

De gevaren van persoonlijk getint e-mailverkeer op het werk

De moderne schandpaal

Persoonlijke e-mail die binnen een dag de wereld rondgaat: het kan werknemers hun baan kosten, maar ook werkgevers krijgen soms de rekening gepresenteerd. Terughoudendheid is volgens kenners geboden. „Als je iets niet op de voorpagina van de krant durft te zetten, moet je het ook niet in een e-mail zetten.”

Richard Philips heeft ontslag genomen. Deze topadvocaat van het Britse kantoor Baker & McKenzie's heeft de annalen van de internetgeschiedenis verrijkt met de term 'ketchupmail'. De affaire begon met een paar druppels ketchup die secretaresse Jenny Amner tijdens de lunch morste op de broek van Philips. Philips stuurde zijn secretaresse de volgende dag een mailtje met het verzoek vier pond aan stomerijkosten aan hem te betalen. „Natuurlijk”, mailde Amner terug. „Mijn excuses dat ik niet eerder reageerde, maar door de ziekte, het overlijden en de uitvaart van mijn moeder had ik dringender zaken aan mijn hoofd dan uw vier pond. Ik bied nogmaals mijn verontschuldigingen aan voor de paar spetters ketchup die ik op uw broek heb gemorst. Kennelijk zijn uw financiële noden als venoot groter dan die van een simpele secretaresse als ik.” De secretaresse stuurde het mailtje in haar verontwaardiging ook als cc naar een aantal collega's. Al snel vond deze e-mail zijn weg buiten de muren van Baker & McKenzie's. Razendsnel ging het bericht vervolgens de wereld rond. Er kwamen reacties uit de hele internationale bank- en advocatuurwereld, tot in Australië en Nieuw-Zeeland aan toe. Door de inmiddels beruchte ketchupmail voelde Philips zich zodanig in zijn hemd gezet, dat hij vond dat hij niet meer geloofwaardig zijn werk kon doen. Hij nam ontslag. Ook de toekomst van Jenny Amner binnen het kantoor is onzeker.

Philips is niet de eerste die het slachtoffer wordt van met opzet geopenbaarde e-mail. Trevor Luxton, Bradley Chait, Peter Chung: ze hebben allemaal de twijfelachtige eer wereldberoemd te zijn geworden als slachtoffer van privé-mails die massaal verspreid werden. In het geval van Luxton, Chait en Chung door eigen toedoen: de Britse werknemers schepten tegenover hun 'vrienden' op over hun seksuele prestaties. Dat hebben ze geweten.

Bradley Chait van het Londense advocatenkantoor Norton Rose zette de toon toen hij in december 2000 zijn vrienden een mailtje doorstuurde waarin Claire Swire hoog opgaf van de smaak van zijn sperma ('I hadn't swallowed for years but yours was yum'). Een 'vriend' van Chait stuurde het mailtje door naar zijn eigen e-mailcontacten. Toen die dat

op hun beurt weer deden, begon de sneeuwbal te rollen. Binnen de kortste keren werd het nieuws door allerlei weblogs opgepikt, waar de emailuitwisselingen tot op de dag van vandaag nog in extenso zijn te lezen. Ook in de media werd het nieuws gretig opgepikt. Claire Swire moest onderduiken om aan achtervolging door de hijgerige tabloids te ontkomen. In de nasleep van de affaire werden negen medewerkers van Norton Rose geschorst en raakten ze hun bonussen kwijt.

In 2001 kostte een vergelijkbare openhartigheid Peter Chung van de Koreaanse vestiging van de Carlyle Group zijn baan. Zijn bazen waren not amused toen overal ter wereld zijn mailtje met bedrijfsnaam opdook, waarin Chung hoog opgaf van het aantal vrouwen dat hij met groot gemak zijn appartement en zijn bed binnen wist te loodsen ('CHUNG is KING of his domain here in Seoul!'). In 2002 werd Trevor Luxton van Credit Lyonnais Londen geschorst nadat een mailtje van hem (met bedrijfsnaam) de wereld rondging, waarin hij vertelde hoe hij oraal bevredigd werd door een vriendin-van-een-vriend, terwijl hij zijn verloofde aan de telefoon had. Luxton nam zelf ontslag.

