



Rapport

Datum: 7 juni 2007

Rapportnummer: 2007/110

KLACHT

Verzoekster klaagt erover dat haar leidinggevenden bij de Arbeidsinspectie, waar zij tot 1 juni 2006 in dienst was, op 23 augustus 2005 haar mailbox hebben ingezien dan wel hebben doen inzien en daarbij mede kennis hebben genomen van e-mailberichten met een persoonlijke inhoud.

Verder klaagt zij over de wijze waarop de inspecteur-generaal van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) haar klacht hierover, bij brieven van 7 februari en 21 maart 2006, heeft afgedaan. Zij klaagt er in dit verband in het bijzonder over dat het ministerie:

1. haar klacht ongegrond acht omdat de betrokken leidinggevenden hebben gehandeld conform de interne regelgeving van SZW;
2. niet is ingegaan op de essentie van haar klacht, namelijk dat ook privé-bestanden zijn ingezien;
3. is voorbijgegaan aan verzoeksters stelling dat inzage in het e-mailverkeer van medewerkers niet nodig is om de voortgang en continuïteit van het werk te garanderen.

BEOORDELING

Bevindingen

1. Verzoekster was als beleidsvoorbereider werkzaam op een afdeling van de Arbeidsinspectie te Den Haag. Haar functie bestond onder meer uit het toetsen en beoordelen van boeterapporten. Per 8 augustus 2005 viel zij uit wegens ziekte; op 3 augustus 2005 was zij voor het laatst op haar werk aanwezig.
2. Bij brief van 26 augustus 2005 stelde het hoofd van die afdeling verzoekster ervan op de hoogte dat haar teamleider op 23 augustus 2005 haar e-mail had ingezien om na te gaan of zich daarbij correspondentie bevond die in verband met de afhandeling van boetezaken van belang kon zijn.

In verzoeksters mailbox waren onder meer enkele e-mailberichten aangetroffen waarin verzoekster zich naar derden toe laatdunkend uitliet over het werk op de afdeling Bestuurlijke Boete en over haar teamleider. In dit verband werd naar drie e-mailberichten verwezen.

Naar de mening van het afdelingshoofd had verzoekster daarmee ongeoorloofd gehandeld; dit zou niet zonder gevolgen kunnen blijven. In het beoordelingsgesprek dat op 19 september 2005 zou plaatsvinden zouden deze zaken dan ook aan de orde komen.

3. Na ontvangst van deze brief diende verzoekster een klacht in bij de veiligheidsfunctionarissen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna: SZW). Met een aan verzoekster gerichte brief van 6 september 2005 bevestigde de inspecteur-generaal van het Ministerie van SZW dat hij over verzoeksters melding was geïnformeerd. Hij gaf aan dat de melding betrekking had op het verzamelen van gegevens van verzoeksters pc op een wijze die niet overeenkwam met het binnen het Ministerie van SZW geldende onderzoeksprotocol. Aan de beveiligingsambtenaar van het Ministerie van SZW was opdracht gegeven een intern onderzoek te verrichten. Het onderzoek zou zich uitsluitend richten op de vraag of verzoeksters manager bij het verzamelen van de gegevens conform het vastgestelde protocol had gehandeld.

4. Bij brief van 7 februari 2006 gaf de inspecteur-generaal een reactie op verzoeksters klacht over het handelen van haar leidinggevenden. In deze brief, gericht aan verzoeksters rechtshulpverlener, gaf hij het volgende aan:

"...Op grond van het rapport kom ik tot de conclusie dat de betrokken leidinggevenden hebben gehandeld conform de interne regelgeving van SZW en dat de klacht derhalve ongegrond is. Deze conclusie baseer ik op de volgende samenvatting van bevindingen:

"Medio 2005 is door de departementsleiding het zgn. "Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW" vastgesteld welk protocol ook de instemming heeft van de medezeggenschap van SZW. Het "Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW" is van toepassing en dient te worden gevolgd/nageleefd indien en voor zover een manager een vermoeden heeft van oneigenlijk gebruik/misbruik van door de werkgever beschikbaar gestelde middelen waaronder pc, internet- en emailvoorziening. Het "Onderzoeksprotocol" geeft aan welke weg de betrokken manager dient te volgen om tot het instellen van een intern onderzoek te komen. Het protocol geeft verder aan op welke wijze en met inachtneming van welke voorwaarden en randvoorwaarden het (interne) onderzoek vervolgens dient plaats te vinden.

Ingeval een password van een medewerker is verlopen dan wel dat een medewerker zijn/haar password dat toegang geeft tot zijn/haar pc en tot zijn/haar bestanden is vergeten, is op SZW-web aangegeven op welke wijze de medewerker alsnog toegang tot zijn/haar pc kan verkrijgen. Tevens is daarbij aangegeven hoe te handelen ingeval van ziekte van een medewerker/collega (verzoek tot resetten van het password van de zieke medewerker door een daartoe geautoriseerde functionaris binnen de directie waarvan de zieke medewerker deel uitmaakt).

In het geval van klaagster is op verzoek van de manager(s) van betrokkene het password van klaagster gereset met het doel om de voortgang en de continuïteit van het lopende en onder handen zijnde werk van klaagster te kunnen garanderen, ook en vooral tijdens haar ziekteperiode. Daarbij is door de managers van klaagster de gebruikelijke procedure gevolgd (verzoek tot resetten password door een daartoe bevoegde en geautoriseerde

functionaris). Het zich toegang verschaffen tot en kennisnemen van de pc en data- en netwerkbestanden van klaagster door haar manager(s) is niet ingegeven vanuit "een vermoeden van oneigenlijk gebruik/misbruik van door de werkgever beschikbaar gestelde middelen waaronder pc, internet- en emailvoorziening" door klaagster. Derhalve is het "Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW" in dit geval niet van toepassing op de door de manager(s) van klaagster gepleegde handelwijze."..."

5. Bij brief van 13 februari 2006 reageerde verzoekster op het voorgaande. Zij gaf onder meer het volgende aan:

"U concludeert dat (het afdelingshoofd; N.o.) niets te verwijten valt en dat mijn klacht jegens haar daarom wat u betreft ongegrond is. Het handelen van (het afdelingshoofd; N.o.) is naar uw mededeling alleen getoetst op het onderzoeksprotocol waar het de voortgang van het werk betreft, de privé e-mails zijn naar mijn mening ten onrechte niet in het door u geëntameerde onderzoek betrokken.

