

Beeld- en geluidopnamen in de dierenartsenpraktijk

Een praktische handleiding, met
juridische toelichting en gedragsregels



SKE advocaten

STRATEGIE • KENNIS • EVENWICHT

Deze handleiding is opgesteld door SKE advocaten en heeft tot doel dierenartsenpraktijken algemene informatie te bieden over cameratoezicht binnen de beroepspraktijk. De informatie in deze handleiding is van algemene aard en is niet bedoeld als juridisch advies voor specifieke situaties.

Hoewel bij het opstellen van deze handleiding uiterste zorg is betracht, kan SKE advocaten niet instaan voor de juistheid, volledigheid of actualiteit van de inhoud. Toepassing van de informatie is volledig op eigen risico.

SKE advocaten aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van deze handleiding, noch voor handelingen die worden verricht naar aanleiding van de hierin opgenomen informatie.

Voor juridisch advies op maat adviseren wij u contact op te nemen met een advocaat, bijvoorbeeld van SKE advocaten.

Versie 1.0 – juli 2025.

Afkortingen

Afkorting	Volledige naam	Betekenis / Toelichting
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming	Europese privacywet die regels stelt aan de verwerking van persoonsgegevens. Geldt ook voor camerabeelden.
UAVG	Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming	Nederlandse aanvulling op de AVG; bevat nationale uitvoeringsregels.
AP	Autoriteit Persoonsgegevens	Onafhankelijke toezichthouder in Nederland voor bescherming van persoonsgegevens.
DPIA	Data Protection Impact Assessment	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling; een risicoanalyse bij privacygevoelige verwerkingen zoals cameratoezicht.
EVRM	Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens	Internationaal verdrag waarin o.a. het recht op privacy is opgenomen (artikel 8 EVRM).
OR	Ondernemingsraad	Medezeggenschapsorgaan van personeel dat moet instemmen met toezichtmaatregelen zoals cameratoezicht.
Sr	Wetboek van Strafrecht	Nederlands strafrecht; bevat bepalingen over o.a. heimelijke opnamen (artikelen 139a en 139f Sr).
NL	Nederland	Aanduiding van de Nederlandse situatie in het kader van Europese regelgeving.

Inhoudsopgave

Afkortingen	3
1. Inleiding	5
2. Cameratoezicht in de dierenartsenpraktijk	6
2.1. Grondslag is noodzakelijk	6
2.2. Noodzakelijkheid van cameratoezicht	10
2.3. Instemming vragen aan ondernemingsraad of medezeggenschapsraad	11
2.4. Rekening houden met privacyrechten	11
2.5. Bewaartermijn camerabeelden: niet langer dan noodzakelijk	12
2.6. Conclusie cameratoezicht in de dierenartsenpraktijk	13
3. Beeld- en geluidopnamen gemaakt door eigenaren van huisdieren	15
3.1. Geluidsopnamen	15
3.2. Beeldopnamen (video/foto)	15
3.3. Toestemming is essentieel	15
3.4. Sancties bij ongeoorloofd opnemen	16
3.5. Aanbeveling	16
4. Conclusie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5. Bijlage 1: Stappenplan voor Cameratoezicht in de Dierenartsenpraktijk	18
6. Bijlage 2: Privacyprotocol cameratoezicht	21

Twee posters voor in de dierenartsenpraktijk.

Naast onze handleiding hebben wij twee praktische posters ontworpen die opgehangen kunnen worden in de dierenartsenpraktijk.

Deze posters informeren bezoekers over het eventuele aanwezige cameratoezicht binnen de praktijk en de gedragsregels voor eigenaren met betrekking tot het maken van beeld- en geluidsopnamen.

Beide posters zijn te downloaden via onze website en direct inzetbaar in uw dierenartsenpraktijk. U vindt ze op www.ske-advocaten.nl

1. Inleiding

De moderne dierenartsenpraktijk is allang niet meer alleen een plek voor veterinaire zorg aan dieren; het is ook een dynamische werkomgeving waar veiligheid, vertrouwelijkheid en eigendomsbescherming een steeds grotere rol spelen.

Dierenartsen geven aan vaker te worden geconfronteerd met uitdagende situaties zoals agressie, diefstal, grensoverschrijdend gedrag en andere vormen van onveiligheid. Dit vraagt om doeltreffende maatregelen die enerzijds bescherming bieden aan personeel, cliënten en eigendommen, en anderzijds de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen respecteren.

Cameratoezicht kan in dit kader een waardevol instrument zijn. Het verhoogt het gevoel van veiligheid, werkt preventief tegen ongewenst gedrag en biedt, indien nodig, bewijsmateriaal bij incidenten. Toch is het inzetten van camera's binnen de praktijk niet zonder juridische haken en ogen. Camerabeelden vallen onder de bescherming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en raken aan het fundamentele recht op privacy. Wie als dierenarts besluit om camera's te plaatsen, bijvoorbeeld in de wachtruimte of bij de balie, moet daarom zorgvuldig te werk gaan en kunnen aantonen dat aan alle wettelijke vereisten is voldaan.

Aan de andere kant vraagt ook de diereigenaar steeds vaker om te mogen filmen of het consult op te nemen. Ook dat vereist kennis en bewustzijn. Misschien nog wel meer, omdat de vraag of mededeling "ik neem dit gesprek op" of "is het goed als ik film?" vaak ter plekke wordt gesteld en er weinig bedenktijd is voor een antwoord.

