

Gestaltungsraster für Betriebs- und Dienstvereinbarungen **Thema Rufbereitschaft**

Böker, Karl-Hermann: Rufbereitschaft, Reihe Betriebs- und Dienstvereinbarungen/Kurzauswertungen.
Düsseldorf: 2010, ISSN: 1869-3032, 33 Seiten

Dieser Stichpunktekatalog bietet umfangreiche Hinweise für die Gestaltung von Betriebs- und Dienstvereinbarungen zum Thema. Die Liste enthält die unterschiedlichen Gesichtspunkte, die bei der Regelung und Organisation zu berücksichtigen sind. Es handelt sich dabei nicht um ein geschlossenes Muster zur unmittelbaren Anwendung, sondern um einen Gesamtkatalog von Vorschlägen. So können weiterführende eigene Überlegungen angestellt und die individuellen betrieblichen Belange berücksichtigt werden.

• **Begriffsbestimmungen**

- Rechtlicher Rahmen
 - Rufbereitschaftszeit ist keine Arbeitszeit im Sinne des ArbZG
 - ArbZG, (Mantel-)Tarifvertrag mit Öffnungsklausel für Betriebs- bzw. Dienstvereinbarungen, Regelung im Arbeitsvertrag
 - Abgrenzung betrieblicher Regelungen zu übergeordneten (tariflichen, gesetzlichen) Vorgaben, ausnahmslose Einhaltung übergeordneter Regelungen
- Definition Rufbereitschaft
 - Abgrenzung gegen Bereitschaftsdienst und Arbeitsbereitschaft
 - Aspekte zur Definition der Rufbereitschaft: Anordnung des Arbeitgebers, außerhalb des Arbeitszeitrahmens, selbst bestimmter, dem Arbeitgeber bekannter Aufenthaltsort, einsatzfähiger, fahrtüchtiger Zustand, jederzeit erreichbar, Arbeitsaufnahme in angemessener Frist, Einsatz vor Ort, bei Kunden, telefonisch oder per Computer-Fernzugriff

• **Regelungsgegenstand**

- Gründe für Rufbereitschaft
 - Gründe und daraus abgeleitete unterschiedliche Arten und Zeiten der Rufbereitschaft (ständig, regelmäßig, Hotline, auf Antrag, projektbezogen, auf Kundenwunsch, variabel, zeitlich befristet etc.)
 - Bedarfsanalyse als Grundlage für die Einführung von Rufbereitschaft, ggf. zeitlich befristeter Pilotversuch
- Winterdienst
 - spezielle Branchen, Winterdienst
- Ungeplante Rufbereitschaft
 - spezielle Ausprägungen, unvorhergesehene Einsätze, sporadische Einsätze, Notfälle, Alarmfunktion, Notfalltelefon
- Ziele der Vereinbarung
 - Ziele aus Unternehmenssicht: z. B. Kundenzufriedenheit, Verfügbarkeit von Dienstleistungen und Angeboten, Vollzeitservice, schnelle Fehler- und Störungsbeseitigung, Wettbewerbsvorteile, kundenspezifisches Angebot

- Ziele aus Sicht der Arbeitnehmersvertretung: z. B. planbare Arbeits- und Freizeit, angemessener Ausgleich (finanziell/zeitlich), Rechtssicherheit (Arbeitszeitrecht, Arbeitsmittel, Versicherung etc.)
- **Durchführung von Rufbereitschaft**
 - Voraussetzungen
 - betriebliche Notwendigkeit (z. B. unmittelbare Schadensabwendung, keine Arbeiten aus der üblichen Arbeitszeit), erforderlicher Umfang, begrenzter Umfang der Einsatzzeiten im Verhältnis zur Normalarbeitszeit
 - Prüfung der Voraussetzungen
 - regelmäßige Prüfung des Bedarfs, Einbeziehen der Arbeitnehmersvertretung
 - Antragsverfahren
 - mittel- bis langfristige Planung, Einbeziehen der Arbeitnehmersvertretung
 - Planung
 - Rufbereitschaftsplan, Berücksichtigen der Wünsche von Beschäftigten, Mitbestimmung der Arbeitnehmersvertretung, Planungsvorlauf, Fristen
 - Grundsätze/Gerechtigkeit
 - allgemeine Planungsgrundsätze, u. a. Gerechtigkeit, gleichmäßige Verteilung, keine individuellen Benachteiligungen, Maßnahmen zur Verringerung der Belastungen für Beschäftigte
 - Selbstständigkeit der Beschäftigten
 - eigenverantwortliche Planung der Beschäftigten
 - Rufbereitschaftszeiten
 - Zeiten der Rufbereitschaft
 - Zeitliche Begrenzungen
 - minimale und maximale Rufbereitschaftsdienstdauer, maximale Anzahl Rufbereitschaftsdienste, maximale Länge von Rufbereitschaftsdienstfolgen
 - Spezielle zeitliche Regelungen
 - Abgrenzung oder Verbindung von Rufbereitschaftszeiten zu betriebsüblichen Arbeitszeiten, weitere spezielle zeitliche Regelungen
- **Beschäftigte in Rufbereitschaft**
 - Verpflichtung, Freiwilligkeit
 - Teilnahme an Rufbereitschaft auf freiwilliger Basis, arbeitsvertraglich, betrieblich oder tariflich geregelt
 - Widerruf, Ausstieg
 - Widerruf oder Ausstieg möglich, mit oder ohne Begründung, keine Nachteile für Beschäftigte bei Widerruf oder Ausstieg, Antragsfristen
 - Grenzen für Teilnahme an Rufbereitschaft, z. B. Alter der Beschäftigten, gesundheitliche Gründe, Entfernung zwischen Wohnort und Arbeitsstätte
 - Erreichbarkeit
 - Regelungen zur ständigen Erreichbarkeit, Verpflichtung der Beschäftigten
 - Qualifikationen
 - Begrenzung der an Rufbereitschaft teilnehmenden Beschäftigten, Benennung der erforderlichen Qualifikationen, Qualifizierungsangebote, Tauschmöglichkeiten mit Berücksichtigung der Qualifikationen

