

BEISPIEL AUS DER PRAXIS

Anlassbezogene Einsatzplanung per Ortungssystem

www.boeckler.de/betriebsvereinbarung

Quelle: Gesamtbetriebsvereinbarung zur anlassbezogenen Einsatzplanung per Ortungssystem, Grundstücks- und Wohnungswesen, 090203/87/2017

Darum geht es:

Die Ortung durch ein Global Positioning System (GPS) gehört mittlerweile in vielen Branchen zum Alltag. Sie bedeutet, mittels Fahrzeug- oder Smartphone-Ortung ständig mit einer zentralen Stelle im Betrieb verbunden zu sein. Speditionen, Werttransporteure, Kurierdienste, mobile Pflegedienste, also vor allem Außendienstbeschäftigte in vielen Bereichen, können dadurch in ihrer Leistung oder ihrem Verhalten sehr genau überwacht werden. Für die meisten Menschen ist es ein beängstigender Gedanke, auf Schritt und Tritt verfolgbar zu sein. Allerdings sprechen auch viele gute Gründe dafür, solche Systeme für die Steuerung und Koordination von Arbeit einzusetzen, insbesondere dann, wenn es um einen schnellen und zielgerichteten Arbeitseinsatz wie z. B. bei Notfällen oder Störungen geht.

Der Einsatz solcher Technologien ist gemäß § 87 (1) 6 BetrVG mitbestimmungspflichtig. Wie er im Interesse von Beschäftigten und Arbeitgebern ausgewogen geregelt werden kann, zeigt folgendes Beispiel einer Betriebsvereinbarung aus der anlassbezogenen Einsatzplanung.

Das angeführte Beispiel stellt keine Mustervereinbarung dar, sondern dokumentiert Lösungen, wie sie in Vereinbarungen vorgefunden wurden. Es gilt, weiterführende eigene Überlegungen anzustellen, um die individuellen betrieblichen Belange zu berücksichtigen.

Kontakt

Ansprechpartner/in für dieses Beispiel: Sandra Mierich
betriebsvereinbarung@boeckler.de

1 Ausgangssituation

Für Unternehmen im Bereich der Immobilien- und Industriedienstleistung ist guter Kundenservice erfolgsentscheidend. Die Beschäftigten zur richtigen Zeit mit den richtigen Kompetenzen beim Kunden einzusetzen, ausgestattet mit den neuesten Technologien, war der Ausgangspunkt für diese Betriebsvereinbarung. Die einfachste Lösung wäre eine permanente Überwachung der Beschäftigten mittels Fahrzeug-GPS gewesen. Sie ist jedoch weder beschäftigten- noch datenschutzfreundlich. Ständige Überwachung kam für den Betriebsrat nicht in Frage.

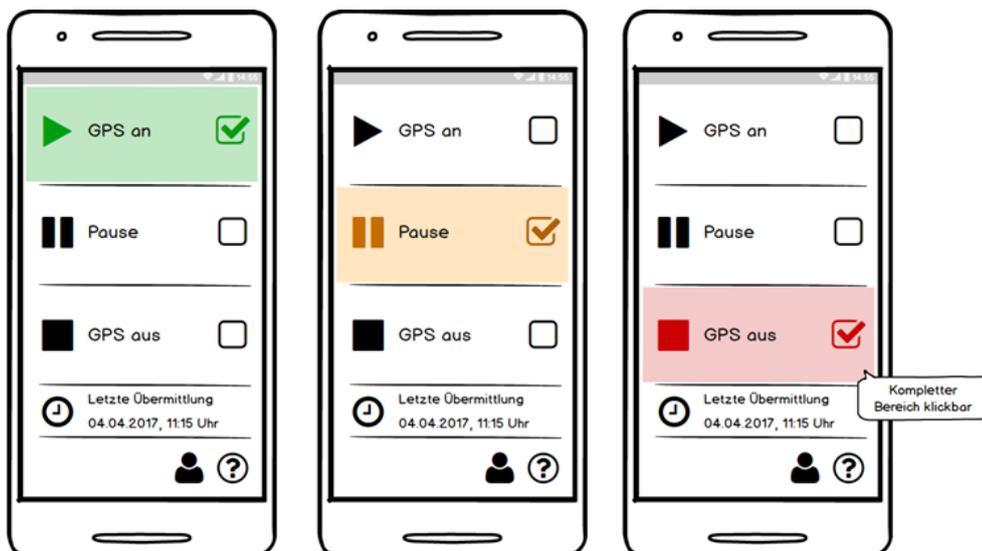


„Für eine gute und effektive Arbeit unserer Kolleginnen und Kollegen brauchten wir eine gute IT-Unterstützung bei der Einsatzplanung und der Dokumentation. Dabei kam für uns eine ständige Überwachung auf keinen Fall in Frage und wurde auch als unnötigen Zweck betreffend empfunden. Wir wollten eine Lösung, bei der unsere Beschäftigten auch selbst z. B. über ihre Pausen bestimmen konnten.“ (Betriebsrat)

