

Hva gir kommunene lov til å sende ut brukerundersøkelser?

Kommuner med lisens på bedrekommune.no må selv påse at de har lovhjemmel for å sende ut brukerundersøkelser til innbyggerne sine. Hjemmelen varierer mellom de ulike undersøkelsene.

KS' brukerundersøkelser er utarbeidet av KS, driftes teknisk av KF, og er tilgjengelige gjennom nettportalen bedrekommune.no. Det er likevel kommunene selv som sender ut undersøkelsene til sine innbyggere, for å måle deres opplevelse av kvaliteten på ulike tjenester. Dette medfører at kommunene har et *behandlingsansvar*. Utsendelse av brukerundersøkelser innebærer nemlig at kommunen behandler personopplysninger, hovedsakelig e-post, men i noen tilfeller også navn, postnummer og adresse. Kommunene må dermed selv forvise seg om at de har lov til å sende ut undersøkelsene. Med innføringen av Personvernforordningen (GDPR) har personvernreglene blitt strengere. KS Advokatene har vurdert hvilken lovhjemmel kommunene har for å sende ut brukerundersøkelser¹, og dette varierer mellom de ulike undersøkelsene, som er tilknyttet ulike tjenesteområder.

Lovhjemmel 1: Lovfestet rett til brukermedvirkning

KS Advokatene vurderer det slik at noen brukerundersøkelser på bedrekommune.no kan sendes til innbyggerne med hjemmel i personvernforordningen, med nasjonal lovgivning som supplement. Artikkel 6, nr. 1, bokstav c i personvernforordningen sier at personopplysninger kan behandles lovlig hvis den behandlingsansvarlige har rettslige forpliktelser som krever det. Dermed må behandlingen av personopplysningene også ha grunnlag i norsk lov. På bedrekommune.no finnes det brukerundersøkelser knyttet til barnehage, barnevern, SFO, ergoterapi – og fysioterapitjenesten, helsestasjon, skolehelsetjenesten, samt pleie- og omsorgstilbud knyttet til hjemmetjenester, dagsenter, institusjon og utviklingshemmede. KS Advokatene kommer fram til at særlovgivningen – som pålegger kommunene plikter tilknyttet tjenestene de utfører – gir hjemmel for utsending av brukerundersøkelser tilknyttet de ovennevnte tjenestene. Dette er fordi både barnehageloven, barnevernloven, helse – og omsorgstjenesteloven og opplæringsloven inneholder punkter som gir kommunene plikt til å tilrettelegge for brukermedvirkning på tjenestene. Utsending av de nevnte brukerundersøkelsene har dermed grunnlag i personvernforordningen, artikkel 6, nr. 1, bokstav c, med de ulike særlovene som supplement.

¹ Brandsnes, Mårten F. (2019). «Behandlingsgrunnlag for bruk av kontaktinformasjon ved utsending av brukerundersøkelse – et verktøy tilknyttet vedrekommune.no». *Notat fra KS Advokatene til KS FID*.

Barnehageundersøkelsen som eksempel

For eksempel sier barnehageloven at barnehagebarn har rett til å uttrykke sin mening om den daglige virksomheten til barnehagen. Videre kommer det frem i forarbeidet til loven at ansvaret for dette ligger hos de voksne. En brukerundersøkelse er et virkemiddel kommunen kan bruke for å ivareta sin plikt til å tilrettelegge for barn og foreldres brukermedvirkning. KS Advokatene konkluderer derfor med at kommunene kan sende ut brukerundersøkelsen om barnehagetjenesten per e-post med lovhjemmel i barnehageloven, jf. Artikkel 6, nr. 1, bokstav c i personvernforordningen.

