

Mediaprotocol Amsterdam UMC

Dienst communicatie

Van: Dienst communicatie

Versie: 1

Datum: 22 augustus 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Omgang met de media	4
3. Patiënten en medewerkers in de media	5
4. Commerciële publiciteit	9
5. Social media.....	10

1. Inleiding

Jaarlijks stellen journalisten¹ duizenden vragen aan (medewerkers van) Amsterdam UMC. Die vragen gaan onder meer over actuele kwesties, beleid, medische en wetenschappelijke ontwikkelingen, calamiteiten en verzoeken om inzicht en duiding van maatschappelijke (zorg)ontwikkelingen door deskundigen. Als uitgangspunt geldt dat journalisten ten behoeve van nieuwsgaring in principe welkom zijn bij Amsterdam UMC. Om dit in goede banen te leiden is er een **Mediaprotocol Amsterdam UMC** opgesteld.

Het Mediaprotocol Amsterdam UMC beschrijft regels en procedures voor contacten met de media, om zo een zorgvuldige omgang met journalisten van lokale, regionale, landelijke en internationale media mogelijk te maken. Dit kunnen kranten, publiekstijdschriften, vakbladen, bedrijfsbladen, radio, televisie, online/elektronische en social media zijn. Het Mediaprotocol Amsterdam UMC heeft geen betrekking op publicaties in wetenschappelijke tijdschriften.

In dit protocol wordt rekening gehouden met (in willekeurige volgorde):

- de belangen van Amsterdam UMC in de rol van zorgverlener, onderwijs- en onderzoeksinstituut en organisatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid op het gebied van zorg, onderwijs & opleiding en wetenschappelijk onderzoek;
- de belangen van Amsterdam UMC in de rol van werkgever voor zijn medewerkers;
- de belangen van individuele patiënten en groepen patiënten;
- de belangen van individuele medewerkers en groepen medewerkers;
- de belangen van deelnemers aan wetenschappelijk onderzoek;
- de belangen van Amsterdam UMC op het gebied van reputatie, betrouwbaarheid en academische en wetenschappelijke onafhankelijkheid.

Daarnaast wordt in dit protocol de relevante wet- en regelgeving gevolgd, zoals de [Algemene Verordening Gegevensbescherming \(AVG\)](#), de [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(WKKGZ\)](#), de [Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen \(WMCZ\)](#) en de [Wet op de Ondernemingsraden \(WOR\)](#).

2. Omgang met de media

1. Alle aanvragen van journalisten worden in behandeling genomen door een mediavorlichter van de dienst Communicatie van Amsterdam UMC (pers@amsterdamumc.nl). Hij of zij beoordeelt de aanvraag en houdt daarbij rekening met bovengenoemde belangen. Als de aanvraag betrekking heeft op een initiatief waarbij de medewerking van patiënten² en/of medewerkers van Amsterdam UMC gevraagd wordt, gelden de regels die hierna in paragraaf 3 beschreven zijn. Waar nodig wordt een beroep gedaan op de expertise van zorgverleners, managers, juristen of stafmedewerkers.
2. Journalisten die zich rechtstreeks richten tot een individuele medewerker of organisatieonderdeel van Amsterdam UMC, dienen door de betrokken medewerker of organisatieonderdeel direct te worden doorverwezen naar de dienst Communicatie.
3. Medewerkers die zich actief tot de media willen wenden, dienen dit te doen via de dienst Communicatie. In overleg wordt bepaald of en, zo ja, met welke boodschap en in welke vorm extern gecommuniceerd wordt (persbericht, interview e.d.) en wie optreedt als woordvoerder. Met dien verstande dat bij een opiniestuk of een column uiteraard de vrijheid van meningsuiting geldt voor de uit te zenden boodschap.
4. Indien nodig gaat de mediavorlichter (een medewerker van de dienst Communicatie van Amsterdam UMC) na welke ondersteunende informatie kan worden verstrekt (illustraties, websites, fotomateriaal, etc.). Hierbij wordt rekening gehouden met auteurs- en publicatierecht en privacy wet- en regelgeving.
5. De mediavorlichter begeleidt, indien hij/zij dit nodig acht, beeld- en/of geluidsopnamen.
6. Voorafgaand aan een interview maakt de geïnterviewde (of op diens verzoek de mediavorlichter), de afspraak met de interviewer dat het artikel of programma vóór publicatie/uitzending mag worden gelezen/bekeken en gecorrigeerd. Dit om feitelijke onjuistheden te vermijden. Deze afspraak wordt zo nodig schriftelijk bevestigd.
7. Voor het maken en publiceren van foto's of beeld- of geluidsopnamen van Amsterdam UMC waarop patiënten en/of medewerkers herkenbaar zijn, is expliciete toestemming nodig van zowel Amsterdam UMC als de patiënt/medewerker (zie verder [hoofdstuk 3](#)).
8. Een greep uit de teksten van gepubliceerde artikelen over Amsterdam UMC wordt dagelijks geplaatst in de digitale knipselkrant van Amsterdam UMC. Medewerkers kunnen zich abonneren op de knipselkrant via de mail (communicatie@amsterdamumc.nl).
9. Als de naam, reputatie en/of het strategisch belang van Amsterdam UMC in belangrijke mate in het geding is, of in geval van omvangrijke projecten of privacygevoelige projecten, stemt de dienst Communicatie van Amsterdam UMC af met de raad van bestuur. In onderling overleg bepalen zij wie, indien nodig, als woordvoerder van Amsterdam UMC zal optreden.