2 Technische Umsetzung

In langen Verhandlungen setzte der Betriebsrat eine Smartphone-Lösung durch. Deren Vorteil: Durch eine App können die Beschäftigten die GPS-Ortung z. B. für Pausen oder den Feierabend ausschalten.

Abbildung 1: Ansicht der App zur GPS-Ortung



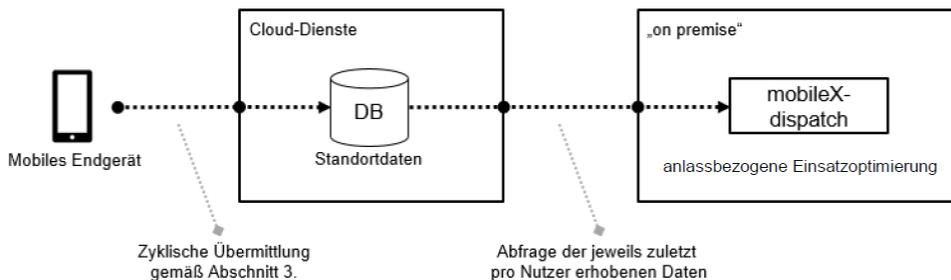
Quelle: Anlage zur Gesamtbetriebsvereinbarung Grundstücks- und Wohnungswesen, 090203/87/2017



„Durch die vereinbarte Lösung erhielten alle Außendienstbeschäftigte ein aktuelles Smartphone. Das kam bei der Belegschaft sehr gut an.“ (Betriebsrat)

Technisch wurde das System so aufgesetzt, dass alle GPS-Daten der Außendienstbeschäftigten in einen Standortdaten-Server gesendet werden, der als Black-Box funktioniert. Diese Black-Box ist vor betrieblichen Zugriffen geschützt, die aufgezeichneten Bewegungsdaten werden nach 24 Stunden komplett gelöscht.

Abbildung 2: Datenfluss der Standortdaten (vereinfachte Darstellung)



Quelle: Anlage zur Gesamtbetriebsvereinbarung Grundstücks- und Wohnungswesen, 090203/87/2017

Die Ortungsdaten werden nur anlassbezogen, z. B. anlässlich einer konkreten Störung bei einem Kunden – und nur zur Disposition (Einsatzplanung) verwendet. Bei Zugriff werden den Disponenten in Listenform die Servicekräfte angezeigt, die in der geringsten Entfernung zum Störungsort arbeiten und mit den passenden Qualifikationen ausgestattet sind. Dadurch ist eine dauerhafte Überwachung bzw. die Erfassung von Bewegungsprofilen ausgeschlossen und trotzdem eine schnelle und zielgerichtete Reaktion z. B. bei Störungen gesichert.

3 Betriebsvereinbarung anlassbezogene Einsatzplanung per Ortungssystem



Durch die klare Zweckbestimmung, die konkrete Beschreibung der technischen Umsetzung in Anlagen und die Definition, dass die Nutzung der Standortdaten nur gemäß der verabredeten Zweckbestimmung zugelassen ist, bietet diese Betriebsvereinbarung einen hervorragenden Schutz für die Beschäftigten.

Gleichzeitig werden dadurch die Anforderungen an eine moderne, kundenorientierte und für die Beschäftigten passgenaue Disposition realisiert. Auch dies trägt zu guten Arbeitsbedingungen bei, wenn Beschäftigte passgenaue Kundenaufträge erhalten.

Präambel

Der Einsatz neuer technischer Mittel ermöglicht eine gezielte Steuerung und Koordination der Kundenaufträge und der dazu erforderlichen Einsätze der Mitarbeiter. Mit dieser Vereinbarung sollen die Betriebsabläufe optimiert werden. Durch Zuweisung von Aufträgen an den fachlich befähigten, standortnahen, Zutrittsberechtigten und verfügbaren Arbeitnehmer können Kundenaufträge effizienter abgewickelt werden.

