



Mobiltechnologie verantwortlich nutzen

Leitfaden für die betriebliche Praxis

Arbeitsgruppe der Interessengemeinschaft IG EXTERNAL

Diese Broschüre wurde von einer Arbeitsgruppe
der Interessengemeinschaft IG EXTERNAL entwickelt:

Tom Gödel (IBM)
Margit Hahn (Unicredit)
Johannes Hofer (Hewlett Packard)
Peter Hoffmann (Rittal)
Werner Kases (OMV)
Philipp Kuhlmann (Ecolab)
Gabriele Mechtler (Volkshilfe NÖ)
Gerald Musger (GPA-djp)
Christa Ortmayr (Unilever)
Frank Piller (Team Prevent)
Ewald Prettenthaler (Wiener Städtische)
Gerhard Prochaska (Vaillant)
Robert Reuberger (Generali)
Harald Seitz (BSH)

Impressum:

Herausgeber: Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier
Alfred-Dallinger-Platz 1, 1030 Wien
Interessengemeinschaften **IG EXTERNAL**
Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Gerald Musger, Interessengemeinschaften;
Layout: GPA-djp Marketing, Ulrike Pesendorfer
Fotos: GPA-djp
DVR: 0046655, ÖGB ZVR-Nr.: 576439352

Juni 2014

Vorwort



Wir wollen alle die Vorteile der neuen Mobiltechnologien nutzen: allzeit und überall informiert sein, kommunizieren können, Sicherheit spüren, leere Kilometer vermeiden und alles optimieren. Wir plädieren für Transparenz in der Politik, in der Verwaltung, im Konsumentenschutz und in allen betrieblichen Angelegenheiten, die uns betreffen. Für

den Außen- und Mobildienst haben diese mobilen Technologien eine noch größere Bedeutung: Sie haben Arbeitsorganisation, Arbeitsweisen, Arbeitstempo und Arbeitstransparenz entscheidend verändert. Aber es gibt nicht nur Vorteile. Was wir gar nicht wollen, ist die Kehrseite der Transparenz und der Optimierung: Überwachung, Kontrolle, Gängelung, Arbeitsverdichtung, Verlust der Privatsphäre. Wir dürfen den technischen Fortschritt nicht nur miterleben, sondern sind auch gefordert, die dazugehörigen Rahmenbedingungen mitzugestalten. Auf die Unterscheidung zwischen Privatnutzung und dem Nutzen innerhalb der Arbeitswelt legen wir großen Wert.

Wie können wir die Möglichkeiten der mobilen Technik im Außen- und Mobildienst bestmöglich nutzen und zugleich die Nachteile und Gefahren so klein wie möglich halten? Dieser Herausforderung hat sich die Interessengemeinschaft IG EXTERNAL angenommen und in einem mehr als halbjährigen Projekt den vorliegenden Leitfaden für einen verantwortungsvollen Umgang mit Mobiltechnologie entwickelt. Wir verstehen darunter ein Bündel von Empfehlungen, Hinweisen auf gesetzliche Rechte und Pflichten, Vorschlägen zur Regelung auf betrieblicher oder kollektivvertraglicher Ebene und ethisch-kulturellen Werthaltungen und Ansprüchen an die Praxis im Umgang mit Mobiltechnologie.

Für Ihre geschätzten Rückmeldungen und Anregungen zur Weiterentwicklung des Themas im Allgemeinen und dieses Leitfadens im Besonderen danken wir im Voraus.

Wolfgang Katzian

Vorsitzender der GPA-djp

Gerhard Prochaska

Bundesausschussvorsitzender
IG EXTERNAL

Inhaltsverzeichnis

Wolfgang Knopf

„Lust und Frust im Netz“ - Anmerkungen zur
Informationstechnologie in unserer Westentasche 7

Einleitung: Anlass, Ziele, Inhalt

Fair oder Laissez-faire?..... 17

Fragen und Antworten

Meines, deines, ihres, seines?

Wem die Mobiltechnologie gehört und wer sie verwendet 19

Vom Wert, erreichbar oder unerreichbar zu sein

Krankenstand ist tabu 21

Urlaub ist heilig 22

Sonntag bleibt frei 23

Freizeit braucht Schutz..... 24

Erreichbarkeit und Flexibilität müssen ihren Preis haben 26

Einsatzzeit ist Arbeitszeit

Arbeitszeit beginnt mit der ersten Telefonminute..... 29

Sonderfälle verlangen spezifische Lösungen 30

Allzeit und überall geschützt?

Privatsphäre muss gewahrt werden..... 31

Datenschutz kommt ohne Personenkontrolle aus..... 32

Mobile Leistungsdatenerfassung 33

Mustertexte	35
Textbausteine aus Betriebsvereinbarungen	
Generelle Vereinbarung zu Datenschutz und Haftungsbegrenzung	36
Mobiltelefonnutzung.....	36
Rufbereitschaftsdienste	38
Internet- und Mailnutzung	39
Leistungsdatenerfassung	40
Muster/Vorschläge für Kollektivverträge	
Rufbereitschaft und Erreichbarkeit (Kollektivvertrag Elektroversorgungsunternehmen)	41
Rascher erhöhtes Urlaubsausmaß (Kollektivvertrag Sozialwirtschaft)	44
Information zur Interessengemeinschaft IG EXTERNAL	46
Anmeldung zur Mitgliedschaft in der GPA-djp	49

Wolfgang Knopf

„Lust und Frust im Netz“

Anmerkungen zur Informationstechnologie in unserer Westentasche¹

Neue Technologien brechen nur scheinbar wie Naturgewalten herein. Auch wenn es individuell so empfunden wird, sind sie meistens ein logischer weiterer Schritt einer bereits bestehenden Entwicklung. So werden wiederholt in gehobenen Science Fiction Romanen und Filmen technologische Entwicklungen spielerisch vorweggenommen (zum Beispiel in den Romanen von Stanislaw Lem oder in der Fernsehserie Raumschiff Enterprise: „Beam me up, Scotty!“), die später im Alltag auftauchen: Die Relativität der Zeit, Zeitschleifen, wie im Roman „Solaris“ beschrieben, sind in theoretische physikalische Modelle überführt. Captain Kirks „Armband-Kommunikator“ hat heute fast jeder Mensch – weltweit! Und in der praktischen Anwendung der Quantenphysik nähert man sich dem „Beamern“.

Die Unterstützung der Kommunikation durch technische Hilfsmittel ist Standard in jedem futuristischen Szenario. Aber auch seriösere Analysen bezüglich zukünftiger Entwicklungen beschäftigten sich mit dieser Thematik.

So gab 1910 Arthur Brehmer unter Mitwirkung einer Gruppe von Intellektuellen und Wissenschaftlern in Berlin einen Band mit dem Titel „Die Welt in hundert Jahren“ heraus. In dem Beitrag „Das drahtlose Jahrhundert“ beschäftigte sich Robert Stoss darin mit dem „Telephon in der Westentasche“. Seine Beschreibungen erinnern bereits an das iPhone, hundert Jahre vor dessen Entwicklung:

„... man heute schon Taschentelephone hat, mit denen man ... Nachrichten aus dem Aether mit einem Reciver auffangen (kann), der nicht größer als eine Pillenschachtel ist. Wenn dieser Apparat erst so vollkommen sein wird, dass auch der gewöhnliche Sterbliche sich seiner bedienen können, dann werden dessen Lebensgewohnheiten dadurch noch weit mehr beeinflusst werden, als sie dies schon jetzt durch die Einführung des gewöhnlichen Telephones geworden sind.

Auf seinem Wege von und ins Geschäft wird er seine Augen nicht mehr durch Zeitungslernen anzustrengen brauchen, denn er wird sich in der Untergrundbahn, oder auf der Stadtbahn, oder im Omnibus oder wo er grad' fährt, und auch wenn er geht, auch auf der Straße, nur mit der „gesprochenen Zeitung“ in Verbindung zu setzen brauchen, und er wird alle Tagesneuigkeiten, alle politischen Ereignisse und alle Kurse erfahren, nach denen er verlangt.

¹ Zusammenfassung des Fachvortrags „Lust im Netz zu schwimmen?“ auf der Außendienstkonferenz am 5.9.2013 in Hainburg. Dr. Wolfgang Knopf ist Pädagoge, Sozialwissenschaftler, Trainer, Supervisor, Coach und Organisationsberater

Und ist ihm damit nicht gedient, sondern steht sein Sinn nach Höherem, so wird er sich mit jedem Theater, jeder Kirche, jedem Vortrags- und jedem Konzertsaal verbinden und an der Vorstellung, an der Predigt oder den ganzen Sinfonieaufführungen teilnehmen können, ja, die Kunstgenüsse der ganzen Welt werden ihm offen stehen, denn die Zentrale der Telharmonie wird ihn mit Paris, Wien, London und Berlin ebenso verbinden können, wie mit der eigenen Stadt. ..." (Stoss 2012,37f)

Beachten wir das Verhalten heutzutage im Alltag, von vor sich hinsprechenden Personen (das Headset oder das Mikrofon ist meist nicht gleich erkennbar), auf das Display starrenden Augen, auf schnelles Tippen auf kleinen Tastaturen, auf Menschen an einem Tisch und jeder mit seinem Phone beschäftigt, so klingen Stoss' Sätze wahrlich prophetisch. In seinem Beitrag entwirft er auch noch die Möglichkeit der Kriminalitätsbekämpfung. Als Beispiel zieht er die Flucht eines Bankpräsidenten (sic!) aus New York heran. Noch Interessanter ist aber eine weitere Überschrift in seinem Beitrag: „Das Ende von Raum und Zeit“. Hier antizipiert Stoss die heutigen Tendenzen der Arbeitswelt in beindruckender Weise. Wir sehen also, dass sehr wohl zukünftige Entwicklungen und daran gebundene soziale Verhaltensweisen bis zu einem gewissen Grad vorweg schon angenommen werden können.

Von der „Nervenschwäche“ über „Manager-Krankheit“ und Stress zum Burn-Out

Nicht zum ersten Mal sind Menschen mit diesem Phänomen konfrontiert.

Geschichte ist hilfreich, um das Heute zu verstehen. Zentrales Merkmal der hier diskutierten Technologie ist die Beschleunigung – individuell wie gesellschaftlich, die partielle Aufhebung von Raum und Zeit und deren Bewertung.

Zu Beginn der 1880er Jahre in Europa fand ein neues Krankheitskonzept Verbreitung: die **Neurasthenie** (Nervenschwäche, Mangel an Nervenkraft) - eine der ersten sogenannten Zivilisationskrankheiten:

„Mediziner, Psychologen und Betroffene gingen davon aus, dass es die modernen Lebensumstände, die technischen Innovationen, die neuen Transport- und Kommunikationsmöglichkeiten sowie die Beschleunigung der meisten Lebensbereiche seien, die das Nervensystem der Menschen stärker beanspruchen und schwächten, als dies bei Menschen in früheren Epochen der Fall gewesen sei.“ (Kury 2012,39)

Die verursachende Innovation, die diese Auswirkungen hauptsächlich mit sich brachte, war der Ausbau des Eisenbahnnetzes und die damit verbundene zeitliche Vereinheitlichung. Auf der medizinisch- psychologischen Ebene stand die Frage im Raum, ob der Mensch überhaupt die Geschwindigkeit eines Zuges als Mitreisender vertragen könne. Schivelbusch beschreibt in seinem Buch „Geschichte der Eisenbahnreise. Zur Industrialisierung von Raum und Zeit im 19.Jahrhundert“ sehr anschaulich diese Diskussion.

Auch wenn mit dem Fordismus nach dem ersten Weltkrieg eine weitere bedeutende Takt-Gebung und Beschleunigung in der Arbeitswelt stattfand, wurde die Diskussion über Belastungen durch allgemeine technologische Entwicklungen durch die über die Folgen des Einsatzes neuer Waffentechniken in den beiden Weltkriegen (Giftgas, Massenvernichtungen etc.) abgelöst. Psychischer Umgang mit Versehrtheit und Traumatisierung standen im Vordergrund, gepaart mit einer gehörigen Verdrängung von (Mit-)Schuld.

Erst zu Beginn der 1950er Jahre wurde der Faden wieder aufgenommen. Eine Analyse von Graf ergab, dass die Sterberate von Männern in Leitungsfunktionen zwischen dem 55. und 60. Lebensjahr höher war als in der Gesamtbevölkerung (ca. um 45%). Als Ursache dieser sogenannten **Manager-Krankheit** wurden die Belastungen durch den Wiederaufbau, aber auch eine ungesunde Lebensweise angenommen. Während dieses Konzept an das individuelle Verständnis der Neurasthenie anknüpft (sich als „Elite – Krankheit versteht), werden gleichzeitig erste Konzepte von **Stress** in Deutschland diskutiert. Dieses Konzept diffundiert schnell in die Gesellschaft und wird zu einem gängigen Begriff. Dieser Begriff wird aber immer mehrdeutiger verwendet. Er wird zum einem ein informelles persönliches Qualitätskriterium wie auch ein medizinisch diskutiertes Krankheitskonzept (Stresskrankheiten). Wer zeigen möchte, dass er/sie tätig ist, seine Beiträge in Beruf und Gesellschaft vollbringt, „hat Stress“. Das „Jammern“ über Stress gehört zum Status. Gleichzeitig treten echte Krankheitsphänomene auf.

„Wer wichtig ist hat Stress, wer keinen Stress hat ist nicht von Bedeutung!“ scheint das Motto zu sein. Eine Ambivalenz, die uns später noch beschäftigen wird.

Das Leben in einer „Stress-Gesellschaft“ heißt permanente Anpassung und Optimierung. Optimierung aller Bereiche und das heißt im Kapitalismus Beschleunigung von Wachstum und Integration von Widersprüchen im Sinne von Gewinnoptimierung (das

sind die zwei zentralen Parameter) auf den Ebenen der Organisationen und der Personen. Unter Missachtung realer Begrenzungen von Wachstum (nur Fiktives – wie Kapital – kann unendlich wachsen) tritt Erschöpfung ein. Das dafür geprägte Wort heißt Burn-Out, zum ersten Mal 1974 in einem Aufsatz von Freudenberger verwendet und heute ein gängiger Terminus für Überbelastung. Wie auch bei den vorher genannten ist hier eine Diagnose nicht einfach.

