

Advies

Rolnummer: LPL-163

DE BEDRIJFSKOMMISSIEKAMER VOOR DE LAGERE PUBLIEKRECHTELIJKE LICHAMEN, ADVISERENDE NAAR AANLEIDING VAN EEN VERZOEK OM BEMIDDELING EN ADVIES, ALS BEDOELD IN ARTIKEL 36 VAN DE WET OP DE ONDERNEMINGSRADEN (HIERNA: DE WOR) INZAKE EEN GESCHIL TUSSEN:

de bestuurder van de Dienst Publiekszaken Rotterdam, hierna te noemen: de bestuurder DPR, als partij enerzijds,

en

de ondernemingsraad van de Dienst Publiekszaken Rotterdam, hierna te noemen: de OR, als partij anderzijds.

I. Feiten / procesverloop tot aan behandeling van het geschil door de bedrijfscommissie

1. De Dienst Publiekszaken Rotterdam (hierna: DPR) is samen met andere diensten en deelgemeenten van Rotterdam verantwoordelijk voor het richting en invulling geven aan een toegankelijke, gecoördineerde, eigentijdse en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan individuele Rotterdamse burgers, ondernemers instellingen en bezoekers.
2. De DPR voert de regie over de onder 1 bedoelde dienstverlening en is als dienst zelf verantwoordelijk voor en leverancier van burgerzakenproducten zoals paspoorten, rijbewijzen, uittreksels en aangiften geboorte, huwelijk en overlijden.
3. Eén van de taken waarvoor de DPR staat is het effectief en efficiënt verwerken van de klantstromen en productaanvragen in de zogenoemde stadswinkels. De stadswinkel is één van de vier kanalen die burgers tot hun beschikking hebben voor contact met de gemeente Rotterdam. De andere kanalen zijn internet, telefoon e-mail/post. De dagelijkse werkzaamheden van de stadswinkels kennen twee uitvoeringsvormen. Ten eerste worden burgers geholpen aan publieksbalies (de zgn. front-office). Ten tweede worden aanvragen die via een van de vier kanalen zijn binnengekomen en die niet direct in het desbetreffende kanaal kunnen worden afgedaan, verder afgehandeld via een zogenoemde verwerkingseenheid/unit (de zgn. back-office).
4. De veruit grootste stadswinkel is de Stadswinkel Centrum. Daar worden relatief grote aantallen baliebezoeken en productaanvragen verwerkt, die ongeveer de helft van alle bezoeken en aanvragen uitmaken. Het gaat per dag om ongeveer duizend bezoeken en enkele duizenden aanvragen en mutaties.
5. Om inzicht te krijgen in de klantstromen aan de balies maakt de DPR gebruik van het klantvolgsysteem Qmatic. Bezoekers trekken een volgnummer uit een automaat en worden door middel van een verdeelsysteem doorgeleid naar een beschikbare balie. Hierdoor worden bezoekers zo snel mogelijk geholpen en worden de balies efficiënt ingezet. Het systeem Qmatic kan per baliemedewerker het aantal baliecontacten per product registreren.
6. Tot begin 2010 logden baliemedewerkers onder een algemeen profiel in het systeem Qmatic in. Daardoor was de werklust en productie per individuele medewerker niet inzichtelijk. Daarnaast betekende dit in de praktijk een gedifferentieerde verdeling van werklust en werkdruk over medewerkers.

De bestuurder DPR wil mede met behulp van sturingsinformatie komen tot een zo efficiënt mogelijke inzet van medewerkers en een zo evenredig mogelijke verdeling van de werklast over medewerkers.

Om die reden heeft de bestuurder DPR bij brief van 7 december 2009 aan de OR een aanvraag voorgelegd om in te stemmen met een voorgenomen besluit, inhoudende dat met behulp van Qmatic de werklast en productie van de individuele baliemedewerker wordt geregistreerd. Langs die weg zou een zo efficiënt en evenredig mogelijke werkverdeling kunnen worden gerealiseerd en zou de werklast en prestatie per individuele medewerker inzichtelijk kunnen worden gemaakt.

Voorts zou het aldus verkregen inzicht en de beschikbaar gekomen sturingsinformatie, naast de waarneming van de leidinggevende en factoren als geleverde kwaliteit, opleidingsniveau, ervaring en specifieke persoonlijke omstandigheden, kunnen worden meegenomen als input voor de binnen de DPR gehanteerde gesprekscyclus (plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken).

Door de baliemedewerkers in het vervolg met een persoonlijke inlogcode in het systeem Qmatic te laten inloggen, kan de zojuist bedoelde werkwijze worden bewerkstelligd.

7. In de formele overlegvergadering van 7 januari 2010 en in twee informele overleggen op 14 en 20 januari is de onder 6 genoemde instemmingsaanvraag besproken.
- Bij brief van 21 januari 2010 geeft de OR aan dat het voorgelegde voorgenomen besluit wordt aangemerkt als een besluit in de zin van artikel 27, lid 1 sub g, k en l, van de WOR.
- Voorts geeft de OR in de brief aan dat wordt ingestemd met het voorgenomen besluit om met behulp van het systeem Qmatic de werklast van de individuele medewerker te registreren op de wijze zoals omschreven in de notitie "Inzicht in werklast 0.8" d.d. 19 november 2009, mits aan een aantal voorwaarden wordt voldaan, te weten:
- De Wet bescherming persoonsgegevens moet altijd in acht worden genomen.
 - De via Qmatic verkregen gegevens mogen in het kader van de gesprekscyclus worden gebruikt bij de beoordeling van medewerkers, mits dit altijd gebeurt in combinatie met een objectief, kwalitatief oordeel over het functioneren van de medewerker. Dit kwalitatieve oordeel moet op de gebruikelijke manier worden gevormd en mag niet worden gebaseerd op het cijfermateriaal uit Qmatic.
 - Via Qmatic verkregen cijfermateriaal dat twee jaar of ouder is mag niet (meer) worden gebruikt voor het onder b genoemde doel, omdat Qmatic geen beoordelings- maar een kwantitatief instrument betreft. Het cijfermateriaal uit Qmatic mag voorts worden gebruikt bij het werkoverleg tussen de medewerker en zijn direct leidinggevende.
De voorwaarden onder a t/m c worden gesteld omdat uit de zojuist vermelde notitie onvoldoende duidelijk wordt welke rol het cijfermateriaal uit Qmatic bij de beoordeling van medewerkers precies zal spelen en omdat geen sluitende duidelijkheid bestaat over de kwaliteit en consistentie van dit cijfermateriaal.
 - De in de brief aangegeven functionele hiërarchische volgorde voor wat betreft de operationele toegankelijkheid tot de verschillende gegevens in Qmatic moet worden aangehouden.
 - Voor wat betreft de bewaartermijn van de persoonsgebonden gegevens in Qmatic moet de Wet bescherming persoonsgegevens worden gevolgd en indien deze daarover geen uitsluitel biedt mag het cijfermateriaal niet langer dan voor de duur van één gesprekscyclus worden bewaard. Daarna worden de gegevens gedepersonaliseerd en kunnen deze worden gebruikt als historisch overzichtsmateriaal.
 - De medewerkers moeten zowel over het in Qmatic registreren van hun persoonsgebonden gegevens als het later depersonaliseren hiervan worden geïnformeerd.

Naast deze voorwaarden stelt de OR de bestuurder DPR voor dat in verband met het nog bestaande globale beeld over de precieze uitwerking in de praktijk van het systeem Qmatic gezamenlijk de regie wordt gevoerd over de toekomstige ontwikkelingen op dit vlak en dat een paar evaluatiemomenten worden afgesproken.

Als daarvoor te gebruiken tijdstippen stelt de OR augustus 2010 en februari 2011 voor.

Bij deze evaluaties kunnen dan de intussen opgedane ervaringen met het uit Qmatic gehaalde cijfermateriaal als sturingsinformatie voor verbetering van het werkproces en als informatie in het kader van de gesprekscyclus als input dienen.

Volgens de OR zal als op deze wijze met behulp van Qmatic een start wordt gemaakt met het gebruik van gepersonaliseerd cijfermateriaal over het werkproces ten behoeve van een betere planning en werkverdeling

ook meer duidelijk worden over hoe het verkregen cijfermateriaal kan worden geïnterpreteerd en de gebruiksmogelijkheden hiervan.

Tot slot verzoekt de OR de bestuurder DPR in de brief om tijdig te worden geïnformeerd over eventuele zich voordoende of voorziene wijzigingen in het gebruik van (het cijfermateriaal uit) het systeem Qmatic.