- Arbeitsfähigkeit
 - Fahrtüchtigkeit, Verzicht auf bzw. Verbot von Alkohol- und Drogenkonsum
- Spezielle Beschäftigtengruppen
 - spezielle Regelungen für leitende Angestellte, Schwerbehinderte, Schwangere, Teilzeitbeschäftigte etc.
- **Organisation von Informations- und Datenflüssen**
 - Innerbetriebliche Informations- und Datenflüsse
 - Informationen an die Beschäftigten: Rufbereitschaftspläne und -zeiten
 - Informationsfluss zwischen Beschäftigten, Vorgesetzten und Lohnbuchhaltung zwecks korrekter Dokumentation und Abrechnung
 - Informationen über Rufbereitschaftspläne an Pfortner etc. zwecks Zugänglichkeit zum Betriebsgelände
 - Informationen bei kurzfristigem Ausfall, Ersatzbeschaffung
 - Organisation in Bezug auf kurzfristige Ausfälle und Einsätze, Meldepflichten, Informationspflichten und -wege, Entscheidungen
- **Einsatz während der Rufbereitschaft**
 - Ruf zum Einsatz
 - Entscheidung über Einsatz bzw. Ruf zum Einsatz, Vorgesetzte, weitere Berechtigte, Anlässe, Art und Umfang der Einsätze, eigener Entscheidungsspielraum der Beschäftigten
 - Reaktionszeit
 - Zeitraum zwischen Ruf zum Einsatz und Aufnahme der Arbeit am Einsatzort, maximale Anfahrtszeit, sofortige Aufnahme von Remote-Einsätzen (PC-Fernzugriff)
 - Verfahrensregelungen für den Einsatz
 - Arbeitsaufgaben während des Einsatzes, Verhältnismäßigkeit, Begrenzung auf Störungsbeseitigung bzw. Problemlösung
 - Hinzuziehung weiterer Personen
 - Hinzuziehen weiterer Beschäftigter oder externer Unterstützung, Bewertungsregeln, Vermeidung von Arbeitszeitverstößen, Vergütungsfragen
 - Vor-Ort- oder Remote-Einsatz
 - Beurteilung, Entscheidungsbefugnis, Entscheidungsspielraum der Beschäftigten, Wirtschaftlichkeit
 - Arbeitszeitschutz beim Einsatz in der Rufbereitschaft
 - arbeitsschutzrechtliche Bewertung der Einsatzzeit, Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen, Höchstarbeitszeit, Ruhepausen
 - Ruhezeit
 - Ende der Ruhezeit durch Einsatz, Ruhezeitbewertung bei Remote- oder Telefoneinsatz
 - Arbeitszeitschutz nach dem Einsatz in der Rufbereitschaft
 - Einhaltung von Ruhezeiten nach Einsätzen, Konsequenzen für nachfolgende Arbeitszeit, Einhaltung von Ruhepausen bei längeren Einsätzen (über 6 Stunden Dauer)
 - Dokumentation von Rufbereitschaftseinsätzen

