



Juridische aspecten van het gebruik van een Call Recorder

Inleiding

Het belang en gemak van een Call Recorder in het zakelijk verkeer is onmiskenbaar. We zij ons er goed van bewust dat het gebruik ervan vragen oproept. Dit zijn vragen zoals:

- Is het gebruik ervan altijd toegestaan?
- Welke bewijskracht heeft een gespreksopname?
- Op welke wijze dient het gebruik van de recorder te worden georganiseerd?
- Krijgen we te maken met privacybescherming?
- Welke wetten zijn van toepassing?

Wij zullen trachten om deze vragen voor u te beantwoorden.

Een deel van deze vragen wordt beantwoord in het speciaal voor dit doel opgestelde informatieblad van de Registratiekamer dat u als bijlage aantreft. Vanzelfsprekend verwijzen wij waar mogelijk naar dit informatieblad.

Enige voorgeschiedenis

De Registratiekamer heeft zich in 1996 gebogen of het verschijnsel dat grote telefooninstallaties gesprekken kunnen opnemen. In november verscheen daarover het rapport 'Als de telefoon wordt opgenomen'.

In het voorjaar van 1997 ontdekte de Registratiekamer de Call Recorder. Vervolgens is De producent benaderd en werd het rapport ter sprake gebracht. Door De producent werd betoogd, dat het rapport slechts ten dele van toepassing is op de Call Recorder omdat het apparaat op het eigen bureau vanuit het oogpunt van privacy bescherming veel vriendelijker is. Afgesproken is, dat de Registratiekamer een beknopt informatieblad zou samenstellen met als doel om wederverkopers en afnemers van Call Recorders voor te lichten over de privacyaspecten van het gebruik. Dit informatieblad werd De producent op 22 september 1997 aangeboden. Wij zijn bijzonder gelukkig met het informatieblad omdat er nu een op de Call Recorder toepasbare aanbeveling bestaat. Wij menen er echter goed aan te doen om een aantal praktische aanbevelingen voor het gebruik van de Call Recorder te geven. Een belangrijke reden daarvoor is dat er aanzienlijke verschillen zijn in de manier waarop de Call Recorder wordt gebruikt. Deze verschillen hebben hun weerslag op de manier waarop men de maatregelen voor privacy bescherming toepast.

De toepassingen

De praktijk wijst uit dat het merendeel van de Call Recorders wordt ingezet om telefonische afspraken en transacties te controleren. Meestal gebeurt dit in een context waarbij er haast geen discussie mogelijk is dat het legitiem is om gesprekken op te nemen. In een aantal gevallen, zoals bij banken, is het opnemen van de desbetreffende gesprekken zelfs verplicht en vastgelegd in naar buiten gepubliceerde reglementen.

Andere toepassingen zijn:

- beveiliging en opsporing
- hulpmiddel bij training
- controle op taakuitoefening

Bij elk van deze minder frequent voorkomende toepassingen dient apart te worden overwogen welke maatregelen uit het oogpunt van privacybescherming noodzakelijk zijn.

Bescherming van de privacy van het eigen personeel

Verreweg het belangrijkste onderwerp in het rapport 'Als de telefoon wordt opgenomen' vormt de bescherming van het recht op privacy en vrije communicatie van het personeel. Werknemers dienen de vrijheid te hebben om zonder inmenging van hun werkgever met anderen te communiceren. Indien de Call Recorder wordt toegepast als hulpmiddel bij de controle op telefonische afspraken en transacties dan is dit niet aan de orde. Omdat de Call Recorder een bureaumachine is laat elke opname zich door de gebruiker onmiddellijk wissen. De software van de Call Recorder is zo gemaakt, dat 'wissen' betekent dat de informatie ook werkelijk niet meer kan worden teruggeroepen. Hierin verschilt de Call Recorder van een PC. Voor zover men de Call Recorder niet wenst in te zetten om het personeel te controleren, dan is de opstelling op het bureau uit oogpunt van privacybescherming ideaal. De praktijk heeft dan ook bewezen, dat niemand zich bedreigd voelt door een Call Recorder op het eigen bureau. De Call Recorder is slechts een hulpmiddel bij het eigen werk. Naar onze mening is voor deze wijze van gebruik geen intern reglement nodig dat aanvullende waarborgen schept om de privacy van personeelsleden te beschermen. De werknemer heeft de volgende mogelijkheden om gebruik door derden van opnamen tegen te gaan:

- ~ hij kan de toegang tot de recorder met een code beveiligen ~ hij is vrij om een gesprek niet op te nemen of de opname tussentijds af te breken ~ hij kan elke opname achteraf, direct na het maken of later, wissen
- De situatie wordt anders wanneer de recorder op een centraal punt wordt aangesloten. In feite worden hiermee telefoongesprekken afgeluisterd. De overweging daartoe zou kunnen zijn dat men niet wil toestaan dat (privé-) gesprekken worden gewist. Hiermee betreedt men het terrein van controle en beveiliging. Deze wijze van toepassen kan volstrekt legitiem zijn, maar brengt direct met zich mee, dat het personeel er weerloos tegenover staat. Er zal daarom een pakket van maatregelen moeten zijn dat de privacy dient te beschermen. Wanneer men de Call Recorder volstrekt legitiem inzet om vermoede malversaties op te sporen en daar vervolgens in slaagt heeft men feitelijk inbreuk gemaakt op iemands privacy. Toch heeft men daarbij verantwoord gehandeld en

Postbus 2098, 5001 CB TILBURG, HOLLAND

Mobile: +31- (0)6-5367 3157 - Fax: +31- (0)6-2292 0609

E-mail: administratie@flexx-bs.nl - Internet : www.flexx-bs.nl

Postbank : 8238329 – Kvk : 18066362 – BTW : NL1523.66.969.B.02

Op al onze transacties zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.



wij interpreteren de publicaties van de Registratiekamer eveneens op deze wijze. Het is juist bij deze toepassing bijzonder belangrijk, dat het bedrijf een intern reglement opstelt voor het gebruik van de Call Recorder. Het doel van het reglement zal moeten zijn om de privacy van het personeel te beschermen. Verder dient deze registratie in alle gevallen te worden aangemeld bij de Registratiekamer. Op dit onderwerp gaan wij hierna nog verder in. Het rapport 'Als de telefoon wordt opgenomen' is geënt op centraal opgestelde systemen. De aanbevelingen in dit rapport zijn dan ook onverkort van toepassing voor die situatie waarin centraal opgestelde Call Recorders worden gebruikt.

Het is vanzelfsprekend niet mogelijk om een blauwdruk te leveren voor de bij opsporing en beveiliging uit oogpunt van de privacybescherming noodzakelijke procedures. Er kunnen zich op dit gebied teveel verschillende situaties voordoen.

Wij zien echter wel een aantal algemeen toepasbare aanbevelingen:

~ Er dienen zeer zwaarwegende redenen te zijn om gesprekken op te nemen zonder dat de sprekers binnen het bedrijf zich hiervan bewust zijn. In alle andere gevallen dient het binnen het bedrijf duidelijk te zijn dat de gesprekken worden opgenomen.

~ Sluit de recorder op een dusdanige wijze aan, dat duidelijk is van welke toestellen de gesprekken worden opgenomen, dus intern en niet op de buitenlijn. Daarmee wordt voorkomen dat onbedoeld inbreuk wordt gemaakt op de privacy van personen.

~ Leg vast wie verantwoordelijk is en zorg dat anderen geen toegang tot de recorder hebben ~ Bepaal dat het niet is toegestaan om opnamen door derden binnen- of buiten het bedrijf te laten beluisteren ~ Bepaal vooraf om welke redenen men lijnen af luistert en speel alleen kwesties die in het licht van deze doelstelling vallen door aan het management. ~ Bepaal de maximale bewaartijd van de opname en zorg dat de opnamen daarna worden gewist. In dit verband geldt meestal, dat de bewaartijd wordt bepaald door de capaciteit van de Call Recorder. Het is bij aanmelding bij de Registratiekamer voldoende om aan te geven dat de bewaartijd op grond van de capaciteit van de recorder bv. gemiddeld 3 maanden is. Hiermee verschaft men reeds voldoende duidelijkheid. Het is dan niet nodig om actief opnamen te wissen zodat men in de praktijk hier niets voor hoeft te doen.

~ Voor zover dit mogelijk is dient het reglement binnen het bedrijf openbaar te worden gemaakt en dient de waarborg te worden gepubliceerd dat de opnamen alleen voor het vooraf gestelde doel worden gebruikt. Dit geeft het personeel de kans om zich te verweren indien onverhoopt afwijkend gebruik van de opnamen zou worden gemaakt.

