

# Mobile Arbeit – Anforderungen und tarifliche Gestaltung. Das Beispiel Deutsche Telekom

CLAUS ZANKER

Der Einzug digitaler Technologien in weite Teile der Arbeitswelt hat dazu geführt, dass Arbeit mobiler geworden ist und auch außerhalb des Betriebs und jenseits starrer Arbeitszeitregelungen „überall und jederzeit“ erledigt werden kann. Dies gilt insbesondere für solche Tätigkeiten, die in hohem Maße durch die Verarbeitung und Bearbeitung von digital vorhandenen Informationen geprägt sind und die mittels Smartphone, Tablet oder Notebook – unabhängig von einem bestimmten Standort – mobil erledigt werden können.

Der Anteil solcher „digitaler Arbeit“ wächst kontinuierlich und somit auch das Potenzial für orts- und zeitflexibles Arbeiten. Bereits heute nutzen 83 % der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer digitale Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) im Beruf. Bei unternehmensbezogenen Dienstleistungen, im Vertrieb und der Verwaltung sowie bei hochqualifizierten Beschäftigten ist bei fast allen die Arbeit durch die Nutzung digitaler Technologien geprägt.<sup>1</sup> Das Potenzial, diese Techniken für mehr Selbstbestimmung der Beschäftigten zu nutzen, ist demnach auch sehr groß – vor allem, was Ort und Zeit des Arbeitens anbelangt.

Nach einer Studie des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW) sind rund 40 % der Beschäftigten der Meinung, ihre Arbeit ließe sich unter Nutzung moderner IKT auch außerhalb des Betriebs erledigen, in manchen Wirtschaftszweigen, wie bei Finanzdienstleistungen, in der Öffentlichen Verwaltung oder bei unternehmensnahen Dienstleistungen liegt der Anteil solcher geeigneter Arbeitsplätze bei über 70 %. Dennoch bleibt die Verbreitung von mobiler Arbeit<sup>2</sup> in Deutschland weit hinter den technischen und arbeitsorganisatorischen Möglichkeiten zurück. Nur

12 % aller Beschäftigten üben ihren Beruf zumindest gelegentlich von zu Hause aus. Zwei Drittel der Beschäftigten, die über einen geeigneten Arbeitsplatz verfügen, aber bislang nicht außerhalb des Betriebes arbeiten können, würden dies gerne tun.<sup>3</sup> Die Motive hierfür sind vor allem die bessere Vereinbarkeit der beruflichen Anforderungen mit Familie und Freizeit. Aber auch die Möglichkeit, besser arbeiten zu können und sich Fahrzeiten zu sparen, bestärkt viele Beschäftigte in dem Wunsch nach mehr örtlicher und zeitlicher Flexibilität.<sup>4</sup>

## Mobile Arbeit muss gestaltet werden

Um die mit mobiler Arbeit verbundenen Gefahren einer ständigen Erreichbarkeit sowie der Entgrenzung von Arbeit und Privatem, einer damit einhergehenden Arbeitsintensivierung sowie Arbeitszeitverlängerung zu vermeiden, muss diese Arbeitsform aktiv gestaltet und reguliert werden. Hierbei gilt es, die vorhandenen Ambivalenzen von Chancen und Risiken sowie zwischen Unternehmens- und Arbeitnehmerinteresse auszubalancieren.

Im Rahmen der vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) initiierten Plattform „Digitale Arbeitswelt“ haben Vertreterinnen und Vertreter der Sozialpartner, von Unternehmen und Wissenschaft Erfolgsfaktoren für eine gute Gestaltung und Regulierung von mobiler Arbeit in den Betrieben entwickelt, damit „räumliche Mobilität und zeitliche Flexibilität im beiderseitigen Interesse von Beschäftigten und Betrieben gestaltet werden“ kann.<sup>5</sup> Wesentliche Eckpunkte der Arbeitsgestaltung sind hierbei:

