

# Rufdienste

Eine Handlungshilfe zur positiven Gestaltung

**Strahlungsarmer Monitor? Mobbing? Geräuschemissionen? Umgang mit Gefahrstoffen? Stress? Arbeitszeitmodelle? Sie haben eine Frage zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit?**

Fragen Sie uns! In unseren Wissensspeichern findet sich garantiert die Antwort. Und falls nicht, fragen wir für Sie einen unserer 200 Experten im Haus. Wir sind für Sie da – kompetent, schnell, zuverlässig!

**Service-Telefon 01 80.321 4 321**

Montag bis Freitag von 8.00 – 16.30 Uhr (0,09 €/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telekom AG)

**Fax 01 80.321 8 321**

(0,09 €/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telekom AG)

**E-Mail [info-zentrum@buaa.bund.de](mailto:info-zentrum@buaa.bund.de)**

**Internet [www.buaa.de](http://www.buaa.de)**

Dr. Thomas Langhoff, Dr. Cordula Sczesny,  
Sascha Wingen, Daniela Marino, Marco Knellingen



# Rufdienste

Eine Handlungshilfe zur positiven Gestaltung

## Inhalt

3	<b>1</b>	Einleitung
5	<b>2</b>	Was ist Rufbereitschaft?
9	<b>3</b>	Wo kommt Rufbereitschaft zum Einsatz und warum?
11	<b>4</b>	Kriterien zur positiven Gestaltung von Rufbereitschaft
39	<b>5</b>	Wie kann Rufbereitschaft im Rahmen einer Betriebs-/Dienstvereinbarung geregelt werden?
43	<b>6</b>	Nachwort
45	<b>7</b>	Literatur – Internetquellen
46	<b>8</b>	Anhang

# 1 Einleitung

Vor dem Hintergrund sich wandelnder gesellschaftlicher und betrieblicher Rahmenbedingungen gewinnen Dienstformen an Bedeutung, die eine bedarfsorientierte Leistungsbereitschaft über die ›normalen‹ Arbeits- und Dienstzeiten hinaus gewährleisten.

In Abgrenzung zur Vollarbeit wird deshalb in vielen Bereichen auf sogenannte Rufbereitschaften/ Rufdienste (Begriffe werden synonym verwendet) zurückgegriffen, um eine kontinuierliche Versorgung der Bevölkerung, die Funktionsfähigkeit technischer Anlagen und das Angebot von Serviceleistungen rund um die Uhr sicherzustellen.

Dabei ist es aufgrund der häufig nur geringen oder stark schwankenden Nachfrage der Serviceleistungen außerhalb der Vollarbeit sowie der allgemeinen Frage der Wirtschaftlichkeit dieses Angebots für viele Betriebe nicht möglich, neues Personal einzustellen. In der Regel werden die Rufdienste deshalb auf die bestehende Belegschaft verteilt.

## An wen richtet sich die Broschüre?

Die vorliegende Broschüre wendet sich insbesondere an Arbeitgeber, Betriebsinhaber, Betriebs- und Personalräte, Personalverantwortliche, welche zum ersten Mal vor der Aufgabe stehen, Rufbereitschaft im Unternehmen einzuführen, oder die eine Optimierung und Verbesserung des bereits im Unternehmen implementierten Rufdienstes anstreben.

Auch Mitarbeiter, die bereits im Rufdienst tätig sind, sowie solche, die es in absehbarer Zeit erstmals sein werden, können die Broschüre nutzen, um Ideen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen aufzugreifen und im Unternehmen einzubringen.

Die Broschüre will Arbeitgeber und Arbeitnehmer insbesondere kleiner und mittelständischer Betriebe dafür sensibilisieren und unterstützen, den Rufdienst arbeitsorientiert und anforderungsgerecht zu gestalten.

Anhand von branchenspezifischen Beispielen aus der Praxis werden Wege aufgezeigt, wie es unter Berücksichtigung verschiedener Gestaltungskriterien möglich ist, Rufbereitschaft sowohl unternehmens- wie auch mitarbeiterorientiert einzurichten. Hierbei handelt es sich jedoch nicht um allgemein gültige Lösungen, sondern um praktische Möglichkeiten, welche sowohl die Interessen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer als auch arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse berücksichtigen.

**Die Wahl der Beispiele konzentriert sich auf die Bereiche Handwerk, Betreuung von technischen Ausstattungen und personenbezogenen Dienstleistungen. Klassische Bereiche wie Feuerwehr, Polizei, Krankenhaus und Rettungsdienst werden hier nicht berücksichtigt.**



## 2

## Was ist Rufbereitschaft?

### Rufbereitschaft als Ergänzung zur Vollarbeit

In vielen Branchen und Arbeitsbereichen wird – häufig in Ergänzung zur Vollarbeit – auf so genannte Rufbereitschaften bzw. Rufdienste zurückgegriffen, um eine kontinuierliche Versorgung der Bevölkerung, die Funktionsfähigkeit technischer Anlagen und das Angebot von Serviceleistungen rund um die Uhr sicherzustellen.

Definitiv lassen sich Rufbereitschaft/Rufdienst, Bereitschaftsdienst, Arbeitsbereitschaft und Vollarbeit folgendermaßen unterscheiden:

### Rufbereitschaft/Rufdienst

Beim Rufdienst sind die Beschäftigten verpflichtet, sich an einem zwar frei wählbaren, aber dem Arbeitgeber anzuzeigenden Ort aufzuhalten, jederzeit erreichbar zu sein und auf Abruf die Arbeit unverzüglich aufzunehmen (Baeck, Deutsch: ArbZG, § 2 Begriffsbestimmungen Rd. 45 ff). Die Anzeige des Aufenthaltsorts kann entfallen, wenn der Beschäftigte durch ein Mobiltelefon erreichbar ist und sein Aufenthaltsort nicht zu einer Verzögerung der Arbeitsaufnahme führt. Mit den Beschäftigten (und auch mit den Kunden) kann vereinbart werden, in welcher Zeit bei Inanspruchnahme die Arbeit aufzunehmen ist (z.T. ergibt sich dies auch

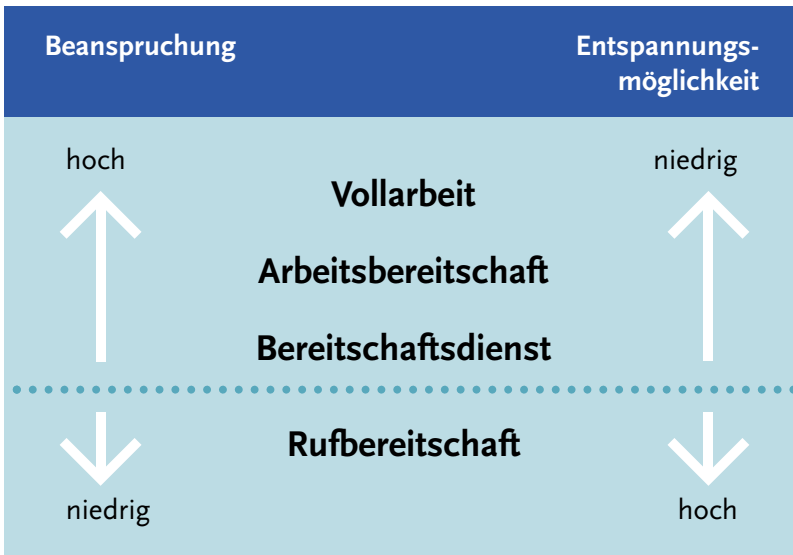
durch gesetzliche Auflagen, z.B. bei der Feuerwehr).

Rufbereitschaft ist laut Arbeitszeitgesetz keine Arbeitszeit und wird bei der Ermittlung der Arbeitszeithöchstgrenzen nicht mitgezählt. Arbeitszeitrechtlich ist Rufbereitschaft somit als Ruhezeit anzusehen. Die Inanspruchnahme während der Rufbereitschaft ist als Mehrarbeit zu werten und zu vergüten und auf die Arbeitszeithöchstgrenzen anzurechnen.

Da in dieser Broschüre nur die Begriffe Rufbereitschaft/Rufdienst verwendet werden, soll darauf hingewiesen werden, dass man in einigen Handwerkssparten (z.B. Elektro, Sanitär, Heizung, Klima, Kfz) auch von ›Notdienst‹ spricht, wobei dieser Begriff inhaltlich i.d.R. unterschiedlich verwendet wird.

Während sich der Begriff des Notdienstes streng genommen nur auf tatsächlich anfallende Inanspruchnahmen bezieht, ist damit in der Außerdarstellung häufig die Vollarbeitszeit zzgl. Rufbereitschaft inklusive anfallender Inanspruchnahmen gemeint, was durch den Ausdruck des ›24-Stunden-Service‹ deutlich wird.

Dienstformen unterschieden nach Beanspruchung, Entspannungsmöglichkeiten und Geltung als Arbeitszeit oder Ruhezeit



## Vorschriften zum Schutz der Beschäftigten

Obwohl Rufbereitschaft nicht speziell im Arbeitszeitgesetz (ArbZG) definiert und geregelt ist, enthält das ArbZG zum Schutz des Arbeitnehmers dennoch einige Vorschriften, welche für die Gestaltung von Rufbereitschaft relevant sind. Insbesondere aus den Vorschriften, dass die werktägliche Arbeitszeit maximal 10 Stunden betragen darf und nach ihrer Beendigung eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens 11 Stunden eingehalten werden muss, ergeben sich für die Arbeit im Rufdienst sowie für die Vollarbeitszeit wichtige Konsequenzen (siehe Anhang 2).

Die im Folgenden vorgestellten Dienstformen lassen sich stufenweise in Abhängigkeit vom Ausmaß der Beanspruchung, den Möglichkeiten der Entspannung der Arbeitnehmer sowie der arbeitszeitrechtlichen Geltung als Arbeitszeit oder Ruhezeit unterscheiden.

Die Abbildung auf dieser Seite veranschaulicht diese Dienstformen in einer schematischen Darstellung. Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Einflussfaktoren, welche den Grad der Beanspruchung und Entspannung beeinflussen. Hierzu zählen u.a. die Anzahl der Inanspruchnahmen, nächtliche Einsätze, die Art der Tätigkeit bei Inanspruchnahme etc.

### Bereitschaftsdienst

Beim Bereitschaftsdienst haben sich die Arbeitnehmer an einem vom Arbeitgeber bestimmten Ort – innerhalb oder außerhalb des Betriebs – aufzuhalten, damit sie erforderlichenfalls ihre volle Arbeitstätigkeit unverzüglich aufnehmen können



(Baeck, Deutsch: ArbZG, § 2 Begriffsbestimmungen Rd. 41).

Während des Bereitschaftsdienstes sind die Arbeitnehmer – sofern es nicht zum Bedarfsfall kommt – von jeder Achtsamkeit, Tätigkeit und Verantwortung frei. Bereitschaftsdienst findet häufig in Krankenhäusern statt, sodass in dringenden Fällen medizinisches Personal (z.B. Ärzte, MTA) sofort einsatzbereit ist.

Bereitschaftsdienst gilt – anders als Rufbereitschaft – seit einem Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) vom 9. September 2003 (Rechtssache C-151/02) als Arbeitszeit und nicht als Ruhezeit. Das Urteil wurde zum 1. Januar 2004 ins deutsche Recht umgesetzt. Bereitschaftsdienst ist deshalb vom Arbeitgeber zu vergüten ([www.rechtslexikon-online.de/Bereitschaftsdienst.html](http://www.rechtslexikon-online.de/Bereitschaftsdienst.html)).

## Arbeitsbereitschaft / Dienstbereitschaft

Bei der Arbeitsbereitschaft sind Arbeitnehmer verpflichtet, sich ohne Verrichtung konkreter Arbeitstätigkeiten am Arbeitsplatz aufzuhalten, um aus eigenem Entschluss jederzeit die Arbeit bei Bedarf aufnehmen zu können. Arbeitsbereitschaft wird vom Bundesarbeitsgericht als »Zeit der wachen Achtsamkeit im Zustande der Entspannung« (BAG v. 10.01.1991, 6 AZR 352/89) definiert.

Im Unterschied zur Vollarbeit stellt die Arbeitsbereitschaft eine mindere Leistung mit geringerer Beanspruchung und Möglichkeiten der Entspannung dar.

Arbeits-/Dienstbereitschaft ist immer Teil der regulären Arbeitszeit und der Arbeit immanent. Somit ist sie i.d.R. mit der normalen Vergütung abgegolten.

