

Achim Thannheiser/Volker Mischewski

# Telekommunikation: Anlagen und Anwendungen



mit CD-ROM

Betriebs- und  
Dienstvereinbarungen

Analyse und Handlungsempfehlungen

Achim Thannheiser/Volker Mischewski

**Telekommunikation: Anlagen und Anwendungen**

# **Betriebs- und Dienstvereinbarungen**

Analyse und Handlungsempfehlungen

Eine Schriftenreihe der Hans-Böckler-Stiftung

Achim Thannheiser/Volker Mischewski

# Telekommunikation: Anlagen und Anwendungen

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische  
Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© 2014 by Bund-Verlag GmbH, Frankfurt am Main  
Redaktion: Dr. Manuela Maschke, Hans-Böckler-Stiftung  
Herstellung: Birgit Fieber  
Umschlaggestaltung: Neil McBeath, Stuttgart  
Satz: Dörlemann Satz, Lemförde  
Druck: CPI books Ebner & Spiegel, Ulm  
Printed in Germany 2014  
ISBN 978-3-7663-6370-1

Alle Rechte vorbehalten,  
insbesondere die des öffentlichen Vortrags, der Rundfunksendung  
und der Fernsehausstrahlung, der fotomechanischen Wiedergabe,  
auch einzelner Teile.

[www.bund-verlag.de](http://www.bund-verlag.de)  
[www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen](http://www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen)

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> . . . . .	9
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> . . . . .	11
<b>1. Rahmenbedingungen</b> . . . . .	13
<b>2. Regelungsinhalte der Vereinbarungen</b> . . . . .	16
2.1 Regelungsgegenstand und Regelungsziele . . . . .	16
2.1.1 Anlagen im Betrieb . . . . .	17
2.1.2 Nutzungsumfang/Diensteanbieter . . . . .	19
2.1.3 ACD-Anlagen, Callcenter, Standardanlagen . . . . .	20
2.1.4 Besondere Anlagen (Flugfunk, Videokonferenzsysteme, VoIP) . . . . .	22
2.1.5 Anlagen in der Privatwohnung . . . . .	24
2.1.6 Arbeitsplatzsicherung und Herabgruppierungs- schutz . . . . .	25
2.2 Leistungsmerkmale . . . . .	26
2.2.1 Festlegung der zulässigen bzw. ausgeschlossenen Leistungsmerkmale . . . . .	26
2.2.2 Einzelregelung von Leistungsmerkmalen . . . . .	27
2.2.3 Erweiterung des Leistungsmerkmalskatalogs . . . . .	28
2.2.4 Telefonkonferenzen . . . . .	29
2.2.5 Mithöreinrichtungen/Abhöreinrichtungen . . . . .	30
2.3 Datenerfassung . . . . .	31
2.3.1 Negativkatalog . . . . .	32
2.3.2 Positivkatalog . . . . .	33
2.4 Datenspeicherung . . . . .	35
2.4.1 Zweckbestimmung . . . . .	35
2.4.2 Datenarten . . . . .	36
2.4.3 Verbindungsdaten . . . . .	38

2.4.4	Inhaltsdaten . . . . .	39
2.4.5	Dienstliche Gespräche . . . . .	40
2.4.6	Private Gespräche . . . . .	41
2.4.7	Voicemail . . . . .	43
2.4.8	Telefonbuch . . . . .	44
2.5	Auswertung gespeicherter Daten und Abrechnung . . . . .	46
2.5.1	Dienstliche Gespräche . . . . .	46
2.5.2	Telko, Abhören, Mithören, Monitoring . . . . .	47
2.5.3	Sprachaufzeichnung . . . . .	48
2.5.4	Private Gespräche . . . . .	50
2.5.5	Abrechnung privater Gespräche . . . . .	51
2.5.6	Erweiterte Auswertung/Stichproben bei Missbrauchsverdacht . . . . .	53
2.5.7	Gespräche des Betriebs-/Personalrates und weiterer ausgenommener Stellen . . . . .	55
2.5.8	Leistungs- und Verhaltenskontrolle . . . . .	56
2.6	Löschung . . . . .	56
2.6.1	Löschungsfristen . . . . .	57
2.6.2	Arten der Löschung . . . . .	57
2.7	Verknüpfung von Daten . . . . .	59
2.7.1	VoIP-Anlage . . . . .	59
2.7.2	Trennung der Hardware . . . . .	60
2.7.3	Übergabe an andere Software . . . . .	60
2.7.4	Weiterverarbeitung von Daten durch Dritte . . . . .	61
2.7.5	Fernwartung . . . . .	62
2.8	Betrieb der Anlage (Telefone und Telefonzentrale) . . . . .	63
2.8.1	Arbeitsplatzgestaltung . . . . .	63
2.8.2	Pausenregelung . . . . .	64
2.8.3	Gesundheitsschutz . . . . .	64
2.8.4	Ergonomie . . . . .	65
2.8.5	Behindertengerechte Endgeräte . . . . .	66
2.9	Technische bzw. organisatorische Absicherung . . . . .	66
2.9.1	Zugangskontrolle, Absicherung der Daten . . . . .	67
2.9.2	Systemadministration . . . . .	68
2.9.3	Schutz von Datenträgern . . . . .	69
2.9.4	Verkehrsmessung . . . . .	69
2.10	Verstöße gegen die Vereinbarung . . . . .	70

2.10.1	Nutzungsverbot . . . . .	70
2.10.2	Beweisverwertungsverbot . . . . .	71
2.10.3	Einsichts-/Kontrollrechte des Betriebsrats . . . . .	71
2.11	Folgen von Verstößen durch Beschäftigte . . . . .	72
2.11.1	Arbeitsrechtliche Folgen . . . . .	72
2.11.2	Strafrechtliche Maßnahmen . . . . .	73
2.11.3	Haftung bei Schäden und Verlust . . . . .	74
<b>3.</b>	<b>Mitbestimmungsrechte und Beteiligung . . . . .</b>	<b>75</b>
3.1	Institutionelle Mitbestimmung der Interessen- vertretungen . . . . .	78
3.1.1	Überwachung und Kontrolle der Einhaltung der Betriebs- bzw. Dienstvereinbarung . . . . .	78
3.1.2	Umfassende und rechtzeitige Unterrichtung der Interessenvertretungen . . . . .	80
3.1.3	Bereitstellung von Unterlagen für die Gremien . . . . .	81
3.1.4	Recht auf Einsicht in Aufzeichnungen, Auswertungen und Protokolle . . . . .	82
3.1.5	Zutrittsmöglichkeiten der Interessenvertretungen . . . . .	84
3.1.6	Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte bei Einführung, Planung und Änderung . . . . .	84
3.1.7	Hinzuziehung externer Sachverständiger . . . . .	87
3.2	Streitschlichtungslösungen . . . . .	88
3.2.1	Anrufen der Einigungsstelle . . . . .	89
3.2.2	Bildung von paritätischen Kommissionen . . . . .	89
3.3	Direkte Rechte der Beschäftigten . . . . .	90
3.3.1	Bekanntmachung der BV/DV . . . . .	92
3.3.2	Einweisung, Bedienungsanleitung, sonstige Information . . . . .	92
3.3.3	Qualifizierung/Datenschutzunterweisung . . . . .	94
3.3.4	Information über Datenverwendung . . . . .	95
3.3.5	Anrufung des Datenschutzbeauftragten . . . . .	97
<b>4.</b>	<b>Offene Probleme . . . . .</b>	<b>100</b>
<b>5.</b>	<b>Zusammenfassende Bewertung . . . . .</b>	<b>103</b>

<b>6. Beratungs- und Gestaltungshinweise</b> . . . . .	107
6.1 Gestaltungsraster . . . . .	107
6.2 Ausgangspunkte für die gestaltende Einflussnahme durch die Interessenvertretung . . . . .	112
6.3 Wesentliche rechtliche Grundlagen . . . . .	117
<b>7. Bestand der Vereinbarungen</b> . . . . .	128
<b>Glossar</b> . . . . .	131
<b>Literatur- und Internethinweise</b> . . . . .	134
<b>Das Archiv Betriebliche Vereinbarungen der Hans-Böckler-Stiftung</b> . . . . .	136
<b>Stichwortverzeichnis</b> . . . . .	139

# Vorwort

Das analoge Telefon mit Wählscheibe aus den 70er Jahren in den Farben orange, grün oder grau ist im Museum und hat mit moderner Telekommunikation nichts mehr gemein. Heute werden Telefonanlagen webbasiert und virtuell eingerichtet und gesteuert. Auf diese Weise sind Informations- und Telekommunikationstechnologie miteinander verbunden und werden über das Internet organisiert. Telefonanlagen entwickeln sich zu softwarebasierten Systemen und sie bauen auf bereits vorhandenen IT-Komponenten auf. So können auch Smartphones, Tablets oder Notebooks eingebunden werden.

Die TK-Anlagen können heute immer mehr Daten erfassen, speichern und auswerten. So wachsen auch Kontroll- und Überwachungspotenziale. Betriebs- und Personalräte können mit Vereinbarungen vieles gestalten, Datenschutz regeln und über Leistungs- und Verhaltenskontrolle mitbestimmen. Moderne TK-Anlagen ermöglichen Video- und Telefonkonferenzen, erlauben und kombinieren Sprech- und sms-Funktionen usw. Diese Anwendungen erleichtern Arbeit, führen aber womöglich auch zugleich zu einer weiteren Beschleunigung von Kommunikations- und Informationsprozessen.

In der Auswertung wurden 107 betriebliche Vereinbarungen der Jahre 1999–2012 berücksichtigt. Es wird gezeigt, welche Regelungstrends zur Gestaltung von TK-Anlagen und TK-Anwendungen bestehen und wie die betrieblichen Akteure das Thema aufgreifen. Mit den Analysen verfolgen wir nicht das Ziel, Regelungen zu bewerten, die Hintergründe und Strukturen in den Betrieben und Verwaltungen sind uns nicht bekannt. Ziel ist es, betriebliche Regelungspraxis abzubilden, Trends aufzuzeigen, Hinweise und Anregungen für die Gestaltung eigener Vereinbarungen zu geben.

Weitere Hinweise und Informationen zu unseren Auswertungen finden Sie im Internet unter [www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen](http://www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen).

Wir wünschen eine anregende Lektüre!

Dr. Manuela Maschke

# Abkürzungsverzeichnis

ACD	Automatic-Call-Distribution (Automatische Anrufverteilung)
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
BAG	Bundesarbeitsgericht
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BildscharbV	Bildschirmarbeitsverordnung
BPersVG	Bundespersonalvertretungsgesetz
BV	Betriebsvereinbarung
BYOD	Bring Your Own Device (Nutzung privater Geräte)
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications (Digitale schnurlose Telekommunikation)
DV	Dienstvereinbarung
IP	Internet-Protokoll
IT	Informationstechnologie
IuK	Informations- und Kommunikationstechnik
MAV	Mitarbeitervertretung
MAVO	Mitarbeitervertretungsordnung
MDM-System	Mobile Device Management Systeme (Verwaltung von mobilen Telefonen und anderen Geräten)
MVG	Mitarbeitervertretungsgesetz der Evangelischen Kirche in Deutschland
StGB	Strafgesetzbuch
TK	Telekommunikation
VoIP	Voice over IP (Telefonieren unter Nutzung von Internet-Protokollen)
W-LAN	Wireless Lokal Area Network (drahtloses lokales Netzwerk)



# 1. Rahmenbedingungen

Die erste Auswertung von Vereinbarungen aus dem Archiv Betriebliche Vereinbarungen zu TK-Anlagen stand im Zeichen des Umbruchs von mechanischen zu digitalen ISDN-Anlagen (→ Glossar). Mittlerweile hielten »virtuelle« Telefonanlagen (→ Glossar) und webbasierte (→ Glossar) Kommunikationslösungen Einzug in die Unternehmen. Mit dieser neuen Auswertung wird geprüft, ob die Betriebs- und Dienstvereinbarungen diesen Entwicklungen Stand halten. Untersucht wurden nur Vereinbarungen, die nach 1999 abgeschlossen oder zumindest modifiziert wurden.

In den 1980er Jahren lösten voll digitalisierte TK-Anlagen die mechanischen ab. Ungefähr ab dem Jahr 2000 kamen immer mehr IP-basierte Lösungen zum Einsatz. Das Telefonieren mit der IP-Telefonie ist für die Teilnehmer von der klassischen Telefonie nicht zu unterscheiden. Wie bei der herkömmlichen Telefonie teilt sich das Telefongespräch dabei in drei grundsätzliche Vorgänge auf: den Verbindungsaufbau, die Gesprächsübertragung und den Verbindungsabbau. Im Unterschied zur klassischen Telefonie werden bei VoIP aber keine Leitungen durchgeschaltet, sondern die Sprache wird digitalisiert und in kleinen Datenpaketen über das Internetprotokoll transportiert.

Heute ersetzt die virtuelle Telefonanlage in zunehmendem Maße die klassische ISDN-Telefonanlage in Unternehmen. Vor allem kleine und mittelständische Unternehmen profitieren von virtuellen Telefonanlagen, denn mit Hilfe von webbasierten Kommunikationslösungen lassen sich auch mobile Geräte oder Instant-Messaging (SMS) in der Unternehmenskommunikation integrieren. Es steht dann keine Telefonanlage in der Firma, sondern beispielsweise der Telefondiensteanbieter stellt sein eigenes Rechenzentrum zur Verfügung, das über eine virtuelle TK-Anlage alle vorhandenen stationären oder mobilen Geräte einbindet. Eine Telefonanlage liefert oft Daten für die Verrechnung von Telefonaten; dazu protokolliert sie in der Regel die Zeiten und Rufnummern abge-

hender und ankommender Telefonate. Meist kontrolliert sie auch, welche Gespräche von einzelnen Nebenstellen ausgeführt werden dürfen und inwieweit Nebenstellen von außen erreichbar sind. Für die Endgeräte besitzt eine Telefonanlage digitale und/oder analoge Anschlussmöglichkeiten. Endgeräte können, je nach Telefonanlantentyp, kabelgebunden oder drahtlos (mobile Geräte) per DECT (→ Glossar), Bluetooth oder Funk angeschlossen werden. Es können auch mehrere Telefonanlagen miteinander vernetzt werden. Dies erfolgt dabei in der Regel mittels einer (ebenso virtuellen) Standleitung, die innerhalb eines Rechenzentrum oder Cloud Verknüpfungen herstellt, ohne dass tatsächlich externe Leitungen genutzt werden. So sind beispielsweise Callcenter an verschiedensten Standorten in der Welt miteinander verbindbar. Anrufe werden über die Standorte hinweg an die freien Apparate geleitet.

Die Verbreitung IP-basierter Kommunikationsnetze ermöglicht die Verbindung von Informations- und Telekommunikations-Technologie (IT und TK). In diesem Zusammenhang entwickeln sich Telefonanlagen zunehmend zu rein softwarebasierten Systemen, die auf bereits vorhandenen IT-Komponenten aufbauen. Die Einbindung von mobilen Geräten, Smartphones, Tablets oder Notebooks ist möglich. Diese Anlagen können immer mehr und immer genauer Daten erfassen, speichern und beliebig auswerten. Die Kontrollmöglichkeiten wachsen und die Überwachungspotenziale nehmen zu. Dabei sind die Interessen durchaus nicht schwarz-weiß zwischen Arbeitgeber und Beschäftigten aufzuteilen. Die angenehmen Leistungsmerkmale (→ Glossar), die die Arbeit erleichtern, sind häufig von Beschäftigten erwünscht: beispielsweise Rufumleitung, Anklopfen, Mailbox oder Lautsprecherfunktion – wenn gleich damit erhöhte Kontrollfunktionen oder auch Arbeitsdruck erzeugt werden. Die Interessenvertretungen gestalten mit den Vereinbarungen die Grenzen des Zulässigen.

Mitbestimmungsrechtlich bewegen wir uns in einem gesicherten Feld. Die Kernfunktion der Leistungs- und Verhaltenskontrolle unterliegt der vollen Mitbestimmung: sowohl bei den Betriebsräten als auch bei den Personalräten und MAV. Eine Telefonanlage gilt als technisches System, das zur Überwachung von Verhalten und Leistungen der Beschäftigten geeignet ist. Dies genügt für die notwendige Beteiligung der Interessenvertretungen. Den anderen Schwerpunkt stellen die Datenschutzaspekte dar. Die Erfassung, Speicherung, Verarbeitung sowie Auswertung perso-

nenbezogener bzw. -beziehbarer Daten führt dazu, dass weitere Gesetze zu beachten und einzubeziehen sind: das Bundesdatenschutzgesetz, die länderspezifischen Datenschutzgesetze, das Telekommunikationsgesetz und das Telemediengesetz. Diese sind bei der Nutzung von betrieblichen Telekommunikationsanlagen einzuhalten und in Betriebs- bzw. Dienstvereinbarungen zu berücksichtigen.

Aus Sicht der Beschäftigten und der Interessenvertretung besteht der Kernbereich der Vereinbarungen zu den TK-Anlagen a) in der Bestimmung der Daten, die in der Telefonanlage erfasst bzw. aus der Telefonanlage gespeichert werden dürfen und b) in der Frage: Wie dürfen diese anschließend genutzt werden? Es sind nur solche Datenerhebungen und -verarbeitungen erforderlich und damit zulässig, die in den Datenschutzgesetzen geregelt sind oder durch eine Vereinbarung ermöglicht werden. Weitergehende Erhebungen und Verarbeitungen können nur mit ausdrücklicher Einwilligung der Betroffenen erfolgen.

Aus den vorliegenden Vereinbarungen wird die große Erfahrung der Interessenvertretungen in diesem Bereich deutlich. Sicherlich auch mit sachverständiger Unterstützung sind oft umfassende Regelwerke entstanden. Die Einbindung der TK-Anlagen in Kommunikationsnetzwerke, im Internet und insbesondere die Ankoppelung von mobilen Geräten, stellen jedoch neue Herausforderungen dar. Das geänderte Nutzerverhalten muss ebenso berücksichtigt werden wie die erweiterten technischen Möglichkeiten. Die Telekommunikation ist dynamischer und wandlungsfähiger als je zuvor.

## 2. Regelungsinhalte der Vereinbarungen

Die Nutzung von TK-Anlagen ist insbesondere von zwei Faktoren geprägt: Auf der einen Seite stehen der Schutz der Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes, der Schutz vor Leistungs- und Verhaltenskontrollen sowie der Schutz der Privatsphäre der Beschäftigten. Auf der anderen Seite stehen die Interessen des Arbeitgebers: an der geregelten Nutzung der TK-Ausstattung sowie an der Abrechnung der privat geführten Gespräche. Eingang in die Vereinbarungen finden auch Datenschutzregelungen aus dem BDSG bzw. aus den Datenschutzgesetzen der Länder. Insbesondere die Festlegung des Zwecks der Datenerhebung und damit verbunden eine Zweckbindung der Daten ist Kern der Regelungen.

Hinsichtlich Aufbau und Ausführlichkeit sind die Vereinbarungen sehr unterschiedlich ausgestaltet. Je nach betrieblicher Notwendigkeit wurden Regelungen sehr detailliert getroffen – bis hin zur Frage, wann zum Telefon gegriffen werden soll. Derart präzise Regelungen finden sich häufig in der öffentlichen Verwaltung. Teilweise umreißen die Vereinbarungen aber die Grundsätze der Nutzung von Telefon und Fax nur sehr allgemein.

### 2.1 Regelungsgegenstand und Regelungsziele

In den Präambeln und Einleitungen werden die Ziele der Vereinbarungen oftmals umschrieben. Häufig lautet das Ziel: Arbeitsabläufe verbessern sowie effektiver und kostengünstiger gestalten. Selten stellt die Kostenkontrolle das Ziel einer Vereinbarung dar. Neben diesen Interessen der Arbeitgeber steht auf Seiten der Beschäftigten das Interesse, den Datenschutz, die Informationssicherheit und das Fernmeldegeheimnis

abzusichern. Dabei spielt die Unterlassung von Verhaltens- und Leistungsüberwachungen der Beschäftigten die größte Rolle. Der Schutz des Persönlichkeitsrechtes der Beschäftigten wird in diesem Zusammenhang als Ziel ebenfalls aufgenommen.

Bei Unklarheiten im Rahmen der Auslegung wird auf die Präambel zurückgegriffen. Sie formuliert nicht nur eine Begründung dafür, warum die Vereinbarung abgeschlossen wird, sondern auch eine Art Programm und ist durchaus von Bedeutung. Daher sollten nicht rein technische Beschreibungen erfolgen, sondern die wechselseitigen Interessen und Ziele deutlich werden.

»Ziel dieser DV ist es, auf der einen Seite den Betrieb der TK-Anlagen unter dem Grundsatz des Schutzes personenbezogener Daten und der Garantie auf ungehinderten Gebrauch des gesprochenen Wortes sowie auf der anderen Seite eine effektive Kostenkontrolle dienstlicher – und die Abrechnung privater Telefongespräche (Gebühren- und Datenserver) zu gewährleisten.«

🔑 BILDUNGSEINRICHTUNG, 090202/160/2005

### 2.1.1 Anlagen im Betrieb

Häufig wird eingangs definiert, um welche Anlagen es sich handeln soll. Insbesondere in Rahmenvereinbarungen, die nur Grundsätze regeln, sind solche Definitionen regelmäßig zu finden.

»Telekommunikationseinrichtungen sind technische Einrichtungen mit ortsgebundenen und mobilen Endgeräten (insbesondere Telefonen, Telefaxgeräten, Multifunktionsgeräten und Mobilfunktelefonen), die Telekommunikationsdienste erbringen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

Weiterhin kann der Grund für den Einsatz einer Telefonanlage festgelegt werden. Kostensenkung und Erleichterung der Kommunikation werden diesbezüglich oft genannt.