Ambivalenter Umgang mit diesen Belastungen

Mit diesem kurzen Abriss soll neben den nicht zu leugnenden physischen und psychischen Belastungen auch der ambivalente Umgang mit diesen in Erinnerung gebracht werden. In einer Gesellschaft zu leben, wo der Erfolg an erster Stelle steht, die sich als Leistungsgesellschaft nach wie vor sieht, werden automatisch die negativen Begleiterscheinungen umgedeutet. Nur wer erfolgreich ist hat Stress, nur wer sich voll über alle Maßen einsetzt, hat ein Burn-Out. Somit wird die Belastung zum Qualitätsmerkmal.

Heutzutage kulminieren alle diese Phänomene und Entwicklungen in der Kommunikationstechnologie. Das mobile Telefon, im Deutschen interessanter Weise „Handy“ genannt, was soviel wie „anstellig, geschickt, bequem, griffbereit, passend u.ä.“ heißt, brachte revolutionäre Umwälzungen mit sich. Die Veränderungen im Privaten stehen hier nicht zur Debatte, die durch diese Technologie hervorgerufenen Veränderungen in der Arbeitswelt sind hier von Bedeutung.

Veränderungen in der Arbeitswelt

Vier Entwicklungen lassen sich hier feststellen:

Da ist zu einem das Phänomen der **Selbstoptimierung**. Durch die immer komplexer werdenden Arbeitsabläufe, erhöhte Effizienz, wird eine immer stärkere Flexibilität vom Einzelnen verlangt. Wobei diese Flexibilität zu einem großen Teil eine Täuschung ist, fortschreitende Entfremdung 2.0 wäre der passendere Begriff. Die technologischen Entwicklungen bringen auch ein hohes Maß an Individualisierung mit sich. Die Reaktion auf diese (auch) quantitativen Veränderungen ist in der Regel ebenfalls quantitativ: Mehr und besser in der gleichen Zeit zu werden ist die Maxime. Selbstoptimiert wird diesen Anforderungen gefolgt. Es ist und bleibt aber eine **fehlgel leitete** Selbstoptimierung. Solange sie auf einer quantitativen Antwort beharrt, führt sie unweigerlich zur Erschöpfung.

Gleichzeitig mit der Individualisierung erhöht sich die Außensteuerung über Rahmenbedingungen und Zwänge. Das führt zu einem zweiten Phänomen, der **Illusion von Freiheit**. Durch die Konzentration auf den eigenen Erfolg oder auch auf das eigene Überleben werden die Einschränkungen, Grenzen, ja der Käfig nicht mehr wahrgenommen. Sennett hat dies in seinem Buch „Der flexible Mensch“ skizziert. Flexibler Kapitalismus erschwert das Verständnis „langfristiger Zeit“. Kurzfristigkeit lautet das Diktat der neuen Ökonomie. Das bedingt aber strukturelle Unsicherheit für den einzelnen, einen permanenten Konflikt zwischen Arbeit und Privatleben. Wie können langfristige Ziele in dieser Kurzfristigkeit erreicht werden?

Die Übertragungsdauer von Daten zwischen Japan und den USA ist unlängst durch die Verlegung eines neuen Kabels von 49 auf 43 Millisekunden reduziert worden. Diese sechs gewonnenen Millisekunden - zur Möglichkeit einer Einschätzung: ein Wimperschlag dauert 300 Millisekunden - müssen sich finanziell rechnen. Nach einer eher gemächlichen Beschleunigung im 19. Jahrhundert durch die Dampfmaschine erleben wir eine **unfassbare Beschleunigung** in fast allen Lebensbereichen heute. Zwischen den Börsen wird in minimalen Zeiteinheiten spekuliert, aber ähnliches Tempo wird auch in anderen Bereichen zur Selbstverständlichkeit. Dauert das Hochfahren des Computers mehr als zehn Sekunden, wird es schon als langsam empfunden, ist nicht augenblicklich die Datei aus dem Internet heruntergeladen, kommt Unmut hoch und wird die eMail oder die SMS nicht sofort beantwortet, tritt Verwunderung auf. Dass man noch vor gar nicht so langer Zeit noch mindestens zwei Tage auf eine Antwort via Brief und Post warten musste, ist längst aus dem Gedächtnis verschwunden. „Just-in-Time“ ist das allgegenwärtige Prinzip. Kein Aufschub mehr, weder bei Arbeitsaufträgen noch bei der Befriedigung persönlicher Bedürfnisse. „Coffee to go“! wird als Gewinn erlebt!

Die bisher genannten Tendenzen, Selbstoptimierung, Freiheitsillusion und Beschleunigung, werden durch „Informationstechnologie im Westentaschenformat“ genial gebündelt und durch die **Aufhebung der Lokalität** zur zentralen Schaltstelle des Lebens. Um mit der Welt, der Firma, seinen Auftraggebern, mit Informationen, mit seinen Freunden und Verwandten verbunden zu sein, ist kein konkreter Ort notwendig. Es genügt der Besitz von

Taschentelephone (hat), mit denen man ... Nachrichten aus dem Aether mit einem Receiver auffangen (kann). (Stoss 2012,37f)

Aufhebung der Lokalität bedeutet auch die Aufhebung des historischen Verständnisses eines Arbeitsplatzes. Langfristig wird Arbeit in immer mehr Bereichen unabhängig von Platz und Zeit. Herkömmliche Parameter wie Arbeitszeit verlieren dadurch ebenso ihre Bedeutung. Die Leistung, das Produkt ist abzuliefern zu einem vereinbarten Preis. Erreichbarkeit rund um die Uhr, auch im Krankenstand wird zur Selbstverständlichkeit. In der Dokumentation „Play hard, work hard“ wird dies eindrucksvoll vorgeführt.

Veränderung der Wirklichkeitskonstruktionen

Was ist wirklich? Oder wann wird etwas für uns zur Wirklichkeit? Zum Abschluss der beobachtbaren Entwicklung eine letzte Tendenz. Etwas hat Stoss in seiner Antizipation nicht im Auge gehabt: den integrierten Foto- und Filmapparat im Taschentelephon! Es verwundert, wenn Touristen hinter ihrem Tablett oder ihr mobile hochhaltend durch die Strassen marschieren. Die Realität wird nicht mehr über das eigene Auge erfasst, sondern über das Medium. Beim Besuch eines Konzertes – noch sind klassische davon ausgenommen – kann man eine Unmenge von Menschen sehen, die ihre Taschentelephone in die Höhe halten und den Auftritt ihrer Stars gleich filmen. Beim Einmarsch der österreichischen Delegation bei der Eröffnung der Olympischen Spiele in Sotchi filmte fast jeder/jede zweite SportlerIn mit dem mobile. Den Höhepunkt dieser „Realitätserfassung“ konnte aber bei der diesjährigen Oscar-Verleihung gesehen werden: In der weltweit übertragenen Show nahm, von den Fernsehkameras übertragen, die Moderatorin mit ihrem Samsung (das war nicht umsonst) „spontan“ ein Foto, ein sogenanntes „selfie“ mit sich und einer Gruppe von Promis auf und ‚twitcherte‘ es. In Windeseile verbreitete sich dieses Bild und wurde zum absoluten Hit. Menschen, die diesen Event via Fernsehen verfolgten, sahen sich sowohl die Entstehung dieses Foto als auch das Foto selbst an und schickten es weiter. Hätte es nicht gereicht, bloss im Fernsehen die Verleihung zu sehen?

Es ist nicht schwierig, hier die These aufzustellen, dass erst über das Medium die Wirklichkeit wirklich wird. Was und wer nicht sofort dokumentiert wird (siehe zum Beispiel auch die permanenten Status-Meldungen auf Facebook), das und den/die gibt es nicht. Ich und die Welt existieren erst, wenn wir alle im Medium sichtbar erscheinen.

In diesem letztgenannten Phänomen liegt möglicher Weise eine der Grundlagen

der Verführungen. Aus unerfindlichen Gründen ist es zu einer scheinbaren Existenzfrage geworden. Kein „Sein“ ohne „Netz“ – und wenn das Sein das Bewusstsein bestimmt, bestimmt heutzutage das „Netz“ unser Sein!

In diesem Beitrag stehen die Fragen im Zentrum, wieso wir so unkritisch diesen Entwicklungen folgen? Was an diesen Verlockungen attraktiv ist und warum die Fallen so gefallen?

Steigen wir in einige Gedankenspiele in diesem Zusammenhang ein, die uns zu ersten Thesen führen:

- Was wäre unser Status, unsere Bedeutung, hätten wir kein „Handy“? Wie schaut unser Ansehen aus, wenn wir nicht die jeweils aktuelle IT-Technologie besitzen? Nur absolut unwichtige, unbedeutende oder über all dem stehende Persönlichkeiten können sich einen Nichtbesitz leisten.

Erste These:

Diese Technologie symbolisiert unsere gesellschaftliche Zugehörigkeit.

- Viele Menschen beklagen, dass sie dauernd durch ihr „Handy“ gestört werden, dass dauernd der Chef, die Kollegen anrufen oder SMS senden. Dauernd sei das Gerät eingeschaltet.

Stellen wir uns einmal vor, dass unser Handy nicht läutet für längere Zeit. Vermutlich werden wir nach einiger (kurzer) Zeit den Empfang und den Akku überprüfen. Und wenn wir feststellen, alles funktioniert, was geht uns dann durch den Kopf? Vermutlich taucht die Frage auf, ist etwas was passiert, was wir nicht wissen, sind wir nicht mehr wichtig, braucht man uns nicht mehr?

Zweite These:

Diese Technologie symbolisiert unsere organisatorische Wichtigkeit.

- Auch wenn der Verlust des realen, in einer Organisation existierenden Arbeitsplatzes kritisch wahrgenommen wird, ist dadurch aber auch eine Kontrolle am Arbeitsplatz nicht mehr möglich. Es ist vorstellbar, dass wir in Zeiten der beruflichen Erreichbarkeit uns auf uns angenehmen Plätzen bewegen. Und uns der Illusion einer Freizeit, einer Freiheit hingeben.

Dritte These:

Diese Technologie ermöglicht unsere (scheinbare) örtliche Unabhängigkeit.

- Die täglich mögliche Beobachtung der Fahrgäste in den öffentlichen Verkehrsmitteln ergibt ein Bild von auf Displays starrenden und mit flinken Daumen tippenden Menschen. Ein ähnliches Bild ist in Restaurants und Cafés zu sehen: sozial vernetzt zu sein erfolgt nicht mehr ‚face to face‘ sondern durch das Medium. Distanz und Nähe werden neu definiert. Zwischen Anfragen wie Ablehnungen zu Freundschaften ist das Gerät, bestehende Ängste sind dadurch bereits reduziert, letztendlich auf Formalismen begrenzt („like it!“) und mit einem Klick erledigt.

Vierte These:

Diese Technologie definiert das soziale Umfeld neu, angstfreier.

(Anmerkung: Das Fehlen dieser Angst ermöglicht auch eine nicht zu unterschätzende problematische Kehrseite: shit-storms und mobbing – oft auch noch anonym mit verheerenden Folgen für die davon Betroffenen!)

- Stoss erläutert schon 1911 einen großartigen Vorteil dieser Technologie: Daten stehen ortsunabhängig zur Verfügung. Ob im Museum, geschwind wird das kunsthistorische Umfeld eines Werkes gegoogelt, ob am Sportplatz, Ergebnisse der letzten Jahre sind punktuell abrufbar, Wissen kann generiert werden. Dass heißt aber auch, dass jederzeit die Aussagen Vortragender, von Chefs, von einem jeden auf ihren Faktengehalt überprüft werden können. Bluff und Lügen werden schwieriger. Wer mit Fakten argumentiert, wer Wissen vorgibt, hat mit einer augenblicklichen Testung zu rechnen.

Fünfte These:

Diese Technologie ermöglicht Kontrolle über Autoritäten.

- Ausschalten scheint keine Alternative zu sein. Der Knopf, mit dem das Handy abgeschaltet werden kann, existiert. Er ist auch leicht zu bedienen. Aber wird er verwendet, dann sind wir nicht mehr in der Welt. Informationen erreichen uns nicht mehr. Nur wer im Netz der Kommunikation ist, ist.

Letzte These:

Diese Technologie symbolisiert unsere Existenz.

Lust und Frust im Netz – so lautet die Überschrift dieser Ausführungen. Beides liegt nah beieinander. Es ist leichter über die hervorgerufenen Belastungen, die Frustrationen zu reden als über die persönlichen Ambivalenzen, die der Umgang mit dem Netz mit sich bringt. Ein reflektierter Umgang bedarf beides:

- einer kritischen Beleuchtung der gesellschaftlichen und vor allem die Arbeit betreffenden Auswirkungen dieser Technologie;
- einer selbstkritischen Erkundung des eigenen Gebrauchs, der persönlichen Nutzung und Bedeutung – symbolisch wie real – dieser Technologie.

Oskar Negt hat schon in den 1980er Jahren eine „technologische Kompetenz“ als ein zentrales Element einer Allgemeinbildung gefordert, die sich nicht bloß in einer simplen Ablehnung erschöpft, sondern einen emanzipatorischen Umgang ermöglicht.

Die Frage nach sinnvollem Einsatz ist zu beantworten. Dies gilt um so mehr heute, wo durch eine absurde Diskussion von Work-Life-Balance eine fragwürdige Trennung von Arbeit und Leben erfolgt. Das Leben (und somit den Sinn des Lebens) nur außerhalb der Arbeit zu suchen ist fatal, auch Arbeit hat Sinn zu haben. Dass dieser Sinn verloren gegangen ist, dass Arbeit zum Job verkommen ist, ist zu beklagen. Für sinnstiftende Arbeit ist heut zu Tage zu kämpfen und jede technologische Errungenschaft ist unter dieser Maxime zu prüfen und einzuschätzen.

