

Datenschutzerklärung für die Aufzeichnung und das Abhören von geschäftlichen Telefongesprächen

Diese Richtlinie beschreibt die Verfahren und Richtlinien für die Aufzeichnung und das Abhören von geschäftlichen Telefongesprächen innerhalb unserer Organisation, insbesondere der Telefonkommunikation vom und zum Traffic Center, unter Berücksichtigung der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Ziel ist es, die Privatsphäre der betroffenen Personen zu schützen und die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

1 Zustimmung und Transparenz:

Alle Telefonate mit dem Traffic Center von BLS Cargo Nord werden systematisch aufgezeichnet. Dies betrifft Anrufe unter den folgenden Nummern:

- +32 3 560 21 01 OPERATOR A
- +32 3 560 21 02 OPERATOR B
- +32 3 560 21 04 ADMIN
- +32 3 560 21 06 SCHICHTKOORDINATOR
- +32 3 560 21 50 VERKEHRSZENTRUM-SUPPORT

Der Anrufer wird zu Beginn des Telefongesprächs automatisch und systematisch darüber informiert, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Diese Richtlinie kann von jedem Mitarbeiter intern eingesehen werden. Für externe Parteien ist diese Richtlinie auf einfache Anfrage und über die Website verfügbar. Wir informieren die Teilnehmer damit klar und deutlich über den Zweck der Aufzeichnung, die Dauer der Speicherung und ihre Rechte in Bezug auf ihre personenbezogenen Daten. Personen, die angerufen werden, werden derzeit nicht darüber informiert, dass das Gespräch, an dem sie teilnehmen, aufgezeichnet wird. Dies liegt an der möglichen Dringlichkeit der Anrufe und der Kommunikation.

Die Aufzeichnung aller Telefongespräche vom und zum Traffic Center ist notwendig, um die Sicherheit, Kontinuität und Compliance innerhalb unseres Bahnbetriebs zu gewährleisten. Diese Maßnahme basiert auf den folgenden Überlegungen:

1.1 Unvorhersehbarkeit des Gesprächsinhalts

Es ist nicht möglich, im Voraus zu bestimmen, welche Gespräche betrieblich oder rechtlich relevant sein werden. Informationen, die für die Analyse von Vorfällen, die Sicherheitsberichterstattung oder vertragliche Verpflichtungen von entscheidender Bedeutung sind, können in jedem Gespräch vorkommen. Eine selektive Aufzeichnung würde zu Lücken in der Beweisführung und zu Risiken für den Geschäftsbetrieb führen.

1.2 Unwiederbringlichkeit nicht aufgezeichneter Gespräche

Wenn ein Gespräch nicht aufgezeichnet wird, kann es nachträglich nicht mehr rekonstruiert werden. Dies behindert die Möglichkeit, Fakten zu überprüfen, Fehler zu korrigieren und Vorfälle zu untersuchen. Das Fehlen vollständiger und zuverlässiger Tonaufzeichnungen kann schwerwiegende Folgen für die Sicherheit, die Haftung und die Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen haben.

1.3 Unterstützung gesetzlicher und betrieblicher Verpflichtungen

Im Eisenbahnsektor gelten strenge Anforderungen an die Kommunikation und Dokumentation, unter anderem aufgrund von Sicherheitsvorschriften und internen Verfahren. Die Aufzeichnung aller Gespräche sorgt für Transparenz gegenüber den Aufsichtsbehörden und bietet eine objektive Grundlage für Audits und Bewertungen.

1.4 Berechtigtes Interesse und lebenswichtige Interessen

Die Aufzeichnung von Gesprächen dient einem berechtigten Interesse: der Gewährleistung eines sicheren und effizienten Zugbetriebs. Darüber hinaus kann es in Notfällen von entscheidender Bedeutung sein, auf der Grundlage zuverlässiger Informationen schnell und präzise zu handeln. Aufgrund dieser Argumente ist die Aufzeichnung aller Gespräche eine verhältnismäßige und notwendige Maßnahme im Rahmen der DSGVO, sofern dies unter Wahrung der Transparenz, Sicherheit und Achtung der Rechte der betroffenen Personen erfolgt.