»Zweck der Einrichtung ist die Schaffung eines homogenen, deutschlandweiten Telekommunikationsverbundes bei gleichzeitiger deutlicher Senkung der Kosten.«

🔑 METALLERZEUGUNG UND -BEARBEITUNG, 090202/111/2006

»Der Einsatz von Telekommunikationsanlagen hat zum Ziel, Arbeitsabläufe zu vereinfachen, die betriebliche Infrastruktur zu verbessern und den Beschäftigten zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben leistungsfähige Arbeitsmittel an die Hand zu geben. Die Nutzung der technischen Möglichkeiten soll die Belastung des einzelnen Beschäftigten und den Verwaltungsaufwand verringern sowie den Informationsaustausch zwischen den Beschäftigten und zu den Bürgern verbessern.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/113/2005

Zielbeschreibungen behandeln einerseits die Einführung der neuen TK-Anlage, andererseits die Vermeidung von Risiken. Dabei steht der Schutz der Beschäftigten im Vordergrund, insbesondere der Schutz ihrer Persönlichkeitsrechte.

»Ziel dieser Vereinbarung ist der Schutz der Persönlichkeitsrechte für die Beschäftigten in Verbindung mit dem Erreichen einer höheren Arbeitsqualität auf der Basis einer modernen und leistungsfähigen Kommunikationstechnik und auf der Grundlage einer angemessenen und sinnvollen Nutzung der Kommunikationsdienste.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/89/0

»Die Rahmenbetriebsvereinbarung soll eine effektive Nutzung der DV-Systeme zur Unterstützung der Unternehmensziele und zum Schutz der Persönlichkeitsrechte für alle Arbeitnehmer gewährleisten, deren Daten erfasst oder verarbeitet werden.«

🔑 MASCHINENBAU, 090202/511/2011

In Vereinbarungen wird häufig der Schutzgedanke in seinen unterschiedlichen Ausprägungen beschrieben.

»Diese Gesamtbetriebsvereinbarung sichert als Rahmenvereinbarung grundsätzlich:

- die Gewährleistung des Datenschutzes, der Informationssicherheit und des Fernmeldegeheimnisses,
- die Unterlassung von Verhaltens- und Leistungsüberwachungen der Benutzer.«

🔑 LANDVERKEHR, 090202/114/1997

### 2.1.2 Nutzungsumfang/Diensteanbieter

Mehrheitlich beschreiben die Vereinbarungen zunächst die Art der Nutzung und geben gleichzeitig Nutzungsanweisungen: beispielsweise dass die dienstliche Nutzung der TK-Anlage im Vordergrund steht. Die Nutzung privater Geräte ist häufig ausgeschlossen, was möglicherweise einem aktuellen Wandel unterliegt, da unter dem Begriff Bring Your Own Device (BYOD, → Glossar) die Nutzung eigener mobiler Geräte ermöglicht wird. Ein Nutzungsausschluss verhindert zumindest, dass datenschutzrechtliche und haftungsrechtliche Problemen entstehen (vgl. ausführlich Thannheiser 2013).

»Die auf dieser Technik installierten Programme und verarbeiteten Daten dienen, sofern in dieser Dienstvereinbarung oder ergänzenden Vereinbarungen nichts anderes geregelt wird, ausschließlich als Arbeitsmittel zu dienstlichen Zwecken. Insbesondere ist die Installation privateigener Geräte und ergänzender Hard- und Softwarekomponenten nicht gestattet.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090201/433/2006

Zur Sicherheit der Anlage werden die Beschäftigten angehalten, vorhandene Sicherheitseinrichtungen zu benutzen.

»Um ein unbefugtes Benutzen der Nebenstellen auszuschließen, ist das jeweilige Telekommunikationsendgerät beim Verlassen des Büros bzw. der Arbeitsstätte, in jedem Falle aber bei Dienstschluss, über das integrierte elektronische Schloss zu sperren.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/191/2005

Mitunter werden die Anlage und die TK-Dienste nicht intern erbracht, sondern durch externe Anbieter. Diese sind für die Anlage zuständig. Damit geht einher, dass die Datenerhebung bei einer Fremdfirma erfolgt.

»In der TK-Anlage erfolgt keine Erfassung und Speicherung von Gebühren. Die Erfassung und Speicherung gemäß den gesetzlichen Bestimmungen erfolgt ausschließlich durch den externen Dienstleister.«

☛ METALLERZEUGUNG UND -BEARBEITUNG, 090202/111/2006

Ein Problem ist der Umgang seitens des externen Dienstleisters mit den erhobenen Beschäftigendaten. Der Arbeitgeber wird in den Vereinbarungen verpflichtet, die Vereinbarung auch bei den externen Firmen zur Anwendung zu bringen. Eine betriebliche Vereinbarung findet nur auf betrieblicher Ebene Anwendung. Die Drittfirma fällt nicht darunter, obwohl sie Umgang mit den Beschäftigendaten hat. Regelungen zu Lasten dieses Dritten sind unwirksam. Der Arbeitgeber kann aber die in der Vereinbarung niedergelegten Maßnahmen dem Drittanbieter auferlegen. Das muss in der Vereinbarung ausdrücklich abgesichert werden.

»Die Vereinbarung findet Anwendung bei allen der betrieblichen Mitbestimmung unterliegenden technischen und organisatorischen Entwicklungen bzw. Maßnahmen, die mit der Anwendung, Erweiterung und Veränderung des TK-Systems verbunden sind. Dies gilt unabhängig davon, ob diese Maßnahmen betriebsintern oder durch externe Betreibergesellschaften durchgeführt werden.«

☛ BRANCHENÜBERGREIFEND, 090202/170/2005

### 2.1.3 ACD-Anlagen, Callcenter, Standardanlagen

Eine besondere Anforderung stellen ACD-Systeme (Automatic Call Distribution, → Glossar) dar. Diese finden nicht nur in Callcentern Anwendung, sondern ebenfalls bereits im normalen Geschäftsbetrieb. Mittels der ACD-Anlagen werden die eingehenden Anrufe an freie Beschäftigte

verteilt. In den Vereinbarungen werden Ziele des ACD-Systems genannt: häufig die Absicherung einer qualitativ hochwertigen Kundenbetreuung.

»Mit dem Einsatz des ACD-Systems im Zentralen Kundenservice schafft das Unternehmen die technischen Grundlagen, um eine qualitativ hochwertige Kundenbetreuung sicherzustellen, die Kundenbindung kontinuierlich zu verbessern sowie die bestehende Marktposition zu festigen und auszubauen.«

🔑 ANONYM, 090202/119/0

Größtenteils werden ACD-Systeme eingesetzt, um einen Anruf denjenigen Beschäftigten zuzuleiten, die über das nötige Wissen zur Beantwortung des Anrufes verfügen (= Skill).

»Das System verteilt eingehende Anrufe nach festgelegten Routingregeln, kompetenzbezogen (skill-based) auf verfügbare Mitarbeiter in der Kundenbetreuung Telefonie bzw. in definierte Überlauforganisationen.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/155/2010

Auch innerhalb einer Gruppe mit einem bestimmten Skill finden unterschiedliche Verteilregeln Anwendung. In der Regel wird der Anruf zu freien Beschäftigten geleitet oder nach der Wartezeit der Beschäftigten verteilt.

»Ein einkommendes Gespräch wird standardmäßig an denjenigen Arbeitnehmer geleitet, der nach seiner Freimeldung am längsten wartet.«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/186/2006

Neben der Anrufverteilung auf Beschäftigte mit entsprechenden Kompetenzen wird auch die Möglichkeit freigegeben, Anrufe einer/einem bestimmten Beschäftigten zuzuordnen. Dieses ist vor allem dann sinnvoll, wenn bestimmte Beschäftigte direkt durch den Kunden kontaktiert werden sollen.

»Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen an ihrem Arbeitsplatz über einen zweiten Telefonanschluss, über den sie direkt erreichbar sind und parallel zur ACD-Anlage telefonieren können. Dies dient vor allem dazu, die Möglichkeit direkter Beziehungen zwischen einem Kunden und einer bestimmten Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter zu erhalten.«

🔑 ANONYM, 090202/119/0

#### 2.1.4 Besondere Anlagen (Flugfunk, Videokonferenzsysteme, VoIP)

Voice over IP (VoIP, → Glossar) ist das Telefonieren durch Nutzung von Computernetzwerken, welche nach den aus dem Internet bekannten Standards aufgebaut sind. Das besondere dieser Datendienste ist, dass dazu die normalen Computernetzwerke ebenfalls genutzt werden können. Eine Speicherung der Daten – vor allem der Inhaltsdaten – ist damit leichter als bei der Nutzung einer Telefonanlage möglich.

»VoIP wird zum einen eingesetzt zur Kommunikation zwischen den Telekommunikationsanlagen und zum anderen sind Arbeitsplatztelefone/computerbasierte Softwaretelefone per VoIP mit den TK-Anlagen verbunden.«

🔑 FAHRZEUGHERSTELLER VON KRAFTWAGENTEILEN, 090202/162/2010

Die Gefahr, die Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes zu verletzen, ist damit höher als bei anderen Telefonsystemen. Dieses gilt es abzusichern.

»Ziel dieser Betriebsvereinbarung ist es, den Betrieb des VoIP-Systems unter dem Grundsatz des Schutzes personenbezogener Daten und der Garantie auf ungehinderten Gebrauch des gesprochenen Wortes zu gewährleisten.«

🔑 UNTERNEHMENSBEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN, 090202/168/2010

Ein besonderes Augenmerk liegt bei den Vereinbarungen darauf, dass die personenbeziehbaren Beschäftigtendaten nicht abgespeichert werden.

»Ziel dieser Vereinbarung ist der Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten. Geschäftsführung und Betriebsrat sind sich darüber einig, dass das Videokonferenzsystem mit seinen Leistungsmerkmalen technisch und organisatorisch so realisiert werden soll, dass das Abspeichern, übermitteln und Bekanntmachen personenbezogener oder auf Personen beziehbarer Daten und Informationen auf ein Mindestmaß beschränkt wird.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/177/2011

Hierzu ist die Trennung der Computersysteme ein Mittel, das Vereinbarungen vorsehen.

»Die Sprachkommunikation wird zur höheren Datensicherheit über ein separates Netzwerk abgewickelt. Telefonieren über den Computer ist aus Sicherheitsgründen nicht vorgesehen. Weiterhin sind ebenfalls die Fax-Geräte an die VolP-Anlage angeschlossen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/172/2011

Bei Video-Konferenz-Systemen kommt hinzu, dass zusätzlich zu dem gesprochenen Wort eine Bilddatenübertragung erfolgt. Insofern wird in Vereinbarungen berücksichtigt, dass die Kameras zur Bildaufzeichnung nur einen bestimmten Blickwinkel erreichen. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass zum einen für den Gesprächspartner die Anwesenden im Raum sichtbar sind, aber auch, dass eine Aufzeichnung von Personen außerhalb des Raumes oder des Blickwinkels nicht möglich wird.

»Das Videokonferenzsystem wird jeweils in einem abgeschlossenen Raum betrieben. Die Hardware-Komponenten werden in diesen Räumen so installiert, dass eine Sicht nach Außen durch die installierten Kameras nicht möglich ist.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/177/2011

Um einen unberechtigten Zugriff auf die Daten durch das Computernetzwerk zu verhindern, wird in Vereinbarungen angeordnet, dass Daten nicht aufgezeichnet werden. Sie stehen nur in Echtzeit zur Verfügung und sind nach Kenntnisnahme des Gegenparts am anderen Ende der

Verbindung nicht mehr nutzbar. Zum weiteren Datenschutz werden die Daten verschlüsselt, so dass kein Zugriff durch andere als die Teilnehmer der Videokonferenz möglich ist.

»Alle Video- und Audiodaten stehen nur im Live-Betrieb zur Verfügung. Sie werden verschlüsselt über das Verlagsnetzwerk der Medien-gruppe [...] übertragen.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/177/2011

### 2.1.5 Anlagen in der Privatwohnung

Vermutlich noch vor den Zeiten von Internet und Handys mussten Beschäftigte mitunter außerhalb ihres Arbeitsplatzes erreichbar sein. Ihnen wurde ein eigener Telefonanschluss zur Verfügung gestellt.

»Zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben erhalten folgende Mitarbeiter einen dienstlichen Telefonanschluss:

- Innendienstmitarbeiter, die häufig vom Büro abwesend sind und funktionsbezogen zwingend außerhalb der betriebsüblichen Arbeitszeit erreichbar sein müssen,
- Außendienstmitarbeiter (home based).«

🔑 MINERALÖLVERARBEITUNG, 090202/76/1998

Dabei sehen die Vereinbarungen vor, dass die Grundsätze auch für die in der Privatwohnung zur Verfügung gestellten betrieblichen Anschlüsse gelten.

»Zu den dienstlichen Telefonanschlüssen, deren Nutzung nachfolgend geregelt, beschrieben und eingeschränkt wird, gehören insbesondere:

- dienstlicher analoger 2. Anschluss in der Wohnung (derzeit [...]).«

🔑 MINERALÖLVERARBEITUNG, 090202/76/1998

## 2.1.6 Arbeitsplatzsicherung und Herabgruppierungsschutz

Mit der Einführung moderner Kommunikationstechnologien entsteht oft die Befürchtung, dass sich die Tätigkeit verändert und ein Personalabbau möglich wird. Daher sehen Vereinbarungen vor, dass durch die Nutzung der neuen Technologie zwar die Arbeit erleichtert wird, aber keine Kündigungen ausgesprochen werden dürfen.

»[...] wird keine betriebsbedingten Kündigungen im Zusammenhang mit der System-Einführung durchführen.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

Teilweise ist der Schutz vor Personalabbau zeitlich begrenzt und geht einher mit einem Beratungsrecht des Betriebsrates.

»Die Firma verpflichtet sich, bis zum 30. Juni 2011 keine mit der Einführung und Anwendung der neuen Telefonanlage zusammenhängenden betriebsbedingten Kündigungen auszusprechen. Nach Ablauf der oben genannten Frist ist durch rechtzeitige Planung zwischen der Firma und dem Betriebsrat anzustreben, dass bei einem eventuellen Abbau von Arbeitsplätzen keine Entlassungen vorgenommen werden. Die Firma und der Betriebsrat stimmen überein, dass dies nach Ablauf der oben genannten Frist weiterer und detaillierter Beratungen bedarf.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/144/2010

Mit der Einführung moderner Kommunikationstechnologien entsteht ferner die Befürchtung, dass sich die Tätigkeit verändert, so dass eine neue Eingruppierung mitunter in geringere Tarifgruppen denkbar wäre. Daher gibt es besitzstandsschützende Regelungen. Beispielsweise werden Umgruppierungen nur bei Übernahme einer höherwertigen Tätigkeit zugelassen.

»Arbeitsplatzsicherung

Aus Anlass der Einführung der neuen Telefonanlage erfolgen keine Abgruppierungen. Erfüllen die Arbeitnehmer/innen höherwertige Tätigkeitsmerkmale gegenüber der früheren Aufgabe, wird eine Neu-

bewertung der Tätigkeit im Zeitraum von drei Monaten nach Arbeitsaufnahme vorgenommen. Gegebenenfalls ist eine Höhergruppierung vorzunehmen.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/144/2010

Teilweise wird hingegen ein absoluter Besitzstand ausgesprochen.

»Personalentscheidungen (z. B. Umgruppierungen, Versetzungen, Kündigungen, Abmahnungen, Beurteilungen), die im Wesentlichen auf diesen Ausnahmen basieren, sind unzulässig.«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/163/2010

## 2.2 Leistungsmerkmale

Die Festlegung der eingesetzten Leistungsmerkmale ist ein wichtiges Steuerungselement für den Einsatz von TK-Anlagen. In vielen Vereinbarungen wird ein Katalog als Anlage zur Vereinbarung festgelegt. Von den Leistungsmerkmalen hängen auch die gespeicherten Datenarten ab. Die möglichen Daten und Leistungen sind in den letzten Jahren stetig gestiegen. Die Anlagen werden immer preiswerter und Auswertungsmöglichkeiten umfassender. Von der Freigabe der Leistungsmerkmale in einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung ist der Umfang möglicher Auswertungen abhängig. Der aus dem Datenschutz bekannte Grundsatz der Datensparsamkeit sollte hier um den Grundsatz der Sparsamkeit der Leistungsmerkmale erweitert werden: Nicht alles nutzen was möglich ist, sondern nur was unbedingt nötig ist.

### 2.2.1 Festlegung der zulässigen bzw. ausgeschlossenen Leistungsmerkmale

Moderne TK-Anlagen bieten ein vielfältiges Spektrum von Einsatzmöglichkeiten und damit auch von Leistungsmerkmalen. Häufig stellen die Hersteller einen Katalog mit einer Übersicht über die einzelnen

Leistungsmerkmale zur Verfügung. Anhand dieses Kataloges wird der Einsatz der Leistungsmerkmale in vielen Vereinbarungen konkretisiert.

»Grundsätzlich verfügen alle Apparate über folgende Nutzungsmöglichkeiten:

- Kurzwahlssystem
- Rufumleitung (sofort, bei besetzt oder nach Zeit)
- Wahlwiederholung
- Rückrufautomatik
- Dreierkonferenz
- Heranholen eines Anrufes
- Mail-Box-Funktion.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/93/2004

Eine Auflistung der genutzten Merkmale kann auch als Negativliste geführt werden.

»Für den Betrieb der Telefonanlagen dürfen die in Anlage 2 aufgelisteten Leistungsmerkmale nicht aktiviert werden (Anlage 2 Katalog-Auflistung/negativ Katalog).«

🔑 GROSSHANDEL (OHNE Kfz.), 090202/181/1999

Teilweise finden sich auch Positivlisten in der Anlage.

»Anlage 3 enthält die Zusammenstellung aller zugelassenen Leistungsmerkmale, einschließlich der Konfigurationsdaten der Endgeräte, der Telefonprofile, erweiterten Merkmale mittels <xml> sowie der Definition der Softkeys der Endgeräte.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

## 2.2.2 Einzelregelung von Leistungsmerkmalen

Sämtliche Telefonanlagen bieten die Möglichkeit, dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers zu übermitteln. Dieses Leistungsmerkmal kann generell gesperrt werden. Das ist jedoch in keiner der Vereinbarun-

gen vorgesehen. Einige Vereinbarungen sehen die vorübergehende Unterdrückung der Rufnummernübermittlung vor.

»Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des Anrufers wird bei abgehenden Verbindungen an den Angerufenen übermittelt. Dies ist vom Benutzer nicht abschaltbar, allerdings kann dies temporär durch Drücken der \*-Taste vor dem Wählen unterdrückt werden.«

🔑 UNTERNEHMENSBEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN, 090202/168/2010

Einige Anlagen haben die Möglichkeit, dass auch dem Anrufer der Status des Angerufenen angezeigt wird. Dies ist vor allem bei internen Gesprächen möglich. So wird vereinbart, dass außer dem Status, unter welcher Nummer eine Person erreichbar bzw. nicht erreichbar ist, keine weiteren Informationen übermittelt werden.

»Der Anrufer darf von angerufenen Teilnehmern außer dem Status ›im Haus‹, ›nicht erreichbar‹ sowie die ›Umleitungsnummer‹ keine weiteren Informationen angezeigt bekommen.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

### 2.2.3 Erweiterung des Leistungsmerkmalskatalogs

Wie in Kapitel 2.2.1 dargestellt, werden bei Inbetriebnahme einer Telefonanlage die eingesetzten Leistungsmerkmale festgelegt. Nachträgliche Änderungen werden in der überwiegenden Anzahl der Vereinbarungen abgesichert. In der Praxis kann es zu Meinungsunterschieden darüber kommen, ob eine Erweiterung des Leistungskataloges ebenfalls mitbestimmungspflichtig ist. In der überwiegenden Anzahl der Vereinbarungen besteht hierfür eine Regelung.

»Darüber hinausgehende Leistungen der Endgeräte sind gesondert mit dem Konzernbetriebsrat zu vereinbaren und werden erst nach dessen vorheriger Zustimmung aktiviert.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

»Für die Änderung von Leistungsmerkmalen sowie für die Ergänzung weiterer Leistungsmerkmale, die Kontroll- oder Überwachungscharakter haben, ist die Zustimmung des Betriebsrates erforderlich.«

🔑 KULTUR, SPORT UND UNTERHALTUNG, 090202/141/2009

Mitunter finden sich Regelungen über ein weiteres Vorgehen, falls das zuständige Gremium zustimmt. Denkbar ist etwa ein Sonderkündigungsrecht der Vereinbarung.

»Sollte eine Weiterentwicklung des Systems die Veränderung von Anlagen erforderlich machen, ohne dass die Betriebsvereinbarung im Übrigen geändert werden muss, sind die Anlagen zu dieser Betriebsvereinbarung im Falle der Nichteinigung mit dem Betriebsrat mit einer Frist von einem Monat kündbar. Sie wirken in diesem Falle bis zum Abschluss einer Neuregelung nach.«

🔑 ANONYM, 090202/124/2000

Nicht nur die Erweiterung von Merkmalen, auch die Einschränkung kann für die Beschäftigten eine Veränderung bedeuten. Um hier die Mitarbeiterinteressen vertreten zu können, finden sich Regelungen über die Beteiligung bei einer derartigen Einschränkung von Leistungsmerkmalen.

»Wenn die Dienststelle im Rahmen der zulässigen technischen Möglichkeiten einzelne Leistungsmerkmale aus einem wichtigen Grund einschränkt oder sperrt, ist die zuständige Personalvertretung von diesem Vorhaben frühzeitig unter Darlegung der Gründe in Kenntnis zu setzen und entsprechend zu beteiligen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/113/2005

#### 2.2.4 Telefonkonferenzen

Eine Besonderheit moderner Telekommunikationseinrichtungen ist die Möglichkeit, sehr gute Sprachübertragungen durch die Funktion Freisprechen zu erreichen. Dabei erkennt der Gesprächspartner am anderen Ende der Verbindungsleitung nicht, ob das gesprochene Wort nur von

dem einen ihm bekannten Gesprächsteilnehmer oder von weiteren unbekanntem Teilnehmern verfolgt wird. Eine generelle Untersagung des Merkmals ist in den Regeln nicht vorgesehen. Jedoch finden sich Regelungen, wie mit diesem Merkmal umgegangen wird. Regelmäßig ist vereinbart, dass der Gesprächspartner auf die Nutzung des Lauthörens hinzuweisen ist.

»Bei einer Konferenzschaltung sind die Teilnehmer verpflichtet, allen an der Konferenz Beteiligten mitzuteilen, dass eine entsprechende Schaltung vorliegt. Wird die Funktion Lauthören verwendet, ist dies dem Gesprächspartner mitzuteilen und es sind ihm gegebenenfalls die Mithörer zu nennen.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

Weitergehend ist nicht nur der Hinweis vorausgesetzt, dass das Merkmal benutzt wird, sondern auch das Einverständnis des Gesprächspartners erforderlich.