Deze handreiking biedt u als praktijkhouder, dierenarts of beleidsverantwoordelijke een helder overzicht van de juridische kaders rondom cameratoezicht in de praktijk. Daarbij worden de voorwaarden van de AVG stapsgewijs uitgelegd, inclusief praktische richtlijnen om tot een evenwichtig en verantwoord camerabeleid te komen. Niet alleen wordt uitgelegd wanneer cameratoezicht juridisch geoorloofd is, maar ook hoe u kunt zorgen voor transparantie richting cliënten en medewerkers, en hoe u voorkomt dat de maatregel averechts werkt op het vertrouwen binnen uw praktijk. In deze handreiking hebben wij geprobeerd de informatie zowel toegankelijk als juridisch volledig te maken. We bieden u als dierenarts heldere juridische kaders en praktische stappenplannen om te voldoen aan de vereisten voor het plaatsen van cameratoezicht in uw praktijk

Met deze toelichting beschikt u over de juiste kennis en onderbouwing om cameratoezicht effectief én rechtmatig in te zetten, als onderdeel van een breder veiligheidsbeleid dat past bij de hedendaagse realiteit van de diergeneeskundige zorg. U zult aan de slag moeten enkele interne protocollen op te stellen. In deze toelichting vindt u alle handvatten en voorbeeldteksten die u daarvoor nodig heeft.

2. Cameratoezicht in de dierenartsenpraktijk

Indien een dierenartsenpraktijk overweegt om cameratoezicht in te stellen binnen de praktijkruimten, zoals de wachtruimte, balie of, in uitzonderlijke gevallen, de spreekkamer, dient dit in overeenstemming te zijn met het privacyrecht.

Camerabeelden waarop personen herkenbaar in beeld zijn, zijn persoonsgegevens. Bovendien is het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer grondwettelijk beschermd in de Grondwet (Artikel 10 Grondwet). Voordat tot plaatsing en gebruik van cameratoezicht wordt overgegaan, moet de verantwoordelijke (praktijkhouder) zorgvuldig bekijken of aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) hanteert hiervoor een toetsingskader, waarbij onder meer wordt gekeken naar:

- 1) Aanwezigheid van een gerechtvaardigde grondslag;
- 2) De noodzakelijkheid van het cameratoezicht;
- 3) Toestemming van de ondernemingsraad of medezeggenschapsraad;
- 4) Privacyrechten van de betrokkenen;
- 5) Bewaartermijn van de camerabeelden.

Het opzetten van cameratoezicht is juridisch gezien niet eenvoudig. Kort samengevat: u mag alleen camera's gebruiken als daar een duidelijke en noodzakelijke reden voor is (bijvoorbeeld bij diefstal, een incident of agressie), u goed heeft nagedacht over alternatieven en u zorgvuldig omgaat met de privacy van klanten en medewerkers. Ook moet u nagaan of medezeggenschap binnen de praktijk instemming moet geven. In de rest van deze handreiking leggen we stap voor stap, op een begrijpelijke manier, uit hoe u dit in de praktijk op de juiste manier kunt aanpakken volgens de eisen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

2.1. Grondslag is noodzakelijk

Camera's aan de muur schroeven en filmen is niet zomaar toegestaan. De AVG geeft zes redenen ('grondslagen') die cameratoezicht in de dierenartsenpraktijk rechtvaardigen. Het is voldoende om een van deze redenen te kunnen onderbouwen. In dit geval zal doorgaans worden uitgegaan van de reden 'gerechtvaardigd belang'.

Om aan de kwalificatie 'gerechtvaardigd belang' te voldoen moet volgens de AP aan drie voorwaarden worden voldaan. Dat 'moeten' is relatief: vooraf hoeft u aan niemand verantwoording of uitleg te sturen. Als iemand echter een klacht indient bij de AP, dan moet uw motivering/verantwoording wel klaarliggen.

Om aan deze eis te voldoen, is het belangrijk om te weten dat het motiveren van de grondslag niet vrijblijvend is. Met andere woorden: alleen zeggen 'ja, ik heb een

gerechtvaardigd belang' is niet voldoende, de volgende deelvragen moeten worden beantwoord en onderbouwd:

De 3 voorwaarden zijn:

1. U heeft daadwerkelijk een gerechtvaardigd belang.
2. De verwerking is noodzakelijk om dit belang te behartigen.
3. U heeft een afweging gemaakt tussen uw belangen en die van de betrokkenen.

Voorwaarde 1: Er is sprake van een gerechtvaardigd belang

De eerste vereiste bij het inzetten van cameratoezicht op basis van het 'gerechtvaardigd belang' is dat dit belang reëel, legitiem en toetsbaar is. In de context van een dierenartsenpraktijk kunnen verschillende belangen als gerechtvaardigd worden aangemerkt. Denk hierbij aan:

- Het voorkomen en registreren van onrechtmatig gedrag, zoals diefstal, vernieling of agressie jegens medewerkers en bezoekers;
- Het beschermen van eigendommen, zoals medische apparatuur, medicatie en cliëntendossiers;
- Het waarborgen van de fysieke en psychische veiligheid van het personeel;
- Het kunnen voldoen aan de zorgplicht richting medewerkers en klanten;
- De bescherming van het welzijn van dieren, met name in spoedsituaties of bij risicovolle interacties.

