

Workshop 5b

FACHTAGUNG



**Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen**

*Fachtagung für
Betriebs- und Personalräte
27. - 30. Oktober 2014 in Essen*

Leistungs- und
Verhaltenskontrolle durch
Betriebsvereinbarungen
eingrenzen!

Gerd Schweizer
Arbeitnehmerkammer Bremen
Mitbestimmung und Technologieberatung

Täglich frisch: Arbeitnehmerdaten im Betrieb

Beispiel: Ein Arbeitstag eines CC-Agents (Kunden-, Service-, Kontaktcenter,...)

- Videokameras
- Zutrittskontrolle
- Zeiterfassung
- Abwesenheitslisten (Urlaub, krank, BR-Arbeit,...)
- Einsatzplanung
- PC-/Netzwerknutzung
- ACD-Daten
- Quality Monitoring
- Bezahlsystem (Kantine)
- Hausinternes Schließsystem

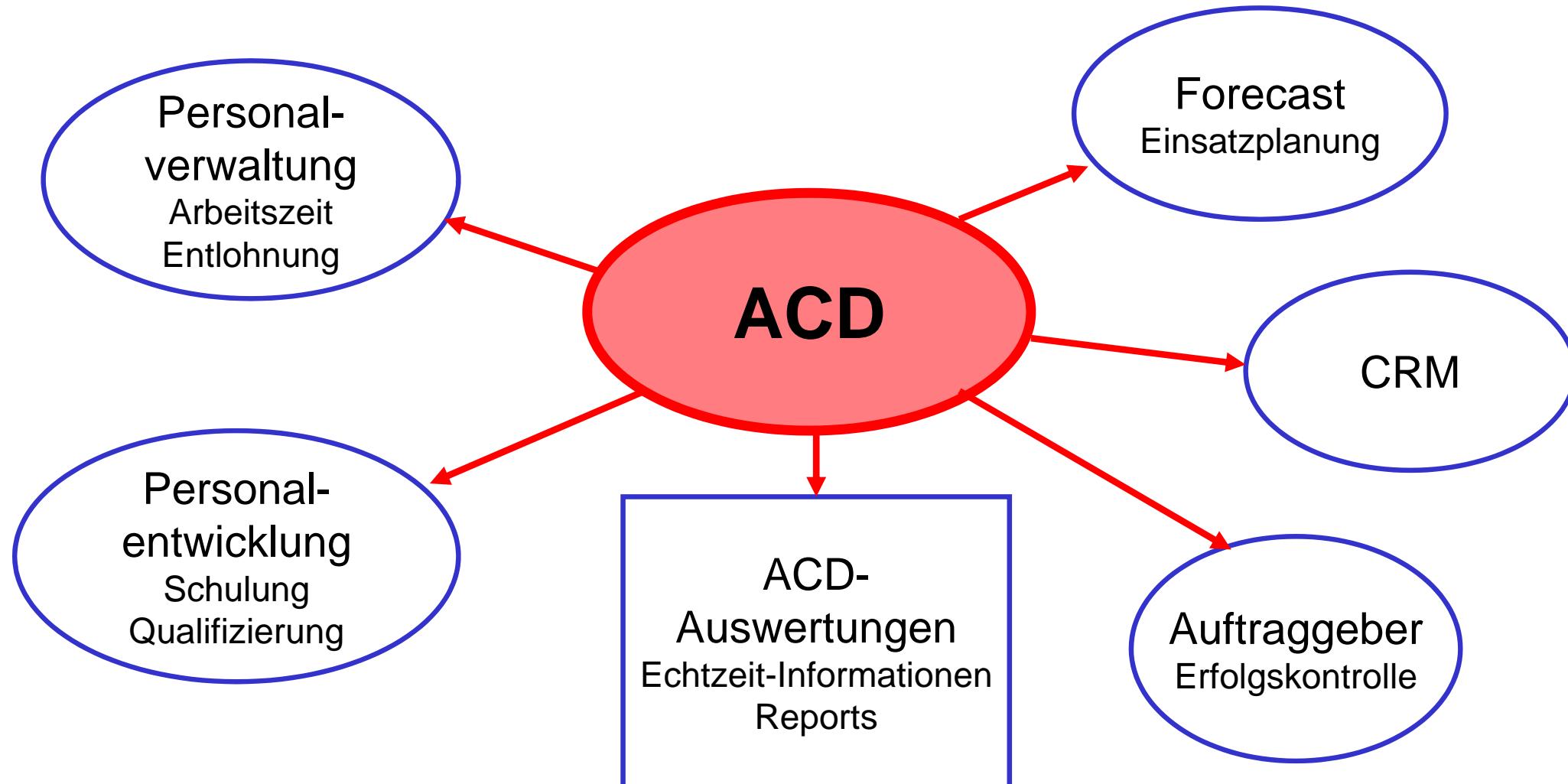
Immer mehr Daten überall im Unternehmen

- Bei der Personalabteilung:
 - Alter, Familienstand, Wohnort, Arbeitszeiten, Krankheit, sonstige Abwesenheitsgründe, Qualifikationen, Pfändungen, ...
- In den Abteilungen/Bereichen:
 - Telefon-/eMail-/Adresslisten, Einsatzplanung, Skills, Fortbildungen, Urlaub, Fehlzeiten, ...
- Bei der Nutzung von IuK-Systemen:
 - Starten/Herunterfahren des PCs, Aufrufen/Beenden von Programmen, Öffnen/Bearbeiten/Löschen von Dateien;
 - Nutzungsprotokolle von Internet/eMail, Telefoniedaten
- ...