Lovhjemmel 2: Kommunenes *interesse* av å sende ut undersøkelser

Når det gjelder brukerundersøkelsene knyttet til interne tjenester, bibliotek, kulturskole, sosialtjenesten, byggesaksbehandling, vann og avløp samt innbyggerundersøkelsen, må annen lovgivning gi kommunene hjemmel for å sende ut undersøkelsene. Dette er fordi det ikke inngår spesielle bestemmelser om brukermedvirkning i lovgivningen tilknyttet disse tjenestene, på samme måte som for barnehage, barnevern, SFO og helse- og omsorgstjenestene nevnt ovenfor. Artikkel 6, nr. 1, bokstav f i personvernforordningen fremsetter at den behandlingsansvarlige – i dette tilfellet kommunen – kan behandle personopplysninger om brukerne hvis dette er nødvendig for ivaretagelsen av en *berettiget interesse*. Med «berettiget interesse» menes fordelene som den behandlingsansvarlige får ved å behandle de aktuelle personopplysningene. I dette tilfellet vil det si fordelene kommunen oppnår ved å samle inn informasjon om brukertilfredsheten med sine tjenester gjennom å sende ut brukerundersøkelser. Imidlertid må denne fordelene veie tyngre enn hensynet til innbyggernes personvernrettigheter.

Er kommunens interesse viktigere enn personvernet?

Forholdet mellom kommunens interesse og brukernes personvern er altså av betydning. KS Advokatene kommer fram til at kommunene må gjøre en skjønnsmessig vurdering av hvorvidt deres interesse av å behandle personopplysninger veier tyngre enn brukernes interesser og rettigheter, og dermed hvorvidt de har lov til å sende ut brukerundersøkelser per e-post. KS Advokatene har laget en liste over spørsmål som kan forenkle denne vurderingen, sortert under fire hovedmomenter: virksomhetens interesse, hensynet til personvernet, tiltak for å minimere personvernkonsekvensene og «balansetesten»².

² Listen over vurderingsmomenter og underliggende spørsmål til hjelp for kommunene finnes i sin helhet i notatet fra KS Advokatene til FID. Advokatene understreker imidlertid at listen de har laget ikke er uttømmende og at også andre momenter kan være relevante å trekke inn i vurderingen av de ulike brukerundersøkelsene på bedrekommune.no.

Balansetesten

Sistnevnte «test» kan brukes til å vurdere balansen mellom hensynet til brukernes personvern og kommunens interesse av å sende ut undersøkelser, og baserer seg på vurderingene som er gjort under de tre første momentene på listen. Hvis det er vurdert at kommunens interesse av å sende ut brukerundersøkelser ikke veier spesielt tungt kan utsendingen kun skje om det har små konsekvenser for personvernet. På samme måte må kommunens interesse veie tungt dersom personvernkonsekvensene av å sende ut brukerundersøkelser er større. Videre avhenger utfallet av «balansetesten» i stor grad av om det settes inn *personvernminimerende tiltak*. Dette kan for eksempel være innretninger som skal hindre personvernopplysningene i å komme på avveie.

Privatpersoner kan reservere seg

KS Advokatene vurderer det slik at brukerundersøkelser som sendes ut elektronisk fra kommunene omfattes av en bestemmelse i e-forvaltningsloven som gir innbyggerne rett til å reservere seg mot å motta visse meldinger fra den offentlige forvaltningen. Derfor må kommunene passe på at innbyggere som har reservert seg ikke får krenket sine rettigheter når brukerundersøkelser sendes ut.

Faktabokser:

KS' brukerundersøkelser og bedrekommune.no



KS' brukerundersøkelser

Spørreundersøkelser som utarbeides av KS. Brukes av over 300 kommuner i kartlegging av brukertilfredshet med kommunale tjenester, og i arbeid med utvikling av kvaliteten på tjenestene.



Bedrekommune.no

Nettportal der kommunene med lisens kan gjennomføre brukerundersøkelsene, få oversikt over resultatene og sammenlikne disse med andre kommuners resultater.



460

Antall gjennomførte undersøkelser på bedrekommune.no i 2018.



PLO Hjemmetjenesten

Brukerundersøkelsen av kommunale hjemmetjenester var den mest brukte brukerundersøkelsen på bedrekommune.no i 2018.

Personvernforordningen (GDPR) og Personopplysningsloven



2018

Året den nye personopplysningsloven ble innført. Den omhandler innsamling og bruk (behandling) av personopplysninger.



Pliker og rettigheter

Reglene i personopplysningsloven gir enkeltindivider (registrerte) en rekke rettigheter, mens virksomhetene får en rekke plikter.



Lov og forordning

Personopplysningsloven består av personvernforordningen til EU (GDPR), og nasjonale regler.



Personvernforordningen (GDPR)

Gjelder for alle land i EU/EØS. Den nye forordningen medfører blant annet at virksomheters ansvar for personvern blir større.