Juridisch kader

Om dit te kunnen onderbouwen kan bijvoorbeeld een overzicht worden gemaakt van de aanwezige apparatuur en apotheek en een rapportage van incidenten die zich het afgelopen jaar, of de afgelopen jaren hebben voorgedaan. Dat kan in de eigen praktijk zijn, maar ook in praktijken in de omgeving.

Volgens de AP moet dit belang bovendien aan drie nadere criteria voldoen:

a) Actueel:

Het belang mag niet hypothetisch of toekomstgericht zijn. Denk bijvoorbeeld aan recente incidenten met agressieve bezoekers, eerdere schade of herhaalde klachten over onveiligheid. In de praktijk betekent dit dat het een reactie op waarneembare risico's of kwetsbaarheden moet zijn.

b) Concreet:

Het belang moet duidelijk en specifiek kunnen worden verwoord. Bijvoorbeeld: de praktijk beschikt over gevoelige informatie en kostbare apparatuur die niet permanent beveiligd kan worden door menselijke aanwezigheid. Ook kan het gedrag van bezoekers (zoals verbaal of fysiek geweld) een concreet motief vormen voor toezicht.

c) Rechtstreeks:

Het belang moet rechtstreeks de praktijk aangaan. Cameratoezicht moet dus een belang van de praktijkhouder zelf dienen, niet dat van derden of de samenleving in het algemeen. Het algemene belang van 'openbare veiligheid' is onvoldoende. Wat telt is de bescherming van de eigen medewerkers, bezoekers, eigendommen en het primaire proces van de praktijk (diergeneeskundige zorg).

Zonder aantoonbaar gerechtvaardigd belang kan er géén beroep worden gedaan op deze grondslag. Het is daarom van belang dat dit belang vooraf schriftelijk en inhoudelijk goed wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een privacybeleid of DPIA.

Voorwaarde 2: De verwerking is noodzakelijk

Als het gerechtvaardigd belang is vastgesteld, dan bent u er nog niet. Voorts dient namelijk te worden beoordeeld of het cameratoezicht noodzakelijk is om dit belang te behartigen. De AP hanteert hiervoor de principes van proportionaliteit en subsidiariteit.

De privacywet (AVG) stelt dat u alleen camera's mag inzetten als het middel past bij het doel en er geen betere, minder ingrijpende oplossingen zijn. Dit noemen we proportionaliteit en subsidiariteit.

Proportionaliteit betekent dat het cameratoezicht in verhouding moet staan tot het probleem. Met andere woorden: het mag niet zwaarder zijn dan nodig is. Een kleine eenmalige ruzie in de wachtkamer is bijvoorbeeld meestal geen reden voor permanente camerabewaking.

Subsidiariteit houdt in dat u eerst moet kijken of het probleem ook op een andere manier opgelost kan worden, zonder camera's. Denk aan een andere inrichting van de balie, betere afspraken met klanten of extra personeel op drukke momenten.

Juridisch kader

Proportionaliteit:

De mate waarin het cameratoezicht de privacy van betrokkenen beperkt, moet in verhouding staan tot het te beschermen belang. In een dierenartsenpraktijk betekent dit dat camera's niet mogen worden geplaatst op locaties waar sprake is van een hoog privacyniveau, zoals behandelkamers, kantoren of toiletten. Alleen ruimtes waar in beginsel geen vertrouwelijke handelingen plaatsvinden, zoals de entree of wachtruimte, komen in aanmerking. Ook is het van belang dat er geen geluidsopnamen worden gemaakt en dat camerabeelden alleen worden ingezien bij incidenten.

Subsidiariteit:

Het beoogde doel mag niet op een minder ingrijpende wijze kunnen worden bereikt. De praktijkhouder moet aantonen dat alternatieve maatregelen onvoldoende zijn om de gewenste veiligheid te waarborgen. In dit geval zijn minder ingrijpende middelen, zoals personeelstraining of gedragsprotocollen, niet geschikt omdat zij geen daadwerkelijke bescherming bieden en incidenten niet objectief kunnen vastleggen. Pas als aanvullende middelen onvoldoende effectief zijn gebleken, is cameratoezicht gerechtvaardigd. In uitzonderlijke gevallen mag ook in de spreekkamer tijdelijk cameraopname plaatsvinden, maar uitsluitend bij aantoonbare aanleiding én met uitdrukkelijke toestemming van cliënt.

Het cameratoezicht in de praktijk is daarmee beperkt tot de minst ingrijpende oplossing die het doel effectief kan ondersteunen. Zo blijft het handelen binnen de kaders van noodzakelijkheid zoals bedoeld in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

Voorwaarde 3: Er is een zorgvuldige belangenafweging gemaakt

Ten slotte dient de praktijkhouder een afweging te maken tussen de belangen van de verantwoordelijke (de praktijk) en de belangen of fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkenen (zoals cliënten, bezoekers en personeel).

