

ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

Amt/Eigenbetrieb:

19 Zentrale Steuerung

Beteiligt:

HABIT Hagener Betrieb für Informationstechnologie

Betreff:

Abschlussbericht Teleheimarbeit

Beratungsfolge:

12.08.2008 Betriebsausschuss HABIT
21.08.2008 Haupt- und Finanzausschuss

Beschlussfassung:**Beschlussvorschlag:**

Der Betriebsausschuss HABIT sowie der Haupt- und Finanzausschuss unterstützen die Verwaltung darin, alternierende Teleheimarbeit als innovative Arbeitsform bei der Stadt Hagen zu intensivieren. Durch die verstärkte Wahrnehmung des Angebots soll langfristig die Möglichkeit von sogenannten „Desk-Sharing-Modellen“ geschaffen sowie eine Flexibilisierung der Arbeitszeiten erreicht und damit ein wirksamer Beitrag zur Haushaltssanierung erbracht werden.

Kurzfassung

Abschließender Erfahrungsbericht der Pilotphase „Alternierende Teleheimarbeit bei der Stadt Hagen“

Begründung

Vorbemerkungen:

Im Rahmen eines Pilotprojektes ist Teleheimarbeit in einer Erprobungsphase von einem Jahr als neue, innovative Arbeitsform bei der Stadt Hagen getestet worden. Das Pilotprojekt erstreckte sich ausschließlich auf die Form der alternierenden Teleheimarbeit. Bei dieser Form der Teleheimarbeit arbeitet der Arbeitnehmer sowohl an seinem Arbeitsplatz beim Arbeitgeber als auch in seiner Wohnung, wobei er zwischen diesen Arbeitsplätzen hin- und herwechselt. Während der mehrmonatigen Pilotphase sollten Aussagen und Erkenntnisse zu folgenden Schwerpunkten gewonnen werden:

- Nutzen der Teleheimarbeit für die Stadt Hagen aus monetärer und nicht monetärer Sicht
- Bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Veränderte Arbeitsorganisation und Arbeitsabläufe
- Veränderte Kommunikationsstrukturen zwischen Teleheimarbeitern/Vorgesetzten und Bürgern/Kunden
- Akzeptanz der Teleheimarbeit unter den Beschäftigten
- Motivation der Beschäftigten
- Möglichkeiten und Grenzen neuer (Tele-) Arbeitsformen
- Anpassungsnotwendigkeiten bestehender dienstlicher Vorgaben

Die Einführung von alternierender Teleheimarbeit obliegt gemäß § 72 Abs. 3 Landespersonalvertretungsgesetz (LPVG) der Mitbestimmung des Personalrates. Der Personalrat wurde von Beginn des Pilotprojektes an in die entsprechenden Überlegungen mit einbezogen. Die abzuschließende Einzelvereinbarung zwischen der Stadt Hagen und dem Teleheimarbeiter wurde vom Personalrat entsprechend gegengezeichnet.

Seit Ende 2006 wurden Kolleginnen und Kollegen ausgewählt, die an dem Pilotprojekt zur Einführung der alternierenden Teleheimarbeit bei der Stadt Hagen teilnehmen wollten. Es wurden Ämter und Fachbereiche direkt angesprochen, als auch, zum Teil im Vorfeld, eingegangene Anträge von Kolleginnen und Kollegen geprüft. In 2007 wurde darüber hinaus durch einen Bericht in der Mitarbeiterzeitung „HAI“, verwaltungsweit zu einer Teilnahme an dem Pilotprojekt aufgerufen. Die Zahl der Projektteilnehmer war in Abstimmung mit dem HABIT und dem Personalrat auf 20 Personen begrenzt. Insgesamt blieb das Interesse der Kolleginnen und Kollegen zur Teilnahme am Pilotprojekt deutlich hinter den Erwartungen. Eindeutige Gründe

für das eher zurückhaltende Interesse können nicht aufgezeigt werden. Festzustellen ist jedoch, dass dem Arbeitszeitmodell Teleheimarbeit oftmals, meist seitens der Vorgesetzten, viel Skepsis entgegengebracht wird.