3. Patiënten en medewerkers in de media

Amsterdam UMC kan door media gevraagd worden om patiënten of medewerkers te benaderen om mee te werken aan een media-initiatief. Ook komt het voor dat patiënten of medewerkers al, buiten Amsterdam UMC om, zijn benaderd door bepaalde media, waarna Amsterdam UMC wordt verzocht mee te werken aan een media-initiatief in Amsterdam UMC. In beide situaties heeft Amsterdam UMC als zorgverlener een eigen verantwoordelijkheid.

Deze situaties worden onderscheiden van een situatie waarbij Amsterdam UMC initiatiefnemer is van een mediaproductie- (foto's, film, geluidsopnames, interview, schriftelijke publicaties), zoals voor publicitaire doeleinden, patiëntvoorlichting of onderwijs. Dan is Amsterdam UMC "verantwoordelijke" in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en verwerkt Amsterdam UMC persoonsgegevens met een ander doel dan de gebruikelijke doelen (zoals bijvoorbeeld goede zorgverlening, wetenschappelijk onderzoek, personeelsadministratie).

De relatie tussen hulpverlener en patiënt is zodanig, dat de patiënt vertrouwen stelt in suggesties van de hulpverlener. Als de zorgverlener een patiënt vraagt om deel te nemen aan een mediaoptreden moet de zorgverlener in ogeschouw nemen dat de patiënt (vanwege vertrouwensrelatie arts-patiënt) er snel van uit kan gaan, dat dit belangrijk en zinvol is. De afhankelijke positie van de patiënt ten opzichte van de arts kan een werkelijk vrije toestemming dan wel weigering in de weg staan. De relatie tussen Amsterdam UMC en de patiënt is primair gericht op het welzijn en de gezondheid van de patiënt. De medewerking van een patiënt aan een mediaproductie³ kan zelfs nadelige effecten hebben voor de patiënt, bijvoorbeeld wat betreft privacy, materiële of immateriële schade of gevolgen voor gezondheid en/of behandeling.

Aan de andere kant kunnen er (zwaarwegende) belangen zijn om een patiënt te verzoeken mee te werken aan een mediaproductie. De productie kan bijvoorbeeld:

- a. de maatschappelijke discussie over medische, financiële, sociale en medisch-ethische kwesties in de gezondheidszorg stimuleren;
- b. een bijdrage leveren aan begrip en respect voor een grote groep patiënten;
- c. aandacht genereren voor bepaalde ziekten;
- d. bijdragen aan profilering van de zorgportfolio of de onderzoeksprogramma's en faciliteiten van Amsterdam UMC of van een beroepsgroep;
- e. een onderwijskundig doel dienen.

Op basis van deze overwegingen gelden de volgende voorschriften:

10. Journalisten/programmamakers die in contact willen komen met patiënten of medewerkers richten zich direct tot de dienst Communicatie van Amsterdam UMC of worden door medewerkers van Amsterdam UMC hiernaartoe verwezen, ook als zij al contact hebben gelegd met patiënten of medewerkers.

11. De dienst Communicatie beoordeelt de aanvraag en verwijst, wanneer er contact wordt gezocht met patiënten, eventueel door naar een relevante patiëntenvereniging.

Punt 12 tot en met 25 zijn met name van belang voor medewerking aan mediaproducties, dus de uitgebreidere mediaverzoeken waarbij ook patiënten worden betrokken. Bij het geven van quotes/ korte interviews door deskundigen (veelal zorgverleners, onderzoekers en hoogleraren) van Amsterdam UMC voor actuele journalistieke producties zullen onderstaande punten gezien de aard van de medewerking minder relevant zijn. Indien de betreffende medewerker dit wenst, kan hij of zij uiteraard ondersteund worden door medewerkers van de dienst Communicatie van Amsterdam UMC en kunnen de hierna genoemde punten 12 tot en 25 toegepast worden.