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

ACD – die Datenschleuder



Der neuste Schrei: Automatisch Auswerten mit Spracherkennung (2)

Auswertungsfunktionen der Software der Fa. Nice:

›WordSpotting‹,

die Suche nach Schlüsselworten,

›EmotionDetection‹,

die Analyse der Gespräche nach Stimmungslage,

›TalkAnalysis‹,

die automatische Analyse von Gesprächen
(z.B. durch Suche nach bestimmten Stichworten).

Technischer Fortschritt: Aufzeichnen und Auswerten

- Die **Aufzeichnungs- und Speicherkapazität** ist nur noch durch die eingesetzte Hardware begrenzt
- Überwachungssysteme können **standortübergreifend** arbeiten, Zugriffe von außerhalb eines Betriebes sind online (Echtzeit) und rückwirkend über das Intranet auf gespeicherte Daten möglich
- Über das Internet können alle Daten **externen** Stellen (Auftraggebern, Dienstleistern, staatliche Stellen ...) zugänglich gemacht werden
- Zur **nachträglichen Auswertung** von Daten stehen ausgereifte Technologien wie Data Mining, automatisierte Bild- und Sprachanalyse zur Verfügung

Fazit :

Hauptaufgabe beim Datenschutz ist nicht, einzelne Auswüchse oder „Skandale“ zu verhindern, sondern die alltägliche (auch legale) ausufernde Datenverarbeitung in den Griff zu bekommen !

Mitbestimmung bei Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Vorgehen:

- Informationen einholen:
 - Zum System (technisch)
 - Zum Einsatzweck
- Risiken abwägen, Anforderungen definieren
- Rechtliche Grundlagen festhalten
- Beispielhafte Regelungen etc. suchen
- Eigene BV-Entwürfe entwickeln

Gesetzliche Grundlagen für die Mitbestimmung

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	Grundgesetz Art. 2 BVerfG Volkszählungsurteil BDSG BetrVG § 75
Spezielle Gesetze, z.B.: Vertraulichkeit des Wortes Abhören und Aufzeichnen des „nichtöffentlicht gesprochenen Worts“ Recht am eigenen Bild Unbefugtes Herstellen und Weitergeben von Aufnahmen	Strafgesetzbuch (StGB) § 201 StGB § 201a Kunsturheberrechtsgesetz (KunstUrhG) § 22 ff.
Schutz vor übermäßiger Leistungs- und Verhaltenskontrolle Mitbestimmung bei technischen Einrichtungen, die Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer überwachen	BetrVG § 87 (1) Nr. 6 BPersVG § 75 (3) Nr. 17
Arbeits- und Gesundheitsschutz Keine Vorrichtung zur Kontrolle ohne Wissen der Benutzer	BildscharbV Anhang Nr. 22

Das Grundrecht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit

Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland, Artikel 2:

(1) Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die Rechte anderer verletzt und nicht gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder das Sittengesetz verstößt.

§ 75 Betriebsverfassungsgesetz vom 22. Juni 2001

Grundsätze für die Behandlung der Betriebsangehörigen

Arbeitgeber und Betriebsrat haben **die freie Entfaltung der Persönlichkeit** der im Betrieb beschäftigten Arbeitnehmer zu **schützen** und zu **fördern**. Sie haben die Selbständigkeit und Eigeninitiative der Arbeitnehmer und Arbeitsgruppen zu fördern.

§ 80 (1) Betriebsverfassungsgesetz

Allgemeine Aufgaben

(1) Der Betriebsrat hat folgende allgemeine Aufgaben:

1. darüber zu wachen, dass die **zugunsten der Arbeitnehmer geltenden Gesetze**, Verordnungen, Unfallverhütungsvorschriften, Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen durchgeführt werden;
....

Dazu gehören auch die Datenschutzgesetze !

§ 3a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

Datenvermeidung und Datensparsamkeit

Gestaltung und Auswahl von Datenverarbeitungssystemen haben sich an dem Ziel auszurichten, **keine** oder **so wenig** personenbezogene Daten **wie möglich** zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen.

Insbesondere ist von den Möglichkeiten der **Anonymisierung** und **Pseudonymisierung** Gebrauch zu machen, soweit dies möglich ist und der Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Schutzzweck steht.

§ 3a: Eingef. durch Art. 1 Nr. 5 G v. 18.5.2001 I 904 mWv 23.5.2001

§ 4/4a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

§ 4 Zulässigkeit der Daten- erhebung, -verarbeitung und - nutzung

(1) Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personen-bezogener Daten sind nur zulässig, soweit **dieses Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift** dies erlaubt oder anordnet oder der **Betroffene eingewilligt** hat.

