Guide til ledere om overvågning og medarbejder-monitorering

Monitorering udfordrer tilliden mellem ledelse og medarbejdere

Som leder spiller du en væsentlig rolle i forhold til at sikre tillid og samarbejde, og vi har derfor i IDA lavet denne guide som en vejledning og med forslag til, hvordan I kan få en dialog om monitorering på din arbejdsplads.

Monitorering af medarbejderes arbejdsindsats breder sig hurtigt i disse år. Nogle gange med et bevidst formål, andre gange fordi det automatisk følger med de digitale ledelsessystemer og den software, som virksomhederne benytter til databehandling.

Monitorering kan være en hjælp til at sikre trivsel, men udfordrer ofte den tillidsbaserede relation mellem arbejdsgiver og arbejdstager, som karakteriserer det danske arbejdsmarked. Hvis værktøjerne bruges uden at det er gennemtænkt hvordan, griber det også ind i medarbejderens rettigheder til sunde og sikre arbejdsforhold, beskyttelse af privatliv og persondata, og til at blive underrettet om kontroltiltag. Der er en hårfin grænse mellem praktisk og nødvendig monitorering og følelsen af at blive overvåget.

79 % af lederne anvender medarbejderdata i deres ledelsespraksis.

52% af lederne ser risiko for, at indsamling skader forholdet til medarbejderne[1].

Målgruppe

Guiden er skrevet til dig, der er personaleleder. Den kan også være relevant for dig, hvis du f.eks. indgår i informationssikkerhedsudvalget, eller har en rolle, hvor du er med til at træffe beslutning om at indføre eller implementere it-systemer, der monitorerer medarbejderne.

Hvad er medarbejdermonitorering?

Digital monitorering har til formål at indsamle oplysninger om vores brug af pc'er og arbejdstelefoner, f.eks. for at sikre, at vi som medarbejdere ikke downloader skadelige programmer eller benytter arbejdspc'en til ulovlige formål. Meget udbredt er også registrering af komme-gå-tider og lokationsdata gennem GPS-oplysninger. Men også arbejdsindsats, sprogbrug og effektivitet kan registreres, ligesom oplysninger om trivsel, adfærd og humør kan gøres tilgængelige for arbejdsgiveren gennem dedikerede monitoreringssystemer.

Monitoreringen kan række ud over arbejdstiden, f.eks. medarbejderens brug af sociale medier og af søvn, motion og helbred. Brugen af den samme pc og mobiltelefon til både arbejde og private formål øger muligheden for, at arbejdsgiver kan følge med i adfærd, vaner, venner og relationer – også udenfor aftalt arbejdstid.

Monitoreringssystemerne integrerer i stigende grad kunstig intelligens og bliver anvendt til ansættelser, profilering og evaluering af medarbejdere, forudsigelser om f.eks. stress eller sandsynligheden for opsigelse. De kan også bidrage med anbefalinger til beslutninger om løn eller afskedigelse.

Programmer baseret på kunstig intelligens kendetegnes ofte ved f.eks. at indsamling af data sker fra forskellige typer kilder og/eller der benyttes maskinlæring. Maskinlæring er en funktion, hvor en algoritme automatisk inddrager nye data i realtid og udarbejder sine egne opdateringer, anbefalinger eller endog beslutninger. Kunstig intelligens kan dermed generere output, der påvirker de aktører og miljøer, de interagerer med [2].

Pligter og rettigheder

Medarbejdermonitorering kan ikke indføres på arbejdspladser i Danmark uden drøftelser i samarbejdsudvalget eller med tillidsrepræsentanterne. Der er nemlig knyttet en række betingelser til arbejdsgivers ledelsesret og dermed til indførelse af kontrol med medarbejderne. En væsentligt krav er, at kontrollen ikke virker krænkende.

Beskyttelsen mod krænkende kontrolforanstaltninger er også indlejret i internationale konventioner om menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder og i EU's Charter for grundlæggende rettigheder. Retten til respekt for privatliv gælder således også i forhold til den indsigt, arbejdsgiver får i medarbejdernes private sfære gennem overvågningssystemer.