8. Bij brief van 28 januari 2010 verklaart de bestuurder DPR, onder overneming van de in de OR-brief van 21 januari 2010 gestelde voorwaarden, het in de brief van 7 december 2009 ter instemming voorgelegde voorgenomen besluit definitief.
Daarbij geeft de bestuurder DPR aan dat het via Qmatic verkregen persoonsgebonden cijfermateriaal, als vermeld in de notitie "Inzicht in de werklust 0.8" d.d. 19 november 2009 en conform de Wet bescherming persoonsgegevens, al na zes maanden buiten bereik van actief gebruik wordt geplaatst.
Voorts zegt de bestuurder DPR toe dat in goede samenwerking met de OR de feitelijke toepassing van het systeem Qmatic op de door de OR genoemde tijdstippen zal worden geëvalueerd.
Daarnaast zal de OR tijdig worden geïnformeerd bij eventueel aan de orde zijnde wijzigingen.
9. Bij brief van 17 juni 2010 bericht de OR aan de bestuurder DPR dat hem is gebleken dat deze van plan is per 28 juni 2010 over te gaan tot invoering van het systeem "Operationele Sturing" (hierna: de OS-tool). Volgens de OR valt dit systeem niet onder het eerder overeengekomen gebruik van het systeem Qmatic en houdt de voorgenomen invoering van de OS-tool een wijziging in van de bij de DPR geldende 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, als bedoeld in artikel 27, lid 1 sub I, van de WOR.
De OR wijst erop dat in dit geval niet de vereiste instemming aan de OR is gevraagd als bedoeld in voornoemd artikellid, noch dat sprake is van verleende toestemming door de kantonrechter als bedoeld in artikel 27 lid 4 van de WOR. Gelet hierop verzoekt de OR de bestuurder DPR de gedane berichtgeving aan de medewerkers over het in gebruik nemen van de OS-tool in te trekken en zich verder te onthouden van eventuele invoeringshandelingen. Mocht eventueel blijken dat toch sprake is van het in gebruik nemen van de OS-tool, dan is de OR genoodzaakt volgens artikel 27 lid 5 van de WOR de nietigheid van het besluit daartoe in te roepen.
10. Bij brief van 6 juli 2010 legt de bestuurder DPR aan de OR de aanvraag voor tot instemming met het voorgenomen besluit tot invoering van de OS-tool.
Volgens de bestuurder DPR levert het gebruik van de OS-tool een actueel digitaal overzicht per dag en week op van de bestaande werkvoorraad van alle producten, ter afhandeling door de baliemedewerkers (front-office) en de verwerkingseenheid/unit (back-office). Hierdoor is het mogelijk te komen tot een efficiënte verdeling van de dagelijkse onderlinge werklust. Voorts is een belangrijk neveneffect dat het via de OS-tool verkregen cijfermateriaal kan worden gebruikt in het kader van de bij de DPR gehanteerde gesprekscyclus. Bij de instemmingsaanvraag is de notitie "gebruik van tool "Operationele Sturing" d.d. 5 juli 2010 gevoegd, die volgens de bestuurder DPR weergeeft hoe de registratie van gegevens op basis van de OS-tool zich verhoudt tot de registratie van de werklust van de individuele medewerker met behulp van Q-matic.
De bestuurder stelt voor om het voorgenomen besluit tot het in gebruik nemen van de OS-tool in de formele overlegvergadering van 8 juli 2010 te bespreken en dat de OR daarna uiterlijk 5 augustus 2010 schriftelijk zijn standpunt hierover bericht.
11. Bij brief van 19 juli 2010 bericht de OR de bestuurder DPR dat de OR in verband met de mogelijke gevolgen van invoering van de OS-tool voor de organisatie en in het bijzonder de medewerkers en gezien de nauwe verbondenheid van de OS-tool met het systeem Qmatic eerst de uitkomsten van de afgesproken evaluatie betreffende gebruik en effecten van Qmatic wil afwachten. Gelet hierop kan de OR niet uiterlijk 5 augustus 2010 een definitieve reactie geven op de instemmingsaanvraag van 6 juli 2010 betreffende het voorgenomen besluit tot het in gebruik nemen van de OS-tool.
12. Bij brief van 3 augustus 2010 verklaart de bestuurder DPR het uit oogpunt van bedrijfsvoering niet wenselijk te vinden met het in gebruik nemen van de OS-tool te wachten tot na de afgesproken evaluatie van Qmatic. De bestuurder DPR wijst er voorts op dat de OS-tool uitvoerig tussen de directeur uitvoeringsorganisatie en

de OR is besproken en dat daarbij door laatstgenoemde is aangegeven dat de rond de ingebruikname van Qmatic afgegeven waarborgen ook gelden ten aanzien van de OS-tool. De bestuurder DPR bevestigt dit laatste nogmaals en vraagt de OR alsnog in te stemmen met het in gebruik nemen van de OS-tool. Daarnaast geeft de bestuurder DPR aan dat het onderwerp staat geagendeerd voor de overlegvergadering van 5 augustus 2010 en dat dan desgewenst een presentatie van de OS-tool gegeven kan worden.

13. Bij brief van 9 augustus 2010 laat de OR de bestuurder DPR weten niet in te kunnen stemmen met het al in gebruik nemen van de OS-tool. Dit vanwege de eerder aangeduide nauwe verbondenheid met het instrument Qmatic en de omstandigheid dat nu nog niet duidelijk is hoe het beoordelen van medewerkers mede op basis van cijfermateriaal uit Qmatic zal verlopen. Om die reden wil de OR eerst de geplande evaluatie van het gebruik van het instrument Qmatic afwachten. De personele gevolgen van het gaan gebruiken van de OS-tool zijn nu niet duidelijk en om die te kunnen vaststellen moeten eerst de uitkomsten van de evaluatie van het gebruik in de praktijk van het instrument Qmatic bekend zijn.

De OR wijst er voorts op dat (het gebruik van) de OS-tool meerdere door artikel 27 van de WOR bestreken gebieden raakt, te weten de onderwerpen als vervat in de regelingen bedoeld in de onderdelen g, k en l van dit artikel.

Volgens de OR moet de ondernemer bij zijn beleidsvorming uitgaan van de loyaliteit van de medewerkers en draagt een permanente controle op de werkprocessen niet bij tot een sfeer van wederzijds vertrouwen. Ook binnen de (wettelijke) regelgeving over arbeidsomstandigheden wordt een continue controle volgens de OR beschouwd als schadelijk voor de gezondheid en het welzijn van de medewerker en kan een dergelijke controle over het algemeen niet worden gekwalificeerd als goed werkgeverschap.

De OR vertrouwt erop dat de bestuurder DPR nog niet zal overgaan tot invoering van de OS-tool en verzoekt de bestuurder DPR dit volgens artikel 27 lid 2 van de WOR te bevestigen. Mocht de bestuurder DPR van plan zijn de OS-tool toch in gebruik te gaan nemen, dan wijst de OR volledigheidshalve erop dat daarvoor volgens artikel 27 lid 4 van de WOR toestemming van de kantonrechter is vereist.

14. Bij brief van 10 augustus 2010 geeft de bestuurder DPR aan de opstelling van de OR in deze kwestie zeer te betreuren. Volgens de bestuurder DPR heeft de OR onvoldoende kennis genomen van de aangedragen argumenten en de inhoud van de in de overlegvergadering van 5 augustus 2010 uitgereikte brief van 3 augustus 2010. Naar de mening van de bestuurder DPR is duidelijk aangegeven dat het gebruikmaken van de OS-tool noodzakelijk is om tot een goede werkverdeling en sturing van de werkstromen te komen. Gezien het bedrijfsbelang laat de OR de bestuurder DPR geen andere keuze dan volgens artikel 27 lid 4 van de WOR aan de kantonrechter toestemming tot toepassing van de OS-tool te vragen. Daaraan voorafgaand zal de bestuurder DPR de zaak volgens artikel 36 lid 3 van de WOR voor bemiddeling en/of advies aan de Bedrijfscommissie voor de Overheid voorleggen.

II. Behandeling van het geschil door de bedrijfscommissie

Dit geschil is door de Bedrijfscommissie voor de Overheid (hierna: de Bedrijfscommissie) ter behandeling doorverwezen naar de Kamer voor de Lagere Publiekrechtelijke Lichamen (hierna: de Kamer).