Bij de Veiligheidsambtenaar SZW heb ik ter sprake gebracht dat (het afdelingshoofd; N.o.) in weerwil van de geldende regels en protocollen binnen SZW inzage heeft genomen, dan wel via teamleider (...) heeft doen nemen, in mijn persoonlijke e-mail bestanden. Hiervan vind ik niets terug in uw brief. Buiten schending van - laten wij zeggen - interne SZW regels acht ik die handelwijze ook onwettig. Ook maatschappelijke conventies in de relatie werkgever/werknemer zijn naar mijn stellige overtuiging met voeten getreden.

In het onderzoek is kennelijk op uw instigatie centraal komen te staan het gebruik van mijn PC door het management waar het de voortgang van het werk betreft. Dit was niet onderdeel van mijn klacht, integendeel. Van de noodzaak daarvan hoeft u mij immers niet te overtuigen. Of het daartoe nodig was mijn PC te openen is overigens de vraag daar het systeem GISAI de teamleider en de manager in staat stelt elk dossier op de voet te volgen. Naar mijn mening is het voortgang-argument niet ter zake doende en mist overigens ook elke relevantie. Volgens contacten met de afdeling heeft (de teamleider; N.o.) 'circa één week achter mijn PC gezeten' - een nijvere ambtenaar.

Nogmaals, wat hier speelt is schending van mijn integriteit door het inzien van mijn persoonlijke e-mail bestanden die niets met het werk te maken hebben (gehad). Vervolgens zijn die e-mails ook nog misbruikt door hen onwettig aanvankelijk in de beoordeling te betrekken.

Inzage in privé e-mail verkeer van werknemers door het management, is binnen SZW aan strenge eisen gebonden, waaraan niet is voldaan. Dat is mij door de Veiligheidsfunctionaris(sen) bevestigd.

Op het niveau van de individuele medewerker kan een onderzoek plaatsvinden naar het gebruik van e-mail en/of internet:

1. in het geval dat naar het oordeel van de direct leidinggevende een redelijk vermoeden bestaat van schending door de medewerker van de gedragscode, nadat de medewerker hierop aangesproken werd;

2. bij vermoedens of aanwijzingen van in ernstige mate in strijd handelen met de gedragscode.

In alle gevallen waarin het voornemen bestaat het gebruik van e-mail en/of internet op individueel niveau te onderzoeken, dient door de directeur of de DG/IG/PSG schriftelijk en gemotiveerd hierom te worden verzocht bij de (betreffende) DG/IG/PSG of de SG. Deze laten zich adviseren door de Beveiligingsambtenaar. Pas na toestemming van het SDO-lid wordt het onderzoek uitgevoerd.

Van dit alles is mij niets gebleken.

(De teamleider; N.o.) zag bijvoorbeeld aanleiding om e-mail verkeer onder het woord 'fitness' in te zien; het is een gotspe. U weet natuurlijk ook - het zij herhaald - dat het management die e-mails eerder onderdeel van mijn beoordeling wilde maken. Dat deed het bij aangetekende brief van 26 augustus 2005, onder overlegging van kopieën van de prints. (...)

Al met al vraag ik u in deze onverkwikkelijke aangelegenheid thans eindelijk klaarheid te brengen.

Daartoe verzoek ik u:

(...) uw conclusie te heroverwegen nadat u de SZW-gedragscode voor het gebruik van e-mail en internet en mijn opmerkingen in dat verband daarin uitdrukkelijk betrokken heeft;

(...)

Ik verzoek u in te gaan op mijn opmerkingen, mijn vragen gemotiveerd en gedocumenteerd te beantwoorden, over te gaan tot nader of nieuw onderzoek en mij van het verloop hiervan schriftelijk op de hoogte te houden."

6. Bij brief van 21 maart 2006 gaf de inspecteur-generaal een reactie. Hij wees er om te beginnen op dat geen relatie bestond tussen verzoeksters beoordeling en de daarin opgenomen conclusie met betrekking tot verzoeksters functioneren alsmede de daaraan verbonden rechtspositionele gevolgen enerzijds en het inzien van haar e-mailberichten op 23 augustus 2005 anderzijds. Dit laatste was buiten de beoordeling gehouden en had geen rol gespeeld bij het ingezette ontslagtraject. In die zin was verzoekster dan ook niet in haar belang geschaad door het inzien van de e-mailberichten.

Verzoekster werd er nogmaals op gewezen dat haar e-mailberichten waren ingezien om de voortgang van het werk te garanderen. De interne regelgeving van het Ministerie van SZW voorzag er niet in dat de zieke medewerker in dat geval vooraf om toestemming moest worden gevraagd of dat de medewerker hiervan, vooraf dan wel achteraf, op de hoogte moest worden gesteld. Dat nam echter niet weg dat dat laatste beter wel had kunnen gebeuren, zo gaf de inspecteur-generaal aan. De managers zouden hierop dan ook worden gewezen.

Verder gaf hij nog aan dat verzoeksters wachtwoord volgens de gebruikelijk procedure was gereset.

Bij de brief was het verslag gevoegd dat de beveiligingsambtenaar in het kader van het interne onderzoek had opgesteld. Hierin werd onder meer het volgende aangegeven:

"Interview op dinsdag 13 september 2005 met (verzoekster; N.o.)

(...)

Onderwerp: gevolgde werkwijze bij het kennisnemen van data opgeslagen op of via de pc van (verzoekster; N.o.), in het SZW-computernetwerk.

VERSLAG

Nadat wij (BVA en plv. BVA) (verzoekster; N.o.) hadden geïnformeerd omtrent de aanleiding voor en de bedoeling van dit interview, verklaarde (verzoekster; N.o.) - althans in woorden van gelijke strekking op onze vragen het volgende:

"Middels een aangetekende brief van (het afdelingshoofd; N.o.), is mij bekend geworden dat in het kader van de voortgang van de werkzaamheden op 23 augustus 2005 door anderen (het afdelingshoofd en de teamleider; N.o.) kennis is genomen van mijn email-bestanden. Ik was op dat moment ziek thuis. Door die brief van (het afdelingshoofd; N.o.) wist ik dat ze in mijn pc hadden gekeken. Mijn pc is beveiligd met een wachtwoord en dat wachtwoord is alleen bij mij bekend. Ik heb ook niemand toestemming gegeven om kennis te nemen van mijn data- en emailbestanden. Dat is mij trouwens ook niet gevraagd.

Mijn manager heeft informatie uit mijn emailbestanden gebruikt en verwerkt in de aangetekende brief waarover ik het zojuist had. Die informatie bestond uit de inhoud van email-berichten die ik privé aan collega's had gezonden. De inhoud van de emailberichten had geen betrekking op mijn werk."

