

Gemeinsame Erklärung zur Telearbeit

der europäischen Sozialpartner im Versicherungssektor

I. Einleitung

Mehr als zehn Jahre nachdem die europäischen Sozialpartner die Rahmenvereinbarung vom 16. Juli 2002 über Telearbeit verabschiedet haben, hat Telearbeit im Versicherungssektor weiter an Bedeutung gewonnen. Heutzutage bieten Informations- und Kommunikationstechnologien eine Reihe an Möglichkeiten, Arbeit auf mobile und flexible Art und Weise zu organisieren. Telearbeit bietet sowohl für Arbeitgeber als auch für Mitarbeiter Vorteile.

Arbeitgeber profitieren davon, dass ihre Mitarbeiter zufrieden und besser motiviert sind; wohingegen die Vorteile für die Mitarbeiter in der größeren Flexibilität bei den Arbeitszeiten sowie in der Ersparnis von Zeit, Geld und Stress aufgrund geringerer Pendelzeiten liegen.

Telearbeit kann logistische Vorteile auf beiden Seiten generieren. Telearbeit kann sich auch positiv auf die Umwelt und die Allgemeinheit auswirken: Sie kann einen Beitrag zur Reduzierung der Umweltverschmutzung leisten, da weniger Fahrten und weniger Pendelverkehr von Mitarbeitern zwischen ihrem Zuhause und dem Büro erforderlich sind; was letztendlich der Gesellschaft insgesamt zugutekommt. Telearbeit erfordert im Gegenzug ein hohes Maß an Eigenverantwortung von den Mitarbeitern.

Wie die Gemeinsame Erklärung über die demografischen Herausforderungen zeigt, erkennen die europäischen Sozialpartner im Versicherungssektor die Bedeutung der Zusage einer guten Work-Life-Balance an. Aus diesem Grund ermuntern sie die Arbeitgeber und die Mitarbeiter im Versicherungssektor, Telearbeit als Werkzeug zu betrachten, das im allgemeinen Interesse liegt. Sie erfüllt einerseits das Interesse der Mitarbeiter an einer guten Work-Life-Balance und andererseits das Interesse der Arbeitgeber an motivierten und flexiblen Arbeitskräften.

Die europäischen Sozialpartner betrachten diese neue Art des Arbeitens als ein entscheidendes Instrument zur Erhöhung der Lebensqualität am Arbeitsplatz und zur Steigerung der Leistungsfähigkeit von Unternehmen.

In dieser gemeinsamen Erklärung möchten sich die Sozialpartner mit der Telearbeit befassen und maßgebliche Faktoren aufzeigen, die in individuellen oder kollektiven Vereinbarungen auf nationaler Ebene oder auf Unternehmensebene Berücksichtigung finden können.

Diese gemeinsame Erklärung gehört zu den Erklärungen, wie sie in Anhang 2 *Typologie der Ergebnisse des europäischen sozialen Dialogs* der Mitteilung der Europäischen Kommission vom 12. August 2004 zur *Partnerschaft für den Wandel in einem erweiterten Europa - Verbesserung des Beitrags des europäischen sozialen Dialogs* (COM (2004) 557 final) beschrieben werden.

Laut der Rahmenvereinbarung vom 16. Juli 2002 verstehen die europäischen Sozialpartner im Versicherungssektor Telearbeit als eine Form der Organisation und/oder Ausführung der Arbeit unter Verwendung von Informationstechnologie im Rahmen eines Beschäftigungsverhältnisses, bei der die Arbeit, die normalerweise in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers verrichtet wird, regelmäßig außerhalb dieser Räumlichkeiten ausgeübt wird. Mit anderen Worten: Telearbeit ist eine Form der flexiblen Arbeitsgestaltung, bei der der Mitarbeiter seine Tätigkeiten von einem genehmigten Arbeitsplatz aus verrichtet, der sich nicht an dem Ort befindet, an dem der Mitarbeiter normalerweise seine Tätigkeit ausüben würde.

