klantenservicefederatie

Richtlijn met betrekking tot kwaliteitsmonitoring in contactcenters

Versie 2.0, 22 JUNI 2015

herzien door mr. Alexander J.J.T. Singewald

Vooraf

Voor u ligt de herziene (juni 2015) Richtlijn met betrekking tot kwaliteitsmonitoring in contactcenters. Echter worden in de periode 2015-2017 wijzigingen verwacht in de Wet bescherming persoonsgegevens. Vermoedelijk eind van 2015/begin 2016 zal er regelgeving in werking treden tegen datalekken. Dit betekent dat contactcenters wellicht nog verdergaande maatregelen zullen moeten treffen om het lekken van persoonsgegevens tegen te gaan door het nemen van organisatorische en technische maatregelen. Voorts zal er dan ook aan het College bescherming persoonsgegevens, dat vanaf dat moment Autoriteit Persoonsgegevens (AP) zal gaan heten, een boetebevoegdheid worden toegekend. Deze boetes zouden in extreme gevallen kunnen oplopen tot € 810.000.

Boetes kunnen door het Cbp/AP onder meer worden opgelegd voor het niet goed informeren van betrokkenen (agents en gesprekspartners) maar ook voor het gebruiken van opgenomen gesprekken voor doeleinden waarvoor de gesprekken niet zijn opgenomen of voor het bewaren van opgenomen gesprekken buiten de doelstellingen waarvoor wel persoonsgegevens mogen worden bewaard. Het regelgevend kader zal dus niet op korte termijn wijzigen, maar de handhaving kan steviger worden aangezet.

Eind 2017/begin 2018 zal naar verwachting de Wet bescherming persoonsgegevens worden vervangen door de Europese Verordening Bescherming Persoonsgegevens. Het is op dit moment nog niet te overzien of deze regels voor kwaliteitsmonitoring dan dienen te worden herzien.

Inhoudsopgave pagina

Introductie tot de richtlijn 4

1. Algemeen, toepasselijkheid van deze richtlijn
   1.1. Waarom deze richtlijn? 5
   1.2. Aspecten van kwaliteitsmonitoring 5
   1.3. Middelen die werkgever gebruikt bij het meten van de kwaliteit van contactcentermedewerkers 5

2. Kaders waarbinnen werkgever ten aanzien van kwaliteitsmonitoring opereert
   2.1. Breed juridisch kader 5
   2.2. Overige kaders 6

3. De belangen van werkgever
   3.1. Werkgever hanteert een eigen regeling inzake kwaliteitsmonitoring. 8
   3.2. Kwaliteitsmonitoring: op wie van toepassing? 8
   3.3. Kwaliteitsmonitoring: door wie? (autorisatie) 8
   3.4. Doelbindingsprincipe 8
   3.5. Noodzakelijkheid 9
   3.6. Frequentie 9
   3.7. Informatieplicht 9
   3.8. Rapportage 9
   3.9. Privégesprekken 10
   3.10. Toezicht 10
   3.11. Instemming van de Ondernemingsraad 10
   3.12. Wijzigingen 10

4. Specifieke bepalingen ten aanzien van kwaliteitsmonitoring voor beoordelingsdoeleinden
   4.1. Beoordelingsprotocol 11
   4.2. Beoordelingscriteria (van tevoren) bekend en inzichtelijk 11
   4.3. Kwaliteitsmonitoring niet de enige beoordelingsbasis 11
   4.4. Tijdspanne tussen monitoring en evaluatie met medewerker 11
   4.5. Inzage in meetgegevens 11
   4.6. Andere geautoriseerde medewerker 11
   4.7. Aanvullende monitoringmomenten 11
   4.8. Inzage in monitoringsdata 11
   4.9. Vernietiging van monitoringdata na evaluatie 11
   4.10. Vernietiging van monitoringdata bij uitblijven evaluatie 11

5. Aanvullende bepaling ten aanzien van kwaliteitsmonitoring voor trainings- en opleidingsdoeleinden
   5.1. Anonimiteit 13

6. De belangen van X richting externe opdrachtgevers
   6.1. Minst zware middel 14
   6.2. Contractuele afspraken 14
   6.3. Grondslag 14
   6.4. Real time meeluisteren 14
   6.5. Verantwoordelijkheid 14
   6.6. Is het noodzakelijk om de gesprekspartner van de contactcentermedewerker te informeren? 14

Introductie tot de richtlijn

De telefoon is onmisbaar in het zakelijke verkeer. Veel financiële transacties worden via de telefoon afgesloten en er vindt veel informatieverstrekking en dienstverlening via de telefoon plaats. Het kan noodzakelijk zijn dat zakelijke telefoongesprekken worden opgenomen en geregistreerd.