7. Bij brief van 22 september 2006 wendde verzoekster zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Bij brief van 12 oktober 2006 legde de Nationale ombudsman de klacht en een aantal nadere vragen voor aan de minister van SZW. Ook de betrokken leidinggevenden werden in de gelegenheid gesteld een reactie te geven.

Bij brief van 27 november 2006 gaf de staatssecretaris van SZW een reactie; de reactie van de desbetreffende leidinggevenden was hierin verwerkt.

Om te beginnen werd een reactie gegeven op de klacht dat verzoeksters leidinggevenden haar mailbox hadden ingezien of doen inzien en daarbij mede kennis hadden genomen van e-mailberichten met een persoonlijke inhoud.

Aangegeven werd dat verzoekster zich op 4 augustus 2005 ziek meldde. Zij had hierbij aangegeven dat zij geen contact wilde met haar leidinggevenden; daarom was er voor haar teamleider en afdelingshoofd geen overzicht over de zaken die verzoekster in behandeling had. Voor de voortgang van het werk en om lopende zaken te kunnen afhandelen was het dan ook noodzakelijk om na te gaan of er e-mailberichten van verzoekster waren beantwoord en of er nog onbeantwoorde e-mailberichten waren, zo werd aangegeven.

Daarom was, volgens de op het SZW-Web gepubliceerde procedure, een reset van verzoeksters wachtwoord aangevraagd. Toestemming van verzoekster was hiervoor niet vereist. Van de mogelijkheid om het wachtwoord te resetten kon verzoekster, gezien de publicatie op het SZW-Web, op de hoogte zijn, zo werd nog toegevoegd.

Verder wees de staatssecretaris erop dat de bedoelde privé e-mailberichten, met uitzondering van één bericht dat naar verzoeksters privé-adres was gestuurd, naar collega's bij SZW waren gestuurd. Daarom was uit de e-mailadressen niet op voorhand op te maken dat de e-mailberichten een privé-karakter hadden. Ook de onderwerpaanduiding was niet zodanig dat dit daaruit op voorhand viel op te maken. Deze zijn immers vaak onduidelijk en dekken niet altijd de lading.

De staatssecretaris was dan ook van oordeel dat niet te voorkomen was dat e-mailbestanden waren ingezien die naar verzoeksters oordeel een privé-karakter hadden. Dit karakter werd pas duidelijk na kennisname van de inhoud.

Verder wees de staatssecretaris er nog op dat alle SZW-medewerkers via het SZW-Web worden gewaarschuwd voor het gebruik van de e-mailvoorziening voor privé-doeleinden. In de SZW-gedragscode voor het gebruik van e-mail en internet wordt onder meer aangegeven:

"Ga er nooit van uit dat uw e-mailberichten privé zijn of dat ze enkel door uzelf en de ontvanger gelezen worden. Mensen met voldoende privileges kunnen deze berichten ook lezen."

Gezien het feit dat de mogelijkheid het wachtwoord tijdens ziekte te resetten de aangewezen weg was om de voortgang van het werk te garanderen en gezien het feit dat het privé-karakter van de e-mailberichten niet op voorhand te onderkennen was, achtte de staatssecretaris verzoeksters klacht over het handelen van haar leidinggevenden

ongegrond.

Voorts werd ingegaan op de wijze van klachtbehandeling door de inspecteur-generaal. Om te beginnen werd aangegeven dat het onderzoek zich, blijkens de brief van de inspecteur-generaal van 6 september 2005, uitsluitend richtte op de vraag of het afdelingshoofd bij het verzamelen van gegevens conform het Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW (hierna: het onderzoeksprotocol) had gehandeld. Aangezien verzoekster op deze brief niet had gereageerd was niet gebleken dat haar een ander onderzoek voor ogen stond dan zoals dat was uitgevoerd.

In reactie op één van de nadere vragen werd nog aangegeven dat het onderzoek feitelijk niet was beperkt tot de vraag of overeenkomstig het onderzoeksprotocol was gehandeld. Nadat gebleken was dat het onderzoeksprotocol niet van toepassing was omdat er geen sprake was van een vermoeden van het schenden van de gedragscode voor internet- en e-mailgebruik was immers onderzocht of het zich toegang verschaffen tot de pc in strijd was met (andere) voorschriften daaromtrent. Het onderzoek wees uit dat dit niet het geval was.

Verder werd nog aangegeven dat het onderzoeksprotocol alleen van toepassing is indien en voor zover een manager een vermoeden heeft van oneigenlijk gebruik of misbruik van door de werkgever beschikbaar gestelde middelen waaronder pc, internet- en e-mailvoorziening. In dit geval was daarvan geen sprake. Het afdelingshoofd en de teamleider van verzoekster hadden de e-mailbestanden dan ook niet ingezien omdat ze een vermoeden hadden van misbruik, maar ten behoeve van de voortgang van het werk.

Daar het onderzoeksprotocol op deze situatie niet van toepassing was en de leidinggevenden zich op de voorgeschreven wijze toegang hadden verschaft tot verzoeksters pc, achtte de staatssecretaris dit onderdeel van de klacht dan ook ongegrond.

In reactie op de klacht dat niet was ingegaan op de essentie van verzoeksters probleem met de gang van zaken, namelijk het feit dat ook privé-bestanden waren ingezien, werd het volgende aangegeven.

Dat de essentie van de klacht het inzien van privé-bestanden betrof bleek niet uit de melding zoals die in eerste instantie door verzoekster was ingediend. In dit verband werd verwezen naar het hiervoor al opgenomen verslag van 13 september 2005. Naar het oordeel van de staatssecretaris was de essentie dan ook meer gelegen in het zonder toestemming inzien van bestanden. De privé-bestanden maakten hiervan onderdeel uit zodat ook het inzien van deze bestanden in het onderzoek was meegenomen. Waar in de brieven aan verzoekster en/of haar rechtshulpverlener van 7 februari en 21 maart 2006 werd gesproken over 'netwerkbestanden' of 'e-mails' vielen daar dus ook de e-mails van persoonlijke aard onder.

