

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 2390

Vragen van het lid **Gijs van Dijk** (PvdA) aan de Minister en Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *stress veroorzakende klantbeoordelingssystemen* (ingezonden 26 april 2018).

Antwoord van Minister **Koolmees** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 12 juni 2018). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2140.

Vraag 1

Kent u het bericht «Steeds meer beoordelingen: «Dit geeft alleen maar stress»»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Vindt u het wenselijk dat werknemers steeds vaker worden afgerekend via klantbeoordelingssystemen?

Antwoord 2

Wanneer een klantbeoordelingssysteem ingezet wordt om de dienstverlening te verbeteren kan het zowel de werkgever als de werknemer nuttige informatie opleveren. Dit acht ik niet onwenselijk. Wat ik wél onwenselijk acht, is wanneer de wijze van gebruik van een klantbeoordelingssysteem bijdraagt aan een onveilige werkcultuur, bijvoorbeeld omdat de werknemer de angst heeft op momentopnamen of op basis van vooroordelen beoordeeld en afgerekend te worden.

Vraag 3

Mogen de uitkomsten van een klantbeoordelingssysteem gebruikt worden in de opbouw van een personeelsdossier?

<sup>1</sup> <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2228837-steeds-meer-beoordelingen-dit-geeft-alleen-maar-stress.html>

### Antwoord 3

In een personeelsdossier worden gegevens opgenomen die nodig zijn voor de uitvoering van de arbeidsovereenkomst of ambtelijke aanstelling. Het bevat alle actuele gegevens op basis waarvan een werkgever zijn beslissingen jegens een werknemer of ambtenaar kan onderbouwen. De opgenomen gegevens moeten ter zake doen, werkgevers dienen bij de opbouw van een personeelsdossier rekening te houden met de privacy van hun werknemers en mogen niet meer gegevens in het personeelsdossier vastleggen dan nodig is. Verder dienen werkgevers het beginsel van goed werkgeverschap in acht te nemen, zoals bijvoorbeeld het informeren van de medewerkers over toevoegingen aan het personeelsdossier. Zolang aan deze voorwaarden is voldaan, is er geen belemmering de uitkomsten van een klantbeoordelingssysteem te gebruiken in de opbouw van een personeelsdossier. Tegenover de relatieve vrijheid van werkgevers om een personeelsdossier samen te stellen (een vrijheid die wordt beperkt door het privacyrecht en het beginsel van goed werkgeverschap) staat het recht van werknemers om inzage in het personeelsdossier te verkrijgen en een schriftelijke reactie op (een onderdeel van) het personeelsdossier aan het dossier te laten toevoegen. De werkgever is daartoe op verzoek van de werknemer verplicht.

### Vraag 4

Is er een wettelijke basis om de uitkomst van een klantbeoordelingssysteem mee te nemen in een ontslagdossier?

### Antwoord 4

Het is aan de werkgever om aannemelijk te maken dat sprake is van (bijvoorbeeld) disfunctioneren wanneer hij de rechter verzoekt de arbeidsrelatie met een werknemer om deze reden te beëindigen. Het ontslagdossier dat de werkgever daartoe samenstelt en in een gerechtelijke procedure inbrengt, kent geen directe wettelijke basis. Het is aan de rechter om te beoordelen of hetgeen de werkgever heeft aangevoerd voldoende is om tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst over te gaan.

### Vraag 5

Onderschrijft u het oordeel van deskundigen die aangeven dat met klantbeoordelingssystemen er een hoge mate van subjectiviteit is, er geen benchmark is en er bewezen vooroordelen zijn? Onderschrijft u dit gevaar van subjectieve beoordelingen voor de positie van werknemers?

### Antwoord 5

Klantbeoordelingen zijn subjectieve momentopnamen waarbij vooroordelen en andere sociaal psychologische mechanisme een rol zullen spelen. Het is de verantwoordelijkheid van de werkgever om onder meer discriminatie op het werk te voorkomen, ook als het gaat om het interpreteren van gegevens uit een klantbeoordelingssysteem en het mogelijk verbinden van vervolgcacties hieraan.

### Vraag 6

Bent u verder van mening dat dit soort klantbeoordelingssystemen stressverhogend kunnen werken en om die reden niet passen in een goed arbobeleid om werknemers te beschermen tegen werkdruk, zoals ook het Burgerlijk Wetboek en het Arbobesluit aangeven?

### Antwoord 6

De Arbowet verplicht werkgevers om de werknemer te beschermen tegen Psychosociale Arbeidsbelasting. Klantbeoordelingssystemen hoeven op zichzelf niet te leiden tot deze psychosociale arbeidsbelasting. Wel dient de werkgever hier rekening mee te houden bij de inrichting van het systeem.

### Vraag 7

Deelt u de zorgen dat werknemers over de grenzen heen gaan van wat redelijkerwijs van werknemers kan worden verwacht, alleen om een slechte beoordeling te vermijden?

#### Antwoord 7

Het systeem zelf leidt niet tot dit gedrag. Een goede werkgever realiseert zich dat consumenten die worden geholpen door werknemers die zich ondersteund en gewaardeerd voelen, hogere waardering geven. Dit is dan ook in het belang van de werkgever en de werknemer. Indien er sprake is van een mogelijke overtreding van de Arbowet, kunnen medewerkers dat melden in de organisatie (klachtenregeling), bij de OR, vakbond en via deze laatste partijen bij de Inspectie SZW.

#### Vraag 8

Bent u, vanwege de ongewenste stressverhogende omstandigheden van klantbeoordelingssystemen, van plan om de Inspectie SZW onderzoek naar bedrijven te laten doen die gebruik maken van klantbeoordelingssystemen?

#### Antwoord 8

De Arbowet verplicht de werkgever om te zorgen voor een veilige werkomgeving en zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden voor de werknemers. Daarbij dient de werkgever psychosociale arbeidsbelasting van de werknemers te voorkomen en een beleid te voeren om discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk tegen te gaan. De Inspectie SZW houdt toezicht op de kwaliteit van het door werkgevers gevoerde beleid om psychosociale arbeidsbelasting tegen te gaan. Daarbij kijkt de Inspectie SZW niet specifiek naar klantbeoordelingssystemen, maar naar het gehele door de werkgevers gevoerde beleid om onder andere werkstress tegen te gaan. Dit toezicht doet de Inspectie SZW risico-gestuurd en effectgericht programmatisch. Meldingen van psychosociale arbeidsbelasting worden betrokken bij de risicoanalyse van de Inspectie SZW. Bij een melding van een vakbond of ondernemingsraad volgt altijd een onderzoek.

#### Vraag 9

Deelt u de zorg van arbeidspsycholoog Wolsink, dat uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat vrouwen en/of medewerkers met een migratie achtergrond slechtere beoordelingen krijgen dan andere medewerkers? Deelt u het oordeel dat dit negatief kan uitwerken op gelijke kansen op de werkvloer en daarom dit soort beoordelingssystemen ongewenst zijn?

#### Antwoord 9

Het is zorgelijk dat klanten vrouwen en medewerkers met een migratieachtergrond slechter beoordelen, omdat dit lijkt te duiden op onderliggende, wellicht onbewuste, vooroordelen en stereotyperingen. Deze vooroordelen aanpakken heeft mijns inziens een grotere impact op gelijke kansen op de werkvloer en in de samenleving dan deze beoordelingssystemen verbieden.