

Målesystemer i finans

Av advokat Ida Flaatten

Stadig flere arbeidsgivere benytter seg av målesystemer. Målesystemene blir stadig mer omfattende, og dette preger arbeidshverdagen til våre medlemmer. Konflikten mellom arbeidsgivers behov for kontroll gjennom målinger og arbeidstakers personvern øker.

Tillitsvalgtes rolle er særlig viktig: Dersom tillitsvalgte først har akseptert innføringen av et målesystem, vil en domstol legge vekt på dette i vurderingen av om målesystemet er lovlig. I motsatt retning, vil det bli vektlagt at de tillitsvalgte har protestert på innføringen.

Hva er et målesystem?

Med målesystem menes et system som registrerer og måler de ansattes handlinger/prestasjoner elektronisk. Eksempler på noen av de vanligste målesystemene er registrering av antall salg, kunder, telefonsamtaler, loggede aktiviteter, samtaleid, påloggingstid og kundetilfredshetsundersøkelser.

Det går et skille mellom målesystemer som måler på **team-/gruppenivå** og de som måler på **individnivå**. Ved måling på gruppenivå må gruppen være av en slik størrelse at det ikke er mulig å finne ut hvem i gruppen som har levert hvilket resultat. Datatilsynet har lagt til grunn at gruppenivå er flere enn 5 personer. Ved måling på gruppenivå vil ikke behandlingen utgjøre en særlig stor personverntrussel. **Det er målesystemene på individnivå som reguleres av personopplysningsloven og som reiser de personvernrettslige spørsmålene.**

Hvor finnes jeg regler om målinger?

Registrering og bruk av enkeltmedarbeideres resultater anses som personopplysninger etter **personopplysningsloven (POL)**. Det betyr at denne typen målinger kun kan skje innen de rammer loven setter for behandling av personopplysninger. **Arbeidsmiljølovens (AML)** kapittel 9 inneholder regler om innføring av kontrolltiltak i virksomheten. Målesystemer må stort sett betraktes som kontrolltiltak, og da må også arbeidsmiljølovens regler følges.

I vår egen **Hovedavtale (HA)** § 34 nr. 3 fremgår det at «bruken av eventuelle systemer for innhenting av arbeidsmengdestatistikk/volumstatistikk, fastlegges i den enkelte bedriftsavtale.» Alle bedriftsavtaler skal derfor inneholde bestemmelser om målesystemer, dersom målesystemer er i bruk. Mange bedrifter har inntatt de mer overordnede regler om målesystemer i bedriftsavtalen, og regulert bruken av de enkelte systemer nærmere i særavtaler.

Hovedregel

Den mest sentrale bestemmelsen når det gjelder adgang til måling er **personopplysningsloven § 8: Hovedregelen er at det er forbudt å behandle personopplysninger**. Arbeidsgiver har imidlertid adgang til å innføre målesystemer hvis et av unntaksbestemmelsene er oppfylt.

§ 8. Vilkår for å behandle personopplysninger

Personopplysninger (jf. § 2 nr. 1) kan bare behandles dersom den registrerte har samtykket, eller det er fastsatt i lov at det er adgang til slik behandling, eller behandlingen er nødvendig for

- a) å oppfylle en avtale med den registrerte, eller for å utføre gjøremål etter den registrertes ønske før en slik avtale inngås,
- b) at den behandlingsansvarlige skal kunne oppfylle en rettslig forpliktelse,
- c) å vareta den registrertes vitale interesser,
- d) å utføre en oppgave av allmenn interesse,
- e) å utøve offentlig myndighet, eller
- f) at den behandlingsansvarlige eller tredjepersoner som opplysningene utleveres til kan vareta en berettiget interesse, og hensynet til den registrertes personvern ikke overstiger denne interessen.

Samtykke

Samtykke er nærmere definert i POL § 2(7) som «en **frivillig**, uttrykkelig og informert erklæring fra den registrerte om at han eller hun godtar behandling av opplysninger om seg selv». Kravet om frivillighet skaper utfordringer i arbeidslivet. For kan egentlig et samtykke i realiteten sies å være frivillig med tanke på styrkeforholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker? Når man blir forelagt en samtykkeerklæring fra sin leder, hvor lett er det da å si nei?

I arbeidsforhold vil det være svært vanskelig å oppnå den reelle frivilligheten et samtykke forutsetter. Vi mener derfor at individuelle samtykker ikke bør benyttes som behandlingsgrunnlag i forbindelse med målesystemer. Målesystemer bør heller vurderes opp mot vilkårene i POL § 8 f.

Eksempel fra DNB: Datatilsynet er av samme oppfatning som Finansforbundet på dette punktet. Finansforbundet fikk i 2012 Datatilsynets vurdering av et individuelt målesystem i DNB, hvor de slår fast at «*Innenfor arbeidslivet kan heller ikke kontrolltiltak som dette baseres på et samtykke fra den enkelte ansatte, det vil alltid kunne stilles spørsmål ved om den enkelte ansatte opplevde en reell frivillighet*».