Zum Abschluss noch ein Ergebnis einer Untersuchung, die von der University of London von Wilson im Jahr 2005 bei Hewlett Packard durchgeführt wurde. In diesem Experiment sollten die Auswirkungen ständiger Störungen und Unterbrechungen in Erfahrung gebracht werden. Auch wenn dieses Experiment von Wilson selbst wegen der kleinen Gruppengröße etwas relativiert wurde, ist es doch von Interesse, da es eine Alltagserfahrung bestätigt. Drei Gruppen mussten einen IQ-Test ausfüllen, dabei war eine Testgruppe ungestört, eine hatte Marihuana in ausreichendem Maß zu rauchen und die letzte Gruppe wurde durch Telefonate und eMails abgelenkt. Dass die Bekifften nicht die Leistung der ungestörten erbrachten, war voraus zu sehen. Sie lagen mit 4 Punkten unter dem Durchschnitt der ersten Gruppe. Die Gruppe aber, die den üblichen Störungen eines Büroalltages ausgesetzt war, unterbot diese Punkteanzahl um weitere sechs Punkte und lieferte damit das schlechteste Ergebnis!

Literatur:

Freudenberger, Herbert J. (1974): *Staff Burn-Out*, *Journal of Social Issues* 30 (1974), 159-164

Graf, Otto (1953): *Die Krankheit der Verantwortlichen. Manager-Krankheit*

Kury, Patrick (2010): *Der Überforderte Mensch. Eine Wissensgeschichte vom Stress zum Burnout*

Lossmann, Carmen (2009): *Work hard, play hard. Ein Dokumentarfilm über moderne Arbeitswelten.*

Negt, Oskar (1988): *Lebendige Arbeit, enteignete Zeit. Politische und kulturelle Dimensionen des Kampfes um die Arbeitszeit.*

Schivelbusch, Wolfgang (1977): *Geschichte der Eisenbahnreise. Zur Industrialisierung von Raum und Zeit im 19. Jahrhundert.*

Sennett, Richard (1998): *Der flexible Mensch*

Stoss, Robert (1910): *Das drahtlose Jahrhundert.* In: **Brehmer, Arthur** (1910): *Die Welt in hundert Jahren.* (8. Nachdruck 2012, 27-48)

Vasek, Thomas (2013): *Work-Life-Bullshit. Warum die Trennung von Arbeit und Leben in die Irre führt.*

Wilson, Glenn (2010): *Infomania Study. Note*

Einleitung: Anlass, Ziele, Inhalt

Fair oder Laissez-faire?

„Unser Laden würde nicht laufen, wenn nicht ständig gesetzliche Regeln unterlaufen würden.“ „Brauchen wir Regeln oder genügt einfach gegenseitiges Vertrauen?“

Gerade im Umgang mit mobilen Technologien wie Mobiltelefon, Tablet oder Laptop gibt es von Betrieb zu Betrieb, von Beruf zu Beruf, von Branche zu Branche sehr unterschiedliche Kulturen und Regeln einerseits, andererseits aber auch besonders im Außen- und Mobildienst davon abweichende Praktiken. Regeln können Sicherheit und Orientierung bieten, aber teilweise auch einschränken. Regeln werden zum Teil als Dienstvorschriften vorgegeben, sind aber oft auch Ergebnis betrieblicher Verhandlungen zwischen Geschäftsführung und Betriebsrat und werden als Betriebsvereinbarung abgeschlossen.

Unsere Empfehlung geht zu kollektiven Regelungen, die betriebseinheitlich Rechte und Pflichten festhalten, die Eigenmächtigkeit und Spielräume von Vorgesetzten begrenzen, die generelle Fürsorgepflicht des Arbeitgebers betonen und die vor allem eine ausgewogene Balance zwischen Arbeitgeber- und Sicherheitsbedürfnissen, kollektiven Überwachungsrechten des Betriebsrats und dem individuellen Interesse der ArbeitnehmerInnen nach Schutz der Persönlichkeitssphäre und Autonomie in der Nutzung der Technologie ermöglichen.

Diese Regelungen müssen fair, nachvollziehbar, auch von Personen ohne hohe technische Expertise verständlich und für alle Fälle von Regelverletzung mit klaren Maßnahmen und Konsequenzen ausgestattet sein. Einiges davon ist in Gesetzen oder Kollektivverträgen generell geregelt: Das Datenschutzgesetz schränkt Datensammelwut ein und gibt klare Spielregeln vor. Das Arbeitsverfassungsgesetz räumt dem Betriebsrat starke Regelungs- und Kontrollrechte ein. Dabei geht es dann um die eindeutige betriebliche Umsetzung. Manches kann auf betrieblicher Ebene auf Basis klarer Betriebsratsrechte geregelt werden. Und anderes wiederum wird nur dann einer brauchbaren Lösung zugeführt werden, wenn konstruktiv und konsequent verhandelt wird. Dabei sollten alle Betroffenen einbezogen werden, denn es geht nicht nur um die persönlichen Interessen der einzelnen ArbeitnehmerInnen, sondern immer auch um Kommunikation, Schnittstellen, Arbeitsteilung, Entscheidungsprozesse, Teamarbeit usw.

Zugleich geht es darum, eine Kultur der Sensibilität und Verantwortung zu entwickeln, damit die gefundenen und getroffenen Regeln sorgsam und konsequent umgesetzt, aber auch wenn nötig hinterfragt und evaluiert werden. Gerade auf diesem Gebiet und im Außen- und Mobildienst ändert sich so viel, so dass Überprüfungen und Anpassungen stets mitgedacht werden müssen. Daher ist auch die Festlegung geeigneter Verfahren und Gremien Teil des verantwortungsvollen Umgangs mit Mobiltechnologie, zum Beispiel Datenschutzausschüsse oder ein/e Datenschutzbeauftragte/r.

Zunächst werden in den folgenden Abschnitten häufig von Außen- und Mobildienstbeschäftigten im Zusammenhang mit mobiler Technologie gestellte Fragen aus Sicht der Gewerkschaft beantwortet.

Dazu kommen Informationen und Mustertexte, die in Betriebsvereinbarungen oder Vertragstexte eingearbeitet werden können. Wir empfehlen dabei, in jedem Fall Ihre Regionalsekretärin bzw. Ihren Regionalsekretär zur Beratung beizuziehen und auch den reichen Erfahrungsschatz und die Expertise der Abteilung *Arbeit und Technik* der GPA-djp zu nutzen.

FRAGEN UND ANTWORTEN

Meines, deines, ihres, seines?

Wem die Mobiltechnologie gehört und wer sie verwendet

Wer stellt mir mein Mobiltelefon, meinen Laptop, mein Tablet, meinen Drucker usw. für meine berufliche Verwendung zur Verfügung? Wer installiert und wartet die Software darauf? Solange ausschließlich der Arbeitgeber für alles verantwortlich ist und aufkommt, werfen diese Fragen keinerlei Probleme auf. Es sind Arbeitsmittel wie alle anderen. Sorgfältiger Umgang mit Gerät und Daten sowie ökonomische Nutzung sind selbstverständlich; weitere Verpflichtungen für ArbeitnehmerInnen bestehen nicht.

Aber da mobile Technologie immer und fast überall verwendet werden kann und sowohl betriebliche als auch private Nutzung nicht sehr praktisch mit doppeltem Equipment zu bewältigen sind, haben sich vielerlei Mischformen herausgebildet, die im Detail viele Fragen, Unklarheiten und Fallen aufweisen.

Wenn die **private Nutzung** der von der Firma zur Verfügung gestellten Mobiltechnologie eingeräumt wird, muss man sich jedenfalls der Tatsache bewusst sein, dass dies nicht als Entgegenkommen ohne Eigenabsicht der Firma zu sehen, sondern eher als Erwartung zu interpretieren ist, dass auf diese Weise die ArbeitnehmerInnen quasi „freiwillig“ ihre faktische Erreichbarkeit über die Arbeitszeit ausdehnen. Außerdem muss man mit zwei wichtigen Einschränkungen selbst dann leben, wenn diese nicht ausdrücklich in einer Vereinbarung oder Vorschrift festgehalten sind: Während der Arbeitszeit darf sich diese Privatnutzung nur auf die notwendigste Kommunikation und Informationsbeschaffung beschränken (hier gilt dasselbe wie bei der Nutzung fest installierter Informations- und Kommunikationsgeräte im Büro), und es dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung des Arbeitgebers weder zusätzliche Software (Programme, Apps) noch größere private Datenmengen aufgebracht werden. Selbstverständlich ist auch, besondere Sorgfalt walten zu lassen, damit innerhalb der Privatsphäre Gerät und Daten keinen Schaden nehmen (Gefahr von Diebstahl, Datenzerstörung oder Geräteschaden, usw.).

Im Fall grober Fahrlässigkeit kann dies sogar zu hohen Schadenersatzforderungen durch den Arbeitgeber führen.



Unsere Empfehlung: Mobiltechnologie der Firma ist und bleibt Arbeitsmittel und Firmeneigentum. Eine technische Trennung der gewährten Privatnutzung (private Ordner, private Telefonnummer, etc.) ist kompliziert, aber wünschenswert. Ein langer Katalog von Rechten, Vorschriften und Einschränkungen sollte vermieden werden: Er engt den Spielraum ein und kann doch nie alle Problemsituationen abdecken. Allgemeine Spielregeln für Privatnutzung betrieblicher Geräte sind zur Konfliktvermeidung sinnvoll.

Seltener, aber manchmal doch verwenden umgekehrt ArbeitnehmerInnen ihre **private Mobiltechnologie für berufliche Tätigkeiten**, sei es, um selber flexibler zu sein, sei es, weil die Firma entsprechendes Gerät nicht zur Verfügung stellt oder es einfach im Einzelfall bequemer ist. Der Nachteil für die ArbeitnehmerInnen liegt darin, dass sie das volle Risiko für ihr eigenes Gerät tragen, wenn es nicht eine ausdrückliche Vereinbarung gibt, dass der Arbeitgeber das Privatgerät quasi „mietet“ und Kosten wie Risiken übernimmt (analog zur betrieblichen Nutzung des Privatfahrzeugs für Dienstfahrten mit Abgeltung durch Kilometergeld). Firmen sind sich der Schnittstellengefahren durchaus bewusst und bestehen auf Virenschutzverpflichtungen und Prüfung des Geräts, bevor eine Teilnahme am firmeninternen Netzwerk und der Zugriff auf Firmendaten vom Privatcomputer oder Privattelefon erlaubt werden (Bring-your-on-device-Regeln). Bei der Nutzung mobiler Geräte in Roamingnetzen können zusätzliche Sicherheitsvereinbarungen und zeitliche Beschränkungen die Risiken für sensible Daten und Kosten begrenzen helfen (siehe Mustertexte). Die Abteilung Arbeit und Technik der GPA-djp hat eine spezifische Beratungsbroschüre zum Thema „Bring your own device“ herausgegeben (siehe Literaturliste im Anhang). Darin wird betont, dass sich auf diesem Feld sowohl Chancen als auch Risiken ergeben und die Entwicklung von einer kritischen Debatte begleitet werden sollte.



Unsere Empfehlung: Den Einsatz eigener Mobiltechnologie vermeiden bzw. auf Stand-alone-Lösungen im Einzelfall beschränken. Wenn eine betriebliche Verwendung privater Geräte vereinbart wird, sollten die beiden Bereiche dennoch technisch und administrativ abgrenzbar bleiben.

Vom Wert, erreichbar oder unerreichbar zu sein

Mit Mobiltelefon und tragbaren Computern stellt sich nicht nur die Frage der Erreichbarkeit in der Freizeit. Nach dem jüngsten Arbeitsklimaindex der Arbeiterkammer (1/2014) arbeiten 17% der Beschäftigten während des Urlaubs, 25% während einer Pflegefreistellung und 14% sogar im eigenen Krankenstand! Dabei ist die Rechtslage eindeutig: Nur wenn Gefahr im Verzug ist und großer Schaden von der Firma abgewendet werden muss, ist der Arbeitgeber berechtigt an seine Beschäftigten in deren Urlaub oder Krankenstand telefonisch heranzutreten.

Diese Haltung ist aber nicht nur eine Frage der korrekten Haltung von Vorgesetzten. Auch KollegInnen müssen sich an diese Spielregeln halten und nicht falsch verstandene „Solidarität“ einfordern. Anfragende KundInnen muss man selber in höflicher, aber geeigneter Weise in den freien Zeiten „auf Distanz“ halten, zum Beispiel mit einer entsprechenden Abwesenheitsmeldung.

Zu einer guten Betriebskultur gehört auch der rücksichtsvolle Umgang mit Telefon- bzw. eMailumleitungen. Diese werden nur dann gut funktionieren, wenn generelle Spielregeln schon etabliert sind und Umleitungen nicht erst im Anlassfall eingerichtet werden.

Krankenstand ist tabu

Wer krank und somit arbeitsunfähig ist, muss sich ehest möglich krank melden, wofür ein Mobiltelefon oder im Fall einer versagenden Stimme auch ein mobiler Computer gute Dienste tun. Wenn das Firmengeräte sind, kann und sollte man sie nun abschalten und sich auf die Wiederherstellung der eigenen Gesundheit konzentrieren. Wenn man diese allerdings auch privat nutzt und keine Alternative hat, braucht man sie gerade auch dafür, einen Arzt- oder Krankenhaustermin auszumachen, die Versorgung der Kinder zu organisieren usw. und – privat – erreichbar zu bleiben. Damit können aber auch Probleme entstehen, deren Bewältigung ein hohes Maß an Fürsorgepflicht, Verantwortung, Rücksicht, Geduld und Selbstverantwortung erfordert.