Voor het gebruik van internet en email op het werk worden meestal duidelijke regels gehanteerd. Door schade en schande wijs geworden, hebben bedrijven en organisaties gedragscodes, interne reglementen en regelingen opgesteld die bepalen waarvoor hun medewerkers email en internet op het werk mogen gebruiken. In Nederland is een zekere mate van privégebruik toegestaan, maar er zijn genoeg gevallen waarin medewerkers zijn ontslagen omdat ze te ver gingen in hun mail- en internetgedrag. Vaak heeft dat te maken met het bezoeken van pornosites of het downloaden van pornogerelateerde zaken. Pornosurfen is inmiddels overal verboden. Wie het toch doet, kan onder verwijzing naar de gedragscodes rekenen op ontslag op staande voet. Maar deze gedragscodes houden geen rekening met de manier waarop bedrijfsemail in de bovenstaande gevallen is gebruikt.

Zowel werkgevers als werknemers zijn zich onvoldoende bewust van de gevaren van e-mail en internetcommunicatie, vindt de Amsterdamse advocaat van het kantoor Lovells Huub van Osch, gespecialiseerd in arbeidsrecht. „Er is veel jurisprudentie over het surfgedrag van werknemers onder werktijd. Daar zijn regels voor. Die regels zien toe op het gebruik internet en e-mail, maar de andere kant is ook belangrijk: werkgevers moeten hun werknemers beschermen tegen de impact die e-mailverkeer kan hebben op de privacy.”

Bij bewust doorgestuurde e-mails, zoals in de ketchup-affaire, is die privacy van de medewerker ernstig geschonden omdat persoonsgegevens op straat zijn komen te

liggen. De Wet bescherming persoonsgegevens verplicht volgens Van Osch werkgevers om de privacy van hun werknemers te waarborgen. „De gevolgen van het doorsturen van e-mails via netwerken van vrienden kunnen heel groot zijn. Het creëert een sneeuwbal effect en ik denk dat mensen zich dat te weinig realiseren. Het is uitermate pijnlijk, want het is een moderne schandpaal: de middeleeuwen op internet. Dat moeten we uitbannen en daar moeten werkgevers de verantwoordelijkheid voor nemen. De werkgever is als eigenaar van de internetaansluiting namelijk verantwoordelijk voor het gebruik daarvan. Tegelijk heeft de werkgever de plicht erop toe te zien dat de privacy van de eigen medewerkers niet wordt geschonden."

Volgens Van Osch lopen werkgevers het risico dat ze de rekening gepresenteerd krijgen als ze niet beter toezien op het emailgedrag en internetgebruik van hun medewerkers. „Ik kan me voorstellen dat iemand die op deze manier beschadigd raakt een procedure begint tegen zijn werkgever. Hij kan de rechter verzoeken de arbeidsovereenkomst te ontbinden onder toekenning van een vergoeding omdat de arbeidsverhouding als gevolg van de inbreuk op de privacy onherstelbaar verstoord is geraakt en omdat de werkgever zijn recht op privacy onvoldoende heeft gewaarborgd. Is iemand zó beschadigd dat hij of zij nergens anders meer aan de bak kan komen, dan kan hij zijn werkgever daar financieel verantwoordelijk voor stellen. Zo'n scenario kun je zeker verwachten."

Grote gevolgen voor de carrière van medewerkers, financiële schade voor de organisatie. Omdat misbruik van e-mail op het werk daartoe kan leiden pleit Van Osch voor een terughoudend gebruik van e-mail als communicatiemiddel. „Je zou er een regeling voor moeten hebben. Alles wat binnen het bedrijf gebeurt, mag bijvoorbeeld alleen verspreid worden naar de groep mensen die het direct aangaat. Of e-mails naar buiten mogen alleen maar via een beperkte groep mensen. Dat klinkt star, maar misschien is dat nodig om dit soort incidenten te voorkomen." Het normbesef binnen het bedrijf staat volgens Van Osch voorop: met zaken die in een organisatie gebeuren en die misschien wel smeuiig zijn, maar een persoonlijk incident betreffen, moet je niet zomaar naar buiten gaan. „Mensen zouden zich moeten realiseren dat je met het doorzenden van zo'n e-mail de privacy van een ander te grabbel gooit."

Bij Amerikaanse bedrijven is het al heel gebruikelijk dat uitgaande e-mail gefilterd wordt, vertelt Rob Venstra, algemeen directeur van eCom-On, een bedrijf dat onder meer workshops e-mailbeheer geeft. „In de Verenigde Staten wordt meer dan 60 tot 70 procent van de uitgaande e-mail gefilterd. Net zoals inkomende e-mail wordt gefilterd op spam en op bepaalde woorden die niet zijn toegestaan, kun je dat ook aan de uitgaande

kant doen. In Nederland wordt het nog niet toegepast, maar alles wat in de VS gebeurt, zie je hier ook wel komen."