2 Zweck der Aufzeichnungen

Aufzeichnungen sind nur für bestimmte Zwecke zulässig, wie z. B.: Sicherheit (berechtigtes Interesse, lebenswichtiges Interesse). Die Aufzeichnung hilft, in Einzelfällen einen Beweis zu haben, beispielsweise wenn der Anrufer und der Angerufene einen Streit über eine Angelegenheit und die sich daraus ergebenden Konsequenzen/Sanktionen haben:

- Interne Situation:
Wort gegen Wort, z. B. in einer Situation, in welcher der Angerufene von den internen Informationen/ Mitteilungen/ Anweisungen abhängig ist (welches Hotel/ Taxi/ Standortnummer/ Ersatzplanung/ Entgegennahme von Krankmeldungen/ Änderungen im Service usw.).
- Externe Situation:
 - Wort gegen Wort oder Mahnung: z. B. wenn (Sicherheits-)Behörden mit relevanten Informationen anrufen oder mit Sanktionen drohen, wenn die Organisation eine Aktion/ Reaktion X zu einem Zeitpunkt Y nicht durchführt/einhält.
 - Beweisfunktion, z. B. wenn Lieferanten/ Kunden usw. eine Maßnahme von der Organisation verlangen, diese jedoch aus berechtigten (sicherheitsrelevanten) Gründen abgelehnt wird und die Organisation dadurch einer Rechtfertigungssituation oder einer finanziellen Sanktion ausgesetzt ist.
- Sammeln von Fakten bei der Untersuchung von Vorfällen und Unfällen, Schutz vor Betrug, Missbrauch usw.
- Gesetzliche Verpflichtungen: Nachweis der Einhaltung von Vereinbarungen, Bearbeitung von Beschwerden usw.

3 Aufbewahrungsfrist auf dem Portal (VOIP Monitor)

Aufzeichnungen werden nicht länger als für den vorgesehenen Zweck erforderlich aufbewahrt. Wir wenden eine Aufbewahrungsfrist von maximal 3 Monaten für berufliche Gespräche an.

4 Aufzeichnungen in der Sharepoint-Umgebung

Wenn ein Gespräch Teil einer Beschwerde und/ oder Untersuchung ist und daher länger als 3 Monate aufbewahrt werden muss, wird der Ausschnitt systematisch in den Ordner in der Sharepoint-Umgebung heruntergeladen. Um die Neutralität und Unabhängigkeit zu gewährleisten, wird von Fall zu Fall festgelegt, welche Personen (Rollen und Funktionen) die Ausschnitte lesen, anhören, speichern oder löschen dürfen. Die Rechte werden vom IT-Koordinator vergeben. Die Tonaufnahmen werden nur so lange aufbewahrt, wie sie für die laufende Untersuchung und eventuelle Berufungsfristen relevant sind.

5 Sicherheit und Zugriffsverwaltung:

Wir sorgen für technische und organisatorische Maßnahmen, um die Vertraulichkeit und Integrität der Daten zu gewährleisten. Die Übersicht über die Aufzeichnungen der Gespräche befindet sich auf dem Portal der Anwendung „VOIP Monitor“ der Firma Vestatech. Über dieses Portal können die Audiofragmente angehört oder heruntergeladen werden. In jedem Fall muss eine Begründung angegeben werden. Damit wird der Grund für das Anhören und die Person, die anhört oder herunterlädt, registriert. Die Rechtmäßigkeit der Anhörungen/ Downloads wird mindestens einmal jährlich bei Vestatech überprüft. Der Zugriff auf Aufnahmen ist auf autorisiertes Personal beschränkt und streng persönlich. Dies betrifft folgende Funktion(en) des Traffic Centers (TC):

- Chief Production Officer

- Betriebsleiter
- Team Coach TC
- Training Production & Process Coordinator

Mit „Zugang“ ist das Anhören gemeint. Aufzeichnungen dürfen nicht kopiert oder auf andere Weise verbreitet werden, es sei denn, dies ist für die Bearbeitung einer Beschwerde oder die Untersuchung nach einem Vorfall oder Unfall erforderlich.

Ein betroffener Gesprächsteilnehmer kann jederzeit über seinen Vorgesetzten Zugang erhalten. Der Vorgesetzte wird dies in Absprache mit dem zuständigen TC-Personal organisieren.

