



Protocol Opname telefoongesprekken

1. Inleiding en Context

Ter bevordering van de kwaliteit van de telefonische dienstverlening neemt de gemeente Nunspeet inkomende telefoongesprekken op. Dit betreft alleen de telefoongesprekken die worden aangenomen door onze Klantcontactcentrummedewerkers (KCC).

Het opnemen, gebruiken en verwijderen van gesprekken werkt als volgt:

- Een beller belt naar het algemene telefoonnummer van de gemeente Nunspeet te weten (0341) 25 99 11.
- De beller krijgt een bandje te horen waarop vermeld wordt dat het telefoongesprek wordt opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.
- De beller wordt daarna doorverbonden naar één van onze KCC-medewerkers.
- Het gesprek dat wordt opgenomen kan alleen door de coach van het KCC en door de medewerker zelf teruggeluisterd worden. Het gesprek wordt opgeslagen in het datacenter van onze leverancier TSV.
- De coach luistert elke 4 tot 6 weken een aantal telefoongesprekken van de KCC-medewerkers terug om deze met de betreffende medewerker te bespreken. De telefoongesprekken worden beoordeeld op de door de gemeente Nunspeet vastgestelde kwaliteitseisen. Denk hierbij aan de welkomstgroet, doorvragen, kennis, klantvriendelijkheid e.d. De kwaliteitseisen zijn vastgelegd in de gespreksleidraad die is opgesteld door de gemeente Nunspeet. De evaluatie van de telefoongesprekken worden door de coach getoetst aan de hand van de 5A's. De 5A's zijn; aanvang, analyse, antwoord, afsluiting en algemeen. De coach is getraind om deze 5A's uit te voeren.
- Alle telefoongesprekken worden na 30 dagen automatisch verwijderd. De gesprekken worden niet meegenomen in eventuele back-ups. Het bewaren van de gesprekken dienen geen hoger doel dan het hebben van gesprekken om de KCC-medewerker te kunnen coachen om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Voor gegevensverwerking is het noodzakelijk dat er een wettelijke grondslag is op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gemeente Nunspeet maakt gebruik van het recht om telefoongesprekken op te nemen en terug te luisteren, aangezien dit noodzakelijk is voor de verbetering van de dienstverlening. De medewerker van het KCC is op de hoogte van het opnemen van de gesprekken. Tijdens de werkoverleggen is dit een vast agendapunt. De inhoud van de opnames wordt niet besproken tijdens de werkoverleggen. De inhoud van het gesprek wordt niet beoordeeld, alleen de wijze waarop het gesprek wordt gevoerd.

Het protocol is nadrukkelijk niet van toepassing op de interne telefoongesprekken of uitgaande telefoongesprekken die gevoerd worden door de medewerkers van het KCC.

2. Uitleg systeem

Er zijn verschillende manieren om de kwaliteit van de dienstverlening op het KCC te verbeteren. Bij de gemeente Nunspeet maken we gebruik van de volgende twee mogelijkheden om de KCC-medewerker te coachen en te trainen om de kwaliteit van de telefonische dienstverlening te verhogen.

- Call recording: elk inkomend telefoongesprek op het algemene telefoonnummer wordt opgenomen, zoals beschreven in hoofdstuk 1. De coach kiest elke 4 tot 6 weken een aantal gesprekken per medewerker uit om deze gesprekken te evalueren en bespreken met de betreffende KCC-medewerker.
- Side-by-side monitoring: de coach zit naast een KCC-medewerker en luistert (real-time) mee wanneer de medewerker een gesprek afhandelt. De side-by-side monitoring wordt ingezet om mensen gelijk feedback te kunnen geven. Dit zal gebeuren als de medewerker hierom vraagt of als het opnemen van gesprekken door een technische storing niet mogelijk is.

Aangezien enkel de zakelijke gesprekken worden opgenomen en de gesprekken niet worden teruggeluisterd door de leidinggevende is de inbreuk voor de werknemer gering. Voor de inwoner geldt dat zij erop geattendeerd wordt dat het gesprek wordt opgenomen. De inbreuk op de werknemer en beller staat hierdoor in verhouding met het doel van de gegevensverwerking, namelijk de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van het KCC.

De bellers worden geïnformeerd over de opname van het telefoongesprek door een bandje dat zij voorafgaand aan het gesprek te horen krijgen. Op de gemeentelijke website staat op de pagina 'Openingstijden en contactgegevens' vermeld dat de gemeente Nunspeet gesprekken opneemt voor kwaliteitsdoeleinden. Als de beller niet wil dat het gesprek opgenomen wordt, attenderen wij ze via de website op de mogelijkheid om een mail te sturen met het verzoek om de opname te verwijderen.