- 1 Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2016): Monitor: Digitalisierung am Arbeitsplatz. Aktuelle Ergebnisse einer Betriebs- und Beschäftigtenbefragung, Berlin, S. 6.
- 2 Mobile Arbeit bezeichnet das Arbeiten außerhalb der Betriebsstätte und umfasst neben der Arbeit von zu Hause (Home-Office, Telearbeit) auch die Arbeit beim Kunden (Service, Vertrieb) oder von unterwegs (Dienstreisen) unter Nutzung digitaler Informations- und Kommunikationsmittel.
- 3 Brenke, K. (2016): Home Office: Möglichkeiten werden bei weitem nicht ausgeschöpft, in: DIW Wochenbericht 83 (5), S. 95–105.
- 4 Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2015): Mobiles und entgrenztes Arbeiten, Berlin.
- 5 Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2016): Orts- und zeitflexibles Arbeiten gestalten. Empfehlungen der IT-Gipfel-Plattform „Digitale Arbeitswelt“, 31.5., Berlin.

- Freiwilligkeit der Teilnahme an mobiler Arbeit und Anspruch auf Rückkehr an den betrieblichen Arbeitsplatz
- Erhöhung von Flexibilität, Zeitsouveränität und Gestaltungsfreiheit bei der Arbeit für die Beschäftigten
- Sicherstellung einer regelmäßigen Anwesenheit der Beschäftigten im Betrieb und gemeinsame Teamzeiten
- Betriebsablauf und Betriebsorganisation sowie die Qualität der Leistungen für Kunden soll durch mobile Arbeit nicht beeinträchtigt, sondern vielmehr durch diese verbessert werden
- Geleistete Arbeitszeit wird unabhängig von Form und Ort ihrer Erbringung erfasst und vergütet
- Kompetenzen von Beschäftigten und ihren Führungskräften im Umgang mit mobiler Arbeit sollen gefördert werden. Dies setzt sowohl Qualifizierungsmaßnahmen und entsprechende Zeitressourcen zu deren Wahrnehmung durch die Beschäftigten voraus als auch deren Eigeninitiative und Engagement.
- Erwartungen an Erreichbarkeit und Nichterreichbarkeit der Beschäftigten regeln
- Sensibilisierung der Beschäftigten und Führungskräfte für den spezifischen (präventiven) Gesundheitsschutz bei mobiler Arbeit
- Beachtung ergonomischer Standards, auch beim Technologieinsatz
- Datenschutz und Schutz von Persönlichkeitsrechten gewährleisten.

### **Tarifvertrag „Mobile Working“ bei der Telekom**

Ver.di und die Deutsche Telekom haben in den Verhandlungen zu einer tarifvertraglichen Gestaltung mobiler Arbeit im Konzern diese Empfehlungen in die Praxis umgesetzt und mit dem im Juni 2016 vereinbarten Tarifvertrag zu *Mobile Working* einen beispielhaften Rahmen für gute digitale Arbeit geschaffen. Die Tarifvertragsparteien verfolgen hierbei das Ziel, „im Rahmen von mobile working eine örtliche Flexibilisierung der Arbeitsorganisation sowohl im Unternehmensinteresse als auch im Mitarbeiterinteresse sinnvoll zu gestalten.“<sup>6</sup> Damit soll, so die Präambel der Vereinbarung, die Arbeitsqualität und Produktivität verbessert und durch ein Mehr an Gestaltungsfreiheit bei der Erbringung der Arbeitsleistung sowie eine höhere Arbeits- und Ergebniszufriedenheit erreicht werden. Mit mobiler Arbeit verbindet sich für die Beschäftigten die Erwartung einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und individueller Lebensführung, das Unternehmen erhofft sich, damit die Kundenorientierung und Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Schließlich soll mit der Reduzierung von Pendlerfahrten ein gesellschaftlicher Beitrag zum Umweltschutz geleistet werden.