Juridisch kader

Bij deze afweging moet onder meer worden gekeken naar:

- De gevolgen voor betrokkenen: Cameratoezicht kan leiden tot gevoelens van controle of ongemak. Toch is dit in de context van een dierenartsenpraktijk doorgaans beperkt, aangezien het toezicht plaatsvindt in een ontvangstruimte binnen een besloten, niet-openbare praktijkruimte. De opname is uitsluitend visueel (geen audio), de camera's zijn zichtbaar, en betrokkenen worden geïnformeerd via waarschuwingsborden.
- De ernst van de privacy-inbreuk: Deze is beperkt doordat:
 - o De camera's niet gericht zijn op vertrouwelijke of medische handelingen;
 - o De beelden slechts worden geraadpleegd bij incidenten;
 - o De opslagtermijn van de beelden mag niet langer dan noodzakelijk is. De AP geeft een richtlijn van 4 weken (28 dagen), tenzij wettelijk verlengd bij een incident. U dient in dit geval een verzoek in te dienen bij het College Bescherming Persoonsgegevens;
 - o Alleen geautoriseerde personen, aangesteld door de praktijkhouder, hebben toegang tot het beeldmateriaal;
 - o Er duidelijke interne procedures bestaan over opslag, verwijdering en inzage.
- De verwachting van betrokkenen: In een professionele praktijkomgeving mogen cliënten en medewerkers enig toezicht verwachten, mits transparant wordt gecommuniceerd over het doel en de omvang. Zolang het toezicht zichtbaar is, functioneel beperkt blijft tot algemene ruimten, en niet wordt ingezet voor commerciële, disciplinaire of profileringsdoeleinden, is het voorzienbaar en daarmee aanvaardbaar binnen de privacynormen.

Wanneer deze belangenafweging zorgvuldig is gedocumenteerd en herleidbaar is tot een intern protocol of privacyverklaring, vormt dit een gerechtvaardigde grondslag onder de AVG.

2.2. Noodzakelijkheid van cameratoezicht

Het cameratoezicht moet noodzakelijk zijn. Dat wil zeggen dat u het doel niet op een andere manier kunt bereiken. Is er geen andere mogelijkheid, die minder ingrijpend is voor de privacy? Dat moet u eerst nagaan.

Ook mag het cameratoezicht niet op zichzelf staan. Het moet onderdeel zijn van een pakket maatregelen.

Het doel van het cameratoezicht binnen de dierenartsenpraktijk is het vergroten van de veiligheid in met name de wachtruimte, waar bezoekers en medewerkers zich bevinden. De inzet van camera's is primair gericht op het tegengaan van onrechtmatig gedrag, zoals verbale of fysieke agressie, bedreiging, vernieling of diefstal. Vanwege het feit dat deze ruimte vrij toegankelijk is en een relatief laag

privacyrisico kent, is de wachtkamer geschikte voor toezicht. Dat moet zorgvuldig zijn, door bijvoorbeeld geen camera's te richten op pinapparaten of toiletten. Cruciaal is dat cameratoezicht niet wordt ingezet als enige of primaire beveiligingsmaatregel, maar juist als versterkende maatregel binnen een breder geheel. In overeenstemming met het subsidiariteitsbeginsel moet eerst worden vastgesteld dat andere, minder ingrijpende middelen onvoldoende effectief zijn gebleken. De inzet van cameratoezicht moet dus passen binnen een integrale benadering van praktijkveiligheid.

Tot dit bredere maatregelenpakket behoren in ieder geval:

- Een veiligheidsbeleid of gedragscode, waarin duidelijke omgangsvormen, meldprocedures en interne richtlijnen voor incidenten zijn opgenomen;
- Trainingen voor personeel, gericht op het herkennen, de-escaleren en melden van grensoverschrijdend of agressief gedrag;
- Een intern camerabeleid, waarin wordt vastgelegd waar en wanneer beelden worden opgenomen, wie toegang heeft tot de beelden, hoe lang deze worden bewaard en onder welke voorwaarden inzage plaatsvindt;
- Een heldere en toegankelijke informatievoorziening aan cliënten, waaronder zichtbaar geplaatste waarschuwingsborden en verwijzingen naar de privacyverklaring.

Door deze maatregelen te combineren met cameratoezicht ontstaat een proportionele, gestructureerde en juridisch verantwoorde aanpak die voldoet aan de eisen van noodzakelijkheid en minimale inbreuk op de privacy, zoals bedoeld in de AVG en door de Autoriteit Persoonsgegevens geëist.

2.3. Instemming vragen aan ondernemingsraad of medezeggenschapsraad

Als er een ondernemingsraad (OR) of medezeggenschapsraad (MR) is, is voorafgaande instemming vereist. Zij dienen goed geïnformeerd te worden en de toestemming moet vastgelegd worden. Mocht er in de praktijk geen MR of OR zijn, dan is het verstandig de werknemers over het toezicht in te lichten en om toestemming te vragen.

2.4. Rekening houden met privacyrechten

U moet ervoor zorgen dat mensen weten dat er een camera hangt en voor welk doel. Dat kan bijvoorbeeld door bordjes op te hangen. Een essentieel vereiste bij de inzet van cameratoezicht is transparantie voor betrokkenen. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt dat personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, voorafgaand aan die verwerking duidelijk en begrijpelijk geïnformeerd moeten worden. Dit geldt dus ook voor bezoekers, cliënten en medewerkers van een dierenartsenpraktijk die zich in een ruimte bevinden waar camera's hangen.