12. De aanvraag tot medewerking aan een mediaproductie van de journalist/programmamaker dient ten minste de volgende informatie te bevatten:
 - a. Het doel van de mediaproductie;
 - b. De categorieën personen op wie de mediaproductie betrekking heeft (de betrokkenen). NB: het is niet toegestaan patiënten die wilsonbekwaam zijn en geen curator of mentor hebben die vervangende toestemming kan geven te betrekken bij een mediaproductie.
 - c. De wijze waarop beeld- en geluidsopnamen of andere media-uitingen worden gemaakt, wanneer dat gebeurt en of deze al dan niet worden bewaard;
 - d. De plaats van eventuele camera's: de (zorg)processen waarbij of de ruimten of terreinen waar de media-werkzaamheden zoals beeld- en geluidsopnamen plaatsvinden;
 - e. De aard van de beeld- en geluidsopnamen en andere gegevens (bijvoorbeeld, namen, adressen etc.) die worden bewaard en gebruikt;
 - f. De bewaartermijn, de beveiliging van de beeld- en geluidsopnamen en andere gegevens, de personen die toegang hebben tot de beeld- en geluidsopnamen en andere gegevens en de wijze van vernietiging van de beeld- en geluidsopnamen en andere gegevens;
 - g. Of al dan niet toestemming aan de betrokkenen is gevraagd en zo ja op welke wijze;
 - h. De afspraken die met eventuele derde partijen zijn gemaakt;
 - i. De wijze waarop de beeld- en geluidsopnamen en andere gegevens verder worden verwerkt (verspreiding, openbaarmaking etc.);
 - j. De wijze waarop tijdens het uitvoeren van de mediaproductie en daarna de relevante wet- en regelgeving in acht genomen wordt;
 - k. Wie het aanspreekpunt is voor betrokkenen en medewerkers van Amsterdam UMC.
13. Als de dienst Communicatie oordeelt dat de medewerking van (een) patiënt(en) of (een) medewerker(s) aan de mediaproductie toegevoegde waarde heeft in relatie tot bovengenoemde doelen en belangen, dan vindt er overleg plaats met de hoofdbehandelaar(s) van de beoogde patiënt of patiëntengroep. Als er geen instemming is van de hoofdbehandelaar, wordt er niet meegewerkt aan de productie. Daarbij neemt de hoofdbehandelaar de onderhavige mediaprotocol in acht. Voor minderjarigen en jongvolwassenen (tot 25 jaar) is van belang dat met name beeld- en geluidsopnamen via bijvoorbeeld internet nog lang beschikbaar kunnen zijn. Ook als zij volwassen zijn en niet meer achter hun besluit tot deelname staan. Daarom werkt Amsterdam UMC met grote terughoudendheid mee aan mediaproducties waarbij minderjarigen of jongvolwassenen zijn betrokken.
14. Als het oordeel over de aanvraag positief is, worden het doel van de mediaproductie, de werkwijze en het draaiboek van de betreffende productie alsmede de daarbij behorende toestemmingsformulieren, de instemming van de journalist of programmamaker en zijn medewerker(s) met de onderhavige protocol en de geheimhouding door de journalist of programmamaker van alles wat hij waarneemt binnen Amsterdam UMC contractueel

vastgelegd. Ook wordt in het contract opgenomen wat te doen met beelden die reeds (met toestemming van de patiënt) zijn gemaakt maar waarvan patiënt achteraf zijn toestemming intrekt. De dienst Communicatie verzoekt de journalist of programmamaker reeds gemaakte beeld- en geluidsopnamen dan te wissen. De aanvraag van de journalist of programmamaker wordt door de dienst Communicatie als bijlage aan het contract gehecht. Formats voor toestemmingsformulieren en een geheimhoudingsverklaring zijn verkrijgbaar via de dienst Communicatie.