Rahmenbedingungen und Auswahlkriterien

Sowohl aus technischen aber auch aus arbeitsorganisatorischen Gesichtspunkten wurden für das Pilotprojekt bestimmte Auswahlkriterien erarbeitet. So konnten z. B. einige Interessenten nicht an dem Pilotprojekt teilnehmen, da die häuslichen Voraussetzungen nicht gegeben waren. Weitere Anfragen mussten abgelehnt werden, da die aktuelle Geschäftsverteilung/das aktuelle Tätigkeitsprofil nicht den Auswahlkriterien entsprach. Im Vorfeld wurden folgende Anforderungen/Bedingungen festgelegt:

Anforderungen an die Tätigkeit:

- selbständige Bearbeitung von Aufgabengebieten
- geringe kundenbezogene Tätigkeit
- Planbarkeit der persönlichen Kontakte
- definierbare, überprüfbare Arbeitsergebnisse

Anforderung an die Teleheimarbeiter:

- bestimmter Mindestanteil der Arbeitszeit in der häuslichen Arbeitsstätte
- mindestens eine regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit von 19,25 Stunden der Beschäftigten
- hohes Maß an Selbständigkeit
- hohes Maß an Vertrauenswürdigkeit
- sicherer Umgang mit Informationstechnologien

Häusliche und familiäre Umstände:

- separater, abschließbarer Arbeitsraum
- Akzeptanz im privaten Umfeld

Darüber hinaus wurde im Einvernehmen mit dem HABIT die Vereinbarung getroffen, dass für das Pilotprojekt die „Technischen Ämter/Fachbereiche“ mit Zugriffen auf grafische Fachverfahren (z. B. CAD-Verfahren oder Smallworld-GIS Anwendungen) bzw. Arbeitsbereiche mit besonderen technischen Anforderungen ausgeschlossen sind. Grundsätzlich ist jedoch festzustellen, dass diese Bereiche künftig aus technischer Sicht angebunden werden können. Des Weiteren sind für das Pilotprojekt die Aufgabenbereiche Beihilfesachbearbeitung und Personalsachbearbeitung, aufgrund der besonderen Anforderungen an den Datenschutz, ausgeschlossen worden.

Die Anbindung der Teleheimarbeitsplätze an das städtische Netz erfolgte während des Pilotprojektes auf Basis eines zusätzlich angemieteten Business-DSL-Anschlusses. Neben der höheren Verfügbarkeit der Leitung und durch besseren Support des Netzbetreibers als bei Privatan Anschlüssen, wurde eine einheitliche Konfiguration der Netzkomponenten und eine zentrale Administration der lokalen IT- und Netztechnik ermöglicht. Die für diese Lösung notwendige Hardware (Notebook, Router, etc.) wurde dem Teleheimarbeiter während des Pilotprojektes zur Verfügung gestellt. Des Weiteren wurde den Projektteilnehmern nach Rücksprache mit 18/AS aus arbeitsergonomischen Gesichtspunkten ein Schreibtischstuhl zur Verfügung gestellt.

Diese und alle weiteren Details wurden im Rahmen einer zwischen der Stadt Hagen, dem Gesamtpersonalrat und den Teleheimarbeitern geschlossenen Vereinbarung (Anlage 1_Vereinbarung) geregelt.

Ablauf und Auswertung des Pilotprojektes:

An dem Pilotprojekt haben insgesamt 20 Kolleginnen und Kollegen der Stadt Hagen teilgenommen. Während des Pilotprojektes sind keine gravierenden Probleme bekannt geworden. Alle Projektteilnehmer haben intensiv und konstruktiv an diesem Projekt mitgearbeitet. Im Januar 2008 wurde eine strukturierte Umfrage unter den beteiligten Teleheimarbeitern und Vorgesetzten durchgeführt. Von allen Beteiligten wurde das Arbeitszeitmodell alternierende Teleheimarbeit als durchweg positiv angesehen.

