

MT Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door MT Rendement

MT Rendement is een nieuws- en adviesmagazine voor directieleden, managers en consultants. De insteek is: hoe kan de manager zijn leiderschapskwaliteiten ten volle benutten. MT Rendement behandelt voornamelijk de 'harde' kant van het leidinggeven in een organisatie: het verbeteren van de effectiviteit van de manager en die van zijn medewerkers, het aanscherpen van vaardigheden en inzichten, opleidingen, de algemene omgang met de medewerkers en overige onderwerpen waar de manager als leidinggevende van op de hoogte moet zijn.

MT Rendement onderscheidt zich door:

- Veel vergelijkende warenonderzoeken waar dienstverleners op prijs en kwaliteit worden vergeleken;
- Veel kort nieuws;
- Beknopte artikelen met veel tips die de lezer direct in de dagelijkse praktijk kan gebruiken;
- Interactieve, persoonlijke e-mailservice met het allerlaatste nieuws.

Meer informatie op: www.rendement.nl/mtblad

Voordelig proefabonnement aanvragen? www.rendement.nl/mtblad

© 2015 Rendement Uitgeverij. Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag, noch geheel, noch gedeeltelijk, worden overgenomen en/of vermenigvuldigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden auteur(s), redacteur(en) en uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de gevolgen hiervan.

Geen instemming OR nodig voor inzetten mystery guest voor beoordeling

In een recente uitspraak kwam aan de orde of een vervoersbedrijf zogenoemde mystery guests mocht inzetten om het functioneren van de buschauffeurs te beoordelen, zonder de ondernemingsraad (OR) te raadplegen.

Een mystery guest kan op uw verzoek het functioneren van uw medewerkers beoordelen door zich bijvoorbeeld voor te doen als klant. U kunt hem bijvoorbeeld inzetten als er aanwijzingen zijn dat een medewerker zich onbehoorlijk gedraagt, of om al uw medewerkers te beoordelen. In het laatste geval heeft de ondernemingsraad instemmingsrecht. De OR is namelijk instemmingsplichtig als de werkgever een collectieve regeling op het gebied van personeelsbeoordeling wil vaststellen, wijzigen of intrekken. Vraagt of krijgt u geen instemming van de OR, dan mag u geen mystery guests inzetten. Voor de beoordeling van een enkele medewerker, heeft u geen instemming van de OR nodig.

Kenbaar

Aan de chauffeur werd vooraf medegedeeld dat er binnen vier weken – zonder dat dit verder aan hem kenbaar gemaakt zou worden – een mystery guest mee zou rijden. De chauffeur werd ook geïnformeerd over de aanleiding en het doel van het bezoek. De mystery guest beoordeelde de chauffeur op ruim vijftig punten die betrekking hadden op zijn gedrag, houding en rijvaardigheid. De uitkomst van de beoordeling werd met de chauffeur besproken en aan het personeelsdossier toegevoegd.

Het besluit om de mystery guests in te zetten, was in 2010 door het vervoersbedrijf genomen maar nooit voorgelegd aan de ondernemingsraad. De OR beriep zich daarom op de nietigheid (ongeldigheid) van het besluit. Het vervoersbedrijf stelde zich op het standpunt dat de OR niet instemmingsplichtig was omdat het niet ging om een collectieve regeling op het gebied van personeelsbeoordeling maar om een beslissing die betrekking had op incidentele situaties. De kantonrechter gaf de werkgever gelijk want hij achtte bewezen dat de mystery guest alleen werd ingezet als er een directe en concrete aanleiding was, zoals schadegevallen of klachtmeldingen van passagiers. Bovendien werd er niet altijd voor

Boete voor inbreuk op privacy

Wees voorzichtig bij het inzetten van mystery guests. Een onrechtmatige inbreuk op de privacy kan ertoe leiden dat een rechter het bewijs terzijde schuift en uw medewerker een schadevergoeding toekent. Per 1 januari 2016 kan het College Bescherming Persoonsgegevens bij ernstige overtredingen van wettelijke privacyregels u zelfs een boete opleggen.

een mystery guest gekozen. De werkgever maakte steeds een afweging of de inzet van een observant (eventueel anoniem) noodzakelijk was. Het incidentele karakter werd onderstreept door het feit dat er in de afgelopen vijf jaar slechts zeven keer een mystery guest werd ingezet terwijl er in die periode in totaal 1.335 buschauffeurs in dienst waren. De werkgever mocht daarom mystery guests inzetten zonder instemming van de OR.

Effectief

Een mystery guest kan een heel effectief middel zijn om te testen hoe uw medewerkers zich gedragen als ze zich onbespied wanen. Het heeft echter ook nadelen. Uw medewerkers kunnen zich aangetast voelen in hun privacy. Om geen onrechtmatige inbreuk te maken op de privacy, en draagvlak te creëren onder uw medewerkers, kunt u het beste altijd vooraf mededelen dat u een mystery guest inschakelt. Vertel daarbij ook wat daarvoor de aanleiding is en met welk doel u het doet. Zorg er bovendien voor dat de observaties niet langer duren dan noodzakelijk en dat de uitkomsten alleen voor het betreffende doel worden gebruikt. Is het doel bijvoorbeeld om de dienstverlening van uw organisatie te evalueren en te verbeteren, dan is het niet de bedoeling – en zelfs onrechtmatig – om met de uitkomsten het disfunctioneren van een medewerker aan te tonen. *Rechtbank Gelderland, 3 juli 2015, ECLI (verkort): 4357*

CPB, 21 november 2013, JAR 2014/ 38

Laura Zuydgeest, advocaat arbeidsrecht, GMW advocaten, (070) 361 50 48, e-mail: l.zuydgeest@gmw.nl, www.gmw.nl