrekkend zijn. Er kan bijvoorbeeld afstemming van de uitkering plaatsvinden bij onoirbaar optreden van de client.

Bij veel telefonische contacten met helpdesks, telefonische verkopers, zelfs bij telefonisch contact met de gemeente Gouda zelf via het algemene nummer, is het gebruik om deze gesprekken op te nemen. De gesprekken kunnen dan gebruikt worden als trainingsmateriaal of als bewijsmiddel. Het maken van opnames van gesprekken tussen cliënten en medewerkers is vergelijkbaar met het gebruik van bodycams door de politie, ook daar wordt de interactie tussen ambtenaar en burger vastgelegd. Zoals bekend zijn de ervaringen daarmee positief.

Beslissingen omtrent werk en inkomen hebben grote gevolgen voor de client. Om medewerkers te steunen in hun beslissingen enerzijds, en cliënten te beschermen tegen willekeur anderzijds, zijn opnames van gesprekken een afdoend middel.

Naast deze formele waarde van gespreksopnames zijn deze ook zeer bruikbaar als basis voor trainingsmateriaal. Aangezien er in de huidige reorganisatie wordt gestreefd naar een lerende organisatie is dit trainingsmateriaal bijzonder waardevol.

Het opnemen van gesprekken waaraan men zelf deelneemt zijn volgens het recht toegestaan. Aangezien de dienst zelf deelneemt aan de gesprekken is opname, en zelfs heimelijke opname, toegestaan. Om de inhoud van het gesprek te delen, bijvoorbeeld als trainingsmiddel, is nodig dat de deelnemers aan het

gesprek vooraf op de hoogte zijn van het opnemen en het doel van het opnemen. Wel vindt de GCR dat cliënten het opnemen van gesprekken moeten kunnen weigeren.

### **Advies**

De GCR adviseert het college:

- gesprekken, zowel telefonisch als in persoon, tussen cliënten en medewerkers van de sociale dienst op te nemen;
- in alle publicaties en ook de website melding te maken van de werkwijze dat gesprekken worden opgenomen en het doel van het opnemen;
- op het aanvraagformulier voor een uitkering te vermelden dat gesprekken worden opgenomen en het doel van het opnemen;
- bestaande cliënten van de dienst per brief te informeren dat opnemen van contacten onderdeel is van de werkwijze;
- opslag van opnames zodanig in te richten dat wordt voldaan aan de AVG.

Met vriendelijke groet,

Ton de Korte,

Voorzitter GCR