GDPR gælder også, når vi er på arbejde. De personoplysninger, der registreres om medarbejderne skal behandles, så det opfylder kravene i lovgivningen om beskyttelse af persondata. Hvis arbejdspladsen f.eks. indsamler lokationsdata, udløser det en pligt for arbejdsgiver til at undersøge, hvad konsekvenserne af overvågningen er for de berørte medarbejdere, og til at teste om tiltaget står i et rimeligt forhold til formålet.

Overvågning af medarbejdere er også et spørgsmål for arbejdsmiljøorganisationen. Digital overvågning kan påvirke både den fysiske og psykiske sundhed og skal derfor indtænkes i arbejdsgiverforpligtelsen til at skabe et sikkert og sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø, der passer til den tekniske udvikling i samfundet.

Introduktionen af et monitoreringssystem skal typisk også vurderes af databeskyttelsesrådgiveren, DPO'en.

Beskyttelse mod krænkende kontroltiltag
På statens område gælder Cirkulære om aftale om kontrolforanstaltninger, som fastslår, at kontrolforanstaltningerne skal være sagligt begrundet i driftsmæssige årsager og have et fornuftigt formål, og at de ikke må være krænkende over for de ansatte og ikke forvolde dem tab eller nævneværdige ulemper. Om hjemmearbejdspladser hedder det, at der ikke må indføres kontrolforanstaltninger, der krænker privatlivets fred.

Hovedaftalen mellem DA og FH stiller en række krav til indførelse af kontrolforanstaltninger på arbejdsmarkedet og gælder uanset, om ansættelsen eller medarbejderen er omfattet af hovedaftalen. Kontrolforanstaltninger kan derfor kun iværksættes, hvis der er et driftsmæssigt formål og må ikke være krænkende for medarbejderne. Derudover har arbejdsgiver en pligt til at underrette medarbejderne om nye kontroltiltag senest 6 uger, inden de iværksættes. Orienteringen sker gennem samarbejdsudvalget eller tillidsrepræsentanterne, og ellers direkte til medarbejderne.

Beskyttelse af privatlivets fred
Den Europæiske Menneskerettighedsdomstol og EU-domstolen har fastslået, at arbejdsgivers overvågning af medarbejdere skal anses som indgreb i arbejdstageres ret til respekt for privatliv. Sådanne indgreb skal derfor være lovlige, hvile på et lovgrundlag og være både nødvendige og proportionale i forhold til deres formål. Hvis disse krav ikke er opfyldt, vil indgrebet udgøre en krænkelse.

Beskyttelse af personoplysninger
Efter GDPR skal arbejdsgiver oplyse medarbejderne om, at oplysninger om dem bliver indsamlet og behandlet som led i et overvågningstiltag. Det medfører et krav om konsekvensanalyse og opfyldelse af krav til proportionalitet, dataminimering, lovligt grundlag og gennemsigtighed i anvendelsen af oplysningerne. Hvis der benyttes cloud-baserede værktøjer, skal det også undersøges om oplysninger om medarbejderne bliver overført til et land udenfor EU.

Derudover har både du og dine medarbejderne nogle specifikke rettigheder, der skal sætte jer i stand til at kontrollere jeres personoplysninger. Rettighederne omfatter bl.a.:

- Retten til at modtage oplysning om behandling af dine personoplysninger
- Retten til at få indsigt i oplysninger om dig selv
- Retten til at få berettiget urigtige oplysninger
- Retten til at få slettet oplysninger
- Retten til at gøre indsigelse
- Retten til at ikke at være genstand for automatiserede afgørelser og profilering og profilering

Sikkerhed og sundhed
Arbejdsmiljøloven stiller krav om etablering af en arbejdsmiljøorganisation til at skabe rammen om samarbejde, kontakt og dialog om sikkerhed og sundhed mellem arbejdsgiveren og de ansatte. Forpligtelserne for arbejdsgiver omfatter bl.a. regelmæssig gennemførelse af en arbejdspladsvurdering og arbejdsmiljødrøftelse for at undersøge, om samarbejdet er sundt og sikkert. Påtænkt og anvendt monitorering bør derfor medtages i undersøgelsen af arbejdsmiljøet

Grænseområder, du skal være opmærksom på

Nogle systemer går langt udover grænserne for, hvad vi normalt deler af oplysninger med vores arbejdsplads. Et af de eksempler, vi er stødt på, er fra et engelsk forsikringsselskab, der giver medarbejdere bonus, hvis deres søvntracker viser, at de får søvn nok.[3] Denne type systemer udfordrer medarbejderens privatliv, tillid, forandringsparathed og loyalitet til arbejdspladsen.

