

BETRIEBS- UND DIENSTVEREINBARUNGEN

Nr. 061 · Juli 2026 · Hans-Böckler-Stiftung

MITBESTIMMTE, WERTEBASIERTE UND LERNENDE KI-GESTALTUNG (2026)

Porträt über die Einführung und Gestaltung von KI-Systemen bei der Provinzial Holding AG

Bettina Seibold und Jonas Grasy

www.betriebsvereinbarung.de

Darum geht es:

Das Porträt stellt das sozialpartnerschaftliche und wertegeleitete Vorgehen von Betriebsrat und Unternehmensleitung bei der Einführung von KI-Systemen dar. Dazu wurde ein Regulativ und Wegweiser für die KI-Gestaltung entwickelt, der die zentralen Unternehmenswerte für die Einführung und Anwendung von KI-Systemen übersetzt und zu deren Ausgangslage macht.

Im Mittelpunkt dieser lernenden Vereinbarung stehen die Mitarbeitenden und ein partizipativer Ansatz. Dessen Ziel ist es, Ängste abzubauen, moderne und attraktive Arbeitsbedingungen zu bieten und dabei KI-Technologien betrieblich sinnvoll und reguliert einzusetzen.

Wir porträtieren, wie betriebliche Vereinbarungen umgesetzt werden, und fragen nach den Hintergründen ihres Entstehens. Hierzu kommen Betriebs- und Personalrätinnen und -räte zu Wort, ebenso wie ihre Kolleginnen und Kollegen aus den Gewerkschaften.

Kontakt

Ansprechpartner/in für dieses Porträt: Nils Werner
betriebsvereinbarung@boeckler.de

**BETRIEBS-
VEREINBARUNGEN**



Die Provinzial Holding AG besteht in ihrer aktuellen Konzernform seit dem Jahr 2020 und ist ein öffentlicher Versicherer. Die Provinzial-Gruppe ist eines der größten

Versicherungsunternehmen Deutschlands. Der Konzern mit Sitz in Münster bietet ein breites Angebot an Sachversicherungen von beispielsweise Feuer-, Hausrat-, Wohngebäudeversicherungen bis hin zu Unfallversicherungen. Im Konzern sind rund 7.000 Menschen tätig.

Die Betriebsratsstruktur ist über einen Tarifvertrag geregelt. Es gibt 7 örtliche Betriebsräte und darüber einen Konzernbetriebsrat (KBR) mit 15 Mitgliedern. Der KBR entwickelt gemeinsame Positionen, um in den sehr heterogenen Tochtergesellschaften einheitliche Bedingungen zu schaffen. Eine Gruppe aus dem KBR erarbeitete mit dem Arbeitgeber die Regelungsabrede.

1 Ausgangslage, Ziel und Strategie



Darum geht es in diesem Kapitel

- In der Provinzial-Gruppe herrscht eine ausgeprägte Sozialpartnerschaft.
- Der KBR holt sich externe Unterstützung, um sich über das Thema künstliche Intelligenz zu informieren.
- Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus KBR, externem Berater, Technologie-Vorstand, Unternehmensvertretern aus dem IT-Bereich und Arbeitsdirektor, entwickelte die Regelungsabrede.
- Die Unternehmenskultur und die gelebten Werte sollen als Grundlage für den Einsatz von KI-Systemen dienen.
- Beschäftigte werden in Pilotphasen und über Befragungen regelmäßig eingebunden.

Die Versicherungsunternehmen des Konzerns sind aus ihrer Vergangenheit als öffentlich-rechtliche Versicherer in Deutschland etabliert. Beispielsweise gehört die über 350 Jahre alte Hamburger Feuerkasse zum Konzern. Sowohl die regionale Nähe als auch die Identifikation mit der Kundschaft prägen die Unternehmen ebenso wie eine ausgeprägte Sozialpartnerschaft.

Nach der Fusion im Jahr 2020 verfolgte der Konzernbetriebsrat das Ziel, die bestehenden IT-Vereinbarungen zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Gleichzeitig rückte das Thema künstliche Intelligenz (KI) als zentrales Zukunftsthema in den Fokus, mit dem sich der Konzernbetriebsrat vertieft auseinandersetzen wollte. Parallel dazu erarbeitete der Arbeitgeber im März 2023 erste Empfehlungen zum Umgang mit dem KI-System ChatGPT. Vor diesem Hintergrund wandte sich der Konzernbetriebsrat an einen externen Berater, um fachliche Unterstützung zu erhalten. In der Folge wurde eine gemeinsame Besprechung zwischen Konzernbetriebsrat, externem Berater sowie Arbeitsdirektor, HR-Leiter und

Technologie-Vorstand initiiert, um eine mögliche Zusammenarbeit zur Erarbeitung einer KI-Vereinbarung anzustoßen und deren Zielsetzung zu konkretisieren.

