

Privacyverklaring

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast in mei 2024

Jouw privacy is voor het Instituut Mijnbouwschade Groningen (hierna: IMG) van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de relevante wet- en regelgeving over privacy, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (verder: AVG). Het centrale uitgangspunt voor alle gegevensverwerkingen bij het IMG is: 'Bij het IMG zijn uw gegevens in goede handen'.

Dit garandeert het IMG door zich te focussen op de volgende zeven uitgangspunten:

1. Het IMG verwerkt alleen persoonsgegevens, als...

Hiervoor een rechtmatige grondslag aanwezig is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de uitvoering van een wettelijke verplichting of wanneer de verwerking noodzakelijk is voor het algemeen belang. Er worden niet meer gegevens opgeslagen dan noodzakelijk is voor het uitvoeren van de taak. Het IMG kan persoonsgegevens verwerken in het kader van een andere regeling dan waarvoor een aanvraag is gedaan.

2. Bij het IMG staat de betrokkene centraal

De verwerking van persoonsgegevens moet ten dienste van de betrokkene(n) staan. Bij het opzetten en beheren van verwerkingen en registraties kijkt het IMG altijd naar het belang van de betrokkene en het risico dat hij of zij loopt. De persoonsgegevens worden dan ook niet langer opgeslagen dan strikt noodzakelijk.

3. Het IMG is transparant, kijk maar...

Het IMG heeft én geeft inzicht in zijn gegevensverwerkingen. In deze privacyverklaring wordt gecommuniceerd welke gegevensverwerkingen er zijn en welke persoonsgegevens daarvoor worden gebruikt. Het taalgebruik van het IMG in de communicatie naar betrokkenen is daarbij begrijpelijk en toegankelijk. Kunstmatige intelligentie en zelflerende modellen worden alleen gebruikt wanneer deze van begin tot einde uitlegbaar zijn.

4. Het IMG waarborgt jouw privacy

Het IMG houdt persoonsgegevens juist en actueel. Voor alle verwerkingen bij het IMG kunnen gegevens worden ingezien en gewijzigd, tenzij een wettelijke regeling dit in de weg staat. Het wijzigen of wissen van persoonsgegevens is in principe net zo eenvoudig als het doorgeven van de gegevens. We bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de uitvoering van onze wettelijke taak en houden ons aan de vastgestelde bewaartermijnen. Zo worden telefoongesprekken 28 dagen opgeslagen. Het IMG houdt oog voor de menselijke maat.

5. Het IMG is terughoudend in het verstrekken van gegevens aan derden

Het verstrekken van gegevens is aan de orde van de dag. Voor persoonsgegevens gelden in dat kader specifieke en strikte regels. Het IMG neemt de grootste zorgvuldigheid en terughoudendheid in acht als het gaat om de verstrekken van persoonsgegevens aan derden. Het IMG verstrekt uitsluitend persoonsgegevens aan derden wanneer dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de schadeafhandelingsprocessen. Gegevensverstrekking geschiedt uitsluitend wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat.

6. Bij het IMG zijn gegevens veilig

Het IMG neemt passende technische en organisatorische maatregelen bij de opslag en verwerking van gegevens. Voorafgaand aan het verzamelen, verstrekken of op een andere manier verwerken maakt het IMG een analyse en neemt maatregelen zodat persoonsgegevens altijd beveiligd zijn. Risicovolle verwerkingen vinden alleen plaats nadat een risicoanalyse is uitgevoerd.

7. Het IMG toont zijn principes aan

Het IMG maakt voor iedereen zichtbaar dat ze zich houdt aan bovenstaande principes. Toezichthouders, politiek en publiek mogen het IMG altijd vragen om uitleg en uitwerking van deze principes.

Uw gegevens zijn veilig bij ons en wij zullen deze gegevens altijd netjes gebruiken. In deze privacyverklaring leggen we uit wat wij bij IMG allemaal doen met informatie die wij over u te weten komen.

Als u vragen heeft of wilt weten wat wij precies van u bijhouden, neem dan contact op met IMG via de contactgegevens die u onderaan deze privacyverklaring kunt vinden.

[Lees ook hoe het IMG omgaat met de NAM-dossiers](#)

Privacyverklaring

Inhoud

1. Wat gebeurt er bij het vergoeden van fysieke schade en materiële gevolgschade?
2. Wat gebeurt er bij de vaste vergoeding?
3. Wat gebeurt er bij het vergoeden van waardedaling?
4. Wat gebeurt er bij het vergoeden van waardedaling voor niet-wonen?
5. Wat gebeurt er bij het vergoeden van immateriële schade?
6. Wat gebeurt er bij de aanvraag voor kinderen en jongeren tot en met 17 jaar?
7. Hoe gaan wij om met acuut onveilige situaties?
8. Hoe gaan wij om met Duurzaam Herstel?
9. Hoe behandelen wij uw zienswijze?
10. Hoe behandelen wij uw bezwaar?
11. Wat gebruiken wij van het contactformulier?
12. Hoe gebruiken wij het nieuwsoverzicht op de website?
13. Hoe verwerken wij een machtiging?
14. Hoe zit het met de nieuwsbrieven?
15. Hoe zit het met de verstrekking aan andere bedrijven en instellingen?
16. Hoe zit het met cameratoezicht?
17. Hoe werkt de beveiliging?
18. Hoe gaan wij om met opgenomen telefoongesprekken?
19. Het IMG heeft mij benaderd, terwijl ik geen lopend dossier heb. Hoe zit dit?

20. Het IMG gebruikt persoonsgegevens voor een ander doel dan waarvoor zij verzameld zijn. Kan dat?

21. Wat gebeurt er als er wijzigingen plaatsvinden in deze privacyverklaring?

22. Wat zijn je rechten?

23. Contactgegevens

Hieronder kun je per regeling (zoals aanvragen van een vergoeding voor fysieke schade) lezen welke persoonsgegevens het IMG voor de uitvoering van die regeling verwerkt. Het IMG gebruikt meerdere systemen om de aanvragen af te handelen. Alle gegevens die voor de afhandeling gebruikt worden, worden door het IMG centraal opgeslagen in een database. Op die manier garandeert het IMG dat alle gegevens altijd juist en actueel zijn.

Voor de uitvoering van de regelingen kan het voorkomen dat er processtappen geautomatiseerd worden uitgevoerd. Denk bijvoorbeeld aan de controle van een postcode om te bepalen of het pand in het aardbevings- of waardedalingsgebied valt. Dit is een vorm van gedeeltelijke geautomatiseerde besluitvorming. Het IMG past gedeeltelijke geautomatiseerde besluitvorming alleen toe om het schadeafhandelingsproces te versnellen en uitsluitend voor feitelijke controles, zoals bij de postcode. De uitkomsten zullen bovendien nooit ten nadele van een aanvraag gebruikt worden.

1. Wat gebeurt er bij het vergoeden van fysieke schade en materiële gevolgschade?

Het IMG behandelt aanvragen tot schadevergoeding. Je kunt verzoeken om een (vaste) schadevergoeding als er fysieke schade aan uw gebouw of werk is door de gaswinning. Materiële gevolgschade die eventueel is ontstaan door fysieke schade, kan ook vergoed worden. Dit zijn bijkomende kosten. Denk aan inboedelschade, tuinschade, omzetschade, zorgkosten en verhuiskosten. Om je aanvraag te behandelen gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Kadastrale gegevens en bouwkundige gegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Burgerservicenummer
- Bankgegevens
- Zaaknummer
- Overige gegevens, inclusief foto's, die noodzakelijk zijn om over de aanvraag te beslissen

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij je aanvraag kunnen behandelen. Een deel van deze gegevens ontvangen wij van de deskundige of van derden, zoals het Kadaster, het Handelsregister, de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM) en de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak van om aanvragen voor schadevergoeding te behandelen.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

2. Wat gebeurt er bij de vaste vergoeding?

In bepaalde gevallen kun je kiezen voor een vaste vergoeding. Je ontvangt dan een eenmalige en finale vergoeding van €10.000. Voor kleine objecten zoals garageboxen en schuren bedraagt dit €5.000. Dit is een vergoeding voor alle fysieke schade, bijkomende kosten, materiële gevolgschade en overlast. Om de aanvraag te behandelen verwerken wij de volgende gegevens:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Kadastrale gegevens en bouwkundige gegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Burgerservicenummer
- Bankgegevens
- Zaaknummer
- Overige gegevens, inclusief foto's, die noodzakelijk zijn om over de aanvraag te beslissen

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij de aanvraag kunnen behandelen. Een deel van deze gegevens ontvangen wij van de schadedeskundige of van derden, zoals het Kadaster, het Handelsregister, de NAM en de NCG. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak om aanvragen voor schadevergoeding te behandelen.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

3. Wat gebeurt er bij het vergoeden van waardedaling?

Het IMG behandelt verzoeken tot schadevergoeding wegens waardedaling van gebouwen. Je woning kan bijvoorbeeld in waarde dalen doordat de woning gelegen is in het aardbevingsgebied. De waardedaling van woningen in het aardbevingsgebied kan voor vergoeding in aanmerking komen. Om over die aanvraag te beslissen gebruiken wij de volgende gegevens:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Kadastrale gegevens en bouwkundige gegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Burgerservicenummer
- Bankgegevens
- Geboortedatum
- Geslacht
- Zaaknummer
- Overige gegevens, inclusief foto's, die noodzakelijk zijn om over de aanvraag te beslissen

