

## Protocol gebruik persoonsgegevens in het kader van het opnemen van telefoongesprekken i.v.m. tegengaan agressie

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS;

*gelet op de Algemene verordening gegevensbescherming;*

BESLUIT:

het protocol gebruik persoonsgegevens in het kader van het opnemen van telefoongesprekken i.v.m. tegengaan agressie vast te stellen.

### Artikel 1 Naam van de verwerking

Onder de naam 'opnemen telefoongesprekken i.v.m. tegengaan agressie' worden persoonsgegevens van burgers en medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente verwerkt.

### Artikel 2 Doel van de verwerking

Doel van de verwerking is het voorkomen van agressie tegen KCC-medewerkers van de gemeente Groningen.

### Artikel 3 Grondslag voor de verwerking

De persoonsgegevens worden verwerkt voor de vervulling van een taak van algemeen belang en/of uitoefening van openbaar gezag.

### Artikel 4 Categorie van betrokkenen

Er worden persoonsgegevens verwerkt over burgers en KCC-medewerkers.

### Artikel 5 Verwerkte persoonsgegevens per categorie van betrokkenen

Binnen het telefoongesprek kunnen persoonsgegevens verstrekt worden. In veel gesprekken zal dit beperkt blijven tot naam en adres. Het is echter ook mogelijk dat er een BSN wordt verstrekt. Het BSN nummer zal veelal worden verstrekt op basis van uitvraag van de KCC-medewerker in het kader van de dienstverlening. In enkele gevallen kan het zijn dat er door de burger zonder uitvraag al een BSN wordt gegeven. Dit kan tevens gebeuren met financiële, medische of justitiële gegevens.

### Artikel 6 Bewaartermijnen

De gesprekken worden 48 uur bewaard en daarna in principe vernietigd. De gesprekken die in het kader van agressie relevant zijn voor registratie in het GIR (Gemeentelijk Incidenten Registratie-systeem) kunnen binnen deze termijn geselecteerd worden. Op aanwijzing van de betreffende KCC-medewerker die het gesprek gevoerd heeft en na beoordeling van het Hoofd KCC, kunnen de gesprekken nogmaals 10 werkdagen bewaard blijven. In deze periode kunnen ze worden beluisterd en geregistreerd. Ook de beller zelf kan verzoeken om de opname van het gesprek. Na deze termijn wordt het gesprek alsnog vernietigd. De registratie in het GIR blijft zolang als daarvoor is bepaald.

### Artikel 7 Ontvangers

De gesprekken worden bij de gemeente Groningen intern opgeslagen op een aparte server. De gegevens uit deze gesprekken kunnen in het geval van een aangifte worden verstrekt aan de politie. De gegevens uit het gesprek kunnen worden verwerkt en opgeslagen in het GIR. Het gesprek zelf wordt hierin niet opgeslagen.

### Artikel 8 Bevoegde personen

De navolgende functionarissen hebben toegang tot de persoonsgegevens:

- de betreffende KCC-medewerker (om gezamenlijk met het afdelingshoofd te beoordelen of verdere acties nodig zijn);
- afdelingshoofden KCC (om gezamenlijk met de betreffende KCC-medewerker te beoordelen of verdere acties nodig zijn);
- aangewezen agressiecoördinator (HRM) (deze is verantwoordelijk voor de registraties in het GIR).

### Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit protocol treedt in werking met ingang van de dag na die van de bekendmaking.

*Gedaan te Groningen in de collegevergadering van 23 april 2019.*

*De burgemeester,  
Peter den Oudsten*

*De secretaris,  
Diana Starmans*