Die nachfolgende Regelung soll daher die anlassbezogene Einsatzplanung mit einem Ortungssystem ermöglichen, um kurzfristige betriebsbedingte Bedarfe abzuwickeln. Eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Mitarbeiter findet nicht statt.

[...]

§ 2 Zweckbestimmung

Der Einsatz des Ortungssystems erfolgt ausschließlich zu folgenden Zwecken:

1. Optimierte Einsatzplanung durch anlassbezogene Abfragen bei kurzfristigen Aufträgen, z. B. Abberufen von im Einsatz befindlichen Technikern bei unterbrechbaren Wartungen für Entstörungseinsätze.
2. Beschleunigte Auftragsbearbeitung, insbesondere durch systemische Abfrage von Ortungssystems statt mehrfacher serieller telefonischer Anrufe der Manager [interne Bezeichnung] bei den vermutlich infrage kommenden Technikern in Standortnähe.
3. Verbesserung von Servicequalität und Kundenzufriedenheit, z. B. durch Nachvollziehbarkeit von Echtzeit-Antrittszeiten in Verbindung mit den Ortungssystems bei Kunden, die dies vertraglich verlangen.
4. Vertraglich geschuldete Leistung (Bspw. Statusabfrage durch den Kunden). Im Rahmen der Leistungsrückmeldung wird das auftragskonkrete Ortungssystem am Auftrag systemisch hinterlegt.

[...]

§ 3 Technische Umsetzung

Die technische Umsetzung wird in Anlage 1 zu dieser Vereinbarung geregelt. Die Verknüpfung der Leistungsrückmeldung zum Auftrag wird in Anlage 3 geregelt.

[...]



In den Anlagen werden einige Aspekte sehr detailliert geregelt: die technische Umsetzung, die Systemfunktionen, die ausgegebenen Daten, der technische Ausschluss der Ortung außerhalb der Arbeitszeit sowie die Datensicherheit bzw. der Datenschutz. Beispielsweise wird festgelegt, dass die Standortdaten nur in Listenform und mit Auftragsbezug dargestellt werden dürfen. Weitere Voraussetzung ist für die Ausgabe der Daten, dass der Mitarbeiter die notwendigen Qualifikationen aufweist, der Vorgang innerhalb seiner Regelarbeitszeit liegt, keine Abwesenheit vorliegt und seine App auf

„GPS an“ geschaltet ist.

Hierbei handelt es sich um ein Beispiel für konkrete Mitbestimmung durch den Betriebsrat bei der technischen Umsetzung des IT-Systems. Unabhängig von der konkret eingesetzten Software werden hier Regeln beschrieben, die herstellerunabhängig wirken.

§ 5 Nutzung der Standortdaten

Die Nutzung der Standortdaten erfolgt ausschließlich zur Erreichung der in § 2 genannten Zweckbestimmung. Der Berechtigte tätigt eine systemische Abfrage. Die Rückmeldung des Systems erfolgt in Form einer einmaligen Ausgabe der in Anlage 1 benannten Daten.

1. Standortdaten werden ausschließlich während der Arbeitszeit übertragen.
2. Die genaue technische Umsetzung der Nutzung der Standortdaten regelt die Anlage 1.

[...]



Die Rechte der Beschäftigten auf Transparenz – also: Welche Daten sind konkret über mich gespeichert? – sind hier klar geregelt. Dadurch kann das Verbot der dauerhaften Überwachung gut überprüft werden. Sollte trotzdem Missbrauch in der Praxis passieren, greift das Beweisverwertungsverbot.

§ 7 Rechte der Arbeitnehmer

1. Arbeitnehmer haben das Recht auf Einsichtnahme in die auf sie bezogenen oder beziehbaren gespeicherten Daten.
2. Zur Wahrung des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung haben Arbeitnehmer das Recht, die auf sie bezogenen oder auf sie beziehbaren getätigten Standortabfragen in Form einer sich ergänzenden Liste (Uhrzeit, Datum) zur Kenntnis zu nehmen. Zu gewährleisten ist die Möglichkeit der Kenntnisnahme der täglichen Standortabrufe des vergangenen Kalendermonats. Zu diesem Zweck sind die Standortabrufe noch einen Monat nach Ablauf des Kalendermonats zu speichern.
3. Die dauerhafte Überwachung der Bewegungen und des Verhaltens (Bewegungsprofile) der Arbeitnehmer ist ausgeschlossen. Aufzeichnungen, die unter Verstoß gegen diese Vereinbarung angefertigt wurden, unterliegen einem Beweisverwertungsverbot (§ 8).
4. Der Arbeitgeber informiert unverzüglich nach Abschluss dieser Betriebsvereinbarung alle vom Geltungsbereich dieser Betriebsvereinbarung umfassten Mitarbeiter (§ 1) in geeigneter und verständlicher Form über die Inhalte dieser Betriebsvereinbarung.