Ten aanzien van het informeren van KCC-medewerkers over kwaliteitsmonitoring gelden de volgende bepalingen:

- De KCC-medewerker krijgt voorlichting tijdens de Dialog-gesprekken over de werkwijze die is beschreven in het plan van aanpak coaching. Dit plan van aanpak is voor iedere KCC-medewerker in te zien op de afdelingsschijf onder werkprocessen.
- Het is duidelijk voor de KCC-medewerker dat elk telefoongesprek wordt opgenomen.
- Als er een nieuwe medewerker in dienst komt bij het KCC dan vermeldt de manager dat alle inkomende telefoongesprekken worden opgenomen.

De coach heeft toegang tot de opnames in het systeem van TSV. De coach geeft een terugkoppeling van de ontwikkeling van de medewerker aan de leidinggevende. De leidinggevende heeft geen toegang tot de opnames en de opnames mogen niet gebruikt worden bij een beoordelingsgesprek.

De rol van coach wordt ingevuld door een coördinator of senior medewerker KCC. De leidinggevende zal geen coach zijn. Dit om te voorkomen dat de medewerker beoordeeld wordt op zijn gesprekstechnieken.

3. Doel van de verwerking

Ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening maakt de gemeente Nunspeet gebruik van het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken. Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken heeft als doelstelling om de kwaliteit van de telefoongesprekken te verbeteren. Door het opnemen van de gesprekken is het mogelijk om de KCC-medewerker te trainen en te coachen. De inhoud van het telefoongesprek is niet van belang om de gesprekstechnieken te kunnen evalueren met de KCC-medewerker. Gesprekken worden niet opgenomen met andere doeleinden die mogelijk buiten de afdeling gebruikt zouden kunnen worden. Onder geen beding mogen de gesprekken teruggeluisterd worden of afgegeven worden voor een eventueel strafrechtelijk onderzoek. De leidinggevende van de KCC-medewerker mag geen opgenomen telefoongesprek terugluisteren om een medewerker te beoordelen of een klacht te onderzoeken.

4. Categorieën van betrokkenen

De betrokkenen in het opnemen van de telefoongesprekken zijn de KCC-medewerker en de beller die belt naar het algemene nummer. Degene die bij de opgenomen gesprekken mogen zijn, zijn de coach van de afdeling KCC en een medewerker van de afdeling automatisering voor technische ondersteuning bij het opvragen van de opname indien dit nodig is voor de coach van het KCC.

5. Persoonsgegevens die worden gebruikt

Persoonsgegevens worden niet actief gebruikt. Het gaat om de gesprekstechnieken en niet om de inhoud van het gesprek. Het is voor de coach van belang om te zien of de KCC-medewerker een inhoudelijk goed gesprek voert en of zij de juiste oplossingen aanbieden aan de beller.

De medewerker van het KCC vraagt altijd de naam en het telefoonnummer van de beller. Bij de meeste telefoongesprekken is het telefoonnummer zichtbaar. Zij hoeven dit dan niet uit te vragen. Als het niet om een algemene vraag gaat, maar echt vakinhoudelijk wordt ook de postcode en het huisnummer uitgevraagd. Bij het maken van een afspraak wordt ook de geboortedatum en het emailadres uitgevraagd. Het e-mailadres wordt uitgevraagd om de bevestiging van de afspraak te kunnen sturen.

Wil een beller bij een terugbelnotitie voor een collega geen gegevens delen met de KCC-medewerker, geeft de KCC-medewerker aan dat dit niet wenselijk is, maar een beller mag ervoor kiezen om anoniem te blijven. Een melding voor handhaving wordt anoniem niet geaccepteerd en hier dient wel de naam, telefoonnummer en het adres van de beller vermeld te worden.

6. Ontvangers van de gegevens

De opgenomen gesprekken moeten actief door de coach uitgevraagd worden via de autorisatie die de coach heeft gekregen om de opgenomen gesprekken in het beveiligde datacenter van TSV terug te luisteren. Als een KCC-medewerker een gesprek wil terugluisteren kan zij dit opvragen bij de coach. Dit mag alleen een gesprek van de KCC-medewerker zelf zijn. De opgeslagen gesprekken staan in het beveiligde datacenter van TSV. Alleen de mensen die geautoriseerd zijn, kunnen bij de opgenomen gesprekken. De geautoriseerde mensen zijn de coach van het KCC en een medewerker van de afdeling automatisering.

7. Grondslag voor de verwerking

Het opnemen en terugluisteren van de telefoongesprekken vindt plaats ter verbetering van de dienstverlening door de kwaliteit van de telefoongesprekken te verbeteren. De medewerkers worden gecoacht en getraind in het voeren van de gesprekken. Aangezien er in dit geval sprake is van het nakomen van een zorgplicht tegenover de klanten (burgers) en de medewerkers en het bieden van een goede dienstverlening en het goed werkgeverschap (artikel 7:611 Burgerlijk Wetboek) kwalificeert dit als een gerechtvaardigd belang. Daarnaast is het belang voldoende concreet uitgewerkt en is er sprake van een echt belang. Er is namelijk geen sprake van een speculatief, toekomstig of afgeleid belang. De gemeente Nunspeet heeft hierin een rechtstreeks belang aangezien zij rechtstreeks betrokken zijn als werkgever en dienstverlener (als gemeente).