In reactie op verzoeksters klacht dat voorbij was gegaan aan haar stelling dat inzage in het e-mailverkeer niet nodig was om de voortgang en continuïteit van het werk te garanderen, werd het volgende aangegeven. Verzoekster had deze stelling niet naar voren gebracht in haar klacht, zoals neergelegd in het verslag van 13 september 2005. Vandaar dat hierop in de brief van 7 februari 2006 ook niet was ingegaan. Ook in haar brief van 13 februari 2006 gaf zij niet aan dat inzage in het e-mailverkeer van medewerkers niet nodig is om de voortgang en continuïteit van het werk te garanderen. Zij vroeg zich in deze brief slechts af of het ten behoeve van de voortgang van het werk nodig was haar pc te openen, daar het computersysteem GISAI de teamleider en de manager in staat stelt elk dossier op de voet te volgen. In de brief aan haar van 21 maart 2006 is daarop aangegeven dat inzage in de e-mail noodzakelijk was om de voortgang van boetezaken te garanderen. De stelling van verzoekster dat het systeem GISAI de teamleider en de manager in staat stelt elk dossier op de voet te volgen is namelijk niet geheel juist. In GISAI staan niet de uitstaande e-mailberichten met verzoeken om informatie vermeld; de in GISAI opgenomen informatie wordt altijd pas achteraf ingevoerd. Gezien het voorgaande achtte de staatssecretaris dit onderdeel van de klacht dan ook ongegrond.

In reactie op de vraag waarom de inhoud van de bewuste e-mailberichten uiteindelijk niet was betrokken bij verzoeksters beoordeling terwijl het afdelingshoofd schriftelijk had aangekondigd dit wel te zullen doen, gaf de staatssecretaris nog het volgende aan.

De reden dat dit onderwerp niet in de beoordeling was meegenomen was dat ná bedoelde brief van het afdelingshoofd en vóórdat het beoordelingsgesprek plaatsvond, verzoekster haar klacht over het openen van haar mailbox had ingediend. Deze klacht was ten tijde van het opmaken van de beoordeling nog in onderzoek. Het afdelingshoofd vond het onder die omstandigheden niet gepast zaken die met de klacht verband hielden bij de beoordeling te betrekken. Na de afhandeling van de klacht was het niet meer opportuun om op deze zaak terug te komen; de beoordeling was toen al vastgesteld.

In reactie op de vraag of het inzien van verzoeksters persoonlijke e-mailberichten naar de mening van de staatssecretaris in overeenstemming was met de toepasselijke regelgeving en of verzoeksters leidinggevenden, naar zijn mening, juist hadden gehandeld ten opzichte van verzoekster, werd het volgende aangegeven.

De staatssecretaris stelde opnieuw dat er op dat punt geen regelgeving bestaat binnen SZW. Wel wordt op het SZW-Web aangegeven hoe te handelen in het geval van ziekte. Gelet hierop en gelet op het feit dat verzoekster had aangegeven geen contact te willen hebben met haar leidinggevenden, hadden deze leidinggevenden naar de mening van de staatssecretaris juist gehandeld ten opzichte van verzoekster. Hoewel de teamleider van verzoekster geen vermoeden had van misbruik van de e-mailvoorziening kon hij deze informatie niet negeren toen hij daar bij toeval op was gestuit, zo voegde de staatssecretaris toe. Het feit dat verzoekster zich negatief uitliet over de afdeling en over haar manager kon niet onbesproken blijven. De staatssecretaris merkte hierover nog op

dat:

"... een open communicatie (wordt) verkozen boven het anders onvermijdelijke effect dat de betreffende leidinggevende zijn wetenschap niet nader aangeduid (en daarmee voor de medewerker onbegrijpelijk) in zijn opstelling laat doorklinken. Aangezien (verzoekster; N.o.) geen contact wilde met haar leidinggevende heeft deze via een brief, die is opgesteld in overleg met de directie Personeel, Organisatie en Informatie van SZW, (verzoekster; N.o.) ervan in kennis gesteld dat de betreffende e-mails waren ingezien en dat hierover uitleg werd verwacht..."

De staatssecretaris gaf aan dat geen onjuiste gang van zaken te achten.

8. Bij brief van 24 februari 2007 gaf verzoekster een reactie op het voorgaande. Zij reageerde om te beginnen op de stelling van de staatssecretaris dat het niet duidelijk was geweest dat het om privéberichten ging; zij wees hierbij op de onderwerpaanduiding 'fitness'. In dit verband verwees zij ook naar een meegezonden e-mailbericht met een zakelijk karakter. In de onderwerpaanduiding van dit bericht, gedateerd 12 mei 2005, was onder meer het nummer van de boetezaak opgenomen. Duidelijk was in ieder geval dat het onderwerp op zakelijk e-mailverkeer betrekking had. Verzoekster gaf aan dat het hier ging om de gebruikelijke en voorgeschreven wijze waarop bijvoorbeeld inspecteurs hun opmerkingen doorsturen ter verwerking in het systeem GISAI.

Ook verwees zij naar een e-mailbericht dat zij op 17 september 2005, ter informatie, naar de veiligheidsfunctionarissen stuurde:

"...Bij de Arbeidsinspectie werken wij allen met het systeem GISAI. Dit mooie systeem zorgt ervoor dat iedereen bij iedereen kan inkijken hoever de zaken ervoor staan bij elkaar. Zo is het voor iedereen op de afdeling bekend dat als men de status van mijn boetezaken (en mijn werkzaamheden) wil weten, men alléén maar (...) als inlogcode hoeft te gebruiken en dan weet men alles over de status van mijn werk! Er rijst dus nu een groot vraagteken bij mij, waarom dan mijn email geopend zou moeten worden. Het enige waar ik naar kan vermoeden, is mailcontacten met inspecteurs. Echter de onderwerpen die in de mail staan met inspecteurs heten alléén zaak doc nr.... boetezaaknummer 501718 of zo. Dus de onderwerpen die er nu uitgehaald zijn als "even ontspannen" of "fitness" lijken me niet bepaald betrekking te hebben op de "voortgang van de werkzaamheden"..."

In reactie op de stelling van de staatssecretaris dat verzoeksters klacht slechts betrekking had gehad op het Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW, gaf verzoekster het volgende aan. Zij had haar klacht voorgelegd aan de SZW-veiligheidsfunctionarissen en zij hadden de regie gehad bij het formuleren van de klacht. Zij brachten de protocollen zelf ter sprake; deze waren verzoekster ook onbekend. Ook hadden zij aangegeven dat de manager zich naar hun mening niet aan de regels had gehouden; zij, als veiligheidsfunctionarissen, waren immers gepasseerd bij het inzien van verzoeksters

e-mailbox hetgeen niet overeenkomt met het protocol.

Ook gaf verzoekster aan zich zeer te verbazen over de stelling van de staatssecretaris dat het onderzoeksprotocol alleen van toepassing is bij een vermoeden van oneigenlijk gebruik van bijvoorbeeld de e-mailvoorziening. Immers, een vermoeden van misbruik is voorwaarde voor het nemen van inzage in de e-mailbox; van enig vermoeden van misbruik was in het geval van verzoekster echter geen sprake.