Dem Betriebsrat war es wichtig, dass durch die Einführung von KI-Systemen keine Arbeitsplätze verloren gehen, die Mitarbeitenden während der Transformation geschützt und beteiligt werden und dadurch ihre eigenen Arbeitsbedingungen modern und zeitgemäß mitgestalten können.

Dabei konnten der Betriebsrat und die gemeinsame Arbeitsgruppe an ein partizipativ entwickeltes Unternehmensleitbild anknüpfen. Dieses strebt eine Kultur der Nähe an und umfasst folgende Leitbegriffe, die zu Leitlinien ausformuliert wurden: Verlässlichkeit, Sicherheit, Offenheit, Schutz, Mut, Flexibilität, Kooperation, Leichtigkeit. Diese Aspekte sollten im Laufe des Prozesses auch auf den Einsatz von KI-Anwendungen übersetzt werden. Insofern verstanden die Betriebsparteien die Herausforderungen durch KI vor allem als Kulturwandel und Organisationsentwicklung und nicht nur als technologische Veränderung.

Aufgrund des sozialpartnerschaftlichen Vorgehens und der gelebten Unternehmenswerte konnte das Regulativ innerhalb von vier Monaten erarbeitet werden.



„Wir haben nach der Fusion einen Kulturprozess im Konzern gemacht. Im Rahmen der Entwicklung der KI-Regelung haben wir die Kulturzielwerte betrachtet, aber auch das Konzernleitbild sowie das ebenfalls nach der Fusion entwickelte Führungsleitbild. Diese Betrachtungen haben wir als Basis genutzt und haben uns dann gefragt, was bedeutet das alles in der Übersetzung zum Umgang mit KI?“ – Kerstin David, Betriebsratsvorsitzende, stellvertretende Konzernbetriebsratsvorsitzende, stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende

1.1 Beteiligung der Beschäftigten

In der Unternehmenskultur spielt der Mensch eine wichtige Rolle und der Konzern achtet auf die Bedürfnisse von Beschäftigten. Daher war den Betriebsräten und dem Arbeitgeber wichtig, dass die Mitarbeitenden umfassend einbezogen werden, um KI-Anwendungen effektiv einsetzen zu können. Dabei ging es neben der Akzeptanz durch die Beschäftigten auch um den sinnvollen Einsatz von KI.



„KI wird die Arbeitswelt nachhaltig verändern, weil sie Routineaufgaben automatisiert, Entscheidungen datenbasiert unterstützt und möglicherweise völlig neue Berufsbilder schafft. Der Einsatz von KI wird Anforderungen an Fähigkeiten verschieben. Entscheidend ist deshalb, dass in Weiterbildung, digitale Kompetenzen und klare ethische Leitlinien investiert wird, damit der Wandel fair und sinnvoll gestaltet werden kann. Aus unserer Sicht braucht es auch sichere und verlässliche Rahmenbedingungen, damit Mitarbeitende sich auf die Veränderungen einlassen können. Und es braucht eine gute Fehlerkultur.“

Wie sollen sich sonst Mitarbeitende mutig auf die Themen einlassen? Sie müssen sich ohne Angst auf die Veränderungen einlassen können.“ – Kerstin David, Betriebsratsvorsitzende, stellvertretende Konzernbetriebsratsvorsitzende, stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende

Entsprechend wurden die Beschäftigten in der Einführungsphase des konzerneigenen Provinzial-GPT-Chats im Konzern in mehreren Stufen einbezogen. Zunächst testeten rund 150 Mitarbeitende die Anwendung. Das erwies sich als unzureichend. Um eine ausreichende Menge aussagekräftiger Ergebnisse zu erzielen, wurde daher die Anzahl auf über 2.000 Personen aus unterschiedlichsten Fachbereichen erhöht. Anschließend wurden die Beschäftigten zu ihren Erfahrungen befragt. Unter anderem ging es um die konkrete Unterstützung bei der Erledigung der Arbeitsaufgaben durch die KI, um Bedenken bezüglich möglicher negativer Auswirkungen auf ihre Arbeit und die sich durch die Einführung ergebenden Qualifizierungsbedarfe.

Da die Rückmeldungen insgesamt positiv waren, wurde die KI-Anwendung anschließend in den Regelbetrieb überführt. In der Zwischenzeit wurde das KI-System kontinuierlich weiterentwickelt, sodass inzwischen auch komplexere Daten, vor allem Dokumente und Bilddateien, verarbeitet werden können. Für weitere Einführungen ist vorgesehen, dass während der Test- und Einführungsphasen des jeweiligen KI-Systems eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt wird, an der die betroffenen Beschäftigten beteiligt werden.

Die Beschäftigten werden darüber hinaus im Rahmen von allgemeinen, regelmäßig mehrmals im Jahr durchgeführten Unternehmensbefragungen zu ihrer Einschätzung und Stimmung im Unternehmen gefragt. Im Rahmen dieser Puls-Checks oder bei Bedarf werden auch Fragen zu ihren Erfahrungen im Umgang mit KI-Systemen aufgenommen. Dabei geht es zum Beispiel um die Meinung der Beschäftigten zum Einsatz von KI, darum, welche Anwendungen sie nutzen und wie sie sich damit fühlen.

2 Die Vereinbarung



Darum geht es in diesem Kapitel

- Die Definition von künstlicher Intelligenz orientiert sich an der EU-KI-Verordnung.
- Ziel: Die Chancen der Technologie nutzen und die damit verbundenen Risiken steuern.
- Ausgehend vom Unternehmensleitbild werden die kulturellen Werte auf KI-Anwendungen übersetzt und Qualitätsfaktoren für den KI-Einsatz festgelegt.
- Das Regulativ ist eine lernende Vereinbarung.
- Die Qualifizierung für den Umgang mit KI und deren besonderen Eigenschaften wird für Beschäftigte und Führungskräfte umgesetzt.

Die Betriebsparteien bezeichnen die Regelungsabrede bewusst als *Regulativ*. Damit wird deutlich, dass es sich nicht um eine klassische, abschließend ausformulierte Betriebsvereinbarung handelt, sondern um einen Orientierungs- und Gestaltungsrahmen für den Einsatz von KI-Systemen, der eine formal schwächere Rechtswirkung entfaltet. Das Regulativ legt gemeinsame Werte, Ziele, Prinzipien und Verfahren fest, die den Umgang mit KI im Unternehmen leiten und strukturieren sollen. Es wirkt damit steuernd und orientierend, ohne technische oder organisatorische Detailregelungen abschließend festzuschreiben.

Als lernendes und dynamisches Instrument ist das Regulativ darauf ausgelegt, mit der technologischen Entwicklung mitzuwachsen, Erfahrungen aus der Praxis aufzunehmen und schrittweise weiterentwickelt zu werden – wie im Kapitel 3 Mitbestimmung beschrieben ist. Die ungewöhnliche Benennung unterstreicht den Anspruch, KI nicht nur zu regeln, sondern sie kulturell, sozialpartnerschaftlich und verantwortungsvoll in die Organisation einzubetten.

Das Regulativ für die Gestaltung von KI-Systemen ergänzt die bestehende IT-Rahmenvereinbarung und soll perspektivisch Teil der IT-Rahmenvereinbarung werden. Aufgrund der Fusion wurde parallel an einer neuen IT-Rahmenvereinbarung gearbeitet. Das Regulativ war jedoch schneller fertig. Da Zeit bleiben sollte, Erfahrungen mit dem Einsatz von KI zu machen, wurde das Regulativ dynamisch konzipiert und als Regelungsabrede abgeschlossen, um in einem sich stark verändernden Umfeld flexibel und anpassungsfähig zu sein.



„Und wir wollen und müssen natürlich selbst lernen und Erfahrungen sammeln. Daher verstehen wir unser Regulativ auch als Lernreise. Hier wollen wir anhand der Erfahrungen

Anpassungen vornehmen können, ohne Riesenräder drehen zu müssen oder in klassische Verhandlungssituationen mit Forderungen auf beiden Seiten zu kommen. Deswegen erst mal ganz bewusst eine

Regelungsabrede.“ – Kerstin David, Betriebsratsvorsitzende, stellvertretende Konzernbetriebsratsvorsitzende, stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende

Während die IT-Rahmenvereinbarung tiefer auf die einzelnen Regelungsthemen eingeht und die konkreten Schutzbestimmungen für die Beschäftigten enthält, beschreibt das Regulativ einen Rahmen, Ziele und ein gemeinschaftliches Vorgehen, die dazu beitragen sollen, die Chancen der neuen Technologien zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu identifizieren und zu begrenzen. Der Einsatz von KI soll die Arbeit erleichtern und dem Unternehmen helfen, Herausforderungen wie den Fachkräftemangel oder auch Kundenanforderungen zu bewältigen.

Ausgangspunkt der Vereinbarung ist eine Definition von künstlicher Intelligenz, die sich an der EU-KI-Verordnung orientiert und eine daran angelehnte vereinfachte Definition nutzt. Es geht um Software-Anwendungen, die lernen, die sich selbst optimieren, die mit Daten trainiert wurden, Probleme lösen, Muster erkennen, Schlussfolgerungen ziehen und Entscheidungen treffen können.

Die zweite Säule der Vereinbarung umfasst die für KI-Anwendungen übersetzten Unternehmenswerte. Beispielsweise werden Transparenz für die Mitarbeitenden und die Sicherheit der Systeme an erster Stelle genannt. Die Beschäftigten müssen über den Einsatz von KI informiert werden, einschließlich der Aufgaben, Zwecke und Regeln der Systeme. Außerdem ist für die Sicherheit der Datenverarbeitung wichtig, dass klare Regelungen und organisatorische Maßnahmen erarbeitet werden, um beispielsweise die menschliche Aufsicht über Ergebnisse von KI-Systemen zu gewährleisten.

Werte wie Offenheit und Mut spielen insofern eine Rolle, als dass sie Partizipation fördern sollen, es erlauben, auf technische Entwicklungen zu reagieren und neue Wege zu gehen. Daneben ist der Schutz von Persönlichkeitsrechten und vertraulichen Daten in der Vereinbarung verankert.

Entsprechend sollen vertrauenswürdige und sichere KI-Systeme im Konzern eingesetzt werden, die mittels definierter Qualitätskriterien gesteuert werden können. Ergänzend werden Prinzipien für den Einsatz definiert, die sich auf die Nutzung personenbezogener Daten von Beschäftigten, auf Qualifizierungsmaßnahmen und die Kontrolle der Ergebnisse von KI-Systemen beziehen.

Der Einsatz von KI unterliegt dabei rechtlichen und ethischen Rahmenbedingungen. Beispielsweise dürfen personenbezogene Daten nur mit Zustimmung des Betriebsrats verarbeitet werden. Beschäftigte müssen umfassend über den Einsatz informiert werden. Es wird betont, dass Entscheidungen mit rechtlichen Auswirkungen menschlichen Entscheidungsträgern vorbehalten sind und dass der Schutz der Persönlichkeitsrechte höchste Priorität hat. Zudem haben Mitarbeitende das Recht, KI-Entscheidungen überprüfen zu lassen, und sie können Fehlfunktionen und Missbrauch melden, ohne negative Konsequenzen befürchten zu müssen. Ergänzende Regelungen zum Schutz vor

automatisierter Leistungs- und Verhaltenskontrolle finden sich in der IT-Rahmenvereinbarung.



„Künstliche Intelligenz ist kein Spezialthema für wenige, sondern eine neue Kulturtechnik für alle. Unsere Aufgabe als Arbeitgeber ist es, Führungskräfte und Mitarbeitende systematisch zu qualifizieren, damit sie KI kompetent, kritisch und verantwortungsvoll in ihren Arbeitsalltag integrieren können. Dafür reicht kein Einmaltraining. Das ist ein kontinuierlicher Lernprozess, der in den Arbeitsalltag integriert ist.“ – Jörg Funck, Generalbevollmächtigter Personal & Konzernservices

Neben den Beschäftigten sollen auch Führungskräfte und Entscheidungsträger qualifiziert werden, um die Leitlinien effektiv zu vermitteln und aktiv an deren Weiterentwicklung mitzuwirken. Sie sollen zudem befähigt werden, nicht unreflektiert KI-gestützten Vorschlägen zu folgen, und für die Tatsache sensibilisiert werden, dass KI-Systeme aufgrund von Ungenauigkeiten, Verzerrungen oder Halluzinationen grundsätzlich problematisch und in bestimmten Einsatzfeldern kritisch sein können.



„Jetzt ist ein großes Weiterqualifizierungsprogramm geplant: Was ist zum Beispiel ein Large Language Modell? Wie gehe ich damit um und welche Daten darf ich nicht eingeben? Viele Unternehmen ruhen sich darauf aus, dass sie nur eine Informationsveranstaltung dazu machen. Unser Programm, das Mitarbeitende sowie Führungskräfte orientiert und weiterbildet und auch alle dazu befähigen soll, selbst Use Cases zu finden und eventuell mit KI zu lösen, geht deutlich darüber hinaus.“ – Janis Pasoldt, freigestellter Betriebsrat

Mit Blick auf die Regulierung und Kontrolle von KI-Systemen steht im Mittelpunkt, dass KI-generierte Ergebnisse oder Deepfakes als solche gekennzeichnet werden müssen. Generative KI wird nur in einem kontrollierten Umfeld auf EU-Servern betrieben, um Datenmissbrauch zu verhindern. Lediglich dienstliche Anfragen werden für 90 Tage gespeichert, danach werden sie automatisiert gelöscht. Außerdem werden Notfall-Prozeduren eingerichtet, um bei Störungen von Hochrisiko-KI-Systemen betriebliche Abläufe aufrechtzuerhalten.



Ein Deepfake ist ein mithilfe von künstlicher Intelligenz (insbesondere Deep-Learning-Verfahren) erzeugtes oder manipuliertes Medieninhaltsformat, bei dem Bilder, Videos oder Audiodateien täuschend echt verändert werden. Dabei können beispielsweise Gesichter ausgetauscht und Stimmen nachgeahmt werden. Auch ist es damit möglich, Personen Dinge sagen oder tun zu lassen, die

sie in Wirklichkeit nie gesagt oder getan haben. Deepfakes sind oft kaum von echten Aufnahmen zu unterscheiden und können sowohl für harmlose Zwecke (etwa Film, Satire) als auch für problematische Anwendungen wie Desinformation, Betrug oder Rufschädigung eingesetzt werden.

Um die Risiken von KI-Anwendungen einschätzen zu können, wurde ein Prozess entwickelt, der über Leitfragen alle IT- und KI-Anwendungen beurteilt. Je nach Risikograd werden anschließend unterschiedliche Mitbestimmungswege eingeschlagen. Diese Mitbestimmungswege werden in Kapitel 3 näher vorgestellt. Der Fragenkatalog umfasst auch Fragen zum Datenschutz, zur IT-Sicherheit und soll perspektivisch für alle relevanten Akteure im KI-Regelungsprozess die notwendigen Informationen bieten und dadurch Prozesssicherheit sowie Geschwindigkeit gewährleisten. Insofern ist die Mitbestimmung für diese Systeme klar in der Governance des Unternehmens verankert.

3 Mitbestimmung



Darum geht es in diesem Kapitel

- Es gibt drei Stufen der Mitbestimmung, die KI-Systeme je nach deren Risiko regeln.
- Eine paritätisch besetzte Gruppe ordnet die Anwendungen auf Basis eines Steckbriefs den Stufen zu.
- Ein weiteres paritätisches Gremium soll über das Regulativ hinausgehende Handlungsempfehlungen, Prüfstandards etc. erarbeiten.
- Die Anforderungen der EU-KI-Verordnung sollen betrieblich umgesetzt werden.
- Zukünftige Aufgaben sind: Empfehlungen für Verfahren zur Risikobewertung, Transparenzstandards und Evaluierung von KI-Systemen.

In der Regelungsabrede sind drei Mitbestimmungsstufen vereinbart. Eine paritätisch besetzte Gruppe ordnet die KI-Anwendungen auf Basis eines abgestimmten Steckbriefs diesen drei Stufen zu. Das Gremium trifft sich alle vierzehn Tage, hat alle relevanten Informationen in einem System vorliegen und kann bei Bedarf weitere Ansprechpersonen aus dem Fachbereich einladen.

Die erste Stufe betrifft beispielsweise KI-Verfahren mit geringem Risiko für die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten oder für vergleichbare Anwendungen, die bereits das Mitbestimmungsverfahren durchlaufen haben, und umfasst im Wesentlichen Informationspflichten. Der KBR bekommt die entsprechenden Informationen durch die Gruppe, die die Einordnung vornimmt.

Die Mitbestimmungsstufe 2 umfasst Beratungsrechte für Anwendungen mit höherem Risiko (etwa sensible personenbezogene Daten, Empfehlungen durch KI) oder die so komplex sind, dass sie von Experten bewertet werden müssen. Diese werden in einer IT-Expertenrunde, in die auch Betriebsräte einbezogen sind, beraten und mit den Stimmen der beteiligten Betriebsräte freigegeben.

Hochrisiko-KI-Systeme (gemäß EU-KI-Verordnung) werden in der dritten Stufe mit echter Mitbestimmungspflicht geregelt und in den KBR-Sitzungen behandelt.

Der KBR kann darüber hinaus externe Sachverständige beauftragen, um die KI-Systeme prüfen und evaluieren zu lassen.



Hochrisiko-KI-Systeme im Sinne der EU-KI-Verordnung (KI-VO, Art. 6 ff. i. V. m. Anhang III) sind KI-Systeme, die wegen ihrer erheblichen Auswirkungen auf Grundrechte und berufliche Chancen von Menschen besonderen rechtlichen Anforderungen unterliegen. Im betrieblichen Kontext betrifft dies vor allem KI zur biometrischen Identifikation oder Kategorisierung von Beschäftigten, Systeme im HR-Management (etwa Vorauswahl von Bewerbungen, Bewertung oder Prognose von Leistung und Eignung), KI in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung (wie automatisierte Bewertungen des Lernstands oder von Eignungen) sowie Systeme zur Verhaltens- und Leistungskontrolle. Solche KI-Systeme sind nicht verboten, dürfen aber nur eingesetzt werden, wenn strenge Vorgaben zu Risikomanagement, Transparenz, Datenqualität, menschlicher Aufsicht und Dokumentation eingehalten werden, um Benachteiligung, Intransparenz und Fehlentscheidungen zulasten von Beschäftigten zu vermeiden. Darüber hinaus bestehen für solche Anwendungen betriebsverfassungsrechtliche Mitbestimmungsrechte.

Das Regulativ sieht darüber hinaus eine vierköpfige Gruppe vor, an der auch der Betriebsrat beteiligt ist, die im Unternehmen die europäische KI-Verordnung rechtskonform umsetzen soll. Dazu wurde ein Vorgehenskonzept in Zusammenarbeit mit dem Konzernbetriebsrat entwickelt.



„Die Einführung von KI ist für uns kein reines IT-Projekt, sondern Organisationsentwicklung. Daher gestalten wir diesen Wandel in enger, vertrauensvoller Partnerschaft mit dem Betriebsrat, um technische Innovation und gute Arbeitsbedingungen im Sinne der Beschäftigten zusammenzuführen.“ – Jörg Funck, Generalbevollmächtigter Personal & Konzernservices

Dieses Gremium soll unter anderem Maßstäbe für Prüfprozesse, Checklisten zur Folgenabschätzung und Standards zur Kritikalitätseinstufung entwickeln, die einen Ordnungsrahmen für KI-

Systeme bieten und damit eine umfassende Governance des Unternehmens ermöglichen. Diese Gruppe hat beispielsweise den Steckbrief erarbeitet, der einen strukturierten Fragenkatalog zur Beschreibung und Einordnung sowohl von IT- wie auch KI-Systemen enthält. Außerdem ist das Gremium in die Mitbestimmungsstufe 3 bei Hochrisiko-KI-Systemen eingebunden und soll beispielsweise Handlungsempfehlungen erarbeiten. Darüber hinaus kann diese Gruppe in den Mitbestimmungsprozess eingebunden werden, wenn es unterschiedliche Einschätzungen bezüglich der Risikoeinstufung eines KI-Systems gibt.

Des Weiteren soll das Gremium für zukünftige KI-Systeme Empfehlungen erarbeiten, die sich beispielsweise auf Verfahren zur Grundrechtfolgenabschätzung gemäß der EU-KI-Verordnung, die Risikobewertung, die Entwicklung von Transparenzstandards und Qualifizierungsrichtlinien sowie von Checklisten zur Evaluierung von KI-Systemen beziehen.



Zwei Fragen an Matthias Beier, ver.di Fachbereich Finanzdienste, Branchenkoordination NRW

1. Welche Rolle spielt der Einsatz von KI in der Versicherungsbranche?

„Künstliche Intelligenz wird viele Tätigkeiten insbesondere im Innendienst verändern. Für uns als Gewerkschaft ist es entscheidend, dass dieser Wandel im Interesse der Beschäftigten gestaltet wird. Der Technologieeinsatz ist bereits jetzt flächendeckend zu beobachten, insbesondere sogenannte einfache Tätigkeiten werden immer häufiger von Robotern und Intelligenzen übernommen.

Eine Befragung der Beschäftigten in der Versicherungsbranche, die wir kürzlich mit 8.000 Befragten durchgeführt haben, hat ergeben, dass auch die Beschäftigten in dieser Entwicklung eine Chance sehen, eine Entlastung bei ihnen dadurch aber bisher nicht ankommt. Ganz im Gegenteil, durch die Technologie-Unterstützung verdichtet sich die Arbeitsmenge nachhaltig und die Schlagzahl wird deutlich erhöht. KI darf aus unserer Sicht aber nicht dazu genutzt werden, Leistungsdruck zu erhöhen oder Arbeitsplätze forciert abzubauen. Stattdessen brauchen wir klare Regeln, Mitbestimmung, Qualifizierung und die Sicherheit, dass Produktivitätsgewinne auch den Beschäftigten zu Gute kommen. Die Zukunft der Arbeit darf nicht allein von und für Technologie bestimmt werden, sondern muss gemeinsam mit den Menschen gestaltet werden, die täglich in diesem Umfeld ihre Arbeit leisten.

Deswegen haben unsere Mitglieder in der letzten Tarifrunde explizit einen Tarifvertrag Transformation gefordert. Dieser soll, so die Idee, die Rechte der Beschäftigten im Zuge von Digitalisierung und KI absichern, Möglichkeiten zur Weiterqualifizierung beim Wegfall von Tätigkeiten schaffen und Arbeitsplatzsicherheit herstellen. Die daraus resultierende Verhandlungsverpflichtung wird aktuell umgesetzt, leider

zeigen sich die Vertreter*innen der Versicherungsbranche bisher wenig bereit, die Gewinne – und hier insbesondere die strukturellen und organisatorischen – aus dem Technologieeinsatz zu Gunsten und zur Sicherheit ihrer Beschäftigten einzusetzen. Zusätzlich wird seitens der Arbeitgeber*innen infrage gestellt, ob ein Tarifvertrag in einem sich so schnell entwickelnden Ökosystem wie dem der digitalen Transformation das richtige Instrument ist.“

2. Wie ordnest du in diesem Zusammenhang das KI-Regulativ der Provinzial ein?

„In diesem Gesamtsetting ist das KI-Regulativ in der Provinzial ein leuchtendes Beispiel. Hier ist in einem gemeinschaftlichen Verständnis für das Wohlergehen sowohl von Konzern als auch Beschäftigten an einer funktionierenden und wegweisenden Regelung gearbeitet worden, die die Provinzial zukunftsfähig aufstellt und in gleichem Maße den Beschäftigten Sicherheit und Entlastung organisiert.

Indem diese Vereinbarung als lernende Vereinbarung getroffen wurde und es immer wieder Messpunkte zur Anwendbarkeit gibt, passt sie ganz hervorragend zum Einsatz einer sich rasant entwickelnden Technologie bei gleichzeitig dauerhaft bestehenden Ansprüchen wie Arbeitsplatzsicherheit.

Basis für die Funktionalität einer solchen nicht endgültig abschließenden Vereinbarung ist das gegenseitige Vertrauen auf ein sozialpartnerschaftliches Miteinander. Dieses Vertrauen basiert in der Provinzial nicht (nur) auf funktionierenden Vereinbarungen und offiziellen Verständigungen, es resultiert viel mehr aus einer jahrelang gelebten Kultur und dem verlässlichen täglichen Miteinander. Hierfür braucht es die Bereitschaft, die Bedürfnisse und die Notwendigkeiten der jeweilig anderen Seite umfänglich zu verstehen und daraus ableitend zusammen die richtigen Entscheidungen für qualitativ hochwertige, sichere Arbeitsplätze und unternehmerischen Erfolg abzuleiten.“

4 Ausblick



Darum geht es in diesem Kapitel

- Die Einführung von KI-Anwendungen verlief bisher konfliktfrei.
- Die Beschäftigten bewerten den KI-Einsatz positiv.
- Es bestehen Bedenken bezüglich zukünftiger KI-Systeme, die Arbeitsplätze kosten könnten.
- Das Regulativ enthält viele Arbeitsaufträge, die umgesetzt werden müssen.
- Die Einführung von KI-Systemen ist Teil eines umfassenden Transformationsprozesses.

Die bisherigen Reaktionen und Rückmeldungen der Beschäftigten bezüglich des Einsatzes von KI sind insgesamt positiv, allerdings werden bislang nur KI-Systeme eingesetzt, die die Arbeit unterstützen oder zur Arbeitserleichterung gedacht sind. Wie die Akzeptanz von KI-Anwendungen ausfällt, wenn diese damit beginnen, konkrete Tätigkeiten zu automatisieren oder Arbeitsplätze zu ersetzen, ist aktuell unsicher. Der KBR befürchtet, dass Vorbehalte der Beschäftigten gegenüber KI-Anwendungen wieder aufflammen könnten, wenn sie zu mehr Effizienz führen und damit möglicherweise Arbeitsplätze gefährden.

Dem KBR ist bewusst, dass das Regulativ an vielen Stellen Arbeitsaufträge an die Betriebsparteien enthält, die noch umgesetzt werden müssen. Beispielsweise arbeiten sie aktuell an der Umsetzung der Grundrechtfolgenabschätzung der KI-Verordnung; zusätzlich sind Nachhaltigkeitsaspekte genannt, bei denen noch völlig offen ist, wie das Thema bearbeitet werden soll.



„Wir haben noch nicht auf alle Fragen zur KI eine fertige Antwort, aber wir wissen: KI wird unsere Arbeitswelt grundlegend verändern. Als Provinzial stellen wir uns dieser Verantwortung, lernen kontinuierlich dazu und machen unsere Organisation gemeinsam fit. Das gehört zu unserem Verständnis von Transformation.“ – Jörg Funck, Generalbevollmächtigter Personal & Konzernservices

Außerdem ist mit Blick in die Zukunft noch offen, wie die Menschen im Konzern mit weiteren KI-Anwendungen umgehen werden, denn der Einsatz von KI ist nur ein Teil in einem größeren Transformationsprozess, der bewältigt werden muss.



„Nein, ich glaube nicht, dass es ein Thema der neuen Technologie ist, sondern eher ein Thema der Transformation und der Menge an Transformationen, die wir irgendwie aktuell im Konzern haben. Die Fusion, neue Arbeitswelten, KI etc. Da ist man vielleicht auch mal ein bisschen müde ob der ganzen Veränderung – und dann noch mal ein neues KI-System, in das man sich einarbeiten muss. Es sind sehr viele Themen, die wir versuchen zu bewegen, in die wir auch Führungskräfte einbeziehen wollen, die als Multiplikatoren dienen sollen. Da verlangen wir den Führungskräften, die in Teilen auch operativ eingebunden sind, viel ab.“ – Janis Pasoldt, freigestellter Betriebsrat

Bislang gab es keine Konflikte zwischen Betriebsrat und Arbeitgeberseite bezüglich der Umsetzung des Regulativs, allerdings wurden derzeit nur KI-Anwendungen eingeführt, die der ersten Mitbestimmungsstufe entsprechen. Der Betriebsrat vertraut darauf, dass die Vereinbarung auch bei kritischen Systemen zu einer einvernehmlichen Lösung führt, aufgrund

der eingeübten Sozialpartnerschaft und der gemeinsam getragenen Ziele für die Vereinbarung.



„Das Regulativ ist ein gutes Beispiel [...], dass gute Sozialpartnerschaft nichts damit zu tun hat, wer stärker oder schwächer ist, sondern mit gegenseitigem Respekt, Vertrauen und dem Willen, ernsthaft gemeinsame Lösungen zu finden, die sowohl wirtschaftliche Erfolge als auch faire Arbeitsbedingungen sichern. Es geht immer um Balance. Dieses Verhältnis muss man sich erarbeiten. Das klingt leichter gesagt als getan. Wir sind stolz darauf, dass es uns gelungen ist und dass wir wirklich eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit den Unternehmensvertretern pflegen. So wie es auch die Betriebsverfassung vorsieht.“ – Kerstin David, Betriebsratsvorsitzende, stellvertretende Konzernbetriebsratsvorsitzende, stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende



Auf einen Blick

Ausgangslage, Ziel und Strategie

In der Provinzial-Gruppe herrscht eine ausgeprägte Sozialpartnerschaft.

Der KBR holt sich externe Unterstützung, um sich über das Thema künstliche Intelligenz zu informieren.

Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus KBR, externem Berater, Technologie-Vorstand, Unternehmensvertretern aus dem IT-Bereich und Arbeitsdirektor, entwickelte die Regelungsabrede.

Die Unternehmenskultur und gelebte Werte sollen als Grundlage für den Einsatz von KI-Systemen dienen.

Beschäftigte werden in Pilotphasen und über Befragungen regelmäßig eingebunden.

Die Vereinbarung

Die Definition von künstlicher Intelligenz orientiert sich an der EU-KI-Verordnung.

Ziel ist es, die Chancen der Technologie zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu steuern.

Ausgehend vom Unternehmensleitbild werden die kulturellen Werte auf KI-Anwendungen übersetzt und Qualitätsfaktoren für den KI-Einsatz festgelegt.

Das Regulativ ist eine lernende Vereinbarung.

Die Qualifizierung für den Umgang mit KI und deren besonderen Eigenschaften wird für Beschäftigte und Führungskräfte umgesetzt.

Mitbestimmung

Es gibt drei Stufen der Mitbestimmung, die KI-Systeme je nach deren Risiko regeln.

Eine paritätisch besetzte Gruppe ordnet die Anwendungen auf Basis eines Steckbriefs den Stufen zu.

Ein weiteres paritätisches Gremium soll über das Regulativ hinausgehende Handlungsempfehlungen, Prüfstandards etc. erarbeiten.

Die Anforderungen der EU-KI-Verordnung sollen betrieblich umgesetzt werden.

Zukünftige Aufgaben sind: Empfehlungen für Verfahren zur Risikobewertung, Transparenzstandards und Evaluierung von KI-Systemen.

Ausblick

Die Einführung von KI-Anwendungen verlief bisher konfliktfrei. Beschäftigte bewerten den KI-Einsatz positiv.

Es bestehen Bedenken bezüglich zukünftiger KI-Systeme, die Arbeitsplätze kosten könnten.

Das Regulativ enthält viele Arbeitsaufträge, die umgesetzt werden müssen.

Die Einführung von KI-Systemen ist Teil eines umfassenden Transformationsprozesses.



Kontakt

Kerstin David, Betriebsratsvorsitzende, stellvertretende
Konzernbetriebsratsvorsitzende, stellvertretende
Aufsichtsratsvorsitzende, Provinzial Versicherung AG
E-Mail: kerstin.david[at]provinzial.de

Janis Pasoldt, freigestellter Betriebsrat, Provinzial
Versicherung AG
E-Mail: janis.pasoldt[at]provinzial.com

Jörg Funck, Generalbevollmächtigter Personal &
Konzernservices, Provinzial Holding AG
E-Mail: joerg.funck[at]provinzial.com



Schickt uns eure Betriebs- und Dienstvereinbarungen und profitiert voneinander!

Ihr habt zu Themen der digitalen und ökologischen **Transformation** eine Vereinbarung abgeschlossen? Wir interessieren uns für die Geschichte 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!

betriebsvereinbarung[at]boeckler.de
www.betriebsvereinbarung.de



Mitbestimmungsportal

Das Mitbestimmungsportal der Hans-Böckler-Stiftung bietet Arbeitnehmervvertreterinnen und -vertretern umfangreiches Orientierungs- und Handlungswissen: aktuell, informativ und passgenau auf Eure Bedürfnisse zugeschnitten.

Jetzt **kostenlos** auf mitbestimmung.de **registrieren** und für unseren Newsletter anmelden.