»Mikrofone dürfen nur am jeweiligen Endgerät und nicht von außerhalb angeschaltet werden. Soweit das Leistungsmerkmal ›Lautsprecher‹ aktiviert wird, ist dies der Gesprächspartnerin/dem Gesprächspartner vor der Einschaltung mitzuteilen; es darf nur mit Einverständnis der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners benutzt werden.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

### 2.2.5 Mithöreinrichtungen/Abhöreinrichtungen

Die Möglichkeit, die Lautsprecherfunktion/Freisprechen zu nutzen, beschränkt sich teilweise nicht nur auf den Endapparat. Mitunter bietet auch die Telefonanlage die Möglichkeit, eine Abhör-/Raumüberwachungsfunktion zur Verfügung zu stellen. Dabei wird über die Anlage über das Mikrofon des Endapparates gesteuert. Regelungsvarianten sind, dass solch eine Funktion nicht eingerichtet oder ihre Nutzung ausdrücklich verboten wird.

»Mikrofone dürfen nur am jeweiligen Endgerät und nicht von außerhalb angeschaltet werden.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

»Funktionen zum unbemerkten Mithören, Aufzeichnen, Raumüberwachen etc. werden nicht zur Verfügung gestellt.«

🔑 ANONYM, 090202/118/0

Als Signalfunktion für die Beschäftigten wird auch die Strafbarkeit der Nutzung dieser Funktion in der Vereinbarung erwähnt. Dieses ist möglich, wenn klar ist, dass es sich um ein unerwünschtes Verhalten handelt.

»Das Abhören und Aufzeichnen von Telefongesprächen und anderen Datenübertragungen ist rechtswidrig und strafbar. Leistungsmerkmale wie unbemerktes Abhören/Mitschneiden (>silent intrusion<) sind nicht aktiviert.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

## 2.3 Datenerfassung

Durchgängig alle Telefonanlagen bieten die Möglichkeit, Beginn und Ende jedes Gespräches, die damit verbundenen Gebühreneinheiten, angerufene Nummern, die Nummern der Nebenstelle sowie viele weitere Daten zu erfassen und zu speichern. Bei Kostendaten liegt es im Interesse des Arbeitgebers, zumindest die Gebühren für Privatgespräche den Beschäftigten in Rechnung zu stellen. Daneben findet sich in vielen Vereinbarungen die Absicht des Arbeitgebers, auch den Umfang der Telefonnutzung und die damit verbundenen Kosten dem jeweils Kostenstellenverantwortlichen zuzuordnen. Weitere Regelungen dienen dazu, eine unbefugte Nutzung der Telefonanlage und damit unbefugtes Verursachen von Kosten zu verhindern bzw. zumindest nachvollziehbar zu machen. Insofern spielt die Erfassung der Kostendaten eine zentrale Rolle in den Vereinbarungen.

Viele Vereinbarungen legen zudem Wert darauf, dass die Nutzung bereits gespeicherter Daten geregelt wird. Nur wenige Vereinbarungen machen von der Möglichkeit Gebrauch, Daten nicht zu erfassen. Die Datenerfassung ist in den Vereinbarungen mitunter eingeschränkt. Im Wesentlichen wird unterschieden zwischen Privatnutzung und dienstlicher Nutzung. Aufnahme in die Vereinbarungen hat auch die Aufzeichnungsmöglichkeit per Voicemail gefunden.

### 2.3.1 Negativkatalog

Keine Daten zu erfassen ist der beste Datenschutz. Dies bedeutet, dass das Prinzip Datensparsamkeit praktiziert werden soll. Was nicht vorhanden ist, braucht nicht geschützt zu werden. Einige Vereinbarungen schränken daher bereits die Datenerfassung ein: die Möglichkeit, Daten überhaupt zu speichern. Die Möglichkeit, dass Daten nicht gespeichert und nicht aufbewahrt werden, ist als »Datenschutz«-Modell und mitunter als abstrakte Vorgabe für die Nutzung der TK-Anlage vorgesehen.

»Die Sperrung oder Einschränkung der Leistungsmerkmale durch technische Maßnahmen hat, wenn sie technisch möglich und praktikabel ist, stets Vorrang vor einer Sperrung oder Einschränkung durch organisatorische Maßnahmen.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/109/2005

Am weitesten reicht der komplette Verzicht auf Aufzeichnungen, was jedoch in keiner Vereinbarung zu finden ist. Dagegen werden häufig einzelne Gesprächstypen ausgenommen: regelmäßig diejenigen, die keine Kosten verursachen wie z. B. interne oder ankommende Gespräche.

»Bei intern und extern eingehenden Gesprächen/Telefaxübermittlungen werden keine Daten aufgezeichnet.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/78/2000

Bestimmte Aufzeichnungen oder zusätzliche Datenerfassungen können ebenfalls ausgeschlossen werden: beispielsweise jene, die auf der Beobachtung des Arbeitsplatzes in der Telefonvermittlung beruhen.

»Eine weitere Erfassung von Gesprächsdaten durch das TK-System erfolgt nicht, ebenso wenig wie eine manuelle Aufzeichnung in der Telefonvermittlung.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/98/2003

Typisch sind auch Vereinbarungen darüber, dass bestimmte Datengruppen nicht erhoben werden. So werden z. B. Einzelgesprächsnachweise von einer Aufzeichnung ausgenommen. Gespeichert werden nur aufsummierte Verbindungsdaten.

»Einzelgesprächsnachweise werden nicht geführt. Elektronische Aufzeichnungen, welche derartige Rückschlüsse ermöglichen, sind technisch nicht realisierbar. Es werden keinerlei Aufzeichnungen der Gespräche und der gewählten Rufnummern geführt.«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/187/2005

Betreibt eine Drittfirma die Telefonanlage, kann ihr die Einholung von Daten untersagt werden.

»Die [Firma] holt beim Netzbetreiber keinen Einzelgebührennachweis ein.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/128/2008

### 2.3.2 Positivkatalog

Andere Vereinbarungen sehen vor, die Datenaufzeichnung nicht über einen Negativkatalog auszuschließen, sondern nur bestimmte Daten zur Datenerfassung zuzulassen. Da häufig Kostenkontrolle ein Grund für die Datenerfassung ist, wird zur Kennzeichnung der Privatgespräche eine PIN-Nummer vorgeschaltet.

»Für Privatgespräche wird ein separater Amts-Zugangscode eingerichtet, der ohne Ausnahme für diesen Zweck verwendet werden muss.«

🔑 HOLZGEWERBE (OHNE MÖBELHERSTELLUNG), 090202/95/2000

Bei Wahl der PIN-Nummer für Privatgespräche werden nicht mehr alle Daten erfasst, sondern nur bestimmte Daten, z.B. die Gebühreneinheiten.

»Bei Privatgesprächen werden nur die Gebühreneinheiten des Teilnehmers erfasst. Die Gespräche sind bei der Zentrale oder über eine PIN-Nummer anzumelden.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/79/2000

Dem Schutz der Privatsphäre und der Persönlichkeitsrechte der Angerufenen dient die Kürzung der Rufnummernaufzeichnung.

»Eingehende Telefonate

Bei eingehenden Telefonanrufen und internen Gesprächen werden die

- angerufene Nebenstelle
  - Datum
  - Beginn, Ende und Dauer des Anrufs
  - Nummer des Anrufers, soweit diese übertragen wird, um die letzten drei Ziffern gekürzt
- in der Telefonanlage erfasst.«

🔑 GLAS- UND KERAMIKGEWERBE, 090202/120/2007

»Ausgehende Gespräche

Folgende Daten werden durch die Telefonanlage bei ausgehenden Telefongesprächen automatisch erfasst:

- Nebenstelle
- persönlicher Code und Name des Arbeitnehmers
- Datum
- Beginn, Ende und Dauer des Anrufs
- angerufene Nummer, um die letzten drei Ziffern gekürzt
- Einheiten/Kosten.«

🔑 GLAS- UND KERAMIKGEWERBE, 090202/120/2007

## 2.4 Datenspeicherung

Aus Sicht der Beschäftigten und der Interessenvertretung ist der Kernbereich der Vereinbarungen zu den TK-Anlagen die Bestimmung der Daten, die in der Telefonanlage erfasst bzw. aus der Telefonanlage gespeichert und wie diese anschließend genutzt werden dürfen. Wie bereits in Kapitel 2.3 dargestellt, dient die Datenspeicherung hauptsächlich zwei Zwecken: Zum einen sollen die Kosten der Telefongespräche den unterschiedlichen Kostenstellen und Kosteneinheiten zugeordnet werden; zum anderen sollen die Gebühren für die privat geführten Telefonate ermittelt und den entsprechenden Beschäftigten auferlegt werden.

Annähernd sämtliche Vereinbarungen lassen eine private Nutzung der Telefonanlage zu. Gespräche nichtdienstlicher Natur sind damit im »üblichen Umfang« erlaubt – laut einer LAG-Entscheidung beispielsweise maximal 10 Minuten pro Tag (LAG Köln v. 11.2.2005 – 4 Sa 1018/04). Die Art der Erfassung und Abrechnung dieser Gespräche und der Abgrenzung der Kosten unterscheidet sich jedoch mitunter erheblich.

### 2.4.1 Zweckbestimmung

In vielen Vereinbarungen wird zunächst bestimmt, für welchen Zweck die Daten gespeichert werden. Es wird definiert, welches Ziel mit der Speicherung erreicht werden soll. Ein Ziel ist die Zuordnung der jeweiligen Telefonkosten zu den Kostenstellen.

»Im Rahmen einer anstehenden bereichsbezogenen Kostenstellenrechnung sollen die technischen Möglichkeiten durch eine Gesprächs- und Telefaxdatenregistrierung und -auswertung ausgeweitet und genutzt werden.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/78/2000

»Die Erfassung und Abrechnung der Verbindungsdaten erfolgt zum Zweck  
– der Kostenzuordnung zu den Kostenträgern

- der Gewährleistung des wirtschaftlichen Einsatzes des Telefons im Rahmen der dienstlichen Aufgaben.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/107/2007

Ein weiteres Ziel ist mitunter die Überprüfung des laufenden Betriebes der Anlage. Durch die Datenspeicherung soll sichergestellt werden, dass die Anlage auch reibungslos funktioniert.

- »Eine kurzfristige Telefondatenerfassung erfolgt aus technischen Gründen zur Sicherung des laufenden Betriebes der Anlage.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

- »Die Telefondatenerfassung erfolgt nur für folgende Zwecke:
  - Durchführen eines ordnungsgemäßen Telefonbetriebes
  - Nutzung interner und externe Rufnummer für das Voice-Mail-System und Betätigung der Wahlwiederholung (Ruflisten)
  - Sicherstellung der Sprach- und Datenqualität (Timing-Parameter).«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

In bestimmten Bereichen, z. B. Wertpapier- und Energiehandel, werden Inhalte der Gespräche aufgezeichnet. Hier wird auch in der Vereinbarung festgelegt, dass die Daten zur Beweissicherung dienen bzw. um Schaden vom Unternehmen abzuwenden.

- »Ziel und Zweck der Aufzeichnungen ist, Schaden von [...] abzuwenden. Gemäß den Anforderungen des Gesetzes zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) hat die Unternehmensführung u. a. die Aufgabe, für eine Risikominderung auch im Handelsbereich zu sorgen.«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/158/2001

## 2.4.2 Datenarten

Nach dem Ziel werden in den Vereinbarungen häufig diverse Datenarten definiert. Klassischerweise wird zwischen Verbindungs- und Inhaltsdaten unterschieden. Bei Verbindungsdaten handelt es sich um Daten,

aus denen sich die Umstände der Verbindungsherstellung ergeben: in der Regel Datum und Uhrzeit des Telefonats, die Gesprächspartner mit Nummer und gegebenenfalls zuordenbaren Einträgen in den Telefonbüchern sowie die für die Verbindung entstehenden Kosten. Im Gegensatz dazu sind Inhaltsdaten Aufzeichnungen der gesprochenen Worte, die über die TK-Anlage im Telefonat übermittelt werden. In einigen Vereinbarungen werden die Verbindungsdaten lediglich grob definiert.

»Verbindungsdaten – sind personenbezogene Daten, die zur Bereitstellung der Verbindung erforderlich sind (z. B. Rufnummer des anrufenden oder angerufenen Teilnehmers oder der anrufenden oder angerufenen Teilnehmerin, Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, genutzte Leistungsmerkmale).«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/163/2010

Andere Vereinbarungen unterscheiden im Hinblick auf die spätere Auswertung der Daten sehr präzise zwischen den Datenarten.

»Stammdaten – sind personenbezogene Daten, die das Nutzungsverhältnis der jeweiligen Teilnehmenden festlegen oder aus anderen Gründen dauernd gespeichert sind.

Verbindungsdaten – sind personenbezogene Daten, die zur Bereitstellung der Verbindung erforderlich sind (z. B. Rufnummer des anrufenden oder angerufenen Teilnehmers oder der anrufenden oder angerufenen Teilnehmerin, Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, genutzte Leistungsmerkmale).

Inhaltsdaten – sind die eigentlich übermittelten Daten, also der Inhalt des Kommunikationsvorgangs (Text, Bild, Video etc.).

Gebührendaten – sind personenbezogene Daten, die zur Gebührenermittlung und Abrechnung zugelassen sind.

Betriebsdaten – sind personenbezogene Daten, die zum Zweck der Störungseingrenzung und -beseitigung sowie zur Verkehrsmessung erhoben werden.

Revisionsdaten – sind personenbezogene Daten, die bei der Protokollierung von Betriebsführungsaktivitäten anfallen.

Report – ist eine statistische Auswertung.«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/163/2010

### 2.4.3 Verbindungsdaten

Die Verbindungsdaten werden in allen Vereinbarungen zur Speicherung vorgesehen. Hierbei werden in der Regel Datum, Uhrzeit, Dauer sowie (Teile der) Telefonnummern zur Speicherung vorgesehen.

»Es werden nur Verbindungsdaten elektronisch aufgezeichnet (bestehend aus Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer, Nebenstelle, Ziel- bzw. Quellnummer).«

🔑 KULTUR, SPORT UND UNTERHALTUNG, 090202/141/2009

In einigen Vereinbarungen findet sich die Regelung, dass die Daten bestimmter Gesprächsverbindungen nicht gespeichert werden – getreu dem Motto: Nicht vorhandene Daten sind der beste Datenschutz.

»Daten ankommender Gespräche, nicht zustande gekommener Gespräche und von Gesprächen innerhalb des Betriebsnetzes werden nicht gespeichert.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/116/2000

Daten, die nach dem Verbindungsaufbau nicht mehr benötigt werden, sind teilweise zur Löschung vorgesehen.

»Die Verbindungsdaten werden nur zum Aufbau der Verbindung gespeichert. Nach dem Ende der Verbindung werden sie, mit Ausnahme der Daten um Gebühren abzurechnen, gemäß dieser Betriebsvereinbarung, sofort gelöscht. Die Verbindungsdaten werden zu keinem anderen Zweck ausgewertet.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/116/2000

Auch werden Daten bereits bei der Speicherung nicht personalisiert, sondern in Gruppen zusammengefasst, zur Speicherung vorgesehen.

»Die Zielnummer des ausgehenden Anrufes wird nach Beendigung des Gesprächs im System nicht gespeichert, so dass ein Zugriff auf sie ausgeschlossen wird. Für die Betriebs- bzw. Kostenstellenabrechnung werden nur summiert die Gebühreneinheiten erfasst und gespeichert.«

🔑 ANONYM, 090202/124/2000

#### 2.4.4 Inhaltsdaten

Einem besonderen Schutz unterliegen die so genannten Inhaltsdaten des Gesprächs. Hierbei handelt es sich um das gesprochene Wort, das grundrechtlich und strafrechtlich unter besonderem Schutz gestellt ist. Regelmäßig wird die Aufzeichnung bzw. Speicherung von diesen Inhaltsdaten ausgeschlossen.

»Telefongespräche werden weder abgehört noch auf Ton- oder Datenträger aufgezeichnet.«

🔑 HOLZGEWERBE (OHNE MÖBELHERSTELLUNG), 090202/95/2000

»Abgesehen von der sachgerechten Nutzung einer Voice-Mail-Funktion (zentraler Anrufbeantworter) werden Telefongespräche einschließlich der entsprechenden Netzdaten weder abgehört noch mitgeschnitten oder gespeichert sowie die Datenströme der VoIP-Verbindungen aufgezeichnet/gespeichert.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

Ebenfalls werden die möglicherweise vorhandenen Videodaten von einer Speicherung ausgenommen.

»Durch das Videokonferenzsystem werden keine Video- oder Audiodaten gespeichert oder Dritten zugänglich gemacht. Alle Video- und Audiodaten stehen nur im Live-Betrieb zur Verfügung. Sie werden verschlüsselt über das Verlagsnetzwerk der Mediengruppe [...] übertragen.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/177/2011

Sofern eine Aufzeichnung der Daten erfolgt, wird diese häufig von dem Einverständnis der beteiligten Gesprächspartner abhängig gemacht.

»Nur durch eine vorherige, bewusste, schriftliche Einverständniserklärung ist eine befugte Aufzeichnung des nicht öffentlich gesprochenen Wortes als Beweissicherung im Geschäftsverkehr zwischen den Beauftragten der Unternehmen zulässig.«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/158/2001

### 2.4.5 Dienstliche Gespräche

Eine unterschiedliche Handhabung ist hinsichtlich der Speicherung unterschiedlicher Gesprächsarten – dienstlicher oder privater Telefongespräche – festzustellen. Hinsichtlich der dienstlichen Gespräche werden regelmäßig mehr Daten gespeichert als bei Privatgesprächen.

»Erfasst werden abgehende Orts- und Ferngespräche mit folgenden Daten:

- Nebenstellenummer
- Datum
- Angewählte Zielnummer
- Anzahl der Gebühreneinheiten.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/116/2000

»Bei abgehenden Verbindungen werden folgende Daten in der TK-Anlage erfasst:

- Nutzerkennziffer
- interne Rufnummer der Nebenstelle
- Datum, Uhrzeit und Dauer des Telefonates
- angewählter Anschluss mit Vorwahlnummer
- Anzahl der Gebühreneinheiten
- Nummer der Amtsleitung/Kanal
- Persönliche Identifikations-Nummer PIN (soweit eingerichtet).«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/121/2002

## 2.4.6 Private Gespräche

Nicht alle Gespräche aus privatem Anlass werden als Privatgespräche geführt und abgerechnet. So wird häufig die Benachrichtigung der Familie über dienstliche Anlässe nicht als Privatgespräch, sondern als Dienstgespräch definiert. Damit unterliegen die Gespräche nicht der Kostenpflicht des Mitarbeiters, sind jedoch auch in einem weiteren Umfang kontrollierbar.

»Als dienstliche Telefongespräche in dringenden Fällen können auch solche Gespräche gelten, die die Beschäftigten im Interesse des Unternehmens führen (z. B. Information der Familie bei unvorhergesehener Mehrarbeit, Unfällen o. Ä.).«

🔑 METALLERZEUGUNG UND -BEARBEITUNG, 090202/111/2006

Eine eindeutige gesetzliche Regelung über die Speicherung von privaten Daten durch den Arbeitgeber zu Telekommunikationsdienstleistungen fehlt. Daher machen einige Arbeitgeber die private Nutzung der TK-Anlage von der Zustimmung des Mitarbeiters zur Datenspeicherung abhängig.

»Da eine Trennung von dienstlicher und privater Nutzung nicht möglich ist, bedarf es bei einer privaten Nutzung für die Protokollierung und Kontrolle gemäß Ziffer 4 dieser Betriebsvereinbarung einer Einwilligung durch den Beschäftigten (Kontrollen nur bei konkretem Verdacht).«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/151/2008

»Durch eine Einwilligung erklärt der Mitarbeiter sein Einverständnis mit der Protokollierung und Kontrolle für den Bereich der privaten Nutzung. Damit stimmt er insoweit auch der Einschränkung seiner Nutzerrechte nach dem Telekommunikationsgesetz und Telemediengesetz zu.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/274/2012

»Für eine private Nutzung ist eine persönliche Einverständniserklärung (Anlage 1) ausnahmslos erforderlich.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/274/2012

Häufig werden die Privatgespräche von den dienstlich geführten Gesprächen dadurch unterschieden, dass für die Privatgespräche eine PIN-Nummer zu verwenden ist. Im Fall der Nutzung der PIN-Nummer werden die Zielnummern nur verkürzt gespeichert.

- »Privatgespräche je PIN-Nummer
- Datum und Uhrzeit des Gesprächs
- Gesprächsdauer
- Anzahl der Einheiten
- Betrag (Gebühr)
- Zielnummer, verkürzt um die letzten vier Stellen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/87/0

»Private Ferngespräche/Privatgespräche zu Mobilfunkgeräten  
Diese Gespräche sind durch Anwahl eines spezifischen Codes, den jeder Mitarbeiter zugeteilt bekommt, möglich. Dabei werden pro Apparat Datum, Einheiten und die entsprechenden Gebühren registriert.«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/184/2005

Eine Möglichkeit, die Speicherung von Daten bei privaten Gesprächen zu vermeiden, ist die Nutzung von Callingcards. Dabei muss die bzw. der Beschäftigte Mehrwertdienste nutzen, die sie bzw. er über vorausbezahlte Guthaben erwerben kann.

»Die private Nutzung ist zugelassen, sofern hierfür so genannte Calling-Cards eingesetzt werden. Dabei werden keine Verbindungsdaten gespeichert.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090201/433/2006

Lediglich in wenigen Vereinbarungen ist vorgesehen, dass die private Nutzung nicht gestattet ist.