Het moet voor iedereen direct duidelijk zijn:

- Dat er cameratoezicht plaatsvindt;
- Waar de camera's zich bevinden;
- Wat het doel van het toezicht is (bijv. veiligheid van personeel en cliënten, voorkomen van agressie of diefstal);
- Wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de beelden (praktijkhouder of een aangewezen verantwoordelijke);
- Wat er met de beelden gebeurt (zoals bewaartermijn en wie toegang heeft tot de beelden).

De meest gebruikelijke en laagdrempelige vorm om aan deze informatieplicht te voldoen, is het zichtbaar ophangen van waarschuwborden of stickers bij de ingang en in de betreffende ruimten. Op deze borden dient ten minste het doel van het cameratoezicht te worden vermeld, en bij voorkeur ook een verwijzing naar de privacyverklaring van de praktijk, waar nadere details over de verwerking zijn opgenomen.

2.5. Bewaartermijn camerabeelden: niet langer dan noodzakelijk

Camerabeelden vallen onder de bescherming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), aangezien zij in veel gevallen persoonsgegevens bevatten. Een fundamenteel beginsel van de AVG is dat gegevens niet langer mogen worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verzameld. Voor cameratoezicht betekent dit dat u strikte bewaartermijnen moet hanteren en hierop toezicht moet houden.

De Autoriteit Persoonsgegevens adviseert in dit kader een maximale bewaartermijn van 28 dagen, tenzij er een gegronde reden is om daarvan af te wijken. Dit betekent dat camerabeelden die geen bijzonderheden bevatten, na deze periode automatisch moeten worden verwijderd of overschreven.

Uitsluitend indien noodzakelijk – bijvoorbeeld in het geval van een incident – mogen beelden langer worden bewaard. Denk hierbij aan situaties waarin sprake is van:

- Een vermoeden van diefstal, agressie, vernieling of andere strafbare feiten;
- Een klacht of (interne) melding over grensoverschrijdend gedrag;
- Een lopend onderzoek door de politie of andere toezichthoudende instantie.

In dergelijke gevallen mag de betreffende opname worden veiliggesteld zolang dat noodzakelijk is voor het onderzoek of de procedure. Het is van belang dat deze uitzondering goed wordt gedocumenteerd, bijvoorbeeld door het incident vast te leggen in een incidentregistratie, met vermelding van de reden voor het bewaren, de beoogde duur en wie toegang heeft tot het materiaal.

Daarnaast dient het camerabeleid of verwerkingsregister van de praktijk hierover duidelijkheid te verschaffen. Hierin wordt opgenomen:

- Wat de standaard bewaartermijn is (28 dagen);
- Onder welke omstandigheden verlenging is toegestaan;
- Wie de beslissing tot verlenging mag nemen;
- Hoe en wanneer de definitieve verwijdering plaatsvindt.

Concluderend, het hanteren van een maximale bewaartermijn van 28 dagen is niet alleen juridisch vereist, maar draagt ook bij aan vertrouwen en zorgvuldigheid in de omgang met privacygevoelige gegevens. Uitsluitend in goed onderbouwde gevallen mag hiervan worden afgeweken.

2.6. Conclusie cameratoezicht in de dierenartsenpraktijk

Uit het voorgaande volgt dat het inzetten van cameratoezicht binnen een dierenartsenpraktijk juridisch mogelijk is, mits dit gebeurt binnen de kaders van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en met inachtneming van de eisen die de Autoriteit Persoonsgegevens daaraan stelt. Met name in ruimten zoals de wachtruimte en de entree/balie, waar geen vertrouwelijke handelingen plaatsvinden, is het plaatsen van camera's gerechtvaardigd wanneer sprake is van een concreet, actueel en rechtstreeks belang, zoals het beschermen van personeel, cliënten en eigendommen, of het registreren van onrechtmatig gedrag.

Voorwaarde is wel dat aan alle relevante vereisten wordt voldaan: er moet een gerechtvaardigd belang bestaan, de verwerking moet noodzakelijk zijn, er moet een zorgvuldige belangenafweging zijn gemaakt, het cameratoezicht moet onderdeel zijn van een breder beveiligingsbeleid, en betrokkenen moeten adequaat zijn geïnformeerd. Bovendien moeten camerabeelden niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk, en moet altijd worden gewaarborgd dat de verwerking proportioneel en transparant gebeurt.

Ten aanzien van de spreekkamer ligt het gebruik van cameratoezicht aanzienlijk gevoeliger. Gelet op het vertrouwelijke karakter van een consult tussen dierenarts en eigenaar is het plaatsen van camera's in deze ruimte in beginsel niet wenselijk. Alleen in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld bij structurele dreiging, herhaalde agressie of een zwaarwegend veiligheidsrisico, kan overwogen worden om (tijdelijk) toezicht toe te passen. Ook kan er in de consultkamer cameratoezicht zijn uitsluitend indien expliciet en voorafgaand toestemming is verkregen van zowel de dierenarts als de betrokken cliënt.

Het niet naleven van de geldende normen en verplichtingen met betrekking tot cameratoezicht kan leiden tot handhavend optreden door de Autoriteit Persoonsgegevens, waaronder waarschuwingen, dwangsommen of geldboetes. Het is daarom van essentieel belang dat elke vorm van toezicht zorgvuldig wordt onderbouwd, schriftelijk is vastgelegd en in de praktijk wordt uitgevoerd conform een transparant en gecontroleerd beleid.