Andere BLS Cargo Nord-Mitarbeitende als die betroffenen Gesprächsteilnehmer, die Vorgesetzten der Gesprächsteilnehmer und Dritte können die Aufzeichnungen nur nach einem begründeten Antrag und mit Zustimmung eines Mitglieds der Geschäftsleitung anhören. Das Anhören durch externe Personen erfolgt nur in physischer Anwesenheit im Büro, damit sichergestellt werden kann, dass keine Aufzeichnungen gemacht werden.

6 Verwendung der Aufzeichnungen

In keinem Fall darf der Tonausschnitt vor anderen Personen als den am Telefongespräch Beteiligten abgespielt oder an diese weitergegeben werden, es sei denn, die Betroffenen haben dem zuvor zugestimmt.

Ausnahmen von dieser Regel sind:

- Führungskräfte einer der beteiligten Personen können abweichend von der oben genannten Regel jederzeit Zugang zu den aufgezeichneten Telefongesprächen durch das autorisierte Personal des Traffic Centers erhalten (siehe Abschnitt „Sicherheit und Zugangsverwaltung“).
- Wenn der Audioausschnitt Gegenstand einer Untersuchung nach einer Beschwerde, einem Vorfall oder einem Unfall ist, kann anderen Personen Zugang zu dem Audioausschnitt gewährt werden. Dieser ist auf die an der Untersuchung beteiligten QHSE-Mitarbeiter und die Vorgesetzten der betroffenen Personen beschränkt.

7 Rechte der betroffenen Personen:

Die Teilnehmer haben das Recht, die Gespräche, an denen sie teilgenommen haben, anzuhören.

8 Sensibilisierung und Schulung:

Die Mitarbeiter erhalten Anweisungen zum ordnungsgemäßen Umgang mit Aufzeichnungen (wie auch im Verhaltenskodex festgelegt) und zum Schutz personenbezogener Daten. Wir fördern das Bewusstsein für die DSGVO-Vorschriften.

9 Meldepflicht bei Datenschutzverletzungen:

Wenn externe IT Lieferanten *Vestatech/ XQTING* Kenntnis von Datenlecks oder Verdachtsfällen erhalten, werden sie BLS Cargo Nord unverzüglich darüber informieren. Im Falle eines Datenlecks in Bezug auf Aufzeichnungen melden wir dies unverzüglich den zuständigen Behörden und den betroffenen Personen. Darüber hinaus gibt es einen Incident Response Plan.

10 Überarbeitung und Aktualisierung:

Diese Richtlinie wird regelmäßig überprüft und aktualisiert, um den sich ändernden gesetzlichen Bestimmungen und geschäftlichen Anforderungen gerecht zu werden. Alle Mitarbeiter sind für die Einhaltung dieser Richtlinie verantwortlich.

Ansprechpartner BLS Cargo Nord NV
Data protection officer DPO, dpo@blscargo.be

Privacyverklaring voor het opnemen en af luisteren van zakelijke telefoongesprekken

Dit beleid beschrijft de procedures en richtlijnen voor het opnemen en onderscheppen van zakelijke telefoongesprekken binnen onze organisatie, in het bijzonder telefoongesprekken van en naar het Verkeerscentrum, rekening houdend met de Europese General Data Protection Regulation (GDPR). Het doel is om de privacy van de betrokken personen te beschermen en te voldoen aan de wettelijke vereisten.

1 Toestemming en transparantie:

Alle telefoongesprekken met het BLS Cargo North Traffic Centre worden systematisch geregistreerd. Dit geldt voor oproepen naar de volgende nummers:

- +32 3 560 21 01 OPERATOR A
- +32 3 560 21 02 OPERATOR B
- +32 3 560 21 04 ADMIN
- +32 3 560 21 06 PLOEGCOÖRDINATOR
- +32 3 560 21 50 VERKEERSCENTRALE ONDERSTEUNING

De beller wordt automatisch en systematisch aan het begin van het gesprek geïnformeerd dat het gesprek wordt opgenomen. Dit beleid kan intern door elke werknemer worden bekeken. Voor externe partijen is dit beleid beschikbaar op eenvoudig verzoek en via de website. We informeren deelnemers dus duidelijk over het doel van de opname, de duur van de opslag en hun rechten met betrekking tot hun persoonlijke gegevens. Mensen die gebeld worden, worden op dit moment niet geïnformeerd dat het gesprek waaraan ze deelnemen wordt opgenomen. Dit komt door de mogelijke urgentie van de gesprekken en communicatie.

