

---

## Stellschrauben zur Regelung von „Quality Monitoring“

---

### Gesichtspunkte

- Persönlichkeitsschutz: freie Entfaltung der Persönlichkeit auch im Arbeitsleben
- Gesundheitsschutz: Überwachung und Stress oder Erweiterung von Entscheidungsspielräumen zur Verminderung psychischer Belastungen
- Servicequalität: Kompetenz und Verantwortung oder das Prinzip Misstrauen

---

### Verfahren und Festlegungen

#### *Inhaltliche Begrenzungen:*

- Zweckbindung von Datenerhebung und -verarbeitung festlegen (Qualifikationsbedarf ermitteln, Qualitätssicherung, Leistungsbewertung/Eingruppierung, ...)  
Zweck *positiv* definieren, damit sind alle *anderen* Zwecke ausgeschlossen
- Konsequenzen aus Erkenntnissen festlegen (Katalog zulässiger Maßnahmen):  
Anspruch auf Qualifizierungsmaßnahmen, Überarbeitung von Scripten, bessere Software, realistische Vorgaben, bessere Arbeitsbedingungen, ...  
Bei Leistungsbeurteilung: Kriterien festlegen; keine Beurteilung ausschließlich auf Basis des Monitorings, Widerspruchsrecht des Agents
- Festlegung von Kriterien und Konsequenzen unter Beteiligung von Agents und BR

#### *Technische Begrenzungen*

- Erlaubte/untersagte Verfahren und Technologien
- Durchführung möglichst am Arbeitsplatz mit Zweithörer, möglichst kein Silent Monitoring
- Zulässige eingesetzte Hilfsmittel (Auswertungssoftware, Datenbanken)
- Anonymisierung oder Pseudonimisierung von (unvermeidbaren?) Einzeldaten, z.B. durch Ziehen von PIN-Nummern
- Kein Datenexport in andere Systeme
- Kein Zugriff von ausserhalb (Fremdfirmen, Auftraggeber)

#### *Personelle Begrenzungen:*

- Funktionstrennung: Technik/Systemadministration - Leitung ( - Organisation, Personalwesen/Bewertung) – Qualifizierung/Coaching - ...
- Kontrollierender Personenkreis - wer ist wozu berechtigt und warum  
z.B. Qualitätsbeauftragte, Schulungsbeauftragte, jeweils nur mit besonderer Qualifikation zum Monitoring
- Zugriffsrechte minimieren, zuordnen, kontrollieren
- Kontrollierter Personenkreis – wer darf wie kontrolliert werden und warum?

- Wahl des Monitorers durch den Agent
- Funktionsrotation, Leitungsaufgaben delegieren, selbstorganisierte Gruppenarbeit

### **Begrenzung der Datenbasis:**

- Statistiken verdichten (Zeiten/Einheiten):
  - nächstgrößere Zeitraum aus vorausgehenden kürzeren Zeitabschnitten;
  - größere Organisationseinheiten aus vorgelagerten kleineren
- Rückverfolgung auf kleinere Zeiträume/Organisationseinheiten verhindern
- Möglichst wenig Differenzierungen in einer Datenart zulassen
  - z.B. Pausenarten, Abwesenheitsgründe, ...

### **Zeitliche Begrenzungen:**

- Art des Zeitraums: Probezeit, nach Schulung, zu Beginn eines Projektes, ...
  - (begründen lassen, wozu -s.o.)
- Dauer des Zeitraums
- Zulässige Häufigkeit (x mal pro Jahr, erst wieder nach Ablauf von x Monaten)
- Frist für Vorankündigung
- Zeitnahe Auswertung (sofort, in den folgenden x Tagen, ...)
- Aufbewahrungs-/Löschfristen (möglichst kurz)

### **Zugriffs- und Verwertungsbeschränkungen**

- Verweigerungsrecht (unter welchen Voraussetzungen kann das Monitoring vom Beschäftigten abgelehnt werden?)
- Anwesenheit des Betroffenen bei / Zustimmung des BR zur Auswertung der Daten
- Recht auf Hinzuziehung eines BR-Mitglieds oder anderer Vertrauensperson
- Verbot nicht vereinbarter Auswertungen mit Sanktionsandrohung
- Verbot der Verwendung nicht rechtmäßig erlangter Erkenntnisse