

GESPREKSOPNAME

de do's & don'ts



Gespreksopname

DE REGELGEVING

Over gespreksopname gaan veel vragen rond. Mag je als bedrijf telefoongesprekken opnemen en bewaren? En hoe zou je dat dan moeten doen? In deze whitepaper beantwoorden wij al je vragen.

Een gespreksopname kan heel erg handig zijn. Bijvoorbeeld als je een belangrijk telefoongesprek hebt dat je nog eens rustig terug wilt luisteren, of wanneer je een training wilt geven aan je salesteam of klantenservice.

Maar ben je verplicht het te melden wanneer je een gespreksopname maakt? Mag je deze opnamen bewaren? En moet je je personeel vertellen dat hun gesprekken worden opgenomen?

**“MAG IK ALS BEDRIJF
TELEFOONGESPREEKEN
OPNEMEN EN
BEWAREN?”**



Het wetboek VAN STRAFRECHT

Het Wetboek van Strafrecht, artikel 139A meldt het volgende:

1.

Met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de vierde categorie wordt gestraft hij die met een technisch hulpmiddel een gesprek dat in een woning, besloten lokaal of erf wordt gevoerd opzettelijk:

1°. anders dan in opdracht van een deelnemer aan dat gesprek afluistert;

2°. zonder deelnemer aan dat gesprek te zijn en anders dan in opdracht van zulk een deelnemer opneemt.

2.

Het eerste lid is niet van toepassing op het opnemen:

1°. van gegevens die worden verwerkt of overgedragen door middel van telecommunicatie of door middel van een geautomatiseerd werk;

2°. behoudens in geval van kennelijk misbruik, met een technisch hulpmiddel dat op gezag van degene bij wie de woning, het lokaal of het erf in gebruik is, niet heimelijk aanwezig is;

3°. ter uitvoering van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002 .

In het Wetboek van Strafrecht staat een mooie (en en beetje lastig geformuleerde) passage over gespreksopname. In normaal Nederlands betekent dit dat de wet verbiedt dat je stiekem opnames maakt van gesprekken waaraan je geen deelnemer bent.

Ben je wel deelnemer van het gesprek, dan overtreed je deze wet dus niet. Zo'n stiekeme opname mag ook als bewijs worden gebruikt bij civiele zaken in de rechtbank. Het publiceren van zo'n opname is weer niet toegestaan.

Privacy & **DE AVG: WAT MOET JE MELDEN?**

Als je als bedrijf structureel gesprekken opneemt en deze uitwerkt en archiveert in het kader van bedrijfsvoering dan valt dit onder het kopje “verwerking van persoonsgegevens”. Op grond van de AVG moet je dus de betrokken wederpartij te melden dat je dit doet en mensen inzagerecht geven in wat er over hen opgeslagen wordt. Een bedrijf is verplicht een kopie van haar voicelogs te geven aan de klant als ze deze structureel verzamelt en langdurig bewaart. Net als met andere gegevens dus.

Maar: de klant moet dan wel weten dat je het doet, anders zal deze er natuurlijk niet om vragen. Het woord structureel kun je ook interpreteren als selectief. De leveringsplicht bij een vraag van een klant van voicelogs is niet van toepassing bij opnamen die ‘niet selectief’ zijn opgenomen en bijvoorbeeld na twee weken verwijderd worden.

Zet dus duidelijk in je privacyverklaring wat je verzamelt en hoe lang je die gegevens bewaart.



Veel gestelde vragen over het **BEWAREN VAN AUDIOBESTANDEN**

“Hoelang mag ik audiobestanden bewaren?”

Hoelang je audiobestanden mag bewaren, is verbonden met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Op grond van de AVG mag je de gegevens niet langer bewaren dan nodig is. Dat betekent dat je vast moet leggen in je privacyverklaring waarom je de gegevens bewaart en hoelang. Er is geen concrete bewaartermijn, bedrijven bepalen zelf hoelang ze de gegevens nodig hebben. Hierbij kijk je naar hoelang de gegevens nodig zijn voor het doel waarvoor deze zijn verzameld of worden gebruikt.

“Hoe moet ik de audiobestanden bewaren?”

Daar zijn geen regels voor. Uiteraard is het wel raadzaam om zeer zorgvuldig met je gegevens om te gaan, een datalek is niet wat je wilt.

Wil je advies over het bewaren van audiobestanden?

Ons netwerk is ISO 27001-gecertificeerd, wat betekent dat we aan de hoogste eisen voor informatiebeveiliging voldoen. De gegevens van onze klanten zijn in veilige handen én we leveren tools aan klanten om gegevens optimaal te beveiligen.