Soms zijn gezellige consulten en schattige dieren juist wel leuk om te filmen/fotograferen en op socials te plaatsen, soms zijn bijzondere resultaten ook iets

om trots op te zijn.

Natuurlijk kunt u deze vastleggen en delen, maar doe dit altijd met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de eigenaar. Veiligheidshalve zorgt u ervoor dat alleen het dier in beeld is, en dat de houder niet zichtbaar of hoorbaar is in de opnamen.

3. Beeld- en geluidopnamen gemaakt door eigenaren van huisdieren

Het komt in toenemende mate voor dat eigenaren van huisdieren geluid- of beeldopnamen maken tijdens een bezoek aan de dierenarts. Hoewel de wens om een consult vast te leggen begrijpelijk kan zijn, gelden ook hiervoor duidelijke wettelijke kaders. Binnen een dierenartsenpraktijk is namelijk sprake van een besloten ruimte, waarin de privacy van zowel medewerkers als andere cliënten moet worden gewaarborgd.

3.1. Geluidsopnamen

Het opnemen van een gesprek is in beginsel toegestaan voor zover de eigenaar van het dier zelf deelnemer is aan het gesprek. Dit volgt uit artikel 139a van het Wetboek van Strafrecht (Sr). Wel is van belang dat deze geluidsopname uitsluitend voor privédoeleinden wordt gebruikt. Het openbaar maken, delen of verspreiden van een dergelijke opname, bijvoorbeeld via sociale media, is niet toegestaan zonder toestemming van alle betrokkenen. Toch openbaar maken kan in strijd zijn met privacywetgeving (AVG), kan worden gezien als onrechtmatige daad en leiden tot schadevergoeding, en kan worden bestraft als smaad, laster of belediging. Een geluidsopname kan worden toegelaten als bewijsmiddel in juridische procedures, zoals in een tuchtzaak of strafrechtelijk onderzoek. Bij een eventuele rechtszaak beslist de rechter hierover.

3.2. Beeldopnamen (video/foto)

Voor beeldopnamen gelden strengere regels dan voor geluid. Het heimelijk filmen van een gesprek of handeling in een niet-openbare ruimte, zoals een behandelkamer of de wachtruimte van een dierenartsenpraktijk, is strafbaar op grond van artikel 139f Sr. Zelfs wanneer de eigenaar zelf bij het consult aanwezig is, is filmen zonder toestemming van de andere aanwezigen (zoals dierenarts of assistent) in beginsel niet toegestaan. Dit verandert als er wederzijdse toestemming is verleend voor het filmen van het consult, maar dan nog mogen beelden waarop mensen te zien zijn beslist niet zomaar openbaar worden gemaakt.

3.3. Toestemming is essentieel

Een dierenartsenpraktijk is een besloten, toegankelijke locatie. Dit betekent dat de praktijkhouder zelf mag bepalen of filmen of fotograferen in de praktijkruimte is toegestaan. Zonder expliciete toestemming van alle betrokkenen – waaronder personeel én andere aanwezige cliënten – is het maken van beeldopnamen niet geoorloofd. De dierenarts en het praktijkpersoneel hebben immers recht op:

- Portretrechten;
- Privacybescherming op basis van artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM);
- Persoonsgegevensbescherming onder de AVG.

3.4. Sancties bij ongeoorloofd opnemen

Het zonder toestemming opnemen van beeld- of geluidsmateriaal kan juridische gevolgen hebben:

- Strafrechtelijk: Heimelijk filmen in een besloten ruimte is strafbaar (art. 139a Sr) en kan worden bestraft met een boete van de vierde categorie (tot €25.750) of een gevangenisstraf van maximaal zes maanden.
- Civielrechtelijk: De betrokken dierenarts of medewerker kan een schadevergoeding eisen wegens schending van privacy of portretrecht.
- Praktijkbeleid: De praktijkhouder kan passende interne maatregelen treffen, zoals het weigeren van toegang, het doen van aangifte of het vastleggen van het incident in het interne dossier.

3.5. Aanbeveling

Maak een helder intern beleid omtrent het maken van opnamen door cliënten. Hierin kan worden opgenomen dat opnamen alleen zijn toegestaan na voorafgaande toestemming, en dat bij overtreding passende maatregelen worden genomen. Door dit beleid zichtbaar te communiceren (bijvoorbeeld via een bordje bij de balie of in de privacyverklaring), wordt tevens voldaan aan de informatieplicht van de AVG en wordt miscommunicatie voorkomen.

Andersom: als u het succesverhaal van een volledig hersteld dier op uw site en/of sociale media wilt plaatsen, zorg dan dat de eigenaar niet in beeld is en dat de eigenaar toestemming heeft gegeven. Tip: vermeld de toestemming ook in de patiëntenkaart.