## Vollarbeit

Bei der Vollarbeit werden Arbeitnehmer in vollem Umfang für die Zwecke des Arbeitgebers eingesetzt und dementsprechend in vollem Umfang durch die Arbeit beansprucht (Baeck, Deutsch: ArbZG, § 2 Begriffsbestimmungen Rd. 30).



# 3

## Wo kommt Rufbereitschaft zum Einsatz und warum?

### Einsatzbereitschaft rund um die Uhr

Rufbereitschaft wird überall dort eingesetzt, wo eine kontinuierliche Einsatzbereitschaft des Personals rund um die Uhr erforderlich ist und die tatsächlichen Arbeitseinsätze gering und unvorhersehbar sind.

Da zugleich ein Bereithalten der Beschäftigten am Arbeitsort nicht erforderlich ist, kommen Arbeitszeitformen wie Arbeitsbereitschaft und Bereitschaftsdienst in der Regel nicht zum Einsatz. Auch sind diese alternativen Beschäftigungsformen im Vergleich zur Rufbereitschaft wesentlich kostspieliger, da sie als Arbeitszeit gelten.

Bei Rufdiensten mit nicht geringer Zahl von Inanspruchnahmen, oder wenn die Zahl der Inanspruchnahmen stetig zunimmt, sollte geprüft werden, ob die Einrichtung eines Rufdienstes wirklich sinnvoll ist oder ggf. durch einen Schichtdienst ersetzt wird.

### Typische Wirtschaftszweige und Branchen mit Rufdienst

Nach der jüngsten repräsentativen Befragung des ISO-Instituts arbeiten von insgesamt 34 Millionen abhängig Beschäftigten fast 1,5 Millionen in Erwerbsverhältnissen mit Rufbereitschaft (Bauer et al, 2004). Diese Zahl bezieht sich sowohl auf die klassischen Branchen wie Krankenhaus, Feuerwehr, Rettungsdienst und Polizei wie auch auf einzelne

Wirtschaftszweige und Branchen, für die Rufbereitschaft typisch ist:

- Industrie: Energieversorgung, Chemie, Metallindustrie, IT, Nahrungsmittel
- Handwerk: Elektro, Sanitär, Heizungs- und Klimatechnik, KFZ u.a.
- personenbezogene Dienstleistungen: ambulante Alten- und Krankenpflege, Betreuung von Menschen mit Behinderungen

### Gründe für Rufbereitschaft

Für ein Unternehmen stellt Rufbereitschaft in der Regel mehr als einen freiwilligen Service gegenüber den Kunden dar. Ungeachtet dessen, ob Rufbereitschaft für ein Unternehmen wirtschaftlich von Vorteil ist oder nicht (diesbezüglich zeigen sich branchenintern i.d.R. starke Schwankungen), wird Rufbereitschaft aufgrund marktbezogener Anforderungen vielmehr als eine betriebliche Notwendigkeit gesehen.

Insbesondere Unternehmen, die im Bereich der Energieversorgung und im Bereich der Betreuung und Pflege angesiedelt sind, bieten Rufbereitschaft nicht nur an, um mit konkurrierenden Betrieben Schritt halten zu können, sondern auch weil entsprechende Vorschriften des Gesetzgebers und der Krankenkassen diesen Service fordern.





# 4

## Kriterien zur positiven Gestaltung von Rufbereitschaft

Im Folgenden werden verschiedene Kriterien wie z.B. Häufigkeit, Länge und Lage der Rufdienste, Qualifikation der Mitarbeiter, Anreizgestaltung usw. beschrieben, welche Arbeitgebern dabei helfen sollen, den Rufdienst positiv zu gestalten (siehe Abbildung).

Anhand von Beispielen aus verschiedenen Branchen wird veranschaulicht, wie die Kriterien unter Einbezug betrieblicher und mitarbeiterbezogener Interessen sinnvoll im Unternehmen umgesetzt werden können. Die Beispiele werden bewertet, und abschließend werden für jedes Kriterium Gestaltungshinweise zusammengefasst.



## 4.1

## Dauer der Arbeitszeit

Rufdienste werden i.d.R. zusätzlich zur vereinbarten Arbeitszeit (Vollarbeit) geleistet. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Arbeitszeit, die Mitarbeiter in der Woche leisten, zunehmend variabel gestaltet wird. Dies hat zum einen mit einer flexiblen Arbeitszeitgestaltung zu tun. In vielen Branchen schwankt der Arbeitsanfall über das Jahr. Auch Mitarbeiter möchten zunehmend – in bestimmten Phasen ihrer Lebens- und Erwerbsbiographie – ihre Arbeitszeit reduzieren. Im Mittelpunkt steht oftmals eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Welche Schwierigkeiten können sich bei zusätzlichen Rufdiensten ergeben? Für Mitarbeiter ist es nicht immer leicht, die Betreuung ihrer insbesondere kleinen Kinder zu gewährleisten, wenn sie kurzfristig zu einem Rufdiensteinsatz das Haus verlassen müssen. Faktisch müssen sie nicht nur für die Arbeitszeit, sondern auch für die Zeit der Rufdienste eine Betreuung der Kinder bzw. Angehörigen durch Dritte sicherstellen.

Aber auch wenn außerberufliche Anforderungen in dieser Form nicht bestehen, ist das Arbeitszeitvolumen der Beschäftigten zu berücksichtigen. Zwei Beispiele: In der betrieblichen Praxis kann die tatsächlich geleistete Arbeitszeit in einer Woche deutlich über der tariflichen bzw. arbeitsvertraglichen liegen. In flexiblen Arbeitszeitsystemen ist es durchaus möglich, dass bei einem hohen Arbeitsanfall bis zu 60 Stunden in der Woche gearbeitet wird. Nach dem deutschen Arbeitszeitrecht besteht zudem die Möglichkeit, auf der Basis tariflicher

und einzelvertraglicher Regelungen die individuelle Arbeitszeit von Beschäftigten auf bis zu 48 Stunden pro Woche zu erhöhen.

Bisher gibt es keine gesetzlichen Regelungen, wie in diesen Fällen bei der Verteilung der Rufdienste zu verfahren ist. Selbstverständlich müssen die Grenzen der täglichen Höchstarbeitszeit (10 Stunden) sowie die im Arbeitszeitgesetz vorgegebenen Ruhezeiten (11 Stunden, wenn keine Ausnahmeregelung getroffen ist) eingehalten werden. Sinnvoll erscheint darüber hinaus, in jedem Fall vor dem Hintergrund der betrieblichen und außerberuflichen Anforderungen das Gesamtvolumen der vertraglichen sowie der tatsächlichen Arbeitszeit in einer Woche in Kombination mit dem Rufdienst zu betrachten. Auch hier ist neben der zeitlichen Spanne der Rufdienste die Häufigkeit der tatsächlichen Inanspruchnahme ein wesentliches Entscheidungskriterium für die Gestaltung der Arbeitszeit. I.d.R. haben die Beschäftigten ein sehr feines Gespür auch für temporäre Überlastsituationen sowie für Verteilungungerechtigkeiten.

### Gestaltungshinweise

- Bei der Verteilung der Rufdienste sollte die Dauer der vertraglichen Arbeitszeit berücksichtigt werden. Sinnvoll und von den meisten Beschäftigten als gerecht empfunden, erscheint eine prozentuale Verteilung der Dienste. Danach würden Mitarbeiter in Teilzeit entsprechend weniger Rufdienste übernehmen als Vollzeitkräfte. Gleichwohl spricht – bei einem betrieblichen Konsens – nach derzeitigem Wissensstand aber auch nichts dagegen, dass Mitarbeiter in Teilzeit auch mehr Rufdienste übernehmen können als ihre Vollzeitkollegen.
- Zu einer Reduzierung der Beanspruchung kann auch beitragen, dass Mitarbeiter, die sich gerade in hohen Arbeitsphasen befinden, in geringem Umfang im Rufdienst eingesetzt werden.
- Wenn es die betrieblichen Rahmenbedingungen ermöglichen, kann Mitarbeitern die Möglichkeit eingeräumt werden, sich (z.B. aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen oder persönlicher Gründe) von der Teilnahme an Rufdiensten befreien zu lassen. Eine entsprechende Vereinbarung kann auch befristet für eine bestimmte Zeitspanne (Betreuung kleiner Kinder) getroffen werden.

## 4.2

## Häufigkeit der Rufdienste

Da Rufdienste i.d.R. zur tariflichen bzw. wöchentlichen Arbeitszeit hinzukommen, ist die Häufigkeit der zu leistenden Dienste eine zentrale Stellgröße, mit der die Belastungen reguliert werden können. In Tarifverträgen wie z.B. dem Tarifvertrag öffentlicher Dienst (TVöD) wird beschrieben, wie viel Rufdienste pro Beschäftigtem im Monat maximal geleistet werden dürfen. Im TVöD sind es 15 Rufdienste pro Monat. Dabei handelt es sich jedoch nicht um eine Größe, die auf arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen beruht. Vielmehr sind auch die Rahmenbedingungen der Dienstregelungen zu beachten. So wird z.B. im Gesundheitswesen ein Rufdienst (auch als Hintergrunddienst bezeichneter Dienst) eingesetzt, der in bestimmten Notfällen das Vorhandensein einer erhöhten fachlichen Qualifikation sicherstellt. Zusätzlich befindet sich eine qualifizierte Kraft im Bereitschaftsdienst vor Ort. Die Einsatzhäufigkeit der Rufdiensthabenden wird auf diese Weise deutlich reduziert.

Generell ist zu beachten: Je häufiger eine Person im Rufdienst eingesetzt wird, desto häufiger kann sie in der eigentlichen Ruhezeit – nachts und/oder am Wochenende – durch potenzielle Arbeitseinsätze in Anspruch genommen werden. Aber auch wenn in einem Rufdienst kein Einsatz notwendig war, stellt das generelle Bereithalten eine Einschränkung der Freizeitgestaltung dar. Beschäftigte, die bereits über eine mehrjährige Erfahrung im Rufdienst verfügen, berichten häufig von einem gewissen Gewöhnungseffekt. Sie können auch als Diensthabende ruhig und ungestört schlafen. Im Familien- und Bekanntenkreis wurden funktionale Arrangements an den Rufdiensttagen entwickelt. Dies trifft jedoch nicht auf alle Beschäftigten zu. So gibt es durchaus Mitarbeiter, die auch nach mehrjähriger Rufdiensttätigkeit nur sehr unruhig oder gar nicht schlafen können. Neben möglichen gesundheitlichen und sozialen Folgen ist zu beachten, dass auch ihre Einsatz- und Leistungsfähigkeit im Anschluss an den Rufdienst eingeschränkt sein kann.

Betrieb/Branche	Ambulanter Pflegedienst, Grund- und Behandlungspflege sowie Haushaltshilfen
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	420 / 150 examinierte Pflegekräfte an 4 Standorten in einem Stadtgebiet
Aufgaben im Rufdienst	Besondere Pflegedienstleistungen
Arbeitszeit	Rahmenarbeitszeit von 06.00 bis 22.00 Uhr; Früh-, Spät- und Zwischendienste flexibel abgestimmt auf den Betreuungsbedarf sowie die Wünsche der Mitarbeiter
Rufdienst	Täglich von 22.00 bis 06.00 Uhr Anzahl der Rufdienste pro Mitarbeiter variiert von 0 bis 5 im Monat, Einsatz erfolgt in Abstimmung mit den Arbeitszeitwünschen der Beschäftigten. 1 bis 3 Einsätze pro Rufdienst über das gesamte Stadtgebiet, d.h. im Zuständigkeitsbereich aller 4 Niederlassungen

Indem sich in diesem Beispiel viele Beschäftigte am standortübergreifend organisierten Rufdienst beteiligen, wird eine geringe Anzahl von Diensten pro Mitarbeiter ermöglicht. Die tatsächliche Anzahl der durchschnittlich geleisteten Rufdienste liegt deutlich unter der tariflich vorgesehenen Höchstgrenze von 15 Rufdiensten pro Monat (nach Bundesangestellten-tarifvertrag). Die Rufdienste können also auf viele Schultern verteilt werden. Zudem ergibt sich die Möglichkeit, einzelne Mitarbeiter z.B. bei gesundheitlichen Einschränkungen komplett aus dem Rufdienst herauszunehmen. Durch die wenigen standortübergreifenden Rufdiensten pro Monat geht andererseits ein Stück positive Dienstroutine verloren.