15. De journalist of programmamaker verstrekt aan de dienst Communicatie van Amsterdam UMC een lijst met de namen, foto's en contactgegevens van al zijn medewerkers (ook medewerkers die niet in dienst zijn) die betrokken zijn bij het betreffende project en de door hen ondertekende geheimhoudingsverklaringen.
16. Vervolgens vraagt/vragen de hoofdbehandelaar(s) aan de patiënt(en) of deze ermee instemt dat hij in contact wordt gebracht met de mediavorlichter van de dienst communicatie van Amsterdam UMC en met de journalist of programmamaker. Ook wordt toestemming gevraagd voor het verstrekken van zijn contactgegevens aan de mediavorlichter van de dienst communicatie en de journalist of programmamaker.⁴
17. Als de patiënt ermee instemt dat hij in contact wordt gebracht met een mediavorlichter van de dienst communicatie van Amsterdam UMC, dan informeert de dienst communicatie de patiënt over het doel van de mediaproductie, hoe lang zijn gegevens (bijvoorbeeld beeld- en geluidsopnamen) worden bewaard, wat zijn rechten zijn en wie toegang hebben tot die gegevens⁴. Ook wijst de dienst communicatie de patiënt op mogelijke nadelige gevolgen op korte of langere termijn van zijn eventuele deelname en informeert de dienst Communicatie de patiënt over de met de journalist of programmamaker gemaakte afspraken.
18. Als het voor de mediaproductie noodzakelijk is dat anderen dan de (mede)behandelaars of wettelijk vertegenwoordigers van de patiënt al dan niet op afstand meekijken bij verrichtingen in het kader van de geneeskundige behandelingsovereenkomst, vraagt de hoofdbehandelaar aan de patiënt vooraf toestemming voor het meekijken. Wordt deze toestemming niet verleend, dan zal de mediaproductie ten aanzien van de betreffende patiënt geen doorgang vinden. De behandelaar heeft het recht om de aanwezigheid van anderen dan medebehandelaars en wettelijk vertegenwoordigers te weigeren, ook als de patiënt daar wel toestemming voor heeft gegeven.
19. Trekt de patiënt tijdens de verrichtingen zijn toestemming voor het meekijken in, of is de hulpverlener tijdens de verrichtingen van mening dat geen anderen aanwezig moeten zijn bij de verrichtingen, dan kijkt de journalist of programmamaker niet langer mee en wordt de mediaproductie ten aanzien van de betreffende patiënt gestaakt.
20. De behandelaar en de medewerker van de dienst Communicatie benadrukken dat wel of niet meewerken een vrije keuze van de patiënt is en geen gevolgen heeft voor de behandeling. De patiënt krijgt altijd bedenktijd. Hij krijgt een toestemmingsformulier mee (verkrijgbaar bij dienst Communicatie), waarin informatie over de mediaproductie is opgenomen, zodat hij dat rustig kan doorlezen.

21. Als de patiënt instemt met deelname aan de mediaproductie, wordt hem waar mogelijk gevraagd zelf contact op te nemen met de journalist of programmamaker.
22. Ten aanzien van minderjarigen of wilsonbekwamen geldt het volgende:
- Minderjarigen vanaf 16 jaar die wilsbekwaam zijn, kunnen zelfstandig toestemming geven. De toestemming van hun ouders/wettelijk vertegenwoordigers is daarbij niet noodzakelijk.
 - Is de minderjarige jonger dan 16 jaar dan is toestemming nodig van beide ouders die het gezag dragen of, als de ouders het gezag niet dragen, de voogd.
 - Kinderen die 12, 13, 14 of 15 jaar zijn moeten daarnaast ook zelf toestemming geven.
 - Voor alle minderjarigen geldt dat hun hoofdbehandelaar erop toeziet dat zij goed worden geïnformeerd over het feit dat met name beeld- en geluidsopnamen via bijvoorbeeld internet nog lang beschikbaar kunnen zijn. Ook als zij volwassen zijn (zie hierboven onder 13).
23. Wilsonbekwamen van 16 jaar of ouder die geen curator of mentor hebben, kunnen niet betrokken worden bij een mediaproductie. Hebben zij wel een curator of mentor, dan is de toestemming van die curator of mentor noodzakelijk voor betrokkenheid van de patiënt bij de mediaproductie.
24. Tijdelijk wilsonbekwamen van 16 jaar of ouder kunnen niet betrokken worden bij een mediaproductie.
25. De dienst Communicatie van Amsterdam UMC ziet toe op de naleving van de verplichtingen uit hoofde van deze protocol en het contract en op grond van de geldende wet- en regelgeving. De journalist of programmamaker dient daaraan zijn volledige medewerking te verlenen. De persoon die belast is met dat toezicht, bijvoorbeeld de mediavorlichter van de dienst Communicatie en die niet aan te merken is als medebehandelaars van de patiënt, moeten vooraf toestemming hebben gekregen van de patiënt om mee te kijken bij verrichtingen die plaatsvinden in het kader van de geneeskundige behandelingsovereenkomst.
26. Tijdens het maken van de opnamen staat het alle partijen (patiënt, medewerkers) vrij om gerezen bedenkingen over werkwijze en doelen van de opnamen te bespreken. Indien noodzakelijk worden opnamen opgeschort of helemaal gestopt. Te allen tijde dienen alle partijen zich ervan de vergewissen dat zowel patiënt als medewerker uit vrije wil en in goed vertrouwen meewerkt aan de opnamen.
27. Als een medewerker van Amsterdam UMC er kennis van neemt dat een persoon beeld- en/of geluidsopnamen heeft gemaakt zonder het bepaalde in deze protocol te volgen, meldt de medewerker dat omgaand bij de dienst Communicatie van Amsterdam UMC en zal de dienst Communicatie zich ervoor inspannen dat de privacy van de patiënten, bezoekers en medewerkers alsnog zoveel mogelijk wordt beschermd. Dat kan bijvoorbeeld door de betreffende persoon te sommen om te stoppen met het maken van beeld- en geluidsopnamen, en te verzoeken om de gemaakte beeld- en geluidsopnamen te wissen en Amsterdam UMC te verlaten. De dienst beveiliging kan hierbij ingeschakeld worden.

