

Workshop 3a



Erfahrungsaustausch:

Betriebsvereinbarungen zu
Technik / Leistungs- und
Verhaltenskontrollen

Gerd Schweizer

Arbeitnehmerkammer Bremen
Mitbestimmung und
Technologieberatung







Betriebsvereinbarungen zu Technik / Leistungs- und Verhaltenskontrollen



Übersicht:

- Welche Kontroll- und Überwachungsverfahren werden eingesetzt (Stand der Technik) ?
- An welchen arbeitnehmerorientierten Leitbildern kann man sich orientieren?
- Welche Problemfelder sollen geregelt werden?
- Welche Stellschrauben gibt es dafür?
- Wie sind die Erfahrungen mit der Durchsetzbarkeit und der Kontrolle von Vereinbarungen?

Verfahren der Leistungs- und Verhaltenskontrolle im Callcenter

-  Echtzeit (Real Time/Live-) Informationen über den Status aktueller Arbeitsvorgänge
am Supervisor-Arbeitsplatz oder offen sichtbar (Wall Boards)
 -  Gezielte Auswertungen von Daten der ACD-Anlage über verschiedene Zeiträume (Reports)
-
-  Mithören von Gesprächen
 - offen (Monitoring)
 - heimlich (Silent Monitoring)
 -  Testanrufe (Mystery Calls)
 -  Aufzeichnung und Auswertung von Gesprächen
 -  Aufzeichnen und Auswertung von Tastaturanschlägen und Mausbewegungen
-

Mitbestimmung bei Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Vorgehen:

- Risiken abwägen
- Leitbilder entwerfen, Anforderungen definieren
- Rechtliche Grundlagen festhalten
- Beispielhafte Regelungen etc. suchen
- Eigene BV-Entwürfe entwickeln

Leitbild: „Kompetenz statt Kontrolle“

Qualitativ hochwertige Dienstleistungen werden von selbständig agierenden, mit Handlungsspielräumen und Entscheidungskompetenzen ausgestatteten Beschäftigten erbracht. Verfahren zur Überwachung von Leistung oder Verhalten verfolgen akzeptable Zwecke und dienen vorrangig zur Weiterentwicklung der Beschäftigten und der Verbesserung der betrieblichen Rahmenbedingungen. Sie werden so eingesetzt, dass Druck auf die Beschäftigten vermieden wird und kein Klima der Lenkung, Gängelung und Unselbständigkeit entsteht, das nicht nur humaneren Arbeitsbedingungen, sondern auch den angestrebten Qualitätszielen entgegen wirkt.

Leitbild: „Kompetenz statt Kontrolle“

Das Grundrecht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit (auch in der Arbeitswelt) wird respektiert. Dies bedingt, dass durch die Verarbeitung personenbezogener Daten kein ständiger Überwachungsdruck und kein vollständiges Abbild der Persönlichkeit erzeugt wird!

Leitbild: „Kompetenz statt Kontrolle“

Erkenntnisse zur humanen Gestaltung von Arbeit werden auch im Blick auf psychisch belastende Arbeitsbedingungen berücksichtigt. Damit wird vermieden, dass übermäßige Kontrolle im Zusammenhang mit mangelnden Gestaltungsmöglichkeiten der eigenen Arbeitsbedingungen und fehlenden Entscheidungsspielräumen krank macht!

Anforderungen

- 1. Überwachung ist nur gestattet, wenn deren Ziel bekannt und akzeptabel ist und keine Alternativen zur Verfügung stehen.**
 - Beispiele für Ziele: Qualifikationsbedarf ermitteln, Qualitätssicherung, Leistungsbewertung/Eingruppierung, Beweissicherung
- 2. Die eingeholten Daten dürfen nur für den vereinbarten Zweck verwendet werden.**
- 3. Training und Supervision statt technischer Kontrolle.**
 - Zur Anwendung kommen positive, fördernde Maßnahmen wie Coaching und Qualifizierungsangebote, nicht repressive und/oder abwertende wie Sanktionen oder Androhung von Einkommensverlusten.
 - Mithören/Auswertung nur durch qualifizierte Coaches/ Monitorer

Anforderungen

- 4. Beschäftigte beeinflussen Rahmenbedingungen; Call-Monitoring darf nur zu vorher vereinbarten Bedingungen stattfinden**
 - Es werden nur erlaubte/vereinbarte Verfahren und Technologien eingesetzt, alle anderen sind untersagt
 - Festlegung von Kriterien und Konsequenzen der Maßnahmen unter Beteiligung von Agents und BR (Katalog zulässiger Maßnahmen)
 - Konsequenzen aus Erkenntnissen festlegen
- 5. Die Angestellten müssen wissen, dass sie überwacht werden, bzw. überwacht werden können.**
 - Frist für Vorankündigung
 - Anzeige des Mithörens oder Side-by-Side-Coaching
 - Verfahren, bei denen Agents selbst die Aufzeichnung starten

Anforderungen

- 6. Erfassung von Gesprächsdaten, Mithören und Aufzeichnen dürfen nur in dem für die vereinbarten Zwecke absolut unvermeidbaren Ausmass erfolgen.**
- 7. Schutz vor übermäßiger Leistungs- und Verhaltenskontrolle.**
 - Anonymisierung oder Pseudonimisierung von (unvermeidbaren?) Einzeldaten
 - größere Organisationseinheiten aus vorgelagerten kleineren / Mindestgruppengrößen
- 8. Angestellte müssen Zugang zu aufgezeichneten Daten haben und nicht korrekte Angaben richtig stellen können.**

Anforderungen

9. offener Umgang mit Reports und deren Interpretation.

