
RUFBEREITSCHAFT

Gestaltungsraster für Betriebs- und Dienstvereinbarungen

<http://www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen>

Karl-Hermann Böker / Ute Demuth: Rufbereitschaft (2014)
Reihe: Betriebs- und Dienstvereinbarungen / Kurzauswertungen
Hans-Böckler-Stiftung (Hg.), ISSN 1869-3032

Gestaltungsraster für Betriebs- und Dienstvereinbarungen

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 weiter- führende 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
 - betriebliche Regelungen zu übergeordneten (tariflichen, gesetzlichen) Vorgaben abgrenzen, übergeordnete Regelungen ausnahmslos einhalten

- Definition Rufbereitschaft
 - Abgrenzung gegen Bereitschaftsdienst und Arbeitsbereitschaft sowie weitere Formen der Arbeit auf Abruf
 - Aspekte zur Definition der Rufbereitschaft: Anordnung des Arbeitgebers, außerhalb des Arbeitszeitrahmens, selbst bestimmter, dem Arbeitgeber bekannter Aufenthaltsort; Erreichbarkeit, 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

- 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 Arbeitnehmervertretung: z. B. planbare Arbeits- und Freizeit, angemessener Ausgleich (finanziell/zeitlich), Rechtssicherheit (Arbeitszeitrecht, Arbeitsmittel, Versicherung etc.), Gesundheitsschutz, keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle, die Beschäftigten bei der Planung einbeziehen, Konfliktmanagement, Einhaltung

der Vereinbarung kontrollieren, besonders hohe Belastungen durch den Winterdienst abfedern

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, Arbeitnehmervertretung einbeziehen
- Antragsverfahren
 - mittel- bis langfristige Planung, Arbeitnehmervertretung einbeziehen
- Planung
 - Rufbereitschaftsplan, Partizipation der Beschäftigten Mitbestimmung der Arbeitnehmervertretung, Planungsvorlauf, Fristen
- Grundsätze
 - allgemeine Planungsgrundsätze, u. a. gleichmäßige Verteilung, keine individuellen Benachteiligungen, Maßnahmen zur Verringerung der Belastungen für Beschäftigte
- Selbstständigkeit der Beschäftigten
 - eigenverantwortliche Planung der Beschäftigten
- Rufbereitschaftszeiten
 - Zeiten der Rufbereitschaft (Wochenende, nach Arbeitsschluss etc.)
- Zeitliche Begrenzungen
 - maximale Rufbereitschaftsdienstdauer, maximale Anzahl Rufbereitschaftsdienste, maximale Länge von Rufbereitschaftsdienstfolgen
- Spezielle zeitliche Regelungen
 - Abgrenzung oder Verbindung von Rufbereitschaftszeiten zu betriebsüblichen Arbeitszeiten

Beschäftigte in Rufbereitschaft

- Verpflichtung, Freiwilligkeit
 - Teilnahme an Rufbereitschaft auf freiwilliger Basis, arbeitsvertraglich, betrieblich oder tariflich geregelt
- Widerruf, Ausstieg
 - Widerruf oder Ausstieg möglich ohne Nachteile für die Beschäftigten, mit oder ohne Begründung, Antragsfristen

- Grenzen für Teilnahme an Rufbereitschaft, z. B. Alter der Beschäftigten, gesundheitliche Gründe, Entfernung zwischen Wohnort und Arbeitsstätte
- Erreichbarkeit
 - Regelungen zur ständigen Erreichbarkeit, Verpflichtungen der Beschäftigten
- Qualifikationen
 - die an Rufbereitschaft teilnehmenden Beschäftigten begrenzen, erforderliche Qualifikationen benennen, Qualifizierungsangebote, bei Tauschmöglichkeiten Qualifikationen berücksichtigen
- 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
 - Pförtner etc. über Rufbereitschaftspläne informieren zwecks Zugang zum Betriebsgelände
- Informationen bei kurzfristigem Ausfall, Ersatzbeschaffung
 - Reaktion auf kurzfristige Ausfälle und Einsätze, Meldepflichten, Informationspflichten und -wege, Entscheidungsbefugnisse

