

## Procedure beluisteren gesprekken Sabewa Zeeland

### Procedure

1. Uitgaande en inkomende telefoongesprekken van medewerkers van Sabewa Zeeland worden opgenomen. Dit wordt vermeld aan het begin van het gesprek, hetzij mondeling, hetzij door een ingesproken tekst. De tekst luidt: dit telefoongesprek wordt opgenomen.
2. Een burger kan bezwaar maken tegen het opnemen van het gesprek. In het uiterste geval kan er dan voor gekozen worden enkel te communiceren via de e-mail. Het is niet mogelijk om de opname van een gesprek uit te zetten.
3. Een gesprek kan in de volgende gevallen beluisterd worden:
  1. Op verzoek van de burger die het telefoongesprek gevoerd heeft
  2. Op verzoek van de medewerker die het telefoongesprek gevoerd heeft
  3. Bij een klacht van ofwel de burger ofwel de medewerker over de communicatie (intonatie, woordgebruik enz.) in het telefoongesprek
  4. Bij een geschil over de inhoud van het telefoongesprek
4. Indien sprake is van één van de genoemde punten van artikel 3, wordt het gesprek beluisterd door de klachtencoördinator en de betreffende medewerker gezamenlijk.
5. Het beluisteren van dit gesprek vindt plaats in een aparte ruimte, waarbij geen anderen dan de klachtencoördinator en de medewerker aanwezig zijn.
6. Indien de klachtencoördinator of de betreffende medewerker dit nodig achten, kan in overleg de leidinggevende aanwezig zijn bij het beluisteren van het gesprek.
7. De klachtencoördinator en betreffende medewerker doen van het beluisteren van het gesprek en de inhoud van het gesprek aan geen anderen mededeling, dan alleen aan de leidinggevende en waar nodig aan het management. Het gesprek wordt in alle vertrouwelijkheid behandeld.
8. In ernstige gevallen of bij dringende redenen kan de klachtencoördinator, in overleg met het management, ervoor kiezen een gesprek te beluisteren zonder toestemming van de medewerker. De klachtencoördinator doet dit nooit alleen, maar altijd samen met één van de managementleden. De betreffende medewerker wordt hiervan achteraf altijd op de hoogte gebracht.
9. Er is sprake van een ernstig geval of een dringende reden, zoals bedoeld in artikel 8, als er sprake is van:
  1. een vermoeden van een misdrijf
  2. een spoedsituatie, waarbij niet gewacht kan worden tot de betreffende medewerker aanwezig is
10. Geluidsoptnamen worden niet gedeeld met de burger. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dienen de gesprekken wel beschikbaar gesteld te worden aan de burger. Om die reden kan de burger in een uiterst geval de opname bij Sabewa Zeeland komen beluisteren, in aanwezigheid van de klachtencoördinator en de betreffende medewerker.
11. Gesprekken mogen niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk is. Gesprekken worden maximaal 1 jaar bewaard. Daarna worden zij vernietigd.

12. De burger kan verzoeken om het gesprek eerder te laten vernietigen. Aan dit verzoek dient, indien er geen redenen zijn om het gesprek niet te verwijderen, gehoor gegeven te worden. Het gesprek mag voor het verwijderen beluisterd worden, om te bepalen of er sprake is van een reden om het gesprek niet te verwijderen. Reden om het gesprek niet te verwijderen is bijv. een openstaande klacht over dit telefoongesprek.
  
13. Jaarlijks informeert de klachtcoördinator zowel de OR als het dagelijks bestuur over het aantal beluisterde gesprekken. Hierbij wordt een splitsing gemaakt tussen de 4 categorieën, genoemd in artikel 3. Enkel aantallen worden vermeldt. Er worden geen inhoudelijke mededelingen over het beluisteren van de gesprekken gedaan.

Het dagelijks bestuur van het Openbaar Lichaam Belastingssamenwerking SaBeWa Zeeland  
Aldus vastgesteld op 4 april 2019.