Toch denkt Venstra dat ook een filter niet zal helpen tegen de verspreiding van 'schandpaalmail'. „Het is meer een kwestie van cultuur en gedrag. Je kunt proberen in gedragsregels te vatten dat het not done is om dit soort informatie te verspreiden. Maar als ik post van de burens ontvang, moet ik daar ook discreet mee omgaan." Toch vindt Venstra dat niet alleen de ontvanger blaam treft; verzenders van persoonlijk getinte e-mail denken volgens hem vaak veel te lichtvaardig over het medium. „E-mail moet je beschouwen als een briefkaart: iedereen kan onderweg meelesen. Alles wat je op die briefkaart zet is in feite openbaar. Je moet daarom nooit vertrouwelijk informatie per e-mail versturen. Als je iets niet op de voorpagina van de krant durft te zetten, moet je het ook niet in een e-mail zetten."

Nederland kende tot nu toe slechts één e-mail-affaire, enigszins vergelijkbaar met de Britse schandpaal-emails. Dit voorjaar stuurde een net afgestudeerde rechtenstudent een balorige nepsollicitatie naar een jaarclubvriendje die als advocaat werkt bij Houthoff Buruma: „Ik heb net eindelijk een punt gezet achter die fuckstudie, dus helaas is het moment aangebroken om iemand te vinden die gek genoeg is om mij elke maand een koffer geld in mijn schoot te werpen." Helaas typte hij een letter van de naam van zijn clubgenoot verkeerd, waardoor het mailtje bij iemand anders binnen Houthoff terecht kwam. Deze stuurde het door naar collega's, die het in hun eigen netwerk verspreidden. Binnen 24 uur was het mailtje met als kop 'Zo solliciteert men bij Houthoff!' rondgestuurd binnen de hele Nederlandse advocatuur. Niet veel later genoot de kersvers afgestudeerde jurist mondiale bekendheid, nadat zijn sollicitatie zelfs CBS News en andere internationale nieuwssites had gehaald.

„Dit laat zien hoe gevaarlijk e-mail is", zegt Jaap Bosman van de afdeling marketing en communicatie van Houthoff Buruma. „Mensen realiseren zich onvoldoende dat alles wat je op de e-mail zet in potentie door één verkeerde druk op de knop verkeerd terecht kan komen. We hebben hier nog eens goed onder de aandacht gebracht dat je je zeer goed rekenschap geeft van wat je opschrijft in een e-mail en wat je verstuurt." Bosman wil niet zeggen of de kwestie nog gevolgen heeft gehad voor betrokken medewerkers. „Dat gaat alleen de organisatie en de medewerkers aan, maar het zal niemand ontgaan zijn dat we er bepaald niet blij mee waren."

[kader]

De slechtste e-mail gewoonten volgens Rob Venstra uit de workshop e-mail zelfbeheer.

1. Vervuilde e-mails: berichten vol met >>>> of pagina's vol e-mail adressen die niet werden beschermd met de BCC functie.
2. Ping-Pong e-mail: bedankt, OK, graag gedaan. Je stuurde een e-mail naar 25 personen en 15 sturen zonden nietszeggend bericht terug.
3. Onderstrepingen. Onderstreept niets in een bericht (of webpagina) dat geen hyperlink is. Men is gauw geneigd te veronderstellen dat het een link betreft.
4. Smileys, emoticons. Als je dergelijke 'opleukers' niet in zakelijke correspondentie zou gebruiken, horen ze ook niet in een e-mail thuis.
5. Ontvangstbevestiging. Alsof je me controleert of ik mijn e-mail wel open.
6. Namen van ontvangers niet afgeschermd. Geen gebruik van de BCC-functie en pagina's vol met adressen.
7. Doorgeven van 'hoaxes' (nepberichten) zonder ze eerst te controleren.
8. Berichten zonder 'handtekening'. E-mail hoor je af te sluiten met wie je bent, in welke hoedanigheid en waar je te bereiken bent. Niet een brief.
9. Slechte grammatica en spelling.
10. Misbruik van zakelijk e-mailadres. Gebruik geen zakelijk adres om privé-informatie te sturen.

Jasper Enklaar

[NRC Handelsblad – Economie 20 juni 2005]