

Nederlands Apple-personeel hekelt 'persoonlijke' NPS-meting

02-11-2017 09:20



Het besluit van Apple om voornamen van medewerkers te gebruiken in klanttevredenheidsenquêtes heeft kwaad bloed gezet bij de ondernemingsraad. Een rechtszaak tegen de nieuwe werkwijze van het technologieconcern heeft echter vooralsnog niets opgeleverd, zo blijkt uit een uitspraak van de rechtbank in Amsterdam.

Apple vraagt bezoekers van zijn Nederlandse winkels al sinds 2012 om een enquête in te vullen over onder meer de wijze waarop ze door een medewerker van het bedrijf zijn geholpen. Zo'n jaar geleden besloot Apple ook de voornaam van de medewerker die de betreffende klant heeft geholpen te vermelden. Op die manier hoopte Apple meer feedback van klanten te krijgen en de kwaliteit van de NPS-meting te verhogen.

De ondernemingsraad – die niet vooraf om toestemming was gevraagd – uitte al snel zijn zorgen over de privacy van de medewerkers. Omdat een snelle actie vanuit Apple Retail Netherlands uitbleef, zocht de raad contact met de Autoriteit Persoonsgegevens. Toen ook een sommatie om de voornaam van medewerkers niet langer in de NPS-onderzoeken te vermelden niets uitrichtte, werd een gerechtelijke procedure gestart.

De kantonrechter oordeelt nu dat Apple wel degelijk om instemming van de ondernemingsraad had moeten vragen. Omdat de raad te laat een beroep 'op de nietigheid van het besluit' heeft gedaan, hoeft Apple de wijziging vooralsnog niet terug te draaien. De rechter adviseert beide partijen om een bindend adviseur te vragen of het vermelden van de voornamen in overeenstemming is met de Wet bescherming

persoonsgegevens. Daarnaast worden ze aangespoord om met elkaar van gedachten te wisselen over de noodzakelijkheid en mogelijke alternatieven van de persoonlijke NPS-meting.