Die Sozialpartner schaffen mit dem Tarifvertrag die Grundlage, Mobile Working als weitere Regularbeitsform bei der Deutschen Telekom zu implementieren. Sie verweisen gleichzeitig auf die besonderen Anforderungen, die durch die damit einhergehenden erweiterten Gestaltungs-

freiräume einerseits an die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in puncto eigenverantwortlicher und selbstständiger Arbeitsweise und der erforderlichen Selbstdisziplin gestellt werden müssen. Andererseits ist auch das Unternehmen verpflichtet, arbeitszeitrechtliche Regelungen bezüglich der Reisezeiten, Erreichbarkeit, Zeiterfassung, der Regelungen zur IKT-Ausstattung, zum Datenschutz und zu Mitbestimmungstatbeständen einzuhalten. Dabei ist auch das Zusammenwirken mit anderen Tarifverträgen zu betrachten. So ist z. B. für den Arbeits- und Gesundheitsschutz der Belastungsschutztarifvertrag maßgeblich. Gerade bei mobiler Arbeit ist darauf zu achten, dass die erwarteten Ergebnisse auch in der vereinbarten Arbeitszeit erzielt werden können.

### **Freiwillig und im Rahmen der vereinbarten Arbeitszeit**

Beim Mobile Working im Sinne von § 1 des Tarifvertrags handelt es sich um eine Arbeitsform, bei der die zu erbringende Arbeitsleistung mit Unterstützung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien an wechselnden Örtlichkeiten innerhalb und außerhalb der betrieblichen Arbeitsstätte bzw. der betrieblich veranlassten Arbeitsorte erbracht wird. Dabei gelten folgende Grundsätze:

- Es gilt das *Prinzip der doppelten Freiwilligkeit*. Die organisatorische Entscheidung, ob für einen Bereich Mobile Working generell als Arbeitsform vorgesehen ist, liegt beim Arbeitgeber. Gleiches gilt für die spätere Herausnahme eines Bereichs.
- Für die Beschäftigten ist die Teilnahme am Mobile Working freiwillig – es besteht keinerlei Verpflichtung für sie, an anderen Orten als der betrieblichen Arbeitsstätte bzw. der betrieblich veranlassten Arbeitsorte (z. B. im technischen Service bei Kunden, bei technischen Einrichtungen und Vermittlungsstellen) zu arbeiten. Durch die (Nicht-)Teilnahme am Mobile Working dürfen den Beschäftigten keine Nachteile entstehen. Die ortsflexible Arbeit wird im Rahmen der tarifvertraglich festgelegten Arbeitszeit erbracht. Der Tarifvertrag legt hierbei ausdrücklich fest, dass die Verteilung dieser Arbeitszeit und die jeweiligen Gestaltungsfreiräume in einer ergänzenden Betriebsvereinbarung festzulegen sind. Mobiles Arbeiten soll damit nicht der Auslöser für eine Ausweitung von Arbeitszeit oder Mehrarbeit sein: Jede Arbeitsleistung, egal an welchem Ort sie erbracht wird, gilt als Arbeitszeit. ►

6 Die tarifvertragliche Regelung wurde als Anlage 3 „Mobile Working bei der Telekom Deutschland GmbH“ dem bereits seit 1998 bestehenden und in Teilen modifizierten Telearbeits-Tarifvertrag hinzugefügt. Die Tarifvereinbarung soll auf alle Konzern-Unternehmen übertragen werden.