Onze mening is echter, dat wanneer men geen aanleiding ziet om het eigen personeel te wantrouwen, de Call Recorder thuishoort op het eigen bureau van de medewerkers waarvan de gesprekken worden opgenomen.

Bescherming van de privacy van derden

Indien de Call Recorder wordt gebruikt om afspraken en transacties te bewaken, dan worden er gegevens van derden verzameld. Het is legaal om dit te doen. Het is zelfs duidelijk, dat er in veel situaties niet aan valt te ontkomen. In het geval dat zakelijke transacties worden vastgelegd is het niet nodig om aan te kondigen dat het gesprek wordt opgenomen. Iemand die bijvoorbeeld zijn bank belt om een geldtransactie op te dragen mag verwachten dat de bank de uiterste zorgvuldigheid betracht en het opnemen van het gesprek hoort daar bij. Een soortgelijke situatie doet zich voor bij handelsfirma's, vervoersbedrijven, verzekeringsmaatschappijen, reisorganisaties, etc. Een globaal toetsingscriterium kan zijn dat de recorder mag worden ingezet waar met open vizier overeenkomsten buiten de persoonlijke levenssfeer worden aangegaan. Toch is het ook in deze toepassing van belang om een eenvoudig reglement op te stellen. Dit reglement biedt tevens als voordeel dat de zeggingskracht van opnamen achteraf hoger is. Indien de organisatie niet in het geniep gesprekken opneemt, maar daarvoor een met waarborgen omklede procedure hanteert valt er in het geval van een zakelijk conflict veel moeilijker op de bewijskracht van de opnamen af te dingen. Onderdelen van het interne reglement zouden kunnen zijn:

bepaal dat alleen de eigen opnamen worden beluisterd

~ bepaal dat alleen het management opnamen bij de medewerker in kwestie mag opvragen en omschrijf de omstandigheden waaronder dat mogelijk is ~ bepaal dat de medewerker alleen een opname door derden mag laten beluisteren wanneer dat vereist is binnen het kader van de gekozen doelstelling en dat het niet toelaatbaar is om willekeurige of alle opnamen door derden te laten beluisteren ~ leg de bewaartijd vast, meestal zal deze worden bepaald door de capaciteit van de recorder en dat is naar onze mening acceptabel.

Met betrekking tot de bewaartijd en dientengevolge de keuze van de opslagcapaciteit van de recorder kan nog worden opgemerkt, dat deze wordt bepaald door de tijd die het zal duren totdat de transactie aan iedereen bekend is. Zo zal een koper van effecten bijvoorbeeld een aan- of verkoopnota van de transactie zien en apart daarvan nog een mutatie op een bankafschrift aantreffen. Wanneer de voorwaarden vervolgens bepalen dat hij maximaal 6 weken de tijd heeft om bezwaar aan te tekenen, dan is het met enige marge voldoende om opnamen drie maanden te bewaren. Daarna komt de verkoopnota waar inmiddels geen bezwaar tegen is gemaakt in plaats van de opname van het gesprek en is het niet meer nodig om de opname te bewaren.

In aanvulling hierop wordt aanbevolen om in algemene voorwaarden van de organisatie te publiceren dat telefoongesprekken (kunnen) worden opgenomen zodat deze procedure ook voor de klanten van de organisatie duidelijk is. De situatie ligt minder duidelijk indien de recorder wordt toegepast door organisaties die door het publiek voor vertrouwenskwesaties worden benaderd. Dit 7 zijn bijvoorbeeld alle instanties in de gezondheidszorg en geestelijke zorg, andere gemeentelijke diensten dan politie en brandweer, advocatuur, etc. Het kan ook voor deze organisaties, bijvoorbeeld in het kader van hulpverlening, van groot belang

Postbus 2098, 5001 CB TILBURG, HOLLAND

Mobile: +31- (0)6-5367 3157 - Fax: +31- (0)6-2292 0609

E-mail: administratie@flexx-bs.nl - Internet : www.flexx-bs.nl

Postbank : 8238329 – Kvk : 18066362 – BTW : NL1523.66.969.B.02

Op al onze transacties zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.



zijn om gesprekken op te nemen. Bij deze organisaties is strikte regelgeving vereist. De volgende elementen kunnen aan de orde komen:

~ Sluit de recorder op het bureau van de verantwoordelijke medewerker aan zodat duidelijk is wie verantwoordelijk is en zorg middels de password beveiliging dat anderen geen toegang tot de recorder hebben ~ Bepaal dat het niet is toegestaan om opnamen door derden binnen- of buiten het bedrijf te laten beluisteren ~ Bepaal vooraf om welke redenen men gesprekken opneemt en speel alleen kwesties die in het licht van deze doelstelling vallen door aan het management of aan afdelingen die in deze een duidelijk omschreven taak hebben. ~ Stel regels op die voorkomen dat achteraf andere doelstellingen worden bepaald zoals bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek.