»Privatgespräche sollen grundsätzlich nicht geführt werden.«

☛ VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/148/2010

### 2.4.7 Voicemail

Eine Speicherung von Inhaltsdaten ist auch die Telefonanrufbeantworterfunktion bzw. die Voicemail-Funktion. Diese wird regelmäßig erlaubt. Hierbei entscheidet der Absender einer Sprachnachricht, ob er sein gesprochenes Wort bei dem Empfänger, welcher nicht anwesend ist, hinterlassen möchte. Insofern hat der Absender der Nachricht Einfluss darauf, ob diese gespeichert wird oder nicht. Er erklärt durch das Hinterlassen der Nachricht quasi sein Einverständnis mit der Speicherung. Er geht dabei jedoch regelmäßig davon aus, dass auch nur der Empfänger der Nachricht diese abhört. Dieser Umstand wird in vielen Vereinbarungen berücksichtigt und ausdrücklich festgeschrieben.

»Verbindungsinhalte werden weder abgehört noch aufgezeichnet. Daten, die bestimmungsgemäß durch das Unified Messaging System (UMS; z. B. Voice-Box) erfasst werden, können nur durch den jeweils adressierten Mitarbeiter abgehört werden.«

☛ GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/179/2009

Andere Vereinbarungen sehen vor, dass die Voicebox von mehreren Teilnehmern, die gemeinsam eine Arbeitsaufgabe erfüllen, abgehört werden kann.

»Eine Mailbox wird einer Nebenstelle zugeordnet. Sie kann von mehreren Teilnehmern gemeinsam genutzt werden (Amt, Sachgebiet). Jede Mailbox kann mit Anrufbeantworter- oder Ansagefunktion eingerichtet werden.«

☛ ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/80/2002

Eine weitere Nutzungsmöglichkeit ist die Weiterleitung der hinterlassenen Nachricht an andere Beschäftigte. Hierbei wurde jedoch auf die besondere Schutzwürdigkeit der Voicemail besonders hingewiesen.

»Durch den Einsatz eines digitalen Anrufbeantworters, der für jeden Telefonnutzer eingerichtet ist, wird das gesprochene Wort aufgezeichnet. Neben der Abrufmöglichkeit am Telefon kann ein Gespräch per Mail an den Empfänger weitergeleitet werden. Bei Anrufergruppen erhalten alle Gruppenteilnehmer den gesprochenen Text per Mail. Diese Voice-Mail unterliegt dem Fernmeldegeheimnis und darf nur zu dem, vom Anrufenden mitgeteilten, betrieblichen Zweck verwendet und weitergegeben werden.«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/163/2010

»Die Weiterverwendung dieser Aufzeichnungen liegt in der Obhut der Empfänger der Nachricht, die nicht notwendigerweise unter eine [...]Betriebsvereinbarung fallen werden. Es muss jedem/r, der/die sich eines dieser Medien bedient, klar sein, dass es sich dabei um eine Aufzeichnung handelt.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/117/2006

## 2.4.8 Telefonbuch

Die TK-Anlagen bieten die Möglichkeit, dass die Beschäftigten selbst eine Kontakthistorie anlegen. Diese Telefonbücher ermöglichen es, verschiedene Daten der Gesprächspartner zu speichern. Die einfachste Art der Speicherung ist schlichtweg die Möglichkeit, die Liste mit den eingegangenen oder den entgangenen oder den erfolgten Anrufen zu nutzen. Ergänzend findet sich in einigen Vereinbarungen der Hinweis darauf, dass dieser Speicher auch gelöscht werden kann.

»In jedem Telefonendgerät werden eingehende und ausgehende Telefonate im ›Journal‹ bzw. der ›Anrufliste‹ gespeichert. Die Anzahl der möglichen Einträge ist vom Telefonendgerät abhängig. Der Speicher kann individuell ganz oder in Teilen gelöscht werden. Bei Erreichen der maximalen Anzahl an Einträgen werden die ältesten Einträge automatisch überschrieben.«

🔑 METALLERZEUGUNG UND -BEARBEITUNG, 090202/111/2006

In anderen Vereinbarungen ist festgelegt, welche Daten der Gesprächspartner im Telefonbuch erfasst werden.

»Zum Zweck der Vermittlung wird zentral ein elektronisches Telefonbuch vorgehalten und regelmäßig fortgeschrieben. Es kann folgende Daten der Angehörigen des [Unternehmen] enthalten:

- Name, akademischer Grad
- Dienstbezeichnung
- Nebenstellennummer
- Organisationseinheit
- Bemerkungsspalte für Eintragungen über die dienstliche Funktion.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

Da hier viele Daten der Gesprächspartner aufgezeichnet werden, sind diese persönlichen Daten besonders zu schützen. So ist in einigen Vereinbarungen vorgesehen, dass der Verwender dafür Sorge zu tragen hat, dass Unbefugte die Liste nicht einsehen können.

»Eine Verwendung ist nur für dienstliche Zwecke zulässig. Das Telefonverzeichnis ist davor zu schützen, dass Unbefugte es einsehen, verändern oder kopieren können.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/81/2002

Vor allem in vertriebsorientierten Betrieben wird die Möglichkeit des Telefonbuches zur Kundenbetreuung genutzt.

»Die Telefonkontakthistorie ist ein Bestandteil der Akte Person des [...]. Zu jedem Kundenanruf ist mindestens eine Telefonkontakthistorie zu erfassen. Ziel ist die Dokumentation des Gesprächsanlasses und der Gesprächsatmosphäre, um bei darauf folgenden Kundenkontakten auf diesen Hintergrund aufsetzen und den Kunden angemessen ansprechen zu können.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/156/2000

## 2.5 Auswertung gespeicherter Daten und Abrechnung

Der Umfang der erfassten und gespeicherten Daten ist von zentraler Bedeutung, da davon die Auswertungsmöglichkeit der Daten und damit Leistungs- und Verhaltenskontrollen abhängen. Die Analyse der Telefonie-Kosten ist bisher eine wichtige Auswertung. In Zeiten des Wandels zu mobilen Geräten mit Flatrate wird sich das voraussichtlich verändern. Die Abrechnung der Gespräche der Beschäftigten ist höchst unterschiedlich geregelt. Bei der Auswertung der dienstlich geführten Gespräche stehen der Umfang der Nutzung sowie die Kostenkontrolle im Vordergrund. Übersichten hierzu werden in der einen oder anderen Weise den Vorgesetzten zur Verfügung gestellt.

### 2.5.1 Dienstliche Gespräche

Die Auswertungen der dienstlichen Gespräche stellen eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle da und sind nur in geregelter Umfang zulässig.

»Datennutzung

Die Daten, die gemäß Ziff. 5.2. und Ziff. 5.3. erfasst werden, können zum Zwecke der

- Abrechnung
- technischen Fehlerkontrolle
- Gewährleistung der Systemsicherheit
- Optimierung der Gesamtanlage
- Nutzungsstatistik und Erreichbarkeitsreports (Ziff. 3.6)
- Kostenoptimierung.«

🔑 GLAS- UND KERAMIKGEWERBE, 090202/120/2007

»In der Gesprächsdatenverarbeitung sind kostenbezogene und nebenstellenbezogene Speicherungen und Auswertungen der Gebührenssumme zulässig. Nebenstellenbezogene Auswertungen erfolgen ausschließlich für Abrechnungen und Zuordnungen zu Kostenstellen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/80/2002

Zu regeln ist auch, wer was sehen darf. Diese Auswertungen werden den Vorgesetzten, die verantwortlich für die Kosten sind, zur Verfügung gestellt.

»Die Kostenstellenverantwortlichen überprüfen regelmäßig die Höhe der auf ihrer Kostenstelle angefallenen verbindungsabhängigen Telekommunikationskosten. Sie erhalten dazu monatlich eine summarische Kostenübersicht, gestaffelt nach Apparatenummern, jedoch keinerlei Detail-Informationen.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/117/2006

Es werden jedoch auch detaillierte Berichte zur Verfügung gestellt. Durch die Detaillierung wird ermöglicht, dass neben der reinen Kostenkontrolle auch die Erforderlichkeit der Gespräche verfolgt werden kann.

»Zur Information erhalten die Dezernats- und Abteilungsleiter/-innen von der Verwaltungsabteilung monatlich pro Nebenstelle über die aufgelaufenen Telefonkosten ihrer Verantwortungsbereiche eine Übersicht mit folgendem Inhalt:

- Kostenstelle
- Gesamtbetrag/Einheiten je Kostenstelle
- Nebenstelle
- Gesamtbetrag/Einheiten je Nebenstelle
- Gesamtbetrag/Einheiten je Projekt.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/81/2002

## 2.5.2 Telko, Abhören, Mithören, Monitoring

Telefonanlagen bieten mitunter die Möglichkeit, sich auf ein Gespräch aufzuschalten und das Gespräch in Echtzeit mitzuhören (Monitoring). Die Möglichkeit wird in vielen Vereinbarungen schlichtweg ausgeschlossen.

»Ein dauerhaftes Mithören/Aufzeichnen (tages- oder wochenweise) ist ausgeschlossen.«

🔑 GLAS- UND KERAMIKGEWERBE, 090202/101/2005

Dazu wird den Televermittlungsplätzen ein Aufschalten (→ Glossar) auf laufende Telefongespräche ermöglicht. Das dient u. a. dem Zweck, Feueralarme oder andere Notfälle mitzuteilen. Um zu vermeiden, dass dieses Aufschalten unbemerkt von den teilnehmenden Gesprächspartnern geschieht, ist regelmäßig ein Signal erforderlich. Ein unbemerktes Aufschalten ist in jedem Fall nur durch vorherige schriftliche Einwilligung des Mitarbeiters zulässig.

»Die Funktion ›Aufschaltung auf laufende Telefongespräche‹ wird nur für die Vermittlungsplätze eingerichtet, sie wird durch ein deutliches Hörzeichen begleitet.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/102/2006

»Abgesehen von der sachgerechten Nutzung eines Voice-Mail-Servers ist das Abhören von Gesprächen generell verboten. Auch ein Aufschalten von Dritten auf Gespräche einer Nebenstelle ist verboten und darf technisch nicht möglich sein. Eine Ausnahme bildet das Aufschalten durch die Telefonzentrale. Dies ist durch ein Signal anzuzeigen.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

Häufig ist der Zweck des Aufschaltens festgelegt. In der Regel werden Schulungszwecke angegeben.

»Das Aufzeichnen und Mithören von Telefongesprächen ist, außer zu Coachingzwecken, unzulässig. Der Coachingtermin wird vorher zwischen Führungskraft und Agent vereinbart.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 080105/67/2003

### 2.5.3 Sprachaufzeichnung

Wie dargestellt, werden Gespräche zu besonderen Anlässen auch aufgezeichnet. Es handelt sich hierbei zum einen um Telefonanruferantworterfunktionen sowie um Aufzeichnungen von Gesprächen zu Beweis Zwecken. Der Telefonanruferantworter kann gegen unberechtigten Zugriff beispielsweise durch ein Passwort geschützt werden.

»Sprachmitteilungen können nur von den jeweiligen Arbeitnehmerinnen abgehört werden. Das Abhören der Sprachmitteilungen ist passwortgeschützt. Die Bekanntgabe persönlicher Passwörter ist unzulässig.«

🔑 ANONYM, 090202/124/2000

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage: Was passiert, wenn der bzw. die Beschäftigte verhindert ist? Oder wenn er bzw. sie für längere Zeit ungeplant ausfällt? Hin und wieder ist vorgesehen, dass in solchen Fällen der Telefonanrufbeantworter abgehört werden kann.

»Für den Fall von unvorhersehbaren Abwesenheiten (z. B. plötzliche, erwartungsgemäß lang dauernde Arbeitsunfähigkeit, insbesondere nach Unfall o.ä.) dürfen die Nachrichten im Telefon-Sprachspeicher abwesender Beschäftigter von den nachstehend bestimmten Beteiligten angehört werden, wenn die Gefahr besteht, dass dienstlich notwendige eingegangene Informationen nicht nutzbar sind.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/274/2012

Das Abhören von Gesprächen, die zu Beweis Zwecken gespeichert werden, ist vor allem im Handelsbereich den Gesprächsführenden selbst vorbehalten.

»Das Abhören der aufgezeichneten telefonischen Vereinbarungen erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Klärung von Unstimmigkeiten und grundsätzlich durch den [...]Händler selbst.«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/158/2001

Eine andere Möglichkeit besteht darin, die Aufzeichnung durch Dritte abhören zu lassen und den betroffenen Beschäftigten hinzuzuziehen. Diese Möglichkeiten sollten eng begrenzt und mit einer Zulassungsschwelle versehen werden. Idealerweise wird die Interessenvertretung beteiligt.

»Zugriffsrechte und Auswertungen

Der Zugriff erfolgt passwortgeschützt. Auswertungen und Anhören der Bandaufzeichnungen erfolgen nur im Schadens- oder Reklama-

tionsfall und bei Drohanrufen. Das Anhören der Bandaufzeichnungen ist grundsätzlich nur im Beisein des betroffenen Mitarbeiters zulässig.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/96/2004

#### 2.5.4 Private Gespräche

Bei Privatgesprächen steht im Vordergrund, dass die entstehenden Kosten von den betroffenen Beschäftigten gezahlt werden. Dadurch wird eine besondere Erfassung von Privatgesprächen notwendig. Die Vereinbarungen verfolgen daher einerseits das Ziel, dem Arbeitgeber wenige Informationen über private Telefonate zur Verfügung zu stellen. Auf der anderen Seite sollen die Beschäftigten möglichst viele Informationen über private Gespräche erhalten, um die erhobenen Gebühren kontrollieren zu können. Eine Vereinbarung sieht hierbei vor, dass zunächst keine Daten zugänglich gemacht werden und nur auf Anforderung des Inhabers der Nebenstelle ein Ausdruck erfolgt.

»Aus berechtigtem Anlass kann der Inhaber der entsprechenden Nebenstelle einen Ausdruck der Einzelverbindungs nachweise verlangen. Beanstandungen hiergegen können nur innerhalb des Zeitraumes der Speicherung der Einzelverbindungsdaten schriftlich geltend gemacht werden.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/191/2005

Da die Auswertung der Privatgespräche in der Regel der Abrechnung dient, werden Ausdrucke nur eingeschränkt gefertigt.

»Bei privaten Gesprächen werden lediglich Nebenstelle, Telefoneinheiten und Betrag ausgedruckt.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/79/2000

Insbesondere in der öffentlichen Verwaltung steht die Kontrolle der Kosten und der Nutzungsart der TK-Anlage im Vordergrund. Insofern wird in einer Vereinbarung geregelt, eine anonyme Aufstellung der Privatgespräche hinsichtlich Dauer, Kosten und Einheiten zu ermöglichen.

»Für die privaten Telefonate werden nur folgende Auswertungen erstellt:

- Einzelverbindungsaufstellungen (aus Praktikabilitätsgründen i. d. R. quartalsweise) über die als privat gekennzeichnete Nutzung der TK-Dienste in Briefform in geschlossenem Umschlag für den Nutzer (siehe Anlage 1)
- quartalsweise Summenbildung über die Gebühren für private Telefonate, namentlich sortiert die Abrechnung in der Gehaltsbuchhaltung (siehe Anlage 2)
- anonymisierte, monatliche Aufstellung der Summe der Gesprächsdauer, der Kosten und der Einheiten der privaten Gespräche (siehe Anlage 3).«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/89/0

## 2.5.5 Abrechnung privater Gespräche

Die Abrechnung der privaten Gespräche muss für die Beschäftigten nachvollziehbar erfolgen. Dabei wird in den Vereinbarungen zunächst sichergestellt, dass die Beschäftigten die Abrechnungsdaten vertraulich erhalten.

»Bei privaten Kommunikationsübermittlungen wird je Nebenstelle und Übersichtsmonat für den Nebenstellenbenutzer ein Einzelgebührennachweis zur Verfügung gestellt. Unabhängig von der Art der Übermittlung ist sicherzustellen, dass der Nebenstellenbenutzer seine Daten unmittelbar und für Dritte nicht einsehbar erhält.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 010502/68/2006

Des Weiteren ist den Beschäftigten in der überwiegenden Anzahl der Vereinbarungen eine Prüf- und Widerspruchsmöglichkeit eingeräumt.

»Sollten die Empfänger von Einzelverbindungsübersichten bei deren Überprüfung Unrichtigkeiten feststellen, insbesondere hinsichtlich der Zuordnung zu privaten oder dienstlichen Gesprächen, so ist dies zwecks Überprüfung und eventueller Korrektur der Abrechnungs-

daten unverzüglich, spätestens innerhalb einer Ausschlussfrist von 60 Tagen nach Erhalt zu melden.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/121/2002

Hin und wieder ist vorgesehen, dass Bagatellbeträge erlassen werden.

»Die entstandenen Verbindungskosten für Privatgespräche werden dem Verursacher quartalsweise berechnet und über die Gehaltsabrechnung einbehalten. Aus wirtschaftlichen Gründen können Beträge unter 3 € erlassen werden (Bagatellgrenze).«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/107/2007

Eine andere Abrechnungsmöglichkeit besteht darin, dass für die Privatgespräche im Voraus eine Guthabekarte erworben werden muss.

»In den Standorten, wo dies technisch möglich ist (siehe Anlage), erhalten die Beschäftigten eine Telefonkarte, die an den aufgestellten Automaten aufgeladen werden kann. Alle als Privatgespräche identifizierten Telefonate werden von diesem Guthaben abgebucht. [...] Die Abrechnung der Gebühren erfolgt nach den Haustarifen von 0,05 €/Tarifeinheit (Takteinheit).«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/102/2006

Wenn dem Arbeitgeber keine Kosten entstehen, braucht der Mitarbeiter auch keine Kosten zu erstatten. Ideal ist ein Flat-Tarif zwischen Arbeitgeber und Telefongesellschaft. In solchen Fällen bedarf es keiner Kostenerhebung bei den Beschäftigten und damit auch keiner Erfassung der Daten.

»Gegenstand des Vertrages zwischen der [Firma] und unserem Telefonanbieter ist ein Flat-Tarif, was dazu führt, dass für Gespräche ins deutsche Festnetz keine weiteren Kosten entstehen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/274/2012

## 2.5.6 Erweiterte Auswertung/Stichproben bei Missbrauchsverdacht

Nahezu alle Vereinbarungen sehen vor, dass die Telefonnutzung bei einem Missbrauchsverdacht tiefergehend ausgewertet werden kann. Offenbar besteht ein sehr großes Interesse der Arbeitgeber daran, im Falle eines Missbrauchs die verantwortliche Person herauszufinden und gegebenenfalls zu Sanktionen zu greifen. Eine Definition von Missbrauch findet sich nur in einer Vereinbarung. Sie definiert Missbrauch als »z. B. private Telefonate ohne wählen der Kennziffer«. Viele Vereinbarungen stellen auf einen konkreten Verdacht ab. Einige Vereinbarungen lassen jedoch jederzeit Stichprobenkontrollen zu.

»Die Auswertungen über dienstliche Verbindungen sind stichprobenweise durch den Leiter der Verwaltung oder dessen ständigen Vertreter auf die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung überprüft werden. Hierfür werden mindestens einmal jährlich 2 v. H. der erfassten Verbindungsdatensätze oder die Verbindungsdatensätze von mindestens 2 v. H. der Beschäftigten ausgewertet. Die tatsächliche Menge richtet sich nach dem vertretbaren Aufwand. Die Auswahl der jeweils zu überprüfenden Daten erfolgt nach dem Zufallsprinzip.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

Die große Mehrzahl der Vereinbarungen fordert das Vorliegen eines begründeten Verdachts. Worin ein begründeter Verdacht besteht, ist in keiner der Vereinbarungen näher definiert. Das Vorgehen gleicht sich jedoch häufig. Bei einem »begründeten Verdacht« wird zunächst die Einzelaufstellung der Gesprächsdaten eingesehen. Idealerweise wird sowohl die Interessenvertretung als auch der bzw. die Betroffene im Vorfeld informiert.

»Bei begründetem Verdacht eines Missbrauchs kann der Leiter einer Organisationseinheit eine gesonderte Einzelverbindungsaufstellung für den Nebenstellenanschluss verlangen. Vor der Erstellung sind die zuständigen Personalräte zu informieren. Der Betroffene ist vorab zu hören.«

🔑 BILDUNGSEINRICHTUNG, 090202/90/2002

»Bei Auffälligkeiten wird die/der Kostenstellenverantwortliche mit der betroffenen Person versuchen, diese zu klären. Besteht danach ein begründeter Missbrauchsverdacht, ist die zuständige Bereichsleitung zu informieren. Sie kann die Einzelverbindungsnachweise unter Beteiligung des zuständigen Betriebsrats einsehen. Die betroffenen Nutzer/innen werden darüber informiert.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/117/2006

Einige Vereinbarungen sehen vor, dass sowohl die Geschäftsführung als auch die Interessenvertretung einer Auswertung wegen Missbrauchsverdachts zustimmen müssen.

»Hierfür ist ein schriftlicher Antrag an die Geschäftsführung oder deren Vertreter sowie die Zustimmung des Betriebsrates erforderlich.«

🔑 HOLZGEWERBE (OHNE MÖBELHERSTELLUNG), 090202/95/2000

»Die angeforderte Auswertung darf nur bearbeitet werden, wenn die jeweilig zuständigen betrieblichen Datenschutzbeauftragten und der zuständige Betriebsrat vorher ihre Zustimmung erteilt haben und dem Datenschutzbeauftragten und der/dem Betriebsratsvorsitzenden die Auswertung zugänglich gemacht wird.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

Eine abschließende Anhörung des Betroffenen ist regelmäßig vorgesehen.

»Bei Verdacht auf missbräuchliche/unerlaubte Nutzung des VoIP-Systems setzt die Behördenleitung unter Beteiligung des Personalrates und des Datenschutzbeauftragten eine Untersuchungsgruppe ein. Diese veranlasst gegebenenfalls weitere Maßnahmen (z. B. Befragung des Betroffenen). Auf der Basis dieser Untersuchung erstellt die Untersuchungsgruppe einen Bericht, der dem Betroffenen ausgehändigt wird. Dieser ist anschließend dazu anzuhören.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/172/2011

## 2.5.7 Gespräche des Betriebs-/Personalrates und weiterer ausgenommener Stellen

Durchaus unterschiedlich wird in den Vereinbarungen der Telefonanschluss des Betriebs- bzw. Personalrates, der Mitarbeitervertretung oder anderer Gremien und Stellen behandelt, die vertrauliche Gespräche führen. Hierbei steht auf der einen Seite im Vordergrund, möglichst keine Daten zu erfassen. Auf der anderen Seite sind die Vereinbarungen von der Idee beeinflusst, dass eine Kostenerfassung bezogen auf die Interessenvertretung zur Gesamtkostenzuordnung erfolgt, wobei die Gespräche jedoch möglichst nicht individualisierbar (Mitglied der Interessenvertretung einerseits und anrufende/angerufene Beschäftigte andererseits) sein sollen. Insofern wird in einigen Vereinbarungen eine Speicherung der Daten der Vertrauenspersonen gänzlich ausgeschlossen.