## Recht auf Mobile Working und Ausschlussgründe

Wird ein Unternehmensbereich für das Mobile Working ausgewählt, so entsteht damit für die dort tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer grundsätzlich das Recht auf Teilnahme an dieser Arbeitsform. Der Tarifvertrag sieht jedoch verschiedene individuelle Ausschlussgründe vor (§ 1 Abs. 4). Einer davon ist gegeben, wenn aufgrund der Art der Tätigkeit, datenschutzrechtlicher Anforderungen oder wegen besonderer technischer Bedingungen *besondere betriebliche Belange* einer Teilnahme des Beschäftigten entgegenstehen. Der Ausschluss vom Mobile Working kann des Weiteren durch *sonstige Umstände* begründet sein, wie ungeeignete räumliche Voraussetzung oder eine unzureichende Netzversorgung am außerbetrieblichen Arbeitsort. Zudem können auch in der *Person liegende Gründe* einer Teilnahme am Mobile Working entgegenstehen. Solche persönlichen Hinderungsgründe können beispielsweise das (Leistungs-)Verhalten der Arbeitnehmerinnen oder Arbeitnehmer sein, welches aus Sicht des Arbeitgebers das Risiko begründet, dass die Arbeitsleistung im Rahmen von Mobile Working nicht ordnungsgemäß erbracht wird. Bei allen diesen abschließend genannten Ausschlussgründen ist der Arbeitgeber in der Darlegungspflicht, wobei subjektive Gründe, wie „meine Teammitglieder muss ich immer sehen“, hier irrelevant sind. Ist der betroffene Beschäftigte mit der Ablehnung von Mobile Working durch den Vorgesetzten nicht einverstanden, so ist im Tarifvertrag ein Eskalationsverfahren unter Einbeziehung des Betriebsrats vorgesehen (§ 1 Abs. 5–9).

## Arbeitsort: Flexibel bei regelmäßigen Anwesenheitszeiten im Betrieb

Die Arbeitsleistung außerhalb der betrieblichen Arbeitsstätte kann beim Mobile Working an jedem vom Beschäftigten gewählten Ort erbracht werden, sofern dieser Ort für die Erfüllung der Arbeitsleistung geeignet ist. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der erforderlichen (telefonischen und elektronischen) Erreichbarkeit der Beschäftigten, der Gewährleistung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit sowie in Bezug auf die Angemessenheit und (ergonomische) Eignung der Arbeitsumgebung (§ 8 Abs. 1). Im Gegensatz zur „klassischen“ Telearbeit, kann beim Mobile Working nicht nur im Betrieb und zuhause gearbeitet werden, sondern auch auf Dienstreisen und an jedem anderen geeigneten Ort.

Die freie Wahl des Arbeitsortes gilt, solange keine betrieblichen Belange, wie z. B. Präsenzmeetings und -veranstaltungen oder besondere Datenschutzanforderungen diesem entgegenstehen. Ist aufgrund konkreter betrieblicher Anforderungen die Anwesenheit der Mitarbeiter im Betrieb notwendig, so kann der Arbeitgeber deren Erscheinen verlangen. Dabei sind die berechtigten Interessen der Beschäftigten angemessen zu berücksichtigen (§ 8 Abs. 3–4). Neben der Einschränkung der freien Wahl des Arbeitsortes auf-

grund von betrieblichen Belangen verpflichtet der Tarifvertrag mobil Arbeitende (*mobile worker*) zu einer hinreichenden Anwesenheit im Betrieb pro Arbeitswoche. Damit soll der erforderliche (betriebliche) Informationsfluss sowie die Bindung und der soziale Kontakt zu den Kolleginnen und Kollegen aufrechterhalten werden (§ 1 Abs. 11). Für Teilnehmer am Mobile Working bleibt der Betrieb – auch aus steuerlichen Gründen – die „erste Tätigkeitsstätte“ im Sinne des Einkommenssteuergesetzes. Jedem mobil Arbeitenden wird hier ein geeigneter Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt, wenngleich sich damit kein Anspruch auf einen fest zugewiesenen persönlichen Arbeitsplatz verbindet (§ 7). Das Unternehmen hat somit die Möglichkeit, unter Berücksichtigung von Mitbestimmungsrechten des Betriebsrats, mit Desk-Sharing-Konzepten den Raumbedarf im Betrieb zu reduzieren.