Die Auswertung der Umfrageergebnisse lässt sich in folgende Schwerpunkte gliedern:

Organisatorisches:

Die Arbeitsplatzausstattung (häusliche Arbeitsstätte) wurde von den Teleheimarbeitern als sehr zufriedenstellend dargestellt. Der aufgrund strategischer Überlegungen nicht zur Verfügung gestellte Einzelarbeitsplatzdrucker in der häuslichen Arbeitsstätte wurde von einigen Kolleginnen und Kollegen als wünschenswert angesehen. Eine Druckmöglichkeit bestand jedoch während des gesamten Pilotprojektes in der Dienststelle. Nach erforderlichen arbeitsorganisatorischen Umstellungen konnte in allen Fällen eine zufriedenstellende Lösung herbeigeführt werden. Die Handhabung der für den Aufbau der Verbindung in das städtische Datennetz erforderlichen Hardware wurde von einigen Projektteilnehmern als relativ umständlich angesehen. Nach einer kurzen Eingewöhnungszeit verlief die Handhabung der technischen Infrastruktur aber weitgehend problemlos.

Alle Projektteilnehmer empfanden die Zusammenarbeit mit dem HABIT als zufriedenstellend bis sehr zufriedenstellend. Bezogen sind diese Angaben auf die Erreichbarkeit und Fehlerbehebung seitens des HABIT. Mit dem HABIT wurde für die

Projektphase ein allumfassender Support innerhalb der Kernarbeitszeiten (Mo. – Fr.: 8:30 – 15:45 Uhr, Fr.: 8:30 – 12:30 Uhr) vereinbart. Dies wurde von einigen Projektteilnehmern als wenig zufriedenstellend angesehen, da bei einer außerhalb des Supportzeitraumes abgesetzten Störungsmeldung nicht immer zeitnah eine Problemlösung herbeigeführt werden konnte.

Die Projektteilnehmer waren sehr zufrieden mit den getroffenen Arbeitszeitregelungen im Hinblick auf Arbeitsbeginn, Arbeitsende sowie den Pausenregelungen. Eine Teilnahme an der automatisierten Zeiterfassung vom häuslichen Arbeitsplatz aus wurde von mehreren Projektteilnehmern als wünschenswert angesehen. Gegebenenfalls sind hier alternative Buchungsmöglichkeiten zu erarbeiten.

Der Datenschutz konnte von allen Beteiligten zu jeder Zeit sichergestellt werden. Es wurden keinerlei Probleme im Hinblick auf datenschutzrechtliche Probleme bekannt. Der Zugriff auf die Daten der Stadt Hagen (u. a. Funktionalität der Datenübermittlung) wurde von der Mehrheit der Projektteilnehmer als unproblematisch angesehen. Schwierigkeiten traten immer nur dann auf, wenn keine Verbindung zum städtischen Datennetz hergestellt werden konnte oder die Verbindung zwischendurch unterbrochen wurde. Seitens der Vorgesetzten kam es zu keiner Zeit zu Problemen beim Zugriff auf die Daten der Projektteilnehmer. Durch die immer zunehmende Vorgangsdigitalisierung (digitale Aktenführung), wird künftig der Schutz von personenbezogenen Daten noch stärker gewährleistet.

Alle Projektteilnehmer waren sich einig, dass die bestehenden Regelungen (abgeschlossene Einzelvereinbarung) völlig ausreichend sind.

Motivation:

„Alles in Allem“ sind nach den bisher gemachten Erfahrungen die Projektteilnehmer mehr als zufrieden mit dem praktizierten Arbeitszeitmodell alternierende Teleheimarbeit. Im Vergleich zum Büroarbeitsplatz hat sich die persönliche Arbeitsmotivation bei einer Mehrzahl der Projektteilnehmer deutlich erhöht. Bei den Fahrtkosten und den Fahrzeiten sieht es ähnlich aus. Hier wurde eine erhebliche Entlastung seitens der Teleheimarbeiter festgestellt.

Im Vergleich zum Büroarbeitsplatz hat sich die Qualität der Arbeitsleistung nach Aussage der Teleheimarbeiter erhöht. Die Auswertung der Fragebögen der Vorgesetzten spiegelt diese Aussage wieder. Alle Vorgesetzten waren in Bezug auf Zielvorgaben, Ergebniskontrolle und Auslastungsgrad mehr als zufrieden.