Bij brief van 13 september 2010, met 16 bijlagen, legt de bestuurder DPR het geschil voor bemiddeling en/of advisering als bedoeld in artikel 36 lid 3 van de WOR voor aan de Bedrijfscommissie. Bij brief van 21 oktober 2010, met 3 bijlagen, doet de bestuurder DPR desgevraagd nadere informatie aan de Bedrijfscommissie toekomen.

Bij brief van 7 oktober 2010 doet mr. R. van der Stege van het advocaten kollektief Utrecht (hierna: de gemachtigde van de OR) het standpunt van de OR in het geschil aan de Bedrijfscommissie toekomen.

Op 9 november 2010 vindt de mondelinge behandeling van het geschil ter zitting van de Kamer plaats en zijn partijen in gelegenheid gesteld hun standpunt (nader) toe te lichten.

De Kamer is ter zitting als volgt samengesteld:

- de heer G.J.J.J. Heetman : voorzitter
- mevrouw I.A.L. Blom-Meeusen : lid, benoemd door de VSO
- de heer F.J.H. Hermans : lid, benoemd door de SCO

Van de zijde van bestuurder DPR zijn ter zitting verschenen: mevrouw Y.J. van Stiphout (algemeen directeur), de heer J. den Otter (manager dienstverlening stadswinkels) en de heer mr. D. Çevik (juridisch adviseur).

Van de kant van de OR zijn ter zitting verschenen: mr. R. van der Stege (gemachtigde OR), de heer O.D. Benjamin (voorzitter OR), de heer B. Lissenberg (OR-lid), de heer R. Saliba (OR-lid), mevrouw R. Pinas (OR-lid), mevrouw J. Elliot (OR-lid) en mevrouw B.A.W. Hartwig-Sonneveld (OR-lid).

III. Omvang van het geschil

De Kamer moet kort gezegd de vraag beantwoorden of de OR zich onredelijk opstelt door (vooralsnog) geen instemming te geven aan het voorgenomen besluit van de bestuurder DPR tot invoering van de OS-tool of dat zwaarwegende redenen van bedrijfsorganisatorische, -economische of -sociale aard uitvoering van dit besluit vergen.

IV. Standpunt van de bestuurder

De bestuurder DPR brengt in de brief van 13 september 2010, waarmee het geschil voor bemiddeling en/of advisering wordt voorgelegd, samengevat het volgende naar voren.

De OR gaat voorbij aan het bedrijfsbelang:

1. Goede sturingsinformatie is essentieel voor een efficiënte bedrijfsvoering. Zowel Qmatic als de OS-tool geeft inzicht in de (verwerking van de) werkvoorraad. Met behulp van beide instrumenten kan de werkvoorraad optimaal worden verdeeld en kunnen de medewerkers efficiënt worden ingezet. De OS-tool is een soortgelijk instrument als Qmatic en gericht op hetzelfde doel. Alleen de doelgroep verschilt. Qmatic richt zich op (het werk van) de baliemedewerkers (front-office) en de OS-tool richt zich op (het werk van) de medewerkers van de verwerkingseenheden/units (back-office) van de stadswinkels.
2. Het verwerken van aanvragen die niet direct kunnen worden afgedaan via één van de vier kanalen die Rotterdamse burgers voor contact met de gemeente ter beschikking staan (internet, telefoon, e-mail/post, stadswinkel) geschiedt door de verwerkingseenheden/units (back-office) van de stadswinkels. Voor de verwerkingseenheden/units is behoefte aan overeenkomstige sturingsinformatie als nu via Qmatic over het baliewerk beschikbaar komt. Wat voor Qmatic geldt, geldt ook voor de OS-tool. Hiermee kan de productiviteit van medewerkers van de verwerkingseenheden/units eveneens op individueel niveau inzichtelijk worden gemaakt. Dit geeft dezelfde mogelijkheden als genoemd ten aanzien van Qmatic. Qmatic geeft sturingsinformatie over het baliebezoek, de werkvoorraad van en verdeling over de baliemedewerkers en de OS-tool geeft gelijksoortige sturingsinformatie over het binnenkomende werk voor de verwerkingseenheden/units, de werkvoorraad van en de verdeling over de medewerkers hiervan. Medewerkers van de stadswinkels kunnen zowel ingezet worden aan de balie als bij de verwerkingseenheid/unit. Door gelijktijdig gebruik te maken van de gelijksoortige sturingsinformatie uit beide systemen, kunnen medewerkers optimaal worden ingeroosterd voor beide onderdelen en daar worden ingezet waar de werkdruk het hoogst is. Het is voor een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering van belang dat beide systemen in samenhang kunnen worden ingezet.
3. De OR heeft in januari 2010 onder voorwaarden ingestemd met het gebruik van het klantvolgsysteem Qmatic per baliemedewerker. Hiermee wordt de werklast evenwichtig over alle baliemedewerkers verdeeld en is de productie per medewerker zichtbaar. Als de productiviteit van medewerkers op individueel niveau inzichtelijk is, vallen medewerkers die bijzonder presteren eerder op en kunnen zij de waardering krijgen die hen toekomt. Daarnaast wordt ook eerder duidelijk bij welke medewerkers de

productie achterblijft en kunnen de oorzaken hiervan worden onderzocht en aan oplossingen hiervoor worden gewerkt. Het kan zijn dat een medewerker bijvoorbeeld bijscholing nodig heeft en dan wordt via een gerichte training en/of instructie hierin voorzien. Het kan ook zijn dat de achterblijvende productiviteit te maken heeft met een gebrekkige motivatie en inzet. In dat geval kan het management hierover in gesprek gaan met de desbetreffende medewerker.

4. Bij brief van 3 augustus 2010 heeft de bestuurder DPR uitdrukkelijk bevestigd dat de toegezegde waarborgen ten aanzien van het gebruik van de sturingsinformatie uit Qmatic ook gelden voor de uit de OS-tool verkregen sturingsinformatie.
5. Het is de bedoeling dat het in gebruik nemen van de OS-tool start bij de grootste stadswinkel waar veruit de meeste aanvragen worden afgehandeld, de Stadswinkel Centrum, en dat de OS-tool daarna in gebruik wordt genomen bij de andere stadswinkels.
Met behulp van gehouden instructiebijeenkomsten voor medewerkers van de Stadswinkel Centrum is de OS-tool intussen gebruiksklaar. Het gebruik hiervan is eenvoudig en medewerkers hebben kunnen oefenen met een proefversie. Veel medewerkers van de Stadswinkel Centrum zijn positief over de OS-tool en het feit dat het inzichtelijk wordt waar het druk en minder druk is.
6. De DPR moet zich houden aan servicenormen die zijn vastgelegd in een managementcontract met het College van B&W van Rotterdam. Deze normen hebben betrekking op ondermeer de maximaal toegestane wachttijd van burgers, de tijd waarbinnen de telefoon moet worden opgenomen, de maximale afhandeltermijn van bijvoorbeeld aanvragen voor vergunningen en reisdocumenten. Het niet in acht nemen van een vastgestelde afhandeltermijn kan leiden tot een ingebrekestelling en uiteindelijk tot een dwangsom als geregeld in de Wet dwangsom en boete. Om te voorkomen dat de DPR gestelde maximumtermijnen overschrijdt is het essentieel om medewerkers in te zetten op de juiste taken.
7. In het kader van de grote financiële ombuigingen waarvoor de gemeente Rotterdam de komende jaren staat moeten alle organisatieonderdelen efficiënter gaan werken en worden ze in meer of mindere mate geconfronteerd met financiële taakstellingen. Dit geldt ook voor de DPR en om die bezuinigingsdiscussie goed beargumenteerd te kunnen voeren heeft de DPR de managementinformatie nodig die de instrumenten Qmatic en OS-tool verschaffen.

V. Standpunt van de ondernemingsraad

De gemachtigde van de OR voert in zijn brief van 7 oktober 2010 namens de OR, in reactie op de brief van de bestuurder DPR van 13 september 2010, samengevat het volgende aan.