Het opnemen van alle telefoongesprekken van en naar het Verkeerscentrum is noodzakelijk om de veiligheid, continuïteit en naleving van onze spoorwegactiviteiten te waarborgen. Deze maatregel is gebaseerd op de volgende overwegingen:

1.1 Onvoorspelbaarheid van de inhoud van het gesprek

Het is niet mogelijk om vooraf te bepalen welke discussies operationeel of juridisch relevant zullen zijn. Informatie die cruciaal is voor het analyseren van incidenten, veiligheidsrapportage of contractuele verplichtingen kan in elk gesprek worden opgenomen. Selectieve registratie zou leiden tot hiaten in het bewijs en risico's voor de bedrijfsvoering.

1.2 Onherstelbaarheid van niet-opgenomen gesprekken

Als een gesprek niet wordt opgenomen, kan het achteraf niet meer worden gereconstrueerd. Dit belemmert het vermogen om feiten te controleren, fouten te corrigeren en incidenten te onderzoeken. Het ontbreken van volledige en betrouwbare geluidsopnamen kan ernstige gevolgen hebben voor de veiligheid, aansprakelijkheid en naleving van wettelijke verplichtingen.

1.3 Ondersteuning voor wettelijke en operationele verplichtingen

Er gelden strenge eisen voor communicatie en documentatie in de spoorwegsector, deels vanwege veiligheidsvoorschriften en interne procedures. Het vastleggen van alle besprekingen zorgt voor transparantie voor de toezichthoudende autoriteiten en biedt een objectieve basis voor audits en beoordelingen.

1.4 Gerechtvaardigd belang en vitale belangen

Het opnemen van gesprekken dient een legitiem belang: voor een veilige en efficiënte treinexploitatie. Bovendien kan het in noodsituaties cruciaal zijn om snel en nauwkeurig te handelen op basis van betrouwbare informatie. Op basis van deze argumenten is het opnemen van alle

gesprekken een evenredige en noodzakelijke maatregel onder de GDPR, op voorwaarde dat dit gebeurt met behoud van transparantie, veiligheid en respect voor de rechten van de betrokkenen.

2 Doel van de opnames

Opnames zijn alleen toegestaan voor bepaalde doeleinden, bijv: Veiligheid (rechtmatig belang, vitaal belang). De opname helpt om bewijs te hebben in individuele gevallen, bijvoorbeeld als de beller en de gebelde partij een geschil hebben over een zaak en de daaruit voortvloeiende gevolgen/sancties:

- Interne situatie:
Woord voor woord, bijv. in een situatie waarin de opgeroepene afhankelijk is van interne informatie/berichten/instructies (welk hotel/taxi/locatie nummer/plaatsvervangende planning/acceptatie van ziekmeldingen/wijzigingen in service, etc.).
- Externe situatie:
 - o Woord tegen woord of vermaning: z. Bijvoorbeeld wanneer (veiligheids)autoriteiten bellen met relevante informatie of dreigen met sancties als de organisatie een actie/handeling X niet uitvoert/voldoet op een tijdstip Y.
 - o Bewijsfunctie, bijv. als leveranciers/klanten etc. een maatregel eisen van de organisatie, maar deze wordt afgewezen om gerechtvaardigde (veiligheidsgerelateerde) redenen en de organisatie dus wordt blootgesteld aan een rechtvaardigingssituatie of een financiële boete.
- Feiten verzamelen bij het onderzoeken van incidenten en ongevallen, bescherming tegen fraude, misbruik, enz.
- Wettelijke verplichtingen: Bewijs van naleving van overeenkomsten, afhandeling van klachten, etc.

3 Bewaarperiode op de portal (VOIP Monitor)

Dossiers worden niet langer bewaard dan nodig is voor het beoogde doel. We hanteren een maximale bewaartermijn van 3 maanden voor professionele gesprekken.