Over het systeem GISAI merkte verzoekster nog het volgende op. Hierin is alle actuele werkinformatie verwerkt, inclusief de actuele e-mailinformatie, die betrekking heeft op het vervolg en verloop van de boeteoplegging en de termijnen. Verzoekster gaf aan alle informatie ook altijd onverwijld in GISAI te hebben verwerkt. Naar haar mening kon het inzien van haar e-mailbox om berichten van inspecteurs te achterhalen dan ook niet aan de orde zijn. Dit toonde naar verzoeksters mening aan dat de voortgang van het werk dan ook niet de aanleiding van de inzage kon zijn.

Verzoekster stuurde een voorbeeld van een e-mailbericht dat zij van een inspecteur ontving mee. De onderwerpaanduiding was als volgt:

"RE: Boetezaak 705007(...)/(...)straat te (...), gemeente (...)/Wav art. 2, lid 1"

Volgens verzoekster gaat het om de gebruikelijke en voorgeschreven wijze waarop bijvoorbeeld inspecteurs hun opmerkingen doorsturen ter verwerking in GISAI.

Verder deed zij de Nationale ombudsman afschriften toekomen van de desbetreffende e-mailberichten.

De volgende e-mailwisseling, blijkbaar met een SZW-collega, vond plaats op 1 augustus 2005.

"...**Van:** (verzoekster; N.o.)

(...)

Onderwerp: RE: Even ontspannen...

Dat is een wereldberoemde Irakese zanger (...) genaamd (...). Hij treedt op over de hele wereld. En nadat ik hem had geïnterviewd moest ik op de foto. Maar hij is echt heel aardig hoor.. (...)

Dat gaat zo met Arabieren. Je hebt een belangrijke meneer geïnterviewd, en dan MOET je direct mee, een huis in om gezellie nog een ander bosje Irakezen/of Taliban te ontmoeten. En voordat je het weet, sta je op de foto en ben je bij het Midden Oosten op het Internet bekend als (...). Kijk dat is gewoon geweldig.....Mijn teamlijer vond het vanmorgen UITERST dubieus..... Kijk dat heet een brede geest;) Hij komt

ook uit het Westland en hij vond het heeeeeeel erg dat zijn moeder de dikke bijbel van de zolder had weggemieterd bij de vuilnis.....;))))

(...)

---- Oorspronkelijk bericht ----

Van: (verzoekster; N.o.)

(...)

Onderwerp: RE: Even ontspannen..

Ach....Zoals ze in het Midden Oosten zeggen...."de eerste 100 jaar gaat het wat minder, maar daarna.....!" Moeilijk om je te bellen, het tussenwandje tussen mijn teamlijer en ondergetekende heeft de "dikte" van ongeveer 1 mm!

Nou uh... we houden nog effe vol (...), neem een kop koffie en dan is het zo vier uur!

Groetjes, (...)"

Op 2 augustus 2005 mailde verzoekster met een andere (ex)collega. De onderwerpaanduiding van deze e-mailwisseling was "Wat lees ik nou?".

In het bericht dat als eerste leesbaar was (blijkbaar had verzoekster als laatste een bericht verzonden) ging verzoekster in op de gezondheidstoestand van haar partner. In een door haar verzonden bericht dat wat verderop in de reeks voorkwam werd onder meer het volgende aangegeven:

"Ik weet eigenlijk niet wat ik moet zeggen. Veertien jaar is niet zomaar wat.

Maar... het feit dat je het naar je zin hebt op je werk vind ik wel een heel goed teken. Toch?

Met de studie is het zwaar k... Het heeft te maken met de druk die op mij (ons) gelegd wordt qua productie/en het verplicht afblaffen van (vaak onwetende) burgers."

In een e-mailbericht van 3 augustus 2005, met als onderwerpaanduiding "fitness" gaf verzoekster het volgende aan:

"... Nog niet zo lang geleden is mijn teamlijer bij de (...) collega's die allemaal hetzelfde werk sinds kort doen binnengekomen (stapels groeien over mijn oren, vandaar de verplichte hulp van collega's), meestal gebeurt deze anti-(verzoekster; N.o.) actie (...) op een dag dat ik er niet ben...

De teamleider heeft toen aangegeven, dat inhoudelijke vragen niet meer aan mij gesteld moeten worden, maar aan (...). Okay, dat was prima. Maar toen bewuste teamleider wegliep zei één van de heren: "maar uh... mogen we dan nog wel van je in de kamer komen van (verzoekster; N.o.) en mogen we misschien nog wel van jou een collegiaal gesprek houden met haar, of mag dat ook niet?". Bewuste teamleider is toen boos weggelopen. Ik geloof dat ze het dus allemaal wel doorhebben. Alléén helpen doen ze niet:)))) (eigen haggie heet dat)..."

Genoemde e-mailberichten waren blijkbaar afkomstig uit de map 'verzonden items'.

9. Op 9 maart 2007 ten slotte gaf verzoekster, daarnaar gevraagd, nog aan dat niet uitgesloten kon worden dat haar mailbox zakelijke berichten bevatte die via GISAI niet zichtbaar waren. Ze vond het daarom niet onbegrijpelijk dat haar werkgever zich toegang had verschaft tot haar mailbox. Haar klacht betrof vooral het feit dat hierbij kennis was genomen van privé-berichten.

Beoordeling

Ten aanzien van het inzien van de e-mailberichten

10. Verzoekster klaagt erover dat haar leidinggevenden bij de Arbeidsinspectie tijdens haar afwezigheid wegens ziekte haar mailbox hebben ingezien dan wel hebben doen inzien en daarbij ook kennis hebben genomen van e-mailberichten met een persoonlijke inhoud.

11. Behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen heeft een ieder recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.

12. Uit de jurisprudentie kan worden afgeleid dat een werkgever, binnen zekere grenzen, zal moeten aanvaarden dat er onder werktijd privé-contacten worden onderhouden. De werkgever behoort de privacy van deze contacten te waarborgen.

Verder kan in dit verband nog worden verwezen naar een rapport van het College Bescherming Persoonsgegevens waarin regels worden gegeven voor controle op onder meer e-mailgebruik van werknemers (zie Achtergrond). Als vuistregel geldt dat het, vanuit het oogpunt van bescherming van de persoonlijk levenssfeer, wenselijk is om zakelijke mail van de privé-mail te scheiden, bijvoorbeeld door twee aparte mailadressen aan te bieden. Zakelijke e-mailberichten kunnen, bij afwezigheid van de werknemer, dan door anderen worden geopend zonder gevaar voor inbreuk op de privacy van de werknemer. Ook kan bijvoorbeeld afgesproken worden dat bij de onderwerpaanduiding wordt aangegeven dat het privé-mail betreft. Bij controle dient de werkgever met name de inhoud van de e-mailberichten te ontzien. Dit ligt slechts anders als hij gewichtige redenen heeft om van de inhoud kennis te nemen.