1. Bij brief van 21 januari 2010 stemde de OR onder het stellen van een aantal voorwaarden in met het op het niveau van de individuele medewerker gaan toepassen van het front-office systeem Qmatic. Deze voorwaarden hadden ondermeer betrekking op zorgen over het eventueel gebruik van Qmatic-gegevens bij de beoordeling van medewerkers, de termijnen gedurende welke deze gegevens zouden kunnen worden gebruikt en de toegankelijkheid van deze gegevens.
Gelet hierop stelde de OR toen voor dat de bestuurder DPR en de OR in gezamenlijkheid de regie zouden voeren over het gebruik en de evaluatie van het Qmatic-systeem. De OR achtte dit nodig gezien de mogelijke gevolgen van toepassing van het systeem voor de privacy van medewerkers, de vraag of de medewerkers het structureel volgen van hun werkzaamheden als belastend zouden ervaren, de vraag in hoeverre de via Qmatic verkregen gegevens van invloed zouden zijn op de individuele beoordeling van medewerkers en voor beantwoording van de vraag of het (op deze wijze) toepassen van Qmatic in zijn algemeenheid een meerwaarde oplevert voor de organisatie (van de werkzaamheden) van de DPR.
2. Bij besluit van 28 januari 2010 bevestigde de bestuurder DPR ondermeer de toezegging dat in goede samenwerking met de OR in augustus 2010 en februari 2011 een evaluatie zal plaatsvinden van het met behulp van Qmatic registreren van de individuele werklust van de medewerkers.
De OR achtte dit een goede zaak omdat door middel van een dergelijke evaluatie zou kunnen worden geanalyseerd of Qmatic aan de verwachtingen voldoet en of de positie van de individuele medewerker al

dan niet positief wordt beïnvloed door dit gebruik van Qmatic. Op basis van de dan beschikbaar komende gegevens zou vervolgens kunnen worden besloten tot continuering van het gebruik van Qmatic, of het doorvoeren van aanpassingen in het systeem dan wel tot afschaffing hiervan.

3. Bij brief van de bestuurder DPR van 6 juli 2010 ontvangt de OR een volgende instemmingsaanvraag, dit keer met betrekking tot het in gebruik nemen van het back-office systeem OS-tool.
Bij brieven van 19 juli respectievelijk 9 augustus 2010 laat de OR de bestuurder DPR weten te willen wachten met een inhoudelijke reactie respectievelijk niet in te stemmen met het al in gebruik nemen van de OS-tool. De OR meent dat eerst de gegevens van de afgesproken evaluatie van het Qmatic-systeem beschikbaar moeten zijn, voordat uitbreiding kan worden gegeven aan het registratiesysteem. Meer specifiek acht de OR in dit verband van belang dat eerst helderheid ontstaat over welke rol de gegevens uit Qmatic eventueel spelen bij de beoordeling van medewerkers.
Het in gebruik nemen van de OS-tool zou in feite een uitbreiding betekenen door toepassing van een overeenkomstig systeem als Qmatic, dat zich weliswaar richt op een andere doelgroep en een ander fase in het bedrijfsvoeringsproces maar dat in de kern hetzelfde is. Volgens de OR is een dergelijke handelwijze uit het oogpunt van bedrijfsvoering niet verstandig, omdat in dit geval in positieve noch in negatieve zin kan worden "geleerd" van de evaluatie van Qmatic.
4. De OR onderschrijft ten principale dat de organisatie (van de werkzaamheden) van de DPR op de meest efficiënte manier moet worden vormgegeven. De OR heeft zich tot op dit moment dan ook niet ten principale tegen invoering van de OS-tool uitgesproken. Het enige dat de OR wenst is dat eerst uitvoering wordt gegeven aan de uitdrukkelijk gemaakte evaluatieafspraken over (het gebruik van) Qmatic. De OR gaat ervan uit dat het doel van deze evaluatieafspraken is om op basis van opgedane kennis over en ervaringen met het registratiesysteem Qmatic gezamenlijk te bepalen of het registratiesysteem kan worden voortgezet, aanpassing behoeft of moet worden afgeschaft. Indien het doel van de gemaakte afspraak tot het "in goede samenwerking" evalueren anders zou zijn, is deze afspraak inhoudsloos. De OR acht die evaluatie dan ook onontbeerlijk om inhoudelijk een standpunt te kunnen bepalen over al dan niet invoering van de OS-tool. Tot op dit moment is de OR niet benaderd door de bestuurder DPR om aan de afspraak tot gezamenlijke evaluatie vorm te gaan geven.
5. De OR meent dat hem niet voor de voeten kan worden geworpen dat zijn weigering om vooralsnog in te stemmen met invoering van de OS-tool als onredelijk moet worden gekwalificeerd.
Immers, gezien de uitdrukkelijk gemaakte afspraak over gezamenlijke evaluatie van (het gebruik van) Qmatic, het doel van een dergelijke evaluatie, de verwevenheid van Qmatic en de OS-tool, de zorgpunten van de OR ten aanzien van registratiesystemen als Qmatic en de OS-tool waar het de gevolgen voor de medewerkers betreft, kan de OR niet worden verweten een onredelijk standpunt in te nemen.
De OR is dan ook bereid om op korte termijn in samenspraak met de bestuurder DPR invulling te geven aan de gemaakte afspraak over gezamenlijke evaluatie van (het gebruik van) Qmatic. Indien de benodigde gegevens uit Qmatic en de wijze van verwerking hiervan beschikbaar zijn, kan de OR binnen een redelijke termijn een inhoudelijk standpunt over al dan niet invoering van de OS-tool bepalen. De OR ziet een uitnodiging van de bestuurder DPR tot het volgen van deze route graag tegemoet.
6. De OR is van oordeel dat indien en voor zover een gezamenlijke evaluatie van Qmatic nog niet mogelijk is, dit voor rekening en risico van de bestuurder DPR komt. Indien door bepaalde oorzaken vertraging is opgetreden in het tijdig vorm kunnen geven aan deze evaluatie, had het op de weg van de bestuurder DPR gelegen de OR hierover op tijd te informeren. Dit is niet gebeurd. Door in die situatie de OS-tool te willen implementeren, zonder de afgesproken evaluatie van het gelijksoortige registratiesysteem Qmatic af te willen wachten, handelt de bestuurder DPR onzorgvuldig.
De OR ziet op zich zelf ook niet waarom deze evaluatie niet kan worden afgewacht nu, behalve de wens hiertoe over te gaan, door de bestuurder DPR geen enkel zwaarwegend argument naar voren is gebracht dat besluitvorming op dit moment over invoering van de OS-tool noodzakelijk maakt.

VI. Samenvatting van het ter zitting naar voren gebrachte, voor zover aanvullend en relevant ten opzichte van de inhoud van de schriftelijke stukken

Aan het begin van de zitting geeft de voorzitter aan dat de Kamer primair een bemiddelende taak heeft en dat de Kamer eerst als de bemiddelingspoging niet slaagt een advies zal uitbrengen.

Voorts stelt de voorzitter vast dat partijen niet bereid zijn het eventueel uit te brengen advies als bindend te aanvaarden en wel instemmen met een eventuele termijnverlenging als bedoeld in artikel 36 lid 3 van de WOR.

Samenvatting toelichting, opmerkingen en gegeven antwoorden van de zijde van de bestuurder DPR

De DPR is momenteel de enige dienst van de gemeente Rotterdam waar nog niet met behulp van de instrumenten Qmatic en OS-tool op de door de bestuurder DPR gewenste wijze wordt gewerkt.

Met de gewenste samenhangende toepassing van deze instrumenten worden de werkprocessen goed gestructureerd en inzichtelijk. Daardoor kan een goede sturing op die processen plaatsvinden die leidt tot een zo optimaal mogelijke verdeling van het werk en de werkdruk. Het laatste is in het belang van zowel de organisatie als de medewerkers.

Natuurlijk vinden sommige medewerkers het vervelend dat met behulp van deze instrumenten door het management over hun schouder wordt meegekeken naar het werkproces. Aan de andere kant zijn veel medewerkers ook verheugd dat de werkverdeling en werklast eindelijk goed zichtbaar wordt gemaakt. Uit een in 2009 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek is gebleken dat veel medewerkers nogal ontevreden waren met hoe de werkverdeling in de praktijk verliep. Het op de gewenste wijze inzetten van deze instrumenten levert ook kwantitatieve gegevens op individueel niveau die de mogelijkheid geven om dit kwantitatieve aspect bespreekbaar te maken in de tussen management en de medewerker gevoerde gesprekkencyclus over zijn functioneren. Vanzelfsprekend maakt ook het kwalitatieve aspect van het functioneren van de medewerker nadrukkelijk deel uit van deze gesprekken en worden eventuele persoonlijke omstandigheden eveneens hierin betrokken.

Het met behulp van een samenhangende inzet van deze instrumenten stroomlijnen en bewaken van de werkprocessen is tevens van belang voor het voldoen aan de met het College van B&W van Rotterdam afgesproken servicenormen en het tegengaan van klachten over deze service van Rotterdamse burgers, met als uiteindelijk gevolg boetebetaling in het kader van de Wet dwangsom en boete.