4 Opnames in de SharePoint-omgeving

Als een gesprek deel uitmaakt van een klacht en/of onderzoek en daarom langer dan 3 maanden moet worden bewaard, wordt het uittreksel systematisch gedownload naar de map in de SharePoint-omgeving. Om neutraliteit en onafhankelijkheid te garanderen, wordt per geval bepaald welke personen (rollen en functies) de uittreksels mogen lezen, beluisteren, opslaan of verwijderen. De rechten worden toegewezen door de IT-coördinator. De geluidsopnames worden alleen bewaard zolang ze relevant zijn voor het lopende onderzoek en eventuele beroepsprocedures.

5 Beveiliging en toegangsbeheer:

We nemen technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens te waarborgen. Het overzicht van gespreksopnames is te vinden op het portaal van de applicatie "VOIP Monitor" van Vestatech. De audiofragmenten kunnen via dit portaal worden beluisterd of gedownload. In elk geval moet een reden worden opgegeven. Dit registreert de reden van het luisteren en de persoon die luistert of downloadt. De rechtmatigheid van de hoorzittingen/downloads wordt minstens één keer per jaar gecontroleerd bij Vestatech. Toegang tot opnames is beperkt tot bevoegd personeel en is strikt persoonlijk. Dit heeft invloed op de volgende functie(s) van het Verkeerscentrum (TC):

- Hoofd productie
- Bedrijfsmanager
- Teamcoach TC
- Opleiding Productie- & Procescoördinator

De term "toegang" verwijst naar luisteren. Opnamen mogen niet worden gekopieerd of op andere wijze worden verspreid, tenzij dit noodzakelijk is voor de behandeling van een klacht of het onderzoek na een incident of ongeval.

Een betrokken gespreksdeelnemer kan op elk moment toegang krijgen via zijn superieur. De supervisor organiseert dit in overleg met het verantwoordelijke TC-personeel.

Andere werknemers van BLS Cargo Nord dan de betrokken interviewdeelnemers, de superieuren van de interviewdeelnemers en derden mogen de opnames alleen beluisteren na een gemotiveerd verzoek en met toestemming van een lid van het management. Het verhoor door externe personen vindt alleen plaats in de fysieke aanwezigheid in het kantoor, zodat kan worden gegarandeerd dat er geen opnames worden gemaakt.

6 Gebruik van de opnamen

In geen geval mag het geluidsfragment worden afgespeeld of doorgegeven aan andere personen dan de personen die betrokken waren bij het telefoongesprek, tenzij de betrokken personen hier vooraf toestemming voor hebben gegeven.

Uitzonderingen op deze regel zijn

- In afwijking van de bovenstaande regel kunnen managers van een van de betrokken personen op elk moment toegang krijgen tot de opgenomen telefoongesprekken door het bevoegde personeel van de Verkeerscentrale (zie sectie "Beveiliging en toegangsbeheer").
- Als het audiofragment het onderwerp is van een onderzoek naar aanleiding van een klacht, incident of ongeval, kunnen andere personen toegang krijgen tot het audiofragment. Dit is beperkt tot de QHSE-medewerkers die betrokken zijn bij het onderzoek en de lijnmanagers van de betrokken personen.

7 Rechten van de betrokkenen:

Deelnemers hebben het recht om te luisteren naar de discussies waaraan ze hebben deelgenomen.

8 Sensibilisatie en training:

Medewerkers krijgen instructies over de juiste omgang met dossiers (zoals uiteengezet in de Gedragscode) en de bescherming van persoonlijke gegevens. We bevorderen het bewustzijn van de GDPR-regelgeving.

9 Verplichting om datalekken te melden:

Als externe IT-leveranciers Vestatech/ XQTING kennis krijgen van datalekken of verdachte gevallen, zullen zij BLS Cargo Nord hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen. In geval van een datalek met betrekking tot gegevens, melden wij dit onmiddellijk aan de bevoegde autoriteiten en de betrokken personen. Daarnaast is er een incidentresponsplan.

10 Herzien en bijgewerkt:

Dit beleid wordt regelmatig herzien en bijgewerkt om te voldoen aan veranderende wettelijke vereisten en bedrijfsbehoeften. Alle werknemers zijn verantwoordelijk voor de naleving van dit beleid.

Contact BLS Cargo Nord NV
Data protection officer DPO, dpo@blscargo.be