Die Vereinbarkeit zwischen beruflicher und privater Belastung wird von allen Teleheimarbeitern als stark verbessert wahrgenommen.

Kommunikation und Zusammenarbeit:

Die gegenseitige Erreichbarkeit ist aus Sicht der Projektteilnehmer in Bezug auf Vorgesetzte, direkte Kolleginnen und Kollegen, andere Kolleginnen und Kollegen sowie dem Bürger/Kunden gleich geblieben. Es wurde weder eine Verbesserung noch eine Verschlechterung der gegenseitigen Erreichbarkeit festgestellt. Gleiche Auffassung teilen hier die betroffenen Vorgesetzten. Die gegenseitige Erreichbarkeit zwischen allen Beteiligten ist nach Angaben der Projektteilnehmer gleich geblieben. Beschwerden aufgrund des „Nichterreichens“ kamen selten vor. Wenn Beschwerden bekannt geworden sind, kamen diese aus den Reihen der Kolleginnen und Kollegen, nicht aber von Vorgesetzten oder Bürgern/Kunden.

Die Kommunikationsbeziehungen im Hinblick auf den gegenseitigen Erfahrungsaustausch oder den Rückgriff auf vorhandenes „Know-how“ wurden von den Projektteilnehmern und den Vorgesetzten als gleich bzw. etwas verschlechtert angesehen. Dies ist zum einen durch die plötzlich nicht mehr gegebene persönliche Ad-hoc Kontaktaufnahme zu erklären. Sämtliche Projektteilnehmer und Vorgesetzte gaben an, zu jeder Zeit sämtliche Informationen voneinander erhalten zu haben. Die Kommunikationsmittel „Telefon“ und „E-Mail“ rückten während des Pilotprojektes immer mehr als geeignetes Informationsmedium in den Vordergrund.

Alle beteiligten Vorgesetzten sind mit dem Arbeitszeitmodell Teleheimarbeit, so wie es im Pilotprojekt praktiziert wurde, mehr als zufrieden. Begründet wird dies unter anderem durch die folgenden Aussagen der Vorgesetzten:

- Durch das Arbeitszeitmodell alternierende Teleheimarbeit können Fachkompetenzen (weiterhin) genutzt werden.
- Höherer zeitlicher „Zugriff“ auf die Fachkompetenzen durch größere zeitliche Erreichbarkeit.
- Künftig: Durch die alternativ zur Verfügung stehenden Anbindungsmöglichkeiten -mit den unterschiedlichsten Ausprägungen- kann alternierende Teleheimarbeit fast flächendeckend bei der Stadt Hagen angeboten werden. Die dadurch zusätzlich gewonnen Ressourcen können enorm sein.

Gleichwohl gibt es auch einige negative Aspekte, die von den Vorgesetzten gesehen werden:

- Bei stark eigenverantwortlichen Tätigkeiten kann es zu Problemen im Hinblick auf Zieldefinition und Überprüfung der Zielerreichung kommen.
- Hohes Konfliktpotenzial zwischen den Teleheimarbeitern und dem Vorgesetzten bei fehlendem (gegenseitigen) Vertrauensverhältnis.
- Probleme mit der Akzeptanz der übrigen Beschäftigten. Hier müssen die scheinbar komfortableren Arbeitsbedingungen der Teleheimarbeiter/Innen thematisiert werden.

Die Akzeptanz der Kolleginnen und Kollegen den Projektteilnehmern gegenüber wird von den meisten als gut angesehen. Da es immer noch „Berührungsängste“ mit dem Arbeitszeitmodell Teleheimarbeit gibt, besteht hier die Aufgabe weiter aufzuklären und zu informieren.

Selten kam es auch während der Heimarbeit der Teleheimarbeiter zu Mehrarbeit/Mehraufwand der übrigen Kolleginnen und Kollegen. Dies konnte jedoch in den meisten Fällen durch kontinuierlich stattfindende Abstimmungsgespräche gelöst werden. Konflikte sind nach Auskunft der Beteiligten hierdurch jedoch nicht entstanden.