Sobald Vorgesetzte und KollegInnen vom Krankenstand Kenntnis haben, werden sie ihre Angestellten nicht mehr kontaktieren, weder telefonisch noch per Mail.

Entgegen einiger oberflächlicher Auslegungen hat der Oberste Gerichtshof in einem aktuellen Urteil klar gestellt, dass nur eine außerordentliche Situation das Einholen telefonischer Information von im Krankenstand befindlichen ArbeitnehmerInnen rechtfertigt (OGH 90bA 115_13x). Zur Information von Mailsendern werden Vorgesetzte automatische Abwesenheitsmeldungen veranlassen und KollegInnen in Kenntnis setzen. Etwaige Diensterteilungen werden verändert und der vorgesehene Ersatz aktiviert. Dennoch eingehende Anrufe und Mails selbst zu ignorieren, dazu gehört auch Selbstdisziplin. Diese wird mitunter auf eine harte Probe gestellt, wenn man im Krankenstand vielleicht nur mobilitätseingeschränkt ist, eine beruflich sehr dringende Nachricht erwartet oder stark provisionsabhängig ist.

Urlaub ist heilig

Der Urlaub bzw. mehrtägiger Zeitausgleich dient der Erholung. In den meisten Fällen hat dabei der mobile Computer Pause, wenn der Urlaub weiter weg geht, nicht zuletzt wegen des teuren Datenroamings, das die Firma auch für den Firmenlaptop nicht gern zahlt. Ähnliches gilt auch für das Firmenhandy. Dieses bleibt aber öfter eingeschaltet. Für den Notfall sozusagen. Aber was ist ein Notfall? Das ist eine sehr berechtigte, aber nicht immer leicht zu beantwortende Frage. Wer selbst in eine Notlage (Unfall, Krankheit, usw.) gerät, wird das Mobiltelefon nutzen, um Hilfe zu organisieren.

Aber wann darf der Arbeitgeber anrufen und seine urlaubenden MitarbeiterInnen zu Hilfe rufen? Das wird vor allem von zwei Faktoren abhängen:

Wenn die Firma in dramatische Schwierigkeiten gerät, sei es z.B. durch ein Hochwasser oder auch durch plötzliche ökonomische Katastrophen, kann ein Notfall eintreten, der sogar den Abbruch des Urlaubs und die Rückbeorderung in die Firma erfordert. Eine solche Maßnahme ist aber nur zu rechtfertigen, wenn andere Maßnahmen unzureichend sind, und wenn andererseits eine realistische Möglichkeit besteht, rechtzeitig zurückzukehren.

Wenn eine kurze, aber vielleicht sehr wichtige Beratung, Information, Entscheidung ansteht, die von der vorgesehenen Urlaubsvertretung nicht gemacht werden und bei sonstigem erheblichen Schaden für die Firma auch nicht aufgeschoben werden kann, dann erachten wir einen Anruf in den Urlaub als zumutbar und gerechtfertigt. Je höher und einflussreicher die Position des angerufenen Angestellten, desto eher

wird ein solcher Anruf vertretbar sein und wohl auch akzeptiert werden. Aber selbst für diese Fälle sind definierte Zeitfenster oder eine Rückrufvereinbarung vorzusehen, damit die mögliche Störung des Erholungsurlaubs minimiert werden kann. Funktionierende Vertretungsstrukturen, Planung und Transparenz helfen, Störungen des Urlaubs und damit auch des Erholungswerts der MitarbeiterInnen auf ein Minimum und auf seltene Ausnahmen zu reduzieren.

Wir müssen uns auch selbst bei der Nase nehmen. So kreativ ein entspannter Urlaub auch sein kann, so viele neue Ideen für den Beruf er auch oft hervorbringt: Es genügt, sich ein paar Notizen auf einen Zettel zu machen. Weder braucht es Internetrecherchen noch telefonische Fachgespräche. Die Ausarbeitung der guten Idee kann ruhig bis zum Urlaubsende warten. Unsere Gesundheit und unsere Familie werden es danken.

Sonntag bleibt frei

Eine ganz besondere Bedeutung für die Strukturierung der Zeit hat der arbeitsfreie Sonntag. Er ist Familien- und Beziehungstag. In Zeiten zunehmender Arbeitsbelastung und flexibler Arbeitszeiten gewinnt er als gemeinsamer freier Tag an Bedeutung für Familien, Vereine und die ganze Gesellschaft, hängt doch die psychische Gesundheit des Menschen auch vom Familienleben und davon ab, soziale Beziehungen aufzubauen, zu pflegen und sich spirituell zu entwickeln. Daher setzt sich eine breite Allianz über Gewerkschaften, Kirchen, etc. für den Erhalt des arbeitsfreien Sonntags für möglichst viele ein (www.freiersonntag.at). Selbstbestimmte Zeit wirkt dem Trend entgegen, dass alle Lebenszeit zu Arbeits- und Konsumzeit wird. Durch entsprechende gesetzliche Verankerung des arbeitsfreien Sonntags und angemessener Arbeitszeiten, und nicht zuletzt durch das eigene Verhalten, kann der Entgrenzung von Arbeitszeit in die Freizeit hinein Einhalt geboten werden.

Einige mobile Dienstleistungen – zB im Pflegebereich ebenso wie bei Notfallreparaturen – braucht unsere Gesellschaft aber auch sonntags. Die dafür notwendigen Dienste und Rufbereitschaften sind aber so sorgsam und freizeitschonend wie möglich längerfristig zu planen. Jedenfalls ist dafür Sorge zu tragen, dass die gebührenden Ersatzruhezeiten möglichst vor der darauf folgenden Wochenendruhe folgen, diese verlängern und damit die arbeitsbedingte Unterbrechung kompensieren können. Dabei sind die entsprechenden kollektivvertraglichen und gesetzlichen Regeln zu beachten.

Freizeit braucht Schutz

Der Einsatz mobiler Technologien macht die Unterscheidung zwischen Arbeitszeit und Freizeit in mehrfacher Hinsicht schwieriger, schafft Grauzonen und erfordert Regelungen, wann, wie oft, in welchem Grad und mit welchem Preis Erreichbarkeit in der Freizeit gegeben sein kann, darf oder soll. Auch hier gilt: Unsere Freizeit dient der Erholung, dem familiären und sozialen Leben, den persönlichen Bedürfnissen. Sie sollte daher den ArbeitnehmerInnen möglichst uneingeschränkt gehören.

Im Außen- und Mobildienst, mit seiner oft sehr flexiblen Einsatzplanung und vielen Unwägbarkeiten, welche selbst gute Planung relativieren, ist Sorgfalt beim Schutz der Freizeit und eine klare Grenzziehung gegen Allzeiterreichbarkeit und theoretische Allzeiteinsatzbarkeit von höchster Bedeutung. Kriterium im Umgang mit Mobiltechnologie muss daher sein, dass auch der Außen- und Mobildienst Arbeitszeiten und Freizeiten kennt. Dazu gehören auch die gesetzlichen Schutzgrenzen sowie die vorgeschriebenen Pausen und Ruhezeiten (vergleiche die Broschüre „Arbeitszeit, Reisezeit, Ruhezeit“ der Interessengemeinschaft IG PROFESSIONAL).

Während der Arbeitszeit ist die Verbindung zur Firma mittels Technologie selbstverständlich, oft sogar arbeitsnotwendig. Doch selbst in dieser Zeit sind Ab- oder Stummschaltphasen etwa für das Mobiltelefon ein Thema: Eine heikle medizinische Betreuung oder ein wichtiges Kundengespräch sollte auch ungestört durchgeführt werden können, ohne dass sich die Zentrale mit einem neuen Auftrag oder einer Frage meldet.

Während der Fahrt von einem Einsatz zum nächsten sind telefonische Kommunikation oder elektronischer Datenaustausch ebenfalls problematisch. Am Steuer eines Fahrzeugs ist Telefonieren ohnehin ausschließlich mit Freisprecheinrichtung gestattet, aber einige Firmen erlauben aus Sicherheitsgründen gar keine Telefonbenutzung während des Fahrens. Ob Telefonate im Auto die Sicherheit einschränken, wird sowohl von der Verkehrssituation als auch von der Qualität der Freisprecheinrichtung und manchmal wohl auch vom Gesprächsinhalt abhängen. Eine Freisprecheinrichtung, die es erlaubt Telefonanrufe zu tätigen bzw. entgegenzunehmen (auch Kurzmeldungen in akustischer Wiedergabe), ohne die Hände vom Lenkrad zu nehmen und ohne den Blick von der Straße abzuwenden, verringert das Risiko ganz erheblich. Dennoch steht es jedem frei, im Auto abzuheben oder

nicht, aktiv jemanden anzurufen oder nicht, oder für ein Telefonat am nächsten Parkplatz stehenzubleiben oder nicht. Das ist dann natürlich keine Erholungspause, sondern bloß eine Unterbrechung der Lenktätigkeit, um telefonische Arbeit zu erledigen!

Dass man sich bei einem Telefonat während der Fahrt nichts notieren kann und nichts nachsehen kann, ist ja wohl selbstverständlich. „Ich war im Auto unterwegs“ muss jedenfalls uneingeschränkt als Begründung für eine telefonische Nichterreichbarkeit oder auch einen Gesprächsabbruch möglich bleiben und ohne Hinterfragen akzeptiert werden. Letztendlich entscheidet jede Person selber ob sie verantworten kann, jetzt grad zu telefonieren oder nicht, und erhöhte Vorsicht und hohes Verantwortungsbewusstsein darf da nicht verhindert oder gar sanktioniert werden.

In öffentlichen Verkehrsmitteln wiederum sprechen Diskretion und Datenschutz für eine möglichst sparsame Nutzung von Mobiltechnologie.



Unsere Empfehlung: Im Terminkalender bereits Telefonzeiten (daheim, im Hotel, auf dem Parkplatz) einplanen, in die Tagesplanung kleine Zeitinseln für Kommunikation und Datenaustausch unterwegs einkalkulieren, vor Fahrtantritt überlegen, welche Telefonate schon vorher erledigt gehören, großzügiger dazwischen die Geräte passiv schalten. Daten- und Verkehrssicherheit gehen vor.

Erreichbarkeit erfordert ausdrückliche Vereinbarung

Muss man nun auch in der Freizeit telefonisch erreichbar sein, wenn man ein Firmenhandy benutzt? Wir gehen diese Frage von der anderen Seite an: Die Freizeit der Angestellten darf ein Arbeitgeber nur auf Basis einer grundsätzlichen rechtlichen Vereinbarung im Arbeits- oder Kollektivvertrag sowie in begründeten Ausnahmen in Anspruch nehmen.

Da sind einmal diejenigen Überstunden, die vor Ablauf der normalen Arbeitszeit explizit oder implizit angeordnet werden und die Arbeitszeit an diesem Tag entsprechend verlängern und die Freizeit verkürzen. Hier hat man ein Ablehnungsrecht, wenn „berücksichtigungswürdige Interessen“ dagegen sprechen (§6.2 AZG)

Dieselben Kriterien treffen auch zu, wenn der Telefonanruf zum Einsatz bereits in der Freizeit eintrifft. Rechtlich ist es dabei völlig unerheblich, ob dieser Anruf auf dem privaten oder auf dem Diensttelefon einlangt, ob private Nutzung erlaubt ist oder nicht. Wenn nicht ausdrücklich Rufbereitschaft vereinbart ist, muss ich daher in der Freizeit keineswegs erreichbar sein. Die Erwartungshaltung vieler Firmen, durch Einräumen der Privatnutzung auch mit der Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen rechnen zu dürfen, muss niemand erfüllen. Im Gegenteil sollte man sich der Problematik eines solchen meist ja gar nicht klar ausgesprochenen Deals bewusst sein.



Unsere Empfehlung: Auch bei Privatnutzung des Firmentelephons selbstbewusst und großzügig mit Ab- und Stummschaltungen umgehen, um die eigenen Freizeiten zu schützen. Wenn man zB als Führungskraft Erreichbarkeiten in geringem Ausmaß zulässt, Regeln vereinbaren (Zeitfenster, Dringlichkeitsstufen, etc.).

Leichter ist der Schutz der Freizeit vor der Nutzung von tragbaren Computern. Wer genug Eigeninteresse an seiner Freizeit hat, wird der Versuchung, Mails zu lesen oder zu schreiben, sich Informationen aus dem Firmennetzwerk zu holen, widerstehen können. Denn mit der Nutzung dieser Technologie steigt man direkt in die Arbeit ein und es beginnt aktive Arbeitszeit. Das gilt selbstverständlich auch für das Lesen und Beantworten von Mails auf dem Smartphone.

Bei der Telefonnutzung allein fällt die Abgrenzung zur Rufbereitschaft und zur aktiven Arbeit schwerer, sowohl zwischen Vorgesetzten und Angestellten als auch im Team und in der Kollegenschaft untereinander.

Erreichbarkeit und Flexibilität müssen ihren Preis haben

Wer schon einmal den Notarzt gerufen hat, im Winter dringend die Heizung reparieren lassen musste oder auf einen außertourlichen Einsatz der Pflegehilfe bei einem Angehörigen angewiesen war, weiß, welche hohe Arbeitszeitflexibilität gerade der Außen- und Mobildienst erfordert. Nicht alles lässt sich mit Einsatzplänen bewältigen. Ausfälle und Notfälle rufen nach spontanem Ersatz und Einsatz. Die generelle und auch planbare Bereitschaft der Angestellten, auf Abruf tätig zu werden, heißt Rufbereitschaft. Sie darf nicht mit einem sporadischen Notanruf des Arbeitgebers, aber auch nicht mit

der so genannten Arbeitsbereitschaft verwechselt werden, wie sie in Spitälern oder bei der Berufsfeuerwehr üblich ist. Rufbereitschaft ist eine Leistung der Angestellten und muss auch entsprechend vergütet werden. Das Wie ist Verhandlungssache und hängt unter anderem besonders vom Grad der Einschränkung ab, der meine Freizeit durch die Rufbereitschaft unterworfen ist. Wer jede Minute erreichbar sein muss, darf ohne Telefon nicht einmal auf die Toilette gehen. Wer innerhalb von zwanzig Minuten an einem definierten Einsatzort sein muss, darf nicht weiter weg fahren. Wer eine Fernwartung vornehmen muss, kann theoretisch tausend Kilometer vom Einsatzort entfernt sein, benötigt aber eine schnelle und stabile Internetverbindung. So unterschiedlich die Bedingungen, so unterschiedlich oft auch die nach Aktivierungsanruf erforderliche Einsatzdauer: Manches erledigt sich in einem Zehnminutentelefonat, anderes wächst sich zu einer mehrtätigen Dienstreise aus.