[...]

§ 8 Arbeitsrechtliche Maßnahmen

1. Eine Verwendung personenbezogener Daten aus der Nutzung des Ortungssystems zur Verhaltens- und Leistungskontrolle der Mitarbeiter

durch den Arbeitgeber ist nur im Rahmen der Erforderlichkeit gem. § 32 BDSG gestattet.

2. Dem Arbeitgeber ist es insbesondere nicht gestattet, Bewegungsprofile der Mitarbeiter anhand der unter Ziff. 5 geregelten Ortungsmöglichkeiten zu erstellen. Zur Erbringung der Dienstleistungen, die der Arbeitgeber vertraglich seinen Kunden schuldet, werden ausschließlich Daten in anonymisierter Form verwendet.
3. Informationen, die unter Missachtung der Regelungen dieser Betriebsvereinbarung erlangt werden, unterliegen einem Beweisverwertungsverbot. Arbeitsrechtliche Maßnahmen dürfen nicht auf diese Information gestützt werden und sind auf Verlangen des betroffenen Beschäftigten oder des Betriebsrats unverzüglich zurückzunehmen. Der Mitarbeiter ist rechtlich, tatsächlich und finanziell so zu stellen, wie er ohne diese Maßnahme stehen würde.
4. Der vorsätzliche und missbräuchliche Einsatz des Ortungssystems kann zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen.
5. Bei einem ausreichend begründeten Verdacht einer missbräuchlichen Handlung durch die Arbeitnehmer kann unter Beteiligung des Betriebsrates eine gezielte Überprüfung der gespeicherten Standortdaten stattfinden. Bei der Überprüfung ist der betriebliche Datenschutzbeauftragte hinzuzuziehen.
6. Nach Beendigung der Überprüfung ist der Arbeitnehmer unverzüglich schriftlich über die Überprüfung in Kenntnis zu setzen und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben. Darüber hinaus sind der Betriebsrat und der Datenschutzbeauftragte über das Ergebnis der Überprüfung in Kenntnis zu setzen.

[...]

§ 9 Kontrolle durch den Betriebsrat und Datenschutz

1. Sowohl die zugriffsberechtigten Personen als auch der Betriebsrat sind zur Wahrung des Datenschutzes verpflichtet.
2. Der Betriebsrat hat das Recht, die Einhaltung dieser Vereinbarung zu prüfen. Dafür ist einem vom Betriebsrat beauftragten Mitglied eine lesende Berechtigung in das System zu erteilen.

[...]



„In der Praxis hat sich die geregelte Transparenz für die Beschäftigten als sehr positiv erwiesen. Wir als Betriebsräte erhalten nun direkt von den Beschäftigten entsprechende Hinweise zum Nachsteuern oder einfach über Fehlfunktionen. Denn die Beschäftigten haben nach dieser Betriebsvereinbarung volles Informationsrecht bezüglich ihrer Daten.“ (Betriebsrat)



Ihr seid die Experten – schickt uns eure Vereinbarungen und profitiert voneinander!

Habt ihr eine gute Vereinbarung zum Thema Digitalisierung abgeschlossen? Wir interessieren uns für die Geschichte und Fakten dahinter und freuen uns über eure Zusendung, elektronisch oder per Post. Wir werten sie aus und stellen euer wertvolles Wissen allgemein zur Verfügung – vertraulich, anonym und als Beitrag für eine mitbestimmte Arbeitswelt der Zukunft.

Macht mit und nehmt mit uns Kontakt auf!

www.boeckler.de/betriebsvereinbarung



Mitbestimmungsportal

Der Böckler-Infoservice bietet Mitbestimmungsakteuren spezifisches Handlungs- und Orientierungswissen, u.a. Branchenmonitore, Themenradar, Wissen kompakt, Szenarien Mit-bestimmung 2035.

Jetzt kostenlos anmelden auf:

www.mitbestimmung.de