- Zeiterfassung, Protokollierung, Wegezeiten, Nachweis evtl. entstandener Kosten
- **Fahrten zum Rufbereitschaftseinsatz**
 - Vergütung von Fahrzeiten als Arbeitszeit
 - grundsätzliche Regelungen zur Vergütung der Wegezeit, Wegezeit als Arbeitszeit, Pauschalen
 - Verkehrsmittel
 - Wahl der Verkehrsmittel, Dienstwagen, Taxi, öffentliche Verkehrsmittel, Privatfahrzeug
 - Kostenerstattung
 - Kostenerstattung durch den Arbeitgeber, Fahrtkosten gegen Beleg oder pauschal, Erstattung sonstiger Kosten
 - Versicherungen
 - Versicherung der Fahrten, Haftpflicht-, Unfall-, Kaskoversicherungen, vergleichbare Regelungen zum Dienstreiserecht, in der Regel kein Versicherungsschutz bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz
- **Vergütung**
 - Vergütung der Rufbereitschaftsdienste
 - Vergütung gegen Beleg oder als Pauschalen, evtl. tarifvertraglich festgelegt, Euro- oder Prozentwerte
 - Vergütung der Rufbereitschaftseinsätze
 - pauschale Mindestvergütung pro Einsatz, Vergütung als Arbeitszeit, Mehrarbeit oder gemäß anderen Sätzen, Freizeitausgleich, Nutzung von Arbeitszeitkonten oder Langzeitkonten
 - Vergütung von Wegezeiten, Telefonkosten, Kosten des Remote-Einsatzes, sonstige Auslagen
 - zusätzliche Vergütung bei längeren oder häufigeren Einsätzen als üblich
 - Freizeitausgleich für Dienste und Einsätze
 - Freizeitausgleich für Rufbereitschaftseinsätze generell, auf Wunsch, anteilig; Faktorisierung, zusätzlicher Freizeitausgleich bei längeren Einsätzen als üblich
 - Spezielle Vergütungsregelungen
 - Vergütung von AT-Beschäftigten, spezielle Nachtarbeitsregelungen, Vergütung bei Absage von Rufbereitschaftseinsätzen
 - Überprüfung und Anpassung der Vergütung
 - Überprüfung der Vergütungssätze einmal jährlich, in regelmäßigem Rhythmus, Anpassung an tarifliche Entwicklung
- **Technik**
 - Erreichbarkeit, Mobiltelefon
 - Unternehmen stellt Mobiltelefone, Euro-Pieper oder ähnliche Geräte zur Verfügung
 - Remote-Einsatz, Laptop (PC-Fernzugriff)
 - Unternehmen stellt Laptop/Notebook zur Verfügung, Nutzung privater Computer, evtl. Kostenerstattung für Anschaffung und Nutzung

- (keine) Pflicht zum Mitführen von Laptops im zulässigen Bewegungsraum während der Rufbereitschaft
- Kostenerstattung, Nutzung privater Technik
 - Nutzung privater Telefone, evtl. Kostenerstattung für Anschaffung, Installation, Nutzung
- Versicherung
 - Versicherung der technischen Geräte durch das Unternehmen gegen Beschädigung, Ausfall, Verlust, Diebstahl, in der Regel kein Versicherungsschutz bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz
- Datenschutz, Verhaltens- und Leistungskontrolle
 - Gültigkeit von IT-Rahmenvereinbarungen auch für die technischen Geräte der Beschäftigten in Rufbereitschaft
 - keine Weitergabe privater Daten, z. B. Telefonnummern an Dritte, keine Auswertung von Bewegungsdaten, die protokolliert werden
- **Rechte des Betriebs-/Personalrates**
 - Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte
 - Mitbestimmung bei der Einführung, Konzeption, Planung und Änderung von Rufbereitschaft, Mitbestimmung bei Rufbereitschaftsplänen
 - Überwachung der Einhaltung der Betriebs-/Dienstvereinbarung, Kontrolle der Einhaltung des Gleichbehandlungsgrundsatzes, des Datenschutzes, der Vermeidung von Verhaltens- und Leistungskontrolle
 - Durchführung und Auswertung von Pilotphasen unter Beteiligung der Arbeitnehmervertretung, Aktualisierungen der Vereinbarung
 - Informations- und Unterrichtsrechte
 - regelmäßige Auflistung der an Rufbereitschaft teilnehmenden Beschäftigten, Kontrolle von Rufbereitschaftsplänen, Protokolle und Abrechnungen der Einsätze, evtl. durch direkten Zugriff auf entsprechende IT-Systeme
 - regelmäßige Thematisierung der Rufbereitschaft in internen betrieblichen Besprechungen, Dienstbesprechungen, Monatsgesprächen o. Ä.
 - Konfliktregelungen
 - Regelungen der Vereinbarung: Konflikte zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmervertretung, Schiedsstelle oder interne Clearingstelle, Einigungsstelle
 - Umsetzung der Vereinbarung: individuelle Konflikte zwischen Arbeitgeber und Beschäftigten, Vermittlung durch die Arbeitnehmervertretung