

Geluidsopname maken?

Laten we het bespreekbaar maken

Aanleiding

Er is nog onduidelijkheid over het maken van geluidsopnamen. Wat zijn precies de afspraken als klanten geluidsopnamen willen maken van de gesprekken die ze voeren binnen Senzer?

We hebben hiervoor een aantal spelregels opgesteld. Vergeet niet dat er vaak veel informatie op de klant afkomt en het terugluisteren van gemaakte afspraken fijn kan zijn.

Een geluidsopname maken mag

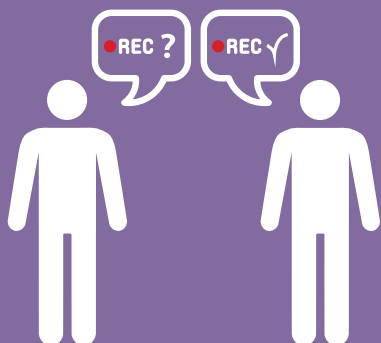
Volgens de wet mag iedere deelnemer aan een gesprek een opname maken zonder de andere gesprekspartner daarvan op de hoogte te stellen.

Een alternatief kan ook worden aangeboden: de klant neemt bijvoorbeeld iemand mee naar het gesprek of er kan een gespreksverslag worden gemaakt.

Doel

Professionals met aanvullende tips ondersteunen om geluidsopnamen beter bespreekbaar te maken. Goede communicatie aan het begin van het gesprek kan spanningen voorkomen en de (werk)relatie tussen klant en professional verder verbeteren.

Spelregels geluidsopnamen



Informatie op de website

Senzer heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken. Aan deze voorwaarde is dus al voldaan. De klant kan hier vooraf of tijdens klantgesprekken op gewezen worden.



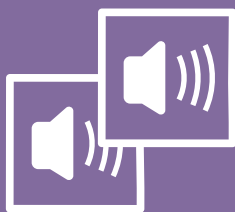
Openheid in gesprekken

Geef bij de klant aan dat we houden van openheid in onze gesprekken en er graag van op de hoogte zijn als deze een geluidsopname wil maken.



Kopie aanbieden op verzoek

Op verzoek wordt er een kopie aan de Senzer-professional uitgedeeld.



Niet knippen of plakken

Zowel de klant als de Senzer-professional mag niet knippen of plakken in een geluidsopname.



Opname niet delen met anderen

Zowel de klant als de Senzer-professional mag de geluidsopnamen niet delen en niet openbaar maken op bijvoorbeeld social media.



Aanvullende tips

Wees open en informatief

Neem zelf de regie en bespreek de mogelijkheid tot opnemen van het gesprek bij de start van het gesprek. Maak daarbij duidelijk dat het niet stiekem hoeft.



Maak duidelijke afspraken

Maak duidelijke afspraken met elkaar en vermijd daarbij het woord 'toestemming'.



Vertrouw op eigen professionaliteit

Sta open voor het gebruik van geluidsopnamen in (klacht)procedures en vertrouw daarbij op eigen handelen en deskundigheid.