Teleheimarbeit mit Blick auf Bürger- und Kundenorientierung:

Bei der Auswertung der Fragebögen der Projektteilnehmer sowie der Vorgesetzten wurden in Bezug auf die Bürger- und Kundenorientierung folgende Vor- und Nachteile gesehen:

Vorteile:

- Längere telefonische Erreichbarkeit für den Kunden/Bürger
- Flexiblere Gestaltung der Arbeitserledigung, hierdurch gesteigerter Bürger/Kundenservice.
- Indirekte Verbesserung der Servicequalitäten (z. B. bei der Ausweitung der IT-Unterstützung des HABIT bei verlängerten Öffnungszeiten (z. B. Samstagsöffnung).
- Optimierung/Bündelung von Hintergrundarbeiten von zu Hause gegebenenfalls möglich

Nachteile:

- Das Weiterleiten von Anrufen (Bürger/Kunde → Teleheimarbeiter/in → Dienststelle) ist aufgrund technischer Gegebenheiten derzeit nicht möglich.
- Präsenz des Mitarbeiters gegenüber dem Bürger/Kunden ist durch nichts zu ersetzen.
- Internetgestützte Vorgänge können immer nur ein Zusatzangebot der Verwaltung darstellen.
- Spontane Bürger/Kundenanliegen können nur im Rahmen der Vertretung übernommen werden.
- Teleheimarbeit passt derzeit nicht in die Verwaltungsstruktur.
- Persönlicher Ansprechpartner fehlt.

Anzumerken ist allerdings, dass nur ein sehr geringer Anteil der Projektteilnehmer direkten Kunden-/Bürgerkontakt aufgrund der ausgeübten Tätigkeit hatten.

Wirtschaftlichkeit:

Mit Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit der Teleheimarbeitsplätze wurde unter anderem die Aussage bei Vorgesetzten hinterfragt, ob bei diesem Arbeitszeitmodell die Ressource „ausgebildete Fachkraft“ besonders gut genutzt werden kann. Hierzu wurden folgende Pro und Contra Argumente genannt:

- Um die Ressource „ausgebildete Fachkraft“ nutzen zu können, muss die Tätigkeit/Aufgabe für Teleheimarbeit geeignet sein.
- Teleheimarbeit bei Tätigkeiten mit ausgeprägten, nicht steuerbaren Kundenkontakten nur sehr schwer vorstellbar.
- Gute „Nutzung“ des Arbeitszeitmodells zum Beispiel beim HABIT durch Erhöhung der Präsenzzeiten.
- Bei gleichzeitiger Eignung des Arbeitsplatzes und Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen gute Konzentration auf die Kernarbeit möglich.

Auf die Frage an die Vorgesetzten, ob bei dauerhafter Einrichtung von Teleheimarbeit die Vorstellung besteht, dauerhaft Büroarbeitsplätze zu teilen, wurden folgende Aussagen getätigt:

- Desk-Sharing muss grundsätzliches Ziel der Teleheimarbeit sein.
- Im Einzelfall sicher möglich, nicht jedoch in größerem Umfang.
- Desk-Sharing nur bei gleichem Sachgebiet möglich.
- Dienstliche und persönliche Interessen sollten/müssen übereinstimmen.
- Da die Stadt Hagen als Arbeitgeber nicht auf dezentrale Strukturen ausgerichtet ist (wie z.B. Versicherungen) sondern auf Präsenzarbeitsplätze, ist dies nur schwer vorstellbar.