»Bei Gesprächen, die über Nebenstellen in den Personalrats-, Fraktionsbüros oder im Rahmen einer freiwilligen Beratung mit besonderer Verschwiegenheitspflicht (z. B. Gesundheitsberatung etc.) geführt werden, werden keine Gesprächsdaten aufgezeichnet.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/176/2011

Nach einer anderen Vereinbarung darf die Zielnummer nicht gespeichert werden, um eine Individualisierung zu verhindern. Die restlichen Daten werden jedoch aufgezeichnet. Besonders interessant ist an dieser Vereinbarung, dass nicht nur der Personalrat von dieser Regelung betroffen ist, sondern auch die Schwerbehindertenvertretung sowie weitere Personen, die vertrauliche Telefonate führen.

»Folgende Telefonapparate des stadtverwaltungsinternen Haupt-TK-Systems sind bei extern abgehenden Dienstgesprächen von der Aufzeichnung der Zielnummer und des Zielortes ausgenommen:

- Oberbürgermeister und Bürgermeister\*)
- Referenten\*)
- Gleichstellungsstelle
- Hauptamtsleiter und Stellvertreter\*)
- Personalrat\*)
- Städt. Juristen\*)

- Adoptionsvermittlungsstelle
- Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)
- Schwerbehindertenvertretung
- \*) einschl. deren Vorzimmer.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/274/2012

### 2.5.8 Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Um den Zweck der Kostenzuordnung zu konkretisieren, wird in vielen Vereinbarungen – mit Ausnahme eines Missbrauchsverdachts – vorgesehen, dass eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle durch die Auswertung der Daten nicht durchgeführt wird. Auch für Beurteilungen dürfen die Daten nicht verwendet werden.

»Mit der Telekommunikationsanlage und den angefallenen Daten werden keine Leistungs-, Anwesenheits- und Verhaltenskontrollen der Teilnehmer durchgeführt.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/132/2009

»Soweit aus den anfallenden Daten Erkenntnisse gewonnen werden, die Rückschlüsse auf Leistung und Verhalten von Beschäftigten ermöglichen, dürfen diese weder zur Beurteilung noch zur Ermittlung von Leistungs- oder Verhaltensrichtlinien herangezogen werden.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/191/2005

## 2.6 Löschung

Öffentlich-rechtliche Institutionen sowie privatrechtliche Unternehmen müssen eine datenschutzgerechte Verarbeitung der Daten sicherstellen. Die letzte Phase der Datenverarbeitung ist das Löschen gespeicherter Daten. Nach §§ 20, 35 BDSG sind personenbezogene Daten zu löschen, sobald ihre Kenntnis für die Erfüllung des Zwecks der Speicherung nicht mehr erforderlich ist.

## 2.6.1 Lösungsfristen

Idealerweise werden die Daten gelöscht, sobald eine Abrechnung erfolgt ist. Die Abrechnung muss jedoch rechtskräftig sein. Die Vereinbarungen räumen den Beschäftigten ein Widerspruchsrecht ein. So wird die Frist in der Regel hierauf bezogen.

»Die erfassten, personenbeziehbaren Daten werden im Falle von Privattelefonaten vier Wochen nach Abrechnung gelöscht, bei Einsprüchen in dieser Frist erst nach rechtskräftiger Klärung.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/103/2006

Häufig arbeiten die Vereinbarungen mit starren Fristen, nach denen die Daten zu löschen sind.

»Soweit keine gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, werden alle Daten nach einem Monat gelöscht.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

»Die gespeicherten Gesprächsdaten werden spätestens nach sechs Monaten gelöscht und bleiben bis dahin ausschließlich zum Zwecke der Gebührenausswertung gespeichert.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/93/2004

## 2.6.2 Arten der Löschung

Daten gelten als gelöscht, wenn sie unkenntlich gemacht wurden (§ 3 Abs. 4 Nr. 5 BDSG). Was unter Unkenntlichmachung zu verstehen ist, ist gesetzlich nicht festgelegt. Eine Vorgabe enthält die Deutsche Industrienorm DIN 66399. Sie beschreibt die Anforderungen an Maschinen und Prozesse zur Vernichtung von Datenträgern. Sie unterscheidet drei Klassen und weiterhin sieben Sicherheitsstufen für verschiedene Datenträger, wie z. B. Papier, CDs oder Festplatten. Als zuverlässig vernichtet gelten die Klassen 2 und 3, für Papier ab der Sicherheitsstufe 3. Das setzt die physikalische Zerstörung der Datenträger voraus. Die Vereinbarungen sehen häufig vor, dass die Datenträger nicht zerstört, sondern gelöscht werden.

»Die Gesprächsdaten werden monatlich zum Kalenderdatumswchsel über Datenleitung aus dem Digitalspeicher der Nebenstellenanlage in den Rechner PC [...] der EDV-Abteilung übertragen. Dabei wird der Digitalspeicher der Nebenstellenanlage automatisch physikalisch gelöscht.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/133/2007

Dabei soll sichergestellt werden, dass die Daten nicht wiederhergestellt werden können.

»Eine Reaktivierung ist auszuschließen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/189/2012

Bei digitalen Datenträgern besteht die Möglichkeit, als gelöscht markierte Dateien, die durch einen normalen Lesevorgang nicht mehr erkannt werden, physikalisch wiederherzustellen. Solch eine Wiederherstellung kann dadurch vermieden werden, dass die Daten überschrieben werden und somit nicht mehr reaktiviert werden können.

»Die aufgezeichneten Daten werden nach 5 Tagen überschrieben.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

Sofern Ausdrucke erstellt wurden, sind auch die Aufstellungen und Listen zu vernichten.

»Die Listen der Dienstgespräche sind monatlich nach Sichtung durch den zuständigen Abteilungsleiter – unter Datenschutzaspekten – so zu vernichten, dass die Daten nicht mehr rekonstruierbar sind.«

🔑 LANDVERKEHR, 090202/151/2008

## 2.7 Verknüpfung von Daten

Moderne TK-Anlagen lassen sich sehr einfach mit den bestehenden Computersystemen verbinden. Diese Verbindung ist die Voraussetzung für das Voice over IP-System (VoIP). Bei diesem wird ein bestehendes Computersystem mit einem Netzwerk genutzt.

Häufig sind TK-Anlagen keine selbstständigen Anlagen im herkömmlichen Sinne, sondern Teil eines Firmencomputersystems. Die Steuerung der Telefonie erfolgt über Software; Telefone sind über Leitungen oder ohne Kabel per Funkübertragung (DECT oder W-LAN, → Glossar) an diese Systeme angeschlossen.

### 2.7.1 VoIP-Anlage

Da die Technologie Voice over IP (VoIP – Telefonie über das Internet) die bestehende Computeranlage mit dem bestehenden Netzwerk nutzt, ist für den Betrieb wesentlich, dass die Daten nur in Echtzeit zur Verfügung stehen und nicht aufgezeichnet werden.

»Eine Aufzeichnung der Gesprächsinhalte (Dateispeicherung) findet nicht statt.«

🔑 FAHRZEUGHERSTELLER VON KRAFTWAGENTEILEN, 090202/162/2010

Weiterhin besteht über ein Netzwerk die Möglichkeit, von anderen Arbeitsplätzen die Gesprächsdaten einzusehen. Dies kann durch Verschlüsselung vermieden werden, wie in manchen Vereinbarungen aufgeführt.

»Sobald die Verschlüsselung der Inhaltsdaten (Gesprächsinhalte) standardisiert [... ist] oder für das verwendete Protokoll der IP-Telefonie zur Verfügung steht, sollen diese Daten zwischen den Endgeräten verschlüsselt werden.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

## 2.7.2 Trennung der Hardware

TK-Anlagen können mit bestehenden Computerarbeitsplätzen verknüpft werden. So können bestimmte Ereignisse von der TK-Anlage auf dem Bildschirm gezeigt werden und andersherum Eingaben zur TK-Anlage erfolgen. Am Computerarbeitsplatz gespeicherte Telefonnummern können von dort durch Anklicken direkt angewählt und auf das Telefon übertragen werden. Für den Betrieb ist es sinnvoll, die Verbindung zwischen den Systemen auf diese Funktion zu beschränken und keine auswertbaren weitergehenden Verbindungen zuzulassen.

»Es besteht eine Verbindung zwischen der TK-Anlage und dem EDV-Netz [...] zur Signalisierung bestimmter Betriebsereignisse (z. B. Sprachspeicher, Faxserver, Wahlhilfen). Für den Austausch dieser Signale und möglicher Datenpakete sowie für die Pflege eines Teilnehmerverzeichnisses (internes Telefonbuch) ist eine gemeinsame Benutzerverwaltung eingerichtet. Es besteht keine Verbindung zwischen dem EDV-Netz der [...] und den Systemen für die Gesprächsdatenverarbeitung.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/175/2009

Häufig finden sich diese Funktionen in den Systembeschreibungen. Diese können als Anlage zur Vereinbarung hinzugenommen werden.

»Die Anlagen 1–3 enthalten zusätzliche Angaben und Informationen zu Leistungsmerkmalen der TK-Anlage, Verarbeitung der Verbindungsdaten und den Schnittstellen zu anderen DV-Systemen für die Abrechnung.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/121/2002

## 2.7.3 Übergabe an andere Software

Wie beschrieben, ist eine Verknüpfung von Kontaktdaten und Fax-Daten häufig vom Arbeitgeber gewünscht. Andere Verknüpfungen sollen jedoch möglichst ausgeschlossen werden.

»Die durch die Anlage erfassten Daten dürfen weder mit anderen personenbezogenen Daten manuell oder maschinell verknüpft werden noch in anderen Programmen dieser oder anderen Anlagen verwendet werden.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/148/2010

Eine Schnittstellenverknüpfung zur Abrechnung der Telefongebühren ist möglich und in den Vereinbarungen zu regeln. Hierbei werden die Daten automatisch an das abrechnende Lohnprogramm übergeben.

»Die Verbindungsdaten werden täglich aus der TK-Anlage an einen Rechner für die betriebliche Kostenrechnung (Abteilung [...]) übertragen. Bei [...] werden die Daten gespeichert und gemäß Ziff. 3.4 verarbeitet.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/121/2002

Im Netzwerk können übertragene Daten auf dem anderen System gespeichert werden. Interessant ist daher eine Regelung, die berücksichtigt, dass auf dem anderen Speichermedium keine weitere Speicherung erfolgt – auch nicht zur Sicherung. Dadurch wird verhindert, dass die Daten noch anschließend in Sicherungskopien weiterexistieren.

»Sofern ein Datentransfer z. B. in andere Speicher- oder Auswertungsmedien erfolgt, darf die Speicherung nicht auf Netzlaufwerken erfolgen, die regelmäßig gesichert werden.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/149/2009

## 2.7.4 Weiterverarbeitung von Daten durch Dritte

Wie bereits in Kapitel 2.1.2 dargestellt wurde, findet eine Datenverarbeitung der personenbezogenen Daten auch möglicherweise bei dritten Anbietern statt. Diese haben Zugang zu den Daten. Eine Einhaltung der in der Vereinbarung getroffenen Richtlinien zum Umgang mit den Daten ist durch den Arbeitgeber mittels eines Vertrages mit dem Dritten sicherzustellen. Hierzu wird er in der Vereinbarung verpflichtet.

»Die Telekommunikationsanlage wird im Rahmen des technischen Gebäudemanagements von einer externen Firma betreut, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verschwiegenheit über alle im Rahmen ihrer Tätigkeiten gewonnenen Erkenntnisse sowie zur Einhaltung der einschlägigen Datenschutzvorschriften verpflichtet sind.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

Eine solche Verpflichtung kann auch sehr konkret erfolgen.

»Die externen beauftragten Personen sind über die Reparatur- und Wartungsverträge entsprechend zu verpflichten.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/94/2004

### 2.7.5 Fernwartung

In die Vereinbarungen über den Betrieb von TK-Anlagen wurden auch Vorschriften über die Fernwartung aufgenommen. Bei der Fernwartung kann von einem Arbeitsplatz in einem anderen Betrieb auf die TK-Anlage zugegriffen werden. Von den externen Rechnern können eine Reihe von Arbeiten an der TK-Anlage durchgeführt werden, ohne dass hierzu Personal anreisen muss. Während bei Arbeiten vor Ort Sicherheitsmechanismen vor Ort greifen können, stellt die Absicherung der Fernwartung einen Sonderfall dar. In einigen Fällen wird die Möglichkeit der Fernwartung schlichtweg ausgeschlossen.

»Eine Gefährdung durch Missbrauch eines Remote-Zugangs ist ausgeschlossen, da das Leistungsmerkmal ›Fernwartung‹ nicht aktiviert ist.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

Um Risiken nachverfolgen zu können, wird in anderen Vereinbarungen vorgesehen, dass sämtliche Wartungsarbeiten, auch die der Fernwartung, protokolliert werden.

»Alle ausgeführten Wartungs- und Diagnosearbeiten an den zentralen Einheiten sind zu protokollieren.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/179/2009

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, die durchzuführenden Arbeiten auf bestimmte Tätigkeiten zu beschränken und andere Aktivitäten auszuschließen.

»Die interne Fernwartung (Fernadministration) ist unter folgenden Bedingungen zulässig:

- Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist auf die Nebenstellennummern und die Leistungsmerkmale, die in der Systembeschreibung für die Nebenstellen dokumentiert sind, zu beschränken.
- Auf die Daten in den Arbeitsspeichern der Endgeräte, der Betriebsterminals sowie der Gebühren- und Gesprächsdatenerfassungsanlagen darf nicht zugegriffen werden. Ein Zugriff muss durch geeignete Sicherungsmaßnahmen ausgeschlossen werden.
- Die interne Fernwartung muss sich mit Benutzerkennung und Passwort gegenüber dem System eindeutig identifizieren.
- Alle Aktivitäten der internen Fernwartung sind für den Betreiber nachvollziehbar zu protokollieren.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/113/2005

## 2.8 Betrieb der Anlage (Telefone und Telefonzentrale)

Neuere Vereinbarungen umfassen Arbeitsschutzregelungen sowie die Gestaltung der Arbeitsbedingung und der Arbeitsplätze.

### 2.8.1 Arbeitsplatzgestaltung

Alle Beschäftigten sind betroffen, wenn die TK-Anlage an den jeweiligen Arbeitsplatzrechner angeschlossen ist.

»DV-Arbeitsplätze sind unter Berücksichtigung der Grundsätze zur Geräte- und Softwareergonomie und der Mindestvorschriften der Bildschirmarbeitsverordnung zu gestalten.«

🔑 MASCHINENBAU, 090202/511/2011

## 2.8.2 Pausenregelung

Bildschirmarbeitsplätze, die mit der Telefonanlage verbunden sind, unterliegen der BildscharbV. Nach § 5 BildscharbV muss die Arbeit am Bildschirm regelmäßig unterbrochen werden. Eine konkrete Pausenlänge ist nicht vorgegeben, kann aber durch Vereinbarung herbeigeführt werden.

»Gemäß § 5 BildscharbV hat der Arbeitgeber die Tätigkeit der Mitarbeiter so zu organisieren, dass die tägliche Arbeit an Bildschirmgeräten regelmäßig durch andere Tätigkeiten oder durch Bildschirm-pausen unterbrochen wird. Die Dauer der Unterbrechung wird mit 5 zusammenhängenden Minuten pro Stunde vereinbart.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/68/2004

## 2.8.3 Gesundheitsschutz

Die Tätigkeit an einem modernen Computerarbeitsplatz, der mit einer TK-Anlage verbunden ist, birgt unter Umständen für die Beschäftigten die Gefahr, besonderen Stressfaktoren ausgesetzt zu sein. Die Erforschung dieser Stressfaktoren kann durch eine Gefährdungsanalyse nach § 5 ArbSchG einer zu hohen Belastung entgegenwirken. Dies wurde in einigen Vereinbarungen berücksichtigt.

»Die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften der Bildschirmarbeitsverordnung werden von den Fachkräften für Arbeitssicherheit und von einem Arbeitsmediziner des betriebsärztlichen Dienstes überwacht (z. B. durch Gefährdungsanalysen). Bei Begehungen haben die Mitglieder der Personalvertretung, Schwerbehindertenvertretung und Mitarbeiterinnen Chancengleichheit ein Recht auf Anwesen-

heit. Bei konkreten Anhaltspunkten für die Nichteinhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen können die vorgenannten Personen die Durchführung einer Begehungs- bzw. Gefährdungsanalysen [...] beantragen.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 080105/67/2003

Ebenfalls haben die Vereinbarungen eine Qualifizierung der Beschäftigten zum Gesundheitsschutz vorgesehen.

»Fragen der Gesundheit und der Stressbewältigung sind Bestandteil der Qualifizierung.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 080105/67/2003

Auch dem Beschäftigten wird in einer Vereinbarung ein Initiativrecht eingeräumt.

»Sollten sich im Betriebsverlauf nachteilige Auswirkungen herausstellen, kann jede/jeder Beschäftigter Maßnahmen zu ihrer Vermeidung beantragen.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/151/2008

## 2.8.4 Ergonomie

In einigen Vereinbarungen werden auch ergonomische Gesichtspunkte beachtet. Beispielsweise muss die Arbeitsplatzgestaltung modernen arbeitsphysiologischen Erkenntnissen entsprechen.

»Hard- und Software, die zusammen mit dem IPT-System [...] eingesetzt werden, müssen den neuesten anerkannten Regeln der Technik unter Beachtung der gesicherten arbeitsmedizinischen, arbeitsphysiologischen und ergonomischen Erkenntnisse entsprechen. Hierzu gehören insbesondere die Sicherheitsregeln für Bildschirmarbeitsplätze im Bürobereich und die einschlägigen Normen.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/109/2005

Eine weitere Regelung sieht vor, dass die Beschäftigten nicht zusätzlich durch eine englische Software belastet werden.

»Die Anzeigen im Display der Endgeräte werden in deutscher Sprache programmiert und angezeigt.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/109/2005

### 2.8.5 Behindertengerechte Endgeräte

Letztlich nehmen Vereinbarungen auch besondere Rücksicht auf schwerbehinderte Beschäftigte, indem sie fordern, dass die Arbeitsplätze leistungsgerecht eingerichtet werden. Nachstehend wurde ausdrücklich vereinbart, dass die Geräte bei Bedarf behindertengerecht gestaltet sind.

»Die technischen Geräte und Arbeitsplätze müssen ggf. entsprechend den gesetzlichen Vorschriften behindertengerecht ausgestattet sein (u. a. für Blinde und Schwerbehinderte müssen die Anschlüsse für Zusatzgeräte vorhanden sein).«

🔑 BILDUNGSEINRICHTUNG, 090202/160/2005

»Bei Bedarf werden die technischen Geräte behindertengerecht – je nach Art der Behinderung – ausgestattet.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/165/2008

## 2.9 Technische bzw. organisatorische Absicherung

Sämtliche Vereinbarungen zu TK-Anlagen regeln sehr umfangreich die Datenspeicherung und -auswertung zu verschiedenen Zwecken. Sämtliche Vereinbarungen sehen ebenfalls vor, dass Leistungs- und Verhaltenskontrollen möglichst ausgeschlossen werden und über den vereinbarten Zweck hinaus nicht stattfinden. Dieses Ziel kann nur erreicht werden, wenn auch der Zugang zu den Daten, die erhoben werden, beschränkt ist. So stellt § 9 BDSG hohe Anforderungen an die Absicherung

von personenbezogenen Daten. Diese sind demnach technisch und organisatorisch nach dem neuesten Stand der Technik abzusichern. Der Zugang ist auf ein Mindestmaß zu beschränken. Dafür hat derjenige Sorge zu tragen, der die Daten erhebt und nutzt: der Arbeitgeber. Nach einer Empfehlung des Bundesbeauftragten für den Datenschutz soll das Betriebsterminal nach Möglichkeit ausschließlich dem Systemadministrator zugänglich sein. Es sollte möglichst schriftlich festgelegt werden, wer die Telekommunikationsanlage administriert und wem für Wartungsarbeiten der Zugang zur Telekommunikationsanlage gewährt werden darf. Die Berechtigung, Daten einzusehen, zu löschen oder zu verändern, sollte durch ein individuelles Passwort abgesichert werden. Die Anzahl der berechtigten Gruppen und Personen sowie der Berechtigungsumfang sollten auf das Wesentliche beschränkt sein. Viele dieser Punkte werden in den Vereinbarungen aufgegriffen und geregelt.

### 2.9.1 Zugangskontrolle, Absicherung der Daten

Einige Vereinbarungen setzten bereits an dem Zugang zum Terminalraum an.

»Die Räume, in denen die technischen Anlagen zur Steuerung und Auswertung der Telefon-Nebenstellenanlage stehen, sind besonders zu sichern. Den Zutritt zu diesen Räumlichkeiten dürfen nur zuständige Mitarbeiter/innen haben.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/79/2000

Eine Vereinbarung sieht vor, dass der Zugriff nur durch ein doppelt geschütztes Passwort möglich ist. Dabei ist durch zwei Personen die Eingabe beider Passwörter notwendig. Somit wird ein besonderer Zugangsschutz gewährt.

»Der Zugriff auf die Verbindungsdaten (bspw. zur Erstellung der monatlichen Statistiken) ist durch Doppelpasswort geschützt.«

🔑 KULTUR, SPORT UND UNTERHALTUNG, 090202/141/2009

Sinnvoll ist es auch, den Kreis der Berechtigten einzuschränken und auf eine bestimmte Anzahl festzulegen.

»Daten von Privatverbindungen werden als privat gekennzeichnet und sind nur mit einer speziellen Berechtigung, maximal drei besonders autorisierten Personen, zugänglich.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/107/2007

## 2.9.2 Systemadministration

Der Empfehlung des Bundesdatenschutzbeauftragten entsprechend sehen Vereinbarungen vor, dass der Administrations-PC gegen unberechtigten Zugriff durch ein Passwort gesichert ist.

