

# Handreiking Inzet bodycams in ziekenhuizen



Bron foto: Máxima Medisch Centrum

## Inzet bodycams in ziekenhuizen

Agressie in ziekenhuizen komt steeds vaker voor. Preventiebeleid met protocollen en trainingen van zorgpersoneel en van beveiligers helpt om agressie of escalatie te voorkomen. Nieuw is de inzet van de bodycam. Politieagenten en handhavers werken er al enige tijd mee, maar ook enkele ziekenhuizen zetten hem in. De ervaring is dat mensen hun gedrag aanpassen zodra ze weten dat ze worden opgenomen. Dat geldt zowel voor de agressieve persoon als voor zorgmedewerkers en beveiligers.

### Voordelen gebruik bodycam

De ziekenhuizen die nu een tijdje met de bodycam werken, zien als voordelen:

- Zorgmedewerkers en beveiligers voelen zich veiliger.
- Betrokken medewerkers die de beelden van een incident achteraf bekijken, leren welk gedrag meer agressie oproept en welk gedrag minder.
- Als een ernstig incident een politiezaak wordt, beschikken ze over beelden die ze als bewijsmateriaal aan de politie kunnen overdragen.

### Overwegingen bij het gebruik van bodycams

Over welke technische, organisatorische en juridische aspecten moet je nadenken voor je besluit met bodycams te werken?

### Technische aspecten

- Bedenk welk soort camera het beste past bij het doel. Gebruik je de camera repressief of preventief? Anders gezegd: wil je vechtpartijen opnemen als bewijsmateriaal of wil je vechtpartijen voorkomen? In het eerste geval heb je het meeste aan een weinig opvallende camera, in het tweede geval aan een camera die juist opvalt. Het gebruik van opnames als bewijsmateriaal is voorbehouden aan de politie; die heeft opsporingsbevoegdheid.
- In een ziekenhuis is het doel vooral preventie en de-escalatie. Kies daarom voor een opvallende bodycam, bijvoorbeeld met een knipperend lampje of een scherm waarop de gefilmde persoon zichzelf ziet. Dat werkt als een spiegel. Ook zorgt het ervoor dat de meeste mensen weten dat ze worden gefilmd waardoor ze zich netter zullen gedragen.
- Het helpt als je expliciet tegen de agressieve persoon zegt dat je opnamen maakt en dan pas de bodycam aanzet. Daarmee zet je niet alleen de camera aan, maar zet je ook iets in beweging in het hoofd van de ander. Als mensen niet weten dat ze gefilmd worden, veranderen ze hun gedrag ook niet.
- Zorg bij de opslag van de opnames voor een goed evenwicht tussen veiligheid en bruikbaarheid. Maximale beveiliging van de beelden leidt er vaak toe dat bijna niemand bij de beelden kan. Dat werkt niet, want je wilt de opnames juist kunnen gebruiken om van te leren of als bewijsmateriaal. Maar maximale bruikbaarheid van de opnames betekent vaak dat de informatiebeveiliging niet goed op orde is. Kies voor een middenweg: investeer dus in een goed beveiligde opslag met een gebruiksvriendelijk systeem voor autorisaties en toegangsbeheer.

## Organisatorische aspecten

- Leg bevoegdheden vast: wie draagt de bodycam, wat moet je opnemen en wie krijgen toegang tot de beelden? Dat zijn doorgaans verschillende personen. Daar moet je afspraken over maken. Mensen moeten niet alleen horen welke plichten ze hebben, maar ook welke rechten daar tegenover staan.
- Bespreek van tevoren met sleutelfiguren van afdelingen waar agressie vaak voorkomt, zoals spoedeisende hulp en psychiatrie, in welke situaties er juist geen opnamen moeten worden gemaakt. Denk bijvoorbeeld aan demente patiënten, patiënten met een delier of mensen in kwetsbare situaties.
- Zorg van tevoren voor goede communicatie binnen de hele organisatie over het gebruik van bodycams. Andere zorgmedewerkers kunnen in beeld komen en ze moeten dus weten dat ook hun gedrag gefilmd kan worden. Benadruk dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de beelden – ook met die van personeel.
- Gebruik de bodycam als leermiddel en laat de beveiliging die een situatie heeft opgenomen, de beelden terugkijken met degene die toegang heeft tot de beelden (doorgaans het hoofd beveiliging). Samen beelden bekijken van een echt incident om te zien wat er is gebeurd en wat er beter kan, is leerzamer dan een training met een acteur.

## Juridische aspecten

Bedenk wat je opneemt en wat niet. Als je opnames maakt met een bodycam, verwerk je gegevens over mensen en dan heb je te maken met de privacywet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- Geef actief informatie aan alle betrokkenen: beveiligers, bezoekers, patiënten en medewerkers. Transparantie over de inzet van dit soort camera's is een wettelijke plicht. Bovendien wordt het preventieve effect – voorkomen is beter dan genezen – zo groot mogelijk.
- Betrek de ondernemingsraad en vraag zijn instemming met de inzet van de bodycams. De Wet op de ondernemingsraden stelt instemming verplicht voor alle technologie die kan worden gebruikt om aanwezigheid of prestaties van medewerkers te controleren. Bodycams zijn daar bij uitstek voor geschikt en dus is instemming van de OR essentieel – ook als het helemaal niet de bedoeling is de bodycams als personeelsvolgsysteem te gaan gebruiken.
- Maak, voordat je start met de bodycams, een beoordeling van de privacyrisico's (Data Protection Impact Assessment). Doe dat samen met gebruikers, informatiebeveiligers en een privacyjurist. In zo'n effectbeoordeling beschrijf je hoe je de bodycam precies gaat gebruiken, welke risico's aan dat gebruik verbonden zijn en hoe je die wegneemt.
- Beoordeel achteraf of de bodycam wel terecht wordt ingezet. Het is alleen toegestaan als het proportioneel is in verhouding tot het probleem. Ook moet het subsidiair zijn: andere 'lichtere' middelen moeten hebben gefaald. De functionaris gegevensbescherming van het ziekenhuis heeft een belangrijke stem in die afweging.

*Deze handreiking is gebaseerd op adviezen van veiligheidsexpert Sander Flight en op ervaringen van beveiligers in Universitair Medisch Centrum Utrecht en Máxima Medisch Centrum.*