Gemachte Erfahrungen und Prognosen:

Alle Vorgesetzten und Projektteilnehmer wünschen sich die dauerhafte Einrichtung des Arbeitszeitmodells Teleheimarbeit. Folgende Voraussetzungen sollten nach Einschätzung der Beteiligten für die Einrichtung vorliegen:

Persönliche Voraussetzungen:

- Fachwissen
- Motivation
- Bereitschaft auch unter „diesen Bedingungen“ im Team zu arbeiten
- Flexibilität
- Technikverständnis
- Aufgeschlossenheit
- Kommunikationsfähigkeit
- Selbständigkeit = „alleine“ arbeiten zu können
- Kein ständiges Feedback/Aufpassen des Vorgesetzten im Hinblick auf die Zielerreichung benötigen zu müssen
- Organisatorisches Talent

- Verantwortungsbewusstsein
- Disziplin
- Gute Aufgaben und Zeiteinteilung
- Positive Einstellung zu „papierfreiem Büro“
- Kooperationsbereitschaft
- Berufserfahrung

Aufgabenspezifische Voraussetzungen:

- Keine Kundenkontakte, die nicht steuerbar sind
- Aufgabe muss geeignet sein (techniklastig ohne Präsenzpflcht, z.B. HABIT)
- Viele konzeptionelle Anteile
- Massengeschäft
- Geeignete Arbeitsfelder: z.B. Callcenter, Buchhaltung, Juristen
- Eignung des Sachgebietes mit entsprechenden Rahmenbedingungen
- Vereinbarkeit mit Besprechungs- und Arbeitsgruppenterminen
- Steuerbare Kundenaufgaben
- Geringer Zugriff auf dienstliche Ressourcen
- Abgeschlossener Arbeitsbereich

Häusliche Voraussetzungen:

- separater Arbeitsplatz/Arbeitszimmer
- keine, aber abgeschlossener Arbeitsplatz wünschenswert

Abschließend wurde den Teleheimarbeitern und den Vorgesetzten die Frage gestellt, ob das Arbeitszeitmodell alternierende Teleheimarbeit für die Stadt Hagen überhaupt nutzbringend ist. Dies wurde durch die Mehrzahl der Beteiligten bejaht. Folgende Gründe wurden hierfür angegeben:

- Wenn das Ziel der Flächenverringerng erreicht wird und gleichzeitig die Qualität der Aufgabenwahrnehmung nicht leidet, ist die Teleheimarbeit für die Stadt Hagen nutzbringend.
- Einzelfallbezogen ja, wie z. B. beim HABIT, nicht aber z. B. Bürgeramt.
- Kostenersparnis
- Anreizschaffend und motivierend für die Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen
- Ressourcenbündelung bei Mitarbeitern mit höheren Wegezeiten möglich
- Bedingung: PC im Büro muss anderweitig genutzt werden können
- Bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Höhere Arbeitsmotivation der Beschäftigten
- Höhere Zufriedenheit der Beschäftigten
- Mehr Ruhe „zu Hause“, dadurch höhere Qualität der Arbeitsleistung vorstellbar
- Quantitative und qualitative Steigerung der Arbeitsleistung

- Wenn mittelfristig Fläche eingespart werden kann, ist dies kostensenkend und nutzbringend

Fazit:

Das Pilotprojekt zur Einführung alternierender Teleheimarbeit ist abgeschlossen. Im Ergebnis ist festzustellen, dass diese Arbeitsform eine Alternative zu den bisherigen Arbeitsformen bei der Stadt Hagen darstellt. Telerarbeit führt zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, trägt zur Motivation bei und fördert die Flexibilisierung der Arbeitszeit.

Wie bereits in der gemeinsamen Vorlage (HABIT und 19) 0902/2007 „Zwischenstand zum Stand der Einrichtung von Teleheimarbeitsplätzen aus technischer Sicht“ vom 01.10.2007 (Betriebsausschuss HABIT) dargestellt, stehen mehrere Möglichkeiten für eine sichere Anbindung von Teleheimarbeitsplätzen zur Verfügung. Die für die Projektphase genutzte Anbindung über eine separate DSL Leitung führte nach Auswertung der Umfrage unter den Teleheimarbeiter/Innen zu keinen gravierenden Problemen. Diese, doch sehr „starre“ und technisch aufwändige Anbindungsmöglichkeit sollte bei einer zukünftigen Nutzung aber eher die Ausnahme als die Regel sein. Die bereits in der erwähnten Vorlage (0902/2007) aufgezeigten Anbindungsmöglichkeiten decken eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten ab. Die Anbindungsmöglichkeiten erstrecken sich auf die ausschließliche Nutzung des städtischen Mailservers ohne städtisches Equipment bis hin zur Komplettanbindung mittels Remote-Desktop-Verbindung.