*Wie lange willst du das eigentlich noch machen, so alle drei Wochen für eine Woche Rufdienst? Das wäre mir auf Dauer zu viel!*

*Na ja, die Bezahlung ist ja ganz gut. Aber meine Frau macht das nicht mehr lange mit, und ich fühle mich nach zwei Jahren in der Firma inzwischen schon ziemlich ausgelaugt!*



### Gestaltungshinweise

- Mitarbeiter, die aus gesundheitlichen oder anderen Gründen Probleme bei z.B. nächtlichen Rufdiensteinsätzen oder der Sicherstellung der Betreuung von Kindern sowie pflegebedürftigen Angehörigen haben, sollten nach Möglichkeit vom Rufdienst befreit werden.
- Kleine Betriebe, bei denen die Rufdienste auf eine geringe Anzahl von Mitarbeiter verteilt werden müssen, können die Möglichkeit prüfen, einen überbetrieblichen Rufdienst-Pool einzurichten. Auf diese Weise können die Rufdienste auf eine höhere Anzahl von Beschäftigten verteilt werden, sodass jeder einzelne weniger Rufdienste zu leisten hat.
- Müssen Mitarbeiter, z.B. aufgrund der Betriebsgröße, sehr häufig im Monat Rufdienst übernehmen, sollte – neben der finanziellen Abgeltung – über zeitliche Kompensationsmöglichkeiten nachgedacht werden. Hier könnte sich z.B. einer Verrechnung der Rufdienstzeit mit der Vollarbeitszeit anbieten.
- Eine gleichmäßige Verteilung der Rufdienste auf diejenigen Beschäftigten, die nicht aufgrund erschwerter Bedingungen (Gesundheitseinschränkungen, private Betreuungsaufgaben) durch den Rufdienst besonders beansprucht sind, kann z.B. mit einem langfristig aufgestellten Einsatzplan nach Rotationsprinzip sicher gestellt werden. Zudem empfiehlt sich, einen selbstorganisierten Tausch von Rufdiensten zwischen den Beschäftigten zuzulassen. Dabei sollte eine durchschnittlich gleiche Häufigkeit der Rufdienste je Mitarbeiter innerhalb eines festgelegten Zeitraums eingehalten werden.

## 4.3

## Länge der Rufdienste

Die Länge eines Rufdienstes steht i.d.R. in direktem Zusammenhang mit der Lage der Vollarbeit. Wird im Rahmen eines Spätdienstes z.B. bis 22.00 Uhr gearbeitet, so ist der anschließende Rufdienst zur Sicherstellung der Erreichbarkeit bis zur Früh- schicht viel kürzer, als wenn die Regelarbeitszeit bereits um 17.00 Uhr endet. Die Schneidung von Arbeitszeit und Rufdienst hängt letztendlich von dem tatsächlichen Arbeitsanfall ab.

Häufig schließt sich ein Rufdienst für einen Mitarbeiter direkt an eine Dienstzeit in Vollarbeit an. Der Mitarbeiter kann während der Rufdienstzeit zwar den Dienort verlassen, gleichwohl muss er sich für eventuelle Einsätze bereithalten. In der Zeit der Vollarbeit plus der Zeit im Rufdienst ist der Mitarbeiter gebunden; natürlich mit unterschiedlicher Intensität.

In der Praxis werden oftmals die Rufdienste am Wochenende – nicht selten auf Wunsch der Mitarbeiter – zugunsten einer höheren Zahl von komplett freien Wochenenden geblockt. Faktisch umfasst in diesen Fällen ein Rufdienst rund 60 Stunden von Freitag Nachmittag bis Montag Morgen. Dies ist rechtlich zulässig, da Rufdienstzeiten nach dem Arbeitszeitgesetz als Freizeit gewertet werden und somit die Länge des Rufdienstes nicht begrenzt ist. In der Kombination von Dauer (60 Stunden) und Lage des Rufdienstes (Wochenende) ist jedoch zu bedenken, dass oftmals der Mitarbeiter über keine ungestörte Freizeit-/Erholungsphase zwischen zwei kaum unterbrochenen Arbeits-/Dienst- wochen verfügt.

Betrieb/Branche	Energieversorger
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	500 / 110 Mitarbeiter im Störungsdienst
Aufgaben im Rufdienst	Beseitigung von Störungen im Nieder-, Mittel- und Hochspannungsbereich
Arbeitszeit	38 Stunden pro Woche, Mo. bis Fr. von 07.30 bis 15.36 Uhr (Normalarbeitszeit), Gleitzeit mit flexiblem Beginn und Ende möglich, wird aber wenig von den Beschäftigten genutzt
Rufdienst	Mo. bis Fr. 15.36 Uhr bis 07.30 Uhr plus ganztags am Wochenende. Durchschnittliche 2 bis 3 Inanspruchnahmen von ca. 2 bis 3 Stunden pro Rufdienstwoche, jährlich 4 bis 11 Wochen Rufdienst pro Mitarbeiter

Die Rufdienstzeiten dieses Beispiels sind mit 16 bis 24 Stunden pro Tag relativ lang. Allerdings ist die durchschnittliche Inanspruchnahme pro Rufdienstwoche moderat, da an der Mehrzahl der Rufdiensttage kein Einsatz erfolgt. Zudem besteht für die Beschäftigten die Möglichkeit, ihre Rufdienste wochenweise, tageweise und auch stundenweise untereinander selbstorganisiert zu tauschen, was für die Vereinbarkeit von Rufdienst und Privatleben positiv ist. Andererseits wird der private Bewegungsspielraum unnötig eingeschränkt, indem den Beschäftigten die Nutzung von Dienstwagen und -handy für private Zwecke während der Rufbereitschaft nicht erlaubt wird. Die Tatsache, dass in diesem Beispiel die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten überwiegend nicht eingehalten werden, resultiert aus finanziellen und ungünstigen organisatorischen Aspekten: Zum einen wird von den Beschäftigten wochentags im Anschluss an den Rufdienst i.d.R. eine morgendliche Übergabe erwartet. Zum anderen werden ausgefallene Arbeitsstunden, die aus der Einhaltung von Ruhezeiten und einer damit verbundenen Verschiebung des Arbeitsbeginns am nächsten Werktag resultieren, als Minusstunden vom Arbeitszeitkonto abgebucht, was die Beschäftigten eher vermeiden möchten.

*Macht dir das eigentlich nichts aus, wenn du das komplette Wochenende Rufbereitschaft hast?*

*Ist halb so schlimm, da ich ja selten Einsätze habe. Und außerdem darf ich den Dienstwagen für private Zwecke nutzen und bin im Einsatzfall schnell vor Ort. Da kann ich mich ziemlich frei bewegen.*



### Gestaltungshinweise

- Bei entsprechend geringer Inanspruchnahme und Absicherung aller notwendigen Vorkehrungen zur Sicherung von Leib und Leben ist die Einrichtung eines Rufdienstes mit der am geringsten zu erwartenden Belastung für die Mitarbeiter vorhanden. Zur Verkürzung des Rufdienstes die Vollarbeit zu verlängern, ist weder aus wirtschaftlichen noch aus Gründen des Gesundheitsschutzes sinnvoll.
- Bei langen (24 Stunden) und möglicherweise zudem geblockten Rufdiensten kann eine Erhebung der Inanspruchnahmen im Tagesverlauf Aufschluss über mögliche Belastungsspitzen geben. Zur Sicherstellung von Ruhe- und Erholungszeiten kann eine Kürzung bzw. Teilung der Rufdienste sinnvoll sein.
- Bei überlangen Rufdiensten, die zudem zu Zeiten anfallen, die in den Vorstellungen der meisten Menschen für Freizeit und Erholung vorgesehen ist, kann für die Mitarbeiter über eine Verkürzung bzw. Teilung der Rufdienstzeit am Wochenende ein freier Tag organisiert werden.

## 4.4

## Lage der Rufdienste

In Betrieben unterschiedlicher Branchen findet in der Regel der Rufdienst im Anschluss an die Vollarbeitszeit statt. So wird die Servicebereitschaft oder der Einsatz bei Notfällen am Abend und in der Nacht sowie an Wochenenden sichergestellt.

Vereinzelt werden Rufdienste auch vor bzw. zu Beginn der Regelarbeitszeit eingerichtet, um auf unvorhergesehene Personalausfälle schnell reagieren zu können. Dies geschieht eher bei personen-

bezogenen Dienstleistungen, da ein persönlicher Kontakt zum Kunden unbedingt notwendig ist. Diese Rufdienste liegen i.d.R. am frühen Morgen, also bevor das Tagesgeschäft beginnt.

Sind Rufdienste in der Nacht vorgesehen, dann erfolgen die Einsätze zu einer Zeit, in der der menschliche Körper auf Ruhe und Schlaf eingestellt ist. Ein Einsatz um 02.00 oder 03.00 Uhr in der Nacht stört die Nachtruhe. Nicht selten können Beschäftigte nach einem nächtlichen Rufdienzeinsatz nur schwer wieder einschlafen.

Dies hat damit zu tun, dass der Körper biologisch aber auch durch den gesellschaftlichen Gleichklang auf einen Tag-Nacht-Rhythmus eingestellt ist. In der Nacht werden rund 200 Körperfunktionen heruntergeschaltet. Arbeit zu dieser Zeit heißt Arbeit gegen die innere Uhr.

Auch unvorhergesehene Arbeitseinsätze am Abend und an Wochenenden sind nicht ganz unproblematisch. Dies liegt in der Regel daran, dass diese Zeiten im Lebensrhythmus der meisten Menschen für Freizeitaktivitäten in der Familie oder mit Freunden vorgesehen sind. Auch wenn die tatsächlichen Arbeitszeiten immer flexibler werden, die meisten Menschen halten an der Vorstellung dieser ›sozialen Zeiten‹ nach wie vor fest.

Durch den Rufdienst im Beispiel A ist eine Versorgung der zu betreuenden Personen gesichert. Zudem ist der Rufdienst relativ kurz, sodass spätestens um 07.00 Uhr feststeht, ob an dem Tag ein Einsatz notwendig ist. Allerdings muss sich der

## A

Betrieb/Branche	Ambulanter Pflegedienst, Grund- und Behandlungspflege sowie Haushaltshilfen
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	420 / 100 mit einer Ausbildung zum Krankenpflegehelfer oder mit einer hausinternen Einarbeitung
Aufgaben im Rufdienst	Erreichbar sein, um bei krankheitsbedingten Ausfällen die geplante Tour der ausgefallenen Mitarbeiter zu übernehmen
Arbeitszeit	Rahmenarbeitszeit von 06.00 bis 22.00 Uhr; Früh-, Spät- und Zwischendienste flexibel abgestimmt auf den Betreuungsbedarf sowie die Wünsche der Mitarbeiter
Rufdienst	Täglich von 06.00 bis 07.00 Uhr

## B

Betrieb/Branche	Handwerksbetrieb im Bereich Kühl- und Klimatechnik
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	12 / 10 Mitarbeiter (Anlagenbauer)
Aufgaben im Rufdienst	Reparatur und Instandsetzung von Kühl- und Klimaanlage
Arbeitszeit	Montags bis freitags flexible Servicezeiten von 07.00 bis 17.00 Uhr
Rufdienst	Montags bis donnerstags von 17.30 bis 07.30 Uhr (Abdeckung durch Geschäftsführung) Freitags 17.30 bis montags 07.30 Uhr durchgehend. Die Einsatzhäufigkeit schwankt zwischen keinem Einsatz (häufig in der Woche) und 5 bis 6 Einsätzen am Wochenende.

Mitarbeiter faktisch nicht nur in der Rufdienstzeit bereithalten, sondern auch den Vormittag für einen eventuellen Einsatz zur Verfügung stehen. Außerdem kann der frühe Beginn zu einer Störung der Nachtruhe führen.

Durch die Blockung des Rufdienstes im Beispiel B findet ein Einsatz nur alle 5 bis 6 Wochen statt. Die Einsatzbereitschaft muss jedoch über ein gesamtes Wochenende gewährleistet sein, wodurch Freizeit- und Familienaktivitäten eingeschränkt sind.

Bei einer relativ geringen Anzahl von Inanspruchnahmen sind Erholungsphasen möglich, jedoch ohne vorausschauende Planung. Der Rufdienst ist sehr lang, insgesamt 62 Stunden ohne Unterbrechung während der Tag- und Nachtzeit. Eine zwischenzeitliche ungestörte Erholungsphase ist nicht vorgesehen.