Diese Gemeinsame Erklärung bezieht sich auf:

- Mitarbeiter im Innendienst, die regelmäßig Telearbeit ausüben,
- Außendienstmitarbeiter und Schadensregulierer in den Fällen, in denen in den von den Sozialpartnern vereinbarten Arbeitsbedingungen nicht zwischen Außendienstmitarbeiter und Schadensregulierer auf der einen Seite und anderen Mitarbeitern unterschieden wird.

In jedem Fall müssen die geltenden nationalen Vorschriften eingehalten werden.

Diese gemeinsame Erklärung basiert auf und steht im Einklang mit der Rahmenvereinbarung über Telearbeit, die von den europäischen Sozialpartnern am 16. Juli 2002 unterzeichnet wurde.

Die europäischen Sozialpartner im Versicherungssektor rufen ihre Mitglieder sowie alle Interessierte im Versicherungssektor dazu auf, ihre eigenen Gepflogenheiten vor dem Hintergrund der folgenden Gemeinsamen Erklärung zu prüfen.

Follow-up und nächste Schritte

Verbreitung der gemeinsamen Erklärung

Die Sozialpartner verpflichten sich, über alle verfügbaren Kanäle, Gewerkschaften, Verbände und Arbeitgeber im Versicherungssektor und darüber hinaus diese Gemeinsame Erklärung zu verbreiten.

Sie werden die betreffenden Sozialpartner auf nationaler Ebene dazu ermuntern, diese Gemeinsame Erklärung zusammen bekannt zu machen und sich mit ihr zu befassen. Dies könnte beispielsweise in Form von gemeinsamen Gesprächen über ihren Inhalt, gemeinsamen Präsentationen gegenüber nationalen Regierungen und anderen relevanten Akteuren, gemeinsamen Studien oder Forschungsaktivitäten erfolgen.

Nach Möglichkeit wird diese Gemeinsame Erklärung auch in andere offizielle EU-Sprachen übersetzt.

Beobachtung der Umsetzung der gemeinsamen Erklärung

Die Beobachtung der Umsetzung der Gemeinsamen Erklärung könnte beispielsweise durch den Versand von Fragebögen an die Mitglieder der europäischen Sozialpartner oder an relevante Akteure im Versicherungssektor erfolgen.

Veröffentlichung guter praktischer Ansätze

Die Sozialpartner beabsichtigen die Umsetzung der gemeinsamen Erklärung zu beobachten indem sie Beispiele für gute praktische Ansätze von Telearbeit verschiedener Akteure im Versicherungssektor und der EU-Mitgliedstaaten in der aktualisierten Ausgabe der Broschüre „Die demografischen Herausforderungen im europäischen Versicherungssektor“ besonders hervorheben.

II. Maßgebliche Faktoren von Telearbeit

1. Freiwilligkeit

Telearbeit ist für den betroffenen Mitarbeiter und den Arbeitgeber freiwillig. Telearbeit kann als Teil der anfänglichen Tätigkeitsbeschreibung des Mitarbeiters verlangt oder zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen einer freiwilligen Vereinbarung aufgenommen werden. Einige Tätigkeitsprofile eignen sich nicht für Telearbeit.

Ist die Telearbeit nicht Teil des ursprünglichen Beschäftigungsvertrags und unterbreitet der Arbeitgeber dem Mitarbeiter ein Angebot auf Telearbeit, kann der Mitarbeiter das Angebot annehmen oder ablehnen.

Äußert ein Mitarbeiter den Wunsch nach Telearbeit, so begründet sie/er diesen Wunsch. Der Arbeitgeber kann anschließend den Wunsch des Mitarbeiters annehmen oder ablehnen, da es im Ermessen des Arbeitgebers liegt, den Bedarf für Telearbeit und die Eignung der Tätigkeit für Telearbeit zu beurteilen.

Die Bedingungen, zu denen Mitarbeiter Telearbeit verrichten können, sollten sinnvollerweise vorab erörtert werden.