Durch die Einführung von alternierender Teleheimarbeit bei der Stadt Hagen kann nach derzeitiger Auffassung der Zentralen Steuerung kurz- bis mittelfristig nicht mit Einsparpotenzial gerechnet werden. Das belegt unter anderem die im Konsolidierungsprozess aufgenommene Maßnahme 14-M02-1 des Rechnungsprüfungsamtes. Hier sollten durch die Einrichtung der Arbeitsform alternierenden Teleheimarbeit Raumkosten eingespart werden. Dieser Konsolidierungseffekt konnte nicht erreicht werden und ist als „wegbrechende“ Maßnahme anzusehen.

Eine wesentliche Voraussetzung für die Realisierung von Telerarbeit ist die Freiwilligkeit bei den Mitarbeitern. Dies bestätigt eine zu dieser Fragestellung eingeholte Stellungnahme des Rechtsamtes. Die Stadt Hagen als Arbeitgeber bzw. Dienstherr kann keinen Tarifbeschäftigten oder Beamten zwingen, komplett oder einen gewissen Stundenanteil „von zu Hause“ aus zu arbeiten. Das Weisungs- und Anordnungsrecht endet in diesen Fällen spätestens vor der Wohnungstür des Betroffenen. Dies ergibt sich daraus, dass verfassungsrechtlich verankerte Rechte auch für Beschäftigte des öffentlichen Dienstes gelten. Im Falle des Art. 13 Abs. 1 Grundgesetz (Unverletzlichkeit der Wohnung) sogar uneingeschränkt. Selbst wenn also eine Vielzahl von Arbeitsplätzen grundsätzlich „Teleheimarbeitsfähig“ sind, müssen in der Verwaltung ebenso viele „Freiwillige“ gefunden werden.

Gleichwohl besteht durch die Einführung der Arbeitsform alternierende Teleheimarbeit auf langfristige Sicht gesehen die Möglichkeit, Einsparpotenziale zu erzielen. Das immer wieder in Bezug mit Teleheimarbeit genannte Instrument „Desk-Sharing“ ist hier nur ein Beispiel. Geht es darum mit Desk-Sharing Raumkosten einzusparen, müssen sämtliche Kosten des Büroarbeitsplatzes (z. B. Raumbewirtschaftungskosten, Kosten für IT) denen eines Heimarbeitsplatzes (z. B. IT Kosten) gegenübergestellt werden. Um hier fundierte Erkenntnisse zu erzielen, sind konkretere Untersuchungen unumgänglich. So muss zum Beispiel festgestellt werden, welche Arbeitsplätze bei der Stadt Hagen generell für Teleheimarbeit in Frage kommen. Bevor das nicht geklärt ist, kann diesbezüglich keine fundierte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durchgeführt werden. Anders als bei einer Vielzahl von Unternehmen der Privatwirtschaft sind die Strukturen einer Stadt nicht auf dezentrale Ressourcen ausgerichtet sondern auf Präsenzarbeitsplätze. In anderen Gemeinden wurden entsprechende Untersuchungen im Rahmen der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) durchgeführt. Erst wenn flächendeckend Organisationsuntersuchungen durchgeführt werden lässt sich bestimmen, wie viele Arbeitsplätze theoretisch „teleheimarbeitsfähig“ sind. Erst wenn hier konkrete Ergebnisse vorliegen kann dargestellt werden, welche Einsparpotenziale im Hinblick auf Desk-Sharing und Teleheimarbeit möglich sind. Eine fundierte Bewertung dieser Möglichkeit konnte somit während des Pilotprojektes nicht durchgeführt werden.

