

## RECHTSPRAAK

***Oproepdiensten storingsmonteurs ziekenhuis worden aangemerkt (en beloond) als bereikbaarheidsdienst en niet als aanwezigheidsdienst. Verplichting om binnen 15 minuten aanwezig te zijn is instructievoorschrift en geen arbeidsvoorwaarde. Ziekenhuis mocht deze instructie aanpassen.***

### *Feiten*

Vijf werknemers zijn bij het Rode Kruis Ziekenhuis B.V. (hierna 'RKZ') in dienst als onderhoudstechnicus/medewerker gebouwbeheer (ook wel storingsmonteur genoemd). Onderdeel van de functie is dat eens per vijf weken een dienst wordt gelopen waarbij de monteur een week lang buiten de reguliere werktijden bereikbaar is om na een oproep storingen op te lossen. Op de arbeidsovereenkomsten van werknemers is de cao voor ziekenhuizen 2023-2025 (hierna: 'cao') van toepassing. In de functiebeschrijvingen van werknemers staat dat een (senior) onderhoudstechnicus tijdens een bereikbaarheidsdienst binnen 15 minuten aanwezig moet zijn in het ziekenhuis. In de cao staan de definities van (1) bereikbaarheidsdienst (bereikbaar zijn om na een oproep zo spoedig mogelijk de bedongen arbeid te verrichten), (2) aanwezigheidsdienst (aanwezig zijn om na een oproep zo spoedig mogelijk de bedongen arbeid te verrichten) en (3) consignatiedienst (bereikbaar zijn voor onvoorziene omstandigheden). Met ingang van 1 juli 2022 is aan de definitie van bereikbaarheidsdienst toegevoegd dat indien de werknemer na een oproep binnen 15 minuten op de werkplek aanwezig dient te zijn, de bereikbaarheidsdienst als aanwezigheidsdienst wordt aangemerkt en beloond. RKZ heeft werknemers per brief van 16 augustus 2022 geïnformeerd dat naar aanleiding van die cao-wijziging vanaf 1 juli 2022 de oproepdienst zal worden beloond als aanwezigheidsdienst. In december 2022 heeft RKZ werknemers bericht dat de oproepdienst per 1 april 2023 weer als bereikbaarheidsdienst zal worden beloond, omdat uit onderzoek is gebleken dat de 15-minutenreis niet langer noodzakelijk is voor de bedrijfsuitvoering. Met ingang van 1 april 2023 wordt de vereiste 15-minutengrens dan ook losgelaten, waarmee er voor de storingsdienst sprake is van bereikbaarheidsdienst en van de daarbij behorende vergoeding. Werknemers dienen vanaf 1 april 2023 na een oproep 'zo spoedig als mogelijk' het werk aan te vangen, aldus RKZ. Tussen partijen is in geschil hoe de diensten van werknemers gekwalificeerd moeten worden. Volgens RKZ zijn de diensten consignatiediensten en volgens werknemers zijn het bereikbaarheidsdiensten die voor wat betreft de beloning moeten worden aangemerkt als aanwezigheidsdiensten.

### *Oordeel*

De kantonrechter oordeelt als volgt.