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij de aanvraag kunnen behandelen. Een deel van deze gegevens ontvangen wij van de schadedeskundige of van derden, zoals het Kadaster, het Handelsregister, de NAM en de NCG. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak om aanvragen voor schadevergoeding te behandelen.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

4. Wat gebeurt er bij het vergoeden van waardedaling voor niet-wonen?

Het IMG behandelt verzoeken tot schadevergoeding wegens waardedaling van gebouwen die geen woning zijn, zoals bedrijfspanden. Je bedrijfspand kan bijvoorbeeld in waarde dalen doordat het gelegen is in het aardbevingsgebied. De waardedaling van niet-woningen in het aardbevingsgebied kan voor vergoeding in aanmerking komen. Dit geldt ook voor gebouwen die geen woning zijn. Om over die aanvraag te beslissen gebruiken wij de volgende gegevens:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en plaats
- Kadastrale gegevens en bouwkundige gegevens
- Telefoonnummer
- Burgerservicenummer
- Bankgegevens
- KvK-nummer
- Geboortedatum
- Geslacht
- Zaaknummer
- Overige gegevens, inclusief foto's, die noodzakelijk zijn om over de aanvraag te beslissen

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij de aanvraag kunnen behandelen. Een deel van deze gegevens ontvangen wij van de schadedeskundige of van derden, zoals het Kadaster, het Handelsregister, de NAM en de NCG. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak om aanvragen voor schadevergoeding te behandelen.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

5. Wat gebeurt er bij het vergoeden van immateriële schade?

Het IMG handelt aanvragen af voor vergoeding van immateriële schade die is ontstaan door bodembeweging. Je kunt een verzoek als eigenaar of huurder indienen om immateriële schade vergoed te krijgen. Immateriële schade is schade die iemand lijdt in de vorm van geestelijk leed of verdriet. Het doel van de vergoeding is verzachting en erkenning te bieden voor deze immateriële gevolgen. Een vergoeding kan worden toegekend als de immateriële schade een gevolg is van fysieke schade of als je nadeel hebt ondervonden door de afhandeling van fysieke schade. Als huurder kun je het bedrag inzien dat aan de schade is toegekend. Om je aanvraag te behandelen gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Kadastrale gegevens en bouwkundige gegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Burgerservicenummer
- Bankgegevens
- Zaaknummer
- Gegevens over je gezondheid en over de gezondheid van personen binnen het huishouden
- Overige gegevens, inclusief foto's, die noodzakelijk zijn om over de aanvraag te beslissen
- Gegevens over vergoedingen van immateriële schade van personen binnen het huishouden

Als je dat wilt, kun je via een korte vragenlijst aangeven hoe je de bevingen en de gevolgen daarvan in je dagelijks leven persoonlijk beleeft. Deze gegevens worden aangemerkt als gezondheidsgegevens.

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij je aanvraag kunnen behandelen. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 en lid 3 Tijdelijke wet Groningen in samenhang met artikel 9 lid 2 onder g AVG. Een deel van deze gegevens ontvangen wij van de schadedeskundige of van derden, zoals het Kadaster, het Handelsregister, de NAM en de NCG. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak tot het in behandeling nemen en afhandelen van verzoeken tot vergoeding van immateriële schade.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

6. Wat gebeurt er bij de aanvraag voor kinderen en jongeren tot en met 17 jaar?

Lees de kindvriendelijke privacyverklaring voor kinderen en jongeren tot en met 17 jaar.

De aanspraak van kinderen en jongeren op een immateriële schadevergoeding leiden we af uit de aanspraak van de wettelijk vertegenwoordiger(s) (meestal de ouders) op een immateriële schadevergoeding. We weten namelijk dat als ouders zorgen of stress hebben gehad door de gevolgen van de gaswinning, dit zijn weerslag kan hebben gehad op de kinderen in het gezin. Voordeel hiervan is dat het aanvragen van een vergoeding snel en eenvoudig gedaan kan worden en zo min mogelijk belastend is voor de betrokken kinderen en jongeren.

Bij de beoordeling en afhandeling van een verzoek om immateriële schadevergoeding van een kind kunnen wij de volgende persoonsgegevens van de wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of het kind verwerken:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Burgerservicenummer
- Bankgegevens
- Zaaknummer
- Gegevens over de uitoefening van het gezag over het kind
- Gegevens over de gezondheid (indien sprake is van een maatwerkprocedure)
- De hoogte van de aan de wettelijk vertegenwoordiger(s) uitgekeerde vergoeding voor immateriële schade
- Overige gegevens, inclusief foto's, die noodzakelijk zijn om over de aanvraag te beslissen

Deze gegevens zijn noodzakelijk om een verzoek om immateriële schadevergoeding voor een kind te kunnen beoordelen en af te handelen. Een deel van deze gegevens ontvangen wij van derden, zoals het register Basisregistratie Personen (BRP) of het Centraal gezagsregister van de Rechtspraak. Wij verwerken deze gegevens op grond van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 en lid 3 van de Tijdelijke wet Groningen, in samenhang met artikel 9 lid 2 onder g AVG. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak tot het in behandeling nemen en afhandelen van verzoeken tot vergoeding van immateriële schade.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

7. Hoe gaan wij om met Duurzaam Herstel?

In bepaalde gevallen kan je kiezen voor de regeling Duurzaam Herstel. Duurzaam Herstel is er op gericht om de kans op herhaalschade aan jouw woning bij een nieuwe beving te verkleinen. Dit doen we door de constructie van jouw woning te herstellen of te verbeteren. Wij doen dit bijvoorbeeld door maatregelen te treffen aan de dakconstructie of de fundering. Om jouw aanvraag te behandelen gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Kadastrale gegevens en bouwkundige gegevens
- Zaaknummer

- Overige gegevens, inclusief foto's, die noodzakelijk zijn om over de aanvraag te beslissen (zoals aantal schades, herstelcalculaties, herhaalschade, etc.)

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij je aanvraag kunnen behandelen. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3, artikel 2 lid 10 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. Een deel van deze gegevens ontvangen wij van de schadedeskundige of derden, zoals het Kadaster, het Handelsregister, de NAM en de NCG. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak om aanvragen voor schadevergoeding te behandelen.

Voor het uitvoeren van Duurzaam Herstel schakelen wij een bouwmanagementbureau in die de regie krijgt over twee aannemers. Het bouwmanagementbureau zal de aannemers aansturen op het gebied van onderzoek, ontwerp en uitvoering van Duurzaam Herstel.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

8. Hoe gaan wij om met acuut onveilige situaties?

Bij acuut onveilige situaties kun je bij het IMG een melding maken. Deze melding wordt binnen 48 uur behandeld. Je kunt via een speciaal contactformulier op onze website een melding maken van een acuut onveilige situatie. Hiervoor gebruiken wij:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Burgerservicenummer
- Zaaknummer

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij de melding kunnen behandelen. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 7 Tijdelijke wet Groningen. De gegevens zijn nodig zodat wij voldoen aan onze taak tot het inspecteren van acuut onveilige situaties.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens. Wanneer je de aanvraag niet afrondt bewaren wij de gegevens zodat je later weer verder kunt met de aanvraag.

9. Hoe behandelen wij je zienswijze?

Het IMG biedt aanvragers de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen. Je kunt je mening geven over het advies van de deskundige, bijvoorbeeld over de vraag of er fysieke schade is aan een gebouw of werk en de omvang van die schade. Om je zienswijze in behandeling te nemen, gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Zaaknummer

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij je zienswijze bij het deskundigenadvies kunnen verwerken en je aanvraag kunnen behandelen. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak om aanvragen voor schadevergoeding te behandelen.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is verwijderen we de gegevens.

10. Hoe behandelen wij uw bezwaar?

Tegen beslissingen van het IMG kun je bezwaar maken. Je kunt bezwaar maken als je niet tevreden bent met ons besluit over je aanvraag. Om je bezwaar te beoordelen gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Zaaknummer
- Handtekening

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij uw bezwaar kunnen behandelen. Wij verwerken deze gegevens op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De gegevens zijn dus nodig zodat wij voldoen aan onze taak om aanvragen voor schadevergoeding te behandelen.

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is, verwijderen we de gegevens.

11. Wat gebruiken wij van het contactformulier?

Op verschillende wijzen kunt je met ons in contact komen en ons vragen stellen. Daarnaast kun je prioriteit voor je dossier aanvragen via het contactformulier en mag je ons feedback geven. Om je vragen te kunnen beantwoorden of je bijvoorbeeld een voorstel te kunnen doen, verwerken wij je persoonsgegevens. Hiervoor gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer (optioneel)
- Postcode en woonplaats (optioneel)
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Zaaknummer (optioneel)
- Gegevens die je zelf in het formulier invult

Bovenstaande gegevens zijn nodig zodat wij je vraag kunnen beantwoorden. Wij verwerken deze gegevens op basis van je toestemming. Wij bewaren deze gegevens totdat we je vraag volledig hebben beantwoord en jij tevreden bent met het antwoord. Je kunt je toestemming op elk moment intrekken. Op het moment dat je je toestemming intrekt, zullen wij je gegevens onmiddellijk verwijderen.