*Meine Mutter ist krank geworden und kann am Wochenende nicht auf die Kinder aufpassen. Kannst du Samstagabend zu Hause bleiben, damit ich mit Steffi ins Theater gehen kann?*

*Ich habe zwar am Wochenende Rufdienst, aber ich kann ja mal ein paar Kollegen fragen, ob einer mich für ein paar Stunden vertreten kann.*



### Gestaltungshinweise

- Durch eine qualifizierte Fehlerdiagnose am Telefon können Einsätze bei Kunden vor Ort möglicherweise vermieden werden.
- Die Rufdienste zu ungünstigen Zeiten sollten, soweit es geht, auf möglichst viele Mitarbeiter verteilt werden, sodass die Belastungen für den einzelnen möglichst gering ist.
- Die Entscheidung, ob Rufdienste am Wochenende geblockt (Freitag bis Montag) oder eher tageweise organisiert werden, sollte auch in Abhängigkeit von der Anzahl der tatsächlichen Inanspruchnahmen entschieden werden.
- Die private Nutzung von Dienstfahrzeug und -handy sollte während des Rufdienstes erlaubt werden, um die räumliche Mobilität zu erhöhen.
- Einen selbstorganisierten Tausch auch kurzzeitiger Rufdienste (tage-/stundenweise) zwischen den Beschäftigten zuzulassen, fördert die Vereinbarkeit von Rufdienst und Privatleben insbesondere während ›sozialer Zeiten‹ (abends, an Wochenenden und Feiertagen).

## 4.5

## Anzahl der aufeinander folgenden Rufdienste

Aus der Schichtarbeitsforschung ist bekannt, dass 4 und mehr Dienste in Folge – Forscher sprechen hier auch von einer Massierung der Arbeitszeit – eine besondere Belastung für die Mitarbeiter darstellen. Sicherlich sind die Mitarbeiter während eines Rufdienstes nicht in gleicher Weise beansprucht wie in einer Nachtschicht (Vollarbeit). Gleichwohl kann die Belastung in Abhängigkeit von Anzahl sowie Dringlichkeit und Schwere der Einsätze auch im Rufdienst sehr hoch sein. Wenn z.B. Rufdienste in Wochenblöcke zusammengefasst werden und jeder Rufdienst mit mehreren nächtlichen Einsätzen verbunden ist, dann wird ein Mitarbeiter über eine Woche hinweg keine ungestörte Nachtruhe haben. Die Folge wird, wie bei den Schichtdienstlern, ein Schlafdefizit sein.

Längere Rufdienstphasen können sich auch über die Wochenenden erstrecken. Muss ein Mitarbeiter – ohne andere Kompensationsmöglichkeiten – über mehre Wochen auf ein ungestörtes freies Wochenende verzichten, können sich negative Auswirkungen auf das Leben in Familie und Gesellschaft ergeben.

Bei der Nacht- und Schichtarbeit empfehlen Arbeitswissenschaftler, dass nicht mehr als 4 Nachtdienste in Folge geleistet werden sollen. Auf diese Weise kann das aufgebaute Schlafdefizit so gering wie möglich gehalten werden. Es baut sich unweigerlich auf, denn der gewohnte Tagesrhythmus verhindert i.d.R. einen ausreichend langen Schlaf am Morgen nach einem Nachtdienst. Nach wenigen Nachtdiensten ist das Schlafdefizit noch gering

und eine Rückkehr in den gewohnten Tag-Nacht-Rhythmus ist umso schneller möglich. Vergleichbare Kenngrößen haben Arbeitswissenschaftler für die Gestaltung von Rufdiensten noch nicht erarbeitet. Erfahrungsberichte von Beschäftigten weisen daraufhin, dass auch bei Rufdiensten eine geringe Anzahl aufeinander folgender Dienste als sinnvoll angesehen werden kann. Auf diese Weise steht nach dem Rufdienst und der i.d.R. folgenden Vollarbeit eine Ruhezeit an, die völlig ungestört von beruflichen Anforderungen bleibt.

Der Rufdienst inklusive möglicher Einsätze wird im Beispiel A mit der wöchentlichen Arbeitszeit (Vollarbeit) verrechnet. Erfahrungsgemäß beträgt die Inanspruchnahme in einer Rufdienstwoche rund 27 Stunden. Die tatsächliche Arbeitszeit plus die verbleibenden Stunden des Bereithaltens werden mit der wöchentlichen Arbeitszeit von 36 Stunden verrechnet. Mit dieser Regelung wird eine Doppelbelastung – Vollarbeit plus Rufdienst – vermieden. Zusätzlich sind der Rufdienststrhythmus und damit die Zeitabstände zwischen den Rufdienstwochen relativ lang, was die Beanspruchung der Beschäftigten in Grenzen hält. Allerdings ist ein 7-tägiger Rufdiensteinsatz relativ lang. Eine Teilung der Dienste von Mo.–Fr. und Fr.–Mo. kann die Beanspruchung weiter reduzieren.

Der tägliche Rufdienstwechsel (Beispiel B) verhindert den Aufbau von Schlafdefiziten und ist sozial verträglich. Die Mitarbeiter haben eigenständig den täglichen Rufdienstwechsel initiiert und sind zufriedener als bei 7-Tage-Rufdiensten. Die Organisation der Betreuung von Kindern und Pflegebedürftigen funktioniert leichter, der Tausch von Rufdiensten zwischen Beschäftigten ist einfacher. Jeder Mitarbeiter hat sein eigenes Dienstfahrzeug, das er während der Vollarbeit und der Rufbereitschaft nutzt. Jedoch ist die private Nutzung des Dienstfahrzeugs während dieser Zeiten nicht erlaubt, was eine unnötige Einschränkung der persönlichen Bewegungsfreiheit zur Folge hat.

## A

Betrieb/Branche	Service, Reparatur sowie Beschaffung von Ersatzteilen für Nutzfahrzeuge
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	540 / 160 an mehreren Standorten
Aufgaben im Rufdienst	Fehlerdiagnose und Reparatur von liegengebliebenen Fahrzeugen (24-Stunden-Mobilitätsgarantie)
Arbeitszeit	Montag bis Freitag, 07.00 bis 22.00 Uhr
Rufdienst	Montag bis Freitag 22.00 bis 07.00 Uhr sowie ganztägig an Sonn- und Feiertagen. Wöchentl. Rufdienststrhythmus (Freitag bis Freitag), bei gleichzeitiger Freistellung von der Normalarbeitszeit in der Rufdienstwoche. Alle neun Wochen ist eine Woche Rufdienst zu leisten.

## B

Betrieb/Branche	Handwerksbetrieb / Sanitär-, Heizungs- und Regeltechnik
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	100 / 15 Mitarbeiter
Aufgaben im Rufdienst	Notfallbeseitigung: Wasserrohrbruch, Heizungsausfall, Gasaustritt
Arbeitszeit	Montag bis Donnerstag: 07.30 bis 16.00 Uhr; Freitag: 07.30 bis 13.45 Uhr
Rufdienst	Mo.-Do.: 16.00 bis 07.30 Uhr; Fr.: 13.45 bis Sa. 07.30 Uhr, Sa./So.: 24 Std. Dauer und Häufigkeit: Alle 15 Tage je 1 Tag. Pro Jahr fallen durchschnittlich 10 Einsätze à 2 Std. je Mitarbeiter an.



*Kommst du am Sonntag mit zur Fahrradtour mit anschließendem Fußballspiel?*

*Geht leider nicht, habe für 10 Tage Rufdienst bis einschließlich Sonntag. Sind mal wieder zwei Wochenenden, an denen ich praktisch nichts unternehmen kann. Außerdem bin ich auch viel zu müde, da ich jede Nacht zwei bis drei Einsätze habe und tagsüber keine Zeit zum Schlafen, da ich voll arbeiten muss.*



### Gestaltungshinweise

- Lange Rufdienstfolgen (eine Woche und mehr) können oftmals ohne Qualitätseinbußen oder einen erhöhten wirtschaftlichen Aufwand geteilt werden. Eine wichtige Voraussetzung ist, dass Übergaben (von Arbeitsmitteln und Informationen) gut geregelt sind. So empfiehlt sich z.B. die Nutzung eines Fahrzeugs während des Rufdienstes, das nicht regelmäßig während der Vollarbeit zum Einsatz kommt, sodass eine morgendliche Fahrzeugübergabe entfallen kann.
- Bei einer Blockung von Rufdiensten sollte die voraussichtliche Häufigkeit und Dauer der Inanspruchnahme mit berücksichtigt werden. Bei einer hohen Anzahl von Rufdiensten und einer zusätzlichen hohen Inanspruchnahme wirken mehrere Belastungsfaktoren zusammen.
- Die Verrechnung von Rufdienstzeiten bzw. Zeiten der tatsächlichen Inanspruchnahme mit der durchschnittlichen wöchentlichen Vollarbeitszeit begrenzt die Belastungssituation. Die Ausgleichszeiten können kurzfristig (in derselben Woche) oder auch angespart zu einem späteren Zeitpunkt geblockt genommen werden.
- Bei einer hohen Inanspruchnahme (z.B. mehrere nächtliche Einsätze) können geplante freie Tage zur Erholung nach mehreren Rufdiensten in Folgen eingeplant werden.



## Häufigkeit, Dauer und Lage der Inanspruchnahmen

### 4.6

Die Häufigkeit sowie die Dauer der tatsächlichen Inanspruchnahme im Rufdienst sind zwei zentrale Stellgrößen, die sich auf die Höhe der Beanspruchung niederschlagen. Unmittelbar einleuchtend ist, dass ein Rufdienst, in dem der Mitarbeiter nur äußerst selten zu einem Notfalleinsatz anfordert wird, mit geringeren Beanspruchungen verbunden ist als ein Rufdienst, bei dem 3 bis 4 Einsätze pro Nacht die Regel sind. Auch die Dauer der Einsätze ist von Bedeutung: Handelt es sich um 1/2-stündige Einsätze in unmittelbarer Nähe des Aufenthaltsorts oder liegen die Einsatzzeiten zwischen 2 und 3 Stunden und sind darüber hinaus mit einem längeren Anfahrweg verbunden?

Häufigkeit und Dauer der Inanspruchnahme bestimmen mit über die Relation der Beanspruchung im Vergleich zur Vollarbeit. Zwei Beispiele: Mehrere nächtliche Einsätze kommen faktisch einer Nachtschicht gleich. Häufige Einsätze am frühen Abend können ein Hinweis darauf sein, dass die Regelarbeitszeit neu geschnitten werden muss. In der Praxis gibt es verschiedene tarifliche und betriebliche Regelungen, die den Mitarbeitern eine Mindeststundenzahl für den ersten Einsatz garantieren. Im Tarifvertrag öffentlicher Dienst (TVöD) sind dies z.B. 3 Stunden. Dabei handelt es sich um eine Rechengröße, die der finanziellen Abgeltung zugrunde gelegt wird. Die tatsächliche Inanspruchnahme kann kürzer oder länger sein.

Neben gesetzlichen Vorgaben zur Einhaltung von Reaktionszeiten sind die Häufigkeit und Dauer der Inanspruchnahmen mit die zentralen Größen für

die Entscheidung, ob ggf. ein Bereitschaftsdienst mit einer Anwesenheit vor Ort, Arbeitsbereitschaft oder Vollarbeit notwendig ist.

Inanspruchnahmen in den späten Abend- oder Nachtstunden wirken sich auf die anschließend einzuhaltende Ruhezeit von i.d.R. 11 Stunden nach § 5 (1) ArbZG aus. Diese wird vom Ende des letzten Einsatzes an neu berechnet, was u.U. eine Verschiebung des Beginns der Vollarbeit am nächsten Werktag zur Folge hat. Wenn also z.B. ein Arbeitnehmer um 01:30 Uhr seinen Einsatz beendet, darf er erst am gleichen Tag ab 12:30 wieder seine Arbeit aufnehmen.

Die Einhaltung von Ruhezeiten der in Rufdienst Beschäftigten ist ein wichtiger und zugleich in der betrieblichen Praxis häufig vernachlässigter Aspekt, der zum Ausgleich von Störungen der Nachtruhe und damit zur Kompensation von Schlafdefiziten dient, um die Leistungsfähigkeit und Gesundheit der Arbeitnehmer zu erhalten. Zudem erhöhen Schlafdefizite die Unfallgefahr im Straßenverkehr und am Arbeitsplatz. Bei resultierenden Schädigungen von Personen und Sachen werden auch Fragen der Arbeitgeberhaftung relevant.

## A

Betrieb/Branche	Handwerksbetrieb im Bereich Kühl- und Klimatechnik
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	12 / 10 Mitarbeiter (Anlagenbauer)
Aufgaben im Rufdienst	Reparatur und Instandsetzung von Kühl- und Klimaanlage
Arbeitszeit	Montags bis freitags flexible Servicezeiten von 07.00 bis 17.00 Uhr
Rufdienst	Montag bis Donnerstag von 17.30 bis 07.30 Uhr (Abdeckung durch Geschäftsführung), Freitag bis Montag 07.30 Uhr durchgehend. Die Einsatzhäufigkeit schwankt zwischen keinem Einsatz (häufig in der Woche) und 5 bis 6 Einsätzen am Wochenende. Der Einsatz erfolgt nach tel. Kontaktaufnahme.

