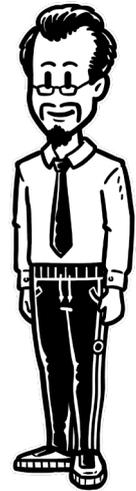


Fabio – Kontrolle in der Telearbeit

Fabio ist eine fiktive Person, die in Telearbeit Arbeitsleistung außerhalb der Betriebsstätte unter der Verwendung von mobilen Informations- und Kommunikationstechnologien erbringt (www.baua.de/mobile-arbeit). Es handelt sich hier um eine von insgesamt fünf Personas mittels derer typische Arbeitssituationen zur Mobilien Arbeit dargestellt und die Anwendung der Empfehlungen der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) zur Arbeitsorganisation, Arbeitsort und Arbeitsmitteln beispielhaft erläutert werden. Die nachfolgende Darstellung ist Teil der BAuA-Internetseite „Mobile Arbeit“ und ergänzt die Videodarstellung „Fabio – Kontrolle in der Telearbeit“ (www.baua.de/personas-mobile-arbeit).



Fabio (46) arbeitet in der Finanzverwaltung einer größeren Stadt. Er lebt mit seinem Mann am Stadtrand und schätzt die kurzen Wege. Fabio hat ein Studium an der Verwaltungsfachhochschule absolviert und ist seit mehr als 10 Jahren in seiner jetzigen Position tätig. Er arbeitet dabei viel seiner Vorgesetzten zu, die häufig auch kurzfristig Vorgänge priorisiert oder konkrete Anfragen an Fabio stellt.

Den Großteil der Arbeitszeit verbringt Fabio im Büro. Als Frühaufsteher kommt ihm die angebotene Gleitzeit sehr zu Gute, sodass er den Arbeitstag häufig bereits um 06:30 Uhr beginnt und am frühen Nachmittag beendet. So bleibt ihm mehr Freizeit, in der er gerne Sport macht und ehrenamtlich in einem Verein für Seniorenhilfe arbeitet.



Die angebotene Gleitzeit erhöht die Flexibilität, wirkt sich positiv auf die Motivation des Beschäftigten aus und ermöglicht einen Ausgleich zu den arbeitsbedingten Belastungen (Stressoren) durch Wahrnehmung privater Aktivitäten.

Vor fünf Jahren hat Fabio einen Antrag auf Telearbeit mit der Begründung gestellt, dass er seine Vorgänge problemlos mit nach Hause nehmen kann und nur selten Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern sowie Kundinnen und Kunden hat. Fabios Vorgesetzte wollte den Antrag zunächst jedoch nicht genehmigen, weil keine wichtigen familiären Gründe vorlagen und durch seine arbeitsnahe Wohnung auch keine Pendelzeiten zu vermeiden waren.

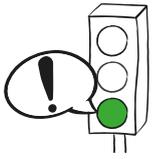
Fabio konnte jedoch für sich argumentieren und mit der Unterstützung des Betriebsrats wurde ihm schließlich ein Tag Telearbeit pro Woche genehmigt. Die Rahmenbedingungen orientieren sich dabei an einer schriftlichen Dienstvereinbarung.



Sofern die Tätigkeit es zulässt und keine wichtigen betrieblichen Gründe dagegensprechen, besteht die Möglichkeit, dass Arbeitgeber und Beschäftigte Telearbeit vereinbaren und den Telearbeitsplatz nach den Ergebnissen der Gefährdungsbeurteilung einzurichten. Der Beschäftigte hat jedoch kein generelles Recht auf Telearbeit.

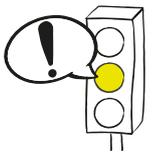
Ein Telearbeitsplatz ist erst dann eingerichtet, wenn eine arbeitsvertragliche Regelung oder Betriebs-/Dienstvereinbarung dazu vorliegt. Deshalb sollte eine Betriebs-/Dienstvereinbarung erstellt und angewendet werden, in der Rahmenbedingungen, wie die wöchentliche Arbeitszeit oder die Dauer der Einrichtung eines Telearbeitsplatzes, dokumentiert sind.

Der Donnerstag ist Fabios Telearbeitstag, den er zeitlich in der Regel so verbringt wie im Büro. Bei Abweichungen gibt er seiner Vorgesetzten vorab aber mündlich oder per E-Mail Bescheid und nutzt darüber hinaus das verwaltungsinterne Programm zur Zeiterfassung.



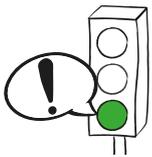
Auch am Telearbeitsplatz gelten die im Arbeitszeitgesetz verbindlich festgelegten Arbeits-, Pausen- und Ruhezeiten. Die Dokumentation der geleisteten Arbeitszeit z. B. über ein digitales Tool stellt hier eine sinnvolle Unterstützung dar. Die Kommunikation von An- und Abwesenheitszeiten bei Telearbeit ist wichtig für eine gute Zusammenarbeit und schafft Transparenz.

Manchmal beginnt er später mit der Arbeit, um den Tag mit einem gemeinsamen Frühstück mit seinem Mann, der sonst häufig beruflich unterwegs ist, zu beginnen. Insbesondere in der ersten Zeit, in der Fabio von zuhause gearbeitet hat, gab es immer mal wieder Konflikte mit dem Lebenspartner. Zuhause sein und dort arbeiten bedeutet eben nicht zwangsweise, all die Kleinigkeiten im Haushalt nebenbei erledigen zu können. Mittlerweile ist es aber klar, dass Fabio an seinen Telearbeitstagen nicht „mal eben schnell“ Erledigungen machen kann.