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
- Hinzuziehen weiterer Personen
 - weitere Beschäftigte oder externe Unterstützung hinzuziehen, Bewertungsregeln, Arbeitszeitverstöße vermeiden, Vergütungsfragen

- Vor-Ort- oder Remote-Einsatz
 - Beurteilung, Entscheidungsbefugnis, Entscheidungsspielraum der Beschäftigten, Wirtschaftlichkeit
- Arbeitszeitschutz beim Einsatz in der Rufbereitschaft
 - arbeitsschutzrechtliche Bewertung der Einsatzzeit, gesetzliche Bestimmungen einhalten, Höchstarbeitszeit, Ruhepausen
- Ruhezeit
 - Ende der Ruhezeit durch Einsatz, Ruhezeitbewertung bei Remote- oder Telefoneinsatz
- Arbeitszeitschutz nach dem Einsatz in der Rufbereitschaft
 - Ruhezeiten nach Einsätzen einhalten, Konsequenzen für nachfolgende Arbeitszeit, Ruhepausen bei längeren Einsätzen (über 6 Stunden Dauer) einhalten
- 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
 - Verkehrsmittel wählen: 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, Versicherungsschutz bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz

Vergütung

- Vergütung der Rufbereitschaftsdienste
 - Vergütung gegen Beleg oder als Pauschalen, evtl. tarifvertraglich festgelegt, Euro- oder Prozentwerte, höhere Vergütungen für Einsätze an Wochenenden, Feier- oder Brückentagen

- Vergütung der Rufbereitschaftseinsätze
 - pauschale Mindestvergütung pro Einsatz, Vergütung als Arbeitszeit, Mehrarbeit oder gemäß anderen Sätzen, Freizeitausgleich, Arbeitszeit- oder Langzeitkonten nutzen
 - Wegezeiten, Telefonkosten, Kosten des Remote-Einsatzes, sonstige Auslagen vergüten
 - 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
 - Vergütungssätze einmal jährlich bzw. in regelmäßigem Rhythmus überprüfen, an tarifliche Entwicklung anpassen

Technik

- Erreichbarkeit, Mobiltelefon
 - Unternehmen stellt Mobiltelefone oder andere Geräte zur Verfügung, private Nutzung regeln

- 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
 - technische Geräte durch das Unternehmen gegen Beschädigung, Ausfall, Verlust, Diebstahl versichern; 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
 - Einhaltung der Betriebs-/Dienstvereinbarung überwachen, Einhaltung des Gleichbehandlungsgrundsatzes und des Datenschutzes kontrollieren, Verhaltens- und Leistungskontrolle vermeiden
 - Pilotphasen durchführen und auswerten unter Beteiligung der Arbeitnehmervertretung, Vereinbarung aktualisieren

- Informations- und Unterrichtsrechte
 - die an Rufbereitschaft teilnehmenden Beschäftigten regelmäßig auflisten, Rufbereitschaftspläne kontrollieren, Einsatzprotokollieren und abrechnen, evtl. durch direkten Zugriff auf entsprechende IT-Systeme
 - Rufbereitschaft in internen betrieblichen Besprechungen, Dienstbesprechungen, Monatsgesprächen o. Ä. regelmäßig thematisieren

- Konfliktregelungen
 - Regelungen der Vereinbarung: Konflikte zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmervertretung, Schiedsstelle oder interne Clearingstelle, Einigungsstelle
 - Vereinbarung umsetzen: individuelle Konflikte zwischen Arbeitgeber und Beschäftigten, Vermittlung durch die Arbeitnehmervertretung



Zum Download der Auswertung



Zur Online-Datenbank

www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen
betriebsvereinbarung@boeckler.de