13. Vast is komen te staan dat het zogenoemde "Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW" in het geval van verzoekster niet van toepassing was. Van een vermoeden van oneigenlijk gebruik of misbruik van de e-mailvoorziening was, zoals de staatssecretaris ook heeft aangegeven, immers geen sprake. Daarom wordt er in het navolgende van uitgegaan dat inzage in verzoeksters e-mailbestanden heeft plaatsgevonden op grond van de op het SZW-web aangegeven richtlijn. Deze richtlijn geeft slechts aan welke procedure moet worden gevolgd om de e-mailbox van een zieke werknemer te kunnen inzien. Regels om de privacy van medewerkers te waarborgen worden niet gegeven (zie ook Achtergrond).

14. Uitgangspunt is dat de werkgever, in het geval van ziekte van de werknemer, ervoor moeten kunnen zorgen dat de voortgang van het werk niet in gevaar komt. Dat in dit kader ook inzage in de e-mailbox van de werknemer wordt genomen acht de Nationale ombudsman niet onbegrijpelijk. Immers, e-mailberichten die nog zijn ontvangen nadat de werknemer wegens ziekte uitviel zullen beoordeeld moeten worden; de afhandeling ervan zal dan bijvoorbeeld aan anderen opgedragen kunnen worden. Dat de voortgang van verzoeksters werk via het systeem GISAI te zien was maakt dit niet anders; zoals verzoekster ook heeft aangegeven kan niet uitgesloten worden dat zich in haar mailbox zakelijke berichten bevonden die ook alleen door inzage in de mailbox raadpleegbaar waren.

Daarnaast is de Nationale ombudsman van mening dat werknemers, bij het verzenden van berichten op het werk, rekening zullen moeten houden met de kans dat deze berichten op enig moment worden ingezien door de werkgever. Gezien de op het SZW-web geplaatste gedragscode kon verzoekster van deze mogelijkheid ook op de hoogte zijn.

Wel valt op dat verzoeksters teamleider bij het nemen van inzage in verzoeksters e-mailbox e-mailberichten heeft geopend met de onderwerpaanduidingen "even ontspannen", "wat lees ik nou" en "fitness". Te meer daar verzoekster heeft aangegeven dat zakelijke e-mailberichten altijd een duidelijk herkenbare onderwerpaanduiding hebben is de vraag of het nodig was deze berichten te openen. Anderzijds kan de Nationale ombudsman de staatssecretaris volgen waar deze stelt dat onderwerpaanduidingen niet altijd duidelijkheid geven over de al dan niet zakelijke aard van e-mailberichten.

Naar de mening van de Nationale ombudsman zal het dan ook niet volledig uit te sluiten zijn geweest dat e-mailberichten werden geopend die, bij nadere beschouwing, niet of niet geheel zakelijk van karakter bleken te zijn.

Echter, twee van de drie e-mailberichten moeten vrijwel geheel zijn gelezen voordat duidelijk kon worden dat zij kritiek bevatten op het werk bij de Arbeidsinspectie en op de teamleider; in deze e-mailberichten bevonden de desbetreffende passages zich geen van alle aan het begin van het e-mailbericht. Alleen bij het e-mailbericht van 3 augustus 2005 sprong de kritiek op de teamleider vrijwel direct in het oog. De Nationale ombudsman stelt

dan ook vast dat de teamleider de bewuste e-mailberichten niet alleen heeft ingezien maar ook kennis heeft genomen van de gehele inhoud, die grotendeels persoonlijk van karakter was.

Door zo te handelen heeft de teamleider verzoeksters recht op eerbiediging van haar persoonlijke levenssfeer geschonden.

De gedraging is niet behoorlijk.

Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman tevens aanleiding tot het doen van een aanbeveling, met name vanwege het feit dat het Ministerie van SZW en de Arbeidsinspectie er onvoldoende blijk van hebben gegeven zich bewust te zijn van het feit dat de werkgever de inhoud van persoonlijke e-mailberichten, vanuit het oogpunt van privacy, dient te ontzien.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

16. Ook klaagt verzoekster over de wijze waarop de inspecteur-generaal van het Ministerie van SZW haar klacht over het inzien van haar privé-berichten, bij brieven van 7 februari en 21 maart 2006, heeft afgedaan.

1. Ten aanzien van het onderkennen van de essentie van de klacht

17. Verzoekster klaagt er om te beginnen over dat de inspecteur-generaal haar klacht ongegrond acht omdat de betrokken leidinggevenden hebben gehandeld conform de interne regelgeving van SZW. Verder klaagt zij erover dat de inspecteur-generaal niet is ingegaan op de essentie van haar klacht, namelijk dat ook privé-bestanden zijn ingezien.

18. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

19. De staatssecretaris heeft aangegeven dat het onderzoek zich, blijkens de brief aan verzoekster van 6 september 2005, uitsluitend richtte op de vraag of conform het "Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW" was gehandeld. Het onderzoek was feitelijk echter niet beperkt tot deze vraagstelling. Nadat was gebleken dat het Onderzoeksprotocol niet van toepassing was, was onderzocht of wellicht sprake was van strijd met andere voorschriften. Gebleken was dat dat niet het geval was; de leidinggevenden hadden zich op de voorgeschreven wijze toegang verschaft tot verzoeksters pc.

Verder bleek, naar de mening van de staatssecretaris, uit verzoeksters melding niet dat het verzoekster vooral te doen was om het inzien van privé-bestanden. Naar het oordeel van de staatssecretaris was de essentie meer gelegen in het zonder toestemming inzien van bestanden.

20. Naar de mening van de Nationale ombudsman is de essentie van verzoeksters klacht, die met name in haar brief aan de inspecteur-generaal van 13 februari 2006 duidelijk wordt omschreven, bij de interne klachtbehandeling miskend. De klachtbehandeling heeft zich slechts gericht op de vraag of inzage in verzoeksters e-mailbox heeft plaatsgevonden conform de daarvoor geldende richtlijnen. Aan beantwoording van de vraag of ook het inzien en met name het kennismaken van privé-berichten gerechtvaardigd was, is de inspecteur-generaal niet toegekomen. Hierdoor ontstaat de indruk dat deze handelwijze, naar de mening van de inspecteur-generaal, gedekt werd door genoemd voorschrift. Eenzelfde opvatting spreekt uit de reactie die de staatssecretaris op de klacht heeft gegeven.