## Arbeitszeit: Hohe Zeitsouveränität im gesetzlichen und tarifvertraglichen Rahmen

Bestehende gesetzliche und tarifvertragliche Regelungen zur Arbeitszeit finden auch auf *mobile worker* Anwendung. Der Tarifvertrag sieht vor, dass Mobile Working innerhalb des Zeitrahmens von Montag bis Freitag jeweils von 6 bis 22 Uhr erfolgen kann. Hiermit wird ein breiter Rahmen geschaffen, um selbstbestimmtes Arbeiten zu ermöglichen und die Vereinbarkeit von beruflichen Belangen und privaten Interessen zu verbessern. Innerhalb dieser Zeitfenster muss die Arbeitsleistung des *mobile workers* unter Beachtung der Vorschriften des Arbeitszeitgesetzes zu Höchstarbeitszeiten und Ruhezeiten erbracht werden (§ 2 Abs. 3). Diese tarifvertragliche Rahmenregelung ist ergänzt um die zwingende Vorgabe, die betriebsspezifischen Fragen der Arbeitszeitverteilung in einer örtlichen Betriebsvereinbarung festzulegen. Hier kann der konkrete Anwendungsrahmen der Erbringung von Arbeitsleistung im Rahmen des Mobile Working spezifisch festgelegt und ggf. auch weiter eingegrenzt werden. Bestehende betriebliche Arbeitszeitregelungen – wie z. B. die aus der Umsetzung des Tarifvertrages zu Arbeitszeitkonten – sind ggf. entsprechend anzupassen. Anpassungsbedarf bei betrieblichen Regelungen besteht auch bei Zuschlägen für Arbeitsleistung zu ungünstigen Arbeitszeiten. Solche Zuschläge sind *mobile workern* nur zu gewähren, wenn die Arbeit zu solchen Zeiten explizit betrieblich veranlasst war. Mehrarbeit muss vom Arbeitgeber zwingend im Voraus angeordnet werden, um als solche zu gelten und vergütet bzw. ausgeglichen zu werden (§ 2 Abs. 4).

Oftmals ist bei mobiler Arbeit die Anerkennung von Reisezeiten als Arbeitszeit ein Streitpunkt. In einer Protokollnotiz zu § 2 Abs. 4 erläutert der Tarifvertrag an verschiedenen Beispielen, dass alle Zeiten als Arbeitszeit zu erfassen sind, in denen der mobile Arbeitnehmer unabhängig vom Ort, jedoch innerhalb der festgelegten Rahmenarbeitszeit, eine Arbeitsleistung erbringt – also auch im Hotel, am Flughafen, während einer Bahnfahrt und sogar im Rahmen von privaten Reisen. Als Reisezeiten werden die Zeiten anerkannt, die bei einem direkten Fahrweg von der betrieblichen

Arbeitsstätte bzw. vom Wohnort zum betrieblich veranlassenen Termin / Arbeitsort entstanden ist, ohne dass hier eine zusätzliche Arbeitsleistung erbracht wurde. Bei der Erfassung der Arbeitszeit sind die besonderen Umstände mobilen Arbeitens zu berücksichtigen, in der Regel wird die dokumentierte Arbeitszeit im Nachhinein in das vorhandene Zeiterfassungssystem eingegeben (§ 3 Abs. 1).

### Gewerkschaftliche Informationen: „Digitale Aushänge“ für mobil Arbeitende

Eine Besonderheit des Tarifvertrags zur Telearbeit und zum Mobile Working bei der Deutschen Telekom ist die Verankerung gewerkschaftlicher Informationsrechte bei ortsflexiblen Arbeitsmodellen, bei denen die Beschäftigten einen relevanten Anteil ihrer Arbeit außerhalb des Betriebs erbringen. Der Tarifvertrag sieht deshalb vor, dass „zum Ausgleich der verminderten Möglichkeiten der Telearbeiter gemäß Anlage 1 bis 3 dieses Tarifvertrages, gewerkschaftliche Informationsangebote im Betrieb zu nutzen (z. B. Aushänge), ... eine Kompensation durch elektronische Medien [erfolgt].“ Dazu erhält die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft die Möglichkeit, „in autonomer inhaltlicher Verantwortung gewerkschaftliche Informationen im Intranet [...] zu hinterlegen, auf die die Telearbeiter grundsätzlich zugreifen können.“ Darüber hinaus kann ver.di über den E-Mail-Verteiler des Unternehmens auf aktuelle gewerkschaftliche Informationen im Intranet hinweisen.

