

Het werk van een contact center medewerker bestaat voornamelijk uit het voeren van telefoongesprekken met klanten. Om de medewerkers te coachen en beoordelen moet de organisatie inzicht hebben in de manier waarop de medewerkers hun taken uitvoeren. In contact centers is het daarom niet ongebruikelijk om telefoongesprekken van medewerkers te beluisteren of op te nemen.

Deze gesprekken zijn ook een belangrijke informatiebron voor de verbetering van het contact center als geheel. Ze bevatten naast informatie over het functioneren van een medewerker echter ook persoonlijke gegevens van de klant. Een organisatie wil inzicht in het functioneren van haar contact center, maar heeft hierbij te maken met gevoelige informatie. Het is de vraag hoe hiermee om te gaan. De organisatie moet niet alleen rekening houden met de privacy van haar medewerkers, maar ook met de privacy van haar klanten. Wat zijn de wettelijke regels voor het beluisteren of opnemen van gesprekken? En welke gevolgen hebben deze regels voor coaching en kwaliteitsmonitoring binnen een contact center?

Verschillende internationale en nationale wetten beschermen het recht op privacy, ook wel het recht op een persoonlijke levenssfeer genoemd. Deze artikelen bepalen samen de regels voor het beluisteren en opnemen van telefoongesprekken in contact centers. Belangrijk hierbij is het onderscheid tussen de privacy van de klant en die van de medewerkers. Hieronder zal eerst de algemene juridische basis beschreven worden van het recht op privacy. Daarna zal worden ingegaan op het recht op privacy van medewerkers in contact centers. De wetgeving heeft verschillende praktische consequenties voor het coachen van medewerkers enerzijds en voor kwaliteitsmonitoring van het contact center als geheel anderzijds. Deze worden daarom afzonderlijk besproken. Veel regels gelden zowel voor het opnemen als het meeluisteren van telefoongesprekken. In enkele gevallen maakt de wet onderscheid tussen opnemen en meeluisteren. Het meeluisteren van gesprekken houdt in dat het gesprek meegeluisterd wordt op het moment dat het daadwerkelijk gevoerd wordt. Dit kan op afstand of door naast de medewerker plaats te nemen. Hierbij wordt het gesprek niet opgenomen.

Relevante wetgeving Europa

Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer is vastgelegd in verschillende internationale en nationale wetsartikelen. Op Europees niveau bepaalt artikel 8 van het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden (EVRM) dat 'een ieder recht heeft op respect voor zijn privé-leven, familie en gezinsleven, woning en correspondentie'. Dit is beter bekend als het recht op privacy. Uit jurisprudentie van het EVRM vloeit voort dat het recht op privacy zich ook uitstrekt tot de werkplek. De werkgever mag niet zonder meer inbreuk maken op de privacy van zijn medewerkers. Het EVRM stelt dat de werkgever hier een rechtvaardigingsgrond voor moet hebben (artikel 8 EVRM) en zo terughoudend mogelijk te werk moet gaan. Daarnaast vloeit uit de jurisprudentie voort dat aan de medewerkers kenbaar moet worden gemaakt dat hun telefoonverkeer beluisterd kan worden. De Europese wetgeving is ook in Nederland van toepassing en de rechtvaardigingsgrond en het kenbaarheidsprincipe zijn daarom ook in Nederland van kracht.

Nederland

De basis van het recht op privacy ligt in het Nederlands Recht vastgelegd in artikel 10 van de Grondwet. Dit artikel is verder uitgewerkt in verschillende delen van het Nederlands Recht. De belangrijkste wetsartikelen staan in het Burgerlijk Wetboek en in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Het Burgerlijk Wetboek stelt dat de werkgever en werknemer zich als goed werkgever en goed werknemer dienen te gedragen (artikel 7:611). Een werkgever gedraagt zich niet als een goede werkgever als hij zonder noodzaak of met onevenredige middelen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van zijn werknemers. Een werkgever moet 'voldoende zorgvuldigheid betrachten bij het beoordelen van individuele werknemers op basis van zorgvuldig verkregen gegevens'. Als uitgangspunt geldt hierbij dat een werknemer zich moet kunnen verdedigen als er bezwaren rijzen tegen zijn functioneren.

De Wet Bescherming Persoonsgegevens beschrijft de voorwaarden voor het verwerken (registreren) van persoonsgegevens. De volgende paragraaf bevat een uitgebreide bespreking van deze wet. Hiervoor is gebruik gemaakt van de vuistregels die het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft opgesteld voor het beluisteren van telefoongesprekken in contact centers.

Wet Bescherming Persoonsgegevens

Voor bescherming van de privacy in call centers stelt de WBP de volgende uitgangspunten: doelbinding en rechtmatigheid, proportionaliteit en subsidiariteit, transparantie, en rechten van betrokkenen.

Rechtmatigheid houdt in dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt voor gerechtvaardigde doeleinden. Voor het verzamelen moet ook duidelijk zijn met welk doel dit gebeurt (doelbinding). Proportionaliteit gaat om de vraag of het ingezette middel (de verwerking van persoonsgegevens) evenredig is aan het beoogde doel. Subsidiariteit betreft de vraag of het beoogde doel niet te bereiken is op een andere manier die minder inbreuk maakt op de privacy. Transparantie houdt in dat de betrokkene recht heeft op informatie als er persoonsgegevens van hem verwerkt worden. De betrokkene heeft ook zijn rechten, zoals: vragen om een overzicht van de gegevens die over hem zijn verwerkt, als hij goede redenen heeft vragen om wijziging of afscherming van de gegevens. De persoonsgegevens moeten eveneens beveiligd worden tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, volgens artikel 13 van de WBP.

Er zijn twee varianten voor het beluisteren van telefoongesprekken in contactcenters:

- opnemen van de gesprekken
- meeluisteren met de medewerker

Als men direct meeluistert met een werknemer kan men direct feedback geven. Bij de beoordeling van medewerkers is het beter om telefoongesprekken op te nemen. Gegevens in een personeelsdossier zijn na opname namelijk herleidbaar naar een individu, waarna het individu beter beoordeeld kan worden (opnames kunnen teruggeluisterd worden).

Klanten

Het beluisteren van telefoongesprekken kan ook inbreuk plegen op de privacy van klanten. De drie voornaamste punten met betrekking tot het opnemen van telefoongesprekken en de privacy van klanten zijn:

- klanten moeten geïnformeerd worden dat het gesprek wordt opgenomen en waarvoor de gegevens worden gebruikt;
- klanten moeten het recht hebben om de opname op ieder moment stop te zetten;
- klanten moeten toegang hebben tot hun eigen gegevens, voor zover dat redelijk wordt geacht.

Het CBP geeft overigens aan dat burgers primair voor hun eigen rechten moeten opkomen, en zijn derhalve wat minder beschermd.