



Iris Zonneveldt: 'Medewerkers moeten hun organisatie kunnen vertrouwen.' (Foto: ANP)

| Ophef over HR Analytics: 'Spioneren mag niet. Punt uit'

0

IN: ARBEIDSVORWAARDEN, HR ANALYTICS DOOR JOLAN DOUWES OP 7 NOVEMBER 2018

Tientallen bedrijven bespioneren hun medewerkers, meldde onderzoeksplatform Investico begin oktober. De publicaties over de stiekeme analyse van personeelsgegevens veroorzaken veel ophef. Terecht, zeggen twee experts op het gebied van HR Analytics. 'Schandalen zetten de wetgeving aan het werk.'

Zonder dat medewerkers het vaak weten, worden hun gegevens gemeten en geanalyseerd, ontdekte het Platform voor Onderzoeksjournalistiek [Investico](#). Bedrijven huren daar bijvoorbeeld start-ups voor in. Zij spitten op grote schaal in DNA-profielen, e-mails en andere personeelsgegevens om zaken als werkplezier, verzuim en betrokkenheid te meten. In [De Groene Amsterdammer](#), radioprogramma Argos en het Rotterdamse webmagazine [Vers Beton](#) doet Investico verslag.

De publicaties alarmeren niet alleen vakbond FNV, maar ook de politiek. Volgens het [Financieele Dagblad](#) roept de Tweede Kamer minister Kajsa Ollongren van Binnenlandse Zaken op het matje over het bespioneren van personeel. Ook staatssecretaris Mona Keijzer – verantwoordelijk voor digitalisering – moet uitleg geven. De ministeries van Defensie en Financiën ontkennen dat zij hun ambtenaren ongemerkt doorlichten.

'Ik was geschokt toen ik het artikel in De Groene las', zegt Iris Zonneveldt, [HR Talent of the Year](#) en oprichtster van HRM-bedrijf Treams in Eindhoven. 'Ik ben voor het inzetten van technologie voor HR, maar wel om er met elkaar beter van te worden. Als organisaties achter de rug van hun medewerkers om informatie verzamelen, geeft dat een Big Brother-gevoel. Zo creëren ze een angstcultuur.'



Iris Zonneveldt

Privacy

Sjoerd van den Heuvel, hoofddocent Arbeid en Organisatie en onderzoeker aan Hogeschool Utrecht is stelling: 'Spioneren bij eigen personeel mag niet. Punt uit. Dit onderzoek bevestigt mijn zorg en frustratie over verkeerd gebruik van medewerkersgegevens. De schuld ligt niet bij de start-ups die hiermee geld willen verdienen, maar bij de organisaties die ze inhuren. Zij hebben de verantwoordelijkheid correct om te gaan met de privacy van hun medewerkers.'



Sjoerd van den Heuvel

Volgens de hoofddocent moeten drie zaken in balans zijn bij het inzetten van HR Analytics: het welzijn van de medewerkers, het maatschappelijk welzijn en de effectiviteit van de organisatie. 'Veel bedrijven zijn primair gericht op het verhogen van de productiviteit. Ze hopen dat het meten van zaken als het ziekteverzuim daarbij helpt. De gegevens komen terecht bij de beleidsmakers, hoog in de organisatie, maar de medewerkers moeten er zelf ook inzicht in krijgen.'

Is het nut van HR Analytics bewezen? 'De effectiviteit is nog zeer beperkt wetenschappelijk vastgesteld', zegt Van den Heuvel. 'Er is simpelweg nog te weinig onderzoek naar gedaan. Maar dat kun je ook zeggen over het nut van coaching of bepaalde leiderschapsstijlen. De enige manier om erachter te komen, is dat we met HR Analytics werken. Maar dan wel op een transparante manier.'

Lastpakken

Investico citeert een medewerkster van Rabobank die de zaal tijdens een congres over HR Analytics voorhoudt: 'Wees moedig! Wij brengen innovatie en verandering. Laat je niet weerhouden door de afdelingen finance, IT of juridische zaken!' 'Dat klinkt alsof zij lastpakken zijn', reageert Zonneveldt. 'Mijn ervaring is juist dat zij terecht kritische vragen stellen. Volgens de AVG hebben zij ook recht op uitleg. Als je de goede antwoorden kunt geven, win je daar alleen maar vertrouwen mee.'

Van den Heuvel leert zijn studenten dat ze altijd moeten overleggen met afdelingen als juridische zaken. 'ABN Amro heeft daar een mooi model voor, het HR Analytics Capability Wheel. Maar ook daar mis ik het overleg met de medewerkers op de werkvloer. Zij moeten op zijn minst de vraag krijgen hoe People Analytics – dat woord gebruik ik liever – hén kan helpen.'

Op dit gebied loopt de praktijk ver vooruit op de wetgeving, merken de twee experts. Sjoerd van den Heuvel: 'Schandalen zetten de wetgeving eerder aan het werk.' Iris Zonneveldt pleit ervoor dat organisaties niet op de overheid wachten. 'We moeten zelf richtlijnen opstellen die kunnen dienen als ons ethisch en moreel kompas. Het is nu nog niet duidelijk wat we wel en niet acceptabel vinden.'

Voor haar staat nummer één dat medewerkers hun organisatie kunnen vertrouwen. 'Toen ik dit met mijn team besprak, zei iedereen: als jij me zou bespioneren, ging ik meteen weg.'