Regelungen zur Rufbereitschaft gibt es auf kollektivvertraglicher (z.B. für die Elektroversorgungsunternehmen), betrieblicher und individueller Ebene. Betriebsvereinbarungen können auch zwischen unterschiedlichen Kategorien bzw. Qualitäten von Rufbereitschaft unterscheiden. Eine rasche Reaktion nach Aufforderung wird zwar in jedem Fall zu erwarten sein, aber es macht bezüglich der Freizeiteinschränkung einen Unterschied, ob der Arbeitseinsatz gleich online (Fernwartung) erfolgen kann oder ob sich der/die Angerufene auf den Weg zum Einsatz vor Ort machen muss. Im ersten Fall habe ich kaum geographische Einschränkungen, brauche aber mein technisches Equipment und eine sichere Internetverbindung. Im zweiten Fall brauche ich nur ein funktionierendes Telefon, darf mich aber nur im vereinbarten Abstand zum möglichen Einsatzort bewegen (siehe Mustertexte).

Auch die in der Sozialwirtschaft sehr übliche Bereitschaft, nach telefonischer Benachrichtigung die vereinbarte Diensteinteilung zu ändern, ist in diesem Zusammenhang als Rufbereitschaft einzustufen und muss ihren Preis haben. Generell alle ArbeitnehmerInnen mit der Möglichkeit kurzfristiger Dienstplanänderungen und dadurch Freizeiteinschränkung zu konfrontieren, widerspricht jedenfalls sowohl der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers als auch dem ausdrücklichen Ankündigungsgebot im Arbeitszeitgesetz (§19c/2). Flexibilitätsreserven sind in großen Organisationen planbar, Rufbereitschaft ist vorzusehen und angemessen zu vergüten.

Die Vergütung von Rufbereitschaft wird auch sehr oft pauschal vereinbart, bei Fach- und Führungskräften, aber auch zunehmend im Außendienst häufig als Teil

eines All-inclusive-Gehalts. Das ist zwar rechtlich möglich, aber nicht empfehlenswert. Denn die Vergütung muss in jedem Fall angemessen bleiben. Es wäre bei All-in aber schwierig, die Transparenz zu wahren und eine Vergleichsrechnung mit jenen ArbeitnehmerInnen anzustellen, welche Rufbereitschaftszeiten und Überstunden im Einsatzfall gesondert abgegolten erhalten. Nähere Details erfahren Sie in der Informationsbroschüre der Interessengemeinschaften (Broschürenliste im Anhang).

Vertretungssystem ist Führungsverantwortung

Nur wenn die Firma erreichbar bleibt und die Dienstleistungen für die Kunden weiterlaufen, kann Nichterreichbarkeit im Krankenstand, im Urlaub und in der Freizeit ihre Qualität für die „nicht erreichbaren“ Angestellten entfalten. Dazu dürfen nicht die Mail- und Antwortboxen der Telefone und Computer angefüllt werden. Denn sonst wird das Problem nur aufgeschoben und kommt verschärft zurück, oder es entsteht die Versuchung, den anwachsenden Berg in der Freizeit „abzuarbeiten“ oder etwas zu verkleinern...

Die Lösung kann nur in einem guten System gegenseitiger Vertretungen, ausreichender Reserven, wechselseitigen Vertrauens, Transparenz, aber auch einer Balance zwischen Aufgaben, die von KollegInnen im Team übernommen, und solchen, die exklusiv individueller Bearbeitung vorbehalten bleiben, gefunden werden.

Bei Vertretungsregelungen ist auch rechtzeitig die heikle Frage von Zugriffsberechtigungen (zB auf eMail-Accounts oder Mailbox) zu lösen, die besonders dann schlagend wird, wenn der/die ausfallende Angestellte selbst nicht in der Lage ist, Berechtigungen weiterzugeben.



Unsere Empfehlung: Das ist selbstverständlich eine Frage des Betriebsklimas, besonders aber der Führungsverantwortung und des gelebten Verhaltens der Führungskräfte, die sich auch für die notwendigen Ressourcen eines solchen Vertretungssystems und Teamworks einsetzen müssen.

Einsatzzeit ist Arbeitszeit

Arbeitszeit beginnt mit der ersten Telefonminute

Was auch immer davor war: Wenn ich einen Anruf annehme, wenn ich die Mailbox aufmache, wenn ich durch das Firmennetz surfe, und ganz besonders natürlich wenn ich aktiv schreibe, maile, ins Geschehen eingreife, beginnt meine Arbeitszeit. Egal wie lange diese Tätigkeit dauert. So eindeutig und unbestritten hier die rechtliche Lage ist, so schwierig kann es in der Praxis sein, diese Zeiten zu erfassen, zu zählen, angemessen zu bewerten und bezahlt zu bekommen. Das gilt allgemein, aber im Außen- und Mobildienst ganz besonders. Denn der Anruf ist zwar meist von der Firmenzentrale gekommen (manchmal kommt der Hilferuf auch direkt von KundInnen), der Einsatz spielt sich aber fernab dieser Zentrale im Bereich der KundInnen bzw. PatientInnen, manchmal an deren Ort, manchmal virtuell, elektronisch oder telefonisch ab. Einschaltzeiten von Geräten sind nicht unbedingt identisch mit Einsatzzeiten. Fahrten, Vor- und Nachbereitung kommen hinzu.

Man kann auch darüber diskutieren, ob eine lange, aber mager bezahlte Rufbereitschaft mit räumlicher Einschränkung und rascher Antwortnotwendigkeit mehr Unannehmlichkeiten bereitet als ein paar kurze Anrufe oder Mailantworten, die zusammen nicht einmal eine halbe Überstunde ausmachen. Vieles hängt von der Situation ab und aus welcher Art von Freizeit ich da gerissen worden bin.

Je höher Qualifikation und Einsatzposition, desto eher sind derartige kürzere Einsatzzeiten außerhalb eines kontinuierlichen Arbeitstages üblich und auch akzeptiert, wenn sie nicht zur allgemeinen Regel werden und sich die Arbeitszeitstrukturen völlig auflösen. Allerdings sollte derartige Arbeitszeitflexibilität auch angemessen entlohnt werden. Wiederum wird die Pauschalierung in einem All-inclusive-Gehalt dafür die häufigste Lösung sein. Wir sehen daraus, wie komplex All-in-Gehälter sind und wie schwierig es ist alle erforderlichen Elemente so einzukalkulieren, dass man von Fairness und Angemessenheit sprechen kann.

Von Führungskräften, besonders solchen, die von den Bestimmungen des Arbeitszeitgesetzes ausgenommen sind, wird man eher erwarten, derart gestückelte Arbeitszeiten in Kauf zu nehmen, und solcherart unangenehme Störungen der Freizeitphase nicht mit dem Hinweis auf „berücksichtigungswürdige Interessen“

abzulehnen. Das römische Sprichwort dreht sich ins Gegenteil: „Quod licet bovi, non licet Iovi“ („Was dem Rindvieh erlaubt ist, ist Jupiter nicht erlaubt.“).



Unsere Empfehlung (Kollektivvertragsentwurf Dienstreisen – Außendienst – Mobildienst): Wird die Rufbereitschaft mit dem halben Entgelt je Stunde abgegolten, wird meist die gestückelte Einsatzzeit angemessen bezahlt sein.

Sonderfälle verlangen spezifische Lösungen

Homeoffice ist zwar im Außendienst der Versicherungswirtschaft häufig anzutreffen, kommt aber auch in anderen Bereichen vor, im technischen Service teilweise kombiniert mit Entwicklung und Wartungsdiensten. Die Gefahren der Auflösung kompakter Arbeitszeiten und die intransparente Durchmischung mit Freizeit sind beim Homeoffice einerseits größer, andererseits haben sich in den letzten Jahrzehnten auf diesem Gebiet auch mehr Fachwissen, Sorgfalt der Arbeitgeber und Sensibilität der Betriebsräte und nicht zuletzt der Betroffenen selbst entwickelt und zu ausgereiften betrieblichen Vereinbarungen sowie kollektivvertraglichen Rahmenrechten geführt. In Zeiten tragbarer Computer kommt es immer mehr zu „spontaner Homeoffice-Arbeit“, ohne dass ein geeigneter Arbeitsplatz dafür eingerichtet wird.

Da manche Betriebsvereinbarung oder Kollektivvertragsformulierung nicht explizit von „Homeoffice“, sondern von „außerbetrieblichem Arbeitsplatz“ spricht, lassen sich trotz aller Unterschiede zwischen Homeoffice und Mobiltechnologienutzung auch einige Analogien bezüglich Kosten, Wartung, Sicherheit und Risikoübernahme treffen. Ein Blick in die Broschüre „Gestaltung von Telearbeit“ der Abteilung *Arbeit und Technik* lohnt sich daher.

Ein anderer Sonderfall ist die Notwendigkeit globaler Kommunikation in weltweit über viele Zeitzonen hinweg agierenden Unternehmen. Die so manchmal notwendigerweise über den Tag gestückelten Arbeits- und Kommunikationszeiten erfordern ganz spezifische Lösungen, die mit Hilfe einer guten Vertretungs- und Teamstruktur gelingen können. Denn wenn die Einsatzverantwortung ausschließlich bei wenigen einzelnen verbleibt, sind die Auflösung von Arbeits- und Lebensstrukturen sowie die Gefahr von Burnout fast schon vorprogrammiert.

Allzeit und überall beschützt?

Privatsphäre muss gewahrt werden

Technisch betrachtet, ist jedes Mobiltelefon in seinem relativ kleinen „Funkquadrat“ auffindbar. Diese Daten sind sogar dann verfügbar, wenn das Telefon zwar ausgeschaltet, aber der Akku drin ist. Der GPS-Chip bleibt nämlich weiterhin aktiv. Wenn eine spezielle GPS-Navigationsfunktion eingeschaltet ist, macht das die Ortung eventuell noch genauer. Bei mobilen Computern ist die Situation ähnlich, sobald sie eingeschaltet sind. Da wir im Außen- und Mobildienst diese Geräte ständig brauchen und nutzen, sind wir theoretisch auch für den Arbeitgeber permanent „sichtbar“. Das wird dann auch oft mit der Sorgfalts- und Fürsorgepflicht untermauert: Eine Warnung vor einem Verkehrsstau könnte Verzögerungen vermeiden, eine Umplanung der Einsätze den Arbeitstag verkürzen, eine automatische Pannenmeldung rasche Hilfe versprechen, usw. Allzeitschutz überall sozusagen.

Die Kehrseite ist die Möglichkeit ständiger Kontrolle und Überwachung. Die wenigen Annehmlichkeiten der Arbeit im Außen- und Mobildienst, die paar Gelegenheiten zur Eigengestaltung drohen verloren zu gehen. Das eigene menschliche Ermessen, die persönliche Erfahrung (zum Beispiel die Kenntnis eines Schleichwegs) zählen nichts mehr. Dem Optimierungsinteresse des Arbeitgebers werden die letzten Freiräume geopfert. Auch manche unmittelbaren Vorgesetzten entwickeln viel Kontrollphantasie.

Daher muss garantiert werden, dass nicht alle technischen Möglichkeiten genutzt, dass Daten nicht ausgewertet werden, dass die Privatsphäre der ArbeitnehmerInnen geschützt wird. Dafür gibt es eine relativ starke gesetzliche Grundlage. Das Datenschutzrecht begrenzt das Sammeln persönlicher Daten und macht vieles von der persönlichen Zustimmung abhängig. Für Maßnahmen, welche die persönliche Würde berühren, ist vor Einführung die Zustimmung des Betriebsrats mittels Betriebsvereinbarung einzuholen. Selbst die umstrittene Vorratsdatenspeicherung bei Netz Providern (nicht beim Arbeitgeber!) ist zeitlich begrenzt.

In Zeiten technisch fast unbegrenzt speicherbarer Datenmengen ist auch die Gefahr der *Speicherung auf Vorrat* für Auswertungen zu beachten, die im Augenblick der Erfassung vielleicht nicht einmal angedacht oder vielleicht technisch noch nicht durchführbar oder gesetzlich noch nicht erlaubt sind.

Dazu kommt die globale völkerrechtliche Dimension des Umgangs mit Vernetzungsdaten. Der Versuch der Europäischen Union, die Rechtslage mit Hilfe einer neuen Datenschutzverordnung zu vereinheitlichen, soll auch Providern mit Servern außerhalb der EU klare Spielregeln vorschreiben.

Es gibt also viele gute Möglichkeiten, wie die Privatsphäre der Angestellten geschützt werden kann. Dem Betriebsrat kommt dabei eine wichtige Rolle zu. Um diesem schwierigen Thema gewachsen zu sein, braucht er nicht nur Expertenwissen in den eigenen Reihen, sondern auch die kompetente Beratung und Unterstützung durch die betreuenden Regionalsekretäre der Gewerkschaft und die Abteilung *Arbeit und Technik* der GPA-djp, die dazu auch Mustervereinbarungen ausgearbeitet hat.