2. Beschäftigungsbedingungen

Der Arbeitgeber beobachtet die Tätigkeit der Telearbeitnehmer, um sie bei diesem Prozess zu unterstützen.

Um den Besonderheiten von Telearbeit Rechnung zu tragen, laden die Sozialpartner ihre Mitglieder dazu ein, vor Beginn der Einführung von Telearbeit den Abschluss einer ergänzenden kollektiven und/oder individuellen Vereinbarung in Betracht zu ziehen, die die folgenden Punkte a) – i) behandelt:

a) Häufigkeit

Der/die Telearbeitnehmer/in organisiert seine/ihre Arbeitszeit im Rahmen der geltenden Rechtsvorschriften, Tarifverträge, Unternehmensregeln und individuellen Vereinbarungen in den Grenzen und unter den Bedingungen, wie sie von der Unternehmensleitung festgelegt wurden. Dies erfordert eine überdurchschnittliche Eigenverantwortung des/der Telearbeitnehmers/in.

Die (individuelle) schriftliche Vereinbarung umfasst die Häufigkeit der Telearbeit, gegebenenfalls die Tage, an denen Telearbeit geleistet wird, die Tage und/oder Stunden, während denen die Telearbeitnehmer in den Einrichtungen des Arbeitgebers anwesend sein müssen, und die Zeiten oder Phasen, während denen die Telearbeitnehmer erreichbar sein müssen, sowie die Kommunikationsmittel, über die sie erreichbar sein müssen.

Es ist wichtig zu verhindern, dass der/die Telearbeitnehmer/in vom Rest der Belegschaft des Unternehmens isoliert wird. Dies kann zum Beispiel dadurch erreicht werden, indem ihr/ihm regelmäßig Gelegenheit gegeben wird Kollegen zu treffen, und ihr/ihm der Zugang zu Unternehmensinformationen ermöglicht wird.

Besondere Aufmerksamkeit sollte dem Thema der Verfügbarkeit gewidmet werden, wobei die Bedeutung der Sicherstellung einer guten Work-Life-Balance sowie der Beobachtung der Arbeitszeiten der Telearbeitnehmer berücksichtigt werden sollte. Die Bedingungen der Arbeitszeit müssen mit den Unternehmensregeln, den Tarifverträgen, den nationalen und den europäischen Rechtsvorschriften im Einklang stehen.

b) Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz

Der Arbeitgeber ist für den Gesundheitsschutz und die Sicherheit des/der Telearbeitnehmers/in am Arbeitsplatz nach Maßgabe der Richtlinie 89/391/EWG und aller einschlägigen Richtlinien, einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Tarifverträge verantwortlich. Zur Erfüllung dieser Pflichten benötigt der Arbeitgeber, aufgrund der besonderen Umstände der Telearbeit, die kontinuierliche Unterstützung des/der Telearbeitnehmers/in.

Der Arbeitgeber informiert den/die Telearbeitnehmer/in über die Politik des Unternehmens im Bereich des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit am Arbeitsplatz, insbesondere über die Anforderungen an die Arbeit an Bildschirmgeräten. Der Arbeitgeber stellt dem/der Telearbeitnehmer/in die erforderlichen Mittel und Anleitungen zur Verfügung. Der/die Telearbeitnehmer/in wendet die Sicherheitsmaßnahmen ordnungsgemäß an.

Unfälle und Beinahe-Unfälle, in die Telearbeitnehmer während der Ausübung ihrer Arbeit verwickelt sind, müssen auf die gleiche Weise angezeigt werden, wie bei der Belegschaft, die in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers arbeitet.

Es ist wichtig, dass Telearbeitnehmer die Möglichkeit haben, in einer Notfallsituation, die während ihrer Arbeit eintritt, Hilfe herbeizurufen.

c) Datenschutz

Der Arbeitgeber ist verantwortlich dafür, dass geeignete Maßnahmen, insbesondere in Bezug auf die Software, getroffen werden, um den Schutz der vom/von der Telearbeitnehmer/in für berufliche Zwecke benutzten und verarbeiteten Daten sicherzustellen.

