

RECHTSPRAAK

Gemeente Amsterdam DWI/ondernemingsraad van de Gemeente Amsterdam DWI

Toegang van teammanager tot e-mailbox werknemer ter bevordering van klanttevredenheid is een voorgenomen instemmingsplichtig besluit in de zin van artikel 27 lid 1 onder I WOR (voorzieningen die gericht zijn op of geschikt zijn voor waarneming van of controle op aanwezigheid, gedrag of prestaties van de in de onderneming werkzame personen). Oogmerk regeling niet relevant (klanttevredenheid in plaats van controle)

Binnen de gemeente Amsterdam is de kwaliteit van de dienstverlening door DWI, waaronder begrepen haar bereikbaarheid en externe communicatie, onderwerp van aandacht. Met het oog op de verbetering van deze dienstverlening heeft DWI beleid ontwikkeld dat erop is gericht de bereikbaarheid van haar medewerkers voor burgers door middel van e-mail te vergroten. In dit verband heeft DWI op 20 juni 2012 de volgende instructie aan haar medewerkers bekendgemaakt: 'Op vakantie? Onze dienstverlening gaat gewoon door! (...) Zet je afwezigheidsassistent aan als je er niet bent (ook bij je standaard deeltijddag) en geef aan wie mailers kunnen bellen of mailen in dringende gevallen. (...) Machtig daarnaast een collega (je buddy) of je teammanager voor toegang tot je mailbox. Je kunt zelf bepalen wie jij wilt machtigen. Deze collega houdt bij afwezigheid langer dan één dag je mailbox in de gaten om te kijken of er e-mails zijn binnengekomen die toch beantwoord of opgepakt moeten worden. (...) Mocht iemand toch vergeten zijn de buddy of teammanager te machtigen of de medewerker is onverwacht langer dan één dag afwezig, dan kan de teammanager via het bedrijfsbureau S&M toegang tot de mailbox krijgen. (...) De toegang tot de mailbox van een collega wordt natuurlijk alleen gebruikt om benodigde zaken uit de mailbox te halen om klanten en collega te kunnen helpen. En hierbij gelden vanzelfsprekend ook de regels rond geheimhouding en vertrouwelijkheid.' De OR, de ondernemingsraad van DWI, heeft tegenover DWI het standpunt ingenomen dat de hierboven aangehaalde instructie een besluit inhoudt waarvoor op grond van artikel 27 WOR instemmingsplicht is vereist en heeft de nietigheid van het besluit ingeroepen.

Het hof oordeelt als volgt. De aangevallen beslissing van de kantonrechter berust in het bijzonder op het oordeel dat de omstreden instructie moet worden aangemerkt als 'een

regeling inzake voorzieningen die gericht zijn op of geschikt zijn voor waarneming van of controle op aanwezigheid, gedrag of prestaties van de in de onderneming werkzame personen' zoals bedoeld in artikel 27 lid 1 onder I WOR. Een besluit tot vaststelling van een dergelijke regeling, betrekking hebbend op alle of een groep van in de onderneming werkzame personen, behoeft op grond van artikel 27 WOR de instemming van de OR. Allereerst maakt die voorziening dat de instructie de mogelijkheid voor DWI schept tot gebruikmaking van een technisch hulpmiddel dat de betrokken teammanager in bepaalde gevallen toegang verschaft tot en inzage verleent in de mailbox van een afwezige medewerker, zonder diens toestemming, zodat niet louter sprake is van menselijk toezicht zonder dat gebruik wordt gemaakt van een technisch of administratief hulpmiddel. Dit geldt temeer wanneer acht wordt geslagen op de algemene ervaringsregel dat het in een professionele werkomgeving niet mogelijk pleegt te zijn om zonder technisch hulpmiddel de mailbox in te zien van een werknemer die zijn gebruikersnaam en wachtwoord niet bekend heeft gemaakt. Bovendien heeft de OR terecht aangevoerd dat de voorziening die de teammanager in staat stelt om in het e-mailbestand van een medewerker te kijken, geschikt is voor waarneming van of controle op gedrag en prestaties van bij DWI werkzame personen. De manager kan zich daardoor immers, aan de hand van de inhoud van het e-mailbestand, een beeld vormen van het gedrag en de prestaties van de betrokken medewerker. Ten slotte gaat het niet om een incidenteel geval, maar om een algemene mogelijkheid voor de teammanager – en hiermee voor DWI – om bij het ontbreken van een door de medewerker verstrekte machtiging of bij diens onverwachte afwezigheid van langer dan één dag, toegang te krijgen tot de mailbox van een afwezige medewerker. Aldus kan de teammanager in zulke gevallen steeds de beschikking krijgen over de mogelijkheid om door inzage in het e-mailbestand van de medewerker, via een daartoe getroffen voorziening, diens gedrag en prestaties – voor zover uit dat bestand blijkend – waar te nemen en te controleren. Hetgeen DWI in haar toelichting op de grieven – en nader toegelicht bij pleidooi in hoger beroep – heeft aangevoerd ten betoge dat de omstreden instructie geen instemmingsplichtig besluit zoals bedoeld in artikel 27 lid 1 onder I WOR inhoudt, stuit af op het hierboven overwogene. Dit geldt ook voor de stelling dat die instructie slechts tot doel heeft de bereikbaarheid van de medewerkers van DWI voor burgers te vergroten en niet is bedoeld voor waarneming van of controle op medewerkers van DWI: zij voorziet immers wél in een voorziening die de mogelijkheid schept voor observatie en controle van medewerkers, aan de hand van hun e-mailbestand, en die dus – wat er ook zij van het nagestreefde doel – geschikt is 'voor waarneming van of controle op' gedrag of prestaties van medewerkers. Hetgeen DWI heeft opgemerkt met betrekking tot de (vermeende) afwezigheid van een 'voorziening' zoals bedoeld in artikel 27 lid 1 onder I WOR, miskent dat er sprake is van een technisch hulpmiddel dat de betrokken teammanager feitelijk in staat stelt om toegang te krijgen tot de mailbox van een bepaalde medewerker en diens e-mailbestand in te zien, zonder welk hulpmiddel dit niet mogelijk zou zijn.

Instantie: Gerechtshof Amsterdam

Datum uitspraak: 14-05-2013

ECLI: ECLI:NL:GHAMS:2013:1495

Zaaknummer: 200.113.307/01

Rechters: D.J. van der Kwaak, G.C.C. Lewin en W.H.F.M. Cortenraad

Advocaten: A.A.H. Bruinhof en L.J.M. van Westerlaak

Wetsartikelen: 27 WOR