»Der Administrations-PC ist im [...] neben der Telefonanlage installiert. Der Administrations-PC und der Gebührenerfassungs-PC sind mechanisch und durch Passwort gegen unberechtigten Zugriff gesichert und nur für das autorisierte Personal zugänglich.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/107/2007

Die Berechtigung, Daten einzusehen, kann auf den Administrator oder seinen Stellvertreter beschränkt werden.

»Der Zugriff auf die Daten und der Anstoß des Datenausdrucks erfolgt ausschließlich über den Systemverwalter oder dessen Vertreter.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/87/0

Als besondere Voraussetzung sieht eine Vereinbarung vor, dass auch diese Personen gesondert auf den Datenschutz zu verpflichten sind.

»Der Systemverwalter, sein Stellvertreter und die Fremdfirmen sind auf die Bestimmungen des Datenschutzes und der Datensicherheit beim Datenschutzbeauftragten nachweislich zu verpflichten.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/87/0

### 2.9.3 Schutz von Datenträgern

Sofern Daten auf Datenträgern gespeichert werden, sind auch diese gegen unbefugten Zugriff abzusichern. Regelungen zu Datenträgern sind wichtig, da diese aus dem System ausgelesene Daten enthalten.

»Datenträger werden so gesichert, dass es für Unbefugte nicht möglich ist, die auf den Datenträgern gespeicherten Daten zu lesen, zu verändern, zu löschen oder zu entwenden.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/116/2000

### 2.9.4 Verkehrsmessung

Einige Vereinbarungen treffen Regelungen über so genannte Verkehrsmessungen. Diese verfolgen das Ziel, die Güte und Wirtschaftlichkeit der eingesetzten Telekommunikationsmethode zu messen. Das betrifft unter anderem die Erreichbarkeit und die Nutzung der TK-Anlage. Auf Grundlage dieser Messung kann die Anlage konfiguriert werden; aber auch eine Leistungskontrolle ist möglich. Datenschutzrechtlich sind Verkehrsmessungen zulässig, wenn das Prinzip der Datenvermeidung und Datensparsamkeit gemäß § 3 a BDSG eingehalten wird und eine Anonymisierung der Daten erfolgt.

Auch im Rahmen der Verkehrsmessung sind Rückschlüsse auf das Verhalten und die Leistung der Beschäftigten denkbar. Um einen Missbrauch auszuschließen, wird die Verkehrsmessung eingeschränkt. Damit kein Datenwust entsteht, ist eine sofortige Vernichtung der Daten nach der Auswertung vorgesehen. Ebenfalls ist der Personenkreis besonders eingeschränkt, der auf diese Daten zugreifen kann.

»Verkehrsmessungen, die durchgeführt werden, dienen der Vorbeugung von möglichen Engpässen im internen Hausverkehr bzw. der Optimierung der Zugangskapazitäten zu den öffentlichen Netzen. Ihre Durchführung ist immer zeitlich befristet. Dabei wird die Erstellung von Auswertungen mit personenbezogenen Daten vermieden; sollte dies ausnahmsweise dennoch der Fall sein, so werden diese Auswertungen nach Abschluss der Messung vernichtet. Die

Zugriffsrechte sind auf die Personen mit Administratöraufgaben begrenzt.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/121/2002

## 2.10 Verstöße gegen die Vereinbarung

Da der Arbeitgeber Missbrauchsfälle besonders ermitteln möchte und viele Vereinbarungen dies vorsehen, ist ein besonderes Augenmerk auf die Verstöße gegen die Vereinbarung durch den Arbeitgeber zu legen. Hält sich der Arbeitgeber nicht an Nutzungs-/Auswertungsbeschränkungen, stellt sich die Frage: Darf er vereinbarungswidrig erlangte Daten nutzen bzw. verwerten? Hierzu treffen viele Vereinbarungen Anordnungen.

### 2.10.1 Nutzungsverbot

Eine häufige Variante ist die Anordnung eines Nutzungsverbot. Der Arbeitgeber darf solche fehlerhaft gewonnenen Daten nicht verwenden.

»Fehlerhaft oder entgegen dieser BV gespeicherte oder protokollierte Daten und Auswertungen dürfen nicht verwendet oder genutzt werden.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

Einige Vereinbarungen beschränken das Nutzungsverbot auf die Begründung personeller Maßnahmen.

»Informationen, die unter Verletzung von Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung gewonnen wurden, sind zur Begründung personeller Maßnahmen nicht zulässig.«

🔑 BILDUNGSEINRICHTUNG, 090202/90/2002

Mitunter wird verabredet, dass bereits ausgesprochene Maßnahmen gegebenenfalls rückgängig zu machen sind.

»Stützen sich Maßnahmen auf Daten, die nach dieser Betriebsvereinbarung nicht hätten erhoben werden dürfen, so werden diese Maßnahmen rückgängig gemacht.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/116/2000

### 2.10.2 Beweisverwertungsverbot

Weiter geht die Anordnung, dass die Erkenntnisse, die der Arbeitgeber aus einer betriebsvereinbarungswidrigen Nutzung zieht, auch nicht als Beweismaterial vor Gericht verwendet werden dürfen.

»Personenbezogene Erkenntnisse aus einer solchen Anwendung dürfen weder bei internen Beurteilungen noch bei arbeitsgerichtlichen Verfahren als Beweismaterial verwendet werden, Betriebsrat und Geschäftsführung vereinbaren insoweit ein prozessuales Beweisverwertungsverbot zugunsten des/r betroffenen Mitarbeiters/in.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/177/2011

### 2.10.3 Einsichts-/Kontrollrechte des Betriebsrats

Um die Funktionsweise und die vereinbarungsgemäße Nutzung der Telefonanlage sicherzustellen, muss der Betriebsrat diese überprüfen können. Eine solche Überprüfung ist jedoch nur sinnvoll, wenn das Gremium Einblick in die Unterlagen oder in die Anlage selbst hat.

»Der Betriebsrat hat die Möglichkeit, die Dokumentation aller Anwendungen und Zugriffe einzusehen. Er hat das Recht, die Einhaltung der Bestimmungen jederzeit zu überprüfen oder überprüfen zu lassen. Die Aufgabe wird von Mitgliedern des IT-Ausschusses des Betriebsrates wahrgenommen.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/135/2005

Auch dem Datenschutzbeauftragten kann in der Vereinbarung ein Kontrollrecht eingeräumt werden.

»Der Betriebsrat und der Datenschutzbeauftragte haben It. dieser Betriebsvereinbarung Sonderkontrollrechte.«

🔑 UNTERNEHMENSBEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN, 090202/168/2010

Um Kontrollrechte effektiv auszugestalten, muss das Gremium in der Lage sein, die eingesehenen Daten zu verstehen. Hierzu dienen Auskünfte durch Fachkräfte oder Sachverständige. Auch dies wird in Vereinbarungen abgesichert.

»Der Betriebsrat hat das Recht, die aktuelle Betriebsweise der TK-Anlage, die Programme und deren Anwendung auf die Einhaltung der in § 2 genannten Bestimmungen zu überprüfen. Er kann hierbei interne Fachkräfte seiner Wahl hinzuziehen.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

## 2.11 Folgen von Verstößen durch Beschäftigte

Wie dargestellt, legen Arbeitgeber Wert darauf, Missbrauchsfälle zu ermitteln. Hierbei stellt sich die Frage: Welche Folgen sind an solche Missbrauchsfälle geknüpft? Die Folgen können zum einen arbeitsrechtlicher Natur sein. Es sind verschiedene arbeitsrechtliche Sanktionen denkbar, bis hin zur Kündigung.

### 2.11.1 Arbeitsrechtliche Folgen

Der weitestreichende Schutz für die Beschäftigten besteht darin, überhaupt keine Folge auszusprechen. Dies findet sich in einer Vereinbarung zur Nutzung der TK-Anlage: Sie lässt die Auswertung zwar zu, untersagt aber personelle Maßnahmen.

»Personelle Maßnahmen, die allein auf der Auswertung protokollierter, personenbezogener Daten im Sinne der Betriebsvereinbarung beruhen, sind unwirksam.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/151/2008

Eine andere Regelungsmöglichkeit besteht darin, nur eine Abmahnung gegen den Beschäftigten vorzusehen, als geringsten möglichen arbeitsrechtlichen Eingriff. In der nachfolgenden Formulierung sind allerdings weitergehende Sanktionen nicht ausgeschlossen.

»Im Falle eines, nach dem obigen Verfahren festgestellten Missbrauchs oder Verstoßes gegen diese Dienstvereinbarung durch den einzelnen Mitarbeiter, muss gegebenenfalls mit arbeitsrechtlichen Maßnahmen gerechnet werden. Als erste adäquate rechtliche Maßnahme gilt in der Regel die Abmahnung.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/89/0

Eine andere Vereinbarung lässt alle arbeitsrechtlichen Maßnahmen von vornherein zu. Sie beschränkt diese jedoch darauf, dass den Beschäftigten vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorgeworfen werden muss. Ein Verstoß in leicht fahrlässiger Weise bleibt somit folgenlos.

»Arbeitsrechtliche Maßnahmen bei Verdacht des Missbrauches der Telefonanlage sind auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit begrenzt.«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/185/2004

### 2.11.2 Strafrechtliche Maßnahmen

Falls eine arbeitsrechtliche Folge ausgeschlossen ist, stellt sich im Anschluss die Frage, ob eine strafrechtliche Verwertung erfolgen kann. Grundsätzlich können Erkenntnisse des Arbeitgebers, die eine Straftat begründen, vom Arbeitgeber auch verwendet werden. Dies greifen einige Vereinbarungen auf: Sie schließen eine arbeitsrechtliche Verwendbarkeit aus, lassen jedoch eine strafrechtliche Verwendbarkeit zu.

»Personenbezogene Kenntnisse aus einer unzulässigen Anwendung dürfen weder intern (z. B. zu Beurteilungszwecken) noch bei arbeitsrechtlichen Verfahren verwendet werden. Ausgenommen hiervon sind strafrechtlich relevante Erkenntnisse.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/81/2002

### 2.11.3 Haftung bei Schäden und Verlust

Letztlich regeln einige Vereinbarungen auch die Schadensersatzhaftung der Beschäftigten. Ein sorgsamer Umgang mit den Geräten, die vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden, ist danach arbeits- bzw. dienstrechtliche Pflicht der Beschäftigten.

»Ein sorgfältiger Umgang mit den zur Verfügung gestellten Handys wird vorausgesetzt. Defekte und Schäden am Gerät, sowie Verlust sind unverzüglich der Abteilung Personal und Organisation zu melden.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/107/2007

Die Haftung richtet sich dabei nach den Grundsätzen der Arbeitnehmerhaftung, die tariflich ausgestaltet sein kann. Beamte haften nach beamtenrechtlichen Regelungen der jeweiligen Beamtengesetze.

»Die Haftung für entstandene Schäden richtet sich nach den gültigen tarifrechtlichen und beamtenrechtlichen Bestimmungen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/107/2007

### 3. Mitbestimmungsrechte und Beteiligung

Telekommunikation bedeutet stationär und mobil telefonieren, Internetzugang, Mailbox und je nach Ausgestaltung der mobilen Geräte noch vieles mehr. Daher sind neben dem vorrangigen Mitbestimmungsrecht bei Einführung und Anwendung technischer Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG), weitere Mitbestimmungsrechte von Betriebsräten berührt. Die TK-Anlagen können eine Vielzahl von Daten sammeln und damit datenschutzrechtliche Fragen berühren. Verhaltenskontrolle kann über die Auswertung von Telefonieverhalten ermöglicht werden. Mithören, Abhören und Aufschalten sind Eingriffe in Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten (§§ 80 und 90 BetrVG i. V. m. § 4 BDSG).

Soweit private Gespräche erlaubt sind, sollte unbedingt eine Vertretung geregelt werden – insbesondere mit der Möglichkeit, E-Mails abzurufen und Mailboxabfragen zu starten – und der Betriebsrat beteiligt werden (§ 87 Abs. 1 Nr. 1 BetrVG). Des Weiteren geht es um Fragen der Ergonomie der TK-Geräte und der Durchführung erforderlicher Qualifizierungsmaßnahmen (§ 87 Abs. 1 Nr. 7, §§ 89, 91 und 96 ff. BetrVG). Schließlich kann es bei mobilen Endgeräten nötig sein, die Abgrenzung von Arbeitszeit, Freizeit und Rufbereitschaft zu regeln (§ 87 Abs. 1 Nr. 2 BetrVG).

Es sei darauf hingewiesen, dass für die Beteiligung des Betriebsrats die Möglichkeit zur Überwachung oder Leistungsmessung etc. ausreicht. Es kommt nicht darauf an, was das Unternehmen tatsächlich damit vorhat (grundlegend dazu BAG v. 14. 9. 1984 – 1 ABR 23/82).

Für Personalräte gelten diese Ausführungen grundsätzlich auch. Allerdings gibt es im Detail Unterschiede, die am Beispiel der Leistungs- und Verhaltenskontrolle aufgezeigt werden sollen. Bei der Mitbestimmung zur Einführung und Anwendung von TK-Technik besteht durchgängig in allen Personalvertretungsgesetzen für Personalräte ein Mitbestimmungsrecht, wenn sie für die Verhaltens- oder Leistungskontrolle einge-

setzt werden kann. Auch hier reicht allein die Möglichkeit zur Überwachung aus (BVerwG v. 23. 9. 1992 – 6 P 26.90) – auch wenn noch ein Programm aufgespielt werden muss (BVerwG v. 27. 11. 1991 – 6 P 7/90). Für Personalräte gibt es im Bund und in allen Ländern ähnliche Regelungen. Diese sind meistens folgendermaßen formuliert: »[...] Einführung und Anwendung technischer Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten und die Leistung der Beschäftigten zu überwachen«.

### Übersicht:

Baden-Württemberg	§ 79 Abs. 3 Nr. 12 und 14
Bayern	Art. 75 a Abs. 1 Nr. 1 und 2
Berlin	§ 85 Abs. 1 Nr. 13 a und b sowie Abs. 2 Nr. 8, 9 und 10
Brandenburg	§ 65 Nr. 1 und 2
Bremen	§ 52
Hamburg	§ 87 Abs. 1 Nr. 32
Hessen	§ 74 Abs. 1 Nr. 17, § 81 Abs. 1
Mecklenburg-Vorpommern	§ 70 Abs. 1 Nr. 1 und 2
Niedersachsen	§ 67 Abs. 1 Nr. 1 und 2
Nordrhein-Westfalen	§ 72 Abs. 3 Nr. 1
Rheinland-Pfalz	§ 80 Abs. 1 Nr. 2 und 3
Saarland	§ 84 Nr. 1, 2 und 6
Sachsen	§ 77 Abs. 1 Nr. 4, § 80 Abs. 3 Nr. 16
Sachsen-Anhalt	§ 69 Nr. 1, 2 und 6
Schleswig-Holstein	§ 51
Thüringen	§ 74 Abs. 2 Nr. 11, § 75 Abs. 3 Nr. 1

In Brandenburg genügt für die Mitbestimmung des Personalrats sogar, dass die technischen Einrichtungen zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle »geeignet« sind. Andererseits versucht Hamburg die Mitbestimmung einzuengen, da es dort heißt, dass diese »überwachen soll«. Damit soll wohl die TK-Anlage, die keine Überwachung beabsichtigt, mitbestimmungsfrei bleiben. Dies dürfte aber nach der oben zitierten

Rechtsprechung des BVerwG nicht gelingen. Auch Nordrhein-Westfalen und Sachsen gehen in diese Richtung: dort müssen die Einrichtungen zur Überwachung »bestimmt« sein.

In einigen Bundesländern sind die neuen technischen Möglichkeiten jedoch bereits angekommen. Beispielsweise wurde in Berlin die Mitbestimmung ausgeweitet. Dort wurde das Intranet in die Regelung aufgenommen: Mitbestimmung besteht bei »Einführung betrieblicher Informations- und Kommunikationsnetze sowie bei Änderung oder Ausweitung dieser Netze, wenn sie aufgrund ihres Umfangs einer Einführung vergleichbar sind.« Gleiches gilt in Sachsen-Anhalt und Saarland mit ähnlichen Regelungen. In Sachsen geht die Mitbestimmung noch etwas weiter: Hier ist die »Art und Weise, wie Daten und Signale aufgenommen, erfasst, übertragen und ausgegeben werden« im Zusammenhang mit IuK-Anlagen mitwirkungspflichtig, wenn »die Arbeitsweise der Beschäftigten« betroffen ist. Schließlich werden in Berlin und Hessen die Einführung neuer Arbeitsmethoden und IuK in Bezug gesetzt und ausdrücklich der Mitbestimmung bzw. in Hessen der Mitwirkung unterworfen.

Ein Hinweis: Diese präzisen Ausführungen sollen nicht die feinen Unterschiede der Reichweite der Mitbestimmung bzw. Mitwirkung im Bund und in den Ländern juristisch-wissenschaftlich auslösten – vielmehr soll der Leser für die teils erheblichen Formulierungsdifferenzen sensibilisiert werden. Die Folge sollte sein, dass scheinbar passende Rechtsprechung für eine Rechtsansicht genauer geprüft wird. Auch in den einschlägigen Kommentaren wird nicht immer ausreichend differenziert. Das liegt sicher unter anderem daran, dass in den Ländern häufig Veränderungen vorgenommen werden, die die Kommentare nicht immer zeitnah verarbeiten können.

Für die Mitarbeitervertretungen (MAV) gelten die Ausführungen für Personalräte grundsätzlich auch. Die Beteiligungsrechte ähneln denen für Personalräte nach dem BPersVG. So heißt es für die MAV der Evangelischen Kirche in Deutschland in § 40 Mitarbeitervertretungsgesetz:

»Die Mitarbeitervertretung hat in folgenden Fällen ein Mitbestimmungsrecht: [...]

j) Einführung und Anwendung von Maßnahmen oder technischen Einrichtungen, die dazu geeignet sind, das Verhalten oder die Leistung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu überwachen.«

Für den Bereich der katholischen Kirche lautet die Regelung in §36 MAVO wie folgt:

- »(1) Die Entscheidung bei folgenden Angelegenheiten der Dienststelle bedarf der Zustimmung der Mitarbeitervertretung, soweit nicht eine kirchliche Arbeitsvertragsordnung oder sonstige Rechtsnorm Anwendung findet: [...]
9. Einführung und Anwendung technischer Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu überwachen.«

Hinsichtlich der Durchsetzung der Interessenvertretungen im Streitfall bestehen erhebliche Unterschiede zwischen Betriebs- und Personalräten sowie den MAV. Dies reicht von der Möglichkeit, eine Entscheidung über ein Einigungsstellenverfahren zu erzwingen, bis zur Letztentscheidung der Dienststelle. Damit werden die nachfolgend aufgezeigten, sehr unterschiedlichen Regelungen verständlich.

### **3.1 Institutionelle Mitbestimmung der Interessenvertretungen**

In diesem Kapitel stehen folgende Fragen im Vordergrund: Wie wurden in den ausgewerteten Vereinbarungen die Rechte der Interessenvertretungen verankert? Wie können sie Kontrolle ausüben und Einsichten erlangen? Welche Möglichkeiten haben sie, Unterstützung zu erhalten? Wie sind sie bei Änderungen zu beteiligen?

#### **3.1.1 Überwachung und Kontrolle der Einhaltung der Betriebs- bzw. Dienstvereinbarung**

Ein möglichst einfacher Zugang zu den Protokolldateien sowie Leserechte für die Einstellungen der TK-Software sind Voraussetzung dafür, dass der Betriebsrat die Einhaltung der Betriebsvereinbarung erfolg-

reich kontrollieren kann. Eine derartige Regelung stellt keinen Ausdruck von Misstrauen dar, sondern eine Maßnahme zum präventiven Schutz vor missbräuchlicher Nutzung der umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten der TK-Software.

»Der Betriebsrat hat das Recht, sich jederzeit von der Einhaltung der Betriebsvereinbarung – auch stichprobenweise – zu überzeugen. Auf Verlangen wird ihm der Systemzustand vorgeführt und Einsicht in gemäß den Datenschutzbestimmungen notwendige Protokolle gewährt.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/116/2000

Dem Betriebsrat sind alle Daten der Beschäftigten zugänglich zu machen. Eine Beschränkung aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes steht dem Unternehmen nicht zu (vgl. BAG v. 7. 2. 2012 – 1 ABR 46/10). Daher ist nicht klar, was die Einschränkung bei nachstehender Regelung bedeuten soll. Sie ist jedenfalls unnötig.

»Er kann dazu Kontrollen durchführen sowie unter Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeiter Ausdrücke oder Einsichtnahme am System zu allen Auswertungen verlangen.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

Für Personalräte ist die Beteiligung bei Datenerfassungen für Leistungs- oder Verhaltenskontrolle und beim Datenschutz sehr unterschiedlich in den einzelnen Personalvertretungsgesetzen geregelt. Es ist daher unklar, was gemeint ist, wenn von der »Beachtung der Beteiligungsrechte« gesprochen wird. Besser wäre eine klare Abhängigkeit von der Zustimmung des Personalrats.

»Telefonie-Datenmessungen werden [...] nur mit Wissen von eGov/ IT-Koordination und bei Beachtung der Beteiligungsrechte der Personalvertretung durchgeführt.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/189/2012

Sofern die Besprechung in einem abgeschlossenen Raum stattfindet, ist die MAV mit nachfolgender Regelung befugt, dies ausschließlich mit

dem zuständigen Beschäftigten abzusprechen, ohne die Dienststellenleitung zu informieren. Allerdings ist der Zugang zu den Geräten nicht mehr zeitgemäß, da die interessanten Abläufe per Software erfolgen und der Server (→ Glossar) die Einsicht der MAV zulassen muss.

»Die MAV hat in Absprache mit dem für die Telefonnebenstellenanlage zuständigen MA zum Zwecke der Kontrolle der Dienstvereinbarung Zugang zu allen Geräten der Telefonnebenstellenanlage.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/133/2007

### 3.1.2 Umfassende und rechtzeitige Unterrichtung der Interessenvertretungen

Eine sehr ausführliche und klare Regelung findet sich in folgendem Beispiel. Sie beschreibt vorbildlich, was unter den unbestimmten Rechtsbegriffen »rechtzeitig und umfassend« zu verstehen ist.