4. Samenvatting

- Cameratoezicht binnen de dierenartsenpraktijk is in de huidige praktijkvoering geen overbodige luxe, maar helaas een noodzakelijk middel om veiligheid, eigendomsbescherming en orde te waarborgen. De maatschappelijke realiteit, waarin agressie, grensoverschrijdend gedrag en risico op diefstal steeds vaker voorkomen, vraagt om een doordachte en juridisch geborgde aanpak. Tegelijkertijd dwingt het juridische kader, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tot een zorgvuldige en proportionele toepassing van dit instrument.
- Cameratoezicht in ruimten zoals de wachtruimte en de balie is juridisch toelaatbaar, zolang wordt voldaan aan alle wettelijke vereisten. Daarbij staat centraal dat sprake moet zijn van een gerechtvaardigd belang, dat de verwerking noodzakelijk en proportioneel is, en dat er een duidelijke belangenafweging is gemaakt. Cameratoezicht mag nooit een geïsoleerde maatregel zijn, maar moet passen binnen een breder beleid van gedragsregels, veiligheidstraining en duidelijke communicatie richting cliënten en personeel. Transparantie, onder meer via waarschuwingsborden en privacyverklaringen, is hierbij essentieel.
- Voor opname in de spreekkamer gelden aanvullende en zwaardere eisen. Gelet op het vertrouwelijke en gevoelige karakter van een consult is het gebruik van cameratoezicht in die context slechts in uitzonderlijke gevallen geoorloofd, bijvoorbeeld bij herhaalde bedreigingen of ernstige risico's. Zelfs dan is expliciete, geïnformeerde toestemming van zowel de dierenarts als de eigenaar van het dier onmisbaar. Onzorgvuldig gebruik van cameratoezicht kan leiden tot forse juridische consequenties, zoals sancties van de Autoriteit Persoonsgegevens, civiele schadeclaims of strafrechtelijke vervolging.
- Het is belangrijk dat dierenartsenpraktijken ook duidelijke grenzen stellen aan het filmen of opnemen door cliënten. Geluidsopnamen door betrokkenen zijn onder voorwaarden toegestaan, maar mogen niet zonder toestemming worden gedeeld of openbaar gemaakt. Voor beeldopnamen geldt dat deze slechts zijn toegestaan met voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van alle betrokkenen, inclusief personeel. Ook hier geldt dat de privacyrechten van medewerkers en bezoekers zwaar wegen, en dat misbruik van opnamen kan leiden tot juridische en interne maatregelen.

Kortom, cameratoezicht kán een waardevol hulpmiddel zijn voor het bevorderen van veiligheid en rust binnen de dierenartsenpraktijk, mits het zorgvuldig, transparant en juridisch verantwoord wordt ingezet. Voor cliënten kunnen m.n. geluidsopnamen helpen bij het terugluisteren van het consult en het beter begrijpen van gegeven adviezen. Deze handleiding biedt daarvoor het noodzakelijke kader. Praktijken doen er verstandig aan om dit beleid niet alleen te documenteren, maar ook actief te communiceren naar personeel en bezoekers.

5. Bijlage 1: Stappenplan voor Cameratoezicht in de Dierenartsenpraktijk

Ter naleving van de AVG en richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Stap 1. Vaststellen van een gerechtvaardigd belang

De praktijkhouder stelt schriftelijk vast waarom cameratoezicht noodzakelijk is. De motieven moeten:

- Actueel zijn (niet hypothetisch of toekomstgericht);
- Concreet zijn (duidelijk en specifiek geformuleerd);
- Rechtstreeks betrekking hebben op de belangen van de praktijk.

Te ondernemen acties:

- Analyseer veiligheids- en risicosituaties uit de afgelopen 1–3 jaar.
- Rapporteer relevante incidenten (diefstal, agressie, schade).
- Beschrijf de aanwezige waardevolle of gevoelige objecten.
- Documenteer de motieven in een intern verslag of beveiligingsplan.

Stap 2. Toets op noodzakelijkheid en proportionaliteit

Cameratoezicht mag alleen worden ingezet als:

- Er geen minder ingrijpende maatregelen mogelijk zijn (subsidiariteit).
- De mate van toezicht in verhouding staat tot het risico (proportionaliteit).

Te ondernemen acties:

- Inventariseer of alternatieven zijn geprobeerd of overwogen (bv. gedragscode, training, balie-aanpassing).
- Motiveer waarom deze alternatieven onvoldoende effectief zijn gebleken.
- Beperk het toezicht tot laag-risicozones (zoals wachtruimte of entree).

Stap 3. Uitvoeren van een belangenafweging

De belangen van de praktijk worden afgewogen tegen de privacyrechten van betrokkenen (personeel, cliënten, bezoekers).

Te ondernemen acties:

- Beoordeel de impact op betrokkenen (gevoelens van controle, privacy-inbreuk).
- Zorg dat toezicht transparant, beperkt en zichtbaar is.
- Leg de afweging schriftelijk vast in een protocol of DPIA.

Stap 4. Instemming van medezeggenschapsorgaan (indien van toepassing)

Als er een ondernemingsraad (OR) of medezeggenschapsraad (MR) is, is voorafgaande instemming vereist.

Te ondernemen acties:

- Informeer het medezeggenschapsorgaan volledig.
- Leg de goedkeuring schriftelijk vast met datum en ondertekening.

Stap 5. Voorzien in transparante informatievoorziening

Cliënten en medewerkers moeten weten dat er camera's hangen, waar deze hangen en met welk doel.

Te ondernemen acties:

- Plaats duidelijke waarschuwborden bij ingang(en).
- Vermeld: doel, locatie, verantwoordelijke en verwijzing naar het privacybeleid.
- Neem het camerabeleid op in de privacyverklaring van de praktijk.