Definiëring
Met het oog op mogelijke begripsverwarring en de *scope* van dit document is het wenselijk om onderscheid te maken tussen de diverse doeleinden voor het opnemen en registreren van gesprekken. Een definitie en uitleg van de begrippen 'logging' en 'kwaliteitsmonitoring' geeft inzicht in deze verschillende doeleinden.

Logging: het opnemen en registreren van gesprekken voor doeleinden op het gebied van bewijsvoering. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van 'voicelogging' of 'loggingsystemen'.

De systemen worden ingezet om iedere call vast te leggen of om op verzoek, willekeurig, of op basis van specifieke triggers gesprekken vast te leggen. Deze werkwijze wordt met name gebruikt bij banken en verzekeringsmaatschappijen, waarvan geëist wordt dat zij gedetailleerde informatie over transacties registreren voor verificatie en wettelijke doeleinden. Moderne systemen kunnen zowel voice als data (scherminformatie) vastleggen. In dit verband wordt er ook wel gesproken van **transactierecording**.

Het College bescherming persoonsgegevens stelt aanvullend: "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." De navolgende richtlijn heeft géén betrekking op logging, maar op kwaliteitsmonitoring, in dit kader gedefinieerd als:

Kwaliteitsmonitoring: het door middel van het meeluisteren, het opnemen en registreren van gesprekken (en/of beeldschermhandelingen) op systematische en overeengekomen wijze vaststellen van de prestaties van contactcentermedewerkers, voor doeleinden op het gebied van: [1] coaching, training en begeleiding , [2] beoordeling en [3] procesverbetering en kwaliteitsbewaking.

Aspecten van kwaliteitsmonitoring
Er zijn verschillende **manieren** om de prestaties van medewerkers in een contactcenter vast te stellen:

- **Silent monitoring**: de tot het monitoren geautoriseerde persoon luistert op afstand mee. Het is mogelijk dat ook de schermbewegingen gevolgd worden ('screencapture'), zodat men zicht krijgt op de systeemnavigatie, terwijl de contactcenter medewerker het gesprek afhandelt.*
- **Call recording**: de geautoriseerde leidinggevende of een systeem neemt een aantal gesprekken op. Hierna kiest de tot het monitoren geautoriseerde persoon enkele gesprekken voor evaluatie uit.
- **Side-by-side monitoring**: de tot het monitoren geautoriseerde persoon zit naast de agent en luistert (real-time) mee wanneer de laatste een gesprek afhandelt.
- **Peer monitoring**: contactcentermedewerkers luisteren met gesprekken van een collega mee en leveren feedback aan deze collega.

*Kwaliteitsmonitoring kan ook alleen betrekking hebben op schermafhandeling, zonder dat er gesprekken worden meegeluisterd, opgenomen en geregistreerd (zogenaamde backoffice werkzaamheden).

Kader van deze richtlijn
Deze richtlijn heeft betrekking op kwaliteitsmonitoring, en wel specifiek op die situaties waarin gesprekken worden opgenomen en geregistreerd (dus waarin er sprake is van een verwerking van persoonsgegevens). De prestatievaststelling (door beluistering/meekijken) vindt in deze gevallen niet gelijktijdig met de daadwerkelijke interactie plaats, maar **achteraf**.

Algemene richtlijn met betrekking tot kwaliteitsmonitoring in contactcenters

1: Algemeen, toepasselijkheid van deze richtlijn

1.1: Waarom deze richtlijn?

Het meeluisteren, opnemen en het cijfermatig registreren van telefoongesprekken vindt in veel contactcenters plaats. Wanneer dit niet zorgvuldig geschiedt of op basis van onduidelijke afspraken kan dit leiden tot inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van betrokken medewerkers, wanneer gegevens een individuele medewerker identificeren of kunnen identificeren.

De KSF onderkent de noodzaak om in het belang van werkgevers en werknemers een algemene richtlijn omtrent kwaliteitsmonitoring verder te ontwikkelen. Dit document voorziet in basisafspraken die contactcenters, die nog geen interne richtlijnen voor kwaliteitsmonitoring hebben, verder dienen uit te werken in een eigen regeling. Daarbij dienen de juridische kaders, zoals benoemd in hoofdstuk twee van deze algemene richtlijn, te worden gerespecteerd.