»Der Arbeitgeber unterrichtet den Betriebsrat rechtzeitig und umfassend über die Gesamtplanung sowie die beabsichtigten Änderungen. Rechtzeitig bedeutet, dass die Unterrichtung zu einem Zeitpunkt stattfindet, zu dem der Betriebsrat noch eigene Vorstellungen entwickeln und in den Planungsprozess einbringen kann. Umfassend bedeutet, dass dem Betriebsrat die jeweiligen Funktionen ausführlich und in verständlicher Form dargestellt werden. Dazu gehören Aussagen über geplante Verfahren, Ziel und Zweck der geplanten Maßnahme, Auswirkungen auf die Beschäftigten, Gewährleistung von Datenschutz, sowie über geplante Schulungsmaßnahmen.«

🔑 GLAS- UND KERAMIKGEWERBE, 090202/101/2005

Nur die »Anzeige« von aufzeichnungsfähigen Endgeräten ist ein Freibrief und wird den Möglichkeiten des technischen Fortschritts nicht gerecht. So ist ein Handy, das auch eine Diktierfunktion hat, etwas ganz anderes als ein Smartphone, das Internetverkehr zulässt und beispielsweise die Standortdaten der Nutzer übermittelt. Hier wäre die Bedingung einer vorherigen Zustimmung besser oder mindestens eine zeitliche Eingrenzung, wann die Information erfolgt.

»Endgeräte, auf denen Aufzeichnungen stattfinden, sind dem Betriebsrat anzuzeigen (Art und Umfang).«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/186/2006

Die fehlende Klarheit von unbestimmten Begriffen wird mit einer klaren zeitlichen Vorgabe umgangen.

»Die örtlichen Betriebsräte sind spätestens zwei Wochen vor der Neuinstallation eines TK-Systems über den voraussichtlichen Termin und Ablauf zu unterrichten.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 010502/68/2006

Dem Anspruch der Interessenvertretungen auf Informationen vor dem Einsatz wird die Verpflichtung zur Mitteilung nach Einführung nicht gerecht. Eine entscheidende Frage bezüglich zugelassener Verhaltens- und Leistungskontrollen lautet insbesondere: Wer darf was sehen? Dies sollte nicht einseitig änderbar sein.

»Änderungen der Zugriffsberechtigungen und der zugriffsberechtigten Personen sind dem Richterrat, dem Personalrat und den Stellen, deren Verkehr nicht der dienstlichen Aufsicht unterliegt, unverzüglich mitzuteilen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

### 3.1.3 Bereitstellung von Unterlagen für die Gremien

Die Entwicklung im Bereich der IuK-Technik schreitet rasend schnell voran. Jedes Update einer Software kann noch Funktionalitäten beinhalten, die beispielsweise zu neuen Kontrollmöglichkeiten oder Auswertungen führen können. Daher ist es wichtig, den Systemzustand zu dokumentieren. Teilweise haben Betriebsräte dazu ein »Image« der eingesetzten Software gezogen und dieses auf einer DVD oder einem getrennten Server abgelegt. In nachstehender Regelung erfolgt die Dokumentation auf Papier.

»Für jede Telekommunikationsanlage wird eine schriftliche Systembeschreibung erstellt und dem Betriebsrat übergeben. Der jeweilige Systemzustand der Telekommunikationsanlage muss mit der Systembeschreibung übereinstimmen, jede Veränderung wird dokumentiert.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/116/2000

Die beschriebenen Risiken hat die nachfolgende Regelung im Blick und versucht, die Beteiligung des Betriebsrates für den Fall der Fälle rechtzeitig zu sichern.

»Die für den Betrieb des Systems erforderlichen Unterlagen liegen dem Betriebsrat vor. Der Betriebsrat kann jederzeit weitere Informationen erhalten. Änderung dieses Systems, der eingesetzten Software-Leistungsmerkmale sowie die Verknüpfung mit anderen Systemen werden vorab und rechtzeitig mit dem Betriebsrat abgestimmt. Die Systembeschreibung in ihrer jeweiligen Fassung ist Grundlage dieser Betriebsvereinbarung und wird bei Änderungen dem Betriebsrat zur Verfügung gestellt.«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/183/2004

### **3.1.4 Recht auf Einsicht in Aufzeichnungen, Auswertungen und Protokolle**

Die Art und Weise, wie die in Kapitel 3.1.1 beschriebenen Kontrollrechte ausgeführt werden können, unterscheidet sich sehr. Einem Betriebsrat wird jederzeit Zutritt zu den entsprechenden Räumen sowie freies Auskunftsrecht der zuständigen Beschäftigten gewährt.

»Der Betriebsrat hat zum Zwecke der Kontrolle der GBV auf Antrag Zugang zu allen Geräten der Nebenstellenanlage. Die für die Bedienung zuständigen Beschäftigten sind ihm zur Auskunft verpflichtet.«

🔑 HOLZGEWERBE (OHNE MÖBELHERSTELLUNG), 090202/95/2000

Demgegenüber ist das Einsichtsrecht nur bei Unstimmigkeiten wenig geeignet, die Kontrollfunktion ausüben zu können (Betriebsräte gemäß

§ 80 BetrVG, Personalräte gemäß § 68 BPersVG und MAV gemäß § 35 MAV-EKD/§ 26 MAVO).

»Ein Recht auf Einsichtnahme in die gespeicherten bzw. ausgedruckten Daten hat der Personalrat dann, wenn Unstimmigkeiten zwischen Bediensteten und der Verwaltung zu klären sind.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/93/2004

Grundsätzlich ist ein umfassendes Einsichtsrecht angemessen. Nur ist bei TK-Anlagen der spannende Teil die Software, deren Tools und Auswertungen, die wahrscheinlich nicht ausgedruckt, sondern gespeichert werden. Hier würde der Begriff Unterlagen nicht alle Daten umfassen.

»Er ist berechtigt, jederzeit Einsicht in alle das System betreffenden Unterlagen zu nehmen.«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/184/2005

Auf die heutige Technik stellt nachfolgende Regelung ab, die ein umfassendes Kontroll- und Informationsrecht sichert.

»Alle systemtechnischen Abläufe einschließlich aller Programmveränderungen der Telekommunikationsanlage werden im Betriebsraum rund um die Uhr gespeichert und sind dem Personalrat jederzeit nach Absprache mit der Dienststelle zugänglich.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/113/2005

Noch einen Schritt weiter geht die nachfolgende Regelung: Sie unterwirft alle Auswertungen dem Zustimmungserfordernis des Konzernbetriebsrates.

»Entsprechende Auswertungen bedürfen vorab der Zustimmung des Konzern-Betriebsrates.«

🔑 FAHRZEUGHERSTELLER VON KRAFTWAGENTEILEN, 090202/162/2010

### 3.1.5 Zutrittsmöglichkeiten der Interessenvertretungen

Oft steht die Technik für die TK-Anlagen in gesondert gesicherten Räumen. Bei älteren Anlagen ist ein Zugriff über das Intranet oft nicht möglich. Da ist der Zugang zur Anlage selbst wichtig.

»Der Personalrat erhält jederzeit nach Absprache mit der Dienststelle Zutritt zu den Betriebsräumen, in denen sich die Telekommunikationsanlage befindet.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/113/2005

Moderne Anlagen sind über den Arbeitsplatzrechner abfragbar; Protokolle können mit den entsprechenden Berechtigungen eingesehen werden. Oft stehen die TK-Anlagen nicht mehr in gesonderten Räumen, sondern auf dem Server des Telefondienstleisters oder in der Cloud. Damit stellen heute »virtuelle Kontrollrechte« – im Sinne des Zugriffs auf den Server oder die Cloud – für den Betriebs- oder Personalrat die zentralen Regelungspunkte dar.

### 3.1.6 Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte bei Einführung, Planung und Änderung

In allen ausgewerteten Vereinbarungen finden sich Regelungen zur Beteiligung der Interessenvertretungen von der Planung über die Einführung bis zur Änderung von TK-Anlagen. Die Unterschiede in Umfang und Form der Mitbestimmung sind aber erstaunlich. Viel Interpretationsspielraum lässt die nachfolgende Regelung zu: hinsichtlich der Fragen, wie der Konzernbetriebsrat zu beteiligen ist; wann etwas zu regeln wäre; worin eine Änderung oder Erweiterung besteht.

»Vor der Einführung müssen diese Änderungen oder Erweiterungen mit dem Konzernbetriebsrat abgestimmt und gegebenenfalls schriftlich geregelt werden.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

Da das Betriebsverfassungsgesetz die Beteiligung »etwas abzustimmen« nicht kennt, bleibt in vorstehender Regelung offen, ob Anhörung, Mitwirkung oder Mitbestimmung gemeint ist.

Über die Mitbestimmungsrechte hinaus werden nachfolgend die Datenschutzrechte der Beschäftigten mit einbezogen.

»Vor der Installation der Software (Vorabkontrolle gem. BDSG) unterzieht der Betreiber das IT-System (PC und Software) und die angeschlossenen TK-Anlagen gem. § 4 IV BDSG einer Prüfung auf Gefahren für die Rechte der Betroffenen oder für die Funktionsfähigkeit der Anlagen mit dem Grundschutztool des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI-Grundschutztool).«

🔑 BILDUNGSEINRICHTUNG, 090202/160/2005

Bereits in die Planung von Änderungen oder Erweiterungen einbezogen zu werden ist ideal, um frühzeitig die Interessen der Beschäftigten einbringen zu können.

»Eine Änderung der Programme (Überarbeitung, Umprogrammierung, neue Version, weitere Software etc.) bedarf der rechtzeitigen Information der MAV im Planungsstadium mit allen Unterlagen über die Hard- und Software und deren Änderungen. Sie unterliegen der Mitbestimmung der MAV und werden in der Anlage 1 bzw. 3 ergänzt.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/133/2007

Umfassend ist der Ansatz, alle Änderungen, Ergänzungen und Erweiterungen, die von der geregelten Inhalten abweichen, der Mitbestimmung zu unterwerfen. Klarstellend könnte aufgenommen werden, dass Software-Updates ohne Änderung des Funktionsumfangs nach Information des Gremiums aufgespielt werden dürfen.

»Von der Dienstvereinbarung abweichende Nutzungen, Änderungen, Ergänzungen oder Erweiterungen von Leistungsmerkmalen, z. B. durch Hard- und Softwareänderungen der TK-Anlagen, sind dem Personalrat rechtzeitig vor Umsetzung bzw. Inbetriebnahme zur Zustimmung vorzulegen.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/94/2004

Diese Idee, Updates zuzulassen verfolgt die nachstehende Bestimmung. Es wird allerdings nicht gänzlich klar, worum es sich bei den »technischen Gegebenheiten« handelt.

»Die Anlage muss jederzeit den technischen Gegebenheiten entsprechen. Erforderliche Anpassungen können daher ohne erneute Zustimmung zur BV jederzeit vorgenommen werden.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/149/2009

Zustimmungsvorbehalt und Vorabzustimmung für bestimmte Maßnahmen werden in folgendem Vereinbarungstext klar und nachvollziehbar aufgenommen.

»Jede Änderung und Erweiterung der Anlagen unterliegt dem Mitbestimmungsrecht gemäß Betriebsverfassungsrecht. Hiervon ausgenommen ist die Installation zusätzlicher Nebenstellen und Systemapparate, sofern die Parameter der Anlage nicht verändert werden, sowie systembedingte Updates, die keine Auswirkungen auf die in der Betriebsvereinbarung geregelten Sachverhalte haben.«

🔑 ANONYM, 090202/124/2000

Auch nur probeweise oder befristete Änderungen und Erweiterungen sind mitbestimmungspflichtig. Idealerweise wird auch dies festgehalten.

»Jede Nutzungsänderung sowie Erweiterung über den festgelegten Zweck hinaus wird mit dem Personalrat besprochen. Auch probeweise oder zeitlich befristete Änderungen bedürfen der Zustimmung des Personalrates.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/176/2011

Eine andere Variante geht über die sachverständige Unterstützung des Betriebsrats hinaus und sichert eine umfassende Überprüfung bei Missbrauchsverdacht.

»Dem Gesamtbetriebsrat wird das Recht eingeräumt, bei begründeten Zweifeln an der Einhaltung dieser Betriebsvereinbarung von der [...] ein AUDIT zu verlangen. Hierzu wird ein unabhängiges Prüfungsgremium gebildet. Der Gesamtbetriebsrat ist berechtigt, ein Mitglied seiner Wahl für das AUDIT-Team zu benennen.«

🔑 METALLERZEUGUNG UND -BEARBEITUNG, 090202/111/2006

### 3.1.7 Hinzuziehung externer Sachverständiger

Eher selten wird sich ein Mitglied der Interessenvertretung auch fachlich in vollem Umfang mit der Software und Technik von TK-Anlagen auskennen. Daher ist es nicht unwahrscheinlich, dass Sachverstand zur Unterstützung nötig ist. Sehr weitgehend ist nachfolgende Regelung: Sie lässt dem Personalrat freie Hand.

»Zu seiner Unterstützung kann der Personalrat einen Sachverständigen seiner Wahl hinzuziehen.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/81/2002

Sehr eingeschränkt auf den internen Sachverstand bezogen ist diese Bestimmung.

»Der Betriebsrat kann sich davon überzeugen, dass die Bestimmungen dieser Vereinbarung eingehalten werden. Zu diesem Zweck kann er jederzeit gemeinsam mit einem Experten des Unternehmens Einblick in die Datenbanken nehmen.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/144/2010

Üblicherweise lassen Regelungen bei Bedarf neben interner auch externe Unterstützung zu.

»Der Konzernbetriebsrat hat das Recht, sich zur Vermittlung fachlicher Kenntnisse nach näherer Vereinbarung mit dem Arbeitgeber durch externe Sachverständige beraten zu lassen. Es sind jedoch zunächst die internen Informationsmöglichkeiten auszuschöpfen.«

🔑 BRANCHENÜBERGREIFEND, 090202/170/2005

## 3.2 Streitschlichtungslösungen

Für Konflikte hinsichtlich der Beteiligung der Interessenvertretung, die aus der Vereinbarung zu TK-Anlagen entsteht, ist im Rahmen der erzwingbaren Mitbestimmung ein Einigungsstellenverfahren vorgesehen (vgl. für Betriebsräte § 76 BetrVG). Eine Regelung wiederholt also nur die gesetzlich vorgegebene Streitschlichtungslösung. Bei Ansprüchen der Beschäftigten kann ebenso eine innerbetriebliche Schlichtung vorgesehen werden, um arbeitsgerichtliche Verfahren zu vermeiden.

Für Personalräte gilt dies ähnlich. Die Einigungsstelle entscheidet im Rahmen der vollen Mitbestimmung (§ 75 BPersVG) grundsätzlich endgültig (Ausnahmen vgl. § 69 Abs. 4 BPersVG). Im Rahmen der eingeschränkten Mitbestimmung (§ 76 BPersVG) beschließt sie lediglich eine Empfehlung an die oberste Dienstbehörde, wenn sie von deren Auffassung abweichen will. Die Durchsetzungsmacht des Personalrats ist bei der eingeschränkten Mitbestimmung geringer. Denn dabei ist die Entscheidung der Einigungsstelle nicht bindend, sondern stellt nur eine Empfehlung dar; letztlich ist die oberste Dienstbehörde (oder übergeordnete Dienststelle) entscheidungsbefugt. Zwar ist die Chance gegeben, im Laufe eines langen Verfahrens einen Kompromiss zu finden, doch letztlich entscheidet der Arbeitgeber im Zweifel allein.

In den Bundesländern ist das Einigungsstellenverfahren sehr unterschiedlich geregelt und in einigen ist eine endgültige Entscheidung gar nicht vorgesehen (z. B. in Hessen; vgl. ausführlich Thannheiser 2013b).

Für die MAV in der katholischen Kirche ist gemäß § 40 MAVO eine Schlichtungsstelle vorgesehen, deren Vorsitzende/r im Nichteinigungsfall vom Diözesanbischof ernannt wird. Ihre Entscheidung kann gemäß § 42 Abs. 2 MAVO bindenden Charakter haben. Für die MAV der evangelischen Kirche wurde die Aufgabe der Einigungsstellen direkt den Kirchengewerkschaften (§ 60 MAV EKD) übertragen.

### 3.2.1 Anrufen der Einigungsstelle

Da den Vereinbarungen zu TK-Anlagen erzwingbare Mitbestimmungsstatbestände zugrunde liegen, entscheidet im Streitfall die Einigungsstelle abschließend. Für freiwillige Vereinbarungen kann auch ein freiwilliges Einigungsstellenverfahren vorgesehen werden. Dabei entscheidet die Einigungsstelle gemäß §76 Abs.6 BetrVG nicht endgültig, sondern gibt nur eine Empfehlung ab. In der nachfolgenden Regelung wird §76 Abs. 5 BetrVG genannt – was völlig richtig ist, aber bezüglich der rechtlichen Tragweite kaum von den Beschäftigten als rechtlichen Laien verstanden werden dürfte.

»Bei Auslegungsfragen, die sich aus dieser Betriebsvereinbarung ergeben, entscheidet auf Anruf eine Einigungsstelle gemäß §76 Abs. 5 BetrVG. Dies gilt auch für alle in dieser Betriebsvereinbarung genannten Fälle, in denen Geschäftsführung und Betriebsrat gemeinsam eine Regelung treffen müssen, falls ein betriebliches Einvernehmen nicht erzielt wird.«

🔑 VERLAGS- UND DRUCKGEWERBE, 090202/144/2010)

Denn wer weiß schon, dass nach §76 Abs. 5 BetrVG die Einigungsstelle eine bindende Entscheidung treffen kann, aber nach §76 Abs. 6 BetrVG nur eine Empfehlung abgeben würde? Schlicht und einfach und dabei sofort verständlich ist in folgender Bestimmung das vorstehende Problem geregelt.

»Bei Nichteinigung der Betriebsparteien entscheidet die Einigungsstelle verbindlich.«

🔑 ENERGIEDIENSTLEISTER, 090202/163/2010

### 3.2.2 Bildung von paritätischen Kommissionen

Interne Kommissionen oder Schlichtungsstellen sollen Streit zwischen den Beschäftigten und dem Arbeitgeber lösen. Dabei geht es nicht um Mitbestimmungsrechte, sondern um das Finden von Lösungen unter Beteiligung der Interessenvertretung. Wird keine Lösung gefunden oder

können die Beschäftigten die Ergebnisse nicht annehmen, bleibt der Rechtsweg immer noch offen.

»Es wird eine Schiedsstelle eingerichtet, der mindestens ein Mitglied des Betriebsrats, der Datenschutzbeauftragte sowie ein/eine Vertreter/in des Direktoriums angehören. Sie regelt Streitigkeiten auf dem Gebiet der Telekommunikation [...]. Die Rechte des Betriebsrates bleiben hiervon unberührt.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/117/2006

Um Aufklärung und den Versuch, vor arbeitsrechtlichen Sanktionen den Sachverhalt zu klären, geht es in der Kommission, die anlassbezogen tätig wird.

»Bei Verdacht auf Missbrauch fordert eine Kommission auf Wunsch des Kostenstellenverantwortlichen Einzelverbindungsübersichten mit den ungekürzten Rufnummern der Dienstgespräche [...] an. Die Kommission ist von Arbeitgeber und Betriebsrat paritätisch besetzt. Sie stellt die Sachlage unter Einbeziehung des Beschäftigten fest.«

🔑 FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG, 090202/121/2002

### 3.3 Direkte Rechte der Beschäftigten

In der Regel findet sich in den ausgewerteten Vereinbarungen an erster Stelle die Erlaubnis, die eingeschränkte Erlaubnis oder das Verbot, Privatgespräche zu führen – in der Regel außerhalb der Arbeitszeit, manchmal auch eingeschränkt während des Dienstes. Vielfach geht es in den Regelungen um die Kosten, die Erfassung und die Trennung zwischen Beruflichem und Privatem.

»Den Mitarbeitern ist es bis auf Weiteres gestattet, das an ihrem Arbeitsplatz befindliche Telefon in maßvollem Umfang auch für Privatgespräche zu nutzen, sofern und soweit dadurch weder der Arbeitsablauf beeinträchtigt noch andere Mitarbeiter gestört werden und die

Nutzung sachgerecht und angemessen ist. Private Ferngespräche, also solche, die über den Orts- oder Nahbereich hinausgehen, und kostenpflichtige Rufnummern gelten unabhängig von ihrer Dauer auf jeden Fall dann als unangemessen, wenn die dafür bei der [Firma] anfallenden monatlichen Gesprächsgebühren im Durchschnitt einen Richtwert von EUR 10,00 übersteigen.«

☛ KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

Geschickt ist die Lösung, private Gespräche nur über eine getrennte PIN zuzulassen und deren Herausgabe vom Akzeptieren der Nutzungsregeln abhängig zu machen.

»Die Herausgabe des PIN-Codes für die private Nutzung der TK-Anlage erfolgt nur, soweit das unter den Abs. 2 bis 5 beschriebene Verfahren akzeptiert wird.«

☛ BILDUNGSEINRICHTUNG, 090202/166/2001

Wird die Privatnutzung nur eingeschränkt erlaubt, ist eine konkrete und möglichst nachvollziehbare Beschreibung dessen, was nicht erlaubt ist, sehr sinnvoll und für die Beschäftigten hilfreich.

»Unzulässig ist jede Privatnutzung, die geeignet ist, den Interessen der [...] Gruppe oder ihrem Ansehen in der Öffentlichkeit zu schaden oder die gegen geltende Rechtsvorschriften verstößt. Insbesondere verboten sind das Verbreiten von beleidigenden, verleumderischen, verfassungsfeindlichen, gewaltverherrlichenden, sexistischen, diskriminierenden, rassistischen oder pornographischen Inhalten.«

☛ KREDITGEWERBE, 090202/157/2008

Des Weiteren befassen sich die Vereinbarungen mit den Datenschutzrechten der Beschäftigten, dem Schutz der Persönlichkeitsrechte (abhören, aufschalten) und der Durchsetzung dieser Rechte. Schließlich finden sich auch die nötigen Qualifizierungsmaßnahmen und Unterweisungen. Einige wenige Vereinbarungen regeln das Verhalten der Mitarbeiter, wenn sie einen Missbrauch seitens des Arbeitgebers feststellen. Dieses Recht, einen Missbrauch durch den Arbeitgeber aufzuzeigen, wird unter dem Begriff Whistleblowing in der Öffentlichkeit dis-

kutiert, aber von Vereinbarungen noch nicht direkt aufgegriffen. Die Rechte bei Missbrauch sind in Kapitel 3.3.5 dargestellt.