~ Bepaal de maximale bewaartijd van de opname en zorg dat opnamen daarna worden gewist. In dit verband geldt meestal, dat deze wordt bepaald door de capaciteit van de Call Recorder. Men kan er bij aanmelding bij de Registratiekamer mee volstaan om aan te geven dat de bewaartijd op grond van de capaciteit van de recorder bv. 3 maanden is. Men hoeft dan op dit gebied geen aanvullende maatregelen te treffen.

De bewijskracht van gespreksopnamen

Vaak wordt gevraagd of de opname van een telefoongesprek als bewijsmateriaal kan worden gebruikt. Men doelt daarbij op het gebruikt tijdens een rechtszaak. De Call Recorder wordt meestal ook aangeschaft met als doel om dit bewijsmateriaal te verzamelen. In de praktijk blijkt de vraag of een gespreksopname rechtsgeldig bewijsmateriaal is van ondergeschikt belang te zijn. De praktijk wijst uit dat gesprekspartners achteraf vaak zonder boze opzet een andere mening hebben over wat er is afgesproken. Het is dan bijzonder gemakkelijk om de lucht te laten oplaren door te verwijzen naar een gespreksopname. Als er al sprake was van boze opzet dan zal men dat, wetende dat er een opname is niet snel laten blijken en zich houden aan de afspraak. Vanzelfsprekend ondervangt men in eerste instantie de eigen fouten en gaat niet in discussie met een klant wanneer dat niet nodig is. Wanneer duidelijk is dat de gesprekspartner ongelijk heeft kan men er vaak mee volstaan om aan de gesprekspartner te vertellen dat zijn ongelijk uit de opname blijkt. Vrijwel iedereen legt zich dan al bij de kwestie neer.

Een Call Recorder kan overigens veel werk besparen indien men tijdens het gesprek overeenkomt dat de opname een goede vastlegging van de overeenkomst is. De volgende dialoog is denkbaar:

"Ik heb deze afspraak opgenomen. Ben je het ermee eens dat ik hen bewaar zodat het later duidelijk is dat we dit zijn overeengekomen?" "Ja zeker, ik denk dat we een duidelijke afspraak hebben gemaakt" "Bedankt, dan bewaar ik deze opname."

Indien het bij een conflict over een telefonisch gemaakte afspraak ooit voorkomt dat een gesprekspartner ook indien er een opname is volhardt in zijn afwijkende standpunt zou er een rechtszaak kunnen komen. In dat geval kan de gespreksopname zeker als bewijsmateriaal worden aangevoerd. Met een opname is geen sluitend bewijs verkregen. De tegenpartij kan immers aanvoeren dat later een andere afspraak is gemaakt. Ook kan hij beweren, dat er met de opname is geknoeid. Indien het bedrijf kan wijzen op een duidelijke procedure rond gespreksopnamen is een dergelijk verweer niet sterk. Zo zou de tegenpartij onder ede moeten verklaren dat een gerenommeerd bedrijf met een gespreksopname heeft geknoeid. Wij maakten een vergelijkbare situatie mee waar er een bandopname van een gesprek was en daarbij werd het eerder gemaakte verwijt dat met de opname was geknoeid onder ede niet herhaald. De uitspraak van de rechter viel uit in het voordeel van de bezitter van de opname. Het komt er dus op neer dat een gespreksopname nimmer een hard bewijs is van het bestaan van de overeenkomst. Maar degene die tegen het met de gespreksopname geleverde bewijs ingaat heeft zeker een zwaardere bewijslast dan hij zou hebben in de situatie waar het zou gaan om woord tegen woord.

De Call Recorder en de wet persoonsregistraties

Uit het Informatieblad van de Registratiekamer blijkt, dat gebruik van de Call Recorder valt onder 'persoonsregistratie' en dus is de Wet persoonsregistratie van toepassing. Concreet betekent dit dat u het reglement dat u hanteert door middel van een aanmeldingsformulier dient te deponeren bij de Registratiekamer. Om die reden treft u een dergelijk formulier bij uw Call Recorder aan. Zoals gesteld in het informatieblad dient het doel van de persoonsregistratie te worden gemeld.