Zoals hiervoor is gebleken kan de Nationale ombudsman dit uitgangspunt niet onderschrijven.

In zoverre heeft de inspecteur-generaal gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste. De gedraging is niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van verzoeksters stelling

21. Verder klaagt verzoekster erover dat de inspecteur-generaal is voorbijgegaan aan haar stelling dat inzage in het e-mailverkeer van medewerkers niet nodig is om de voortgang en continuïteit van het werk te garanderen.

22. De staatssecretaris heeft aangegeven dat verzoekster dit punt, blijkens het verslag van 13 september 2005, in haar melding niet ter sprake had gebracht. Daarom was hij hierop, met zijn brief van 7 februari 2006, niet ingegaan. In haar brief van 13 februari 2006 vroeg verzoekster zich slechts af of inzage in het e-mailverkeer wel nodig was om de voortgang en continuïteit van het werk te garanderen, daar het systeem GISAI de leidinggevenden in staat stelt elk dossier op de voet te volgen, zo merkte de staatssecretaris verder op. In reactie hierop was aangegeven dat inzage in haar e-mailverkeer noodzakelijk was om de voortgang van boetezaken te garanderen; verzoeksters stelling dat dit ook via GISAI kon was namelijk niet geheel juist.

23. Naar de mening van de Nationale ombudsman blijkt uit verzoeksters brief van 13 februari 2006 onvoldoende duidelijk dat zij verwachtte dat de inspecteur-generaal op bedoelde stelling ook inhoudelijk zou reageren; het leek meer om een terzijde te gaan. Hij acht het dan ook niet onbegrijpelijk dat de inspecteur-generaal op dit punt niet expliciet is ingegaan maar slechts in algemene termen heeft gereageerd.

De gedraging is behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Arbeidsinspectie te Den Haag is gegrond wegens schending van het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

De klacht over de wijze van klachtafhandeling door de inspecteur-generaal van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te Den Haag is

gegrond ten aanzien van:

- het niet onderkennen van de essentie van de klacht, wegens strijd met het motiveringsvereiste

niet gegrond ten aanzien van:

- het uitblijven van een reactie op verzoeksters stelling.

AANBEVELING

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt in overweging gegeven de "SZW-gedragscode voor het gebruik van e-mail en internet" zodanig aan te passen dat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van medewerkers, waar het de inhoud van niet zakelijke e-mailberichten betreft, afdoende wordt gewaarborgd.

ONDERZOEK

Op 22 september 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van diezelfde datum van mevrouw H. te Voorburg, met een klacht over een gedraging van de Arbeidsinspectie te Den Haag en met een klacht over een gedraging van de inspecteur-generaal van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te Den Haag.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werden de betrokken leidinggevenden in de gelegenheid gesteld om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

De betrokken medewerkers van de Arbeidsinspectie gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift, gedateerd 22 september 2006, met diverse bijlagen, waaronder
 - de briefwisseling tussen verzoekster en de inspecteur-generaal van SZW over haar klacht;
 - het verslag van de hoorzitting op 13 september 2005;
 - informatie afkomstig van het SZW-web.
2. Notitie van een telefoongesprek met verzoeksters partner op 3 oktober 2006.
3. De reactie van het Ministerie van SZW op de klacht, gedateerd 29 november 2006, met daarbij informatie van SZW-web.
4. De reactie van verzoekster op hetgeen het ministerie heeft aangegeven, gedateerd 24 februari 2007, met daarbij onder meer afschriften van drie e-mailberichten.
5. Telefoonnotitie van een gesprek met verzoekster dat op 9 maart 2007 plaatsvond.
6. Het CBP-rapport "Goed werken in netwerken".
7. Rechterlijke uitspraken en literatuur over e-mail op de werkplek.

BEVINDINGEN

Zie onder Beoordeling.

ACHTERGROND

1. **SZW-Web**

SZW-gedragscode voor het gebruik van e-mail en internet

"Inleiding

(...)

SZW heeft (...) deze gedragscode ontwikkeld die aangeeft welk zorgvuldig gedrag van de medewerkers wordt verlangd bij het internet- en e-mailgebruik.

De code geeft aan dat niet zakelijk gebruik in beperkte mate is toegestaan. De code geeft ook aan welk gebruik in ieder geval niet is toegestaan, en ze geeft regels over de manier waarop onderzoek naar het gebruik van e-mail en internet kan plaatsvinden. SZW streeft naar een goede balans tussen onderzoek naar het gebruik van e-mail en internet enerzijds en bescherming van de privacy van medewerkers op de werkplek anderzijds. De gedragscode geeft daarom duidelijk aan met welke doeleinden er onderzoek naar het gebruik van e-mail en internet plaatsvindt en op welke wijze.

(...)

E-mailgebruik

Het e-mailsysteem wordt aan de medewerker voor zakelijk gebruik beschikbaar gesteld.

Beperkt niet-zakelijk gebruik van het e-mailsysteem is toegestaan, voorzover het een goede functievervulling niet schaadt en niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden.

Het is in ieder geval niet toegestaan om het e-mailsysteem te gebruiken voor het verzenden van berichten die:

- Een erotisch getinte, pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, aanstootgevende of (seksueel) intimiderende inhoud hebben;

(...)

"Onderzoek naar internet- en e-mailgebruik

(...)

SZW heeft oog voor de privacy op de werkplek van de medewerkers. Uit het oogpunt van bedrijfsvoering hecht SZW er tevens aan dat er inzicht bestaat in het gebruik van aan de medewerkers ter beschikking gestelde middelen. Onderzoek naar het gebruik van dergelijke middelen vindt in principe plaats op het niveau van getotaliseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot individuele personen. (...)

Naast de rapportages met gegevens die niet herleidbaar zijn tot individuele personen, kan er ook op het niveau van de individuele medewerker onderzoek plaatsvinden naar het gebruik van e-mail en internet. Uitgangspunten daarbij zijn:

- Indien er naar het oordeel van de direct leidinggevende een redelijk vermoeden bestaat dat een medewerker zich niet houdt aan de gedragscode, in die zin dat niet langer van een *beperkt* niet zakelijk gebruik van e-mail of internet kan worden gesproken, wordt hij op zijn gedrag aangesproken door de leidinggevende. Als de leidinggevende het vermoeden heeft dat de medewerker, ook nadat hij op zijn gedrag is aangesproken, zich wat dat betreft opnieuw niet houdt aan de gedragscode, kan het internet- en e-mailgebruik van betrokkene gedurende een bepaalde periode (maximaal een maand, met een eenmalige mogelijkheid tot verlenging met wederom maximaal een maand) worden gevolgd.