De KSF zal deze richtlijn periodiek evalueren.

1.2: Aspecten van kwaliteitsmonitoring

Onder kwaliteitsmonitoring ten aanzien van inbound en outbound communicatie via de telefoon en internet worden de volgende aspecten verstaan:

1. het meeluisteren (real-time) en/of het achteraf beluisteren/bekijken van gesprekken ('voice') en beeldschermhandelingen ('screen') en real-time opnemen (=luisteren en opnemen tegelijkertijd) voor doeleinden op het gebied van **training** en **begeleiding/coaching** en/of
2. het meeluisteren (real-time) en/of achteraf beluisteren/bekijken van gesprekken (voice) en beeldschermhandelingen voor individuele **beoordeling** en/of
3. Het achteraf beluisteren/bekijken van gesprekken (voice) en beeldschermhandelingen (screen) van gesprekken met als doel **procesverbetering** en **kwaliteitsbewaking**

1.3: Middelen die werkgever gebruikt bij het meten van de kwaliteit van contactcentermedewerkers

1. Alle middelen die werkgever ten dienste staan om te kunnen monitoren, vallen onder de werking van deze richtlijn.
2. Kwaliteitsmonitoring van contactcentermedewerkers wordt toegepast op de algemene communicatieaansluitingen (telefoon, e-mail en internet) met een routinematig en zakelijk karakter.

2: Kaders waarbinnen werkgever ten aanzien van kwaliteitsmonitoring opereert

2.1. Breed juridisch kader

De complexiteit van kwaliteitsmonitoring schuilt in het feit dat het concept raakvlakken heeft met meerdere wetten en kaders, maar nergens specifiek wordt benoemd. Dit document poogt de relevante kaders samen te brengen in één algemene richtlijn. De belangrijkste kaders zijn:

Internationale verdragen

Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer is vastgelegd in verschillende internationale verdragen. Naast artikel 12 van de Universele verklaring van de rechten van de mens en artikel 17 van het Internationaal verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten bepaalt artikel 8 van het Europees verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (ERVM) dat iedereen recht heeft op respect voor zijn privéleven, familie en gezinsleven, woning en correspondentie. Genoemd recht op privacy strekt zich in principe ook uit tot de werkplek.

Grondwet

In Nederland ligt het telefoongeheim vast in artikel 13 van de Grondwet. Deze bescherming van communicatievrijheid kan gezien worden als een onderdeel van het meer omvattende recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, zoals vastgelegd in artikel 10 van de Grondwet.

Wet Bescherming Persoonsgegevens (wbp)

Artikel 10 van de Grondwet is nader uitgewerkt in de Wet bescherming persoonsgegevens. Het opnemen van telefoongesprekken valt onder de WBP omdat het een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking betreft die bepalend is voor de manier waarop een persoon wordt beoordeeld of behandelt. In het kader van de WBP is het volgende belangrijk:

- De werkgever is transparant over de omgang met persoonsgegevens van medewerkers;
- Een voor de hand liggend middel is het opstellen van een regeling die omschrijft wat de doeleinden zijn van de kwaliteitsmonitoring (doelbindingsprincipe, artikel 7 van de WBP)
- Werkgever past kwaliteitsmonitoring slechts toe indien de verwerking van persoonsgegevens berust op een in artikel 8 van de WBP benoemde **grondslag**. De meest relevante grondslagen van kwaliteitsmonitoring betreffen het verwerken van persoonsgegevens voor de uitvoering of voorbereiding van een (arbeids)overeenkomst (artikel 8, sub b WBP) en het verwerken van persoonsgegevens in verband met een gerechtvaardigd belang (artikel 8, sub f WBP). Eerstgenoemde grondslag is van toepassing als het doel van kwaliteitsmonitoring is om contractuele verplichtingen uit de arbeidsrelatie na te komen, zoals het beoordelen of het coachen van de werknemer. Ten aanzien van de tweede grondslag: het College bescherming persoonsgegevens acht een gerechtvaardigd belang aanwezig in het geval het monitoren noodzakelijk is om reguliere bedrijfsactiviteiten te kunnen verrichten, zoals bijvoorbeeld kwaliteitsmonitoring voor marketingdoeleinden.
- Dat er niet meer gegevens worden vastgelegd en bewaard dan noodzakelijk voor het doel en deze niet voor andere doeleinden worden aangewend.