Bestuursorganen mogen zich bij het uitoefenen van hun wettelijke taken nooit beroepen op de grondslag van gerechtvaardigd belang. Echter, omdat het in dit geval niet gaat om de wettelijke taken (bijvoorbeeld publieke taken), maar om taken vanuit de bedrijfsvoering mag de werkgever zich wel beroepen op de grondslag gerechtvaardigd belang. Het opnemen van telefoongesprekken is min of meer te verwachten voor de medewerkers van het KCC en de beller. Binnen de telefonische dienstverlening is het gebruikelijk dat gesprekken worden opgenomen voor kwaliteitsverbetering. Het belang van de werkgever, gemeente Nunspeet, weegt zwaarder dan de belangen van de betrokkenen. De belangen van de betrokkenen zijn zeker aanwezig, doordat bij de kwaliteitsverbetering van de gesprekken de beller beter en meer uniform geholpen zal worden.

8. Gebruikte applicaties

De gehele recordingoplossing draait bij de leverancier, TSV, in hun beveiligde datacenter binnen de EU. De gesprekken die moeten worden opgenomen, worden 'afgetapt' voordat ze naar de Microsoft Teams Cloudomgeving gaan, direct vanaf de Vodafone netlijnen. De opgeslagen gesprekken worden alleen lokaal in het TSV-datacenter bewaard. Er is dus geen sprake van cloudopslag. De gemeente Nunspeet heeft een verwerkersovereenkomst met TSV afgesloten. Bij het opnemen van de gesprekken is geen sprake van een derde partij. De verwerkersovereenkomst is afgesloten door de Informatiemanager. In de verwerkersovereenkomst staan de afspraken die van toepassing zijn op de gehele dienstverlening met betrekking tot de telefonie vanuit de leverancier naar de gemeente Nunspeet toe. Alleen personen van de gemeente Nunspeet die geautoriseerd zijn kunnen toegang krijgen tot de recording (web)portaal. Voor de gemeente Nunspeet is alleen de coach van het KCC geautoriseerd en de medewerker IT. De opnames worden standaard maximaal 30 dagen bewaard, waarna ze automatisch worden verwijderd. Opgenomen gesprekken worden niet meegenomen in onze back-up procedure omwille van privacy.

9. Risico's van deze gegevensverwerking

Er bestaat een risico dat een beller niet wil dat het telefoongesprek wordt opgenomen. Aangezien het niet mogelijk is een gesprek niet op te nemen, heeft de beller dan geen mogelijkheid om te bellen naar het algemene nummer. Voor de medewerker is er een risico dat de opgenomen gesprekken worden meegenomen tijdens de beoordelingsgesprekken.

10. Maatregelen ter bescherming van de gegevens

Om ervoor te zorgen dat iedere beller toch contact met de gemeente Nunspeet op kan nemen, wordt op de website vermeld dat de beller kan mailen. Zodra iemand van de gemeente Nunspeet terugbelt, wordt het gesprek niet opgenomen aangezien alleen inkomende gesprekken worden opgenomen. Ongenoegen over het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken kunnen worden ingediend door te mailen naar gemeente@nunspeet.nl. Op de website staat dat dit mogelijk is.

De manager van team Publiek is niet geautoriseerd om gesprekken terug te luisteren. De opgenomen gesprekken kunnen op deze manier geen onderdeel zijn van het beoordelingsgesprek.

11. Bewaartermijnen

De opnames worden automatisch na 30 dagen gewist. Er is gekozen voor een zo kort mogelijke bewaartermijn. De opnames die gebruikt worden voor de verbetering van de kwaliteitsdoeleinden worden binnen 30 dagen beluisterd. Er zijn geen strikte bewaartermijnen. Uitgangspunt is dat de opnames niet langer bewaard worden dan noodzakelijk.

Betrokkenen kunnen op grond van artikel 12 van de AVG een beroep doen op hun recht op informatie, inzage en bezwaar. De Privacy Officer (PO) en de Functionaris Gegevensbescherming (FG) zijn hiervoor het aanspreekpunt. De KCC-medewerker wordt hierover geïnformeerd, zodat zij weten waar een betrokkene zich kan melden.

12. Noodzakelijkheid van de gegevens

De grondslag voor de gegevensverwerking met betrekking tot het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken is het gerechtvaardigd belang zoals opgenomen in artikel 6 lid 1 sub f van de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens acht een gerechtvaardigd belang aanwezig in het geval dat monitoren noodzakelijk is om de reguliere bedrijfsactiviteiten te kunnen verrichten, bijvoorbeeld bij kwaliteitsmonitoring. De AVG biedt een concreet toetsingskader om het belang van de werkgever, de beller en de werknemer af te wegen. Dit toetsingskader is af te leiden uit artikel 6 lid 1 sub f van de AVG. In dit artikel is namelijk onderstaande opgenomen:

"Noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is."

Oftewel, hierbij wordt gekeken naar het gerechtvaardigd belang, de noodzaak en de belangenafweging.