Klacht over het gebruik van persoonsgegevens

Als je een klacht in wil dienen over het gebruik van jouw persoonsgegevens kun je een e-mail sturen naar privacy@schadedoormijnbouw.nl. Wij pakken elke klacht intern op en communiceren dit verder met je.

Je kunt ook contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming, die te bereiken is via fg@schadedoormijnbouw.nl.

Als je vindt dat wij je niet op de juiste manier helpen, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, genaamd Autoriteit Persoonsgegevens.

Bepaalde gegevens die in het contact naar voren komen kunnen opgeslagen worden in je schadedossier. Voor deze dossiers gelden de wettelijke bewaartermijnen.

12. Hoe gebruiken wij het nieuwsoverzicht op de website?

Het IMG houdt een nieuwsoverzicht op de website bij. Op het IMG forum kun je reageren op nieuwsberichten. Om toegang te krijgen tot het forum wordt je doorgeleid naar een apart venster, waar je een account kunt aanmaken en vervolgens kunt inloggen. Tijdens het inschrijven kun je

aangeven of je per mail op de hoogte wilt blijven van nieuwe reacties op berichten waarop jij reageert. Hiervoor gebruiken wij jouw:

- Naam
- Gebruikersnaam
- E-mailadres
- Wachtwoord

Bovenstaande gegevens zijn nodig om een account aan te maken waarmee je kunt reageren. Wij verwerken deze gegevens op basis van je toestemming. Je kunt je toestemming op elk moment intrekken, door je account te verwijderen.

Wij bewaren de gegevens op het forum zolang je account actief is. Zodra je je account verwijderd, verwijderen wij al je berichten.

13. Hoe verwerken wij een machtiging?

Je kunt iemand anders vragen om voor jou een aanvraag te doen. Deze persoon moet je daarvoor machtigen. Op de website van het IMG is een machtigingsformulier beschikbaar waarmee een machtiging kan worden doorgeven. Wij gebruiken hiervoor:

- Voorletter(s)
- Achternaam of bedrijfsnaam
- Geslacht
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Zaaknummer
- Handtekening

Van de gemachtigde gebruikt het IMG de volgende gegevens:

- Naam of bedrijfsnaam
- Straatnaam en huisnummer
- Postcode en Woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Burgerservicenummer of KvK-nummer
- Geslacht

Wij bewaren deze gegevens in lijn met de wettelijke bewaartermijnen. Zodra die termijn verlopen is, verwijderen we de gegevens.

14. Hoe zit het met de nieuwsbrieven?

Het IMG stuurt een aantal keer per jaar een nieuwsbrief waarin het laatste nieuws, tips en informatie over de regelingen en het IMG te lezen is. Je kunt je aanmelden voor de nieuwsbrief op onze website.

Nieuwsbrief per post

Je kan je aanmelden voor de nieuwsbrief die per post wordt verstuurd. Hiervoor gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats

Nieuwsbrief per e-mail

Je kan je ook aanmelden voor de nieuwsbrief die per e-mail wordt verstuurd. Hiervoor gebruiken wij jouw:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres

Wij verwerken deze gegevens op basis van jouw toestemming. Wij bewaren deze informatie, totdat je je uitschrijft voor de nieuwsbrief.

De nieuwsbrief wordt 1 keer per kwartaal verstuurd. De inhoud van de nieuwsbrief bevat onder andere de volgende onderwerpen:

- Informatie over ontwikkelingen omtrent het IMG
- Verhalen van aanvragers

Het abonnement op de nieuwsbrief kun je op ieder moment opzeggen. Iedere nieuwsbrief bevat een afmeldlink. Ook kan je je elk moment afmelden voor de nieuwsbrief die per post wordt verstuurd via de afmeldlink op onze website.

15. Hoe zit het met de verstrekking aan andere bedrijven en instellingen?

Met uitzondering van de partijen die nodig zijn om de hierboven genoemde aanvragen te behandelen, geven wij jouw persoonsgegevens onder geen voorwaarde aan andere bedrijven of instellingen, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf).

NAM

Bij een aanvraag tot schadevergoeding ontvangt de NAM adresgegevens van ons, zodat de NAM kan controleren of er al eerder een schademelding is beoordeeld. Dit is noodzakelijk om je aanvraag voor schadevergoeding te behandelen. Wij mogen je persoonsgegevens delen met de NAM op basis van artikel 3 lid 4 Tijdelijke wet Groningen. De volgende persoonsgegevens worden gedeeld:

- Adresgegevens

Commissie Mijnbouwschade (CM)

Wij delen jouw gegevens met de Commissie Mijnbouwschade (CM) zoals bij het overdragen van een ontvangen melding of het raadplegen van eventuele eerdere schademeldingen. Dit is noodzakelijk voor de goede uitvoering van de wettelijke voorschriften in gebieden waarbinnen het effectgebied van de CM met ons overlapt. De gegevens worden gedeeld met de CM op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke Wet Groningen. De volgende persoonsgegevens worden gedeeld:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Burgerservicenummer
- Geboortedatum
- Contactgegevens, waaronder e-mailadres en telefoonnummer
- Gegevens met betrekking tot de waardering van onroerende zaken en kadastrale gegevens
- Financiële gegevens, waaronder investeringskosten versterking en hoogte toegekende schadebedrag
- Gegevens van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)
- Gegevens met betrekking tot de status van een bezwaarschrift of een gerechtelijke procedure
- Andere dan de reeds genoemde persoonsgegevens, die nodig voor de omschreven doelen met het oog op uitvoering van wet- en regelgeving

Deskundigen

Wij delen ook jouw persoonsgegevens met deskundigen die advies geven over je aanvraag tot schadevergoeding. Dit is noodzakelijk om je aanvraag te behandelen. Wij delen deze persoonsgegevens daarom op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De volgende persoonsgegevens worden gedeeld:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer
- Burgerservicenummer
- Geslacht
- Contactgegevens en KvK-nummer van de ondernemer (indien van toepassing)
- Bankrekeningnummer
- Benodigde (inhoudelijke) gegevens over omvang en aard door de externe deskundige
- Naam en functie van de behandeld schade-expert
- Foto's van werk, woon- en verblijfsruimten, inclusief persoonlijke eigendommen waaruit persoonlijke voorkeuren (kunnen) blijken

Extern bureau en burgemeester

Bij een melding van een acuut onveilige situatie delen wij jouw persoonsgegevens met een extern bureau dat een veiligheidsinspectie doet. Als er een acuut onveilige situatie is, dan delen wij je persoonsgegevens ook met de burgemeester. Deze gegevens worden gedeeld op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 en 5 Tijdelijke wet Groningen. Dit is noodzakelijk om je melding te goed af te handelen. De volgende persoonsgegevens worden gedeeld:

- Voor- en achternaam
- Adresgegevens

Nationaal Coördinator Groningen (NCG)

Voor het versterken van woningen en gebouwen in het aardbevingsgebied worden persoonsgegevens gedeeld met de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). De NCG heeft deze persoonsgegevens nodig voor de uitvoering van haar publieke taken. De volgende persoonsgegevens worden gedeeld:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Contactgegevens, waaronder e-mailadres en telefoonnummer
- Burgerservicenummer
- Geboortedatum
- Een dossiernummer dat geen andere informatie bevat dan NAW-gegevens, BSN en geboortedatum
- Andere gegevens dan een dossiernummer met het oog op de organisatie van de behandeling van de documenten (zoals de naam van de toegewezen contactpersoon)
- Gegevens met betrekking tot de waardering van onroerende zaken en kadastrale gegevens
- Gegevens over de contacten met betrokkenen, met het oog op de goede afhandeling van de taakstelling van NCG
- Financiële gegevens, waaronder investeringskosten versterking en hoogte toegekende schadebedrag
- Gegevens van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)
- Gegevens met betrekking tot de status van een bezwaarschrift of een gerechtelijke procedure
- Gegevens die onvermijdelijk zijn af te leiden uit het foto- en beeldmateriaal dat vervat is in de dossiers
- Gegevens ten behoeve van de identificatie van en communicatie met de gebruikers van informatiesystemen
- Gegevens met betrekking tot de bevoegdheden van de gebruiker en de beheerder van informatiesystemen met het oog op de aangeboden faciliteiten

- Andere dan de reeds genoemde persoonsgegevens, die nodig voor de omschreven doelen met het oog op uitvoering van wet- en regelgeving

Partijen voor gegevensverwerking

Wij schakelen partijen in die voor verschillende doeleinden persoonsgegevens voor ons verwerken. Wij delen je gegevens alleen met andere partijen als wij hier een grondslag voor hebben.

Dit zijn de partijen die:

- Onze software leveren of beheren
- Klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren

Wij delen jouw gegevens met een bureau dat voor ons klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert. Zij hebben deze gegevens nodig om het contact met jou te monitoren over de afhandeling van schade en de dienstverlening tussen jou en ons te verbeteren. Deze gegevens worden gedeeld op basis van artikel 2 lid 3 en artikel 3 lid 1 Tijdelijke wet Groningen. De volgende persoonsgegevens worden gedeeld:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer

Derde partijen

Het IMG kan verplicht zijn persoonsgegevens met derde partijen te delen. Denk bijvoorbeeld aan het Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) of de politie bij het vermoeden van een misdrijf. Het IMG controleert iedere keer dat er persoonsgegevens met derde partijen gedeeld worden of dit ook daadwerkelijk verplicht is.

