



Opnemen telefoongesprekken op de werkplek

Dit informatieblad is bestemd voor de *verantwoordelijke*, dat is degene die voor eigen doeleinden persoonsgegevens van anderen gebruikt.

DIT INFORMATIEBLAD GAAT IN OP DE VOLGENDE VRAGEN

Op welke grond is het opnemen van telefoongesprekken toegestaan?

Wat is een gerechtvaardigd belang?

Aan welke voorwaarden moet u voldoen?

Welke rol speelt de ondernemingsraad?

Moet de controle gemeld worden bij het CBP?

Wat zijn de rechten van de werknemer?

Wat kan een werknemer doen bij vragen of klachten?

Nummer 24A, juni 2004

De gecursiveerde titels vindt u tevens op www.cbpreweb.nl en www.mijnprivacy.nl.

Wellicht bent u van plan om telefoongesprekken van uw werknemers op te nemen. Het opnemen van telefoongesprekken is niet toegestaan, tenzij u aan een aantal voorwaarden voldoet. Een werknemer heeft het recht om op de werkplek in beperkte mate gebruik te maken van de telefoon voor privé-communicatie. U behoort de privacy van die contacten te waarborgen. Meeluisteren valt niet onder het bereik van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en wordt dus niet in dit informatieblad behandeld. Ook de situatie waarin een particulier zijn telefoongesprekken met een organisatie opneemt, valt niet onder het bereik van de Wbp. Een particulier gebruikt de opnamen namelijk slechts voor persoonlijke doeleinden.

Grondslag opnemen telefoongesprekken

Het opnemen van telefoongesprekken is slechts toegestaan als het noodzakelijk is voor de behartiging van uw gerechtvaardigd belang. U dient een privacytoets uit te voeren. Dit betekent dat u de belangen en rechten van de werknemers dient af te wegen tegen uw belang bij het opnemen van telefoongesprekken. Deze belangenafweging moet u kunnen verantwoorden tegenover de werknemers, de ondernemingsraad (OR) en eventueel het College bescherming persoonsgegevens (CBP) of de rechter.

Gerechtvaardigd belang

De telefoon is in het zakelijke verkeer onmisbaar. Zo worden financiële transacties via de telefoon afgesloten en vindt er veel informatieverstrekking via de telefoon plaats. In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn dat de zakelijke telefoongesprekken worden opgenomen. Denk hierbij aan de kwaliteitsverbetering van de telefonische dienstverlening door de werknemers in een callcenter. Maar opnames kunnen ook dienen als bewijsmateriaal bij een vermoeden van fraude door een werknemer of bij het behandelen van een klacht van een klant. U moet hiervoor echter wel een voldoende gerechtvaardigd belang hebben. Ook moet u zich afvragen of er niet minder vergaande methodes zijn om het doel te bereiken.

Voorwaarden en beperkingen

Indien een werknemer of een groep werknemers ervan verdacht wordt de regels te overtreden, kan gedurende een vastgestelde (korte) periode gerichte controle op de zakelijke telefoongesprekken plaatsvinden. Controle beperkt zich in principe tot de gegevens over het telecommunicatieverkeer. Dat zijn gegevens die informatie geven over wanneer en met wie iemand telefoneert. Alleen indien noodzakelijk mag er controle op de inhoud plaatsvinden.

In het geheim opnemen van een telefoongesprek is alleen toelaatbaar bij bedreigingen en bommelingen en bij verdenking van strafbaar gedrag, zoals het naar buiten brengen van bedrijfsgeheimen. U mag dit alleen doen als een andere, minder ingrijpende wijze (bijvoorbeeld het nemen van preventieve maatregelen) niet meer mogelijk is. Bij geheime opnames moet u voldoende waarborgen treffen, zoals een onrechtmatige toegang tot de opnames verhinderen en het automatisch laten vernietigen van de opnames indien niet is gebleken dat er sprake is van strafbaar gedrag.

In het algemeen geldt dat opnames van telefoongesprekken niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk, bij voorkeur niet langer dan zes maanden.

Het doorlopend opnemen van telefoongesprekken is noodzakelijk bij sommige vormen van dienstverlening, zoals bij telefonische beursorders. Het noodzakelijke bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst kan daarbij niet op een andere, minder bezwarende wijze worden geleverd. Wel dient dan te zijn gewaarborgd dat de verkregen opnames niet worden gebruikt voor andere doelen zoals het begeleiden of beoordelen van het personeel.

U moet uw werknemers van tevoren informeren over het opnemen, bijvoorbeeld door een geluidssignaal bij de start van elke opname. Eenmalig de werknemers informeren bij het in dienst treden is dus niet afdoende. Over het opnemen van gesprekken voor klachtafhandeling of bewijsvoering dienen ook de klanten in het algemeen vooraf te worden geïnformeerd.

De telefoongesprekken van ondernemingsraadsleden, bedrijfsartsen en andere medewerkers met een vertrouwensfunctie zijn in beginsel uitgesloten van controle. Nadere informatie over de voorwaarden voor het opnemen van telefoongesprekken op de werkplek kunt u vinden in het rapport *Als de telefoon wordt opgenomen*.

Rol van de ondernemingsraad

In de Wet op de ondernemingsraden staat dat de OR instemmingsrecht heeft over een besluit om gebruik te maken van een personeelsvolgsysteem én over privacyregels voor dat gebruik. Het opnemen van telefoongesprekken van de werknemers mag dus alleen met instemming van de OR. In organisaties waar geen OR is, moet het personeel in elk geval worden voorgelicht over de doeleinden waarvoor en de situaties waarin gesprekken worden opgenomen. Een werkgever die incidenteel telefoongesprekken opneemt, moet dit met de OR bespreken. Bij het uitoefenen van het instemmingsrecht kan de OR gebruik maken van de brochure *Privacy: checklist voor de ondernemingsraad*. Deze checklist biedt een handreiking voor de OR bij het realiseren van een passend niveau van privacybescherming in de organisatie.

Melding van controle telefoongesprekken

Op grond van de Wbp hebben bedrijven en organisaties onder meer de verplichting om geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens te melden bij het CBP. Niet-geautomatiseerde verwerkingen hoeven doorgaans niet gemeld te worden. Een aantal gegevensverwerkingen is vrijgesteld van de meldingsplicht. Zo bevat artikel 34 van het *Vrijstellingsbesluit* een vrijstelling voor de verwerkingen van persoonsgegevens vanwege het gebruik van communicatieapparatuur die ter beschikking wordt gesteld aan werknemers. Als verwerkingen worden gebruikt met het oog op bijvoorbeeld personeelsbeoordeling of prestatiemetingen, is een vrijstelling niet mogelijk.

Rechten van de werknemer

Op grond van de Wbp heeft een werknemer recht op informatie over, inzage in, aanvulling, verbetering, verwijdering en afscherming van zijn persoonsgegevens. Ook kan een werknemer verzet aantekenen tegen het gebruik van zijn gegevens door u. Nadere informatie hierover kunt u vinden in het informatieblad *Rechten van de betrokkene*.

Als een werknemer vragen of klachten heeft

Een werknemer moet met vragen of klachten altijd eerst naar u komen. Daarna kan de werknemer zijn vragen of klachten voorleggen aan het CBP. Informatie over bemiddeling door het CBP vindt u in het informatieblad *Bemiddeling door het CBP inzake uw gegevensverwerkingen*. Informatie over de klachtenbehandeling door het CBP vindt u in het informatieblad *Klachtenbehandeling door het CBP*.