

Beleid en grondslag gespreksopname TBI Direct/Telecontrol

Met welk doel worden onze gesprekken opgenomen?

Onze gesprekken worden opgenomen voor trainingsdoeleinden (proactief) en kwaliteitsdoeleinden (reactief)

Wij verwerken deze gegevens omdat wij een rechtmatig belang hebben in het optimaliseren van onze dienstverlening.

Proactief:

- In het kader van trainingsdoeleinden selecteren wij 1 x per kwartaal, 3 willekeurig gekozen gesprekken per medewerker. Aan de hand hiervan coachen en trainen wij onze medewerkers. De medewerker zelf is direct betrokken bij het terugluisteren.

Reactief :

- Op verzoek van klanten of van medewerkers, zullen we een gesprek terugluisteren. Wij behandelen alleen met redenen omklede verzoeken en zullen een verzoek enkel honoreren wanneer dit gerechtvaardigd is.
- Incidenteel kan het noodzakelijk zijn de inhoud van het gesprek, uitgetypt naar de betreffende klant te sturen. Hierbij worden alle persoonsgegevens geanonimiseerd.
- Daarnaast kan er n.a.v. klachten over ons werkproces een onderzoek gestart worden naar het verloop van onze dienstverlening. Dit wordt geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Om de klachtenafhandeling te kunnen doen slaan wij in onze callcenter rapporten database diverse tijdstippen, telefoonnummers, beschikbare medewerkers en de audiobestanden op. Deze data is noodzakelijk om klachten correct te kunnen behandelen.

Wie hebben er allemaal toegang tot de opnames?

Binnen Croonwolter&dros hebben de Manager en Teamleiders van Croonwolter&dros van TBI Direct/Telecontrol toegang tot geluidsopnames alsook de bevoegde personen binnen het ICT backoffice van Croonwolter&dros: TBI SSC-ICT Dienst b.v..

Het ophalen en beluisteren van geluidsopnames wordt altijd door middel van het vier ogen principe uitgevoerd en vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem.

Wat is de bewaartermijn van de gespreksopnames?

De bewaartermijn van de gespreksopnames is 62 dagen.

Hoe is dit gecommuniceerd en vastgelegd met de medewerkers van TBI Direct/Telecontrol?

Alle medewerkers hebben dit document ondertekend en is in hun personeelsdossier opgeslagen. Waarbij de manager en teamleiders als extra instructie hebben meegekregen altijd het vier ogen principe toe te passen en bij communicatie geen namen en andere privacygevoelige zaken te delen en/of te vermelden.

Hoe is dit gecommuniceerd en vastgelegd met de ICT Backoffice van Croonwolter&dros : TBI SSC-ICT Dienst b.v.?

Dit document is door de ICT Backoffice Manager ondertekend en verwerkt in de administratie van TBI SSC-ICT Dienst b.v..

Hoe kunnen klachten worden gemeld en waar worden deze geregistreerd?

Klachten kunnen zowel telefonisch (0900-8243473) als per mail (klachten@tbidirect.nl) gemeld worden. De meldingen worden dan geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Voor wat betreft uw rechten m.b.t. de bescherming van uw persoonlijke informatie verwijzen wij u door naar de privacy verklaring TBI holdings B.V. , <https://www.tbi.nl/over-ons/privacy-verklaring-tbi-holdings-bv>

Indien u gebruik wenst te maken van (één van uw) hier genoemde rechten, verzoeken wij u het formulier 'verzoek rechten van betrokkenen', volledig in te vullen en te verzenden.