

Opnemen zakelijk gesprek



Legaliteit voor het opnemen van zakelijke telefoongesprekken

- Hoe worden opnamen gebruikt, worden ze in de rechtbank gebruikt?
- Is het ethisch verantwoord om gesprekken op te nemen?
- Factoren die meespelen bij het toenemend opnemen van gesprekken
- Aandachtspunt
- Hoe wordt men geïnformeerd dat een gesprek wordt opgenomen?

Hoe worden opnamen gebruikt, worden ze in de rechtbank gebruikt?

Is het opnemen van telefoongesprekken legaal? Wat zegt de rechtspraak in Nederland hierover? Het is verbazend hoe zelden een opname gebruikt wordt in de rechtbank, we horen zelden of nooit hierover. Dit is gedeeltelijk omdat de meeste opnamen gebruikt worden voor telefoontraining of het maken van notities, maar ook omdat bij opnamen van overeenkomsten en afspraken na het af luisteren van het gesprek er nog zelden discussie mogelijk is over wie heeft wat gezegd.

Stel dat u binnen uw bedrijf een verschil van mening heeft met een van uw klanten over telefonisch gemaakte afspraken en u luistert hiervoor de opname terug. Drie mogelijkheden:

1. U hoort dat uw klant gelijk heeft en biedt uw verontschuldiging aan.
2. Uit de opname blijkt dat u gelijk heeft. U kunt er dan voor kiezen de opname aan uw klant te laten horen waarna hij u waarschijnlijk gelijk geeft of u geeft uw klant alsnog wat hij wil met de wetenschap dat binnen uw organisatie geen fouten zijn gemaakt en uw klant blijft tevreden.
3. Uit de opname wordt niet duidelijk wie er gelijk heeft, bijvoorbeeld: uw klant zegt "ik koop het voor € 100", uw medewerker antwoordt hierop "OK, € 110,-" waarna uw klant zegt "goed, hier heeft u mijn creditkaart voor € 100,-" en uw medewerker reageert "wij zullen € 110,- afschrijven". Uit de opname kan een spraakverwarring blijken waardoor het achteraf eenvoudiger is om tot een wederzijds acceptabele oplossing te komen.

Is het ethisch verantwoord om gesprekken op te nemen?

Bij BPS zien wij een overeenkomst in wat ethisch verantwoord is bij het opnemen van telefoongesprekken en wat legaal is.

In een normale zakelijke situatie neemt u gesprekken op voor trainingsdoeleinden, voor klantenservice of om gesprekken met klanten terug te luisteren. Het opgenomen gesprek wordt slechts binnen uw bedrijf of eventueel met een klant teruggelusterd. Wij denken dat er geen verschil in verantwoording aanwezig is tussen het hebben van een telefoongesprek en het doorspreken met een collega of het opnemen van een telefoongesprek en een collega dit gesprek te laten beluisteren. Wij zien een gelijkenis in het ontvangen van een brief en een collega hierover informeren of een ontvangen brief door een collega laten lezen. Het enige verschil zou zijn dat de collega woordelijk weet wat er in de brief staat of wat er in een telefoongesprek gezegd is.

Wat niet ethisch verantwoord zou zijn, is voor bijvoorbeeld een concurrent, het aftappen van telefoons om commerciële informatie over uw bedrijf te vergaren. De concurrent is geen deelnemer aan de telefoongesprekken en u bent niet geïnformeerd dat het gesprek wordt opgenomen.

Het is illegaal om gesprekken van derden op te nemen zonder dat de een van de partijen weet dat het gesprek opgenomen wordt, uitgezonderd opnamen die de politie mag maken voor wetshandhaving.

Factoren die meespelen bij het toenemend opnemen van gesprekken

Meerdere factoren dragen ertoe bij dat zakelijke telefoongesprekken steeds vaker worden opgenomen of meegelusterd. Bij financiële instellingen is het algemeen geaccepteerd, zelfs bij gesprekken waarvan opname niet volgens de voorwaarden opgenomen hoeven worden. Uitbreiding van het aantal call-centers heeft gezorgd voor een enorme toename van telefonische koop of verkoop. De behoefte aan klanttevredenheid, goed opgeleide en getrainde telefonische verkopers/medewerkers, het behalen van doelstellingen, het hebben van een opname over wat gezegd is bij een onenigheid - dit heeft uiteindelijk geleid tot het uitgebreid meeluisteren of opnemen van

telefoongesprekken.

Aandachtspunt

Bedrijven die het nodig vinden om telefoongesprekken op te nemen of mee te luisteren - om welke reden ook - is aan te bevelen dit in ieder geval te melden aan de eigen medewerkers. Ook is het raadzaam bij ieder gesprek te melden dat het gesprek wordt, of kan worden, opgenomen.

Hoe wordt men geïnformeerd dat een gesprek wordt opgenomen?

Er is niet duidelijk omschreven hoe mensen geïnformeerd moeten worden over het al dan niet opnemen van telefoongesprekken. Melding hiervan kan gemaakt worden in advertenties, in de Algemene Voorwaarden, op briefpapier of op een website. Algemeen kan worden aangenomen dat financiële instellingen alle gesprekken opnemen en uiteraard fabrikanten en wederverkopers van opname apparatuur.

Bij BPS is nooit ter ore gekomen dat over een bedrijf slecht gedacht wordt omdat ze telefoongesprekken opnemen. Waarom ook, deze bedrijven laten zien erg precies en accuraat te handelen en het personeel goed te trainen.

**BPS International B.V, Eersesdijk 43, 5571 TM Bergeijk
Tel. 0497-550260 - <http://www.bps.nl> - info@bps.nl**