*Oproepdiensten zijn bereikbaarheidsdiensten*

De kantonrechter is van oordeel dat uitleg van de cao met zich brengt dat de diensten van de monteurs *op dit moment* niet als consignatiedienst moeten worden aangemerkt. Bij onvoorziene omstandigheden gaat het immers om omstandigheden die niet te verwachten zijn. Daarvan is in de *huidige* situatie geen sprake. Het gaat immers om zwaar verouderde gebouwen, waardoor buiten de reguliere werktijden zó vaak een beroep op de storingsmonteurs wordt gedaan, dat niet kan worden gezegd dat het gaat om niet te verwachten, onvoorziene oproepen. Daarbij is van belang dat de monteurs in een ziekenhuis werken waar 24/7 zorg wordt verleend en waar zich (frequent) storingen voor kunnen doen, die zich – vanwege de verouderde staat van het pand – ook daadwerkelijk voordoen. Het RKZ heeft toegelicht dat een monteur tijdens een dienstweek gemiddeld tussen de vijf tot tien keer buiten de reguliere werktijden wordt gebeld, waarbij de monteur in vijf tot zes gevallen naar het RKZ moet komen om de storing te verhelpen. De storingsoproepen zijn bij het RKZ aldus thans een normaal onderdeel van het werk. De dienstdoende monteur moet naast de storingsoproepen ook elke zaterdag- en zondagochtend een journaalronde lopen. Deze werkzaamheden hebben geen onvoorzien karakter. Dat bereikbaarheidsdiensten in het Arbeidstijdenbesluit zijn voorbehouden aan personeel werkzaam in de zorg, doet aan het voorgaande niets af. De werkzaamheden van de monteurs zijn dermate ondersteunend aan het primaire proces van de zorg, dat naar het oordeel van de kantonrechter in de voorliggende zaak ook voor deze monteurs bereikbaarheidsdiensten kunnen gelden.

*Oproepdiensten hoeven niet aangemerkt te worden als aanwezigheidsdienst*

De vervolgvraag is of de oproepdiensten moeten worden aangemerkt en beloond als bereikbaarheidsdienst of als aanwezigheidsdienst. Volgens de cao 2023-2025 is sprake van een aanwezigheidsdienst indien de werknemer 'na oproep binnen 15 minuten op de werkplek aanwezig moet zijn'. Werknemers waren blijkens de functiebeschrijvingen gebonden aan de 15-minuteneis. RKZ mocht echter naar het oordeel van de kantonrechter besluiten de 15-minuteneis te laten vervallen, omdat het geen eenzijdige wijziging van een arbeidsvoorwaarde betreft, maar het laten vervallen van een voorschrift over het verrichten van de arbeid. RKZ was bevoegd op grond van het instructierecht ex artikel 7:66o BW deze werkinstructie te wijzigen of af te schaffen. RKZ heeft gemotiveerd gesteld waarom het voor haar bedrijfsvoering niet noodzakelijk is om de 15-minuteneis voor de monteurs te handhaven. Het is aan RKZ, die als werkgever verantwoordelijk is voor haar bedrijfsvoering, om deze inschatting te maken. De kantonrechter volgt werknemers voorts niet in hun standpunt dat de 15-minuteneis materieel is blijven bestaan door de invoering van de voorwaarde 'woonplaats binnen 15-km'. Deze eis betekent niet dat monteurs tijdens een oproepdienst binnen een cirkel van 15 km van het RKZ moeten verblijven. RKZ heeft ter zitting toegelicht dat werknemers zich tijdens een bereikbaarheidsdienst vrij mogen bewegen, zolang ze maar geen alcohol nuttigen en binnen een redelijke termijn in het ziekenhuis kunnen zijn na een oproep. De kantonrechter stelt op grond van het voorgaande vast dat de monteurs op grond van de

nieuwe regels niet verplicht zijn om tijdens een oproepdienst buiten reguliere werktijden binnen 15 minuten op het werk aanwezig te zijn en thuis of binnen een straal van 15 km van het RKZ moeten verblijven. Daarom wordt niet voldaan aan de definitie van de cao en wordt de bereikbaarheidsdienst niet als aanwezigheidsdienst aangemerkt en beloond. Door dit vonnis gaan de monteurs er in beloning overigens niet op achteruit, vanwege de cao-verhogingen. De vordering van werknemers wordt afgewezen.

---

**Instantie:** Rechtbank Noord-Holland

**Datum uitspraak:** 06-12-2023

**ECLI:** ECLI:NL:RBNHO:2023:12792

**Zaaknummer:** 10528289 \ CV EXPL 23-3337

**Rechters:** W. Aardenburg

**Advocaten:** M. de Jong en J.F.R. Eisenberger

**Wetsartikelen:** 7:66o BW