Mogelijk dat u hier van schrikt, maar velen beseffen zich niet, dat andere systematische gegevensverzameling over personen zoals toegepast in bedrijven, bijvoorbeeld in de vorm van relatiebeheer, eveneens behoort te worden gemeld. Uit het rapport 'Als de telefoon wordt opgenomen' blijkt dat de bescherming van de privacy van het personeel het zwaarste weegt bij het opstellen van een reglement. Dit is bij gebruik van de Call recorder op het eigen bureau niet van toepassing. Het gevolg is dat kan worden volstaan met relatief eenvoudige en goed uitvoerbare maatregelen ter bescherming van de privacy. Indien u deze maatregelen aanmeldt en daarmee aan de wettelijke vereisten voldoet verhoogt u de zekerheid dat u de opnamen voor het gestelde doel kunt gebruiken. In veel gevallen zult u als gebruiker van de Call Recorder niet zelf met de aanmeldingsplicht te maken krijgen. De reden is dat binnen een concern de persoonsregistratie centraal aanmeldt. De gebruiker dient zich hiervan te vergewissen en de recorder te gebruiken volgens de daarvoor binnen zijn bedrijf gestelde richtlijnen. Deze richtlijnen zullen erop zijn gericht om de privacy van collega's of medewerkers en gesprekspartners te waarborgen.

De Registratiekamer velt geen oordeel over de aangemelde registratie. Uw organisatie draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit- en handhaving van de besproken procedures.

Postbus 2098, 5001 CB TILBURG, HOLLAND

Mobile: +31- (0)6-5367 3157 - Fax: +31- (0)6-2292 0609

E-mail: administratie@flexx-bs.nl - Internet : www.flexx-bs.nl

Postbank : 8238329 – Kvk : 18066362 – BTW : NL1523.66.969.B.02

Op al onze transacties zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.



Toepassing ten behoeve van training

De Call Recorder wordt regelmatig toegepast ter ondersteuning van telefoontrainingen en trainingen in bijvoorbeeld vergadertechnieken. De Call Recorder wordt dan vooral gebruikt vanwege zijn hoge capaciteit en de mogelijkheid om snel het juiste gespreksfragment te benaderen. Wij zijn van mening dat, vermits het gaat om gebruik in het kader van incidentele trainingssituaties, de verschillende overwegingen omtrent privacybescherming niet gelden. Het is niet nodig om deze vorm van gebruik aan te melden bij de Registratiekamer.

Vanzelfsprekend mogen opnamen die in trainingssituaties zijn gemaakt niet zonder de toestemming van de betrokkenen voor andere doeleinden worden gebruikt.

Archivering, het gebruik van de archiefsoftware

Als optie is bij de Call Recorder archiefsoftware leverbaar die de gebruiker in staat stelt om belangrijke gesprekken blijvend te bewaren op de eigen PC. Deze software leest de gespreksgegevens in en stelt de gebruiker in staat om het te bewaren gesprek snel te identificeren en afzonderlijk, op de PC dus buiten de recorder, te bewaren. Net als bij het gebruik van de Call Recorder zelf is de wijze van gebruik bepalend voor de vraag of men te maken krijgt met regels van privacybescherming.

De archiefsoftware wordt gebruikt wanneer er een gesprek is, waarvan tijdens of na het gesprek is gebleken, dat het desbetreffende gesprek langer dan de minimale bewaartijd van de recorder dient te worden bewaard. Dit is een automatisch gevolg van het gebruik van de recorder. Indien bijvoorbeeld een effectenhandelaar een klacht ontvangt over een transactie kan het langer dan de minimale bewaartijd duren voordat de klacht wordt behandeld. Er zijn dan twee mogelijkheden om het gesprek te bewaren te weten het overspoelen op een cassette en het gebruik van de archiefsoftware. Het gebruik van de archiefsoftware is te prefereren omdat het veel gemakkelijker is en er geen kwaliteitsverlies optreedt. Deze wijze van gebruik van de archiefsoftware ligt in het verlengde van het normale gebruik van de recorder en kan naar onze mening niet ter discussie staan.