Datenschutz kommt ohne Personenkontrolle aus

Der Schutz immer größerer und sehr oft auch äußerst wertvoller und sensibler Daten gegen Verlust, Zerstörung, Diebstahl und Angriffe von außen stellt generell Firmen, Organisationen und Behörden vor wachsende Herausforderungen und vielfältige Probleme. Für den Außen- und Mobildienst gilt das in verschärftem Ausmaß. Drahtlose Netzwerke, WLAN-Zonen, aber auch einfach das Arbeiten im öffentlichen Raum und in der Sphäre von Kunden und Patientinnen machen Geräte wie Daten „verwundbarer“. Dem entsprechend hoch wird der Aufwand getrieben, Schutzmaßnahmen aller Art zu treffen.

Dass beim Datenschutz den Angestellten im Außen- und Mobildienst selbst hohe Verantwortung zukommt, ist unbestritten und darf auch verlangt werden. Aber auch dabei ziehen wir eine klare Grenze. Datenschutz bleibt in der Hauptsache Arbeitgeberverantwortung. Wenn es Auflagen gibt, die Zeit und Mühe erfordern (zum Beispiel aus Datenschutzgründen keine beruflichen Telefonate in öffentlichen Verkehrsmitteln zu führen), darf dies nicht zu Lasten der MitarbeiterInnen gehen, sondern muss einkalkuliert werden. Wenn Datenbewegungen und Datenverbindungen aus Sicherheitsgründen lückenlos aufgezeichnet und dokumentiert werden müssen, so dürfen diese – siehe oben – nicht mit den entsprechenden Personendaten verknüpft oder gar zusammen mit ihnen zur Auswertung gebracht werden. Diese beiden Welten sind durch Betriebsvereinbarung sauber voneinander zu trennen, wofür der Betriebsrat von der Seite der Personendaten her sein starkes Mitbestimmungsrecht zur Geltung bringen kann.

Aus Datenschutzgründen wird der Arbeitgeber auch die Installation von Programmen (auch kleiner Apps), das Einbringen und Versenden persönlicher Daten sowohl mit Smartphones als auch mit mobilen Computern entweder streng regeln oder ganz verbieten.

Bei der persönlichen Nutzung von Social Media (Facebook etc.) ist besondere Vorsicht geboten, damit weder Persönliches noch Firmendaten unkontrollierbar und mit nicht absehbaren Folgen in die Weiten des Internet entschwinden.



Unsere Empfehlung: Der Betriebsrat möge mit Hilfe der betriebsbetreuenden Regionalsekretäre der GPA-djp und der Abteilung Arbeit und Technik eine Datenschutz-Betriebsvereinbarung mit besonderer Berücksichtigung des Außen- und Mobildienstes ausarbeiten.

Mobile Leistungsdatenerfassung

Schon der Begriff ist schillernd. Erfasse ich mit einem Spezialgerät die Leistung einer Turbine oder den Puls eines Patienten? Oder wird die Zeit gemessen, die ich gerade für diese Erfassung von Daten aufgewendet habe? Daten werden gerade im Außen- und Mobildienst in großer Zahl und unterschiedlicher Art und Qualität erfasst, übermittelt, ausgewertet und mit anderen verknüpft. So weit ist das Arbeitsalltag.

Es fallen aber auch viele Daten an und werden aufgezeichnet, die sich auf den Arbeitsablauf selbst beziehen: Zeitpunkte und Dauer von Telefonaten und Datenaustausch, Kommunikationspartner innerhalb der Firma, mit Kunden, Behörden oder privat, Wegstrecken und Wegzeiten, Detailinformationen über einzelne Arbeitsschritte, Patientenbesuche, usw.

Das Bestreben fast aller Firmen ist es, das breite Repertoire von Leistungsmessung und folgender Bewertungs-, Vergütungs-, Verbesserungs- und Rationalisierungsmaßnahmen auch auf den Außen- und Mobildienst anzuwenden, individuelle Freiheiten zu begrenzen, Einsparungen und Optimierungen zu realisieren.

Mobile Computer und Smartphones dienen dabei als Geräte, mit denen die Beschäftigten ihre eigenen Leistungsdaten eingeben.

Vieles daran ist problematisch. Bei einigen Maßnahmen hat der Betriebsrat ein gewichtiges Wort mitzureden. In einigen Punkten ist die Erfassung der „Leistung“ schlicht unmöglich, weil Qualität und Zeitaufwand der Tätigkeit nur in geringem Maß von der Leistung der einzelnen Angestellten, sondern von einem ganzen Bündel von äußeren Bedingungen abhängig ist. Beispiele dafür sind die aktuelle Verkehrslage, das Wetter, die ergonomischen Möglichkeiten in einer kleinen Privatwohnung, die Qualität der Datenverbindung zur Zentrale, der Beratungsaufwand mit dem Kunden, usw.

Bei jeglichen Schlussfolgerungen aus quantitativen Auswertungen und Verknüpfungen erfasster Leistungsdaten ist daher höchste Vorsicht geboten. Ohne sorgfältige kollektive Interpretation und qualitative Analyse sind derartige Auswertungen wertlos oder sogar gefährlich. Für die Bemessung des Arbeitsentgelts oder die Entscheidung über Laufbahnen sind sie ungeeignet. Es ist daher Aufgabe des Betriebsrats, von der Firma geplante Leistungsdatenerfassung einer strengen Prüfung zu unterziehen und gegebenenfalls Änderungen vorzuschlagen, bevor sie einer kontrollierten Zustimmung mittels Betriebsvereinbarung zugeführt werden kann. Darin ist eine Überprüfung und Evaluierung bis hin zur Rückgängigmachung vorzusehen, weil Dynamik und Folgen oft schwer einschätzbar sind.

Auch auf diesem Gebiet haben die Regionalsekretäre der GPA-djp und die Abteilung *Arbeit und Technik* reiche Erfahrung in der Beratung und Begleitung von Mitbestimmungsprozessen.

Mustertexte

Die folgenden Mustertexte verstehen wir als Bausteine und Angebote, nicht als fertige Vereinbarungsmuster. Mobiltechnologie, die im Außen- und Mobildienst eingesetzt wird, ist meist in komplexen betrieblichen Systemen und Netzwerken eingebettet. Dem entsprechend umfassen die erforderlichen Betriebsvereinbarungen zum Persönlichkeitsschutz, zum Datenschutz, zur Sicherheit und Kontrolle sinnvoller Weise alle elektronischen Systeme im Unternehmen. Die Abteilung *Arbeit und Technik* der GPA-djp hat ein umfangreiches Angebot an Informationsbroschüren, Mustervereinbarungen und maßgeschneiderter Beratung insbesondere für Betriebsräte, unter anderem zu folgenden Themen:

- Das Datenschutzgesetz aus Sicht der ArbeitnehmerInnen
- Allzeit bereit - Ein Blick hinter das Verschwimmen von Arbeit und Freizeit
- Telearbeit – Vorschläge zur Gestaltung
- Bring Your Own Device – Wie kann eine betriebliche Regelung aussehen?
- Datenschutz ohne Kontrolle ist wie Suppe essen mit der Gabel
- Vernetzt, ver(www)irrt, verraten? – Web 2.0 in der Arbeitswelt

Weiter führende Information und Beratungshinweise in diesem Zusammenhang finden Sie auch in den folgenden Broschüren der Interessengemeinschaften IG EXTERNAL und IG PROFESSIONAL:

- Airbags für die Arbeit außerhalb des Betriebes
- Arbeitszeit, Reisezeit, Ruhezeit
- Entwurf eines Kollektivvertrags für Dienstreisen, Außen- und Mobildienst
- Fairness bei All-in und Vertrauensarbeitszeit (Neuaufgabe September 2014)
- Grenzenlose Freiheit? - Datenschutz und Überwachung im Außendienst

Es empfiehlt sich immer, vor Aufnahme betrieblicher Verhandlungen über eine Betriebsvereinbarung Kontakt mit den betriebsbetreuenden Regionalsekretären Ihrer Gewerkschaft aufzunehmen.

Dasselbe gilt im Fall eines fehlenden Betriebsrats für persönliche arbeitsvertragliche Vereinbarungen, die rechtlich noch heikler sind.

Textbausteine aus Betriebsvereinbarungen

Die folgenden Texte beruhen auf abgeschlossenen Betriebsvereinbarungen und spiegeln auch die praktische Umsetzbarkeit der getroffenen Regelungen wider. Zusätzliche Mustertexte können Sie bei Ihrem betreuenden Regionalsekretär der GPA-djp bekommen.

Generelle Vereinbarung zu Datenschutz und Haftungsbegrenzung:

- (1) Die Betriebsparteien versichern, dass der Einsatz der Systeme nicht zur Speicherung und Verwendung personenbezogener oder personenbeziehbarer Daten mit dem Ziel erfolgt, disziplinarische Maßnahmen durchzuführen. Sollten Systeme Auswertungen zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ermöglichen, versichern die Vertragsparteien, dass derartige Auswertungen unterlassen werden.
- (2) Sofern die Daten dazu genutzt werden sollen, konkrete Verdachtsmomente hinsichtlich eines Fehlverhaltens aufzuklären, so ist dies im Vorwege mit dem Betriebsrat abzustimmen.
- (3) Personelle Maßnahmen, die auf missbräuchlich verwendeten Personaldaten beruhen und damit gegen diese Vereinbarung verstoßen, sind unzulässig und damit unwirksam.
- (4) Bei Verlust oder Diebstahl eines mobilen Geräts ist der Mitarbeiter nicht zum Kostenersatz verpflichtet, wenn er der Sorgfaltspflicht nachkommt und ihm nicht grobe Fahrlässigkeit nachzuweisen ist (ist gemeinsam mit dem Betriebsrat zu entscheiden).

Mobiltelefonnutzung

- (1) Der Dienstgeber übernimmt die monatliche Grundgebühr in voller Höhe und auch die anfallenden Gebühren für Gespräche und Kurzmeldungen einschließlich etwaiger Roaminggebühren. Die Nutzung des Internets und der Navigation bei Smartphones ist aus Kostengründen tunlichst zu vermeiden. Die Eintragung der Telefonnummer in das amtliche Telefonbuch darf nur auf ausdrücklichen Wunsch der betroffenen ArbeitnehmerInnen erfolgen.

- (2) Zum Zweck der Erreichbarkeit ist das Mobiltelefon bei der Arbeit außerhalb des Büros während der Arbeitszeit mitzuführen.
Der/die ArbeitnehmerIn entscheidet selbst über die direkte Erreichbarkeit oder ein elektronisches Hinterlegungssystem (Mailbox). Im zweiten Fall ist die Mailbox während der Arbeitszeit regelmäßig abzurufen.
Beim Lenken eines Fahrzeugs ist das Mobiltelefon aus Sicherheitsgründen auszuschalten oder die vom Dienstgeber bereitgestellte Freisprecheinrichtung zu benutzen.
- (3) Außerhalb der Arbeitszeit besteht keine Verpflichtung, das Mobiltelefon eingeschaltet zu lassen bzw. mitzuführen, eMails und Kurznachrichten zu lesen oder zu beantworten oder die Mailbox abzuhören.
Dasselbe gilt für Zeiten der Arbeitsunfähigkeit, des Erholungsurlaubs bzw. Zeitausgleichs sowie Dienstverhinderungen aus wichtigen persönlichen Gründen.
- (4) Die vom Dienstgeber zur Verfügung gestellten Mobiltelefone sind Eigentum des Dienstgebers, dürfen an Dritte weder weitergegeben noch veräußert werden und sind sorgsam zu behandeln bzw. zu verwahren. Allfällige Reparaturen werden vom Dienstgeber veranlasst, für diese Zeit wird ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt.
- (5) Der Dienstgeber vereinbart mit dem Netzbetreiber, dass an den Dienstgeber keinerlei Zielnummern- und Standortdaten übermittelt werden; damit sollen Verhaltens- und Leistungskontrollen ausgeschlossen werden.
Besteht in Einzelfällen der Verdacht auf Missbrauch, so kann nach Zustimmung des Betriebsrats eine Auswertung der vom Netzbetreiber zu diesem Zweck anzufordernden Einzelverbindungsdaten temporär unter Einhaltung des folgenden Procedere vorgenommen werden: Nach Zustimmung von Kontrollmaßnahmen durch den Betriebsrat ist der/die Arbeitnehmer/in unverzüglich über Anlass und Durchführung der Kontrollmaßnahme zu informieren. Der Betriebsrat und der/die Betroffene sind der Überprüfung des Verdachts beizuziehen.
Eine technische Ortung wird seitens des Dienstgebers in jedem Fall ausgeschlossen.
- (6) Der Dienstgeber erlaubt ausdrücklich die private Nutzung des Mobiltelefons in angemessenem Ausmaß.

Rufbereitschaftsdienste

Darunter versteht man ein Bündel von Zeiten, die keine Arbeitszeit sind, die aber in quantitativ und qualitativ unterschiedlicher Weise die Möglichkeiten der Freizeitnutzung zeitlich, örtlich und technisch einschränken.

Vereinbarungen dazu definieren diese Dienste, legen Spielregeln fest, wie der Übergang von der Rufbereitschaft zum tatsächlichen Einsatz erfolgt (Rückrufzeiten, Einlangen vor Ort, Aufnahme von Ferneinsatz, usw.), und wie die Rufbereitschaft abgegolten wird.

Technisch wird Rufbereitschaft meist mittels Mobiltelefonie abgewickelt.

Folgende Vereinbarungen sollten getroffen werden:

- (1) Zeiträume, für die Rufbereitschaft vereinbart werden kann, sowie die Abgeltung dieser Zeiträume je nach Beeinträchtigung der Freizeit
- (2) Unterschiedliche Typen von Rufbereitschaft:
 - a) Koordinierendes und entscheidendes Tätigwerden einer Führungskraft: eine örtliche Beschränkung ist meist nicht erforderlich; der Einsatz kann in der Regel mittels Mobiltelefon erledigt werden.
 - b) Ferneinsatz, Ferndiagnose, Fernwartung etc.: erfordert zusätzlich zu Typ a das Mitführen technischer Ausrüstung sowie eine stabile Internetverbindung.
 - c) Einsatz vor Ort, im Betrieb, beim Kunden, etc.: erfordert den Aufenthalt in räumlicher Nähe zum möglichen Einsatzort und evtl. auch technische Ausrüstung.
- (3) Rückrufzeit: die meist kurz bemessene Zeit, in der sich der/die ArbeitnehmerIn bei der Zentrale, beim Kunden meldet und nachfragt.
- (4) Rüstzeit bzw. Wegzeit zum Arbeitseinsatz: Sie beginnen mit der Wahrnehmung des Einsatzes, mit dem Rückruf und sind rechtlich in jedem Fall voll zu bezahlende Arbeitszeiten, ggf. Überstunden. Sie schließen, wenn erforderlich, auch so genannte Backoffice-Zeiten (z.B. für Recherchen, Diagnosen nach Übermittlung erster Information) ein.