### Spezifische Ausgestaltung ist Aufgabe der Betriebsparteien

Der Tarifvertrag regelt die wesentlichen Eckpunkte von Mobile Working bei der Deutschen Telekom und enthält an verschiedenen Stellen explizite Aufträge für die betriebliche Ausgestaltung. Ohne solche spezifische Regelungen auf der betrieblichen Ebene kann der Tarifvertrag nicht umgesetzt werden. Diese betrieblichen Ausgestaltungsaufträge betreffen zum einen die Frage des Zugangs bzw. das Verfahren zum Ausschluss von Beschäftigten für das mobile Arbeiten und die konkrete Arbeitszeitgestaltung – vor allem die Lage der Arbeitszeit, bei der auch Erreichbarkeitszeiten sowie das Recht auf Nichterreichbarkeit zu regeln sein werden. Zum anderen werden betriebliche Regelungen verlangt, die Grundsätze der Auswahl des außerbetriebli-

chen Arbeitsorts und der Anforderungen an betriebliche Anwesenheitszeiten zum Gegenstand haben.

Weitere durch den Tarifvertrag geforderte betriebliche Regelungsgegenstände umfassen die Ausgestaltung der Sicherstellung von Datenschutz und Vertraulichkeit an außerbetrieblichen Arbeitsorten, die Frage der technischen Ausstattung und das Vorgehen bei technischen Systemausfällen. Ein wichtiges Thema für Betriebsvereinbarungen ist in diesem Kontext die Unterweisung sowie die Schulung der mobil Arbeitenden zur Frage der Selbstorganisation, des Datenschutzes sowie zu den besonderen Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Auch hier greift der Tarifvertrag wichtige Regelungsgegenstände auf und überlässt die konkrete Ausgestaltung den Betriebsparteien. Diese können sich hierbei an vorhandenen Beispielen guter Praxis für mobiles Arbeiten in Betriebs- und Dienstvereinbarungen orientieren.<sup>7</sup> Hilfreich für die betriebliche Ausgestaltung mobiler Arbeit dürften zudem die Ergebnisse des mit ver.di-Beteiligung durchgeführten Projekts „Prentimo – Präventionsorientierte Gestaltung mobiler Arbeit“<sup>8</sup> sein sowie die vielfältigen Erfahrungen, die ver.di bei der Gestaltung innovativer Arbeitsformen bereits in der Vergangenheit gesammelt hat, um *Gute Arbeit* auch bei mehr Orts- und Zeitsouveränität der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in der digitalen Arbeitswelt zu gewährleisten.<sup>9</sup>

Der Tarifvertrag *Mobile Working* bei der Deutschen Telekom zeigt, dass mobile Arbeit gut gestaltet werden kann und somit die positiven Wirkungen dieser flexiblen Arbeitsform zum Tragen kommen können – im Interesse von mehr selbstbestimmten Arbeiten, um mehr Arbeitszufriedenheit, erhöhte Produktivität und stärkere Bindung und Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen zu erzielen. ■

#### AUTOR

**CLAUS ZANKER** ist Geschäftsführer von INPUT Consulting gGmbH, Stuttgart.

@ zanker@input-consulting.de

7 Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2015): *Gute Praxis. Zeit- und ortsflexibles Arbeiten in Betrieben*, Sammlung betrieblicher Gestaltungsbeispiele, Berlin; Vogl; G. /Nies, G. (2013): *Mobile Arbeit, Betriebs- und Dienstvereinbarungen*, Frankfurt a. M.

8 Vgl. <http://innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/programm-arbeit-der-zukunft/verdi-forschungsprojekte>.

9 Vgl. <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/>.