Een ander voorbeeld van te bewaren gesprekken zijn die gesprekken waarin men overeenkomt, dat er een blijvende afspraak mee is gemaakt. Een voorbeeld hiervan is een telefoongesprek waarin met mondeling de toestemming verkrijgt voor de publicatie van een geschrift of een foto. De elektronisch vastgelegde afspraak in de PC vervangt dan een document en het bestaan van een dergelijke opname heeft een vergelijkbare betekenis als het bestaan van een document waarin een en ander is vastgelegd.

Anders is het wanneer men de archiefsoftware zou gebruiken om alle gesprekken te archiveren. In dat geval verdwijnt de restrictie van de ingebouwde bewaartijd van de recorder. Men kan bv. op CD's een archief aanleggen dat eeuwig kan worden bewaard. Indien de archiefsoftware op deze laatst genoemde wijze wordt gebruikt dient hiervoor een procedure te worden opgesteld waarbij alle vragen zoals gesteld in het informatie blad van de Registratiekamer voor het gehele systeem aan de orde dienen te worden gesteld, dus voor het systeem dat bestaat uit de recorder, de PC met archiefsoftware en de feitelijke opslag van de gebruikte media.

Naschrift

Vanzelfsprekend zijn met deze notitie niet alle organisatorische en juridische vraagstukken rond het gebruik van de Call Recorder beantwoord.

Voor aanvullende informatie inzake de toepassing van de Wet persoonsregistraties kunt u terugvallen op de Registratiekamer:

Registratiekamer

telefonisch spreekuur van de Registratiekamer

dagelijks tussen 9.00 en 12.30 uur, telefoon 070 - 3811300
fax: 070 3811301 email: LGI@registratiekamer.nl

Bijlage I - Informatieblad Registratiekamer
Prins Clauslaan 20
Postbus 93374
2509 AJ 's-Gravenhage
Tel. 070-3811300
Fax 070-3811301

Het opnemen van telefoongesprekken en privacy

Het belang van de telefoon in het zakelijk verkeer is onmiskenbaar. Middelen om de inhoud van het gesprokene vast te leggen onderstrepen dat belang. Zo worden bedrijfstelefoonsystemen en telefoon recorders onder meer gebruikt bij allerlei vormen van telefonische dienstverlening, voor bewijsdoeleinden, voor ondersteuning van het geheugen bij overleg over ingewikkelde zaken of ook met het oog op verhoging van de kwaliteit van de communicatie. Terecht kan daarbij de vraag worden gesteld of dat allemaal mag.

**Welke privacy-normen zijn hier van toepassing?**

Algemeen

Eigen aan het telefonisch gesprek is dat het gaat om directe, mondelinge communicatie. Veelal hebben de gesprekspartners daarbij de verwachting dat die communicatie off the record is. Als dat echter niet het geval is, moet dat wel duidelijk zijn aan de gesprekspartners, zodat zij hun communicatie daarop kunnen afstemmen.

Het opnemen van telefoongesprekken kan echter ook een inbreuk vormen op de persoonlijke levenssfeer van de gesprekspartners. Zij hebben aanspraak op respect voor hun privacy zoals dat is neergelegd in artikel 8 van het Europese Verdrag ter bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM), artikel 10 van de Grondwet en voor wat betreft het telefoongeheim in artikel 13 Grondwet. Artikel 8 EVRM biedt zowel bescherming tegen inbreuken van de overheid als die van particulieren. Dat betekent bijvoorbeeld dat werknemers ook op hun werk een zekere mate van vrijheid hebben om zonder inmenging van hun werkgever met anderen te communiceren.

Prins Clauslaan 20
Postbus 93374
2509 AJ 's-Gravenhage
Tel. 070-381 1300
Fax 070-381 1301

De bescherming van de privacy en het telefoongeheim is uitgewerkt in het Wetboek van Strafrecht door het meeluisteren, opnemen en onthullen van berichten door anderen dan een deelnemer aan het gesprek strafbaar te stellen, met name wanneer dit heimelijk gebeurt. Niet strafbaar is het opnemen door de houder van de aansluiting, behalve in gevallen van kennelijk misbruik. Ook als het meeluisteren of opnemen niet strafbaar is, kan dat nog wel onrechtmatig zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval als een werkgever zonder noodzaak of met onevenredige middelen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van zijn werknemers of onvoldoende zorgvuldigheid betracht bij het gebruik van de aldus verkregen gegevens.

Als telefoongesprekken worden vastgelegd, kan de verzameling gesprekken een persoonsregistratie vormen waarop de voorschriften van de Wet persoonsregistraties (WPR) van toepassing zijn.