- Als er vermoedens of aanwijzingen bestaan dat de medewerker in ernstige mate in strijd met de gedragscode handelt, in die zin dat hij sites heeft geraadpleegd die niet zijn toegestaan of e-mail heeft verstuurd of ontvangen met niet toegestane inhoud, kan een nader onderzoek worden ingesteld, om te beoordelen of het vermoeden gerechtvaardigd is.

In alle gevallen waarin het voornemen bestaat het gebruik van e-mail en/of internet op individueel niveau te onderzoeken, dient door de directeur of de DG/IG/PSG schriftelijk en gemotiveerd hierom te worden verzocht bij de (betreffende)DG/IG/PSG of de SG. Deze laten zich adviseren door de Beveiligingsambtenaar. Pas na toestemming van het SDO-lid wordt het onderzoek uitgevoerd.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door de daartoe geautoriseerde functionaris(sen) of door externe onderzoekers, onder verantwoordelijkheid van de Beveiligingsambtenaar. Onderzoek wordt uitgevoerd met inachtneming van het Onderzoeksprotocol Interne onderzoeken SZW en de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent onder meer dat de gegevens uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn bestemd en niet langer worden bewaard dan voor dit doel noodzakelijk is.

De medewerker die object van onderzoek wordt, wordt door het bevoegd gezag schriftelijk geïnformeerd over de aanleiding van het onderzoek, door wie en in wiens opdracht het onderzoek wordt uitgevoerd, de wijze waarop het onderzoek wordt uitgevoerd, de verwachte doorlooptijd en wat er met de resultaten gebeurt. In diezelfde brief wordt aangegeven welke bezwaar- en beroepsmogelijkheden er zijn.

(...)

Bijlage 1: Praktische tips voor verantwoord gebruik van e-mail

Ga er nooit van uit dat uw e-mailberichten *privé* zijn of dat ze enkel door uzelf en de ontvanger gelezen kunnen worden. Mensen met voldoende privileges kunnen deze berichten ook lezen.

(...)

E-mail heeft qua gebruik veel overeenkomsten met telefoonverkeer, maar mist directe terugkoppeling. Wel kan e-mail permanent worden vastgelegd en ingezien. Formuleer daarom zorgvuldig en houd rekening met het taalgebruik. Wees voorzichtig met sarcasme en humor. Voorkomen dat u andere en uzelf hindert of schaadt.

(...)

IT-services

Wachtwoord vergeten?

Kunt u niet inloggen omdat uw wachtwoord bijvoorbeeld is verlopen dan kan de Servicedesk van ICT-Du weer toegang geven tot het netwerk door uw wachtwoord te resetten.

(...)

Bent u uw wachtwoord vergeten dan moet u uw wachtwoord laten resetten door de aanvraag gemachtigde van uw directie. Deze gemachtigde kan alleen via de mail bij *Servicedesk Automatisering een reset van uw wachtwoord aanvragen.

Wilt u in geval van bijvoorbeeld ziekte, de mailbestanden of persoonlijke data van een collega raadplegen dan kan ook hier de aanvraag gemachtigde van uw directie een reset van het wachtwoord aanvragen."

2. **Goed werken in netwerken.** Regels voor controle op e-mail en internetgebruik van werknemers (College Bescherming Persoonsgegevens).

"...3.6 Uitspraken van de Registratiekamer

(...)

Conclusie

(...) Het CBP, en voorheen de Registratiekamer, gebruikt als uitgangspunt de privacy van werknemers ten aanzien van het gebruik van e-mail en internet. "De zorg van een goed werkgever brengt met zich mee dat de vertrouwelijkheid van berichten met een meer persoonlijke, niet zakelijke inhoud, wordt gerespecteerd." Bij een inbreuk op deze privacy van de werknemer is een duidelijke rechtvaardiging noodzakelijk. De begrippen proportionaliteit en subsidiariteit spelen daarbij een belangrijke rol.

(...)

3.7 Uitspraken van de rechter

(...)

Conclusie

(...)

Er is een duidelijke uitspraak gedaan over de huidige "privetisering" van de werkplek. Dat houdt in dat een bepaalde mate van niet-zakelijk e-mail- en internetgebruik onder werktijd niet verboden kan worden.

De aanwezigheid van een gedragscode wordt in de meeste uitspraken wel mee gewogen als relevante factor.

(...)

E-mail en internet

Controle van e-mail is op zichzelf niet verboden. De werkgever is bevoegd om op basis van zijn gezagsbevoegdheid voorwaarden te stellen aan het gebruik van e-mail-faciliteiten of bepaalde soorten gebruik te verbieden. De werkgever zal wel de doeleinden moeten bepalen waarvoor hij controle noodzakelijk acht. De maatregelen moeten in een redelijke verhouding staan tot de belangen van de werknemer. Via e-mail zal de werknemer immers niet alleen zakelijk communiceren, maar in sommige gevallen ook privé-zaken afhandelen.

(...)

Gelet op het voorgaande is het verstandig om bij de vormgeving van het beleid rekening te houden met de volgende vuistregels:

4.12 Probeer zakelijke en privé-mail te scheiden en ontzie privé-mail zoveel mogelijk

Het is vanuit het oogpunt van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers wenselijk om de zakelijke mail van de privé-mail te scheiden. Dit kan bijvoorbeeld door de werknemer twee mailadressen aan te bieden, waarvan er één zakelijk en één privé is. De werknemer kan de mogelijkheid worden geboden om de mailbox met privé-mail met een password te beveiligen. Zakelijke e-mail kan dan bij afwezigheid van de werknemer door anderen worden geopend zonder gevaar voor inbreuk op de privacy van de werknemer. Ook kan een werkwijze zijn om bij de onderwerpsaanduiding aan te geven dat het een privé-mail betreft.

Indien scheiding tussen zakelijke en privé-mail niet mogelijk blijkt, dient de werkgever er rekening mee te houden dat er privé-berichten worden ontvangen en verstuurd. Bij controle dient met name de inhoud van de e-mailberichten te worden ontzien. Dit ligt anders als de werkgever gewichtige redenen heeft om van het bericht kennis te nemen. Ook voor controle van verstuurde privé-mail moet de werkgever een gewichtige reden

kunnen aantonen..."