Her er eksempler på grænseområder, hvor det er værd at være særlig opmærksom:

- Sundhed på arbejdspladsen: Der er forskel på et frivilligt tilbud, som f.eks. at kunne deltage i en løbeklub og sundhedstilbud, der involverer monitorering, hvor arbejdspladsen har adgang til dine sundhedsdata, f.eks. hvor tit du dyrker sport, hvor mange skridt du går om dagen etc.
- Monitorering via devices: Mange arbejdspladser stiller mobiltelefoner og pc'er til rådighed for medarbejderne, som også kan bruges til private formål. Hvis man gør det, bør der være klare aftaler om, hvilke af de opsamlede data arbejdspladsen har adgang til. Det kan f.eks. være, hvor medarbejderen opholder sig i fritiden, søgning på hjemmesider, aktiviteter på sociale medier eller privat korrespondance.

HR-værktøjer

Mange danske arbejdspladser har allerede indført digitale HR-værktøjer. Det kan derfor også være en god idé at spørge ind til de systemer, der allerede bruges. Vores undersøgelse viser at medarbejdere, der har haft en dialog med deres leder om it-systemerne, er markant mere positive end de arbejdspladser, hvor man ved, der bliver samlet data ind, men ikke har været i dialog med arbejdsgiveren[4].

Uanset, hvad der er baggrund for indførsel af monitorering af medarbejdere, så er det nødvendigt, at arbejdspladsen forholder sig kritisk til, hvilke konsekvenser dataindsamlingen har for den enkelte medarbejder, for arbejdsmiljøet i sin helhed og for virksomhedens omdømme. Man skal heller ikke være bange for at stille krav til leverandøren af systemet, f.eks. om gennemsigtighed. Medarbejderen skal kunne få svar på, hvordan algoritmen er nået frem til en anbefaling eller en beslutning: Hvilke værdier algoritmen er programmeret til at regne på og hvor tungt de vejer. Et uigennemskueligt trivselsværktøj kan hurtigt skabe mistillid og i øvrigt også gøre det sværere for lederen at udøve sin ret til at lede og fordele arbejdet på et fornuftigt grundlag.

Hellere fælles aftale end individuelt samtykke

Hvem der skal tage dialogen kan variere fra arbejdsplads til arbejdsplads. Det er ikke hensigtsmæssigt, at den enkelte medarbejder bliver bedt om at give samtykke. Et samtykke er karakteriseret ved, at man kan sige nej og det er ikke nødvendigvis en reel mulighed, hvis arbejdspladsen eller opgavens udførelse er afhængig af, at systemet bruges. I stedet kan man arbejde på at få en aftale om, at når der skal indføres nye systemer, der har konsekvenser for medarbejderne, så skal det til høring i samarbejdsudvalget, også kaldet MED-udvalget. Her kan medarbejderrepræsentanterne tage stilling til systemet og evt. foreslå ændringer til, hvordan systemet bruges, hvilke data, der indsamles og hvor længe oplysningerne gemmes. På arbejdspladser,

hvor der ikke er tillidsrepræsentanter, kan arbejdsmiljørepræsentanterne være høringspart.

Hvordan kan du gennemføre dialogprocessen?

Det er vigtigt at få startet en god og konstruktiv dialog om, hvordan de digitale systemer bidrager til monitorering, uden at det bliver overvågning. Uanset om formålet er bedre it-sikkerhed, stresshåndtering eller produktivitetsforbedringer. Dialogen bør tage udgangspunkt i formålet med it-systemet. Nogle formål er helt legale, f.eks. krav til høj it-sikkerhed. Det kan også være, at I som arbejdsplads beder medarbejderne om at downloade en app til deres arbejdstelefon, f.eks. til at holde styr på, hvor mange timer man arbejder, hvis man har øvre arbejdstid. Her vil IDA anbefale, at man som arbejdsgiver stiller en arbejdstelefon til rådighed, hvis det er nødvendigt at downloade en app og evt. anbefaler medarbejderne at anskaffe sig egne private telefoner og pc'er.

