

Richtlijn met betrekking tot kwaliteitsmonitoring in contactcenters

- versie augustus 2005-

Inhoudsopgave	blz
Introductie tot de richtlijn	3
1. Algemeen, toepasselijkheid van deze richtlijn	
1.1. Waarom deze richtlijn?	5
1.2. Aspecten van kwaliteitsmonitoring	5
1.3. Middelen die X gebruikt bij het meten van de kwaliteit van contactcenter medewerkers	5
2. Kaders waarbinnen X als werkgever ten aanzien van Kwaliteitsmonitoring opereert	
2.1. Breed juridisch kader	6
2.2. Overige kaders	7
3. De belangen van X als werkgever	
3.1. Werkgever hanteert een eigen reglement 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. Privé gesprekken	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. Tijdsperiode 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

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 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 'loggers' of 'logging systemen'.

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 worden met name gebruikt bij banken en verzekeringsmaatschappijen, waarvan vereist 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 'transactie recording'.

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 contactcenter medewerkers, 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 verantwoordelijke voor het monitoren luistert op afstand mee. Het is mogelijk dat ook de schermbewegingen gevolgd kunnen worden ('screenshot'), 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 voor monitoring verantwoordelijke persoon enkele gesprekken voor evaluatie uit;
- § Side-by-side monitoring: de persoon die evalueert zit naast de agent en luistert (real-time) mee wanneer de laatste een gesprek afhandelt;
- § Peer monitoring: agents 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 prestatie-vaststelling (door beluistering/meekijken) vindt in deze gevallen niet gelijktijdig met de daadwerkelijke interactie plaats, maar achteraf.

Algemene richtlijn met betrekking tot kwaliteitsmonitoring in call- en contactcenters

1: Algemeen, toepasselijkheid van deze richtlijn

1.1: Waarom deze richtlijn?

Het meeluisteren, opnemen en het cijfermatig registreren van telefoon-gesprekken vindt in veel contactcenters plaats. Wanneer dit niet zorgvuldig geschiedt en op basis van duidelijke afspraken kan dit leiden tot inbreuk op de privacy van betrokken medewerkers, in het geval dat de gegevens herleidbaar zijn naar een individuele medewerker.

De werkgeversverenigingen WGCC en VCN en onderkennen de noodzaak om in het belang van werknemers een algemene richtlijn omtrent kwaliteitsmonitoring 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 reglement. Daarbij dienen de juridische kaders, zoals benoemd in hoofdstuk twee van deze algemene richtlijn, te worden gerespecteerd.

VCN & WGCC komen overeen deze basisrichtlijn periodiek te evalueren.

1.2: Aspecten van kwaliteitsmonitoring

Onder 'kwaliteitsmonitoring' ten aanzien van inbound & outbound communicatie via de telefonie 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 X gebruikt bij het meten van de kwaliteit van contactcenter medewerkers

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

2: Kaders waarbinnen X als 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 algemeen reglement. 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 privé-leven, familie en gezinsleven, woning en correspondentie. Genoemd recht op privacy strekt zich 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 belangrijk dat de werkgever:

- Helder in een reglement omschrijft wat de doeleinden zijn van de kwaliteitsmonitoring (doelbindingsprincipe, artikel 7 van de WBP)
- Kwaliteitsmonitoring slechts toepast 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 2e grondslag: Het College Bescherming Persoonsgegevens acht een gerechtvaardigd belang aanwezig in het geval dat het monitoren noodzakelijk is om reguliere bedrijfsactiviteiten te kunnen verrichten, zoals bijvoorbeeld kwaliteitsmonitoring voor marketingdoeleinden.

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;
- 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 bewaard;
- moet nagaan of contractuele afspraken met externe opdrachtgevers op correcte wijze worden nageleefd door deze opdrachtgevers;
- betrokkenen waar mogelijk moet beschermen tegen niet gerechtvaardigde inbreuk op hun privacy.

Wet op de Ondernemingsraden

Artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden bepaalt dat de onderneming de instemming van de ondernemingsraad 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 X bij het monitoren van medewerkers vanzelfsprekend ook de contractuele afspraken met eventuele eXterne opdrachtgevers toe. Deze contractuele afspraken 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 X als werkgever

3.1: Werkgever hanteert een eigen reglement inzake kwaliteitsmonitoring.

Als werkgever verschaft X via een reglement duidelijkheid aan individuele contactcenter medewerkers én aan het lijnmanagement, c.q. de ondersteunende afdelingen over de regels die binnen het contactcenter van X 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 X 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 X;
3. die werkzaamheden uitvoert als 'directe' medewerker aan de telefoon, via de computer (e-mail en internet) voor één van de contactcenters van X, hierna: de 'contactcenter medewerker' of 'contactcenter medewerkers'.

3.3: Kwaliteitsmonitoring: door wie? (autorisatie)

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

1. Kwaliteitsmonitoring kan alleen geschieden door daartoe geautoriseerde personen;
2. Autorisatie geschiedt door het contactcenter management;
3. Voor de contactcenter medewerkers dient opvraagbaar te zijn welke personen tot kwaliteitsmonitoring zijn geautoriseerd;
4. X 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 X is te streven naar een evenwichtige verdeling tussen de belangen van X en werknemer, waarbij de privacy van de medewerker zoveel mogelijk wordt geborgd. Daarbij dient X 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 contactcenter medewerkers 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 de X 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 monitoring-protocol 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: Privé gesprekken

Medewerkers dient de mogelijkheid te worden geboden om privé-gesprekken te kunnen voeren met de zekerheid dat deze communicatie niet wordt opgenomen, dan wel kan worden afgeluisterd.

3.10: Toezicht

Een kwaliteitsmonitoring reglement 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 binnen X een reglement 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 in een dergelijk reglement kunnen –met instemming van de Ondernemingsraad- jaarlijks door X worden doorgevoerd.

4: Specifieke bepalingen ten aanzien van kwaliteitsmonitoring voor beoordelingsdoeleinden

Bij het gebruiken van kwaliteitsmonitoring als toetsingsinstrument ten behoeve van beoordelingsdoeleinden, neemt X 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 bekend gemaakt 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 kwaliteitsmonitoring-gegevens 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 3 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 schriftelijke toestemming verleent, is het gebruik van opnames inclusief identificeerbare naam wel toegestaan.

6. De belangen van X richting 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 X is om daarbij altijd het 'minst zware middel' in te zetten. Dit betekent dat indien gerapporteerd kan worden middels algemene, niet tot individu'en herleidbare gegevens, dit altijd de voorkeur van X heeft. Bijvoorbeeld: 'klanttevredenheid' is naar de mening van X in veel gevallen goed te meten, zonder dat hiervoor individuele kwaliteitsmonitoring van medewerkers vereist is. X 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 X pas instemmen met een verzoek van een externe opdrachtgever, nadat X over de wijze van kwaliteitsmonitoring duidelijke, contractuele afspraken heeft gemaakt met eXterne opdrachtgever, waardoor alles in het werk is gesteld om de privacy van de contactcenter medewerker 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 de externe opdrachtgever op de werkplek van de medewerker real-time meeluistert dient X de privacy van werknemer te beschermen. Medewerker heeft het recht, indien hij of zij dit wenst, bekend te zijn met het feit dat de externe opdrachtgever mee gaat luisteren;

6.5 Verantwoordelijkheid

Medewerkers vallen primair onder de verantwoordelijkheid van de X en niet onder die van de externe opdrachtgever;