Persoonsregistraties

De WPR geldt alleen voor persoonsregistraties. Een persoonsregistratie is volgens artikel 1 WPR 'een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd of met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd'.

Van een verzameling tapes in een kast kan nog niet worden gezegd dat deze 'langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd'. Het is echter wel mogelijk dat de verzameling 'met het oog op een doeltreffende raadpleging systematisch is aangelegd'. Of dat zo is, kan blijken uit aanvullende voorzieningen om de opgenomen gesprekken snel en doelgericht terug te vinden, bijvoorbeeld door de banden te markeren met tijdscores of andere kenmerken. Verzamelingen van in digitale vorm opgeslagen gesprekken vallen in elk geval onder de definitie van persoonsregistratie.

Normen van de WPR

De toepasselijkheid van de WPR brengt met zich mee dat vooraf dient te worden nagegaan of de registratie van telefoongesprekken geoorloofd is. In artikel 4 WPR is daarover het volgende bepaald:

Een persoonsregistratie wordt slechts aangelegd voor een bepaald doel waartoe het belang van de houder redelijkerwijs aanleiding geeft."

Dit artikel verplicht tot het stellen van de volgende vragen bij het aanleggen van een verzameling persoonsgegevens:

- (1) is het doel van de gegevensverzameling voldoende duidelijk en specifiek?
- (2) heeft de gebruiker/houder van het systeem een voldoende gerechtvaardigd belang bij het aanleggen daarvan?
- (3) is het aanleggen van een persoonsregistratie een geschikt middel om het gestelde doel te bereiken?
- (4) is het een evenredig middel, gelet op het doel?
- (5) kan dan toch nog met een minder vergaande methode worden volstaan?
- (6) zijn er nadere waarborgen nodig?

Prins Clauslaan 20
Postbus 93374
2509 AJ 's-Gravenhage
Tel. 070-381 1300
Fax 070-381 1301

De antwoorden op deze vragen zijn niet alleen bepalend voor de beslissing welke gesprekken en gespreksgegevens vastgelegd mogen worden, maar ook voor de verdere regulering van het gebruik (en de bewaartermijn) van de gegevens en de realisatie van adequate waarborgen tegen ongeoorloofde toegang of gebruik.



De WPR schrijft bovendien voor dat voor elke registratie een op de concrete situatie toegesneden privacyregeling moet worden vastgesteld, in de vorm van een reglement bij de overheid dan wel in een aanmeldingsformulier bij de Registratiekamer voor het bedrijfsleven.

Vuistregels

Naar aanleiding van berichten in de media en vragen die aan haar werden voorgelegd heeft de Registratiekamer een drietal onderzoeken verricht naar de functionaliteit van bedrijfstelefoonssystemen in relatie tot het communicatiegeheim en het respect voor de persoonlijke levenssfeer in arbeidsverhoudingen. Daaruit en ook uit andere contacten is gebleken dat er behoefte is aan meer concrete richtlijnen voor het maken van de hierboven genoemde afwegingen van belangen in concrete situaties.

Daarvoor dienen de vuistregels die in het rapport Als de telefoon wordt opgenomen, regels voor het registreren, meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken van werknemers, van november 1996, zijn opgenomen.

Het rapport vond weliswaar haar aanleiding in privacy-vragen rond het gebruik van bedrijfstelefooncentrales, de toepasbaarheid van de opgenomen richtlijnen is ruimer. Voorafgegaan door het juridisch kader zijn de vuistregels zelf geordend naar het doel waarvoor de gegevens worden vastgelegd, zoals training en begeleiding, bewijs van telefonische transacties en bedrijfsbeveiliging. De vuistregels zijn dan ook goed hanteerbaar in situaties waarin individuele personen, al dan niet in dienstverband, van apparatuur voor de vastlegging van telefoongesprekken gebruik maken.

Als de telefoon wordt opgenomen, Regels voor het registreren, meeluisteren en opnemen van

telefoongesprekken, Registratiekamer, november 1996, kunt u telefonisch bestellen bij de Registratiekamer. Het rapport is ook beschikbaar via Internet:

<http://www.cbpweb.nl/structuur/pag~publ.htm>

Voor meer informatie en juridisch advies kunt u gebruik maken van het telefonisch spreekuur van de Registratiekamer, dagelijks tussen 9.00 en 12.30 uur, telefoon 070 - 3811300.