Stap 6. Regel de bewaartermijn en toegangsbevoegdheid

Beelden mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk (max. 28 dagen, tenzij incident).

Te ondernemen acties:

- Documenteer de standaard bewaartermijn.
- Leg uitzonderingen vast (bijv. bij aangifte of klacht).
- Benoem wie toegang heeft tot de beelden.
- Zorg voor veilige opslag en verwijderingsprocedures.

Stap 7. Werk alles uit in beleid of handboek

Alle stappen en keuzes worden vastgelegd in een helder, intern beleidsdocument.

Te ondernemen acties:

- Stel een camerabeleid of praktijkhandboek op met:
 - o Motivering en doelstelling;
 - o Locaties en technische specificaties;
 - o Toegang, beheer en verwijdering;
 - o Rechten van betrokkenen;
- Wijs een verantwoordelijke aan (privacy- of camerafunctionaris).

Stap 8. Informeer en train het personeel

Zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn van het camerabeleid en hun rechten en plichten.

Te ondernemen acties:

- Bespreek het beleid in teamvergaderingen;
- Geef instructies over hoe om te gaan met beeldmateriaal;
- Maak duidelijk dat ongeautoriseerd gebruik of delen van beelden niet is toegestaan.

Opgesteld op: [datum]

Beheerd door: [naam verantwoordelijke]

Onderdeel van: Privacybeleid [naam praktijk]

6. Bijlage 2: Privacyprotocol cameratoezicht

[Naam dierenartsenpraktijk]

Versie [datum]

1. Doel van dit protocol

Dit protocol beschrijft het beleid en de maatregelen rondom cameratoezicht binnen [naam praktijk], in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en nationale uitvoeringsregels. Het doel is het bevorderen van veiligheid, het beschermen van eigendommen en het voorkomen van incidenten, met inachtneming van de privacy van cliënten, bezoekers en personeel.

2. Verwerkingsverantwoordelijke

Naam: [Naam praktijkhouder of rechtspersoon]

Adres: [Adres praktijk]

Contactpersoon voor privacyzaken: [Naam functionaris]

E-mailadres: [privacy@voorbeeld.nl]

3. Gerechtvaardigd belang

Het cameratoezicht vindt plaats op basis van een gerechtvaardigd belang, waaronder:

- Bescherming van medewerkers en cliënten tegen agressie en geweld;
- Bescherming van eigendommen, zoals medische apparatuur en medicatie;
- Registratie van incidenten voor beveiligings- of bewijsdoeleinden.

Deze belangen zijn concreet, actueel en rechtstreeks gerelateerd aan de praktijkvoering.

4. Noodzakelijkheid en proportionaliteit

- Cameratoezicht wordt alleen ingezet als andere maatregelen onvoldoende effectief zijn.
- Er zijn geen minder ingrijpende alternatieven beschikbaar.
- Cameratoezicht is beperkt tot algemene ruimten met een laag privacyrisico:
 - o Wachtkamer
 - o Entree/balie
 - o [Eventueel andere ruimte, mits goed gemotiveerd]

Uitsluitingen:

- Geen camera's in spreekkamers (tenzij bij uitzondering met schriftelijke toestemming);
- Geen audio-opnamen;
- Geen camera's op toiletten, pinapparaten of personeelsruimten.

5. Plaatsing en werking van camera's

- Aantal camera's: [aantal]
- Locaties: [specifieke plekken binnen de praktijk]
- De camera's zijn zichtbaar geplaatst.
- Camerabeelden worden niet live gemonitord, tenzij bij directe dreiging.

6. Bewaartermijn en toegang

- Standaard bewaartermijn: maximaal 28 dagen.
- Beelden worden automatisch verwijderd tenzij er een incident heeft plaatsgevonden.
- Verlenging van de bewaartermijn is alleen toegestaan bij:
 - o Aangifte bij politie;
 - o Interne klacht of onderzoek;
 - o Juridisch geschil.

Toegang tot beelden:

- Alleen door: [naam verantwoordelijke(n)]
- Beelden worden beveiligd opgeslagen op: [apparatuur/serverlocatie]
- Geen beelden worden gedeeld zonder schriftelijke toestemming.

7. Rechten van betrokkenen

Iedere betrokkene heeft het recht op:

- Inzage in beelden waarop hij/zij voorkomt (mits technisch mogelijk en zonder inbreuk op rechten van anderen);
- Correctie of verwijdering, indien van toepassing;
- Indiening van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verzoeken kunnen worden gericht aan: [e-mailadres].

8. Transparantie en informatieplicht

Bij elke ingang van de praktijk hangt een duidelijk bord met vermelding van cameratoezicht;
In de privacyverklaring op de website wordt uitgelegd hoe cameragegevens worden verwerkt;
Medewerkers zijn geïnformeerd over dit protocol via [teamoverleg/training/handboek].

9. Instemming medezeggenschap (indien van toepassing)

[Indien er een OR of MR is:]

De ondernemingsraad/medezeggenschapsraad is voorafgaand aan de invoering van cameratoezicht om instemming gevraagd en heeft deze verleend op [datum].

10. Beheer en evaluatie

- Dit protocol wordt jaarlijks geëvalueerd door de verantwoordelijke.
- Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en gecommuniceerd aan personeel en cliënten.

Laatste herziening: [datum]

Contactpersoon: [naam, e-mail, telefoon]