Burgerlijk Wetboek
In het Burgerlijk Wetboek (BW) is de algemene regel vastgelegd dat de werkgever en de werknemer zich als een goed werkgever en een goed werknemer dienen te gedragen (Artikel 7:611). Het aangaan van een arbeidsrelatie tussen werkgever en werknemer resulteert automatisch voor de werknemer in het feit dat er enige beperking optreedt in zijn/haar vrijheid gedurende diens arbeidsuren. Wél is het zo dat een werkgever niet zonder noodzaak of met onevenredige middelen inbreuk mag maken op de persoonlijke levenssfeer van werknemers.

In het Burgerlijk wetboek is een zogenaamde open norm opgenomen, waarin wordt geregeld dat werkgever zich jegens haar medewerkers als goed werkgever heeft te gedragen. In het kader van deze richtlijn wordt deze verplichting door werkgever zó opgevat, dat werkgever:

- een gerechtvaardigd belang voor kwaliteitsmonitoring moet kunnen aantonen en dit belang uitdrukkelijk dient te kunnen benoemen en onderbouwen
- kwaliteitsmonitoringsessies voor beoordelingsdoeleinden dient te laten volgen door mogelijkheden voor de medewerker om aan verbeterpunten te werken, alvorens er opnieuw kwaliteitsmonitoring voor beoordelingsdoeleinden plaatsvindt
- betrokkenen op de hoogte moet brengen en houden van de resultaten van monitoren
- betrokkenen de gelegenheid moeten hebben om hun visie op de resultaten te geven
- opnames met het oog op de doelstelling van de verwerking van de gegevens niet langer dan strikt noodzakelijk moeten worden bewaar
- moet nagaan of contractuele afspraken met externe opdrachtgevers op correcte wijze worden nageleefd door deze opdrachtgever
- betrokkenen waar mogelijk moet beschermen tegen niet gerechtvaardige inbreuk op hun privacy
- gesprekken van personen met een wettelijke geheimhoudingplicht, zoals bedrijfsarts, leden van de Ondernemingsraad en vertrouwenspersonen worden op geen enkele wijze worden gemonitord.

Wet op de Ondernemingsraden
Artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden bepaalt dat de onderneming de instemming van de ondernemingsraad, indien deze wettelijk gezien dient te worden ingesteld, behoeft voor elk door hem voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van:
- een regeling omtrent het verwerken van alsmede de bescherming van de persoonsgegevens van de in de onderneming werkzame personen (eerste lid onder k) en
- een regeling inzake voorzieningen die gericht zijn op of geschikt zijn voor waarneming van of controle op aanwezigheid, gedrag of prestaties van de in de onderneming werkzame personen.

2.3: Overige kaders
Naast hierboven genoemde wettelijke regels, past werkgever bij het monitoren van medewerkers vanzelfsprekend ook de contractuele afspraken met eventuele externe opdrachtgevers toe. Deze contractuele afspraken, op schrift in verband met bewijsvoering, moeten in lijn zijn met wettelijk toegestane normen op enig moment. Bovendien prevaleren de met de werknemers gemaakte afspraken boven de met externe opdrachtgevers te maken afspraken.

3: De belangen van werkgever

3.1: Werkgever hanteert een eigen regeling inzake kwaliteitsmonitoring.

Werkgever verschaft via een regeling duidelijkheid aan individuele contactcentermedewerkers én aan het lijnmanagement c.q. de ondersteunende afdelingen over de regels die binnen het contactcenter van werkgver worden toegepast op het gebied van kwaliteitsmonitoring. Gehanteerde regels moeten op ieder moment voldoen aan de wettelijke eisen.

3.2: Kwaliteitsmonitoring: op wie van toepassing?