Als Instrument zur kurz- bis mittelfristigen Kostenreduzierung kommt das Arbeitszeitmodell alternierende Teleheimarbeit nach derzeitigen Stand nicht in Betracht. Vielmehr sollte die Sichtweise auf nicht monetäre Nutzeffekte für die Stadt Hagen gelegt werden. Die Betrachtung des Pilotprojektes hat bereits ergeben, dass eine deutliche Motivationssteigerung unter den Teleheimarbeitern zu verzeichnen ist. Ein weiterer Vorteil für den Arbeitgeber kann darin begründet sein, dass die an der „alternierenden Teleheimarbeit“ teilnehmenden Kolleginnen und Kollegen ihre Arbeiten flexibel und sachgerecht erledigen. „Mal eben“ noch die Mails abrufen und Vorbereitungen für den nächsten Tag treffen waren keine seltenen Aussagen während der Pilotphase. Nach Auffassung der Zentralen Steuerung sollte die Stadt Hagen als Arbeitgeber mit dem Arbeitszeitmodell alternierende Teleheimarbeit folgende Zielsetzungen anstreben:

- Bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Förderung von Menschen mit Behinderung
- Steigerung der Mitarbeitermotivation durch:
 - Größere Zeitsouveränität bei flexiblen Arbeitszeiten
 - Erhöhte Eigenverantwortung durch zielorientierte Führung
 - Erleichtertes Zeitmanagement
 - Zeit- und Kostenersparnis, da Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte entfallen.
- Bindung qualifizierter Mitarbeiter an die Verwaltung
- Entlastung von Verkehrswegen und Umwelt
- Innovativer Arbeitgeber

Eine Übersicht der zu erwartenden Zusatzkosten des HABIT ist als Anlage (Anlage 2_Kostenkalkulation) beigelegt.

Abschließend bleibt festzustellen, dass das Pilotprojekt erfolgreich verlaufen ist. Die Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt lassen zu der Überzeugung kommen, dass die Arbeitsform alternierende Teleheimarbeit sehr überzeugend ist.

Weiteres Vorgehen:

Die Zentrale Steuerung wird in Abstimmung mit dem HABIT und dem Personalrat das Arbeitszeitmodell alternierende Teleheimarbeit als innovative und nutzbringende Arbeitsform bei der Stadt Hagen weiter umsetzen. Die Einrichtung flexibler Arbeitszeitmodelle ist ein wichtiger Bestandteil einer modernen und effizienten Personal- und Organisationsentwicklung - auch wenn die Vorteile monetär derzeit nicht messbar sind.

Wie bereits erwähnt, können sich u. a. im Zusammenhang mit der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems finanzielle Einsparungen auf lange Sicht ergeben. Auch vor diesem Hintergrund sollte die Einführung von alternierender Teleheimarbeit positiv begleitet werden. Ein genereller Anspruch auf Teleheimarbeit sollte den Beschäftigten nicht eingeräumt werden. Vielmehr sollte den Ämtern/Fachbereichen/Eigenbetrieben in Zusammenarbeit mit der Zentralen Steuerung im Rahmen der zur Verfügung stehenden Finanzmittel freigestellt werden, ob alternierende Teleheimarbeit ein geeignetes Arbeitsmodell ist oder nicht.

Im Zuge der Einführung sind u. a. folgende Arbeitsschritte erforderlich:

- Operative Arbeitspläne zwischen Mitarbeiter und Vorgesetzten in angemessenem Umfang fixieren
- Regelmäßig Soll-/Istvergleiche dokumentieren
- Flexible technische Möglichkeiten für Ad-hoc Bedarfe ermöglichen

- ☒ Es entstehen finanzielle und personelle Auswirkungen, die im Rahmen des Wirtschaftsplans des HABIT bereitgestellt bzw. im Rahmen der Wirtschaftspläne 2009 ff. zur Beratung/Entscheidung vorgelegt werden.

Verfügung / Unterschriften

Veröffentlichung

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich _____

Oberbürgermeister**Gesehen:**_____
Stadtkämmerer_____
Stadtsyndikus_____
Beigeordnete/r**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

HABIT Hagener Betrieb für Informationstechnologie

Gegenzeichen:

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:**Amt/Eigenbetrieb:****Anzahl:**