Daarnaast speelt ook een belangrijke rol dat eerder aan de DPR opgelegde financiële taakstellingen nog niet helemaal zijn gerealiseerd en dat daar voor 2011 een nieuwe taakstelling van 4,5 miljoen euro bovenop komt, waarvan 3 miljoen euro voor rekening van de stadswinkels is. Deze taakstellingen zullen bewerkstelligd moeten worden en in dat verband is een samenhangende inzet van deze instrumenten ten behoeve van het kunnen boeken van efficiencywinst ook een wezenlijke factor.

Voorts is wat betreft (de omvang van de) te behalen efficiency van belang dat Qmatic alleen kan worden toegepast op het baliewerk en dat maakt minder dan de helft van het totale productieproces uit. Voor het kunnen realiseren van efficiencywinst in de rest van het productieproces is invoering van de OS-tool nodig. De OR is blijkbaar niet op voorhand ten principale tegen invoering van de OS-tool, maar wil dit uitstellen tot na de evaluatie van de toepassing van Qmatic. Onduidelijk is waarom dat nodig zou zijn. Het gaat hier om twee verschillende systemen die allebei relevante managementinformatie opleveren. Natuurlijk wordt met al opgedane relevante ervaring met het gebruik van Qmatic rekening gehouden bij het gaan toepassen van de OS-tool. Daarnaast is uitdrukkelijk verklaard dat de afgegeven garanties ten aanzien van het in gebruik nemen van Qmatic ook van toepassing zijn op het gaan gebruiken van de OS-tool.

Door technische en budgettaire redenen is Qmatic noodgedwongen helaas later dan aanvankelijk gepland daadwerkelijk in gebruik genomen. Een evaluatie van de toepassing van Qmatic in januari 2011 is dan ook helaas niet meer haalbaar.

Erkend wordt dat de OR hierover eerder had moeten worden geïnformeerd en dat in zijn algemeenheid de communicatie met de OR voor verbetering vatbaar is en dat de OR in een eerder stadium bij zaken moet worden betrokken.

Inmiddels ligt er een voorstel van bestuurderskant bij de OR om concrete afspraken te gaan maken over het evalueren van Qmatic. De technische voorbereiding van het in gebruik nemen van de OS-tool is rond zodat in feite de implementatie hiervan morgen kan gebeuren. Hoewel de OS-tool zich op een ander deel van het productieproces richt en als systeem anders in elkaar zit, zou het gezien de samenhang/wisselwerking tussen beide systemen een gemiste kans zijn indien de evaluatie van het gebruik van beide systemen niet gelijktijdig wordt gedaan. Daarom wordt ervoor gepleit om de OS-tool nu eveneens in gebruik te nemen en die gezamenlijke evaluatie over drie maanden te doen.

Samenvatting toelichting, opmerkingen en gegeven antwoorden van de kant van de OR

De OR onderkent het belang van een zo efficiënt mogelijke bedrijfsvoering. De OR is dan ook niet bij voorbaat ten principale tegen invoering van de OS-tool. Wel wordt gehecht aan het eerst uitvoering geven aan de uitdrukkelijk in januari 2010 met de bestuurder gemaakte evaluatieafspraken, toen onder voorwaarden akkoord werd gegaan met toepassing van het systeem Qmatic op het niveau van de individuele medewerker. De doelgroep en het soort werkzaamheden waarop beide systemen zich richten is weliswaar verschillend, maar de grondslag en de impact van toepassing van de systemen op de medewerkers is vergelijkbaar. Vooral ook omdat het laatste in januari 2010 onvoldoende helder was, zijn toen rond de individuele toepassing van Qmatic enkele randvoorwaarden geformuleerd en is niet voor niks expliciet afgesproken de praktische uitwerking en de effecten hiervan op de medewerkers in augustus 2010 en januari 2011 tegen het licht te houden. Wat betreft de personele effecten gaat het in het bijzonder om welke mentale belasting uitgaat van het feit dat de werkzaamheden van de individuele medewerker permanent gevolgd kunnen worden en voorts welke betekenis aan het uit Qmatic beschikbaar komende cijfermateriaal gaat worden toegekend binnen de met de medewerker gehouden gesprekkencyclus en de beoordeling van zijn/haar functioneren.

Het had op de weg van de bestuurder DPR gelegen om de OR eerder over de problemen ten aanzien van individuele toepassing van Qmatic te informeren. Een daardoor ontstane vertraging van de uitvoering van de expliciet gemaakte evaluatieafspraken komt voor rekening en risico van de bestuurder DPR. Het is niet redelijk om nu blijkbaar de individuele toepassing van Qmatic eerst in de loop oktober 2010 van start is gegaan, op dit moment van de OR te verwachten de eerdere randvoorwaarden, waaronder de evaluatieafspraken, maar even opzij te schuiven en alvast akkoord te gaan met invoering van de OS-tool die eenzelfde doelstelling kent.

Nu blijkbaar de individuele toepassing van Qmatic ook zou moeten bijdragen aan het realiseren van besparingen in het kader van de financiële taakstelling, valt in dat licht het maken van afspraken in januari 2010 en het pas een start maken in oktober 2010 met die toepassing ook niet goed met elkaar te rijmen. Hoewel de OR de door de bestuurder DPR gewenste verandering op zich zelf kan volgen en ook de genoemde punten van de afgesproken servicenormen en de opgelegde financiële taakstelling op zich zelf heeft gehoord c.q. onderkent, heeft hij geen zwaarwegende redenen in de zin van artikel 27 lid 4 van de WOR vernomen die ertoe noodzakelijk om per direct over te gaan tot invoering van de OS-tool.

De OR ziet op grond van het voorgaande niet in waarom geen recht gedaan zou kunnen worden aan de eerder gemaakte evaluatieafspraken rond Qmatic en waarom hij zich onredelijk zou opstellen door eerst de uitkomsten daarvan te willen afwachten en kennen, voordat hij een inhoudelijk standpunt kan bepalen over invoering van de OS-tool. Temeer nu de personele gevolgen van een en ander vooralsnog onduidelijk zijn en de OR in de gelegenheid moet worden gesteld om zijn verantwoordelijke taak richting het personeel te kunnen vervullen.

Bemiddelingsvoorstel van de Kamer

Na de door partijen gegeven toelichting en antwoorden op vragen stelt de Kamer aan de hand van enkele aftastende vragen het volgende vast.

Partijen hebben bij het maken van de evaluatieafspraken in januari 2010 nog niet afgesproken op welke wijze de evaluatie wordt uitgevoerd en welke punten daarvan deel uitmaken.

Voor de bestuurder DPR is het eventueel weer ongedaan maken van de in oktober 2010 ingevoerde toepassing van Qmatic op het niveau van de individuele medewerker geen begaanbare weg.

De OR hecht aan naleving van de gemaakte evaluatieafspraken. De OR kan nu geen definitieve reactie geven op een bemiddelingsvoorstel in verband met het hierbij moeten betrekken van de andere thans niet aanwezige OR-leden en het raadplegen van de medewerkers waarop een en ander betrekking heeft.

Na een korte schorsing doet de Kamer het onderstaande bemiddelingsvoorstel.

Bemiddelingsvoorstel

1. De feitelijk in de loop van oktober 2010 ingevoerde individuele toepassing van Qmatic wordt als definitief beschouwd. Wel is het vanzelfsprekend zinvol de praktische werking hiervan over enige tijd nog te evalueren ten behoeve van eventueel nodige c.q. nuttige aanpassingen.
2. De OS-tool wordt voorlopig tot 1 juli 2011 als pilotproject ingevoerd. De praktische toepassing van de OS-tool wordt in januari en mei 2011 tussentijds gezamenlijk geëvalueerd met het oog op eventueel nodige

c.q. nuttige bijstellingen en in de tweede helft van juni 2011 vindt een eindevaluatie plaats ten behoeve van afronding van de pilotfase per 30 juni 2011 en besluitvorming over de definitieve situatie vanaf 1 juli 2011.