Kwaliteitsmonitoring wordt uitsluitend toegepast op die medewerkers van werkgever voor wie de klantcontacten via de telefoon en internet een zodanig belangrijk onderdeel uitmaken van hun taak, dat zonder kennisneming van door hen gevoerde gesprekken en uitgevoerde beeldschermhandelingen geen inzicht kan worden verkregen in het functioneren van deze medewerkers, de mate waarin deze zich ontwikkelen, alsmede de kwaliteit van de dienstverlening. Deze richtlijn heeft dan ook betrekking op iedere medewerker:

1. behorend tot de categorie vast personeel, personeel met een tijdelijk contract, oproepkrachten en uitzendkrachten
2. werkzaam voor werkgever
3. die werkzaamheden uitvoert als directe medewerker aan de telefoon, via de computer (e-mail en internet) voor één van de contactcenters van werkgever, hierna: de **contactcentermedewerker** of **contactcentermedewerkers.**

3.3: Kwaliteitsmonitoring: door wie? (autorisatie)

Ten aanzien van personen c.q afdelingen die zich bezighouden met kwaliteitsmonitoring van contactcentermedewerkers gelden de volgende bepalingen:

1. Kwaliteitsmonitoring kan alleen geschieden door daartoe geautoriseerde personen.
2. Autorisatie geschiedt door het contactcentermanagement.
3. Voor de contactcentermedewerkers dient opvraagbaar te zijn welke personen tot kwaliteitsmonitoring zijn geautoriseerd.
4. Werkgever dient organisatorische, technische en contractuele maatregelen te treffen tegen de toegang tot en het gebruik van verkregen informatie voor andere dan eerder geformuleerde doeleinden en door andere dan geautoriseerde personen.
5. Op grond van de toepasselijke wetgeving (WBP) geldt voor de geautoriseerde personen een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennis hebben (deze geheimhoudingsplicht geldt uiteraard niet indien de wet zelf uitzonderingen geeft).

3.4: Doelbindingsprincipe

(Persoons)gegevens die in het kader van kwaliteitsmonitoring voor een bepaald doeleinde zijn verkregen, mogen slechts voor dat doel worden gebruikt. Het is dus bijvoorbeeld niet toegestaan om gegevens die zijn verkregen voor coachingsdoeleinden te gebruiken voor beoordelingsdoeleinden.

3.5: Noodzakelijkheid
Uitgangspunt van werkgever is te streven naar een evenwichtige verdeling tussen de belangen van werkgever en werknemer, waarbij de privacy van de medewerker zoveel mogelijk wordt geborgd. Daarbij dient werkgever met name te kijken of de doelstellingen met kwaliteitsmonitoring niet op een minder zwaarwegende manier te realiseren zijn dan met de verwerking van persoonsgegevens middels opname en registratie (het subsidiariteitsbeginsel). Tevens dient te worden gekeken of het middel van kwaliteitsmonitoring niet te zwaar wordt ingezet om de doelstellingen te bereiken (het proportionaliteitsprincipe). Er dient dus te worden gekeken of er alternatieven voorhanden zijn en of de frequentie van kwaliteitsmonitoring niet te hoog is.

3.6: Frequentie
Kwaliteitsverbetering in contactcenters is een voortdurend proces. Zo is bijvoorbeeld coaching van medewerkers een continue activiteit. Monitoring ten behoeve van coachingsdoeleinden kan dan ook met enige regelmaat plaatsvinden, waarbij de medewerker wél vooraf op de hoogte dient te worden gesteld van de frequentie waarmee (series van) gesprekken/schermactiviteiten worden opgenomen en geregistreerd (zie ook artikel 3.4, lid 2). Ook ten aanzien van de frequentie van de andere doeleinden van kwaliteitsmonitoring, zoals beoordeling en procesverbetering, dienen de medewerkers over de frequentie te worden geïnformeerd. Deze frequentie moet kunnen worden verantwoord vanuit het oogpunt van subsidiariteit en proportionaliteit (zie 3.4).

3.7: Informatieplicht
Ten aanzien van het informeren van contactcentermedewerkers over kwaliteitsmonitoring gelden de volgende bepalingen:

1. Aan de werknemers wordt voorlichting gegeven over het beleid op het gebied van kwaliteitsmonitoring, het gebruik en het doel ervan.
2. Inzake de frequentie van kwaliteitsmonitoring geeft werkgever tevens aan hoe vaak er (series van) gesprekken/schermactiviteiten worden opgenomen, geregistreerd en beluisterd. Er dienen grondslagen aanwezig te zijn ter verantwoording van de frequentie, zulks met goedkeuring van de ondernemingsraad.
3. Deze voorlichting omtrent het monitoringprotocol dient bij indiensttreding onder de aandacht van nieuwe medewerkers te worden gebracht en de betreffende informatie dient vervolgens voor werknemers permanent beschikbaar c.q. opvraagbaar te zijn
4. Vragen over de inhoud of de toepassing van deze richtlijn kunnen worden gesteld aan de functionarissen die tot kwaliteitsmonitoring zijn geautoriseerd.