Internet- und Mailnutzung

- (1) Im Umgang mit Zugangsberechtigungen und Passwort gelten folgende Regelungen:
Unberechtigten Personen den Zugang zu Computersystemen durch die Weitergabe von UserID und Passwort, das Überlassen einer angemeldeten UserID zu ermöglichen, ist untersagt. Passwörter dürfen auch dann nicht an KollegInnen weitergegeben werden, wenn diese prinzipiell berechnete Personen sind. Kann das verwendete System nicht beaufsichtigt werden, so ist dieses zu sperren oder abzumelden. In einigen Anwendungen können für den Fall einer Abwesenheit Personen definiert werden, die dadurch Zugriff auf erforderliche Daten erhalten und mit deren eigener UserID und Passwort erforderliche Tätigkeiten stellvertretend durchführen können.

- (2) Zur Vermeidung von Risiken sind die berechtigten Nutzer verpflichtet, folgende Sicherheitsbestimmungen einzuhalten:
Die private Nutzung des Internet-Zuganges ist gestattet, so lange es die berufliche Tätigkeit und den Betriebsablauf nicht stört, keine zusätzlichen Kosten verursacht oder Schaden und Risiken erzeugt werden.
Das Abrufen von für den Arbeitgeber kostenpflichtigen Informationen für den Privatgebrauch ist untersagt.
Die Nutzung von Web-Mail Accounts ist unerwünscht. Darunter versteht man alle Mail-Adressen bei externen Providern, die ohne Mailing-Software über ein Web-Interface genutzt werden können. Das Öffnen von Dateianhängen in Web-Mail Accounts ist untersagt.
Der Download und Installation von Software aus dem Internet ist ein Sicherheitsrisiko und untersagt.
Das Herunterladen von Bild-, Video- und Tondateien, die keinen Bezug zur dienstlichen Tätigkeit haben ist untersagt.
Die Eintragung mit Firmendaten in Mailing-Listen, deren Inhalt keinen fachlichen Bezug zu den dienstlichen Funktionen des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin hat, ist untersagt.
Bei Aufforderung, firmenbezogene Informationen bekannt zu geben, dürfen ausschließlich nur solche Informationen eingetragen werden, die für jedermann öffentlich zugänglich sind.
Das Internet bietet neben den legalen und nützlichen Inhalten auch eine Fülle von illegalen Inhalten (Kinderpornografie, nationalsozialistische oder verhetzende Inhalte), bei denen in Österreich schon der Besitz strafbar ist. Zur Mini-

mierung spezieller Risikofaktoren behält sich der Konzern den Einsatz weiterer technischer Abwehrmaßnahmen vor.

Durch mitgesendete Daten und/oder Programme können schadhafte Codes (Viren, Trojaner) eingeschleppt und der Zugriff auf firmeninterne Daten ermöglicht werden. Daher werden Anhänge elektronisch überprüft und gegebenenfalls geblockt und/oder in Quarantäne genommen. Der Systemnutzer ist verpflichtet, folgende Sicherheitsbestimmungen einzuhalten:

Die private Nutzung des Internet-Zuganges ist gestattet, so lange es die berufliche Tätigkeit und den Betriebsablauf nicht stört, keine zusätzlichen Kosten verursacht oder Schaden und Risiken erzeugt werden.

- (3) Bei Mailsystemen besteht ein nicht zu vernachlässigendes Risiko, dass die Mails in unautorisierte Hände geraten. Deshalb sind vertrauliche und sensible Informationen in einer Mail so restriktiv wie möglich zu handhaben.

Leistungsdatenerfassung

- (1) Systembeschreibung: Alle ArbeitnehmerInnen der Hauskrankenpflege, Heimhilfe, Kurzzeitpflege und der Mobilen Therapie erfassen ihre Arbeitszeiten und Leistungen mittels Handy.
- (2) Die Arbeitszeiten werden durchgehend erfasst, bei geteilten Diensten jeder Teil für sich. Leistungen einschließlich von nichtpflegerischen Nebenleistungen sind aufzuzeichnen. Fahrzeiten unmittelbar vor oder nach einer Betreuung werden automatisch erkannt, andere Fahrzeiten sind gesondert einzugeben.
- (3) Die Leistungserfassung erfolgt unmittelbar, die Datenerfassung ist täglich abzuschließen. Nachbearbeitung aus technischen Gründen ist bis vier Tage möglich.
- (4) Die tägliche Kontrolle vor Synchronisierung durch die ArbeitnehmerInnen ist verpflichtend und soll die korrekte Einhaltung der Dienstpläne erleichtern. Sie ist Teil der Arbeitszeit.
- (5) Das Procedere bei Fehlern, Fehlermeldungen und Nachbearbeitungen ist genau geregelt.

Muster/Vorschläge aus Kollektivverträgen

Rufbereitschaft und Erreichbarkeit (Kollektivvertrag Elektroversorgungsunternehmen):

§ 25. Anwesenheitsdienst und Erreichbarkeit (Auszüge)

(1) Anwesenheit:

Anwesenheit liegt vor, wenn ein Angestellter nach Absolvierung seiner normalen, für den betreffenden Tag vorgesehenen regelmäßigen Arbeitszeit auf Anordnung des Arbeitgebers oder dessen Bevollmächtigten zwar sich jederzeit an der Arbeitsstätte zur Arbeit bereithalten muss, jedoch keine wirkliche oder kontinuierliche Arbeit zu leisten hat, sondern vielmehr ein Zustand zwischen Arbeitsruhe und Arbeitstätigkeit besteht. *)

(...)

Für jede Anwesenheitsstunde gebührt die Vergütung laut Absatz 5.

Wird der Angestellte während der Anwesenheit zu einer tatsächlichen Arbeitsleistung herangezogen, so gilt diese als Überstundenleistung.

(2) Ruferreichbarkeit:

Ruferreichbarkeit liegt vor, wenn ein Angestellter außerhalb seiner normalen, für den betreffenden Tag vorgesehenen regelmäßigen Arbeitszeit auf Anordnung des Arbeitgebers oder dessen Bevollmächtigten in seiner Wohnung jederzeit für allfällige Arbeitsleistungen erreichbar sein muss. Für jede Ruferreichbarkeitsstunde gebühren,

*) Nach den geltenden gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen kann eine Dienstleistung, die bisher als Anwesenheitsdienst gegolten hat, ohne dass sie sich erheblich verändert hat, ab nun nicht als tatsächliche Arbeit gewertet werden. Ebenso wenig kann eine Dienstleistung, die bisher als tatsächliche Arbeitsleistung gegolten hat, ohne dass sie sich erheblich verändert hat, ab nun als Anwesenheitsdienst erklärt werden.

sofern die Erreichbarkeit an Wochen-, Sonn- oder
Feiertagen in die Zeit von 6 Uhr bis 22 Uhr fällt 45 %

sofern sie an Wochen-, Sonn- oder Feiertagen
in die Zeit von 22 Uhr bis 6 Uhr fällt..... 15 %

der Vergütung nach Abs. 5.

Wird der Angestellte während der Ruferreichbarkeit zu einer tatsächlichen Arbeitsleistung herangezogen, so gilt diese als Überstundenleistung.

(3) Allgemeine Erreichbarkeit:

Allgemeine Erreichbarkeit liegt vor, wenn ein Angestellter außerhalb seiner normalen, für den betreffenden Tag vorgesehenen regelmäßigen Arbeitszeit auf Anordnung des Arbeitgebers oder dessen Bevollmächtigten innerhalb einer Entfernung von 4 Wegkilometern – von seiner Wohnung aus gerechnet – für allfällige Dienstleistungen erreichbar ist.

Er ist verpflichtet, seinen jeweiligen Aufenthaltsort in der vom Arbeitgeber oder dessen Bevollmächtigten vorgeschriebenen Weise bekanntzugeben.

Wenn er aber mit einer drahtlosen Rufeinrichtung ausgestattet ist, entfällt die Verpflichtung, den jeweiligen Aufenthaltsort bekanntzugeben, und kann er sich bis zu 6 Wegkilometern von seiner Wohnung entfernen. Er hat sich jedoch über Anruf des Arbeitgebers oder dessen Bevollmächtigten unmittelbar zu melden. Wenn es sich arbeitsorganisatorisch als zweckmäßig erweist, anstelle der 6 Wegkilometer eine Zeitspanne zu setzen, so ist hierüber eine Betriebsvereinbarung abzuschließen.

Für jede allgemeine Erreichbarkeitsstunde gebühren,
sofern die Erreichbarkeit an Wochen-, Sonn- oder
Feiertagen in die Zeit von 6 Uhr bis 22 Uhr fällt 30 %

sofern sie an Wochen-, Sonn- oder
Feiertagen in die Zeit von 22 Uhr bis 6 Uhr fällt 10 %

der Vergütung nach Abs. 5.

Wird der Angestellte während der Allgemeinen Erreichbarkeit zu einer tatsächlichen Arbeitsleistung herangezogen, so gilt diese als Überstundenleistung.

(4) Gemeinsame Bestimmungen für Anwesenheit, Ruferreichbarkeit und allgemeine Erreichbarkeit

- a) Anwesenheit, Ruferreichbarkeit und Allgemeine Erreichbarkeit dürfen zusammen ein Höchstausmaß von 127 Stunden (Tag- und Nachtstunden) im Monat nicht überschreiten, wobei dem Angestellten innerhalb des Zeitraumes von einem Monat zwei Wochenendfreizeiten nach der im Betrieb üblichen Arbeitseinteilung gewährleistet sein müssen und die Bestimmungen der Arbeitszeitgesetzgebung über die höchstzulässige tägliche Arbeitszeit zu beachten sind.

(...)

- e) Wird ein Arbeitnehmer aus der Ruferreichbarkeit oder der allgemeinen Erreichbarkeit zu einer tatsächlichen Arbeitsleistung herangezogen, so werden die erforderlichen Reisezeiten für Fahrten von der Wohnung bis zur Rückkehr zur Wohnung bzw. zur ständigen Arbeitsstätte als Überstunden vergütet.

(...)

(5) Berechnungsbasis für die Vergütung für Anwesenheit, Ruferreichbarkeit und allgemeine Erreichbarkeit:

Die Vergütung für eine Anwesenheits-, eine Ruferreichbarkeits- oder eine allgemeine Erreichbarkeitsstunde wird wie folgt ermittelt:

Monatsgehalt zuzüglich Schmutz-, Erschwernis- und Gefahrenzulagen, Zulagen für gesundheitsgefährdende Arbeiten, Schicht- und Nachtschichtzuschläge, Funktionszulagen, Abgeltung für Tätigkeiten in Einmannbetrieben, Fehlgeldentschädigungen, Provisionen und Prämien, innerbetriebliche Zulagen pro Normalarbeitsstunde, d.i. 1/167 des so ermittelten Betrages.

(...)

§ 25a. Sonderregelung für die Verwendung drahtloser Rufeinrichtungen

Wenn Angestellte außerhalb ihrer Normalarbeitszeit oder der Erreichbarkeit gemäß § 25 auf Anordnung des Arbeitgebers oder dessen Bevollmächtigten zwecks Ermöglichung der Kontaktnahme mit drahtlosen Rufeinrichtungen ausgestattet werden, ist hierüber eine Betriebsvereinbarung abzuschließen.

In dieser Betriebsvereinbarung sind die Verpflichtungen des Angestellten, die ihm hierfür gebührende Vergütung sowie die Zeiten, in welchen diese Rufeinrichtungen nicht getragen werden müssen, zu regeln. Die Vergütung hat sich nach dem Ausmaß und dem Umfang der zu erwartenden Inanspruchnahme zu richten.

(...)

Rascher erhöhtes Urlaubsausmaß (Kollektivvertrag Sozialwirtschaft §16):

1) Allen Arbeitnehmerinnen gebührt für jedes Arbeitsjahr ein bezahlter Urlaub von 30 Werktagen. Das Urlaubsausmaß erhöht sich

- nach 10-jähriger Betriebszugehörigkeit auf 32 Werktage,
- nach 15-jähriger Betriebszugehörigkeit auf 34 Werktage
- nach 20-jähriger Betriebszugehörigkeit auf 36 Werktage.

Diese Regelung gilt als Vorgriff auf die Erhöhung des Urlaubs nach 25 Dienstjahren gem § 2 Abs 1 UrlG.

2) Wird der bezahlte Urlaub durch Betriebsvereinbarung von Werktagen auf Arbeitstage umgestellt, wird auf volle Urlaubstage (Arbeitstage) aufgerundet.

Wichtige gesetzliche Bestimmungen

Datenschutzgesetz, EU-Datenschutzverordnung (in Arbeit):

Rechtliche Bedingungen zum Erfassen, Sammeln, Verarbeiten, Verknüpfen, Weitergeben und Löschen v.a. personenbezogener Daten. Derzeit muss der Arbeitgeber aktiv initiativ werden und begründen, was er an Daten sammeln und verarbeiten will.