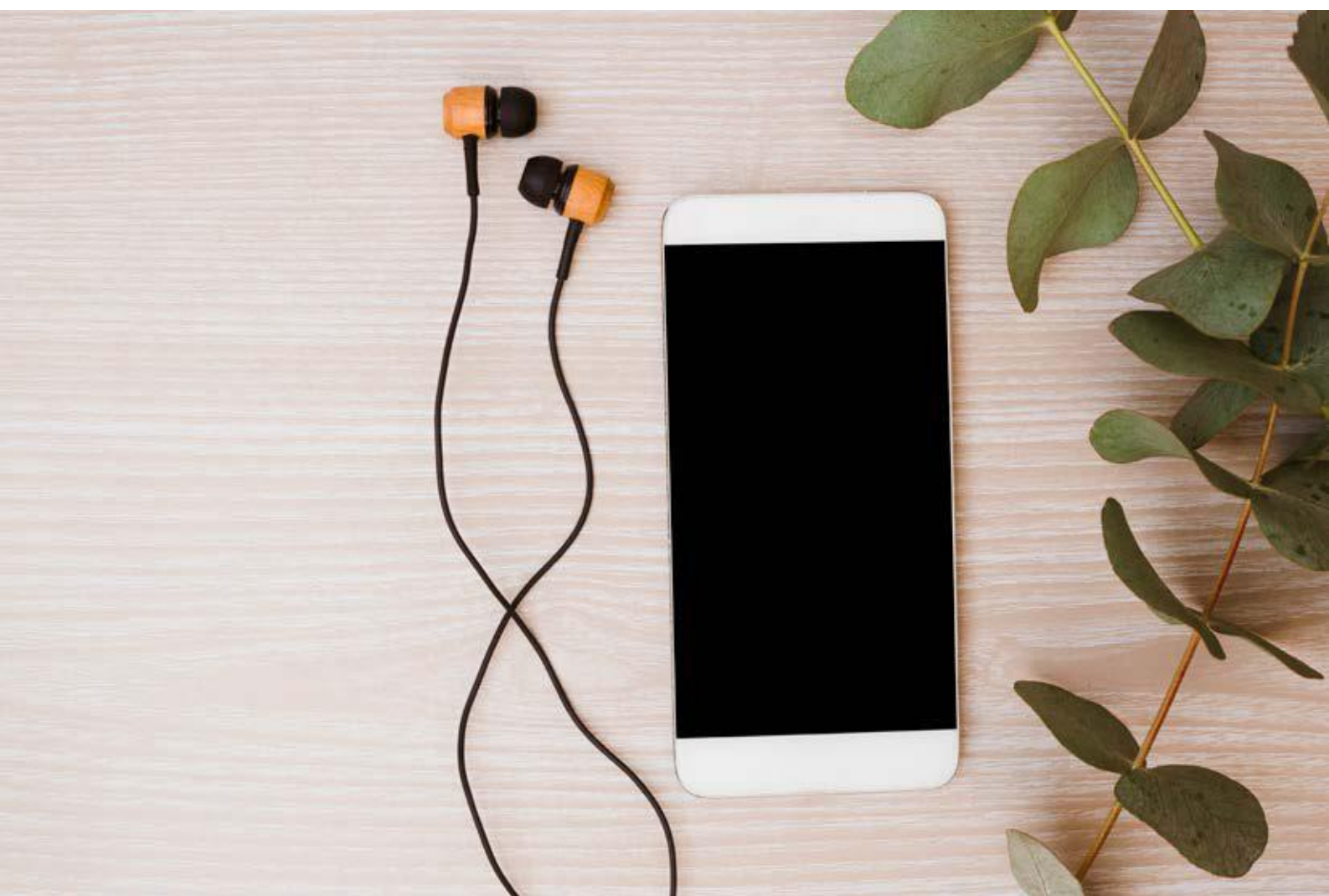
Wat je vertelt aan je PERSONEEL

Moet je je eigen personeel informeren dat je gesprekken opneemt en hoe moet dat dan? Als je voor trainingsdoeleinden wilt opnemen, moet je het personeel daarover informeren. Op grond van de AVG heb je een grondslag nodig. Het ligt vaak voor de hand om de grondslag Toestemming te gebruiken, maar dat is toch niet raadzaam. Toestemming moet expliciet zijn en toestemming kan ook ingetrokken worden. Dat is niet handig voor een bedrijf dat het opnemen van gesprekken noodzakelijk vindt voor haar bedrijfsvoering.

Daarom is de grondslag Gerechtvaardigd belang veel beter. Je zegt dan dat het werken bij het bedrijf impliceert dat de gesprekken worden opgenomen. Dat kan voor trainingsdoeleinden of voor het vastleggen van telefonische afspraken. Dat belang rechtvaardigt de opname en je hebt dan geen toestemming nodig. Iedereen die bij het bedrijf werkt, zal zich daaraan moeten conformeren. Uiteraard moet er wel een afweging worden gemaakt tussen het belang van het bedrijf en de privacy. Die afweging kan in het register worden vastgelegd.

Meer weten?

NEEM CONTACT MET ONS OP



info@clouddistributie.nl