

Regeling procedure beluisteren telefoongesprekken

1. Alle uitgaande en inkomende gesprekken van medewerkers van Sabewa Zeeland worden opgenomen. Ook interne gesprekken worden opgenomen. Enkel van de directiegroep worden telefoongesprekken niet opgenomen. Bij elk telefoongesprek wordt vermeld dat het gesprek wordt opgenomen en wat het doel hiervan is.
2. Het opnemen van telefoongesprekken heeft twee doelen: ten behoeve van een goede klachtafhandeling en bij discussie over de inhoud van een gesprek. Deze doelstellingen van het opnemen van telefoongesprekken worden vermeld aan het begin van het gesprek.
3. Een burger kan bezwaar maken tegen het opnemen van het gesprek. In het uiterste geval kan er dan voor gekozen worden te communiceren via een ander communicatiemiddel zoals e-mail of een contactformulier. Het is niet mogelijk om de opname van een gesprek uit te zetten.
4. Een gesprek kan in de volgende gevallen beluisterd worden:
 - a. Op verzoek van de burger die het telefoongesprek gevoerd heeft;
 - b. Op verzoek van de medewerker die het telefoongesprek gevoerd heeft;
 - c. Bij een klacht van ofwel de burger ofwel de medewerker over de communicatie (intonatie, woordgebruik enz.) in het telefoongesprek;
 - d. Bij een geschil over de inhoud van het telefoongesprek.
5. Voor het beluisteren van gesprekken dient altijd een gegronde reden te zijn. Deze reden kan zijn ten behoeve van de klachtafhandeling of ter ondersteuning bij een discussie over de inhoud van het gesprek. Degene die om het beluisteren van het gesprek verzoekt, dient deze reden altijd vooraf te vermelden. Gesprekken worden niet om andere redenen dan in dit artikel genoemd, teruggeluisterd.
6. Indien sprake is van één van de genoemde punten van artikel 4, wordt het gesprek beluisterd door de klachtcoördinator en de betreffende medewerker gezamenlijk.
7. Het beluisteren van dit gesprek vindt plaats in een aparte ruimte, waarbij geen anderen dan de klachtcoördinator en de medewerker aanwezig zijn.
8. Indien de klachtcoördinator of de betreffende medewerker dit nodig achten, kan in overleg de leidinggevende aanwezig zijn bij het beluisteren van het gesprek.
9. De klachtcoördinator 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.
10. In ernstige gevallen of bij dringende redenen kan de klachtcoördinator, in overleg met het management, ervoor kiezen een gesprek te beluisteren zonder toestemming van de medewerker. Hierbij dient eerst maximale inspanning te worden verricht om de medewerker hierover vooraf te informeren. De klachtcoördinator beluistert dit gesprek nooit alleen, maar altijd samen met één van de managementleden. De betreffende medewerker wordt hiervan achteraf altijd op de hoogte gebracht.
11. Er is sprake van een ernstig geval of een dringende reden, zoals bedoeld in artikel 8, als er sprake is van:
 - a. een vermoeden van een misdrijf;
 - b. een spoedsituatie, waarbij niet gewacht kan worden tot de betreffende medewerker aanwezig is. Hierbij dient eerst maximale inspanning te worden verricht om de medewerker hierover vooraf te informeren.
12. Geluidsopnamen 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 klachtcoördinator en de betreffende medewerker. Voor het beluisteren van deze gesprekken dient er altijd een reden te zijn zoals beschreven in artikel 4.
13. Gesprekken mogen niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk is. Gesprekken worden maximaal 1 jaar bewaard. Daarna worden zij vernietigd, tenzij een opgenomen gesprek nog onderdeel is van een lopende klachtenprocedure.
14. 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. Dit gesprek wordt altijd beluisterd in het bijzijn van de desbetreffende medewerker, tenzij artikel 8 van toepassing is.
15. Bij opname van de telefoongesprekken wordt de stem nooit gebruikt ter identificatie van de desbetreffende persoon.
16. Bij opname van de telefoongesprekken worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- NAW burger,
- Naam medewerker,
- Functie,
- Geboortedatum in het geval van identificatie burger/beller;
- Zaaknummer of nummer beschikking

Afhankelijk van de inhoud of context van het gesprek kunnen diverse gegevens worden verwerkt, waaronder maar niet beperkt tot:

- Bankrekeningnummer;
- BSN- WOZ gegevens;
- Gegevens over soort belasting en berekening van de heffing en heffingsmaatstaf;
- Kwijtschelding, waaronder inkomensgegevens;
- De inhoud van een klacht

17. Jaarlijks informeert de klachtencoördinator 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 vermeld. 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 1 oktober 2020