Qualifizierte Mitarbeiter mit mehrjähriger Erfahrung können bereits bei der telefonischen Kontaktaufnahme die gemeldeten Störungen klassifizieren und einschätzen, ob eine Reparatur ggf. bis zum nächsten Morgen warten kann (Beispiel A). Hierdurch werden die Inanspruchnahmen in Verbindung mit Vor-Ort-Einsätzen beim Kunden auf notwendige und dringende Fälle begrenzt. Temperaturbedingt steigt die Anzahl der notwendigen Sofortreparaturen im Sommer an. Die Anzahl der Einsätze ist dann deutlich höher als im Winter.

Die Häufigkeit des Rufdienstes ist im Beispiel B sehr gering, und es kommt selten zu Inanspruchnahmen. Letztere werden mit Zuschlägen bezahlt. Zudem werden An- und Abfahrtszeiten pauschal mit 2 Std. vergütet. Die Ruhezeiten werden regelmäßig eingehalten, was nach den relativ langen Inanspruchnahmen besonders notwendig ist. Der Arbeitsbeginn am Folgetag wird im Bedarfsfall verschoben. Ausgefallene Arbeitsstunden werden voll bezahlt und müssen nicht nachgearbeitet werden. Wenn die Ruhezeit bis 13.00 Uhr am Folgetag dauert, wird der Beschäftigte bei voller Bezahlung komplett freigestellt.

## B

Betrieb/Branche	Chemische Industrie
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	1.200 / 120 Mitarbeiter
Aufgaben im Rufdienst	Behebung von Anlagenstörungen/-ausfällen
Arbeitszeit	Montag bis Donnerstag 06.30 bis 15.00 Uhr, Freitag 06.30 bis 12.00 Uhr
Rufdienst	Mo-Do: 15.00 bis 06.30 Uhr, Fr: 12.00 bis 06.30, Sa/So: 24 Std. Dauer und Häufigkeit: Alle 12 Wochen je 7 Tage Pro Jahr fallen durchschnittlich 2 Einsätze von jeweils 4 bis 6 Stunden je Mitarbeiter an.

*So, in 10 Minuten bin ich zu Hause. Dann muss ich nur noch eine E-Mail zu den Einsätzen dieser Nacht an das Pflegeteam schicken und kann endlich ungestört schlafen. Morgen brauche ich ja erst gegen Nachmittag wieder zur Arbeit fahren.*



### Gestaltungshinweise

- Eine personelle Aufstockung des Rufdienstes kann dazu beitragen, die Einsätze pro Mitarbeiter zu reduzieren. Bei jahreszeitlichen Schwankungen kann die Aufstockung auch befristet sein. Die Bildung regionaler Zuständigkeiten – bestenfalls in Verbindung zum Wohnort der Mitarbeiter – kann helfen, Wegezeiten zu minimieren.
- Längerfristige Aufzeichnungen über die tatsächlichen Arbeitszeiten können Aufschluss über die angemessene Arbeitszeitform geben. Regelmäßige Überprüfungen können die Basis für eine adäquate Einsatzstrategie für die aktuellen Rahmenbedingungen bilden.
- Flexible Arbeitszeiten erleichtern die Einhaltung von Ruhezeiten nach Inanspruchnahme durch die Verschiebung der Arbeitsaufnahme am Folgetag. Darüber hinaus empfiehlt sich die Regelung von Übergaben zwischen Rufdienst und Vollarbeit am Folgetag auf schriftlichem Weg, um die körperliche oder telefonische Präsenz von Rufdienstbeschäftigten in den frühen Morgenstunden zu vermeiden.

## 4.7

## Tätigkeiten der Inanspruchnahme während der Rufdienste

Je nach Branche können die bei Inanspruchnahme anfallenden Tätigkeiten sehr unterschiedlich sein. Sie können von diversen Reparaturen zur Beseitigung technischer oder elektrischer Störungen/Defekte bis hin zu Tätigkeiten reichen, die der Pflege und Betreuung bedürftiger Menschen dienen.

Auch außerhalb der Vollarbeitszeit können Problemfälle auftreten, welche je nach Branche, eine sofortige Reparatur von Anlagen bzw. eine Akutbetreuung hilfebedürftiger Menschen erforderlich machen. Aus diesem Grund unterscheiden sich die bei Inanspruchnahme anfallenden Tätigkeiten inhaltlich i.d.R. nicht von denen, die in einer ähnlichen Situation während der Vollarbeit anfallen würden.

Allerdings arbeiten die in Rufbereitschaft tätigen Mitarbeiter bei Inanspruchnahme i.d.R. unter anderen, erschwerten Rahmenbedingungen.

Die Beispiele zeigen die Bandbreite unterschiedlicher Tätigkeiten bei Inanspruchnahmen während der Rufbereitschaft und auch die jeweils anderen, erschwerten Rahmenbedingungen, die außerhalb der Vollarbeitszeit hinzukommen. Die Gestaltbarkeit der Tätigkeiten selbst ist jedoch begrenzt und erstreckt sich auf Aspekte der Arbeitsteilung oder der Vermeidung des Arbeitseinsatzes. Hinzu kommen Gestaltungsoptionen, die sich auf die Rahmenbedingungen bei der Arbeit beziehen.

Beispiel B zeigt, wie durch den Einsatz eines Tandems die physische und psychische Beanspruchung der Beschäftigten reduziert werden kann, da hier eine erhöhte Gefährdung und auch eine erhöhte Verantwortung durch unmittelbare Entscheidung vor Ort besteht.

Zum einen kann die Entscheidungssicherheit durch Absprache vor Ort erhöht werden, und zum anderen

A

Betrieb/Branche	Pflege- und Betreuungsdienstleistungen
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	35 / 13 examinierte Pflegekräfte
Aufgaben im Rufdienst	Typische Pfl egetätigkeiten, z.B. Katheder wechseln, Patienten im Bett drehen etc.
Art der Dringlichkeit und des Arbeitsauftrags	Muss telefonisch abgeschätzt werden: akute Dringlichkeit nicht immer gegeben
Art des Risikos und der Verantwortung bei der aufgenommenen Tätigkeit	Verantwortung i.d.R. vergleichbar mit der Verantwortung in Vollarbeit; Risiko oftmals erhöht (z.B. durch nächtliche Einsätze in Gegenden mit sozialem Brennpunkt).
Besonderheiten	Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich von ihren Einsätzen in der Notdienstzentrale ab- und wieder zurückzumelden (erhöht das Sicherheitsgefühl)

kann das Gefährdungsrisiko gesenkt werden, da oftmals zur Problemlösung zwei Personen notwendig sind (z.B. kann der eine die Leiter festhalten, während der andere die Lichtquelle ausrichtet o.ä.).

Durch den geringen Personalbestand kleiner und mittelständischer Unternehmen ist der Einsatz von Tandems bei Inanspruchnahme aus Kostengründen jedoch eher die Ausnahme als die Regel. Können Tandemeinsätze nicht realisiert werden, ist es wichtig, dass Beschäftigte durch ihre Vorgesetzten durch klare Befugnis- und Entscheidungsregeln bei der Tätigkeitsaufnahme in Rufbereitschaft qualifiziert werden.

Wie Beispiel A veranschaulicht, können unterstützende Maßnahmen wie z.B. eine Telefonzentrale, in der Diensthabende sich ab- und wieder zurückmelden können, das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten erhöhen.

Da es generell Fälle gibt, in denen Inanspruchnahmen dringlich oder weniger dringlich sind, ist es gut, vorab telefonisch zu klären, ob tatsächlich ein akuter Handlungsbedarf besteht oder ob sich weniger schwerwiegende Probleme ggf. telefonisch lösen lassen (Vermeidung von Inanspruchnahmen).

Auch macht es Sinn, Kunden, Patienten, Klienten vorausschauend dahingehend zu qualifizieren, die Notwendigkeit und die Dringlichkeit eines Einsatzes richtig einzuschätzen. Bestandteil einer solchen Qualifizierung können Verhaltensregeln oder Handlungsrichtlinien sein. Sie sollen es den Kunden, Patienten, Klienten ermöglichen zu erkennen, wann es sich um einen tatsächlichen ›Notfall‹ handelt und wann und wie es möglich ist, bestimmte Problem- bzw. Übergangslösungen eigenständig vorzunehmen. Unnötige Einsätze und damit verbundene Kosten können somit im Vorfeld reduziert werden.

<b>B</b>	<b>Betrieb/Branche</b>	<b>Chemische Industrie</b>
	<b>Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst</b>	<b>1200 / ca. 120 Mitarbeiter im Störungsdienst</b>
	<b>Aufgaben im Rufdienst</b>	<b>Schlosser- und Schweißertätigkeiten zur Behebung von Störungen in Großanlagen</b>
	<b>Art der Dringlichkeit und des Arbeitsauftrags</b>	<b>i.d.R. sehr hoch, da längere Produktionsausfälle, als Folge von Anlagenstörungen, zu vermeiden sind</b>
	<b>Art des Risikos und der Verantwortung bei der aufgenommenen Tätigkeit</b>	<b>Ist abhängig von der Störungsart; z.T. besteht eine erhöhte Unfallgefahr (Explosionsgefahr)</b>
	<b>Besonderheiten</b>	<b>Arbeit während der Einsätze grundsätzlich im Tandem</b>

### Gestaltungshinweise

- In bestimmten Branchen (z.B. im Handwerk) kann der Einsatz der Mitarbeiter im Tandem sinnvoll sein, um Risikopotenziale (z.B. Unfall, Überfall etc.) zu senken und die Qualität der Arbeit zu erhöhen (Entscheidungsfindung, Durchführung).
- Unterstützende Maßnahmen können zur Senkung von Gefährdungen bei Inanspruchnahmen beitragen. Hierzu zählen u. a. ein ständig nutzbares Diensthandy, ein Notrufpiepser, Navigationssysteme zur nächtlichen Adressermittlung sowie eine Telefonzentrale, von der sich die Rufdiensthabenden ab- und zurückmelden können.
- Durch arbeitsorganisatorische Maßnahmen in der Vollarbeitszeit (z.B. durch Pflegetätigkeiten am Ende der Spätschicht) kann ein Teil der Einsätze während der Rufbereitschaft vorausschauend vermieden werden.
- Indem Mitarbeitern klare Befugnis- und Entscheidungsregeln bei der Tätigkeitsaufnahme in Rufbereitschaft vermittelt werden, können Arbeitgeber dazu beitragen, das Stresserleben der Beschäftigten am Einsatzort zu reduzieren. Dies gilt umso mehr, wenn keine Tandemlösung bei der Inanspruchnahme realisiert werden kann.
- Vorausschauende Qualifizierungen der Kunden, Patienten, Klienten zur Selbsthilfe und zur eindeutigen Diagnose von Notfällen können dazu beitragen, unnötige Einsätze und damit verbundene Kosten zu vermeiden.

*Ich glaube, die Maske wirkt, die Leute hier sehen viel weniger bedrohlich aus als sonst !*



## 4.8

## Vorausschauende Planung der Rufdienste

Bei der Einrichtung von Rufbereitschaft ist zu entscheiden, ob Mitarbeiter dazu verpflichtet werden, Rufbereitschaft zu leisten (z.B. fester Bestandteil des Arbeitsvertrags) oder ob Rufbereitschaft freiwillig organisiert wird. Je nach betrieblichen Voraussetzungen bergen beide Vorgehensweisen Vor- und Nachteile, die abgewogen werden müssen.

Prinzipiell gilt bei der vorausschauenden Planung, dass der Verwaltungsaufwand bei der Dienstplanerstellung umso größer ist, je mehr Mitarbeiter dem Unternehmen zur Verfügung stehen. So kann es bei einem entsprechend großen Personalbestand möglich sein, dass ein Arbeitszeitplan zwangsläufig nur noch computergestützt gestaltbar ist.

Betrieb/Branche	Energieversorgung
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	500 / 110 Mitarbeiter im Störungsdienst
Aufgaben im Rufdienst	Störungsbeseitigungen; Reparaturen; Notstromversorgung
Organisation und Planung der Rufdienste	Pflicht der Mitarbeiter, im wöchentlichen Wechsel Rufdienst zu leisten; langfristige Planung der Rufdienste zu Jahresbeginn und monatsweise Abstimmung der Dienstpläne mit den Mitarbeitern

In diesem Beispiel besteht für die Mitarbeiter der Vorteil einer langfristigen Planung darin, dass sie die Tage, an denen sie Rufbereitschaft leisten sollen, frühzeitig bei ihrer Freizeitgestaltung berücksichtigen können. Für Betriebsinhaber haben frühzeitig aufgestellte Dienstpläne den Vorteil, dass langfristiger geplant werden kann, z.B. Verteilung der Rufdienste pro beschäftigter Person pro Jahr, Verteilung der Urlaube und Vertretungsregelung etc.