3. De OR zal binnen een week, zo enigszins mogelijk op 11 november 2010 als de OR een trainingsdag met een externe adviseur/trainer heeft, zowel zijn twijfelpunten met betrekking tot invoering van de OS-tool, voorwaarden waaronder invoering voorlopig kan geschieden, als op welke wijze en op welke punten straks de evaluaties kunnen plaatsvinden, op papier zetten.
4. De bestuurder DPR zal de overeenkomsten en verschillen tussen de systemen Qmatic en de OS-tool op papier zetten en daarbij tevens aangeven hoe deze systemen met elkaar interfereren. Voorts zal de bestuurder DPR eveneens de wijze waarop en op welke punten de evaluaties straks kunnen geschieden op papier zetten. Daarnaast zal de bestuurder op papier zetten op welke wijze straks getoetst c.q. beoordeeld kan worden of de invoering en het functioneren van de OS-tool uit het oogpunt van bedrijfsvoering als geslaagd kan worden beschouwd (welke punten c.q. aspecten zijn in dat verband doorslaggevend c.q. relevant). De bestuurder DPR zal na tijdige ontvangst van het door de OR gemaakte "huiswerk" zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 19 november 2010 het eigen "huiswerk" gereed hebben en aan de OR beschikbaar stellen.
5. Partijen gaan binnen een week na kennisneming van het wederzijdse "huiswerk" met elkaar in overleg om tot nadere gezamenlijke afspraken te komen over de wijze waarop en voorwaarden waaronder de OS-tool als pilotproject wordt ingevoerd en op welke manier het functioneren van de OS-tool in de praktijk wordt geëvalueerd.

VII. Procesverloop na de zitting

1. Per mailbericht van 11 november 2010 ontvangt de Kamer van de OR, via mevrouw A. Vissers senior trainer/adviseur van MZ Services te Tilburg, een notitie waarin de OR zijn tijdens de zitting van 9 november 2010 besproken "huiswerk" heeft neergelegd. In deze notitie geeft de OR zijn twijfelpunten en randvoorwaarden rond de eventuele invoering van de OS-tool weer. Daarnaast geeft de OR aan welke criteria naar zijn mening moeten worden gehanteerd bij het evalueren van de werking en toepassing van de OS-tool in de praktijk. Deze evaluatie kan geschieden op de in het bemiddelingsvoorstel genoemde tijdstippen. De conclusie van de OR in de notitie luidt dat hij in het belang van de DPR wil meewerken aan het als pilotproject starten met het in gebruik nemen van de OS-tool, zij het vooralsnog niet door toepassing hiervan op het niveau van de individuele medewerker maar door toepassing op teamniveau.
2. Omdat de bestuurder DPR de onder 1 vermelde notitie niet gelijktijdig met de Kamer heeft ontvangen, krijgt deze een week langer, tot uiterlijk 26 november 2010, de gelegenheid om met inachtneming van de OR-notitie het tijdens de zitting van 9 november 2010 besproken eigen "huiswerk" te maken en tevens een nader standpunt te bepalen.
3. Bij brief van de bestuurder DPR van 26 november 2010 (met 4 bijlagen) ontvangt de Kamer zowel het ter zitting van 9 november 2010 besproken "huiswerk" van die kant, als informatie over het na de zitting met de OR plaatsgevonden nadere overleg. Voorts wordt hierin een inhoudelijke reactie op de in de OR-notitie genoemde punten gegeven en wordt vermeld tot welke eindconclusie een en ander bij de bestuurder DPR heeft geleid. Uit deze brief en bijlagen komen kort gezegd de onderstaande punten naar voren.
 - a. De bestuurder DPR en de OR hebben op 23 november 2010 een bespreking gehad over de door de OR gemaakte notitie, in het bijzonder over de daarin gestelde randvoorwaarden aan de eventuele invoering als pilotproject van de OS-tool.

- b. De OR heeft op 25 november 2010 een gesprek gehad met de directeur uitvoeringsorganisatie over de te hanteren criteria bij de evaluatie van de werking en het gebruik van de OS-tool.
- c. De bestuurder DPR en de OR hebben de problematiek rond de (invoering van de) OS-tool op 25 november 2010 nogmaals in een formele overlegvergadering besproken.
- d. Bij brief van 25 november 2010 laat de OR de bestuurder DPR weten er nog niet van overtuigd te zijn dat het noodzakelijk is de gegevens uit de OS-tool op individueel niveau te registreren om de kwantitatieve productie voldoende inzichtelijk te maken en de eventuele opleidingsbehoefte van de individuele medewerker vast te stellen.
Volgens de OR moet de kwantitatieve productie van de individuele medewerker wel inzichtelijk zijn bij de teamchef en beschikt deze daartoe al over meerdere tools en waarnemingen om dit te bepalen. Daarnaast komt de opleidingsbehoefte van de individuele medewerker in de gesprekscyclus aan de orde.
De OR houdt voorts bedenkingen ten aanzien van hoe de werklast precies wordt gemeten nu niet alle werkzaamheden hierin worden meegenomen, waardoor volgens de OR geen reëel beeld ontstaat van de individuele prestaties van de medewerkers.
Wat betreft de OR kan wel als pilotproject gestart worden met het registreren van de gegevens uit de OS-tool op teamniveau. Dat geeft inzicht in de werkvoorraad op teamniveau en deze informatie kan de teamchef gebruiken om de individuele medewerkers van het team aan te sturen. Voorts wordt hiermee de werkdruk op teamniveau zichtbaar, waardoor beargumenteerd eventueel nodige (tijdelijke) bijstand van buiten het team geregeld kan worden. Tevens kan met behulp van die gegevens worden gezien of het werkproces van het team efficiënt is ingericht.
Naar het oordeel van de OR is het raadzaam om eerst aan de hand van een evaluatie van de uitkomsten van de huidige individuele toepassing van het systeem Qmatic inzicht te verkrijgen in nut en noodzaak van en de beste manier waarop registratie van gegevens op het niveau van de individuele medewerker kan geschieden.
- e. In de brief van 26 november 2010 geeft de bestuurder DPR aan dat na kennisneming van de door de OR aangevoerde argumenten in de onder a t/m c vermelde gesprekken en van de OR-brieven van 11 en 25 november 2010 de door de OR naar voren gebrachte twijfelpunten, randvoorwaarden en evaluatiecriteria zoveel mogelijk zijn overgenomen en verwerkt in de door de bestuurder DPR voorgestelde opzet van het pilotproject.
Het grootste struikelblok tussen partijen is en blijft echter, zo stelt de bestuurder DPR vast, de randvoorwaarde van de OR om de gegevens uit de OS-tool (nog) niet te gebruiken op het niveau van de individuele medewerker.
De bestuurder DPR is echter van mening dat een dergelijke toepassing een essentieel onderdeel van het pilotproject is en wil daar daarom onverkort aan vasthouden.
Het voorgaande brengt de bestuurder DPR tot de conclusie dat partijen er onderling niet uitkomen en gelet hierop verzoekt de bestuurder DPR de Kamer advies uit te brengen.

Laatste bemiddelingsvoorstel Kamer

Na kennisneming van de OR-notitie van 11 november 2010 en van de brief (plus bijlagen) van de bestuurder DPR van 26 november 2010, legt de Kamer teneinde de ontstane impasse mogelijk te doorbreken per mailbericht van 6 december 2010 nog een laatste bemiddelingsvoorstel aan partijen voor.

Dit voorstel houdt in dat naast toepassing van de gegevens uit de OS-tool op teamniveau deze gegevens in de pilotfase ook worden gebruikt voor het meten van de werklast op individueel niveau ten aanzien van die medewerkers die daaraan op vrijwillige basis willen meewerken.

De Kamer doet dit voorstel omdat zij van de bestuurder DPR heeft begrepen dat er ook een aantal medewerkers is dat het goed vindt dat de individuele werklast nu eens een keer duidelijk(er) zichtbaar wordt gemaakt.

Volgens de Kamer wordt aan de ene kant door het vrijwillige aspect een belangrijk knelpunt bij de OR weggenomen.

Aan de andere kant kan op deze manier toch ervaring worden opgedaan met betrekking tot wat individuele toepassing van de OS-tool in de feitelijke praktijk nu concreet voor de medewerker inhoudt en betekent. Daarnaast kan hierdoor bij de evaluatie worden getoetst en meegewogen in hoeverre werklastmeting op medewerkerniveau toegevoegde waarde heeft en nodig c.q. wenselijk is voor een juiste en efficiënte werkverdeling. Voorts kunnen partijen dan in de pilotfase nader overleggen over met welke waarborgen

(bijv. aanwezigheid van een privacyreglement) het toepassen van de OS-tool op het niveau van de individuele medewerker omkleed moet worden.

Reactie bestuurder DPR op laatste bemiddelingsvoorstel

Bij brief van 8 december 2010 acht de bestuurder DPR het voorstel ongewenst om, samengevat, onderstaande redenen.