3.8: Rapportage
Uitkomsten van toetsingsmomenten middels kwaliteitsmonitoring worden vastgelegd in rapportages, evaluatieformulieren en kwaliteitsbeoordelingen. Vanzelfsprekend moet de medewerker zelf in kennis worden gesteld van de uitkomsten van de toetsingsmomenten .

3.9: Privégesprekken
Medewerkers dient de mogelijkheid te worden geboden om privégesprekken te kunnen voeren met de zekerheid dat deze communicatie niet wordt opgenomen dan wel kan worden afgeluisterd.

3.10: Toezicht
Een kwaliteitsmonitoringregeling is voor alle medewerkers en opdrachtgevers openbaar. Klachten met betrekking tot de uitvoer van de richtlijn dienen door het management te worden behandeld. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen kan er beroep worden aangetekend bij de ondernemingsraad

3.11: Instemming van de Ondernemingsraad
Indien er door werkgever een regeling inzake kwaliteitsmonitoring wordt geïntroduceerd, dient de Ondernemingsraad daar -conform artikel 27 van de Wet op de Ondernemingsraden- mee in te stemmen.

3.12: Wijzigingen
Wijzigingen, mits binnen wet- en regelgeving, in een dergelijk regeling kunnen –met instemming van de Ondernemingsraad- jaarlijks door werkgever worden doorgevoerd.

4: Specifieke bepalingen ten aanzien van kwaliteitsmonitoring voor beoordelingsdoeleinden
Bij het gebruiken van kwaliteitsmonitoring als toetsingsinstrument ten behoeve van beoordelingsdoeleinden, neemt werkgever de volgende bepalingen in acht:

4.1: Beoordelingsprotocol
Kwaliteitsmonitoring voor beoordelingsdoeleinden is vastgelegd in een door de ondernemingsraad goedgekeurd beoordelingsprotocol.

4.2: Beoordelingscriteria (van tevoren) bekend en inzichtelijk
De beoordelingscriteria worden vooraf aan de medewerkers bekendgemaakt en zijn altijd schriftelijk opvraagbaar.

4.3: Kwaliteitsmonitoring niet de enige beoordelingsbasis
Een eindbeoordeling van het functioneren is nooit uitsluitend gebaseerd op gegevens die verkregen zijn door middel van kwaliteitsmonitoring;.

4.4: Tijdspanne tussen monitoring en evaluatie met medewerker
Evaluatie van gemonitorde communicatie vindt binnen een dusdanig korte termijn plaats, dat de medewerker zich de betreffende (klant)communicatie en de omstandigheden waaronder deze plaatsvond nog kan herinneren.

4.5: Inzage in meetgegevens
Tijdens het voortgangs- c.q. het beoordelingsgesprek worden de kwantitatieve meetgegevens tezamen met de kwaliteitsmonitoringgegevens zowel mondeling als schriftelijk door de direct leidinggevende aan de medewerker teruggekoppeld.

4.6: Andere geautoriseerde medewerker
Op verzoek van de medewerker kan worden meegeluisterd/gemonitord door een andere (geautoriseerde) direct leidinggevende of een trainer on the job.

4.7: Aanvullende monitoringmomenten
Op verzoek van de medewerker kunnen nog maximaal drie momenten voor beoordeling worden opgenomen.

4.8: Inzage in monitoringsdata
De medewerker kan de monitorgegevens die worden gebruikt voor beoordelingsdoeleinden inzien en/of beluisteren.

4.9: Vernietiging van monitoringdata na evaluatie
Na de evaluatie worden opnames vernietigd, tenzij er dringende redenen zijn om de opnames te bewaren. Dit kan alleen met toestemming van de medewerker.

4.10: Vernietiging van monitoringdata bij uitblijven evaluatie
Als gemonitorde/opgenomen gesprekken en beeldschermhandelingen niet binnen een afgesproken/te overeen te komen termijn zijn geëvalueerd, dan dienen de opnames vernietigd te worden.

5 Aanvullende bepaling ten aanzien van kwaliteitsmonitoring voor trainings- en opleidingsdoeleinden

5.1 Anonimiteit

Bij het gebruiken van kwaliteitsmonitoring gegevens voor algemene trainings- en opleidingsdoeleinden of als voorbeeld bij specifieke (project)trainingen, worden de namen van de betreffende medewerker en respondenten niet vermeld.