- keine Beurteilung ausschließlich auf Basis des Monitorings

10. Aufzeichnungen müssen nach einer bestimmten Zeit zerstört werden.

- Aufbewahrung nur, solange gesetzliche oder vertragliche Bestimmungen dies erfordern

Gesetzliche Grundlagen für die Mitbestimmung

<p>Recht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit (gilt auch im Betrieb!) Durch die Verarbeitung personenbezogener Daten darf kein ständiger Überwachungsdruck und kein vollständiges Abbild der Persönlichkeit erzeugt werden</p>	<p>Grundgesetz Art. 2 BVerfG Volkszählungsurteil BDSG BetrVG § 75</p>
<p>Spezielle Gesetze, z.B.: Vertraulichkeit des Wortes Abhören und Aufzeichnen des „nichtöffentlich gesprochenen Worts“ Recht am eigenen Bild Unbefugtes Herstellen und Weitergeben von Aufnahmen</p>	<p>Strafgesetzbuch (StGB) § 201 StGB § 201a Kunsturheberrechtsgesetz (KunstUrhG) § 22 ff.</p>
<p>Schutz vor übermäßiger Leistungs- und Verhaltenskontrolle Mitbestimmung bei technischen Einrichtungen, die Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer überwachen</p>	<p>BetrVG § 87 (1) Nr. 6 BPersVG § 75 (3) Nr. 17</p>
<p>Arbeits- und Gesundheitsschutz Keine Vorrichtung zur Kontrolle ohne Wissen der Benutzer</p>	<p>BildscharbV Anhang Nr. 22</p>

Betriebliche Regelungen



„Stellschrauben“ für betriebliche Regelungen (I)

Inhaltliche Begrenzungen:

- Zweckbindung von Datenerhebung und -verarbeitung festlegen
(Zweck *positiv* definieren, damit sind alle *anderen* Zwecke ausgeschlossen)
 - Qualitätssicherung, Qualifikationsbedarf ermitteln,
Leistungsbewertung, ...
 - Konsequenzen aus Erkenntnissen festlegen
(Katalog zulässiger Maßnahmen)
 - Information der Beschäftigten, Anspruch auf
Qualifizierungsmaßnahmen, geeignete Software, bessere
Arbeitsbedingungen , ...
 - Festlegung von Kriterien und Konsequenzen
unter Beteiligung von Beschäftigten und BR
-

„Stellschrauben“ für betriebliche Regelungen (II)

➤ **Technische Begrenzungen**

Insbesondere erlaubte/untersagte Verfahren und Technologien

➤ **Personelle Begrenzungen**

Funktionstrennung: Systemadministration / Disziplinarische Vorgesetzte /
Qualifizierung/Coaching ...

➤ **Begrenzung der Datenbasis**

Statistiken verdichten; möglichst große Personengruppen auswerten

➤ **Zeitliche Begrenzungen**

Art des Zeitraums (z.B. Probezeit), Dauer, Häufigkeit,
Frist für Vorankündigung

➤ **Zugriffs- und Verwertungsbeschränkungen**

z.B. Anwesenheit des Betroffenen bei Auswertung, Hinzuziehung
eines BR-Mitglieds, Verbot nicht vereinbarter Auswertungen

Praxisbeispiel

- **Agent startet** Aufzeichnung selbst
- **Nur Agent** hat **Zugriff** auf Aufzeichnung
- **Agent** selbst **gibt Gespräche** für andere (z.B. Trainer) **frei**
- **Verpflichtung zur Aufzeichnung** einer bestimmten Zahl von Gesprächen pro Woche (hier: zwei)
- Ausgewählte Gespräche werden **im Team mit Trainer besprochen**
- **Qualitätsworkshop** mit Produktentwicklern
- **Löschen der Aufzeichnung** nach Besprechung
- **Ergebnisbericht** des Trainers an Unternehmensleitung **ohne Mitarbeiterbeurteilungen**

„Qualität durch Mitschnitt“. In: TeleTalk 5/2003, S. 38-39

Spruch einer Einigungsstelle

- Keine dauerhafte Überwachung
- Aufzeichnungen zum Abschluss von Rechtsgeschäften erlaubt
- Aufzeichnungen zum Coaching: pro Person höchstens 4 x 4 zusammenhängende Arbeitsstunden im Quartal
- Gespräche bleiben 40 Tage lang gespeichert
- Zeitpunkt ist mindestens einen Monat vorher anzukündigen
- Offenes Monitoring frühestens zehn Tage nach einem Coaching
- Auswertung unmittelbar nach der Aufzeichnung oder am nächsten Arbeitstag
- Danach sind sämtliche Aufzeichnungen zu löschen
- Bei Auswertung wg. begründetem Verdacht eines Gesetzesbruchs muss Betriebsrat beteiligt werden

Information und Beratung:

Gerd Schweizer

Arbeitnehmerkammer Bremen

Mitbestimmung und Technologieberatung

Bürgerstr. 1

28195 Bremen

Tel. : 0421 - 36301 959

Fax : 0421 - 36301 999

Mail : schweizer@arbeitnehmerkammer.de

Web : <http://www.arbeitnehmerkammer.de/tbs>
<http://www.tbs-netz.de>