16. Hoe zit het met cameratoezicht?

Het IMG maakt in sommige algemeen gemeenschappelijke ruimtes gebruik van (zichtbaar) cameratoezicht om de eigendommen en veiligheid van onze medewerkers en jou als bezoeker te beschermen. Hiervoor gebruiken wij:

- Camerabeelden van personen die zich bevinden in of nabij onze gebouwen en terreinen waarover onze zorg zich strekt
- Gegevens met betrekking tot het tijdstip, de datum en de plaats waarop de camerabeelden zijn gemaakt

Bovenstaande gegevens zijn nodig om Rijkseigendommen, informatie en de veiligheid van en gezondheid van natuurlijke personen te beschermen. Daarnaast zijn de gegevens nodig om incidenten te voorkomen, vastleggen en onderzoeken. Deze gegevens ontvangen en delen wij van en met het Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO-CFD). Wij verwerken deze gegevens op basis van het gerechtvaardigd belang. De beelden worden maximaal vier weken bewaard. Indien noodzakelijk kunnen camerabeelden langer worden bewaard, maar niet langer dan noodzakelijk is voor onderzoek naar een incident. De protocolleringsgegevens worden maximaal zes maanden bewaard.

17. Hoe werkt de beveiliging?

Beveiliging van persoonsgegevens is voor ons van groot belang. Wij zorgen dat jouw gegevens bij ons goed beveiligd zijn. Wij passen de beveiliging steeds aan wanneer daar noodzaak toe is en letten goed op wat er mis kan gaan. Wij volgen daarbij de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

18. Hoe gaan wij om met opgenomen telefoongesprekken?

Het IMG kan gesprekken opnemen in het kader van interne doeleinden, zoals het verbeteren van de dienstverlening. In de regel worden telefoongesprekken 28 dagen opgeslagen. Wanneer uit deze gesprekken bijvoorbeeld blijkt dat er sprake is van een integriteitskwestie of malversatie, dan worden de gesprekken langer bewaard zodat het IMG hier onderzoek naar kan doen. De opgenomen gesprekken zullen op een beveiligde omgeving worden opgeslagen. Hiervoor gebruiken wij de volgende gegevens:

- Telefoonnummer
- Opnames van telefoongesprekken
- NAW-gegevens of andere gegevens die tijdens het gesprek worden genoemd

Wij verwerken deze gegevens op basis van de grondslag gerechtvaardigd belang conform artikel 6 lid 1 onder f van de AVG.

19. Het IMG heeft mij benaderd, terwijl ik geen lopend dossier heb. Hoe zit dit?

Het IMG kan contact met je opnemen, terwijl je geen actief dossier hebt bij het IMG. Het IMG doet dit alleen wanneer je mogelijk in aanmerking komt voor een nieuwe regeling. De persoonsgegevens die het IMG hiervoor verwerkt zijn:

- Voor- en achternaam
- Straat en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Schadehistorie

Wij verwerken deze gegevens op basis van de grondslag 'verdere verwerking' conform artikel 6 lid 4 van de AVG.

Indien je niet benaderd wilt worden voor een nieuwe regeling, krijg je de mogelijkheid om dit aan te geven bij het IMG. Wij zullen hier een aantekening van maken en je in de toekomst niet nogmaals benaderen.

Wij bewaren jouw gegevens gedurende de periode dat wij mensen benaderen die mogelijk in aanmerking komen voor een nieuwe regeling, om te voorkomen dat wij vaker langskomen. Wanneer je aangeeft niet benaderd te willen worden dan zetten wij je adres op een lijst die wij bewaren, om te voorkomen dat wij in de toekomst nog vaker bij je langskomen.

20. Het IMG gebruikt persoonsgegevens voor een ander doel dan waarvoor zij verzameld zijn. Kan dat?

Het IMG verzamelt in eerste instantie persoonsgegevens van burgers voor de afhandeling van schadeaanvragen. Deze persoonsgegevens kunnen voor andere processen binnen het IMG ook van belang zijn. Volgens de AVG mag het IMG de oorspronkelijk verzamelde gegevens ook voor een ander doel gebruiken, zo lang dat doel maar *verenigbaar* is met het oorspronkelijke doel: de afhandeling van schadeaanvragen.

Er zijn een aantal voorwaarden die een nieuw doel kunnen verenigen met een oorspronkelijk doel. Voor ieder geval waarbij het IMG persoonsgegevens van burgers voor een ander doel wil gaan gebruiken, vindt er een grondige afweging plaats en wordt er naar al deze voorwaarden gekeken. Zo weet het IMG altijd zeker dat een nieuwe verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG plaatsvindt.

21. Wat gebeurt er als er wijzigingen plaatsvinden in deze privacyverklaring?

Wanneer onze website of onze dienstverlening wijzigt, moeten wij natuurlijk ook de privacyverklaring aanpassen. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn.

22. Wat zijn je rechten?

Wij hebben verschillende persoonsgegevens van jou. Als je vragen hebt of wilt weten welke gegevens dat zijn, kun je altijd contact met ons opnemen. Zie de contactgegevens hieronder.

Je hebt de volgende rechten:

- Intrekken van toestemming
- Uitleg krijgen over welke persoonsgegevens wij hebben en wat wij daarmee doen
- Inzage in de precieze persoonsgegevens die wij hebben
- Het laten corrigeren van fouten
- Het laten verwijderen van verouderde persoonsgegevens
- Een bepaalde verwerking beperken
- Het laten overdragen van persoonsgegevens aan een andere partij
- Bezwaar maken tegen een bepaald gebruik van persoonsgegevens

Let op dat je altijd duidelijk aangeeft wie je bent, zodat we zeker weten dat wij geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen.

Wij zullen in principe binnen een maand aan jouw verzoek voldoen. Deze termijn kan echter in bepaalde gevallen verlengd worden. Als wij deze termijn verlengen, zullen wij je daarvan tijdig op de hoogte stellen.

23. Contactgegevens

IMG

Vestigings- en bezoekadres:

Cascadeplein 10

9726 AD Groningen

Postadres:

Antwoordnummer 3061

8000 WB Zwolle

E-mailadres: privacy@schadedoormijnbouw.nl

Telefoon: 0800 4444 111

Interne privacyverklaring IMG

Deze interne privacyverklaring is voor het laatst aangepast in juni 2025.

Jouw privacy is voor het Instituut Mijnbouwschade Groningen (hierna: IMG) van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de relevante wet- en regelgeving over privacy, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (verder: AVG). Wij vinden het daarom belangrijk om jou als werknemer te informeren over wat wij precies met jouw persoonsgegevens doen.

Welke gegevens verwerken we in je personeelsdossier?

In het kader van de arbeidsovereenkomst verwerken wij de volgende persoonsgegevens van jou in een personeelsdossier:

- BSN en nationaliteit
- Voor- en achternaam
- Adresgegevens
- Geslacht
- Geboortedatum en plaats
- E-mailadres(sen)
- Telefoonnummer(s)
- Bankrekeningnummer
- Je functie
- Of je een partner hebt en zijn/haar gegevens, indien er een partnerpensioen is
- Een Verklaring Omtrent het Gedrag (optioneel, verwerking hoofdzakelijk door RVO)
- Gegevens over het afleggen van de ambtseed of belofte
- Kopie van cv, motivatiebrief, diploma's, getuigschriften en paspoort
- Verzuim- en verlofgegevens
- Arbeidsverleden (indien je eerder voor de Staat der Nederlanden hebt gewerkt)

Deze gegevens verwerken wij op basis van de grondslag uitvoering van de overeenkomst. Het personeelsdossier bewaren wij tot twee jaar na het einde van de

arbeidsovereenkomst. De gegevens uit je personeelsdossier die van belang zijn voor onze financiële administratie bewaren we tot zeven jaar na het einde van je dienstverband.

Deelnemen aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Periodiek stuurt het IMG een uitnodiging voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. We sturen de uitnodiging om te kunnen meten hoe tevreden jij bent over ons als werkgever en waar ruimte voor verbetering is. Om de uitnodiging te versturen verwerken wij de volgende gegevens:

- Naam
- E-mailadres
- Functie

We versturen de uitnodiging op grond van ons gerechtvaardigd belang. Wij hebben een zorgplicht richting onze medewerkers en met dit onderzoek geven wij hier mede invulling aan.

Wanneer je meedoet aan het onderzoek verwerken wij de resultaten van dit onderzoek op basis van jouw toestemming. De resultaten van het onderzoek worden in principe geanonimiseerd verwerkt. Je kunt aan het einde van de vragenlijst je gegevens invullen als je nadere toelichting wilt geven op je antwoorden of mee wilt werken aan verder onderzoek. We verwerken dan naast bovengenoemde gegevens ook je antwoorden op het onderzoek.

Logging van je werkzaamheden bij het raadplegen van documenten / dashboards

Soms logt het IMG wie bepaalde stukken bekijkt, bijvoorbeeld als er bijzondere persoonsgegevens in staan. Of we houden bij hoe vaak dashboards worden bekeken, om te evalueren in welke dashboards wij de tijd en middelen moeten steken om deze up-to-date te houden. Wij doen dit op basis van ons gerechtvaardigd belang hierbij. Wanneer wij activiteiten loggen verwerken wij hiervoor de volgende gegevens:

- Naam
- Functie
- Datum en tijd van raadplegen document/systeem/dashboard

Voor zover de gegevens zijn opgeslagen in schadedossiers van aanvragers (bijvoorbeeld bij het raadplegen van documenten in een dossier), worden deze blijvend bewaard. De bewaartermijn voor dashboardhandelingen wisselt per dashboard.