Måling på individnivå er unødvendig

I praksis er arbeidsgiver og arbeidstakersiden uenige om vilkårene i §8 f er oppfylt. Arbeidsgiver begrunner gjerne innføring av målesystemer med ressurs- og bemanningsplanlegging, oppfølging og opplæring av den enkelte ansatte (måloppnåelse), kompetanseheving eller bedriftsøkonomiske effektiviseringshensyn. Arbeidsgiver har et saklig behov for å danne seg et bilde av den enkelte ansattes kompetanse, effektivitet og produktivitet. Vi mener imidlertid at disse målene kan nås med andre og mindre inngripende tiltak enn måling på individnivå.

Veldig ofte vil ikke det individuelle målesystemet være nødvendig. Måling på gruppenivå, kombinert med leders tilstedeværelse og daglig oppfølging av de ansatte, vil gi tilstrekkelig innblikk i den enkelte medarbeiders prestasjoner og utvikling.

I DNB-saken ovenfor konkluderte Datatilsynet med at et slikt målesystem ikke ville være i samsvar med personopplysningsloven. Datatilsynet vektla at formålet med målesystemet kunne nås med andre og mindre inngripende midler. Samtaler med hver enkelt ansatt, daglig oppfølging og leders

tilstedeværelse, ville gi innblikk i den enkelte medarbeiders prestasjoner og utvikling, og danne tilstrekkelig grunnlag for individuell tilpasning av arbeidet. Innføringen av målesystemet var derfor ikke «nødvendig» etter personopplysningsloven § 8 for å sikre arbeidsgiver opplysninger om hvordan enkelte medarbeidere presterer.

Hvem kan få innsyn?

Utlevering av måleresultatene er også behandling av personopplysninger, som krever behandlingsgrunnlag.

I et samtykke kan man eksplisitt samtykke til hvem som skal få innsyn. Som nevnt er samtykke et problematisk behandlingsgrunnlag i arbeidslivet. Hvem som har innsyn i opplysningene vil være en del av § 8 f-vurderingen. Her skal man etter ordlyden foreta en interesseavveining mellom arbeidsgivers behov for målingen og arbeidstakers personvern: Jo flere som har innsyn, desto større inngrep er det i den ansattes personvern. **Innsyn skal begrenses til de det strengt tatt er nødvendig for i henhold til formålet.**

Hvem som har behov for tilgang til opplysningene vil kunne variere. Som et utgangspunkt har Datatilsynet uttalt at **opplysninger som benyttes til oppfølging av den enkelte ansatte skal være begrenset til den lederen som har ansvar for oppfølgingen.** Når det gjelder offentliggjøring av måleresultater til øvrige kolleger, vil dette ikke ha saklig grunnlag. Ved behov for sammenlikning kan det opplyses om **gjennomsnittstall** for gruppe/team.

Grunnkrav til behandling av personopplysninger

I tillegg til § 8 stiller POL opp noen ytterligere krav til behandling av personopplysninger i § 11.

For det første: **Opplysninger som hentes inn må kun benyttes til det uttrykkelig angitte formålet.** Dette formålet må være **saklig begrunnet i virksomheten.** Arbeidsgiver kan altså ikke bruke resultatene til noe annet enn det som opprinnelig ble angitt å være formålet med målingen.

Lagring av personopplysninger: Denne bestemmelsen er skjønnsmessig. **Vi anbefaler at spørsmålet om lagringstid avklares i bedrifts- eller særavtale ved at maksimal lagringstid konkretiseres.** Datatilsynet har i forbindelse med lagringstid for opplysninger benyttet til oppfølgings- og måloppnåelsesformål uttalt at **6 måneder som utgangspunkt vil være tilstrekkelig, og uansett ikke lenger enn 12 måneder.**

Tillitsvalgtes rolle

Det følger av Hovedavtalens § 34 at de nærmere regler om målinger skal fastsettes i bedriftsavtalen. Hvis det foreligger en avtale mellom arbeidsgiver og tillitsvalgte om adgang til måling på individnivå, vil det bli lagt stor vekt på i vurderingen av om arbeidsgiver har et behandlingsgrunnlag. Da vil domstolene fort komme til at vilkårene i POL § 8 f er oppfylt.

Ta kontakt med sekretariatet

Arbeidsgivers bruk av målesystemer reiser mange kompliserte personvernrettslige spørsmål. Det er avgjørende at tillitsvalgte er bevisst sin rolle. Sekretariatet har lang erfaring og stor innsikt i personvernrettslige problemstillinger i finans. Ta kontakt med oss for en vurdering av juridiske forhold og andre spørsmål knyttet til målinger.

Nye regler i 2018

EUs forordning for personvern blir norsk lov i 2018, og vi får nye regler for personvern i Norge. Det nye regelverket gir virksomheter nye plikter, og personene som får sine personopplysninger registrert får nye rettigheter. Finansforbundet følger implementeringsarbeidet nøye. Vi kommer tilbake til hva de nye personvernreglene vil bety for våre medlemmer.