## Dilemma

Die Pflicht zur Rufbereitschaft hat bei einer ausreichend großen Personalkapazität den Vorteil, dass sich die Belastung für jeden einzelnen Beschäftigten reduziert (jeder muss in diesem Fall weniger Rufbereitschaft leisten). Andererseits birgt dieses Vorgehen gleichzeitig den Nachteil, dass es bei zwangsverpflichtetem Personal, welches freiwillig keine Rufbereitschaft leisten würde, zu Motivationseinbußen kommen kann.

Entscheidet man sich für das Prinzip der Freiwilligkeit, so kann eher mit motivierten Mitarbeitern und in Folge mit zufriedenen Kunden, Patienten gerechnet werden. Allerdings bedeutet dies bei einer geringen Personalkapazität trotz Freiwilligkeit einen erhöhten Einsatz von Rufbereitschaft für jeden einzelnen, freiwillig tätigen Beschäftigten und somit auch für jeden Einzelnen eine höhere Belastung.



*Welch wunderbare Stille! Toll dass dein Handy heute mal nicht die Fische verschreckt.*



### Gestaltungshinweise

- Die Realisierung eines auf Freiwilligkeit beruhenden Rufdienstes ist bei einer gleichzeitig angemessenen Personalkapazität sinnvoll, da hierdurch eher mit motivierten Beschäftigten und in Folge mit zufriedenen Kunden bzw. Patienten gerechnet werden kann.
- Langfristig geplante Rufdienste (z.B. zu Jahresbeginn) sind sowohl für Arbeitgeber, als auch für Arbeitnehmer von Vorteil. Zum einen können Betriebsinhaber durch frühzeitig feststehende Dienstpläne langfristig planen (z.B. gerechte Verteilung der Rufdienste, Urlaubsplanung), und zum anderen können hiervon auch die Beschäftigten profitieren, indem sie ihre Freizeit einfacher planen und gestalten können.
- Darüber hinaus ist eine mittelfristige Abstimmung der Dienstpläne (z.B. monatsweise) sinnvoll.
- Neben einer formalen Regelung der Rufbereitschaft sollte Mitarbeitern die Möglichkeit eingeräumt werden, ihre Rufdienste kurzfristig und unbürokratisch untereinander zu tauschen. Vorgesetzte können dadurch auf die aktuelle Bedürfnislage der Beschäftigten reagieren und somit ihre Zufriedenheit und ihr berufliches Engagement erhöhen.

## 4.9

## Anreizgestaltung

Um die Leistung bzw. die Leistungsbereitschaft (Motivation) sowie die Zufriedenheit der in Rufbereitschaft tätigen Mitarbeiter positiv zu beeinflussen, stehen dem Arbeitgeber verschiedene Mittel der Anreizgestaltung zur Verfügung.

So kann bereits die Tätigkeit als solche sowie das Arbeiten unter bestimmten Rahmenbedingungen von den Beschäftigten als Bereicherung (interne Anreize) empfunden werden und motivierend wirken, z.B. können Einsätze aufgrund der Tätigkeitsvielfalt als lernförderlich erlebt und das Arbeiten unter erhöhter Verantwortung als Herausforderung begriffen werden.

Durch ein regelmäßiges Feedback (in Form von Lob bzw. konstruktiver Kritik) trägt der Arbeitgeber dazu bei, dass Rufbereitschaft von den Mitarbeitern als bedeutsam und persönlich bereichernd verstanden wird, z.B. kann der Sinn und Zweck von Rufbereitschaft erläutert und den Beschäftigten die Wichtigkeit ihrer Tätigkeit für das Unternehmen vermittelt werden.

Weitere, bereits genannte Rahmenbedingungen, welche als interne Anreize verstanden werden können, sind u.a.

- der Einsatz der Mitarbeiter im Tandem,
- die private Nutzung von Dienstfahrzeug und Diensthandy,
- das flexible Eingehen des Arbeitgebers auf die Wünsche der Mitarbeiter
- sowie eine angemessene Planung von Rufbereitschaft mit der Möglichkeit einer freiwilligen Teilnahme am Rufdienst.

Eine Möglichkeit die Mitarbeiter durch externe Anreize (Anreize die außerhalb der eigentlichen Arbeitstätigkeit liegen) zu motivieren besteht darin, sie für den Rufdienst und für anfallende Einsätze entsprechend zu entlohnen.

Das Beispiel zeigt, dass eine finanzielle Entlohnung z.B. realisiert werden kann, indem Rufdienste in Ergänzung zur Arbeitszeit pauschal vergütet werden und eine Vergütung der Inanspruchnahmen bei Nacht- und Wochenendarbeit in Form von Zuschlägen erfolgt.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit ruhezeitbedingte Arbeitsausfälle zu bezahlen oder einen Freizeitausgleich für geleistete Einsätze anzubieten.

Allerdings ist nicht jeder dieser Anreize bei jedem Beschäftigten in gleicher Weise wirksam (z.B. bevorzugt der eine Beschäftigte einen Freizeitausgleich, während ein anderer einen finanziellen Ausgleich präferiert). Auch können sich diese Vorlieben mit der Zeit ändern, weshalb es sinnvoll ist, den Beschäftigten wählbare Optionen anzubieten. Zudem sollten demotivierende Aspekte vermieden werden (z.B. ein Verbot der Privatnutzung des Einsatzfahrzeugs oder die Inflexibilität kurzfristiger Rufdienstwechsel).

Betrieb/Branche	Energieversorgung
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	500 / 110 Mitarbeiter im Störungsdienst
Aufgaben im Rufdienst	Störungsbeseitigungen; Reparatur; Notstromversorgung
Anreizgestaltung	Rufbereitschaftsvergütung entspricht 10% des Monatsgehalts; pauschale Erreichbarkeitsprämie bei Rufbereitschaften, in denen sich Mitarbeiter zu Hause aufhalten müssen (2 Std.-Gehalt pro Wochentag; 3 Std.-Gehalt pro Samstag; 4 Std.-Gehalt pro Sonntag; 5 Std.-Gehalt pro Feiertag); bei einer mobilen Rufbereitschaft (mit Handy) Auszahlung einer 25% geringeren Prämie; Vergütung der Inanspruchnahmen als Mehrarbeit mit Zuschlägen (50%) + Nachtzulagen (pro Einsatz Vergütung von mindestens 3 Stunden)

*Wenn wir wegen deiner Rufdienste schon nicht jede Nacht durchschlafen können, so haben wir jetzt wenigstens ein Auto, mit dem wir dieses bequeme Bett transportieren können!*



### Gestaltungshinweise

- Generell hat der Vorgesetzte die Möglichkeit, die Leistungsbe-  
reitschaft der Beschäftigten gezielt zu fördern. Z.B. durch die  
freiwillige Teilnahme am Rufdienst, eine attraktive finanzielle  
Vergütung sowie durch das Angebot des Arbeitgebers, den  
Beschäftigten verschiedene Optionen der Entschädigung zur  
Verfügung zu stellen.
- Ein flexibles Eingehen auf die Wünsche der Mitarbeiter wirkt  
sich positiv auf ihre Zufriedenheit und ihr berufliches Enga-  
gement aus.
- Eine Arbeit, die als sinnstiftend und lernförderlich empfunden  
wird und an angenehme Rahmenbedingungen gekoppelt ist,  
z.B. an die Privatnutzung von Dienstfahrzeug und -handy,  
kann von den Beschäftigten als Bereicherung begriffen werden  
und motivierend wirken.

## 4.10

## Qualifikation

Der Arbeitgeber hat sicherzustellen, dass die Beschäftigten, die bei Inanspruchnahme anfallenden Tätigkeiten angemessen verrichten. Dazu ist es notwendig darauf zu achten, dass sie über die hierzu erforderlichen Kompetenzen verfügen.

Betrieb/Branche	<b>Energieversorgung</b>
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	113 / 53 Mitarbeiter im Störungsdienst
Aufgaben im Rufdienst	<b>Störungsbeseitigung, Reparatur, Notstromversorgung</b>
Qualifikation	<b>Vorraussetzung zum Einsatz im Rufdienst: mind. 1 Jahr Berufserfahrung (alternativ: fachfremde Arbeiter mit langjähriger Berufserfahrung); Qualifikationsnachweise für den Bereich der Elektrotechnik; erstmaliger Einsatz im Rufdienst nach einer halbjährigen Einarbeitungszeit; Keine explizite Unterweisung für den Rufdienst (notwendiges Wissen ergibt sich aus Einarbeitung bzw. Vollarbeitszeit); generelle Unterweisungen im Bereich der Arbeitssicherheit</b>

Wie in diesem Beispiel dargestellt, achten Arbeitgeber prinzipiell darauf, branchenspezifisch erfahrene Mitarbeiter, die über ein umfangreiches fachliches Wissen verfügen, für die Arbeit im Rufdienst einzusetzen.

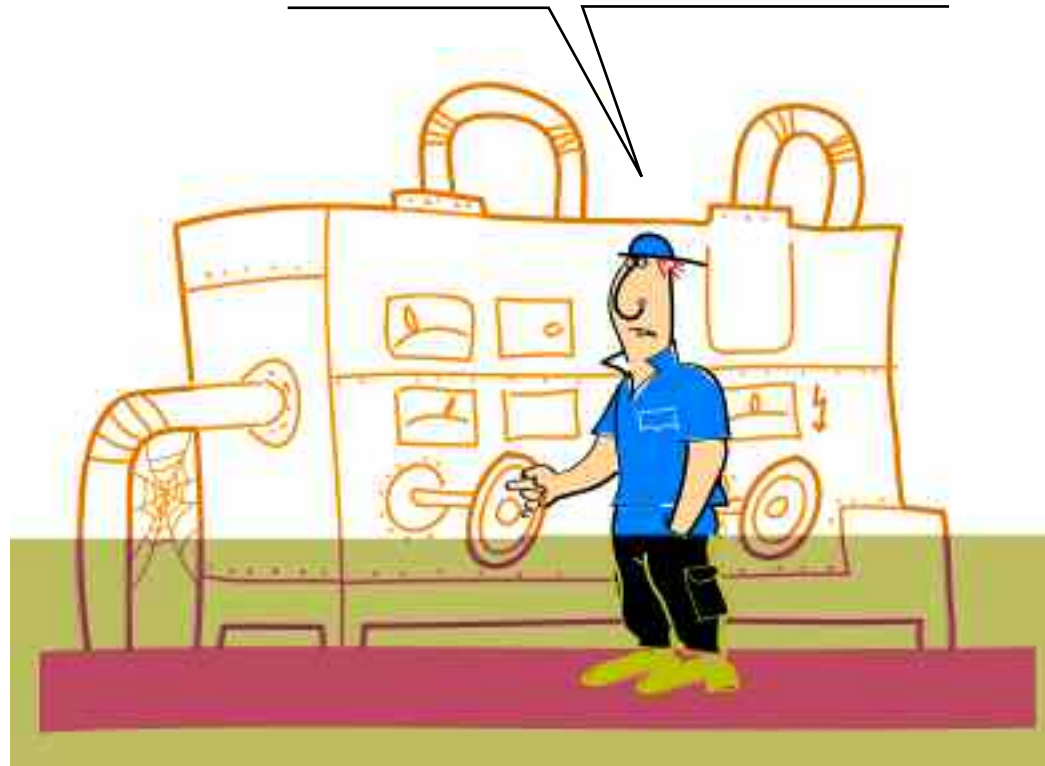
Ergänzend können zu diesem Zweck auch fachspezifische Fortbildungen bzw. Schulungen (im Bereich der Pflege z.B. durch Schulungen zur Sterbebegleitung) dazu beitragen, dass Mitarbeiter lernen, angemessener mit z.T. extrem belastenden Situationen umzugehen.

Gewisse Anforderungen, die mit dem Rufdienst einhergehen, machen jedoch ebenso Kompetenzen im administrativen Bereich erforderlich. So sind z.B. Kenntnisse im Umgang mit Formalien (z.B. Abrechnungen), Kundengepflogenheiten etc. hilfreich und entsprechende Unterweisungen sinnvoll. Dies gilt besonders für neue Mitarbeiter.

Da Rufdiensteinsätze i.d.R. zusätzliche Gefährdungspotenziale bergen (z.B. durch Einzelarbeit/Nacharbeit), sollten mögliche Risiken im Rahmen von Unterweisungen thematisiert werden.