Hvad bør jeg kunne svare på, når medarbejderne spørger?

Opsamling af data er ikke nødvendigvis synligt for den, der indsamles data om. Det kan derfor også være svært at vide, hvad man skal spørge efter. Vi har samlet en række spørgsmål, vi har anbefalet vores tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter at stille, når det er relevant.

1. Bliver der brugt digitale systemer til at lede eller rekruttere medarbejdere på denne arbejdsplads?
2. Hvor blive disse systemer brugt og hvilke medarbejdere bliver påvirket af systemet?
3. Er de pågældende medarbejdere blevet informeret?
4. Hvad er formålet med systemet?
5. Hvordan bliver det brugt?
6. Kan der tilkøbes yderligere funktioner til systemet?
7. Hvem er ansvarlig for brugen af systemet?
8. Hvem har designet systemet, hvem har vi købt det af og hvem ejer det?
9. Hvad står der i kontrakten mellem udvikler, sælger og arbejdsgiver om
   - adgang til og kontrol med data og
   - hvordan systemet monitoreres, vedligeholdes og evt. re-designes?
10. I hvilket omfang bruges der kunstig intelligens i systemet og til hvad?
11. Hvornår bliver data slettet og har 3. part adgang til data?

Hvad kan jeg spørge leverandøren om?

1. Hvem har adgang til og kontrol med de data, systemet indsamler?
2. Hvilke data indsamles om medarbejderne?
3. Hvilke faktorer bliver der lagt vægt på i resultaterne?
4. Hvordan skal systemet vedligeholdes og evt. re-designes?
5. I hvilket omfang bruges der kunstig intelligens i systemet og til hvad?
6. Hvornår bliver data slettet?
7. Har 3. part adgang til data?

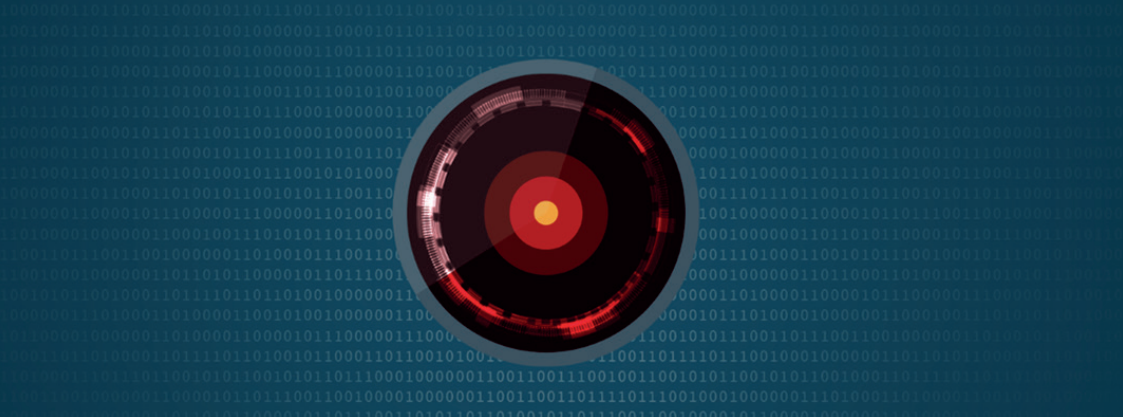
Slutnoter

1 Kilde: ”Digital dataindsamling på arbejdspladsen” analyse af ADD, DE, IDA, FH, DJØF, Finansforbundet, Forsikringsforbundet, DI Digital og FH

2 EU AI Act Proposal, artikel 3 (1).

3 https://ida.dk/raad-og-karriere/overvaagning-paa-job/kritik-af-overvaagningssoftware-vokser

4 https://ida.dk/om-ida/nyt-fra-ida/hver-femte-medarbejder-har-foelt-sig-overvaaget-paa-arbejdspladsen



Vil du vide mere?

Se analyser, video og overblik over overvågningsteknologier her.

Se vores tre webinarer:

Hvor er vi på vej hen?
Om teknologierne og medarbejdernes rettigheder.

Orientering til tillidsvalgte med gennemgang af guiden.

Webinar om ledelse og monitorering på arbejdspladsen med IDA, HK og Dataetisk Råd.