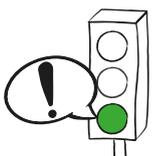
Um von Anfang an Konflikte zu vermeiden, ist es ratsam, Erwartungen, aber auch Bedürfnisse in der häuslichen Gemeinschaft abzuklären. Ein Training zur Verbesserung der Kompetenz in der eigenen Selbstorganisation könnte hier unterstützen. Häufig geht Telearbeit zwar mit einer größeren zeitlichen Autonomie einher, dennoch müssen die Beschäftigten ihren vertraglichen Pflichten nachkommen.

Während es zu Beginn seiner Telearbeit häufig noch Probleme mit der Anbindung an das Verwaltungssystem gab und er sicherheitshalber noch ausreichend Papierakten mit nach Hause nahm, traten nach dem Ausbau der Netzverbindung vor zwei Jahren keine Probleme mehr auf. Auch die Einführung der E-Akte erwies sich als voller Erfolg und Fabio kann ohne Einschränkungen zuhause arbeiten.



Eine stabile Remote-Verbindung zwischen Arbeitsrechner am Telearbeitsplatz und Server im Betrieb ist ein wichtiger Baustein für eine gute, effektive Arbeit am Bildschirm. Entsprechend sind zuverlässige Internetverbindung, Datenzugang und Datenschutz elementare Voraussetzungen für die störungsfreie Bildschirmarbeit.

Die nötige Ausstattung dafür wurde ihm von Anfang an vom Arbeitgeber gestellt: mit einem Laptop mit zweitem Bildschirm, Tastatur und Maus kann er bequem in einer eigens abgetrennten Ecke in seinem Wohnzimmer arbeiten – inklusive ergonomischer Büromöbel.



Der Arbeitgeber kommt seiner Pflicht nach, einen ergonomisch gestalteten Arbeitsplatz einzurichten. Dazu gehören u. a. ein Bildschirm, eine getrennte Tastatur, ergonomische Büromöbel, hinreichend Arbeitsfläche und Bürostuhl. Positiv auf seine Arbeitssituation hinsichtlich einer Trennung zwischen Arbeit und Privatleben wirkt sich ein getrennter Arbeitsbereich aus.

Vor kurzem ist Fabios Vater erkrankt und zu Fabio gezogen. Aus diesem Grund möchte Fabio gerne einen größeren Anteil seiner Arbeitszeit in Telearbeit verbringen, aber seine Vorgesetzte lehnt dies bisher ab. Sie begründet ihre Entscheidung damit, dass Fabios Anwesenheit für kurzfristige Absprachen vor Ort erforderlich ist.



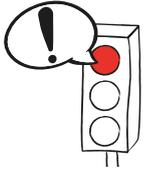
Es sollte geprüft werden, welche Regelungen in der Dienstvereinbarung getroffen wurden. Grundsätzlich werden für die Telearbeit die wöchentliche Arbeitszeit und die Dauer der Einrichtung festgelegt. Der Arbeitgeber kann nach Ablauf der Dauer erneute Vereinbarungen zur Telearbeit mit dem Beschäftigten treffen. Positiv auf die Motivation des Beschäftigten wirkt sich jedoch aus, wenn kurzfristige Änderungen in der vertraglichen Vereinbarung möglich sind.

Fabios Vorgesetzte selbst ist jeden Tag im Büro und ruft Fabio an den Donnerstagen, wo er zuhause arbeitet, häufig bereits früh an, um die Aufgaben des Tages mit ihm zu besprechen. An seinen Bürotagen verzichtet sie auf eine solche Besprechung.



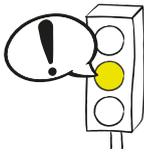
Vertrauen stellt eine wichtige Basis für die erfolgreiche Zusammenarbeit an verschiedenen Arbeitsorten dar. Es sollte im Unternehmen eine Kultur vorherrschen, die das Vertrauen und die Autonomie der Beschäftigten fördert.

An diesem Donnerstag hat Fabio seinen Arbeitstag mal wieder etwas später begonnen, weil er aufgrund einer starken Erkältung etwas länger schlafen wollte. Seiner Vorgesetzten hat er zuvor mitgeteilt, dass er dementsprechend bis 17:30 Uhr verfügbar ist. Mit pochenden Kopf- und Gliederschmerzen kämpft er sich durch den Arbeitstag und schafft es auch, alle Aufgaben termingerecht abzuarbeiten.



Auch bei der Telearbeit am heimischen Arbeitsplatz gilt es, sich bei Arbeitsunfähigkeit krank zu melden. Die Firmenleitung sollte deutlich machen, dass eine Erreichbarkeit bei Arbeitsunfähigkeit im Unternehmen nicht erwünscht ist. Eine entsprechende Sicherheits- und Gesundheitskultur sollte im Betrieb gepflegt werden.

Als um 17:20 Uhr sein Telefon klingelt und er die Nummer seiner Vorgesetzten auf dem Display erkennt, fühlt er sich nicht nur kontrolliert und geringgeschätzt, sondern auch unglaublich erschöpft. Langsam weiß er nicht mehr, wie er mit dem Misstrauen, das ihm an seinen Telearbeitstagen von seiner Vorgesetzten entgegengebracht wird, umgehen soll.



Fabio zeigt Belastungssymptome und das Verhältnis zu seiner Führungskraft ist gestört. Hier ist ein klärendes Gespräch mit der Führungskraft unbedingt anzuraten, um Vorurteile abzubauen. Bringt dieses Gespräch keinen Erfolg, sollte der Betriebsrat und ggf. auch die arbeitsmedizinische Betreuung zur Unterstützung hinzugezogen werden.