Wanneer de medewerker schriftelijk toestemming verleent, is het gebruik van opnames inclusief identificeerbare naam wel toegestaan.

6. De belangen van werkgever ten opzichte van externe opdrachtgevers
Het kan zijn dat het contactcenter diensten verricht voor (potentiële) opdrachtgevers. Deze kunnen intern danwel extern zijn. Ten aanzien van kwaliteitsmonitoring voor externe doeleinden dienen de volgende uitgangspunten in acht te worden genomen:

6.1: Minst zware middel
Opdrachtgevers kunnen via kwaliteitsmonitoring inzicht verlangen in de prestaties van het contactcenter. Het streven van werkgever is om daarbij altijd het minst zware middel in te zetten. Dit betekent dat indien gerapporteerd kan worden middels algemene, niet tot individuen herleidbare gegevens, dit altijd de voorkeur van werkgever heeft. Bijvoorbeeld: klanttevredenheid is naar de mening van werkgever in veel gevallen goed te meten, zonder dat hiervoor individuele kwaliteitsmonitoring van medewerkers vereist is. Werkgever zal dit in voorkomende gevallen ook toelichten aan (potentiële) externe opdrachtgevers.

6.2: Contractuele afspraken
Mocht het in voorgaande artikel benoemde niet mogelijk zijn, dan zal werkgever pas instemmen met een verzoek van een externe opdrachtgever, nadat werkgever over de wijze van kwaliteitsmonitoring duidelijke, schriftelijke afspraken (in verband met bewijsvoering) heeft gemaakt met externe opdrachtgever, waardoor alles in het werk is gesteld om de privacy van de contactcentermedewerker te waarborgen en de medewerker vooraf op de hoogte is gebracht.

6.3: Grondslag
Kwaliteitsmonitoring ten behoeve van externe opdrachtgevers mag slechts plaatsvinden, indien hiervoor een gerechtvaardigd belang bestaat en/of er sprake is van toepasselijke wet- of regelgeving die aangeeft dat gesprekken opgenomen moeten worden. Tevens kan voice logging noodzakelijk zijn om bewijs te verkrijgen voor het op rechtmatige wijze tot stand komen van afspraken tussen de externe opdrachtgever en zijn klanten. Deze voice logging gegevens zullen alleen voor dit doeleinde gebruikt mogen worden.

6.4: Real time meeluisteren
Indien een (externe) opdrachtgever op de werkplek van de medewerker real time meeluistert, dient werkgever de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de agent te waarborgen. Indien een (externe) opdrachtgever op afstand real time meeluistert, dient werkgever zodanige aanvullende maatregelen te nemen met betrekking tot het verlenen van toegang tot de telecommunicatieaansluiting van het contactcenter. Medewerker heeft het recht, indien hij of zij dit wenst, bekend te zijn met het feit dat de externe opdrachtgever real-time of op afstand mee kan luisteren.

6.5: Verantwoordelijkheid
Medewerkers vallen primair onder de verantwoordelijkheid van werkgever en niet onder die van de externe opdrachtgever.

6.6: Is het noodzakelijk om de gesprekspartner van de contactcentermedewerker te informeren?
Als persoonsgegevens bij de gesprekspartner van de contactcentermedewerker worden verkregen, is de werkgever in ieder geval verplicht om de betrokkene (gesprekpartner van contactcentermedewerker) vooraf zijn identiteit of van dienst opdrachtgever mede te delen en inlichtingen te verschaffen over de doeleinden van de gegevensverwerking. Dus worden gesprekken opgenomen voor kwaliteits-, trainings- of bewijsdoeleinden, dan dient dit te worden bekend gemaakt voordat het opnemen van de gesprekken start.

Bovendien kan het zo zijn dat er nadere informatie, voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen (artikel 33 WBP). In de praktijk zijn hier geen voorbeelden van.
Het informeren is niet noodzakelijk als de gesprekspartner van de contactcentermedewerker daarvan op de hoogte is (34 WBP). Een voorbeeld hiervan is dat dealingrooms van financiële instellingen in hun algemene voorwaarden (onderdeel van het contract met de gesprekspartner van de contactcentermedewerker heeft met de financiële instelling) dat alle gesprekken worden opgenomen. Immers dan is de persoon op de hoogte.

=-=

Deze richtlijn is in juni 2015 op verzoek van de Klantenservice Federatie herzien door mr. Alexander J.J.T. Singewald.