Themen: Überwachung (im weiteren Sinne)
Berufe: Angestellter, Führungskraft
Datentypen: Geschäftliche Daten

Wie kann ich die Leistung meiner Mitarbeiter überwachen, ohne deren Rechte zu verletzen?

X arbeitet seit kurzem in einem Callcenter.
Das Unternehmen wickelt alle eingehenden Anrufe für rund fünfzig Unternehmen in der Region ab, und jeder Mitarbeiter erhält das Management von fünf Unternehmen. Abhängig von der Effizienz des Mitarbeiters und der Anzahl der erledigten Anrufe pro Tag werden Boni zugeteilt.
X sieht sofort, wo sein Interesse ist, und da er weiß, wie man schnell zum Wesentlichen kommt, macht er sich stark, um im ersten Jahr seiner Tätigkeit von einem Bonus profitieren zu können. In der Mitte des Jahres ist er sehr überrascht, als man ihm mitteilt, dass er sicher schnell, aber kalt und sogar unangenehm mit den Anrufern ist, was die Sprachaufzeichnungen belegen, teilt ihm sein Chef mit. Weder im Arbeitsvertrag noch im Betriebsreglement, das im Übrigen sehr kurz gehalten ist, gibt es einen Hinweis darauf, dass (zur Qualitätssicherung) alle Anrufe aufgezeichnet würden. X verteidigt sich und erklärt, dass er zweifellos anders gehandelt hätte, wenn er dies gewusst hätte. Er fragte sich, ob es legal sei, alle Anrufe auf diese Weise aufzuzeichnen.
In einer Rechtsberatung lässt sich X über die Bedingungen für eine solche Sprachaufzeichnung aufklären. Aus datenschutzrechtlicher Sicht wird festgestellt, dass die fehlende Information gegen den Grundsatz der Transparenz verstösst und dass ein weniger einschneidendes System das erklärte Ziel erreichen würde, die Anzahl der bearbeiteten Anrufe zu zählen. Auch unter dem Gesichtspunkt der Persönlichkeitsrechte der Arbeitnehmer wird das System in diesem Fall als zu einschneidend angesehen. Wenn das Ziel der Überwachung jedoch auch die Qualität der Anrufbearbeitung ist, kann das System unter bestimmten Bedingungen zulässig sein

Empfehlungen
Nach dem Datenschutzgesetz (DSG) müssen personenbezogene Daten nach den Grundsätzen der Rechtmäßigkeit, Zweckmäßigkeit, Verhältnismäßigkeit, Treu und Glauben sowie Transparenz der Erhebung, Richtigkeit und Sicherheit verarbeitet werden. Darüber hinaus verbieten das Arbeitsgesetz und seine Verordnung die Überwachung des Verhaltens der Arbeitnehmer, ermöglichen aber eine Leistungskontrolle. Um diese Grundsätze zu respektieren, muss man sich für ein System entscheiden, das es ermöglicht, das Ziel zu erreichen, ohne die Persönlichkeit des Arbeitnehmers zu stark zu beeinträchtigen. Wenn es darum geht, die Anzahl der Anrufe von Mitarbeitern zu vergleichen, ist die Aufzeichnung von Gesprächen nicht notwendig und daher unverhältnismäßig. Wenn es auch darum geht, die Qualität zu verbessern und die Mitarbeiter zu schulen, ist das System zulässig, sofern es in den Vertragsunterlagen vorab angekündigt wird und die Daten sicher bearbeitet und nur für eine begrenzte Zeit gespeichert werden.

Grundprinzipien
Art. 4 DSG, Rechtmässigkeit, Bearbeitung nach Treu und Glauben (Erkennbarkeit bzw. Transparenz) und Verhältnismässigkeit. Art. 26 der Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz (ArGV 3), Schutz der Persönlichkeit des Arbeitnehmers.

Praxisbeispiel
s. Broschüre des SECO „Technische Überwachung am Arbeitsplatz“

https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formul

are/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/technische-ueberwachung-am-arbeitsplatz.html