- a. Teams bestaan uit medewerkers die diverse producten afhandelen. Om volledig inzage te krijgen in het productieproces van die diverse producten is inzage nodig in de individuele werkvoorraad van de medewerkers uit de verschillende teams. Volledige informatie verzamelen over het productieproces met betrekking tot de onderscheiden producten kan alleen indien die informatie op individueel niveau kan worden gegenereerd. Volstaan met het genereren van die voor de bedrijfsvoering relevante informatie op teamniveau, geeft enkel inzage in de werkvoorraad van het team en levert geen informatie op over de voorraad in omloop zijnde producten inclusief het daarop betrekking hebbende productieproces.
- b. Inzicht in productenstromen per team geeft nog geen inzage in de belasting voor de individuele medewerker en als niet alle medewerkers met de individuele toepassing meedoen kan de werkvoorraad niet zorgvuldig over alle medewerkers worden verdeeld.
- c. Het is niet aan de orde om de keuze voor wel of niet meedoen met individuele toepassing bij de medewerkers neer te leggen. Behalve dat alleen deelname van alle medewerkers leidt tot het voor de bedrijfsvoering nodige volledige inzicht en tot een zorgvuldige werkverdeling over alle medewerkers, kan deze keuzevrijheid ook een nadelige invloed hebben op de werksfeer en de samenwerking.
- d. Voor het overige verwijst de bestuurder naar eerdergenoemde punten als het belang van het mede met behulp van volledige inzage in het productieproces kunnen voldoen aan de afgesproken servicenormen en de financiële taakstelling. Daarnaast wijst de bestuurder op het ook eerder vermelde belang van het bij individuele toepassing beter per medewerker in het kader van de gesprekscyclus kunnen maken van prestatie- en ontwikkelafspraken en afspraken over opleiding en begeleiding.

Reactie OR op laatste bemiddelingsvoorstel

Bij brief van 9 december 2010 wijst de OR het voorstel af om, samengevat, onderstaande redenen.

- a. De OR kan zich vinden in het eerste deel van het voorstel, de werklasmeting op teamniveau, maar kan niet akkoord gaan met individuele toepassing op vrijwillige basis omdat dit volgens de OR leidt tot willekeur en een negatieve beïnvloeding van de werksfeer.
- b. Bij het nogmaals raadplegen van de achterban is door de medewerkers aangegeven dat met de huidige toepassing van het instrument Qmatic geen betere aansturing van de verdeling van het baliewerk wordt ondervonden en/of een vermindering van de werkdruk wordt ervaren. Mede gelet hierop wordt niet verwacht dat met behulp van de OS-tool het werk van de verwerkingseenheden/units zorgvuldiger verdeeld gaat worden en dat daardoor meer efficiënt gewerkt kan gaan worden. Van invoering van de OS-tool wordt geen toegevoegde waarde verwacht. De medewerkers zien de OS-tool meer als instrument om hen op basis van kwantitatieve cijfers te beoordelen.

De OR geeft voorts aan dat op 9 december 2010 nog een gesprek met de directeur uitvoeringsorganisatie is gevoerd om de impasse zo mogelijk te doorbreken. Bij dit gesprek was ook de trainer/adviseur van de OR, mevrouw Vissers, aanwezig.

In dit gesprek heeft de OR nog een compromisvoorstel op tafel gelegd. Het voorstel hield in dat in de pilotfase gedurende drie maanden met behulp van de OS-tool registratie op teamniveau plaatsvindt. In die periode zouden dan eventuele tijdens het gebruik blijvende "kinderziektes" kunnen worden opgelost. Tevens kunnen dan afspraken worden gemaakt over welke waarborgen voor een zorgvuldige toepassing van een goed werkende OS-tool voor de periode daarna zijn vereist. Vervolgens wordt na een positieve evaluatie de OS-tool op het niveau van de individuele medewerker toegepast.

Dit compromisvoorstel heeft het niet gehaald. Gelet hierop verzoekt de OR de Kamer een advies uit te brengen.

VIII. Relevante bepalingen uit of krachtens de WOR

Artikel 27 WOR.

IX. Overwegingen van de Kamer bij haar advies

Met betrekking tot het door partijen in de schriftelijke stukken naar voren gebrachte en het ter zitting besprokene overweegt de Kamer het volgende.

1. De kernvraag die de Kamer moet beantwoorden is of de OR zich onredelijk opstelt in de zin van artikel 27 lid 4 van de WOR door (vooralsnog) instemming te onthouden aan het (voorgenomen) besluit van de bestuurder DPR tot invoering van de OS-tool op individueel niveau, dan wel dat uitvoering van dit (voorgenomen) besluit wordt gevegd door zwaarwegende bedrijfsorganisatorische, bedrijfseconomische of bedrijfssociale redenen als bedoeld in hetzelfde artikellid.
2. De Kamer stelt primair vast dat tussen partijen niet wordt betwist dat het (voorgenomen) besluit van de bestuurder DPR tot invoering van de OS-tool valt onder artikel 27 lid 1 sub I van de WOR en onderhevig is aan het in lid 2 van dit artikel neergelegde instemmingsrecht.
Wat partijen verdeeld houdt is het antwoord op de vraag of op dit moment overgegaan moet c.q. kan worden tot toepassing van de OS-tool op het niveau van de individuele medewerker.
3. Partijen zijn bij het maken van de afspraken in januari 2010 rond de voorgenomen toepassing op het niveau van de individuele medewerker van het voor het baliewerk (front-office) van de stadswinkels in gebruik zijnde klantvolgsysteem Qmatic ondermeer overeengekomen de feitelijke werking en effecten hiervan in augustus 2010 en februari 2011 in goede samenwerking te evalueren.
Voor de OR waren daarbij overwegingen dat (nog) onvoldoende duidelijkheid bestond over de volledigheid, consistentie en kwaliteit van de op deze manier via Qmatic verkregen gegevens en vooral in hoeverre deze een rol zouden gaan spelen bij de beoordeling van medewerkers in het kader van de bij de DPR toegepaste gesprekscyclus (plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken).
De bestuurder DPR heeft toen voorts toegezegd de OR tijdig te informeren bij het zich voordoen van nieuwe ontwikkelingen of veranderingen ten opzichte van de gemaakte afspraken.
4. In juli 2010 vraagt de bestuurder DPR de OR in te stemmen met het (voorgenomen) besluit tot invoering van de OS-tool bij de verwerkingseenheden/units (back-office) van de stadswinkels. Met dit instrument kan het verloop van het werkproces en de productenstroom van de verwerkingseenheden/units op eveneens het niveau van de individuele medewerker worden gevolgd en geregistreerd.
De OR gaat in augustus 2010 niet akkoord met dit (voorgenomen) besluit in verband met de relatie tussen de systemen Qmatic en OS-tool en het feit dat de tussen partijen afgesproken evaluatie van de feitelijke werking en effecten van de individuele toepassing van Qmatic nog niet tot zijn recht is gekomen.
5. Met betrekking tot de vraag of de OR zich hiermee in de gegeven omstandigheden onredelijk gedraagt dan wel of deze omstandigheden (zwaarwegende?) bedrijfsorganisatorische, bedrijfseconomische of bedrijfssociale redenen inhouden die rechtvaardigen dat van de oorspronkelijke afspraak wordt afgeweken, overweegt de Kamer het volgende.
6. Voorop staat dat een gemaakte (evaluatie)afpraak in principe gestand moet worden gedaan.
Als zodanig is het standpunt van de OR dat eerst de uitkomsten van de afgesproken evaluatie van feitelijk gebruik en (personele) effecten van individuele toepassing van Qmatic beschikbaar moeten zijn voordat een inhoudelijk oordeel over invoering en individuele toepassing van de OS-tool gevormd kan worden, op zichzelf legitiem. Deze constatering laat overigens onverlet dat ook de OR altijd oog moet blijven houden voor de bedrijfsvoering en het ondernemingsbelang.
7. De omstandigheden wegend komt de Kamer in de voorliggende situatie evenwel tot het oordeel dat bedrijfsorganisatorische en bedrijfseconomische factoren zwaarder wegen en prevaleren boven het uitgangspunt "afpraak is afspraak".