4. Commerciële publiciteit

Het genereren van positieve *free publicity* is een belangrijk uitgangspunt van het mediabeleid van Amsterdam UMC. Daarbij geldt:

28. Alle mediaverzoeken waarbij aan Amsterdam UMC of een afdeling van Amsterdam UMC een financiële bijdrage wordt gevraagd voor het realiseren van een mediaproductie worden in principe afgewezen.
29. Alle mediaverzoeken waarbij Amsterdam UMC of een afdeling van Amsterdam UMC een financiële bijdrage wordt aangeboden voor het realiseren van een mediaproductie worden afgewezen.
30. Alle aanvragen voor deelname aan commerciële (niet-redactionele) bijlages bij kranten en tijdschriften, worden niet gehonoreerd. We willen hiermee onder meer voorkomen dat we door eventuele aanwezigheid van advertenties in deze bijlage in samenhang met een artikel over Amsterdam UMC de schijn van belangenverstremgeling oproepen.
31. Media- of publiciteitsverzoeken door, of in opdracht van, commerciële of non-profit organisaties aan individuele medewerkers of groepen medewerkers, worden door de dienst Communicatie per aanvraag beoordeeld met inachtneming van het bepaalde in de hoofdstukken 2 en 3 van dit protocol. Zij dienen altijd te worden voorgelegd aan de dienst Communicatie uit het oogpunt van academische onafhankelijkheid.

Verzoeken van commerciële of non-profitorganisaties of leveranciers aan individuele medewerkers of groepen medewerkers van Amsterdam UMC voor *testimonials* of quotes worden in principe afgewezen. Het is medewerkers niet toegestaan bij te dragen aan (media)uitingen van commerciële of non-profit organisaties zonder beoordeling door, en met toestemming van, de dienst Communicatie.

5. Social media

Het kenmerk van sociale media is dat er geen journalist of programmamaker is, maar een individuele afzender, terwijl de uiting wel (vrij) toegankelijk is voor een breed publiek. Voorbeelden zijn X, Facebook, Instagram, LinkedIn, individuele weblogs, etc. Medewerkers met vragen over wat wel en niet kan en mag op social media, kunnen de [Richtlijn Social Media](#) raadplegen.

VOETNOTEN

¹ Als in dit protocol gesproken wordt van ‘journalisten’ of ‘programmamakers’ worden daarmee alle personen bedoeld die zich op (semi)professionele basis bezighouden met media, pers of publicaties, in de meest ruime zin van het woord.

² Als in dit protocol sprake is van rechten die worden verleend aan de patiënt, wordt daarmee ook zijn wettelijk vertegenwoordiger bedoeld, wanneer het gaat om minderjarigen tot 16 jaar of wilsonbekwamen.

³ Als in dit protocol wordt gesproken over “mediaproductie” worden daarmee alle media-initiatieven bedoeld die door een professional worden ontplooid. Dat zijn bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, interviews, verslagen, columns, boeken, foto’s, films, geluidsopnamen etc.

⁴ NB: door deze gegevens aan de medewerker van de dienst communicatie, de journalist of programmamaker te verstrekken, doorbreekt de arts zijn beroepsgeheim. Dit kan alleen met de uitdrukkelijke toestemming van de patiënt.