Verwerking voor het verzamelen van sturingsinformatie

Om te zorgen dat wij de juiste mensen op de juiste plek hebben verzamelen we zo genoemde sturingsinformatie. Met sturingsinformatie krijgen we meer inzicht in personele behoeften en verzuim, en kunnen we makkelijker rapporteren. In de rapportages staan geen gegevens die te herleiden zijn naar individuele werknemers.

Voor dit doel verwerken wij de volgende gegevens:

- Contractsoort
- Werkuren (FTE)
- Salarisschaal
- FGR naam/groep
- Urenregistraties

We verwerken deze gegevens op grond van ons gerechtvaardigd belang. De persoonsgegevens staan in de administratie en worden verwijderd zodra dit nodig is (in de meeste gevallen na de wettelijke termijn van 7 jaar).

Verwerking van persoonsgegevens op het intranet

Bij het IMG maken we gebruik van het intranet. Op dit intranet worden medewerkers op de hoogte gehouden van actualiteiten die spelen bij het IMG. Om als medewerker gebruik te maken van het intranet, is het nodig om een account aan te maken. Vervolgens kun je als gebruiker content bekijken, maar ook zelf plaatsen. Het IMG verwerkt hiervoor persoonsgegevens. Dit doen wij op basis van het gerechtvaardigd belang dat wij hebben om een intranet te beheren waarop medewerkers op de hoogte gehouden kunnen worden. De persoonsgegevens uit het onderstaande lijstje die optioneel zijn, verwerken wij op basis van jouw toestemming. Op het intranet verwerken wij de volgende persoonsgegevens:

- Naam
- Functie
- Team (optioneel)
- Afdeling (optioneel)

- Locatie (optioneel)
- (Zakelijk) e-mailadres
- Geboortedatum (optioneel)
- Telefoonnummer (optioneel)
- Werkdagen (optioneel)
- LinkedIn koppeling (optioneel)
- Over mij (optioneel)
- Hier kan je mij voor bellen (optioneel)
- Foto (optioneel)

We verwijderen je profiel op het intranet zodra je uit dienst gaat bij het IMG. Jouw bijdragen aan nieuwsberichten, zoals likes en reacties, blijven wel (geanonimiseerd) beschikbaar.

OR verkiezingen

Wanneer je voldoet aan de vereisten uit artikel 5 van het OR reglement van het IMG dan mag je als medewerker actief en/of passief kiesrecht uitoefenen. Wanneer je deelneemt aan de verkiezing als verkiesbare deelnemer dan verwerken we van jou de volgende gegevens:

- Zakelijke e-mailadres
- Naam
- Gegevens die je zelf doorgeeft in je promotie tekst

Wanneer je deelneemt als kiezer dan verwerken wij de volgende gegevens:

- Zakelijk e-mailadres
- Je uitgebrachte stem

We verwerken deze gegevens om aan onze wettelijke taak te voldoen (het organiseren van OR verkiezingen). We bewaren deze gegevens tot na de verkiezingen en de eventuele bezwaartermijn.

Systemen die jouw team gebruikt

Naast de verwerkingen die hierboven zijn opgesomd kan het ook zo zijn dat er binnen jouw team nog andere applicaties of systemen worden gebruikt. Bijvoorbeeld Confluence, Jira of Slack. De gegevens die hierin verwerkt worden kunnen verschillen per applicatie. De gegevens die bijvoorbeeld verwerkt kunnen worden zijn:

- Gebruikersnaam
- Wachtwoord
- E-mailadres
- Gegevens die je zelf in de applicatie invoert

De bewaartermijn kan verschillen per applicatie. Deze gegevens worden verwerkt om je werk goed uit te kunnen voeren. Wanneer je vragen hebt over bepaalde applicaties of systemen kun je altijd terecht bij het privacyteam. Dan kijken we graag met je mee en kunnen adviseren over het gebruik.

Verwerking door RVO

Medewerkers die bij het IMG werkzaam zijn, vallen onder RVO. RVO is dan ook verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens die bijvoorbeeld nodig zijn voor het uitbetalen van je salaris, het regelen van bepaalde verzekeringen en pensioenen en betalen van belastingen. Voor meer informatie over hoe RVO je gegevens verwerkt kun je contact opnemen met het RVO.

Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

Wij geven jouw persoonsgegevens niet door aan andere organisaties, behalve als wij hiertoe wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld in geval van belastingaangifte, voor de accountantscontrole of als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf), om de (arbeids-)overeenkomst met jou uit te voeren of als wij daar een gerechtvaardigd bij hebben.

De volgende partijen ontvangen in ieder geval jouw gegevens:

- de Belastingdienst
- het UWV
- de arbodienst
- het pensioenfonds ABP
- de externe salarisadministrateur
- de accountant

- de personeelsvereniging (alleen je naam bij aan- of afmelden als lid)
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (P-Direkt) voor het declareren van reiskosten
- Shuttle, voor het beschikbaar stellen van een mobiliteitskaart
- Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO-CFD) van de Belastingdienst, in verband met een tijdelijke toegangspas en/of het parkeren bij het gebouw
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, voor het beschikbaar stellen van een rijkspas (toegangspas) voor ambtenaren met een vaste aanstelling
- Onderzoekdoen.nl als leverancier van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken
- DICTU, als ICT- dienstverlener
- de politie of het openbaar ministerie (indien er sprake is van een (vermoeden van) onrechtmatig gebruik of misbruik)
- Inkesta, voor de OR-verkiezingen

Onafhankelijke commissies Met deze partijen hebben wij een verwerkersovereenkomst of data-uitwisselovereenkomst gesloten als dat wettelijk verplicht is. In een dergelijke overeenkomst maken wij afspraken over de verwerking van persoonsgegevens. Omdat we de veiligheid van persoonsgegevens belangrijk vinden, zorgen we ervoor dat je persoonsgegevens niet worden verwerkt in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

Beveiliging

IMG heeft passende maatregelen genomen voor de beveiliging van de gegevensverwerking van je persoonsgegevens op basis van de beschikbare techniek en de verwerkingsdoeleinden.

Wij nemen in ieder geval de volgende maatregelen:

- **Autorisatie:** slechts enkele bevoegde medewerkers hebben toegang tot jouw persoonsgegevens.

- **SSL-verbinding:** we hanteren een beveiligde internetverbinding.
- **Logging:** wij maken gebruik van logging. Dat betekent dat wij precies bijhouden wie wat met jouw persoonsgegevens doet.
- **Tweefactorauthenticatie:** wij maken gebruik van dubbele toegangsbeveiliging.
- **Software:** persoonsgegevens worden alleen gebruikt met veilige software.
- **Wachtwoordbeleid:** wij hanteren een strikt wachtwoordbeleid.
- **Encryptie:** persoonsgegevens worden zoveel mogelijk versleuteld verstuurd.
- **Pentest:** om zwakke plekken te ontdekken laten we regelmatig testen uitvoeren naar de beveiliging van persoonsgegevens en andere bedrijfsgevoelige gegevens.

Jouw rechten

Als werknemer heb je bepaalde rechten ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Deze rechten kun je uitoefenen tegenover ons, je werkgever. Aanvragers en websitebezoekers hebben ook deze rechten, die zij kunnen uitoefenen tegenover IMG. Als je vragen hebt of wilt weten welke persoonsgegevens wij van jou hebben, kun je altijd contact met ons opnemen via één onze HR-medewerkers. Wanneer een aanvrager of websitebezoeker contact met je opneemt over onderstaande rechten, stuur het verzoek dan door naar privacy@schadedoormijnbouw.nl.

Je kunt gebruik maken van de volgende rechten:

- **Recht op inzage:** het recht om de persoonsgegevens die wij van jou verwerken, in te zien.
- **Recht op rectificatie:** het recht om de persoonsgegevens die wij van jou verwerken, te corrigeren of aan te vullen, bijvoorbeeld indien deze onjuist of onvolledig zijn.
- **Recht van bezwaar:** je kunt in sommige gevallen bezwaar maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens.
- **Recht op verwijdering:** je kunt ons verzoeken je persoonsgegevens te verwijderen.
- **Recht op overdraagbaarheid:** je hebt het recht om de persoonsgegevens die wij van jou verwerken om de arbeids- of stageovereenkomst uit te voeren te laten overdragen in een digitaal leesbaar standaardformaat naar een derde partij.

- **Recht op beperking van de verwerking:** in sommige gevallen kun je verzoeken om het verwerken van je persoonsgegevens (al dan niet tijdelijk) te beperken wat betekent dat wij minder gegevens van jou verwerken.
- **De mogelijkheid om toestemming in te trekken,** wanneer wij persoonsgegevens verwerken op basis van toestemming.

Wij zullen in principe binnen één maand aan zo'n verzoek voldoen. Deze termijn kan echter worden verlengd met maximaal twee maanden om redenen die verband houden met de complexiteit van het verzoek en het aantal verzoeken in je aanvraag. Als wij deze termijn verlengen, zullen wij jou daarvan binnen de eerste maand op de hoogte stellen.