8. De Kamer stelt allereerst vast dat beide systemen, Qmatic en OS-tool, primair zijn gericht op het inzichtelijk maken, structureren en via aansturing zo efficiënt mogelijk doen verlopen van de werkprocessen van de stadswinkels. Daarbij richt Qmatic zich op de werkzaamheden aan de balies (front-office) en de OS-tool op de werkzaamheden in de tweede lijn door de verwerkingseenheden/units (back-office).
Daarnaast stelt de Kamer vast dat de bestuurder DPR met toepassing van beide systemen nog een ander doel wil dienen, te weten de hieruit verkregen informatie op medewerkerniveau (werklast, productie) gebruiken ten behoeve van het personeelsbeleid, in het bijzonder in het kader van de met medewerkers gevoerde gesprekscyclus (plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken).
9. De Kamer heeft er kennis van genomen dat de DPR vanaf 2011 wordt geconfronteerd met een aangescherpte financiële taakstelling. Voorts dat er met het College van B&W afgesproken servicenormen bestaan wat betreft de aan Rotterdamse burgers en ondernemers te bieden dienstverlening en dat de DPR kan worden geconfronteerd met boetes (in het kader van de Wet dwangsom en boete) ingeval van het bij de dienstverlening niet in acht nemen van (wettelijke) behandelingstermijnen.
De Kamer heeft er daarnaast kennis van genomen dat de werkzaamheden en productenstromen van de verwerkingseenheden/units waarvoor de OS-tool wordt ingezet meer dan de helft uitmaken van de totale productie van de stadswinkels en alleen nog maar zullen toenemen.
10. Gelet op onderdeel 9 kan de Kamer de bestuurder DPR volgen in het gestelde belang van het zo spoedig mogelijk met behulp van de OS-tool realiseren van een zo efficiënt mogelijke inrichting en aansturing van de werkprocessen bij de verwerkingseenheden/units van de stadswinkels.
De Kamer concludeert op basis van de informatie genoemd in het laatste deel van onderdeel 9 dat het bedrijfsorganisatorische en bedrijfseconomische belang van de OS-tool tevens groter lijkt te zijn dan van Qmatic.
De Kamer kan voorts de bestuurder DPR volgen in de stelling dat het voor voldoende efficiënte aansturing van het productieproces nodig is inzicht te hebben in de individuele werkvoorraden van de verschillende te leveren producten per medewerker. Door deze inzage per medewerker ontstaat een voldoende gedetailleerd beeld van de totale werkvoorraad c.q. hoeveelheid in omloop zijnde producten om tot een zorgvuldige en efficiënte verdeling hiervan over alle medewerkers, rekening houdend met de individuele werkbelasting, te komen.
11. Waar de Kamer de bestuurder DPR niet in volgt is de noodzaak c.q. wens om de toepassing van de OS-tool in dit stadium ook al aan te wenden voor het in onderdeel 8 als tweede genoemde doel, namelijk het gebruik hiervan als instrument voor het te voeren personeelsbeleid. Dit temeer niet omdat de toepassing bij de bedrijfsvoering nog niet is uitgetest.
In dat opzicht is de Kamer van mening dat recht moet worden gedaan aan de door de OR al bij het overgaan naar individuele toepassing van Qmatic hierover geuite zorgen en de toen op dit punt gemaakte afspraken.
Dat de uitvoering van die afspraken op dit punt vertraging ondervinden door de als gevolg van technische problemen verlate individuele toepassing van Qmatic (eerst in de loop van oktober 2010 goed van start gegaan) komt voor rekening en risico van de bestuurder DPR. Bovendien heeft de bestuurder DPR de OR in strijd met de in onderdeel 3 vermelde toezegging niet tijdig over de zich voordoende problemen geïnformeerd en daarmee de mogelijkheid laten passeren om in een vroegtijdig stadium een bijgestelde afspraak te kunnen maken.
In dit verband wijst de Kamer ten overvloede nog eens op het wederzijdse belang om de medezeggenschap tijdig bij relevante ontwikkelingen te betrekken.
12. De OR heeft bij het ter instemming voorleggen van het (voorgenomen) besluit tot invoering van de OS-tool terecht aan de in onderdeel 11 bedoelde afspraken gerefereerd. De Kamer onderschrijft dan ook de opvatting dat het op dit moment prematuur is om de via toepassing van de OS-tool beschikbaar komende informatie ook al te gebruiken voor het sturen op bepaalde aspecten van het personeelsbeleid.
Eerst zal duidelijk moeten worden hoe de individuele toepassing van beide systemen in de praktijk precies uitwerkt en in hoeverre bij die werkprocessturing voldoende betrouwbare gegevens beschikbaar

komen die ook noodzakelijk c.q. relevant zijn om op een zorgvuldige manier gebruikt te worden voor het voeren van een adequaat personeelsbeleid.

Een evaluatie van die processturing zal duidelijk moeten maken voor welke aspecten van personeelsbeleid daaruit voortkomende betrouwbare gegevens noodzakelijk c.q. nuttig kunnen zijn. Daarbij valt te denken aan aspecten als: personeelsopleiding (artikel 27 lid 1 sub f WOR), personeelsbeoordeling (artikel 27 lid 1 sub g WOR), het verwerken en beschermen van persoonsgegevens (artikel 27 lid 1 sub k WOR), voorzieningen gericht op of geschikt voor waarneming van of controle op aanwezigheid, gedrag of prestaties (artikel 27 lid 1 sub l WOR).

13. Op grond van bovenstaande overwegingen komt de Kamer tot het volgende advies.

X. Advies

De Kamer acht zich bevoegd tot kennisneming van het geschil. De Kamer verklaart belanghebbende ontvankelijk en adviseert partijen als volgt.

De Kamer adviseert partijen om de OS-tool met ingang van 1 maart 2011 voor een proefperiode op medewerkerniveau in te voeren en deze toepassing driemaandelijks te evalueren.

De invoering op medewerkerniveau wordt echter uitsluitend gebruikt voor het verkrijgen van inzicht in het werkproces en het optimaliseren daarvan.

De proefperiode duurt in beginsel een half jaar, maar kan op basis van de gezamenlijke evaluatie met opnieuw een of twee termijnen van drie maanden worden verlengd tot maximaal een jaar.

Het verdient aanbeveling om deze evaluatietijdstippen zo enigszins mogelijk samen te laten vallen met de eerder afgesproken evaluatie van het op medewerkerniveau gaan toepassen van Qmatic.

De evaluaties kunnen plaatsvinden op basis van de afspraken die partijen eerder hebben gemaakt rond de invoering van de individuele toepassing van Qmatic, zo nodig aangevuld met gezamenlijk afgesproken toetsingscriteria of aspecten in verband met het eventueel gaan toepassen van gegevens uit beide systemen ten behoeve van (bepaalde onderdelen van) het personeelsbeleid.

Op basis van de gehouden evaluatie(s) kunnen partijen bijvoorbeeld gezamenlijk constateren dat bijsturing van de werkzaamheden of aanvullende scholing wenselijk is, zowel in het belang van een efficiënt werkproces als van (voldoende toerusting hiervoor van) de medewerkers.

Aan de OR wordt desgevraagd de gelegenheid gegeven om tussentijds door middel van een steekproef onder de betrokken medewerkers de werking in de praktijk na te gaan. De OR stemt een dergelijke steekproef tevoren inhoudelijk af met de bestuurder DPR of een door deze daartoe aangewezen andere functionaris.

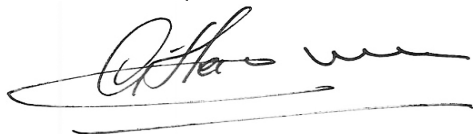
De tijdens de proefperiode uit toepassing op medewerkerniveau van de OS-tool verkregen persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan tot en met de vaststelling van het evaluatieverslag over de driemaandelijks periode waaruit de gegevens dateren.

Indien een evaluatie aanleiding geeft tot tussentijdse aanpassing van de wijze waarop de OS-tool wordt toegepast of hoe met de daaruit verkregen gegevens wordt omgegaan, vindt het overleg tussen partijen hierover plaats op basis van artikel 27 WOR. Bij dit overleg staat echter in het belang van de bedrijfsvoering een pragmatische benadering voorop die de besluitvorming niet vertraagt.

Aan het eind van de door partijen overeengekomen proefperiode wordt door de OR op basis van een gezamenlijke eindevaluatie een definitief inhoudelijk standpunt bepaald over wel of niet instemmen met het gebruik van de via de OS-tool verkregen gegevens op medewerkerniveau voor (bepaalde onderdelen van) het personeelsbeleid en zo ja op welke wijze dit kan geschieden. Tevens wordt bij de eindevaluatie door partijen een standpunt bepaald over een verdere uitrol van de systemen over eventuele andere onderdelen van de DPR die daarvoor in aanmerking komen.

Den Haag, d.d. 15 februari 2011

De Bedrijfscommissiekamer voor de Lagere Publiekrechtelijke Lichamen,
namens deze,



G.J.J.J. Heetman
voorzitter

R.J. Prins
ambt.secretaris