Der Arbeitgeber informiert den/die Telearbeitnehmer/in über alle einschlägigen gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften und Regeln über den Datenschutz. Der/die Telearbeitnehmer/in ist für die Einhaltung dieser Vorschriften verantwortlich.

d) Recht auf Zugang zum Arbeitsplatz

Um zu überprüfen, ob die Gesundheitsschutz-, Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen ordnungsgemäß angewendet werden, haben Arbeitgeber, Arbeitnehmervertreter und/oder die zuständigen Behörden im Rahmen der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Tarifverträge Zugang zum Telearbeitsplatz. Übt der/die Telearbeitnehmer/in seine Tätigkeit zu Hause aus, sind für den Zugang eine vorherige Mitteilung und die Zustimmung des/der Telearbeitnehmers/in erforderlich.

e) Ausrüstung

Als allgemeine Regel gilt, dass der Arbeitgeber für die Bereitstellung, die Installation und die Wartung der für eine regelmäßige Telearbeit erforderlichen Ausrüstung verantwortlich ist, zum Beispiel, wenn Telearbeit vorgeschrieben ist, es sei denn, der/die Telearbeitnehmer/in verwendet seine eigene Ausrüstung. Im letzteren Fall wäre der Arbeitgeber nicht verantwortlich für diese Ausrüstung, wenn der/die Telearbeitnehmer/in seine eigene Ausrüstung verwendet. Wird die Ausrüstung vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt, behandelt der/die Telearbeitnehmer/in die Ausrüstung pfleglich. Im Gegenzug stellt der Arbeitgeber dem/der Telearbeitnehmer/in eine angemessene technische Unterstützung zur Verfügung.

Wird Telearbeit regelmäßig ausgeübt, zahlt der Arbeitgeber (zum Beispiel in Form eines Pauschalbetrags) die durch die Arbeit entstehenden Kosten, insbesondere die Kosten für Kommunikation, oder gleicht diese Kosten aus. Davon kann abgewichen werden, wenn die Telearbeit auf Initiative des Mitarbeiters eingeführt wurde.

Daher ist es wichtig, dass der Arbeitgeber und der Mitarbeiter diese Punkte einvernehmlich vereinbaren.

Der Arbeitgeber stellt dem/der Telearbeitnehmer/in angemessene technische Unterstützung zur Verfügung.

Der Arbeitgeber haftet nach den geltenden einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Tarifverträgen für Kosten durch den Verlust oder die Beschädigung der vom/von der Telearbeitnehmer/in benutzten Ausrüstung und Daten.

Der/die Telearbeitnehmer/in behandelt die Ausrüstung, die ihm/ihr zur Verfügung gestellt wird, mit der gebotenen Sorgfalt und sammelt oder verbreitet kein verbotenes Material über das Internet.

f) Ausfall der Ausrüstung

Fällt die Ausrüstung aus oder kommt es zu einem Ereignis höherer Gewalt infolgedessen der/die Telearbeitnehmer/in ihre/seine Tätigkeit nicht ausüben kann, informiert sie/er den Arbeitgeber unverzüglich.

Es ist sinnvoll, im Voraus zu klären, wann der/die Telearbeitnehmer/in in den Einrichtungen des Arbeitgebers arbeiten muss, falls sie/er aufgrund eines solchen Ereignisses ihre/seine Tätigkeit nicht in Form von Telearbeit ausüben kann.

g) Rückgängigmachung

Ist die Telearbeit nicht Teil der anfänglichen Tätigkeitsbeschreibung, kann die Entscheidung über den Wechsel zu Telearbeit durch individuelle und/oder kollektive Vereinbarung rückgängig gemacht werden. Die Rückgängigmachung kann die Rückkehr an einen Arbeitsplatz in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers auf Wunsch des Mitarbeiters oder des Arbeitgebers bedeuten. Die Vorgehensweise der Rückgängigmachung wird durch individuelle und/oder kollektive Vereinbarung festgelegt.

h) Aus- und Weiterbildung

Telearbeitnehmer haben denselben Zugang zu Aus- und Weiterbildungs- und Karriereentwicklungsmöglichkeiten wie vergleichbare Mitarbeiter in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers. Für Telearbeitnehmer gelten dieselben Beurteilungskriterien wie für diese anderen Mitarbeiter.