Zur kontinuierlichen Kompetenzentwicklung, die dem gegenseitigen Lernen und der Optimierung von Arbeitsabläufen und -bedingungen dient, ist es zudem sinnvoll, einen Erfahrungsaustausch unter den Beschäftigten zu organisieren. Im Rahmen regelmäßiger Zusammenkünfte besteht so die Möglichkeit, Probleme, die während der Rufdiensteinsätze auftreten, zu diskutieren, Lösungen im Team zu erarbeiten und somit gemeinschaftlich von den individuell gemachten Erfahrungen zu profitieren.

*Mensch, die ist ja mindestens 30 Jahre alt, damit kenn' ich mich gar nicht aus!*



### Gestaltungshinweise

- Der Arbeitgeber sollte darauf achten, dass die Beschäftigten über eine umfangreiche fachliche und soziale Kompetenz sowie eine ausreichende Berufserfahrung verfügen.
- Die Organisation eines regelmäßigen Erfahrungsaustauschs unter den Beschäftigten dient dem gegenseitigen Lernen sowie der Optimierung von Arbeitsabläufen und -bedingungen. Hierdurch werden Möglichkeiten geschaffen, indem wichtige Kompetenzen kontinuierlich weiterentwickelt werden können.
- Damit die Arbeiten, die während der Inanspruchnahme anfallen, auch unter erschwerten Rahmenbedingungen sicher und anforderungsgerecht durchgeführt werden können, sollten Mitarbeiter bezüglich rufdienstspezifischer Gefährdungspotenziale unterwiesen werden.
- Gezielte Unterweisungen für Tätigkeiten bei Inanspruchnahme sind dann sinnvoll, wenn bestimmte Besonderheiten dies erforderlich machen (z.B. spezielle Kunden; Umgang mit Abrechnungen vor Ort).

## 4.11

## Partizipation

Um einen reibungslosen Arbeitsablauf zu gewährleisten und auf eine zufriedene und im Hinblick auf die Rufbereitschaft entsprechend motivierte Belegschaft zählen zu können, ist es wichtig, dass Mitarbeiter an betrieblichen Geschehnissen beteiligt werden.

Dies beinhaltet zum einen, dass der Vorgesetzte die Erfahrungen der im Rufdienst Beschäftigten nutzen kann und dadurch z.B. Arbeitsabläufe so gestalten kann, dass Rufdienste gut funktionieren oder generell Arbeitsbedingungen verbessert werden können. Indem Mitarbeitern ganze Kompetenzbereiche eigenverantwortlich übertragen werden, kann Partizipation einen Beitrag zur Erhöhung der Selbstbestimmung und Selbstorganisation der Beschäftigten leisten.

Das Beispiel zeigt, dass Partizipation auch bedeutet, dass die Beschäftigten an der Verteilung der Rufdienste beteiligt werden. Dies kann soweit gehen, dass die Rufdienstpläne von den Beschäftigten vollkommen eigenständig erstellt werden und der Arbeitgeber nur bei Konflikten oder extremer Ungleichverteilung eingreift. Auch spezielle Regelungen, die vorsehen, dass bestimmte Mitarbeiter vom Rufdienst befreit sind, können aufgestellt werden.

Darüber hinaus können die Interessen der Beschäftigten berücksichtigt werden, indem z.B. Rufdienste vorausschauend geplant, kurzfristige Wechsel unbürokratisch ermöglicht, Rahmenbedingungen angemessen gestaltet (z.B. Vereinbarkeit von Familie und Beruf) und Qualifizierungswünsche entsprechend berücksichtigt werden.

Da es für ein Unternehmen wichtig ist, dass Unternehmensziele und Mitarbeiterinteressen weitestgehend in Einklang gebracht werden, sollte insbesondere die Balancierung bzw. Optimierung der Mitarbeiterinteressen untereinander ein wichtiges Gestaltungsziel sein (z.B. indem besondere Personengruppen wie Alleinerziehende gesondert berücksichtigt werden).

Partizipation bedeutet jedoch nicht, dass auch alle Erwartungen der Mitarbeiter erfüllt werden können. Bei dem Versuch, die Interessen des Unternehmens und die Bedürfnisse der Mitarbeiter zu integrieren, stößt man oftmals an Grenzen. Wichtig ist nur, dass diese Grenzen offengelegt und begründete Entscheidungen des Arbeitgebers transparent gemacht werden.

Betrieb/Branche	Pflege- und Betreuungsdienst
Mitarbeiter gesamt/ im Rufdienst	35 / 13 examinierte Pflegekräfte
Aufgaben im Rufdienst	Pflege Tätigkeiten
Partizipation	<p><b>Beteiligungsorientierte Verteilung der Rufdienste durch das Stationsteam 1–2 Wochen vor Rufdienstbeginn (wer möchte am Montag, wer am Dienstag, wer am Mittwoch etc. den Rufdienst übernehmen?).</b></p> <p>Je nach Zustimmung des Stationsteams unterschiedliche Beschlüsse z.B. dass alleinerziehende Mütter vom Rufdienst befreit sind. Generell vom Rufdienst befreit: gesundheitsbedingt beeinträchtigte Pflegekräfte und Personal, welches sich in Altersteilzeit befindet</p>





### Gestaltungshinweise

- Gemäß der These, dass Beschäftigte selbst am besten wissen, welche Arbeitsbedingungen sie für einen gut funktionierenden Rufdienst benötigen, empfiehlt es sich, die Erfahrungen der im Rufdienst tätigen Mitarbeiter für die Gestaltung des Rufdienstes nutzbar zu machen.
- Um die Zufriedenheit der Beschäftigten zu erhöhen und ihre Motivation für den Rufdienst zu fördern, sollten Mitarbeiter bei der Planung und Gestaltung des Rufdienstes beteiligt werden, im Idealfall also bei der vorausschauenden Planung, bei der Gestaltung der eigenen Arbeitsbedingungen, bei kurzfristigen und unbürokratischen Wechseln sowie bei Qualifizierungswünschen.





# 5

## Wie kann Rufbereitschaft im Rahmen einer Betriebs-/Dienstvereinbarung geregelt werden?

Zunächst ist zu erwähnen, dass der Betriebsrat Mitbestimmungsrechte im Bereich der Arbeitszeitgestaltung nach § 87 Abs. 1 Nr. 2 und Nr. 3 BetrVG hat, also hinsichtlich der Gestaltung der Lage der Vollarbeitszeit und hinsichtlich der vorübergehenden Verkürzung oder Verlängerung der betriebsüblichen Vollarbeitszeit. Obwohl Rufbereitschaft nach Arbeitszeitgesetz nicht zur Vollarbeitszeit gerechnet wird, ist sie eng daran gekoppelt (siehe Ausführungen in Kap. 4.1 bis 4.6). Dies betrifft insbesondere die Dauer und Lage der Vollarbeitszeit. Hinzu kommt, dass sich je nach Häufigkeit, Dauer und Lage der Inanspruchnahmen Auswirkungen auf die Lage der Vollarbeitszeit ergeben (z.B. Einhaltung von Ruhezeiten; häufige Inanspruchnahmen in den frühen Abend- oder Morgenstunden etc.).

Von daher ist es sinnvoll, die Regelung der (die Lage der) Vollarbeitszeit mit der Regelung der Rufbereitschaft zu koppeln. Auch die mehrfach angesprochene Bedeutung der Balancierung von Unternehmensinteressen und Interessen der Beschäftigten sowie die umfassende Partizipation der Beschäftigten finden in einer Betriebsvereinbarung eine ideale Regelungsmöglichkeit.

Die folgenden Punkte stellen inhaltlich sinnvolle Eckpunkte dar, wichtige betriebliche Aspekte der

Rufbereitschaft in einer Betriebsvereinbarung festzuhalten.

Neben Gesichtspunkten, die geläufige Regelungstatbestände bestehender Betriebsvereinbarungen darstellen, wird aus Sicht der Autoren auf ergänzende Aspekte hingewiesen, die sich im Rahmen von Betriebsanalysen zur Rufbereitschaft ergeben haben.

Als gewichtiger Faktor stellt sich hier insbesondere die Partizipation der Mitarbeiter heraus, die auf eine Vielzahl von Aspekten der Planung und Gestaltung des Rufdienstes Einfluss nimmt (siehe Übersicht S. 41). Die Mitwirkung der Beschäftigten sollte deshalb bei einer betrieblichen Regelung des Rufdienstes berücksichtigt werden. Dies kann entweder in einem gesonderten Eckpunkt ›Partizipation‹ oder querschnittsbezogen auf die Eckpunkte einer Betriebsvereinbarung verteilt erfolgen.

Zudem macht es Sinn, bei der Verteilung der Rufdienste auch die Dauer der vertraglichen Arbeitszeit zu berücksichtigen, auch wenn dieser Aspekt bisher kein Bestandteil bestehender Betriebsvereinbarungen zur Rufbereitschaft ist. Dies empfiehlt sich, da sich Mitarbeiter, die mit unterschiedlichen Arbeitszeitvolumina arbeiten (z.B. 20–48 Stunden) oder die erheblich belastet sind, bei einer Missachtung dieses Aspektes,

schnell ungerecht behandelt fühlen können.

In Betrieben, in denen kein Betriebsrat vorhanden ist, können die im Folgenden dargestellten Eckpunkte auch als Orientierungshilfe genutzt werden, die Rufbereitschaft arbeitsvertraglich zu regeln.

## Eckpunkte einer Betriebsvereinbarung

### 1. Begriffsbestimmung/Präambel

Definiert Rufbereitschaft, legt den Zweck des Rufdienstes fest und umreißt das Aufgabenspektrum.

### 2. Geltungsbereich

Spezifiziert, für welche Beschäftigten die Betriebsvereinbarung gilt und welche Beschäftigte ggf. vom Rufdienst ausgenommen sind.

### 3. Planung und Einteilung des Rufdienstes

Beschreibt, durch wen und wie die Planung und Einteilung der Rufdienste erfolgt, inwiefern Wünsche der Beschäftigten bei der Aufstellung der Dienstpläne zu berücksichtigen sind und wer dem Rufdienstplan ggf. zustimmen muss. Auch können Anforderungen an die Qualifikation der Beschäftigten, welche für den Rufdienst einzuteilen sind, formuliert werden. Dazu zählen auch Anforderungen an die Arbeit in bestimmten Gefährdungsbereichen.

### 4. Dauer der Rufbereitschaft

Bestimmt den Zeitraum, über den sich die Rufbereitschaft erstreckt, sowie die zeitlichen Grenzen

der Rufbereitschaft. Auch kann an dieser Stelle eine schriftliche Fixierung der Ruhezeitregelung vorgenommen werden.

## 5. Vergütungsregelung

Spezifiziert, wie und in welchem Umfang Rufdienste inklusive Inanspruchnahmen vergütet werden.

Ebenso kann geklärt werden, ob und inwieweit für die Beschäftigten bei Arbeitseinsätzen innerhalb der dienstplanmäßigen Rufbereitschaft ein Anspruch auf Erstattung der Fahrkosten, die durch Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte anfallen, besteht, wenn hierzu ein eigener PKW benutzt wird.

Zudem können mit den Beschäftigten vereinbarte Garantiezeiten schriftlich verankert werden, welche sicherstellen, dass Inanspruchnahmen mit einem bestimmten finanziellem Mindestsatz vergütet werden. Darüber hinaus sind an dieser Stelle auch die Auswirkungen, welche die Einsätze unter Umständen auf die Vollarbeitszeit haben, zu regeln (Umgang mit Ruhezeiten).

## 6. Inanspruchnahmen

Regelt den Umgang mit Häufigkeit, Dauer und Lage der Inanspruchnahmen, die Einhaltung von Ruhezeiten, innerhalb welcher Zeit der Beschäftigte am Einsatzort zu erscheinen hat, und schildert den genauen Arbeitsablauf sowie dessen Besonderheiten im Falle eines Störungseinsatzes. Auch wird festgelegt, wie viele Beschäftigte am Einsatzort tätig sind und welche Hilfsmittel ihnen hierbei zur Verfügung stehen.

## 7. Streitigkeiten

Bestimmt, dass eine Einigungsstelle bei Streitigkeiten aus der Betriebsvereinbarung zwischen Geschäftsleitung und Betriebsrat entscheidet

## 8. Schlussbestimmungen/Inkrafttreten und Kündigung

Gibt an, ab wann die Betriebsvereinbarung in Kraft tritt und wann und mit welcher Frist sie erstmals gekündigt werden kann.