Arbeitsverfassungsgesetz:

Rechtsstellung der ArbeitnehmerInnen und der Betriebsräte, Basis für Gültigkeit und Wirkung von Kollektivverträgen und Betriebsvereinbarungen, umfassende Betriebsratskompetenzen und Mitwirkungsrechte zum Datenschutz, Persönlichkeitsschutz, Zeitschutz und zur Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

Arbeitszeit- und Arbeitsruhegesetz:

Definitionen von Arbeitszeit, Rufbereitschaft, Ruhezeiten, Pausen usw., Schutzbestimmungen, Abgeltung und Kontrollrechte

INTERESSENGEMEINSCHAFTEN

- sind offene und junge Strukturen
- ermöglichen beruflichen Erfahrungsaustausch
- intensivieren die Verknüpfung von Gesellschaft und Gewerkschaft
- demokratisieren die Gewerkschaft
- sind ein neues Element gewerkschaftlicher Kultur
- organisieren Menschen nach ihrer beruflichen Situation
- wählen ihre VertreterInnen in Direktwahlen auf Bundes- und Regionalebene
- entsenden Delegierte in die höchsten GPA-djp-Gremien
- bringen Anregungen für Kollektivvertragsverhandlungen
- geben Anstoß für neue Betätigungsfelder von Gewerkschaften
- sind ein Spiegelbild gesellschaftlicher Veränderungen

INTERESSENGEMEINSCHAFTEN BIETEN

- den eingetragenen Mitgliedern ein Informationsnetz (Newsletter elektronisch bzw. per Post), um wichtige berufsbezogene Neuerungen, Hinweise und Probleme direkt zu vermitteln und umgekehrt deren Fragen und Wünsche aufzugreifen
- den Mitgliedern und den BetriebsrätInnen spezielle Dienstleistungen und Informationsmaterialien an
- mit ihren Informationen an eingetragene InteressentInnen, die noch nicht Gewerkschaftsmitglieder sind, eine gute Vorarbeit, die Kompetenzen und den Mehrwert der Gewerkschaft für die Mitgliederwerbung zu nutzen
- mit der Website www.gpa-djp.at/interesse eine Informations- und Austauschplattform für berufsspezifische Interessen und Fragen.



Die Interessengemeinschaft für Außen- und Mobildienst

IG EXTERNAL

- ist die Interessengemeinschaft aller außerhalb des Betriebes tätiger ArbeitnehmerInnen (Außendienst, Mobildienste, Dienstreise, Montage und Entsendung) und widmet sich den damit verbundenen spezifischen Fragestellungen
- bietet unter anderem die folgenden spezifischen Produkte:
 - Airbags – Ratgeber für die Arbeit außerhalb des Betriebes
 - Broschüre »Die Vielfalt der Berufe außerhalb des Betriebes«
 - Sammelmappe zur steuerlichen Geltendmachung von Autokosten
 - Checkliste Dienstfahrzeuge
 - Grenzenlose Freiheit - Datenschutz & Überwachung im Außen- u. Mobildienst
 - Kollektivvertragsentwurf Dienstreise – Außen- und Mobildienst
 - Arbeitszeit – Reisezeit – Ruhezeit – Häufig gestellte Fragen, Antworten, Beispiele
- setzt sich für ein faires kostendeckendes Kilometergeld sowie für angemessene Regelungen bei Dienstfahrzeugen ein
- gibt Anregungen, wie Außen- und Mobildienst in den Kollektivverträgen besser berücksichtigt werden kann: Broschüre »Wir machen die Kollektivverträge gemeinsam mobil«
- Eintragung und Informationen unter www.gpa-djp.at/external

Broschüren bestellen

Ich bestelle folgende Broschüre:

- Burn Out im Gesundheits- und Sozialbereich
- Überblick der Arbeitszeitregelung im soz. Bereich*
- Die ganze Palette
- Airbags – für die Arbeit außerhalb des Betriebes
- Die Vielfalt der Berufe außerhalb des Betriebs*
- Wir machen den KV mobil
- Grenzenlose Freiheit: Datenschutz und Überwachung im Außen- und Mobildienst
- Dienstwagen – Checkliste
- Faires Kilometergeld (Sammeltasche)
- Flexible Arbeitszeiten
- IKT Informations- und Kommunikationstechnologien
- Der optimale Dienstreisekollektivvertrag
- Arbeitszeit - Reisezeit – Ruhezeit
- Zusatzkollektivvertrag: Dienstreise/ Außendienst/ Mobildienst
- Leitfaden für Forschungsverträge
- Meister, kennst du deine Rechte?
- Dobro Dosli Kollektivverträge europafit!*
- Verantwortungsvoll managen*
- Haftungsrecht für Führungskräfte*
- Jobmotor Forschung
- Benchmarks für beste Forschungsverträge *
- Gesund, sozial und nachhaltig managen*
- Femanet: Baukasten für erfolgreiche Frauen*
- Rächer der enterbten Daten*
- RFID - Radiofrequenz-Identifikation
- Fahren Sie nach Indien, ihre Daten sind schon dort.*
- Honorare und Arbeitsbedingungen
- Vertrag.Recht*
- Bildung am Fließband
- Paragraphendschungel 2015
- ZAK – Zeitarbeitskräfte
- Der Betriebsrat - Freund oder Feind?
- Zukunftsprojekt Callcenter*
- Handbuch für freie JournalistInnen*

Alle Broschüren stehen auch online zum Download unter www.gpa-djp.at/interesse zur Verfügung

Ich möchte mich in folgende Interessengemeinschaften eintragen:

- IG PROFESSIONAL
- IG FLEX
- IG SOCIAL
- IG EDUCATION
- IG MIGRATION
- IG EXTERNAL
- IG IT
- IG POINT-OF-SALE

Dieses Service ist für mich kostenlos.

Frau Herr Titel

Name

Adresse

E-Mail

.....
Datum/Unterschrift

Bitte ausgefüllt an die GPA-djp,
1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1 schicken!

* nur online verfügbar

JETZT Mitglied werden!

Familienname Vorname Frau Herr

Geburtsdatum Titel Geburtsname

Straße/Haus-Nr. PLZ/Wohnort

Telefonisch erreichbar eMail

- Angestellte/r Lehrling Werkvertrag geringfügig beschäftigt Freier Dienstvertrag Selbstständig (Gewerbeschein)
 Zeitarbeitskraft SchülerIn StudentIn dzt. ohne Beschäftigung Zweitmitgliedschaft FacharbeiterIn

Derzeitige Tätigkeit Ich war bereits Mitglied der Gewerkschaft von/bis

Beschäftigt bei Firma (bzw. Schule/Universität) Dienort

Anschrift

Branche

Nur ankreuzen wenn ein Betriebsabzug gewünscht wird:

Betriebsabzug – da in meinem Betrieb ein Betriebsabzug möglich ist, erkläre ich mich einverstanden, dass mein Gewerkschaftsbeitrag durch den Arbeitgeber (Dienstgeber) von meinem Gehalt/Lohn, meiner Lehrlingsentschädigung abgezogen wird. Ich ermächtige den Arbeitgeber, alle im Zusammenhang mit der Betragseinhebung erforderlichen personenbezogenen Daten im Sinne des DSGVO § 18 (1) bzw. § 7 (1) an die GPA-djp zu übermitteln.

Die Beitragszahlung erfolgt mit SEPA Lastschrift-Mandat (Bankeinzug)

Ich ermächtige die GPA-djp, Zahlungen von meinem Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, eine Rückerstattung verlangen.

Höhe des monatlichen Beitrages: EUR

- monatlich alle 2 Monate jedes Quartal 1/2 jährlich jährlich (Schüler-/StudentInnen, Zweitmitgliedschaft)

IBAN

BIC

Ihre Angaben werden **streng vertraulich** behandelt und unterliegen dem **Datenschutz**. Nach Zusendung Ihrer Anmeldebestätigung haben Sie unter Verwendung Ihrer Mitgliedsnummer die Möglichkeit, sämtliche für Sie wichtigen Informationen wie Kollektivvertrag, Informationen zu aktuellen Themen, Aktivitäten unserer Interessengemeinschaft, etc., einzuholen. Unsere Internetadresse: **www.gpa-djp.at**

Der monatliche Mitgliedsbeitrag beträgt 1% des Bruttoehaltes, bis zu einem Maximalbeitrag (siehe www.gpa-djp.at/mitgliedsbeitrag), der jährlich angepasst wird. Der Mitgliedsbeitrag ist steuerlich absetzbar. Meine Finanzamtsbestätigung finde ich ab Ende Jänner zum Download unter **www.gpa-djp.at**. Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt.

Beitrittsmonat/-jahr

.....
Datum/Unterschrift

(Diese Unterschrift gilt auch als Berechtigung für eine evtl. oben angekreuzte SEPA-Lastschrift.)

WerberIn-Mitgliedsnummer:

mitmachen – mitreden – mitbestimmen



Interessengemeinschaften der GPA-djp bringen Menschen mit ähnlichen Berufsmerkmalen zusammen. Zum Austauschen von Erfahrungen und Wissen, zum Diskutieren von Problemen, zum Suchen kompetenter Lösungen, zum Durchsetzen gemeinsamer beruflicher Interessen.

Mit Ihrer persönlichen Eintragung in eine oder mehrere berufliche Interessengemeinschaften

>> erhalten Sie mittels Newsletter (elektronisch oder brieflich) regelmäßig Informationen über Anliegen, Aktivitäten und Einladungen für Ihre Berufsgruppe;

>> können Sie Ihre beruflichen Interessen auf direktem Weg in die Kollektivvertragsverhandlungen Ihres Branchenbereichs einbringen;

>> erschließen Sie sich Mitwirkungsmöglichkeiten an Projekten, Bildungsveranstaltungen, Kampagnen, Internet-Foren und anderen für Ihre Berufsgruppe maßgeschneiderten Veranstaltungen, auch auf regionaler Ebene;

>> nehmen Sie von der Interessengemeinschaft entwickelte berufsspezifische Dienstleistungen und Produkte in Anspruch (Fachberatung auf regionaler Ebene, Bücher, Broschüren und andere Materialien);

>> beteiligen Sie sich an demokratischen Direktwahlen Ihrer beruflichen Vertretung auf Bundesebene sowie regionaler Ebene und nehmen dadurch Einfluss auf die gewerkschaftliche Meinungsbildung und Entscheidung.

www.gpa-djp.at/interesse

Ich möchte mich in folgende Interessengemeinschaften eintragen:

- IG PROFESSIONAL IG FLEX IG SOCIAL IG EDUCATION IG MIGRATION
 IG EXTERNAL IG IT IG POINT-OF-SALE

Dieses Service ist für mich kostenlos.

Frau Herr Titel

Familienname Vorname

Straße/Haus-Nr. PLZ/Wohnort.....

Berufsbezeichnung..... Betrieb.....

Telefonisch erreichbar..... eMail.....

Datum/Unterschrift

Interessengemeinschaften

Ihr Zusatznutzen ohne Extrakosten

➤ **IG PROFESSIONAL** für GeschäftsführerInnen, TeamleiterInnen, KonstrukteurInnen, DirektorInnen, TechnikerInnen, WissenschaftlerInnen, MeisterInnen, freiberufliche ManagerInnen, AbteilungsleiterInnen, ProjektleiterInnen, ÄrztInnen, SpezialistInnen auf anderen Gebieten - kurz für FachexpertInnen und Führungskräfte

➤ **IG FLEX** für WerkvertragnehmerInnen, freie DienstvertragnehmerInnen und GewerbescheinhaberInnen ohne eigene Angestellten

➤ **IG SOCIAL** für Alten-, Kranken-, BehindertenbetreuerInnen, SozialarbeiterInnen, aber auch Angestellte in sozialen Berufen

➤ **IG IT** für IT-SpezialistInnen, MitarbeiterInnen bei EDV-Projekten, im Internet und neuen Medien sowie in der Telekommunikation

➤ **IG EDUCATION** für ErwachsenenbildnerInnen, (freie) TrainerInnen, LehrerInnen an Fachhochschulen und Privatuniversitäten, Menschen in Beratungsberufen

➤ **IG EXTERNAL** für AußendienstmitarbeiterInnen, ServicetechnikerInnen, mobile KrankenpflegerInnen, BaustellenleiterInnen, LeiterInnen internationaler Forschungsprojekte, ForstaufseherInnen oder KundenbetreuerInnen von Versicherungen

➤ **IG MIGRATION** für Menschen, die in Österreich ohne österreichische Staatsbürgerschaft leben bzw. diese erst während ihres Aufenthaltes erwerben, MitarbeiterInnen in Beratungsstellen, in Initiativen von MigrantInnen, ÖsterreicherInnen, die in einem fremden Land leben sowie Menschen, denen dieses Thema wichtig ist

➤ **IG POINT-OF-SALE** für Menschen in Verkauf und Beratung (zB VerkäuferInnen, BankkundenbetreuerInnen, KundenbetreuerInnen, ...)

Ihre Kontaktadressen der GPA-djp

Service-Hotline: 05 03 01-301

**Gewerkschaft der Privatangestellten,
Druck, Journalismus, Papier**

1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1
service@gpa-djp.at

Regionalgeschäftsstelle **Wien**
1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1

Regionalgeschäftsstelle **Niederösterreich**
3100 St. Pölten, Gewerkschaftsplatz 1

Regionalgeschäftsstelle **Burgenland**
7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7

Regionalgeschäftsstelle **Steiermark**
8020 Graz, Karl-Morre-Straße 32

Regionalgeschäftsstelle **Kärnten**
9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44/4

Regionalgeschäftsstelle **Oberösterreich**
4020 Linz, Volksgartenstraße 40

Regionalgeschäftsstelle **Salzburg**
5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10

Regionalgeschäftsstelle **Tirol**
6020 Innsbruck, Südtiroler Platz 14-16

Regionalgeschäftsstelle **Vorarlberg**
6901 Bregenz, Reutegasse 11

www.gpa-djp.at

Für alle,
die **mehr wollen!**

Kontakt:

GPA-djp Interessengemeinschaft IG External
Alfred Dallinger Platz 1, 1030 Wien
interesse@gpa-djp.at

www.gpa-djp.at

GPA  **djp**
GEWERKSCHAFT DER PRIVATANGESTELLTEN
DRUCK - JOURNALISMUS - PAPIER