§ 4a Einwilligung

(1) Die Einwilligung ist nur wirksam, wenn sie auf der **freien Entscheidung** des Betroffenen beruht. Er ist auf den **vorgesehenen Zweck** der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung sowie, soweit nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich oder auf Verlangen, auf die Folgen der Verweigerung der Einwilligung hinzuweisen.

§ 28 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

Zweckbindung

Bei der Erhebung personenbezogener Daten sind die **Zwecke**, für die die Daten verarbeitet oder genutzt werden sollen, **konkret festzulegen**.

§ 28 (1) Satz 2

§ 28 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

Erforderlichkeit und Interessenabwägung

- (1) Das Erheben, Speichern, Verändern oder Übermitteln personenbezogener Daten oder ihre Nutzung als Mittel für die Erfüllung eigener Geschäftszwecke ist zulässig
1. wenn es für die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnisses mit dem Betroffenen **erforderlich** ist,
 2. soweit es zur Wahrung **berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle** **erforderlich** ist und kein Grund zu der Annahme besteht, daß das **schutzwürdige Interesse des Betroffenen** an dem Ausschluß der Verarbeitung oder Nutzung überwiegt, ...
- § 28 (1) Satz 1

BDSG: Verbot mit Erlaubnisvorbehalt

Grundsatz: Verboten ist, was nicht ausdrücklich erlaubt ist.

Erlaubnisgründe:

- 1) Freiwillige **Einwilligung** des Betroffenen
- 2) Vom BSDG oder einer anderen **Rechtsvorschrift** erlaubt
- 3) Wenn zur Wahrung **berechtigter Interessen** erforderlich und **Interesse des Betroffenen** nicht überwiegt

Bestandteile einer Güterabwägung

Das zulässige Maß einer Beschränkung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts bestimmt sich nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit.

Eine Regelung ist...

Geeignet	Erforderlich	Angemessen
wenn mit ihrer Hilfe der erstrebte Erfolg gefördert werden kann	wenn kein anderes, gleich wirksames, aber das Persönlichkeitsrecht weniger einschränkendes Mittel zur Verfügung steht	wenn verhältnismäßig im engeren Sinn. Gesamtabwägung zwischen Intensität des Eingriffs und Gewicht der ihn rechtfertigenden Gründe

Anleitung zum Zulässigkeitscheck

- Zur Zulässigkeit einzelner Überwachungssysteme und -maßnahmen liegen unterschiedliche Urteile vor
- Ein eindeutiges Verbot liegt meistens ebensowenig vor wie eine generelle Erlaubnis
- Es lohnt sich, in jedem Einzelfall um die generelle Zulässigkeit und das Ausmaß der Überwachung zu streiten

§ 32 Bundesdatenschutzgesetz (8/2009)

Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses

- (1) Personenbezogene Daten eines Beschäftigten dürfen für Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wenn dies für die Entscheidung über die Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses oder nach Begründung des Beschäftigungsverhältnisses für dessen Durchführung oder Beendigung erforderlich ist.

...

§ 32 Bundesdatenschutzgesetz (8/2009)

Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses

Zur Aufdeckung von Straftaten dürfen personenbezogene Daten eines Beschäftigten nur dann erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wenn **zu dokumentierende** tatsächliche **Anhaltspunkte** den **Verdacht** begründen, dass der Betroffene **im Beschäftigungsverhältnis** eine Straftat begangen hat, die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung zur Aufdeckung **erforderlich** ist und das **schutzwürdige Interesse des Beschäftigten** an dem Ausschluss der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung nicht überwiegt, insbesondere Art und Ausmaß im Hinblick auf den Anlass **nicht unverhältnismäßig** sind.

§ 32 Bundesdatenschutzgesetz (8/2009)

Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses

- (2) Absatz 1 ist auch anzuwenden, wenn personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, **ohne** dass sie **automatisiert** verarbeitet oder in oder aus einer nicht automatisierten Datei verarbeitet, genutzt oder für die Verarbeitung oder Nutzung in einer solchen Datei erhoben werden.
- (3) Die Beteiligungsrechte der Interessenvertretungen der Beschäftigten **bleiben unberührt**.

§ 87(1) 6 Betriebsverfassungsgesetz

Mitbestimmungsrechte

(1) Der Betriebsrat hat, soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht, in folgenden Angelegenheiten mitzubestimmen:

....

6. Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen;

....

§ 87(2) Betriebsverfassungsgesetz

Mitbestimmungsrechte

(2) Kommt eine Einigung über eine Angelegenheit nach Absatz 1 nicht zustande, so entscheidet die Einigungsstelle. Der Spruch der Einigungsstelle ersetzt die Einigung zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat.

Betriebliche Regelungen



Höchstrichterliche Grenzen

Was nie sein darf:

Durch die Verarbeitung personenbezogener Daten darf
kein ständiger **Überwachungsdruck**

und

kein vollständiges **Abbild der Persönlichkeit**
erzeugt werden !

Aus der Urteilsbegründung des Bundesverfassungsgericht zum
„Volkszählungsurteil“ vom 15.12.1983

„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

login, Ausgabe September 2002 (Projekt fidi direct in ver.di)

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>