Contactgegevens

Heb je vragen, wil je gebruikmaken van een van je rechten of heb je een klacht over de manier waarop IMG omgaat met je persoonsgegevens? Neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming via FG@shadedoormijnbouw.nl. Het privacyteam kun je bereiken via privacy@shadedoormijnbouw.nl.

Wanneer je niet tevreden bent met de manier waarop wij omgaan met je gegevens dan kun je een klacht indienen bij de toezichthouder. Voor Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Vestigings- en *bezoekadres*:

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Postadres:

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

E-mailadres: privacy@shadedoormijnbouw.nl

Telefoon: 0800 4444 111



Privacy protocol

voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken

Minimale inbreuk, Maximale kwaliteit

Colofon

Titel	Privacy Protocol voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken	
Locatie		5.1.2i
Versie	1.0	
Contactpersoon	5.1.2e	

Handtekeningen voor akkoord:

Afdelingsmanager KAI

Teammanagers Klantteams

INHOUD

Inleiding	04
Achtergrond	05
Doel	06
Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken	07
Algemene uitgangspunten	07
Coaching en monitoring ten behoeve van kwaliteitsverbetering	07
Opleiding en kalibratie.....	11
Opnemen bij bedreiging	11
Zwaarwegende redenen	11
Rechten medewerkers	12
Klachten	13

Inleiding

Het klantcontactcentrum van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl) is het loket waar ondernemers terecht kunnen met hun vragen over producten en diensten van RVO.nl. Deze vragen komen via diverse klantkanalen binnen, waarbij telefonie veruit het meest gebruikte kanaal is. Jaarlijks worden binnen het klantcontactcentrum zo'n 500.000 telefoongesprekken gevoerd.

Om de kwaliteit van de gesprekken te meten en te verbeteren, wordt onder meer gebruik gemaakt van opgenomen telefoongesprekken. Het opnemen van telefoongesprekken is direct van invloed op privacy van medewerkers. Daarom heeft RVO.nl de afspraken rondom het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken in dit protocol vastgelegd. Het beschrijft de kaders waarbinnen gewerkt wordt. Het protocol is van toepassing op alle medewerkers van het klantcontactcentrum van wie het voeren van telefonische klantgesprekken onderdeel van de functie is.

Achtergrond

Het klantcontactcentrum van RVO.nl is het loket waar ondernemers terecht kunnen met al hun vragen over producten en diensten van RVO.nl.

Optimale dienstverlening

Het klantcontactcentrum beantwoordt vragen van klanten en helpt hen hun weg te vinden binnen RVO.nl. Betrouwbaar, zakelijk en deskundig. Zodat ze gemakkelijk gebruik kunnen maken van onze producten en diensten. Hiermee draagt het bij aan een toonaangevende relatie van RVO.nl met ondernemend Nederland. Het klantcontactcentrum maakt onderdeel uit van de directie Klant, Advies en Informatie (KAI). Deze eenheid op het gebied van (klant)communicatie, centraal inwinnen, beheren en beschikbaar stellen van klantgegevens en deze inzetten om de informatie en communicatie te verbeteren (feedbackloop) en digitale dienstverlening opereert in het primaire proces. Zij aan zij met ketenpartners en collega's, bij het realiseren van de beleidsdoelen van de opdrachtgevers van RVO.nl rondom agrarisch, duurzaam, innovatief en internationaal ondernemen.

Dienstverleningsconcept

Hoe RVO.nl dienstverlening ziet, welke eisen er gesteld worden aan de kwaliteit en de producten en de wijze waarop de diensten worden verleend, is uitgewerkt in het dienstverleningsconcept. Dit dienstverleningsconcept is de "levensstijl" van de organisatie. Het beschrijft de kwaliteit van de diensten en producten en de wijze waarop de diensten worden verleend. Doel hiervan is om bij te dragen aan het gewenste klantgerichte gedrag bij alle medewerkers waardoor we op een eenduidige manier de diensten aan onze klanten leveren.

Het dienstverleningsconcept is opgebouwd uit 4 klantbeloftes:

1. Wij kennen u (als doelgroep en als individu)
2. Wij geven u duidelijkheid
3. Wij leveren kwaliteit, kennis en kansen
4. Wij luisteren naar u

Plezier geeft Prestatie

Werken aan kwaliteit en klantgerichtheid is hiermee een integraal onderdeel van de aanpak van KAI. Kwaliteit en klantgerichtheid zitten overal verweven in ons werk. Van het klantgericht en deskundig beantwoorden van een telefoongesprek tot het zorgvuldig verwerken van klantgegevens. En in alles wat daar voor nodig is.

We werken hierbij vanuit de Plan-Do-Check-Act visie: we formuleren heldere doelstellingen die bij alle medewerkers bekend zijn. We ontwikkelen de juiste vaardigheden en voeren regelmatige kwaliteitsmetingen uit. Hierdoor ontstaat een cyclus van continue verbetering en zijn medewerkers zelf in staat om hun eigen werkwijze te beoordelen en te verbeteren.

Hoe RVO.nl het beste uit medewerkers wil halen, is uitgewerkt in het Strategisch Personeelsbeleid. Medewerkers krijgen meer ruimte om zichzelf te ontplooien in hun taakuitvoering en krijgen meer aandacht voor persoonlijke ontwikkeling. We werken vanuit de gedachte: Als je doet waar je goed in bent en er met plezier aan werkt, bereik je de beste resultaten. Plezier geeft Prestatie.

Doel

Minimale inbreuk, maximale kwaliteit

Om een optimale dienstverlening te bieden, werkt KAI met goed opgeleide medewerkers. Deze medewerkers zijn bekwaam in het vak van klantcontact, zijn getraind in hun communicatieve vaardigheden, en hebben kennis van de producten en diensten die RVO.nl levert. Door middel van opleidingen en trainingen, klanttevredenheidsonderzoek, kennisbank, werkinstructies, werkoverleg en intervisie wordt het kennis- en competentieniveau van de medewerkers onderhouden. Ook het monitoren van klantcontacten en het coachen van medewerkers draagt hieraan bij. Al deze middelen samen dragen bij aan een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Zij dragen eraan bij dat medewerkers zich blijven ontwikkelen in hun vak en het beste uit zichzelf halen.

Om een inschatting te kunnen maken van het kwaliteitsniveau van onze dienstverlening, zijn objectieve en meetbare gegevens nodig. In een klantcontactomgeving worden die gegevens onder andere verzameld door middel van het opnemen en terugluisteren van gesprekken. Omdat deze gegevens herleidbaar zijn naar een individuele medewerker, gaan we hier zorgvuldig mee om, in alle vertrouwen en openheid. We informeren medewerkers goed over waarom (met welk doel) we gegevens vastleggen, welke gegevens we vastleggen en wat we met deze gegevens doen. Dit ligt vast in een privacy protocol. Zo weet een medewerker precies waar hij aan toe is en kan hij ervan verzekerd zijn dat zijn rechten beschermd zijn.

De richtlijnen dragen bij aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van onze organisatie, waarbij de inbreuk op de privacy van de individuele medewerker zo minimaal mogelijk is.

Bij het opnemen en terugluisteren is dus een goede balans nodig tussen ontwikkelen van kwaliteit en de bescherming van de privacy van de medewerker.

In de Wet Bescherming Persoonsgegevens staat welke voorwaarden er gelden om gesprekken te kunnen opnemen en terugluisteren:

- Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken is alleen toegestaan bij een duidelijk en gerechtvaardigd belang. Kwaliteitsverbetering is zo'n gerechtvaardigd belang.
- De werknemer moet weten waarom / voor welk doel opnemen en terugluisteren plaatsvindt.
- Het continue opnemen en terugluisteren van gesprekken is niet toegestaan. Het aantal op te nemen en terug te luisteren gesprekken is begrensd en in dit protocol vastgelegd.
- De medewerker heeft er recht op om vooraf te horen wanneer opnemen en terugluisteren plaatsvindt.
- Wanneer kwaliteitsverbetering gebeurt met behulp van een "voorziening" (ondersteunende techniek zoals opname apparatuur of meeluister tool) dan heeft de Ondernemingsraad RVO.nl instemmingsrecht.

Doeleinden

De opgenomen en teruggeluisterde gesprekken worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

1. Coaching en ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van de medewerkers
2. Monitoring en verbetering van de kwaliteit van klantgesprekken
3. Opleiding van klantcontactvaardigheden
4. Opleiding van coachvaardigheden en kalibratie
5. Verificatie van bedreiging
6. Zwaarwegende redenen

Gebruik voor andere doeleinden dan hierboven vermeld, vindt niet plaats.

Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken

Algemene uitgangspunten

- Dit protocol richt zich op de privacy van medewerkers die werken bij het klantcontactcentrum van de directie KAI bij RVO.nl en waarbij het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie.
- Buiten de richtlijnen in dit protocol worden geen telefoongesprekken opgenomen en teruggeluisterd¹.
- Bij coachgesprekken bevordert een opname de waarneming van wat er precies gebeurt is.
- Opgenomen en teruggeluisterde gesprekken worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze verzameld zijn:
 - Coaching en ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van de klantcontact medewerkers
 - Monitoring en verbetering van de kwaliteit van klantgesprekken
 - Opleiding van klantcontactvaardigheden
 - Opleiding van coachvaardigheden en kalibratie
 - Verificatie van bedreiging
 - Zwaarwegende redenen
- Naast het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken worden ook andere middelen aangewend die leiden tot ontwikkeling van vakvaardigheden en kwaliteitsverbetering (bijv. opleidingen).
- Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken wordt tot het noodzakelijke beperkt. De omvang wordt nader gespecificeerd in dit protocol (zie frequentie).
- Het protocol wordt aan alle medewerkers van klantcontact verstrekt. Bij nieuwe en/of tijdelijke medewerkers wordt deze bij de aanstelling verstrekt. De digitale versie van het privacy protocol is te vinden op een voor alle medewerkers klantcontact toegankelijke plaats: <http://intranet.rvo.nl/pagina/generieke-dienstverlening>.
- Na een jaar evalueert KAI het protocol i.s.m. medewerkers en coaches en past dit waar nodig aan aan de eisen van dat moment. Het beheer van het protocol is belegd bij de directeur van KAI en gedelegeerd aan een van de leden van het managementteam. Indien aanpassingen in het protocol nodig zijn, zal het gewijzigde protocol opnieuw voor instemming worden voorgelegd aan de Ondernemingsraad RVO.nl.
- Bellers worden over het opnemen van telefoongesprekken geïnformeerd in de welkomsttekst van de telefooncentrale. Hier wordt genoemd dat gesprekken kunnen worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.

Coaching en monitoring ten behoeve van kwaliteitsverbetering

Met opnemen, terugluisteren en monitoren wordt bedoeld: het maken van opnames van telefoongesprekken die een medewerker voert met een klant, waarna deze opnames worden teruggeluisterd door een coach om na te gaan of deze aan de daarvoor geldende normen voldoen. Onder coach verstaan we een medewerker met de functie coach, of een medewerker uitgebreide vraagbeantwoording met inhoudelijke coaching taken. Onder coaching verstaan we het ondersteunen van de medewerker in de uitvoering van zijn klantcontact werkzaamheden en het stimuleren van de ontwikkeling van klantcontactvaardigheden. De resultaten uit de monitoring worden gebruikt als input bij de coaching.

¹ Alle gesprekken worden opgenomen. Een deel daarvan kunnen we niet terugluisteren, omdat we daar de 'sleutels' niet voor hebben. Voor de gesprekken buiten de Mitel-centrale om, bestaat er bijvoorbeeld geen mogelijkheid om terug te luisteren. Dat geldt dus onder meer voor directe nummers van de medewerkers vraagbeantwoording en voor de interne gesprekken. Zie voor meer info: 'frequentie'.

Opnemen, terugluisteren en monitoren van telefoongesprekken maakt de kwaliteit van de klantcontacten meetbaar en bestuurbaar. Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken verschaft inzicht in de kwaliteit van de telefoongesprekken: wat gaat goed en wat kan er nog beter. Met dit inzicht worden vervolgens gericht middelen ingezet ten behoeve van de verbetering van kennis en vaardigheden, zoals coaching, opleidingen en trainingen, kennisbank, werkinstructies, werkoverleg en intervisie. Medewerkers die zich kunnen ontwikkelen in hun vak en het beste uit zichzelf halen, werken met meer plezier en bereiken betere resultaten. Tevens draagt inzicht in kwaliteit bij aan optimalisering van de interne processen en maatregelen om de klantbeleving te verbeteren.

Op deze manier leidt het opnemen en terugluisteren van gesprekken tot een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte dienstverlening: grotere tevredenheid van klant, opdrachtgever en medewerker.

Het voordeel van het opnemen en terugluisteren (ten opzichte van side-by-side meeluisteren) is dat de medewerker zijn eigen gesprekken kan terugluisteren. Door naar jezelf te luisteren en het gesprek te analyseren, word je bewust van wat er goed ging en wat er beter kan. Daarnaast bespaart deze werkwijze de coaches tijd, doordat er geen wachttijd is en het terugluisteren op elk gewenst moment kan plaatsvinden.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van coaching en monitoring vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

Toegang en bewaartermijn

De 'voice recording' applicatie die binnen KAI in gebruik is, werkt zodanig dat alle telefoon-gesprekken worden opgenomen. Deze zijn echter niet zonder meer beschikbaar om teruggeluisterd te worden. Door het inrichten van profielen en het toekennen van rechten daaraan krijgt een gebruiker toegang tot de opgenomen gesprekken die binnen zijn profiel vallen². Hiervan wordt steekproefsgewijs willekeurig een aantal gesprekken geselecteerd die door de coach worden teruggeluisterd en gemonitord. Alle opnames worden uiterlijk 4 weken na de opnamedatum automatisch gewist. Het terugluisteren en monitoren van telefoongesprekken wordt tot het noodzakelijke beperkt om een representatief beeld en inzicht te bewerkstelligen. Het voortdurend terugluisteren van alle telefoongesprekken vindt niet plaats.

Frequentie

Per medewerker worden per maand maximaal 4 gesprekken teruggeluisterd en gemonitord. Hoe deze gesprekken geselecteerd worden, wordt verder uitgelegd in de volgende paragraaf.

In uitzonderingssituaties wordt de frequentie tijdelijk verhoogd of verlaagd. Geldige uitzonderingssituaties zijn:

- inwerkperiode van een nieuwe medewerker
- inzet op een nieuw onderwerp
- ontwikkelafspraken tussen medewerker en coach
- verminderde inzet op klantcontact werkzaamheden

Selectie van gesprekken

Bij de coaching en monitoring worden alleen gesprekken met een zakelijke inhoud gebruikt. Hiermee worden gesprekken bedoeld die plaatsvinden om klanten te informeren, adviseren en/of

² Derden hebben geen toegang tot de gesprekken. In het uitzonderlijke geval dat er een WOB-verzoek wordt gedaan, zal RVO.nl zich beroepen op de uitzonderingsgronden van de Wet Openbaarheid Bestuur. De namen van de ambtenaar/ambtenaren zal/zullen dan worden weggebleept of op andere wijze uit de documenten/geluidsdragers worden verwijderd.

voor te lichten over de dienstverlening van RVO.nl. Gesprekken met netwerkrelaties, interne gesprekken en privégesprekken worden niet gebruikt voor coaching en monitoring. Aan de hand van vooraf ingestelde filters (duur van het gesprek, interne/externe, inkomende/uitgaande gesprekken) wordt geborgd dat de set van gesprekken voldoet aan het criterium van gesprekken met een zakelijke inhoud.

Mocht zich binnen de selectie toch een gesprek bevinden dat niet aan dit criterium voldoen, dan wordt het gesprek in de applicatie als 'niet-representatief' geregistreerd en wordt het gesprek buiten de coaching en monitoring gehouden. In dat geval wordt het systeem gevraagd een nieuw gesprek te selecteren.

Melding aan medewerker

De datum waarop gesprekken worden geselecteerd, wordt vooraf aan de medewerker bekend gemaakt. Op verzoek van de medewerker kan hiervan worden afgeweken: de medewerker mag met de coach afspreken liever niet bekend te maken wanneer er wordt opgenomen en teruggeluisterd.

De medewerker weet vooraf niet welke gesprekken er die dag worden teruggeluisterd en gemonitord. Op deze manier wordt voorkomen dat de medewerker wordt beïnvloed en komen de gesprekken het beste overeen met de werkelijkheid.

Terugkoppeling en verslaglegging

De resultaten van de monitoring en coaching worden vastgelegd in een verslag. Dit bestaat uit twee delen:

1. Het monitoringsgedeelte, waarin is aangegeven of het betreffende gesprek aan de norm voldoet.

Coaching en monitoring vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria. Hiermee wordt gelijke behandeling geborgd en weet de medewerker vooraf wat er van hem verwacht wordt. De criteria staan beschreven in het kwaliteitsplan. Door middel van kalibreersessies wordt ervoor gezorgd dat de monitoring en coaching door alle coaches op dezelfde manier wordt uitgevoerd. In geval er twijfel is over uniforme behandeling, kan de medewerker vragen om een tweede coach die de monitoring uitvoert (second opinion).

2. Het coachgedeelte, dat dient ter ondersteuning van de medewerker in zijn ontwikkeling en wordt gebruikt om tussen medewerker en coach afspraken te maken voor de ontwikkeling van kennis en vaardigheden.

In de roosters van de medewerkers wordt tijd ingeruimd voor een coaching gesprek. Dit gesprek heeft als doel om de medewerker te stimuleren en te ondersteunen bij vakgerichte ontwikkeling van klantcontactvaardigheden: complimenteren en versterken goede punten en bijsturen op verbeterpunten. De bevindingen uit de monitoring zijn een vast onderdeel in het coaching gesprek. Tijdens het gesprek geven beiden hun zienswijze en formuleren gezamenlijk de conclusies en afspraken voor het verslag.

Het verslag is alleen toegankelijk voor de medewerker en de coach. Wanneer de medewerker van functie wisselt, worden de verslagen verwijderd. Wanneer de coach van functie wisselt, worden de verslagen overgedragen aan de opvolger.

Het verslag heeft een vast format, en is opgenomen in het kwaliteitsplan. Zie

<http://intranet.rvo.nl/pagina/rvt-kc-kwaliteit-en-coaching> .