Telearbeitnehmer erhalten eine angemessene gezielte Schulung über die ihnen zur Verfügung stehende technische Ausrüstung und über die Charakteristiken dieser Form der Arbeitsorganisation. Gegebenenfalls benötigen auch die/der Vorgesetzte und die direkten Kollegen des Telearbeitnehmers Schulungen über diese Form der Arbeit und den Umgang mit ihr.

i) Bedingungen

Hinsichtlich der Beschäftigungsbedingungen genießen Telearbeitnehmer dieselben, durch geltende Rechtsvorschriften und Tarifverträge garantierten Rechte wie vergleichbare Mitarbeiter in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers. Andererseits haben Telearbeitnehmer aber auch die gleichen Pflichten wie vergleichbare Mitarbeiter.

Die Arbeitsbelastung und die Leistungsstandards des/der Telearbeitnehmers/in entsprechen denen vergleichbarer Mitarbeiter in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers.

Personalabteilungen werden in den Prozess miteinbezogen, um die Telearbeitnehmer zu beobachten und ihnen die gleichen Karrieremöglichkeiten wie den anderen Mitarbeitern zu bieten.

3. Unfallversicherung

Die Sozialpartner erkennen das Risiko an, dass Telearbeitnehmer im Falle eines Unfalls, der an ihrem Telearbeitsplatz stattfindet, nicht über eine Unfallversicherung abgesichert sind. Die einzelstaatlichen Sozialversicherungssysteme in den EU-Mitgliedstaaten bieten unterschiedliche Schutzniveaus. Es könnte in manchen Fällen allerdings für einen Mitarbeiter schwierig sein zu beweisen, dass ein Arbeitsunfall bei ihr/ihm zu Hause stattgefunden hat. Aus diesem Grund empfehlen die Sozialpartner im Versicherungssektor ihren Mitgliedern, geeignete Schritte auf diesem Gebiet zu unternehmen, wie die Erwägung, ob die einzelstaatlichen Gegebenheiten es erforderlich machen, eine zusätzliche Versicherung für Unfälle an einem Telearbeitsplatz in Betracht zu ziehen.

4. Kollektive Rechte

Telearbeitnehmer haben dieselben kollektiven Rechte wie andere Mitarbeiter in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers. Der Kommunikation mit den Arbeitnehmervertretern werden keine Hindernisse entgegengesetzt.

Für Telearbeitnehmer gelten dieselben Bedingungen für die Teilnahme und Bewerbung zu den Wahlen für Gremien, die Mitarbeiter vertreten oder in denen Mitarbeiter vertreten sind. Telearbeitnehmer werden in die Berechnungen für die Bestimmung der Schwellenwerte für Gremien mit Arbeitnehmervertretung im Einklang mit den europäischen und einzelstaatlichen Rechtsvorschriften, Tarifverträgen und Gepflogenheiten einbezogen. Der Betrieb, dem der Telearbeitnehmer für die Ausübung seiner kollektiven Rechte zugeordnet ist, wird zu Beginn festgelegt.

Die Arbeitnehmervertreter werden im Einklang mit den europäischen und einzelstaatlichen Rechtsvorschriften, Tarifverträgen und Gepflogenheiten über die Einführung von Telearbeit unterrichtet und angehört.

Brüssel, 10. Februar 2015

Sebastian Hopfner
Vorsitzender Plattform Sozialer Dialog,
Insurance Europe

Edgardo Iozia,
Präsident, UNI Europa Finance

Gregor Pozniak,
Generalsekretär, AMICE

Elke Maes,
Kordinatorin Sozialer Dialog Versicherungen,
UNI Europa Finance

Didier Pissoort,
Vorsitzender Ausschuss Soziale An-
gelegenheiten
BIPAR