Da eine gelungene Betriebsvereinbarung, von der sowohl Beschäftigte als auch Arbeitgeber profitieren, bestehende betriebliche Bedürfnisse berücksichtigt, sind die aufgeführten Aspekte nicht als Mustervereinbarungen zu verstehen. Vielmehr sollen sie dazu anregen, eine zu den Verhältnissen im eigenen Betrieb passende, möglichst betriebspezifische Vereinbarung zu entwickeln.

In einer Übersicht soll im Folgenden dargestellt werden, auf welche Weise die vorab erläuterten Kriterien zur positiven Gestaltung von Rufbereitschaft, inhaltlich den einzelnen Eckpunkten zugeordnet werden können:

Mögliche Eckpunkte der Betriebsvereinbarung	Zuordnung der Gestaltungskriterien	
1. Begriffsbestimmung		
2. Geltungsbereich	– z.B. Qualifikation	
3. Planung und Einteilung des Rufdienstes	– vorausschauende Planung – Qualifikation – Anzahl der aufeinander folgenden Rufdienste – Häufigkeit der Rufdienste	Participation
4. Dauer der Rufbereitschaft	– Länge der Rufdienste – Lage der Rufdienste	
5. Dauer der Arbeitszeit	– Dauer der Arbeitszeit	
6. Vergütungsregelung	– Anreizgestaltung	
7. Inanspruchnahmen	– Tätigkeiten der Inanspruchnahmen während der Rufdienste – Häufigkeit, Dauer und Lage der Inanspruchnahmen	
8. Streitigkeiten		
9. Schlussbestimmungen		



# 6

## Nachwort

Wenn es gelungen ist, insbesondere Arbeitgeber und betrieblich Verantwortliche anzuregen, die in dieser Broschüre vorgestellten Kriterien positiver Gestaltung bei der Einrichtung der Rufbereitschaft zu berücksichtigen, dann ist viel erreicht worden.

Die Praxis hat gezeigt, dass bisher meist aus Unkenntnis einer positiven Gestaltung und ohne die Beteiligung der Beschäftigten das betriebliche Ziel, eine 24-stündige Erreichbarkeit vorzuhalten, umgesetzt wird. Dabei sind Interessen der Beschäftigten und mögliche Auswirkungen auf die Beanspruchung und die Erholbarkeit oft nicht oder nur am Rande bedacht worden.

Erstmalig liegt nun mit dieser Broschüre eine Handlungshilfe vor, die eine systematische und betriebsspezifische Planung der Rufbereitschaft ermöglicht und die Interessen des Unternehmens und der Beschäftigten gleichermaßen berücksichtigt.

Wir hoffen, dass mit dieser Handlungshilfe ein Beitrag zu einer Verbesserung der Qualität der Arbeit geleistet wird.



## 7 Literatur

**Arbeitszeitgesetz** (ArbZG) vom 6. Juni 1994 (BGBl. I S. 1170), zuletzt geändert durch Art. 4b des Gesetzes zu Reformen am Arbeitsmarkt vom 24. Dezember 2003 (BGBl. I S. 3002; in Kraft getreten am 1. Januar 2004)

**Baek, U.; Deutsch, M.** (1998): ArbZG Arbeitszeitgesetz, München.

**BAG, Urteil vom 31. Januar 2002** – 6 AZR 214/00: Rufbereitschaft – Zeitvorgabe zur Arbeitsaufnahme

**BAG, Urteil vom 29.6.2000** – 6 AZR 900/98: Rufbereitschaft – Funktelefon

**BAG, Urteil vom 10.01.1991** – 6 AZR 352/89: Arbeitsbereitschaft; kleinere Dienstleistungen

**Bauer, F.; Groß, H.; Lehmann, K.; Munz, E.** (2004): Arbeitszeit 2003. Arbeitszeitgestaltung, Arbeitsorganisation und Tätigkeitsprofile. Köln: Institut zur Erforschung sozialer Chancen (ISO).

**IG Metall** (2000): Notdienst und Rufbereitschaft im Elektro-Handwerk. Arbeitshilfe Nr. 38.  
[http://www.igmetall.de/download/branchen\\_wirtschaftsbereiche/handwerk/rufbereitschaft.pdf](http://www.igmetall.de/download/branchen_wirtschaftsbereiche/handwerk/rufbereitschaft.pdf)

**IG Metall** (2004): Rufbereitschaft in der IT-Industrie. Was ist zu regeln?  
[http://www.igmetall-itk.de/files/infoblatt\\_rufbereitschaft.pdf](http://www.igmetall-itk.de/files/infoblatt_rufbereitschaft.pdf)

**TVöD** – Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst  
[http://www.bmi.bund.de/cln\\_028/nn\\_122688/Internet/Content/Themen/Oeffentlicher\\_\\_Dienst/Einzelseiten/TVoeD/Tarifvertraege.html](http://www.bmi.bund.de/cln_028/nn_122688/Internet/Content/Themen/Oeffentlicher__Dienst/Einzelseiten/TVoeD/Tarifvertraege.html)

## Internetquellen

<http://www.rechtslexikon-online.de/Rufbereitschaft.html>

<http://www.frankfurt-main.ihk.de/recht/themen/arbeitsrecht/arbeitszeitgesetz/index.html>

<http://www.internetratgeber-recht.de/Arbeitsrecht/frameset.htm?>

<http://www.internetratgeber-recht.de/Arbeitsrecht/Arbeitszeitrecht/azraz.htm>

<http://www.diag-mav.org/arhilfen/arzeit/definit.htm>  
(kirchliche Einrichtungen: Diözesen, Caritas)

[http://www.tarifunion.dbb.de/lexikon/lexikon\\_r.htm#Rufbereitschaft](http://www.tarifunion.dbb.de/lexikon/lexikon_r.htm#Rufbereitschaft)  
(Öffentlicher Dienst)



## 8 Anhang

Im Folgenden sind die für die Gestaltung von Rufbereitschaft relevanten Vorschriften des Arbeitszeitgesetzes (ArbZG) aufgeführt, die es bei der Planung und Gestaltung von Rufbereitschaft zu berücksichtigen gilt.

Vorschrift im ArbZG	Gesetzestext	Konsequenz für Rufbereitschaft
§ 3 Arbeitszeit der Arbeitnehmer	Die werktägliche Arbeitszeit der Arbeitnehmer darf acht Stunden nicht überschreiten. Sie kann auf bis zu zehn Stunden nur verlängert werden, wenn innerhalb von sechs Kalendermonaten oder innerhalb von 24 Wochen im Durchschnitt acht Stunden werktäglich nicht überschritten werden.	Die Dauer der zulässigen Inanspruchnahme richtet sich nach den bereits geleisteten Arbeitsstunden in Vollarbeit (Bsp.: bei 8 Std. geleisteter Arbeit max. 2 Std. Inanspruchnahme)
§ 5 Ruhezeit: Absatz 1	Die Arbeitnehmer müssen nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens elf Stunden haben.	Nach Unterbrechung der Ruhezeit durch Inanspruchnahme beginnt eine neue 11-stündige Ruhezeit. Ggf. verschiebt sich der Arbeitsbeginn der Vollarbeit am Folgetag.
§ 5 Ruhezeit: Absatz 3	Abweichend von Absatz 1 können in Krankenhäusern und anderen Einrichtungen zur Behandlung, Pflege und Betreuung von Personen Kürzungen der Ruhezeit durch Inanspruchnahmen während der <i>Rufbereitschaft</i> , die nicht mehr als die Hälfte der Ruhezeit betragen, zu anderen Zeiten ausgeglichen werden.	
§ 7 Abweichende Regelungen: Absatz 2	Sofern der Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer durch einen entsprechenden Zeitausgleich gewährleistet wird, kann in einem Tarifvertrag oder auf Grund eines Tarifvertrags in einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung ferner zugelassen werden, abweichend von § 5 Abs. 1 die Ruhezeiten bei Rufbereitschaft den Besonderheiten dieses Dienstes anzupassen, insbesondere Kürzungen der Ruhezeit infolge von Inanspruchnahmen während dieses Dienstes zu anderen Zeiten auszugleichen [...].	
§ 10 Sonn- und Feiertagsbeschäftigung	Sofern die Arbeiten nicht an Werktagen vorgenommen werden können, dürfen Arbeitnehmer an Sonn- und Feiertagen abweichend von § 9 beschäftigt werden 1. in Not- und Rettungsdiensten sowie bei der Feuerwehr, [...] 3. in Krankenhäusern und anderen Einrichtungen zur Behandlung, Pflege und Betreuung von Personen, [...] 11. in den Energie- und Wasserversorgungsbetrieben sowie in Abfall- und Abwasserentsorgungsbetrieben, [...] 16. zur Vermeidung einer Zerstörung oder erheblichen Beschädigung der Produktionsanlagen.	

Vorschrift im ArbZG	Gesetzestext	Konsequenz für Rufbereitschaft
§ 14 Außergewöhnliche Fälle: Absatz 1	Von den §§ 3 bis 5, 6 Abs. 2, §§ 7, 9 bis 11 darf abgewichen werden bei vorübergehenden Arbeiten in Notfällen* und in außergewöhnlichen Fällen, die unabhängig vom Willen der Betroffenen eintreten und deren Folgen nicht auf andere Weise zu beseitigen sind, besonders wenn Rohstoffe oder Lebensmittel zu verderben oder Arbeitsergebnisse zu misslingen drohen.	
§ 14 Außergewöhnliche Fälle: Absatz 2	Von den §§ 3 bis 5, 6 Abs. 2, §§ 7, 11 Abs. 1 bis 3 und § 12 darf ferner abgewichen werden, 1. wenn eine verhältnismäßig geringe Zahl von Arbeitnehmern vorübergehend mit Arbeiten beschäftigt wird, deren Nichterledigung das Ergebnis der Arbeiten gefährden oder einen unverhältnismäßigen Schaden zur Folge haben würden, 2. bei Forschung und Lehre, bei unaufschiebbaren Vor- und Abschlussarbeiten sowie bei unaufschiebbaren Arbeiten zur Behandlung, Pflege und Betreuung von Personen oder zur Behandlung und Pflege von Tieren an einzelnen Tagen, wenn dem Arbeitgeber andere Vorkehrungen nicht zugemutet werden können.	
§ 15 Bewilligung, Ermächtigung: Absatz 1	Die Aufsichtsbehörde kann [...] 3. eine von den §§ 5 und 11 Abs. 2 abweichende Dauer und Lage der Ruhezeit bei Arbeitsbereitschaft, Bereitschaftsdienst und <i>Rufbereitschaft</i> den Besonderheiten dieser Inanspruchnahmen im öffentlichen Dienst entsprechend bewilligen,	
§ 15 Bewilligung, Ermächtigung: Absatz 2	Die Aufsichtsbehörde kann über die in diesem Gesetz vorgesehenen Ausnahmen hinaus weitergehende Ausnahmen zulassen, soweit sie im öffentlichen Interesse dringend nötig werden.	

\* Notfälle sind ungewöhnliche, unvorhergesehene und plötzlich eintretende Ereignisse, die die Gefahr eines unverhältnismäßigen Schadens mit sich bringen wie z. B. Brände, Explosionen, Unwetter, Sturmflut, Überschwemmungen, Totalausfall von Maschinen, Unfälle usw. Aus der gesetzlichen Formulierung »deren Folgen nicht auf andere Weise zu beseitigen sind« ergibt sich, dass der Arbeitgeber auf andere Weise als durch die Abweichung von § 3 ArbZG, dem Entstehen des außergewöhnlichen Falles entgegen wirken muss (Baeck, Deutsch: ArbZG, § 14 Außergewöhnliche Fälle Rd. 7 u. 15).

## **Impressum**

### **Rufdienste – Eine Handlungshilfe zur positiven Gestaltung**

Bearbeiter:

Dr. Thomas Langhoff, Daniela Marino, Marco Knelangen  
Gesellschaft für Arbeitsschutz- und Humanisierungsforschung mbH

Dr. Cordula Sczesny, Sascha Wingen  
Soziale Innovation GmbH

Redaktion: Dr. Beate Beermann, Frank Brenscheidt

Herausgeber: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin  
Friedrich-Henkel-Weg 1–25, D-44149 Dortmund-Dorstfeld  
Telefon 0231.9071-0 [www.baua.de](http://www.baua.de)

Foto: Uwe Völkner / FOX-Fotoagentur, Lindlar  
Gestaltung: GUD – Helmut Schmidt, Braunschweig  
Herstellung: Lausitzer Druck- und Verlagshaus GmbH, Bautzen

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung  
der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

1. Auflage, April 2006  
ISBN 3-88261-497-8

ISBN 3-88261-497-8