Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken Klantcontact
Organisatie	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
Referentienummer	M10495

Doelen van de verwerking

Het kunnen beschikken over de inhoud van zakelijke gesprekken en de wijze waarop die worden gevoerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van klantgesprekken, overeenkomstig de privacyrichtlijnen voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken.
Uitvoering overeenkomst. Kwaliteitsverbetering van de klantgesprekken.

Verificatie van vermoedens van ernstig verwijtbare gedragingen van de werknemer, overeenkomstig de privacyrichtlijnen voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken.
Gerechtvaardigd belang. Kwaliteitsverbetering van de klantgesprekken.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van opleidingen voor de ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van klantcontactmedewerkers, overeenkomstig de privacyrichtlijnen voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken.
Gerechtvaardigd belang. Kwaliteitsverbetering van de klantgesprekken.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van opleidingen voor de ontwikkeling van coachvaardigheden en kalibratie overeenkomstig de privacyrichtlijnen voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken.
Gerechtvaardigd belang. Kwaliteitsverbetering van de klantgesprekken.

Het kunnen beschikken over de inhoud van de mogelijke bedreiging ten behoeve van beveiligingsonderzoek en/of opsporingsonderzoek overeenkomstig de privacyrichtlijnen voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken.
Gerechtvaardigd belang. Kwaliteitsverbetering van de klantgesprekken.

Uitvoeren van (financiële) controles, audits en het afleggen van verantwoording over de uitvoering.
Taak van algemeen belang

Opstellen van managementinformatie, waaronder het samenstellen van rapportages en overzichten.
Taak van algemeen belang

Archiveren conform de Archiefwet.
Wettelijke verplichting

Gebruiken voor (wetenschappelijk) onderzoek, statistiek of verbeteren beleid, waaronder beleidsevaluatie met betrekking tot de effectiviteit van de regelingen en onderzoek naar klanttevredenheid.

Taak van algemeen belang

Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Medewerkers van RVO, directie Klant, Advies en Informatie (KAI), die werken bij het Klantcontact waarvan het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie
Persoonsgegevens	Naam van de medewerker.
Verzameldoel	Ter identificatie van medewerker in het gesprek met de klant.
Bewaartermijn	Uiterlijk 28 dagen na de opnamedatum wordt de opname automatisch gewist.
Bron	De coach die het gesprek heeft gemonitord brengt deze in als casus bij de kalibratie (hij vraagt of hij dit mag doen aan de medewerker).
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Medewerkers van RVO, directie Klant, Advies en Informatie (KAI), die werken bij het Klantcontact waarvan het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie
Persoonsgegevens	Gegevens over vorm en inhoud van het gesprek, in relatie tot de gestelde kwaliteitseisen.
Verzameldoel	Coaching en monitoring ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van klantgesprekken.
Bewaartermijn	Zie Selectielijst Ministerie van EZK. Gegevens worden bewaard volgens de richtlijnen in de geldende selectielijsten. De concrete bewaartermijn wordt bepaald aan de hand van de complexiteit van het dossier en de daarin verrichte handelingen. Als de bewaartermijn is verstreken wordt het dossier in zijn geheel verwijderd inclusief documenten en gegevens.
Bron	Tijdens het monitoren vult de coach een QM-formulier in.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Medewerkers van RVO, directie Klant, Advies en Informatie (KAI), die werken bij het Klantcontact waarvan het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie
Persoonsgegevens	Gegevens over vorm en inhoud van het gesprek, in relatie tot de gestelde kwaliteitseisen.
Verzameldoel	Opnemen en terugluisteren ten behoeve van opleidingen en kalibratie voor de ontwikkeling van coachvaardigheden.
Bewaartermijn	Zie Selectielijst Ministerie van EZK. Gegevens worden bewaard volgens de richtlijnen in de geldende selectielijsten. De concrete bewaartermijn wordt bepaald aan de hand van de complexiteit van het dossier en de daarin verrichte handelingen. Als de bewaartermijn is verstreken wordt het dossier in zijn geheel verwijderd inclusief documenten en gegevens.
Bron	De coach die het gesprek heeft gevoerd met de KC-medewerker.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Medewerkers van RVO, directie Klant, Advies en Informatie (KAI), die werken bij het Klantcontact waarvan het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie
Persoonsgegevens	Gegevens over vorm en inhoud van het gesprek, in relatie tot de gestelde kwaliteitseisen.
Verzameldoel	Opnemen en terugluisteren ten behoeve van opleidingen voor de ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van klantcontactmedewerkers.
Bewaartermijn	Zie Selectielijst Ministerie van EZK. Gegevens worden bewaard volgens de richtlijnen in de geldende selectielijsten. De concrete bewaartermijn wordt bepaald aan de hand van de

	complexiteit van het dossier en de daarin verrichte handelingen. Als de bewaartermijn is verstreken wordt het dossier in zijn geheel verwijderd inclusief documenten en gegevens.
Bron	De coach die het gesprek heeft gemonitord vraagt de betreffende medewerker of hij deze mag gebruiken ten behoeve van de opleiding.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Medewerkers van RVO, directie Klant, Advies en Informatie (KAI), die werken bij het Klantcontact waarvan het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie
Persoonsgegevens	Gegevens over de inhoud van het gesprek.
Verzameldoel	Verificatie van vermoedens van ernstig verwijtbare gedragingen van de werknemer.
Bewaartermijn	Uiterlijk 28 dagen na opnamedatum wordt de opname automatisch gewist.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Klanten van RVO die telefonisch contact hebben met een medewerker van het Klantcontact van de directie Klant, Advies en Informatie van RVO.
Persoonsgegevens	NAW, BSN, postcode, telefoonnummer, geslacht, geboortedatum
Verzameldoel	Ter identificatie van de klant.
Bewaartermijn	Uiterlijk 28 dagen na opnamedatum wordt de opname automatisch gewist.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Klanten van RVO die telefonisch contact hebben met een medewerker van het Klantcontact van de directie Klant, Advies en Informatie van RVO.
Persoonsgegevens	De inhoud van het telefoongesprek: gegevens over de gestelde vragen, de verkregen informatie.
Verzameldoel	Verificatie van bedreiging.
Bewaartermijn	Uiterlijk 28 dagen na opnamedatum wordt de opname automatisch gewist.
Bron	De medewerker RVO en de klant.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Automatische besluitvorming

Er is geen sprake van besluitvorming over persoonsgegevens op basis van automatisch verwerkte gegevens.

Ontvangers

Medewerkers die het telefoongesprek hebben gevoerd

Medewerkers die een coachende en opleidende rol vervullen. Zij beluisteren de gesprekken alleen ten behoeve van de

eerste vier doelstellingen: monitoring, coaching, opleiding gespreksvaardigheden, opleiding coachvaardigheden en kalibratie

Leidinggevende, in geval van ernstig verwijtbare gedraging, in geval van bedreiging en in uitzonderlijke situaties

Politie, in geval van bedreiging.

DICTU (Dienst ICT uitvoering)

Doorgifte buiten EU

Er is geen sprake van doorgifte van persoonsgegevens aan één of meer landen buiten de Europese Unie of aan een internationale organisatie.

Verantwoordelijken

Naam	De Minister van Economische Zaken, namens deze de directeur-generaal Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
Bezoekadres	Prinses Beatrixlaan 22595AL DEN HAAGNEDERLAND
Postadres	Postbus 931442509AC DEN HAAGNEDERLAND

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen