

# Mobiles Arbeiten – Erfahrungsbericht

Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement



SAP/NT-Arbeitskreis für Betriebs- und Personalräte

## Ein kurzer Rückblick ...



... Traum von anderen  
Arbeitsformen?

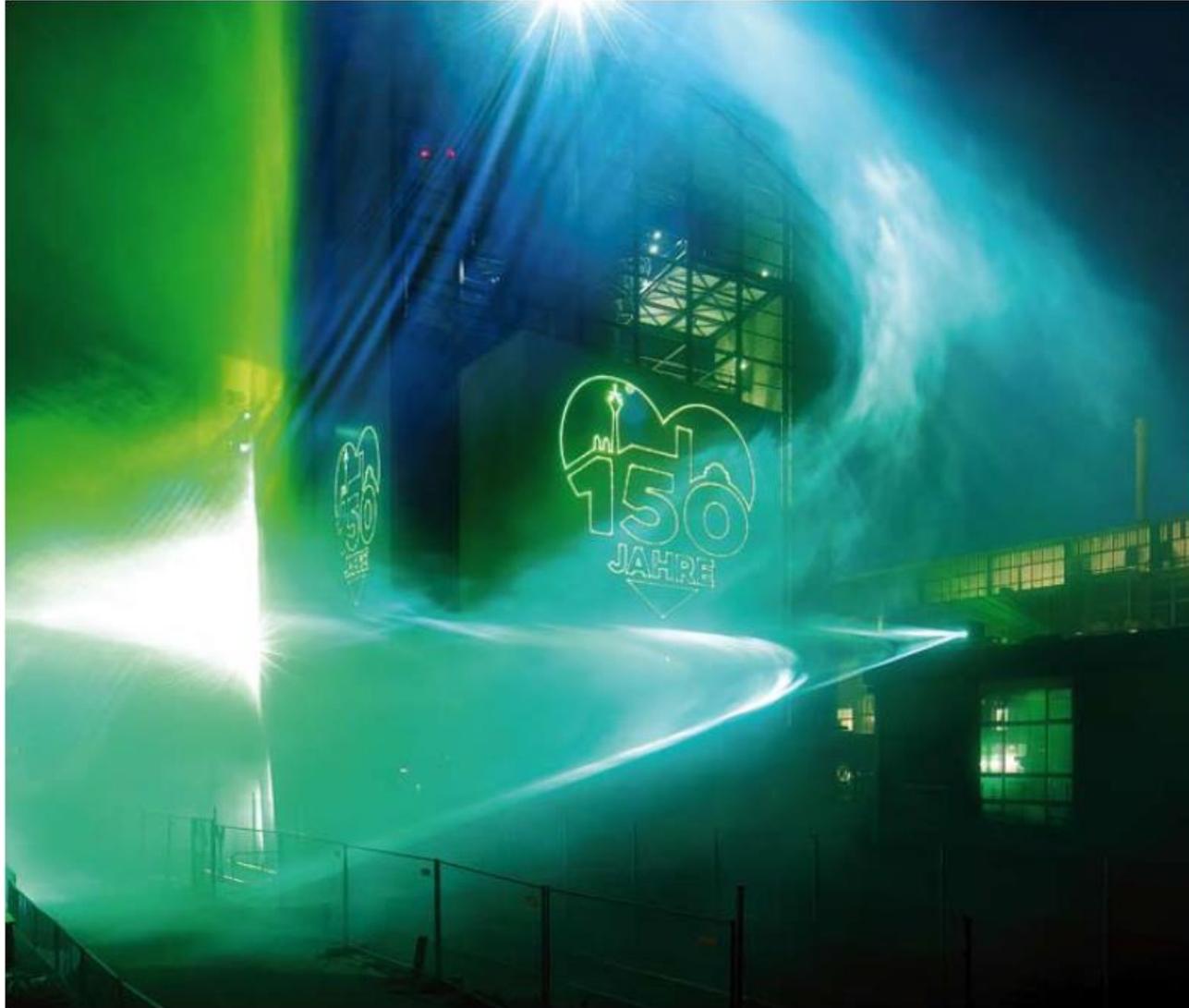


Viele „Anwendungen“ benötigten schon immer größer werdende Leitungskapazitäten ...

... und da waren die Stadtwerke tatsächlich schon frühzeitig aktiv ...



## Ein kurzer Rückblick ...



- Ein kurzer Rückblick ✓
- Unternehmensporträt der Stadtwerke Düsseldorf AG
- Entwicklung Betriebsvereinbarung
- Vereinbarung und Hintergründe
- Befragung
- Fazit



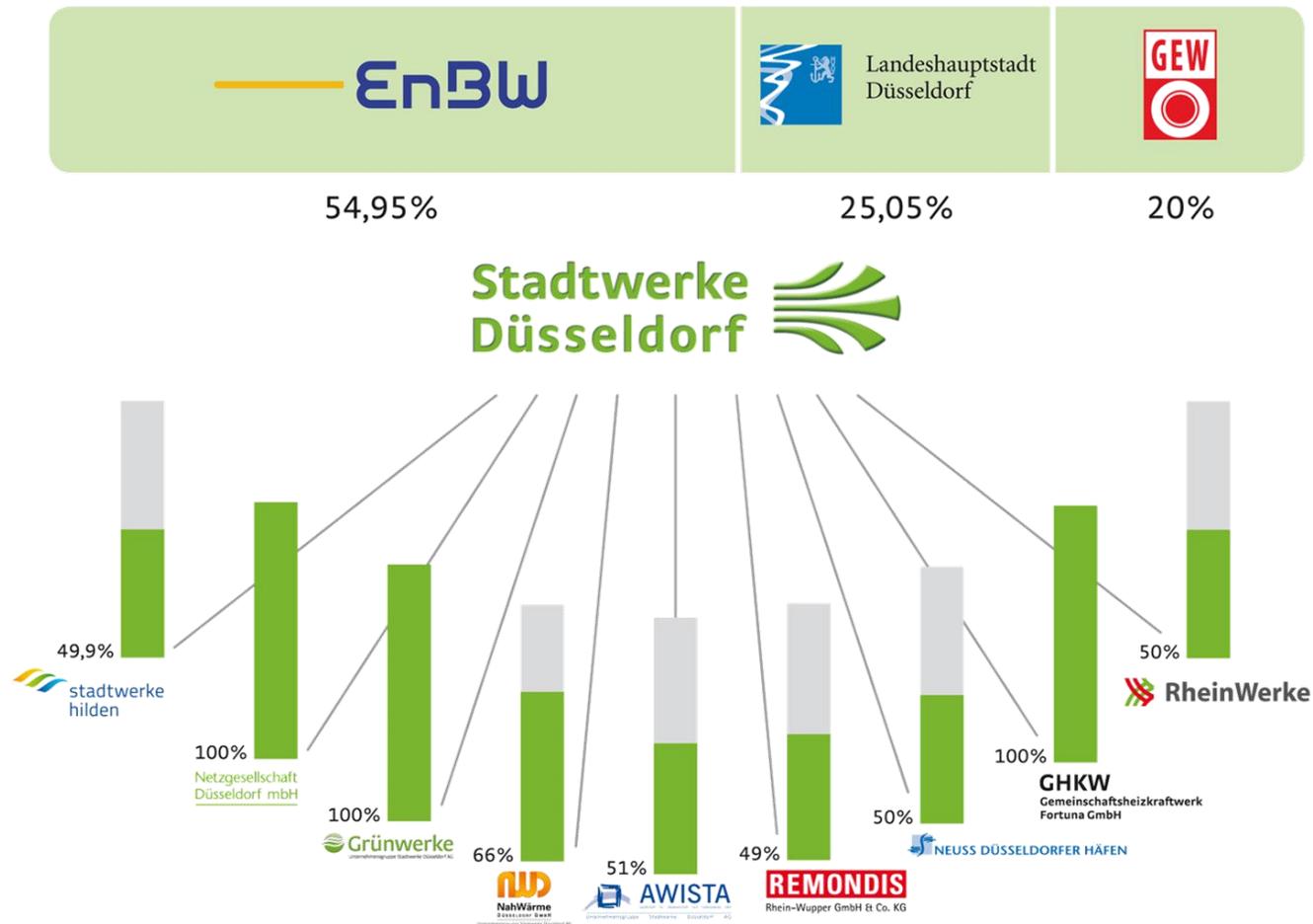
# Energie für Düsseldorf

Ein Unternehmensportrait der Stadtwerke Düsseldorf



## Unternehmensportrait

# Wichtige Beteiligungen



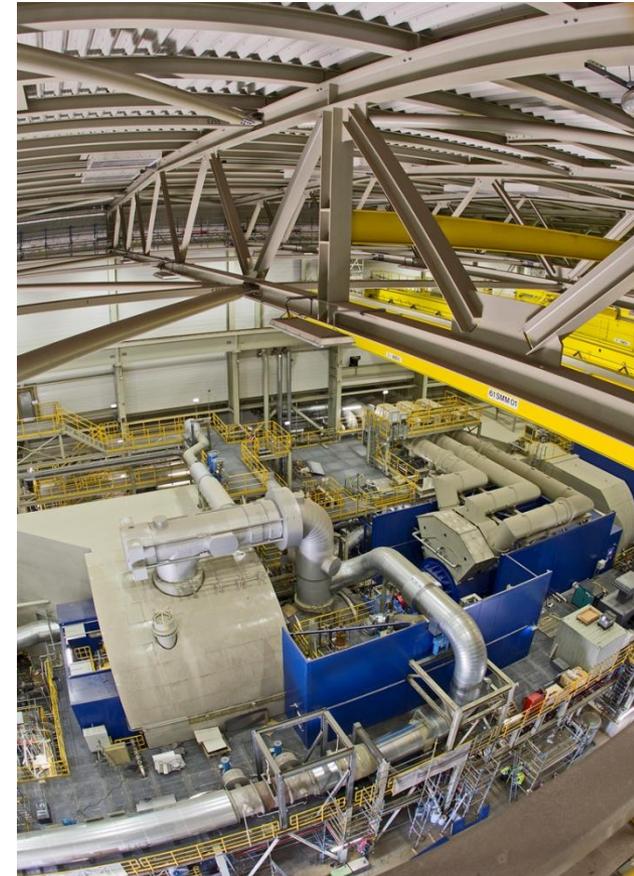
# Zahlen und Fakten 2015

■ Umsatzerlöse Mio. €	1.759
■ Konzessionsabgabe Mio. €	50
■ Bilanzsumme Mio. €	1.306
■ Personalaufwand Mio. €	130
■ Anzahl der Beschäftigten	1.598
■ davon Auszubildende	81



# Block Fortuna

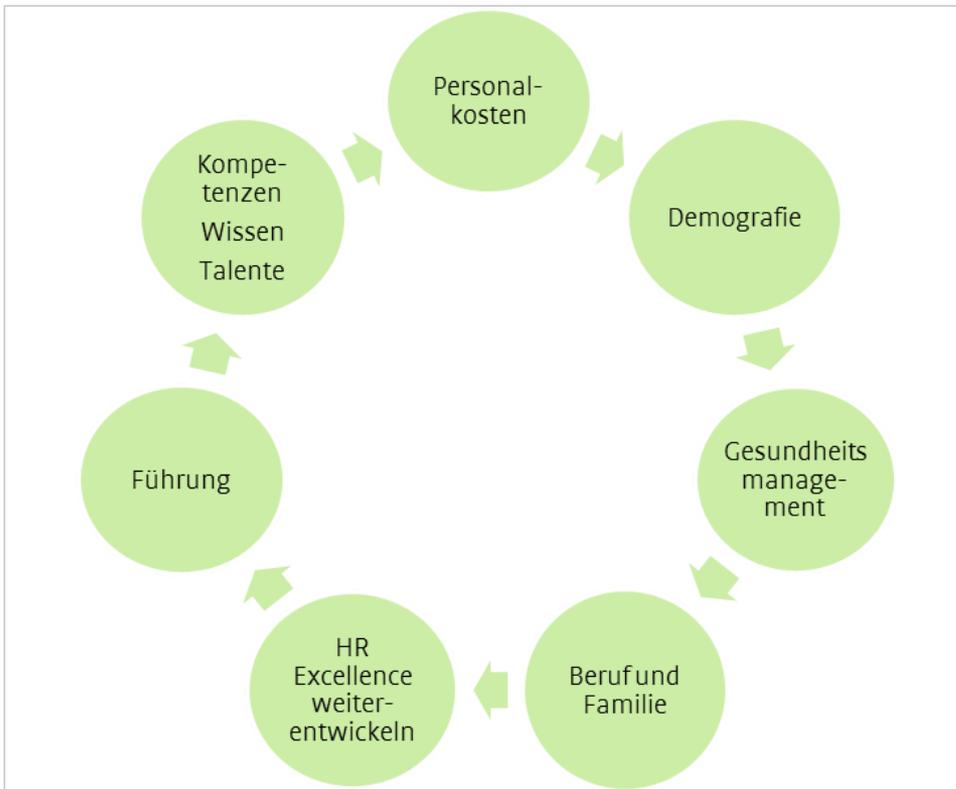
- > 61 Prozent Wirkungsgrad bei der reinen Stromerzeugung; das ist zurzeit Weltrekord
- 85 Prozent Nutzungsgrad bei Kraft-Wärme-Kopplung
- Hohe Flexibilität garantiert ideale Ergänzung zu unregelmäßig einspeisenden Erneuerbaren Energien
- Versorgungssicherheit: Block „Fortuna“ kann die Stromversorgung Düsseldorfs bei einem Schwarzfall, einem bundes- oder europaweiten Zusammenbruch des Stromnetzes, sicherstellen



- Ein kurzer Rückblick ✓
- Unternehmensporträt der Stadtwerke Düsseldorf AG ✓
- Entwicklung Betriebsvereinbarung
- Vereinbarung und Hintergründe
- Befragung
- Fazit



## Ausgangspunkt Personalstrategie



# Vorgehen und Beteiligte



# Motivation

- Eigenständiges und eigenverantwortliches Handeln der Beschäftigten
- Steigerung der Motivation der Beschäftigte dient den Unternehmenszielen
- Flexibilität unabhängig von Ort und Zeit
- Ausgestaltung in beiderseitigem Interesse
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit
- Attraktivität als Arbeitgeber [Bindung und Rekrutierung]
- Durch Zeitmanagement verbesserte Arbeitsqualität / -produktivität
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie
- Beitrag zum Kostenmanagement
- Dient dem Umweltschutz



2016



**Arbeitsergebnis  
und Mitarbeiter-  
zufriedenheit**



# BV Mobile Arbeit, Juli 2012

Inhaltsverzeichnis		Seite
§1	Persönlicher Geltungsbereich	2
§2	Begriff	2
§3	Inhaltliche Voraussetzungen	3
§4	Formelle Voraussetzungen	3
§5	Umfang und Arbeitszeit	4
§6	Technische Störungen	4
§7	Arbeitsmittel und Arbeitsbedingungen	5
§8	Schutzvorschriften und Informationssicherheit	5
§9	Haftung	6
§10	Teleheimarbeitsplatz	6
§11	Gremien	6
§12	Umfragen	7
§13	Beendigung der mobilen Arbeit	7
§14	Salvatorische Klausel	7
§15	Schlussbestimmung	7

- Notwendigkeit zur Fortschreibung der BV „Arbeitszeitflexibilisierung“ sowie „Teilzeit flex“
- Ergebnis ein Novum für die Stadtwerke, Aufbruch auf dem Weg zu neuen Arbeitswelten
- Betriebliche Umsetzung stellt hohe Anforderungen an Anwender und Führungskräfte
- Notwendigkeit gezielter Kommunikation





- Ein kurzer Rückblick ✓
- Unternehmensporträt der Stadtwerke Düsseldorf AG ✓
- Entwicklung Betriebsvereinbarung ✓
- Vereinbarung und Hintergründe
- Befragung
- Fazit



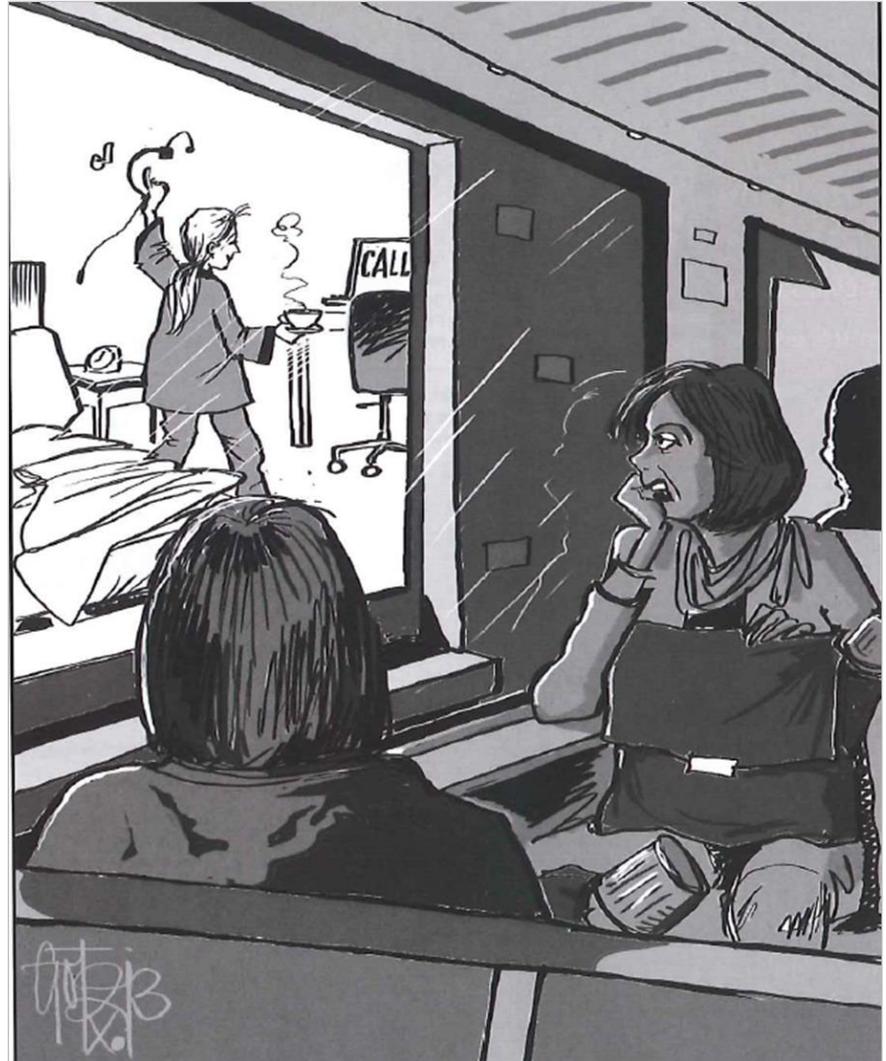
## Vereinbarung und Hintergründe

# Vorbemerkung

- Mobile Arbeit ist kein Angebot für alle Beschäftigten im SWD-Teilkonzern

*Jeden Morgen denke ich:  
Die hat ihren Arbeitsweg  
schon hinter sich!*

Quelle: CallCenter Profi Nov. 2013, SFO Medien GmbH,  
Wiesbaden



# Definition

- Mobile Arbeit im Sinne der Betriebsvereinbarung liegt vor, wenn die Beschäftigten ihre Tätigkeit mit Informations- und Kommunikationstechnik in der **betrieblichen Arbeitsstätte**, der **häuslichen Wohnung** oder einem **anderen Ort** erbringen.
- Für die Ausübung ihrer Tätigkeit erhalten sie unter Nutzung ihres persönlichen Accounts und der Verwendung persönlicher Passworte Zugang zu den IM-Services des Unternehmens.



# Geltungsbereich + Arbeitszeit

- Bestehendes Arbeitsverhältnis seit mehr als sechs Monaten und Einarbeitung in die Tätigkeit ist abgeschlossen
  - ➔ Vorgehen hat sich bewährt, auch im Kontext von innerbetrieblichen Versetzungen
- Grundsätzlich keine ausschließliche und überwiegende Anwendung des Mobilens Arbeitens  
[i.d.R. maximal 40% der wöchentlichen Arbeitszeit]

Planbarkeit

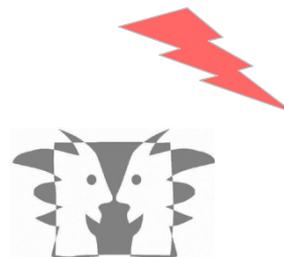
Ansprechbarkeit

Steuerung

Keine Willkürlichkeit

Die Pflege der  
Kalender  
ist obligat

■ Vertrauensarbeitszeit



Vereinbarung und Hintergründe

# Voraussetzungen

Persönliche & fachliche Eignung

Persönlichkeit

Fachkompetenz und  
Wissensmanagement

Kommunikationsverhalten

Flexibilität

Tätigkeit kann  
eigenständig & -  
verantwortlich  
auszuführen

Sicherstellen  
betrieblicher Abläufe

Messbare Ergebnisse

Keine Aufwandserstattung,  
keine Übernahme möglicher privater  
Einrichtungskosten

Dienstlicher oder  
privater Client



## Vereinbarung und Hintergründe

# Führung ✓

Kontakt halten & fördern

Coaching-  
basierte  
Führung

Zeit persönliche Dialoge

Verantwortung  
der  
Führungskraft

Feedback

Unterstützung

Zielvereinbarungen  
statt Anweisung und  
direkter Kontrolle



Vereinbarung und Hintergründe

# Schutz & Sicherheit ✓

Ergonomische  
Arbeitsbedingungen

Display /  
Bildschirm

Telefonie

Awareness  
Datenschutz  
Informationssicherheit  
Verfügbarkeit

Drucken

Ausschließlich  
geschäftliche  
Nutzung

Secure-ID-  
Token

Informationsträger-  
vernichtung



# Haftung ✓

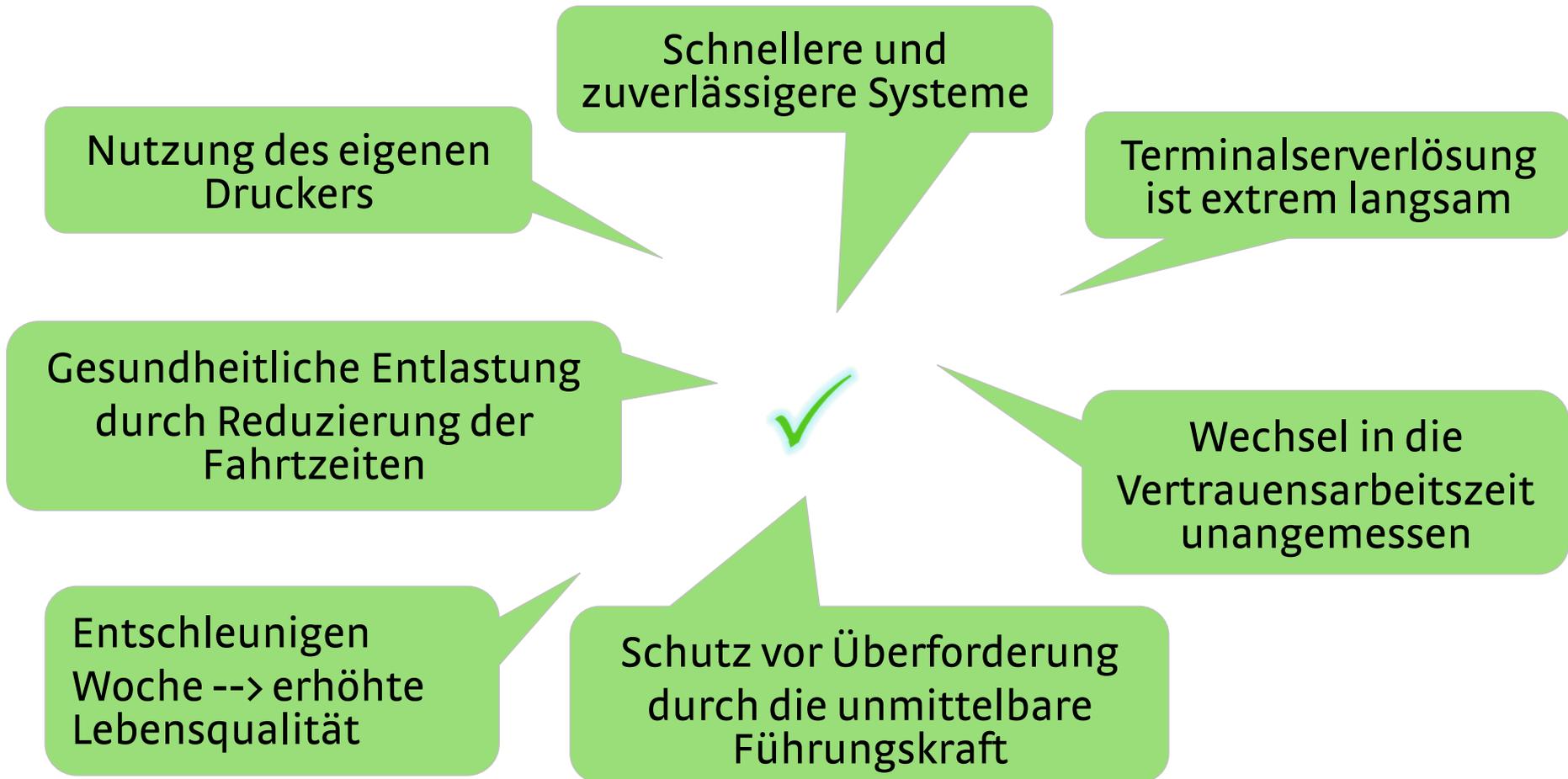
- Allgemeine Grundsätze der Haftungsbegrenzung im Arbeitsverhältnis für Beschäftigte
- Versicherungsschutz Arbeitgeber für die mit den zur Verfügung gestellten Arbeitsmitteln verbundenen Risiken während der dienstlichen Nutzung
- Der Versicherungsschutz der gesetzlichen Unfallversicherung [Arbeits- sowie Wegeunfälle] basiert auf den geltenden gesetzlichen Regelungen



- Ein kurzer Rückblick ✓
- Unternehmensporträt der Stadtwerke Düsseldorf AG ✓
- Entwicklung Betriebsvereinbarung ✓
- Vereinbarung und Hintergründe ✓
- Befragung
- Fazit



## Befragung

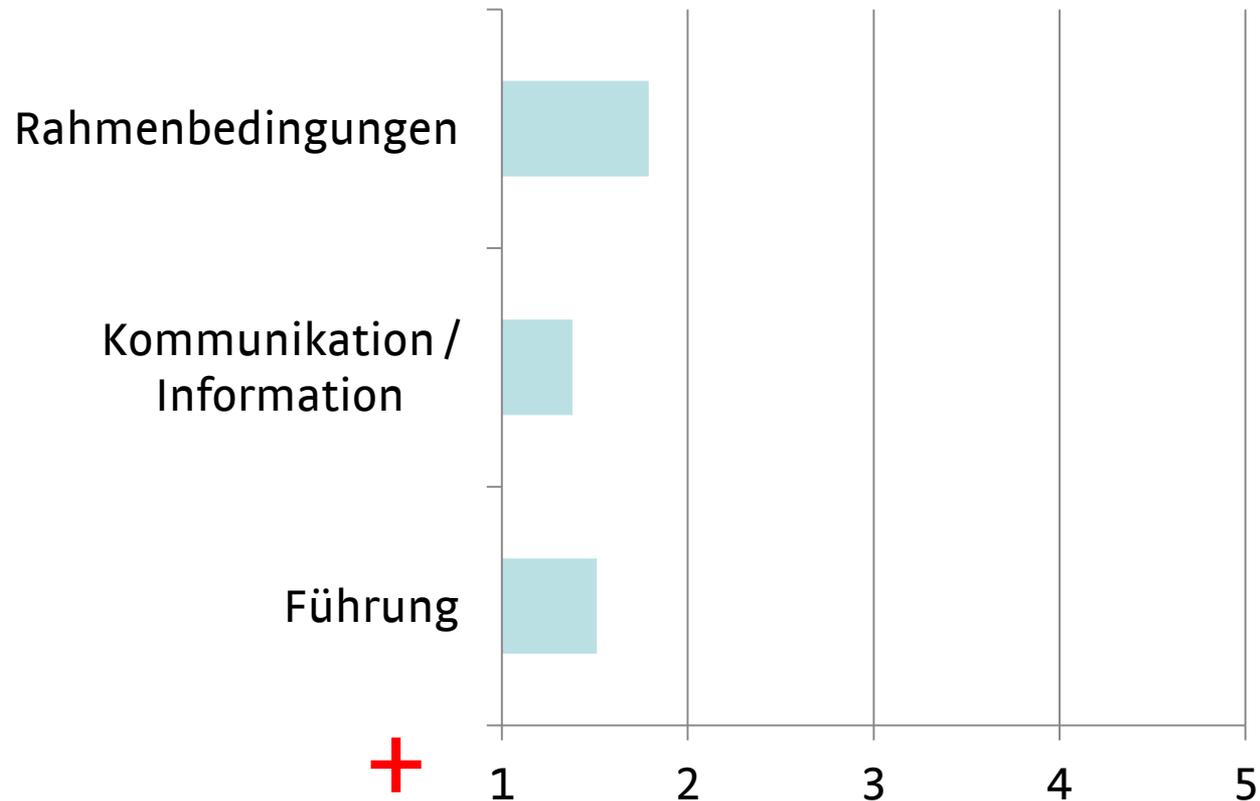


Befragung

# Schwerpunkte

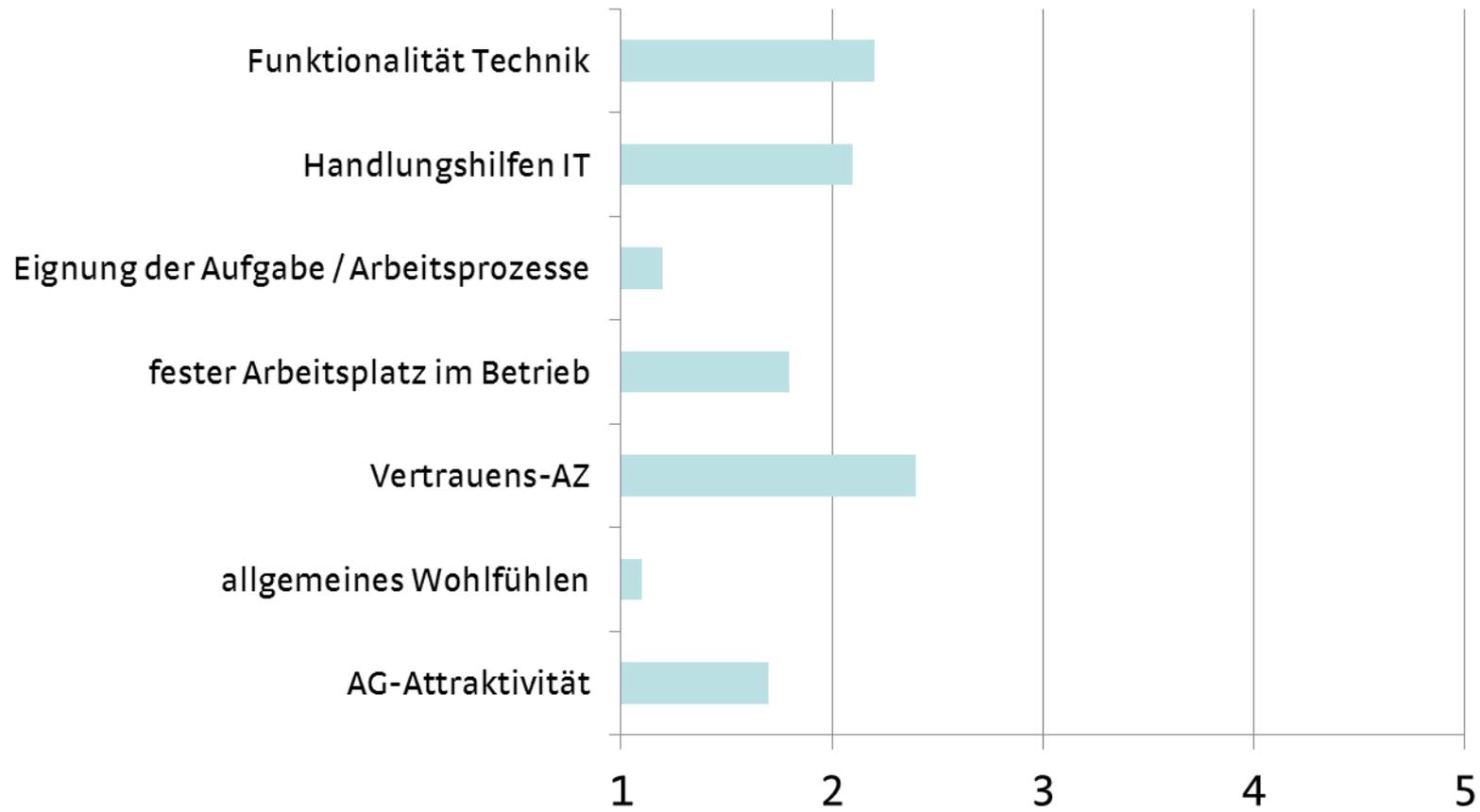


# Zufriedenheit der Beschäftigten



# Zufriedenheit der Beschäftigten

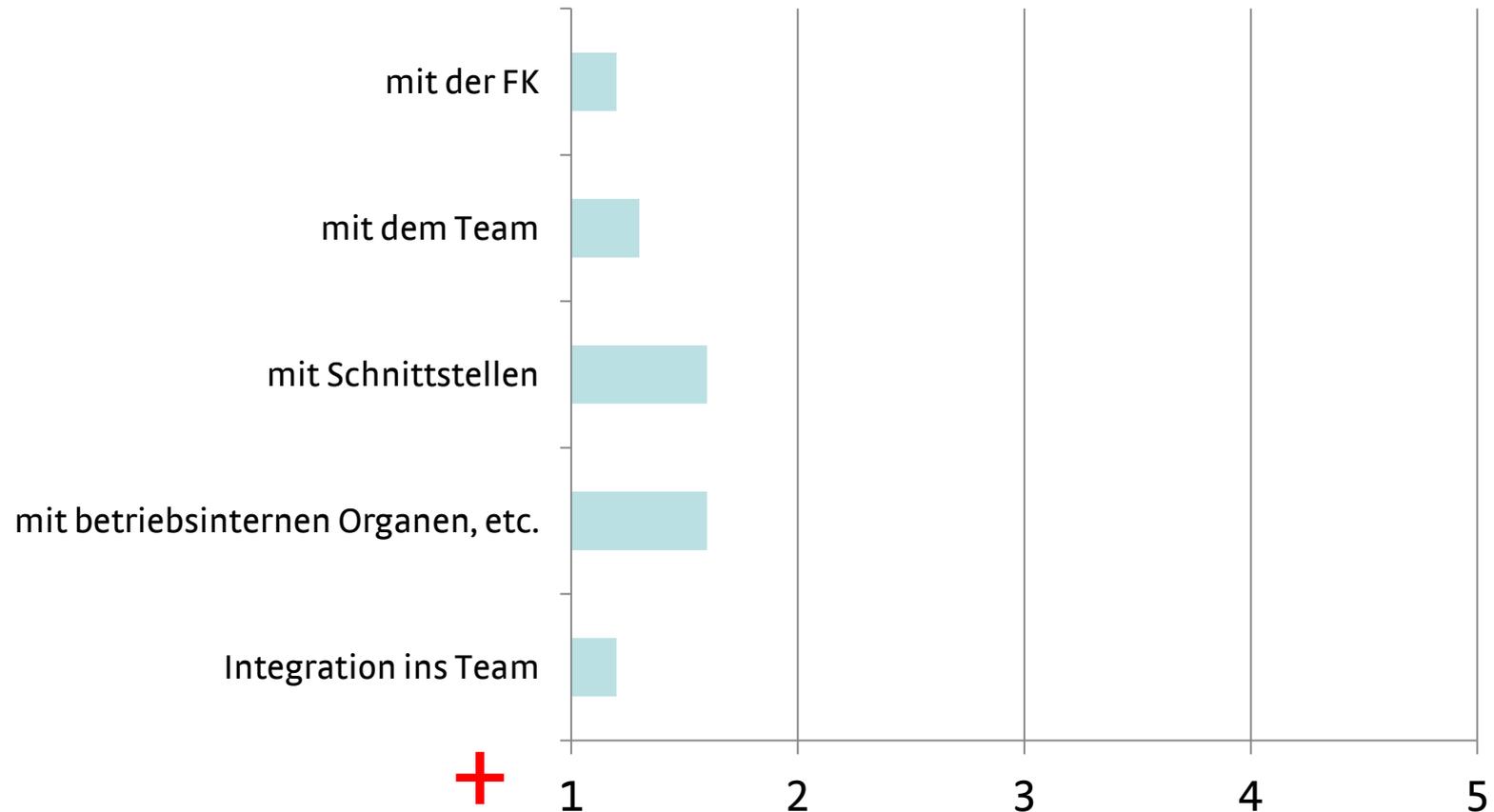
## Rahmenbedingungen



## Befragung

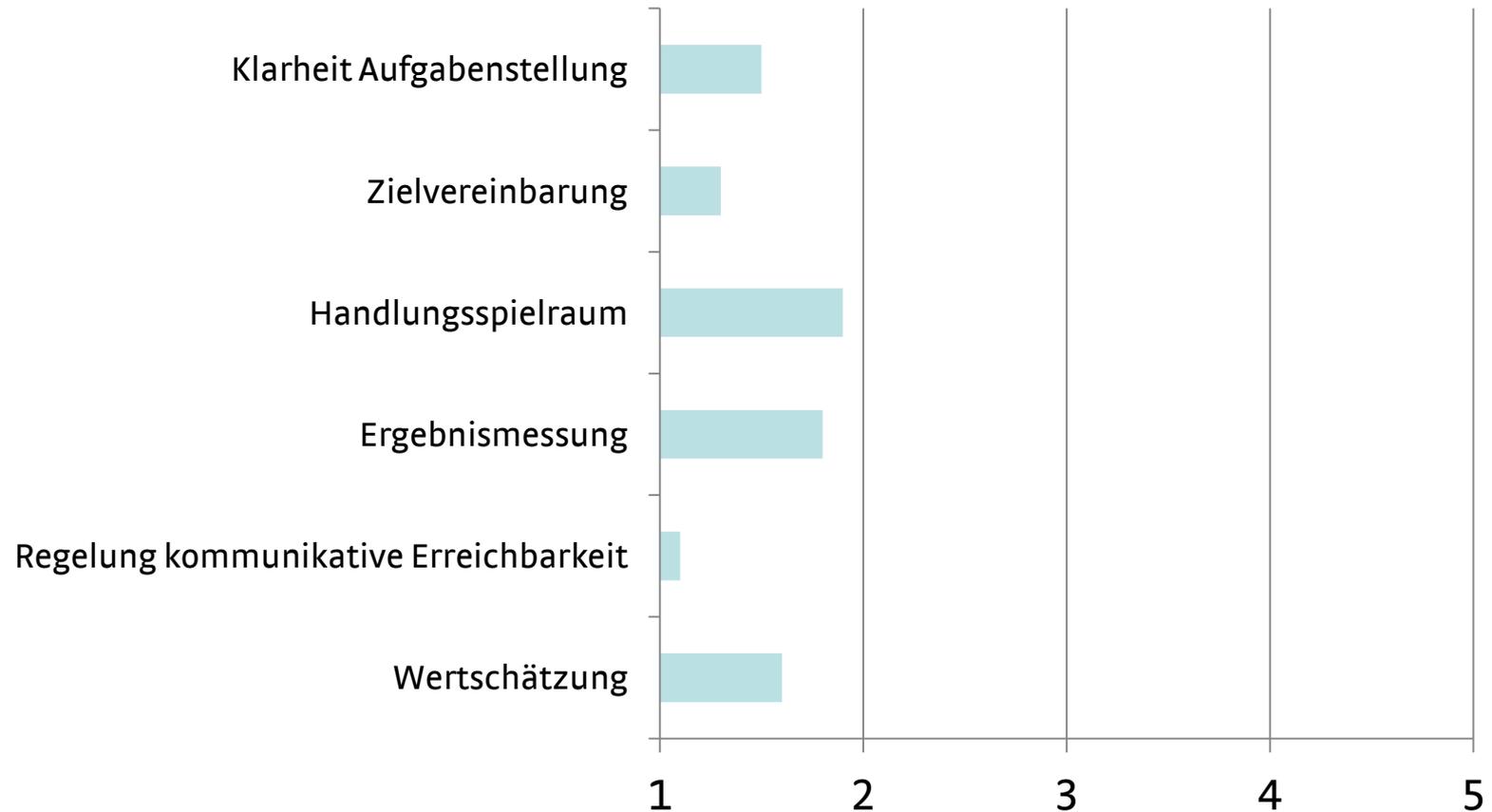
# Zufriedenheit der Beschäftigten

## Kommunikation / Information



# Zufriedenheit der Beschäftigten

## Führung



# Zufriedenheit der Führungskräfte

- Kennen die Gründe ihrer Beschäftigten für mobile Arbeit relativ gut
- Eignung von Arbeitsaufgaben bzw. –prozessen werden etwas schlechter geeignet eingeschätzt als durch die Beschäftigten
- Kommunikation / Information während der Mobilen Arbeit wird zum Teil deutlich schlechter bewertet (insbesondere mit betriebsinternen Organen, im Team und mit Schnittstellen)
- Arbeitsergebnisse schlechter bewertet als die Beschäftigten



- Ein kurzer Rückblick ✓
- Unternehmensporträt der Stadtwerke Düsseldorf AG ✓
- Entwicklung Betriebsvereinbarung ✓
- Vereinbarung und Hintergründe ✓
- Befragung ✓
- Fazit



## Fazit

# Anwender

- Netzgesellschaft Düsseldorf: ~ 1 % der Beschäftigten
- Stadtwerke Düsseldorf AG ~4 % der Beschäftigten

- Teilzeit: 1 Tag / Woche
- Vollzeit: 2 Tage / Woche

	2014	2015	2016
Beschäftigte in mobiler Arbeit	43	58	73
- in Teilzeit [%]	23,3	31,0	24,7
- in Vollzeit [%]	76,7	69,0	75,3
Ohne Befristung [%]	70	55	63



## Fazit

# Belastung durch Erreichbarkeit

- ...u.a. auch für mobile Arbeit ...
- „Angemessener Umgang mit Erreichbarkeit“ im Unternehmen
- Eine Relevanz konnte nicht festgestellt werden
- 2016, keine Wahrnehmung zu Beschwerden



## Fazit

- Informationstechnik macht technisch und prozessual vieles möglich — alle Anwender, Beschäftigte und Führungskräfte sowie das kollegiale Umfeld müssen geordnet, verlässlich mit den gegebenen Möglichkeiten umgehen
- Probleme entstehen bei Fehlen konkreter Absprachen — daher offene und verbindliche Kommunikation und Vereinbarungen
- Beendigung der Mobilen Arbeit meist durch die Beschäftigten oder durch Ablauf der Befristung
- Nach 4 Jahren Praxis scheint diese Arbeitsform etabliert
- Prognose: Im Kontext psychischer-Belastungssituationen erscheint eine weitere Ausweitung positive Brücken zu schaffen



Vielen Dank!

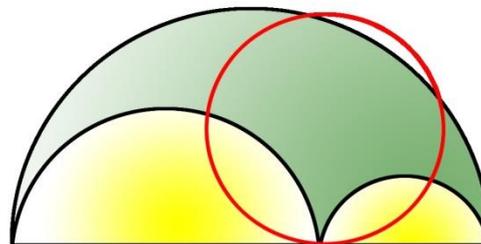


Thomas Wigge  
Leiter Arbeitsschutz- und  
Gesundheitsmanagement  
Höherweg 100  
40233 Düsseldorf

twigge@swd-ag.de  
0211 / 821 8589



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



Im Team steckt die Energie