Gesprekscyclus en personeelsdossier

Opnames en QM-formulieren zijn alleen toegankelijk voor de medewerker en de coach, zijn niet toegankelijk voor de leidinggevende en worden niet opgeslagen in het personeelsdossier in P-direct.

Samenvattingen van de QM-formulieren en de coachgesprekken dienen wel als input voor de leidinggevende voor de Personeelsgesprekscyclus. KAI hanteert de gesprekskaders van en

indicatoren van RVO.nl om de kwaliteit van functioneren van een medewerker vast te stellen. De input vanuit coaching en monitoring dient hier alleen ter ondersteuning en is niet herleidbaar naar specifieke gespreksopnames.

Opleiding en kalibratie

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van opleidingen gebeurt alleen bij opleidingen die bedoeld zijn voor de ontwikkeling van klantcontactvaardigheden en coachvaardigheden. Deze opleidingen worden gevolgd door klantcontact medewerkers en/of door coaches. Voor andere opleidingen dan deze worden geen opgenomen gesprekken gebruikt.

Kalibratie is het op elkaar afstellen van de gehanteerde werkwijzen en definities en toepassingen daarvan in de praktijk. In kalibreersessies worden opgenomen gesprekken door meerdere coaches gezamenlijk beluisterd en besproken en worden afspraken gemaakt over uniforme monitoring en coaching.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van kalibratie gebeurt alleen bij kalibreersessies die bedoeld zijn voor de ontwikkeling van uniformiteit in de monitoring. Deze sessies worden gevolgd door klantcontact coaches.

Opnames worden alleen voor opleidingen en kalibratie gebruikt na toestemming van de betreffende medewerker. De opnames worden na 4 weken automatisch gewist.

Opnemen bij bedreiging

Het kan voorkomen dat een medewerker bij de uitvoering van zijn werk te maken krijgt met agressie of geweld. Hieronder wordt verstaan: lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie en bedreiging. Het opnemen van gesprekken beschermt de medewerker wanneer een gesprek als bedreigend wordt ervaren of wanneer het gesprek gaandeweg bedreigend wordt. Door het vastleggen van gesprekken kunnen eventuele vervolgacties (bijv. het voeren van een ordegesprek met de beller, het ontzeggen van de contactmogelijkheden, aangifte, etc.) in gang worden gezet.

1. Bij bedreiging kan de medewerker zelf een gesprek van zichzelf selecteren om terug te luisteren.
2. De medewerker luistert de opname samen met de leidinggevende terug, waarna gezamenlijk wordt bepaald welke maatregelen te treffen. In het uiterste geval kan dit leiden tot een aangifte bij de politie.
3. De opname wordt niet voor andere doeleinden gebruikt en wordt niet gebruikt in de kwaliteitsmonitoring. De coach heeft daarom geen rol hier: de medewerker luistert het gesprek samen met de leidinggevende terug en maakt met de leidinggevende afspraken over het vervolg.
4. De opname wordt gewist na 6 maanden. Zijn in die periode geen maatregelen getroffen of incidenten geweest, dan is er geen reden om de opnames langer te bewaren. Als er wel een nieuw incident heeft plaatsgevonden of wanneer een genomen maatregel het nodig maakt een opname langer te bewaren, dan wordt de opname bewaard tot de betreffende situatie is afgehandeld.

Zwaarwegende redenen

Bij zwaarwegende redenen kunnen incidenteel opgenomen gesprekken worden ingezet. Dit vindt alleen plaats als er duidelijke aanwijzingen zijn voor vermoedens van ernstig verwijtbare gedragingen van de werknemer. Voorbeelden hiervan zijn fraude, werkweigerings,

belangenverstrengeling of schending van de integriteit. Hiervoor is een besluit nodig van de direct leidinggevende en de afdelingsmanager.

Rechten Medewerkers

- Inzagerecht: medewerkers hebben toegang tot de gesprekken die ze zelf hebben gevoerd en hebben het recht deze te beluisteren zo lang ze nog niet zijn verwijderd.
- Verzoek tot correctie en verwijdering: medewerkers hebben het recht te verzoeken om het verslag van een opgenomen gesprek te laten verwijderen indien zij van mening zijn dat de opname onjuist, niet (langer) ter zake doend, of in strijd met dit protocol is. Over verzoeken wordt door het coachteam binnen 4 weken beargumenteerd beslist en bij inwilliging wordt dit direct uitgevoerd. De opnames worden ongeacht de beslissing, uiterlijk 4 weken na de opnamedatum automatisch gewist.
- Medewerkers hebben toegang tot een telefoon om privé te bellen zonder dat opname plaatsvindt.

Klachten

Het privacy protocol is aangemeld als verwerking van persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College van Bescherming persoonsgegevens). De melding is opgenomen onder meldingsnummer QQQQQQQ. Daartoe is het protocol getoetst aan de regels uit de Wet bescherming persoonsgegevens door de functionaris van de gegevensbescherming van EZ.

Als medewerkers desondanks de indruk hebben dat hun privacy wordt geschonden door de werkwijze uit het protocol, dan kunnen ze dit voorleggen aan de functionaris van de gegevensbescherming van EZ.

De FG is een onafhankelijk toezichthouder, die dezelfde bevoegdheden heeft als de Autoriteit Persoonsgegevens. Zowel de Autoriteit als de FG houden toezicht op naleving van de WBP.

Tot één van de taken van de FG behoort het afhandelen van vragen en klachten van mensen binnen en buiten de organisatie.

Bijlage 1: Quality Monitoringsformulier

	Gesprek 1	Gesprek 2	Gesprek 3	Gesprek 4	Opmerkingen, trefwoorden
Alertheid					
1. Medewerker gereed					
2. Tijdig aannemen					
Aanvang					
3. Juiste openingszin					
4. Is de medewerker met zijn aandacht bij de klant?					
Analyse/LSD					
5. Juiste vraagstelling					
6. Actief luisteren en samenvatten					
7. Ruimte reactie klant					
8. Leiding nemen/houden					
Antwoord					
9. Juist systeem/bron					
10. Kort/bondig antwoord					
11. Antwoord inhoudelijk correct (K)?					
12. Controle gegevens bij registratie/samenvatting (K)					
13. Afstemming					
14. Proefafsluiting					
Wachtstand					
15. Wachtstand gebruiken					
16. Correct gebruik wachtstand					
Algemeen					
17. Correct taalgebruik ABN					
18. Is de tone of voice juist?					
19. Positief taalgebruik					
20. Inleving in klant					
21. Professioneel u-vorm					
22. Visitekaartje RVO (K)					
Afsluiting					
23. Gepaste afsluiting					
Naam coachee:					
Naam trainer/coach:					
Datum:					

Bevindingen: (vermelding van de bevindingen van monitor over gesprek/ schriftelijke afhandeling, onderdelen die goed gaan en onderdelen die beter kunnen) Bij "kennis" uitsplitsen naar gebied, systeem of proces	
Wat ging goed:	
Wat is een compliment waard?	
Wat ging minder goed:	

Afgesproken verbeterpunten : (verbeterpunten voor medewerker)	
Verbeterpunt 1:	
Verbeterpunt 2:	
Verbeterpunt 3:	

Bijlage 2: Kwaliteitscriteria

Fase	Vraag	Interpretatie	Antwoord	
Alertheid				
Niet te constateren wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.	1. Is de medewerker gereed om het gesprek in te kunnen gaan?	Systemen klaar, juiste schermen open, gesprek met collega afgerond, alle informatieve mails gelezen, mond leeg, registratie vorige gesprek af. Privé internet geminimaliseerd.	Ja Nee	
Niet te constateren wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.	2. Wordt het gesprek binnen 2x overgaan opgenomen?		Ja Nee	
Aanvang				
	3. Juiste openingszin?	Begroeting, zichzelf voorstellen (voor en achternaam, of alleen achternaam), eventuele stilte opvangen met dienstvraag naar keuze wat het best bij de medewerker past. “Goedemorgen, u spreekt met [voornaam achternaam] waarmee kan ik u helpen, wat kan ik voor u doen, waarmee kan ik u van dienst zijn?”	Ja Nee	
	4. Is de medewerker met zijn aandacht bij de klant?	De klant merkt niets van eventuele onderliggende emoties van bijvoorbeeld voorgaande gesprekken.	Ja	

				Nee	
Analyse/LSD					
		5. Hanteert de medewerker de juiste vraagstellingen?	Wel: Open vragen: om de klantbehoefte te inventariseren (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, hoe) Gesloten vragen: waarmee feitelijke informatie kan worden ingewonnen en het gesprek mee kan worden gestuurd (kunt u..., heeft u...) Controlevragen: stem af met de klant (klopt het dat...) Meerkeuze vragen: geeft de klant de optie om een keuze te maken bij meerdere mogelijkheden (Schikt het u in de ochtend of in de middag dat wij u hierover terugbellen?) Hypothesevraag: Stel dat...	Ja Nee	
		6. Wordt er actief geluisterd en juist samengevat?	De medewerker neemt alle relevante opmerkingen van de klant mee in het gesprek, de adviseur maakt gebruik van de juiste luistergeluiden en wisselt deze af om zo eentonigheid in het gesprek te voorkomen Samenvatting van klantsituatie plus wat klant belangrijk vindt gevolgd door	Ja Nee	