### 3.3.1 Bekanntmachung der BV/DV

In den meisten Betrieben und Dienststellen herrscht eine altbekannte Praxis, wie Betriebs-/Dienstvereinbarungen bekannt gemacht werden. Das Schwarze Brett wurde in der Regel von einem speziellen Bereich im Intranet abgelöst. Weitergehend ist die Regelung, wonach eine ausdrückliche Unterrichtung der Beschäftigten erfolgen muss.

»Die Mitarbeiter werden rechtzeitig vorher über die Veränderungen bei den Telekommunikationsdiensten unterrichtet.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/151/2008

### 3.3.2 Einweisung, Bedienungsanleitung, sonstige Information

Das Minimum an Einweisung in die technischen Möglichkeiten der Endgeräte der TK-Anlagen ist eine Kurzanleitung. Ergänzende Informationen anzubieten, ist für Fragen sinnvoll. Es ermöglicht erst, den Nutzungsumfang neuer Telefone umfänglich einzusetzen.

»Die Beschäftigten erhalten eine Kurzfassung der Bedienungsanleitung zu ihrem Telefon. Eine ausführliche Fassung ist über das Mitarbeiter-Informationssystem abrufbar bzw. kann beim Amt 10 angefordert werden.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/80/2002

Noch auf dem Stand der »Papierzeit« ist die Verpflichtung, eine umfassende Bedienungsanleitung mitzuliefern. Dies ist in Bereichen notwendig, wo der Zugang zum Intranet nicht jederzeit möglich ist.

»Jeder Beschäftigte erhält eine ausführliche Bedienungsanleitung zu seinem Endgerät.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/81/2002

Das heute übliche Verfahren dürfte (für Arbeitsplätze mit PC bzw. Intranet-Zugang) die Nutzung von digitalen Bedienungsanleitungen und Hilfsfunktionen sein.

»Eine Bedienungsanleitung steht zur Verfügung und kann über das Intranet abgerufen werden.«

🔑 CHEMISCHE INDUSTRIE, 090202/129/2009

Nur eine Bedienungsanleitung mitzugeben, lässt die Beschäftigten etwas allein. Denn: Nicht alle Menschen haben einen gleich guten Zugang zu technischen Einrichtungen; auch die Freude am Lesen von Bedienungsanleitungen kann nur sehr unterschiedlich vorausgesetzt werden. Daher bietet sich zumindest eine Einweisung in die Nutzungsmöglichkeiten der neuen technischen Wunderwerke an.

»Der Arbeitgeber verpflichtet sich, alle Mitarbeiterinnen in geeigneter Weise in den sachgerechten Umgang mit der TK-Anlage einzuweisen.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/128/2008

In der nachfolgenden Regelung wird nach Schwierigkeitsgrad der Nutzungsmöglichkeiten unterschieden. Dazu erhält die Unterweisung schon den Charakter einer Qualifizierungsmaßnahme. Sichergestellt wird auch, dass diese während der Arbeitszeit stattfindet.

»Allen Mitarbeiterinnen werden eine geeignete Einführung bzw. Trainingsunterlagen angeboten. Für spezielle Leistungsmerkmale werden entsprechende Unterweisungen angeboten. Die Qualifizierungsmaßnahmen finden während der Arbeitszeit statt.«

🔑 ANONYM, 090202/118/0

### 3.3.3 Qualifizierung/Datenschutzunterweisung

Richtigerweise findet laut nachfolgender Regelung die Qualifizierung während der Arbeitszeit statt. Den Mitbestimmungsrechten von Betriebs- und Personalräten sowie der MAV bei der inhaltlichen Gestaltung von Qualifizierungsmaßnahmen wird die Reduzierung auf eine Information nicht gerecht.

»Die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt während der Arbeitszeit. Der Betriebsrat wird vor entsprechenden Maßnahmen informiert.«

🔑 ANONYM, 090202/119/0

Weitergehend ist die Entwicklung von Qualifizierungsplänen mit der Interessenvertretung abzustimmen für alle Beschäftigten. Diese sind dann beispielsweise nach unterschiedlichen Endgeräten oder Nutzungen zu unterscheiden.

»Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers

Es wird ein Qualifikationsplan entwickelt, um eine konzeptionell sinnvolle Reihenfolge der Schulungseinheiten zu gewährleisten.«

🔑 ANONYM, 090202/119/0

Sehr knapp und klar ist die folgende Bestimmung: Sie differenziert nach Aufgaben und nimmt die Mitbestimmungsrechte auf.

»Alle mit und an Kommunikationssystemen arbeitenden Mitarbeiter sind ihren Aufgaben entsprechend zu schulen. Dafür werden Ausbildungs- und Qualifizierungskonzepte entwickelt, die mit dem Gesamtbetriebsrat abzustimmen sind.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090201/81/2000

Die Nutzung von TK-Anlagen bedeutet auch immer den Umgang mit persönlichen Daten. Daher ist der Datenschutz ein notwendiger Teil von Qualifizierungsmaßnahmen. Eine Unterschrift unter eine Verpflichtungserklärung genügt hierfür mitunter nicht.

»Die Zugriffsberechtigten sind auf die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarungen sowie der Vorschriften zum Fernmeldegeheimnis und Datenschutz zu verpflichten. Über vertrauliche Inhalte haben sie Stillschweigen zu wahren.«

🔑 ANONYM, 090202/118/0

Vor der Verpflichtungserklärung die Unterweisung vorzusehen, kommt der Komplexität der Datenschutzregeln und Persönlichkeitsrechten näher.

»Die zu administrativen Aufgaben berechtigten [...]Mitarbeiter sind in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Betriebsvereinbarung, des Fernmeldegeheimnisses und des BDSG hinzuweisen. Die Unterweisung ist in einer Unterschriftenliste mit Datum zu dokumentieren.«

🔑 UNTERNEHMENSBEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN, 090202/168/2010

### 3.3.4 Information über Datenverwendung

Speichert die TK-Anlage personenbezogene Daten der Beschäftigten, haben diese gemäß § 4 Abs. 3 und § 33 BDSG Anspruch auf Information, welche Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert sind. Auch über die Zweckbestimmung ist Auskunft zu erteilen: Wofür erfolgt die Speicherung? An welchem Speicherort? Und: Wie werden die Daten genutzt? Diesen Anspruch nur auf Verlangen (zusätzlich in § 34 BDSG) zu erfüllen, wird der Gesetzeslage nicht gerecht.

»Die Mitarbeiter haben auf Wunsch Anspruch darauf, zu erfahren, welche Daten über die von ihnen geführten Telefonate registriert worden sind.«

🔑 ERNÄHRUNGSGEWERBE, 090202/184/2005

Klarer ist die nachfolgende Regelung: Sie nimmt zwar nicht den Gesetzeswortlaut auf, erfüllt ihn aber sinngemäß.

»Allen Beschäftigten sind umfassend über die Leistungsmerkmale, Anwendung der Leistungsmerkmale, Speicherung der Daten, Datenschutzmaßnahmen und Endgeräte zu unterrichten.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/151/2008

Sehr sinnvoll wäre es, wenn die Beschäftigten aus der Vereinbarung heraus erkennen könnten, welche Daten zu welchen Zwecken wo gespeichert werden (dürfen). Nur so macht der Anspruch auf Löschung unzulässig gespeicherter Daten Sinn.

»Jeder Anschlussinhaber/in/jedem Anschlussinhaber ist auf formlosen schriftlichen Antrag an die Verwaltungsleitung [...] Auskunft über die zu ihrer/seiner Person gespeicherten Daten und die für sie/ihn zugelassenen Leistungsmerkmale zu erteilen. Unzulässig gespeicherte Daten sind unverzüglich zu lösen. Die Löschung ist der Anschlussinhaber/in/dem Anschlussinhaber schriftlich mitzuteilen.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/143/2006

Dem Freiwilligkeitsgebot unterwirft die nachstehende Regelung das Mithören von Gesprächen zu Schulungszwecken. Wie dabei der Personalrat beteiligt wird, bleibt jedoch unklar, da ein konkretes Mitbestimmungsrecht nicht genannt ist.

»Es erfolgt kein Mithören von Gesprächen, mit der folgenden Ausnahme:

Ein Mithören zu Schulungszwecken ist zulässig bei Beachtung der gesetzlichen Vorgaben, hier insbesondere:

- vorherige Information der Betroffenen
- freiwillige, selbstbestimmte Zustimmung der Betroffenen
- Beachtung des Mitbestimmungsrechtes des Personalrates.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/132/2009

Über eine freiwillige Maßnahme hinaus geht die folgende Bestimmung, die eine Aufzeichnung aller Gespräche zulässt. Vermutlich ist dies dem besonderen Auftrag der Rettungsleitstelle geschuldet. Für die Qualitätssicherung bzw. Bewertung der Beschäftigten werden diese und der Personalrat eingebunden.

»Zum Zweck der Qualitätssicherung und -entwicklung werden monatlich bis zu 10 aufgezeichnete Gespräche (Telefon/Funk) pro Mitarbeiter, die per Zufall ausgewählt werden, ausgewertet. Diese Gespräche werden der Langzeitdokumentation entnommen und nicht zusätzlich aufbewahrt. Die Auswahl der Gespräche findet gemeinsam mit dem Mitarbeiter statt \*). An der Auswertung sind der Leiter der Rettungsleitstelle/Leiter der integrierten Leitstelle, der Qualitätsbeauftragte, der betroffene Mitarbeiter, und auf dessen Wunsch ein Personalratsmitglied beteiligt.«

🔑 GESUNDHEIT UND SOZIALES, 090202/130/2009

Weniger um die datenschutzrechtlichen Belange als um die Zuordnung von privaten und dienstlichen Gesprächen geht die etwas zu knapp geordnete Regelung in nachfolgender Vereinbarung.

»Die Beschäftigten haben das Recht, Einblick in sie betreffende Auswertungen zu nehmen. Unrichtige Zuordnungen von Verbindungsdaten sind zu berichtigen.«

🔑 BRANCHENÜBERGREIFEND, 090202/170/2005

Den Anspruch auf Datenlöschung festzuschreiben, ist eine gute Idee. Unklar bleibt in der folgenden Regelung nur, wann dieser Anspruch entsteht. Was »schutzwürdige Interessen« sein könnten, bleibt offen. Das lässt sowohl eine weite als auch eine enge Interpretation zu.

»Die Mitarbeiter können der Speicherung und Übermittlung ihrer Daten bei Vorliegen schutzwürdiger Interessen widersprechen. In diesem Fall sind ggf. bereits erfolgte Speicherungen zu löschen.«

🔑 BRANCHENÜBERGREIFEND, 090202/170/2005

### 3.3.5 Anrufung des Datenschutzbeauftragten

In allen öffentlichen Stellen sind Datenschutzbeauftragte zu bestellen (§ 4 f BDSG und landesrechtliche Datenschutzgesetze). In privatrechtlichen Betrieben gilt die Pflicht ab einer bestimmten Größe; bei automatisierter Datenverarbeitung ab neun Personen, die mit der Verarbeitung

beschäftigt sind oder auf die Daten Zugriff haben, oder in anderen Fällen ab 20 Personen (§ 4 f BDSG). Die Einbeziehung des Datenschutzbeauftragten kann in unterschiedlicher Form geschehen.

»Alle Mitarbeiter/innen, die vom Sachgebiet [...] mit der Erfassung, Bearbeitung und Auswertung der Gesprächsdaten betraut worden sind bzw. betraut werden, sind über die Datenschutzvorschriften zu belehren, auf deren Einhaltung zu verpflichten und dem Datenschutzbeauftragten zu melden.«

🔑 ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, 090202/93/2004

Konkreter auf die Kontroll- und Überwachungsfunktion bezogen ist diese Bestimmung, die ihn gleichzeitig als eine Stelle kennzeichnet, die die Beschäftigten auch ansprechen können.

»Werden Stellen bekannt, die Persönlichkeitsrechte nur ungenügend sichern, sind über den Arbeitgeber der Datenschutzbeauftragte und der Betriebsrat unverzüglich zu unterrichten.«

🔑 VERSICHERUNGSGEWERBE, 090202/109/2005

Über den Beauftragten hinaus wird ein bekannt werdender Bruch des Fernmeldegeheimnisses zur Chefsache.

»Das Fernmeldegeheimnis ist zu wahren. Sollte ein Bruch des Fernmeldegeheimnisses bekannt werden, so sind sofort alle Maßnahmen zu treffen, um einen Wiederholung auszuschließen. Der Vorstand ist zu informieren.«

🔑 KREDITGEWERBE, 090202/94/2004

Die Aufgaben des Beauftragten für Datenschutz (§ 4 g BDSG) gehen über die in den ausgewerteten Vereinbarungen beschriebenen Rahmen weit hinaus: Er wirkt auf die Einhaltung der Datenschutzvorschriften hin; er übernimmt die Beratung; er überwacht die datenverarbeitende Software und unterrichtet die mit personenbezogenen Daten umgehenden Beschäftigten. Wichtig ist, dass er gegenüber dem Leiter der Dienststelle oder des Unternehmens ein Zeugnisverweigerungsrecht (§ 4 f Abs. 4 a BDSG) hat, wenn ihm Daten bekannt werden, bei denen auch

die Leiter ein Zeugnisverweigerungsrecht hätten. Da mit den heutigen TK-Anlagen vielfältige personenbeziehbare Daten gespeichert werden können, sind die Aufgaben und Funktionen der Datenschutzbeauftragten stärker in die Vereinbarungen aufzunehmen.

## 4. Offene Probleme

Regelungen und Vereinbarungen zu TK-Anlagen sind über Jahre gewachsen, oft sehr umfassend und vollständig. Die Änderungen der Technik erfordern die Überprüfung und Anpassung bestehender Vereinbarungen und ggf. zusätzlich in den Bereichen IT, Datenschutz und Gesundheitsschutz. Bisherige Hardware wird zunehmend durch webbasierte Anwendungen in Verbindung mit Fernsprecheinrichtungen am Arbeitsplatz, PC, Notebook und an mobilen Geräten abgelöst. Netzwerke beschränken sich nicht nur auf den örtlichen Betrieb, sondern sind weltweit möglich.

Die Überwachungs- und Kontrollmöglichkeiten sind weiter gewachsen. Die auswertbaren Daten werden immer detaillierter. Insbesondere bei weltweiten Netzen oder Datensammlungen in einer Cloud (→ Glossar) wird eine Kontrolle durch die Interessenvertretung immer schwieriger. Hier gilt es, sich auch auf dieser Seite international zu vernetzen. Die Euro- und Weltbetriebsräte einiger Unternehmen sichern zumindest die Möglichkeit der gegenseitigen Information ab. Werden externe Unternehmen zur Datenspeicherung oder Datenverwendung genutzt, sollten die Betriebsvereinbarungen das eigene Unternehmen verpflichten, die externen Beteiligten den Regelungen der Betriebsvereinbarung zu unterwerfen, und Kontrollmöglichkeiten eröffnen.

Auch die Datensicherheit wird über den Einsatz von webbasierten Lösungen immer weniger kontrollierbar. An welcher Stelle der Verbindungen Daten aufgenommen und gespeichert werden, kann nur durch einen festen Verbotskatalog beschrieben werden. Es gilt, den Begriff TK-Anlage zu erweitern und stattdessen TK-Anwendungen und TK-Geräte in den Blick zu nehmen. Dies führt zur notwendigen Anpassung von bestehenden anderen Vereinbarungen:

## **IT-Rahmenvereinbarungen**

Oft enthalten diese Rahmenvereinbarungen strikte Verbote zur Internetnutzung oder den Ausschluss von Leistungs- und Verhaltenskontrollen. Soll eine Öffnung erfolgen, müssen diese Regeln angepasst werden. Werden beispielsweise Smartphones eingeführt, ist der Ausschluss der privaten Nutzung wirklichkeitsfremd und aus Kostengründen heute nicht mehr nötig. Denkbar wäre es, die private Nutzung ausschließlich in der Freizeit zuzulassen.

## **Datenschutz-Vereinbarungen**

Welche Daten erhoben und wo sie gespeichert und verarbeitet werden dürfen, ist wahrscheinlich umfassend geregelt. Nun kommen einerseits neue Daten (z. B. E-Mail, Internet) und andererseits neue Speicherorte (z. B. Cloud) hinzu. Regeln der Verantwortlichkeit bei Nutzung von mobilen Geräten, wenn diese verloren gehen oder gestohlen werden, sind in den bisherigen Datenschutzvereinbarungen sicher nicht enthalten. Auch hier sind Ergänzungen oder Öffnungsklauseln nötig.

## **Internet**

Absolute Verbote sind nicht mehr zeitgemäß. Die betrieblichen Regeln sollten der Realität angepasst werden, die das Internet längst in den beruflichen und privaten Alltag integriert hat. Die zulässige private Nutzung während der Arbeitszeit wäre zu beschreiben oder eine klare Trennung zum ausschließlichen Gebrauch in der Freizeit vorzunehmen. Diese Trennung von Arbeitszeit und Freizeit sollte dann aber auch die beruflichen Anforderungen umfassen. Das kann mit einem Verbot von Push-Nachrichten nach Ende der Arbeitszeit beginnen. Dann werden berufliche E-Mails einfach nicht mehr zugestellt, bis der nächste Arbeitstag beginnt. Andererseits sind private E-Mail-Accounts auf dem Firmenserver nicht unbedingt nötig, da kostenlose Möglichkeiten im Internet vielfach vorhanden sind. Damit wird die datenschutzrechtliche Problematik des Zugangs des Unternehmens zu privaten Mails umgangen.

## **Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz, Gefährdungsbeurteilung**

Bei bestehenden Regelungen ist zu prüfen, ob TK-Anwendungen und mobile Geräte bereits berücksichtigt sind oder noch einbezogen werden müssen. Die weit verbreitete zulässige Nutzung von eigenen mobilen

Geräten ist bequem, birgt aber neue Risiken. Die Einbeziehung dieser privaten Geräte in eine Gefährdungsanalyse ist beispielsweise ein Thema dabei.

Auch unter dem Stichwort MDM-Systemen (Mobile Device Management, → Glossar) verbergen sich ergänzende Probleme. Diese Systeme verwalten beispielsweise die Vielzahl von Telefongeräten, koordinieren die unterschiedlichsten Betriebssysteme und stellen auch die Nutzung von Firmendaten in abgeschlossenen Bereichen zur Verfügung. Mit diesen Systemen kann häufig direkt auf die mobilen Geräte online zugegriffen werden. Der Terminkalender wird transparent, die Mail-Inhalte sichtbar, der Standort übertragen und das Userverhalten aufgezeichnet. Demnach ist auch hier eine Verhaltens- und Leistungskontrolle durchführbar, was viele zusätzliche datenschutzrechtliche Probleme aufwirft.

### **Fazit**

Die hardwarebasierte TK-Anlage ist in vielen Unternehmen softwarebasierten Anwendungen gewichen. Telefonie ist als Begriff viel umfassender geworden und beinhaltet eine Vielzahl mobiler Geräte. Die Vermischung und Verknüpfung von Internet und Telefonie wird immer umfassender. Dies beginnt mit der Telefonie über das Internet; setzt sich über reine Internettelefonie wie z. B. Skype fort, wird mit Verschriftlichungen beispielsweise in Chats ergänzt und vervollständigt mit dem Austausch von Daten, die z. B. aufgenommene Sprache enthalten. Die Leistungsmerkmale der Software können immer feiner erkennen, was die Beschäftigten wann und wo konkret machen. Die Auswertungsmöglichkeiten wachsen entsprechend. Dabei spielen auch direkte Dienste wie MDM-Systeme oder -Anwendungen bei externen Firmen eine große Rolle. Daher wird die Verbindung der unterschiedlichen Hardware (vom Telefon über Handy und Smartphone bis zum mobilen PC mit Headset) mit den diversen Softwaresystemen und Modulen auch in Betriebs- und Dienstvereinbarungen abzubilden sein. Zum Schutz vor umfassenden Leistungs- und Verhaltenskontrollen kommt der Schutz der Gesundheit nach einer umfassenden Gefährdungsanalyse, die auch die mobilen Geräte und Software umfasst.

## 5. Zusammenfassende Bewertung

Diese Auswertung basiert auf Betriebs- und Dienstvereinbarungen ab dem Jahr 1999. Sie setzt damit die Auswertung der Hans-Böckler-Stiftung aus dem Jahr 2003 fort. Nach wie vor ist die Nutzung von TK-Anlagen insbesondere dadurch geprägt, dass der Schutz der Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes, Schutz vor Leistungs- und Verhaltenskontrollen und der Schutz der Privatsphäre der Beschäftigten auf der einen Seite stehen. Auf der anderen Seite stehen die Interessen des Arbeitgebers: an der optimalen Nutzung der TK-Ausstattung, an Erreichbarkeit für die Kunden, an Leistungs- und Verhaltenskontrollen der Beschäftigten sowie an der Abrechnung der privat geführten Gespräche. Eine stärkere Sensibilisierung für notwendige Datenschutzregelungen aus dem BDSG bzw. aus den Datenschutzgesetzen der Länder und für den Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten ist feststellbar. Insbesondere die Festlegung des Zwecks der Datenerhebung und damit verbunden eine Zweckbindung der Daten ist Kern vieler Regelungen.

Die vorliegenden Betriebs- und Dienstvereinbarungen enthalten überwiegend alle notwendigen Regelungen für herkömmliche Telefonanlagen. Die neuen Technologien wie VoIP oder Telefonieren mit mobilen Geräten wurden bisher nur selten aufgenommen. Da moderne Anlagen aber softwarebasiert arbeiten, stehen insbesondere die Auswertungsmöglichkeiten in diesen Vereinbarungen im Vordergrund. Diese sind oft umfassend geregelt und beginnen schon mit dem Zulassen von Leistungsmerkmalen der Software. Annähernd sämtliche Vereinbarungen stellen fest, dass die Auswertungen grundsätzlich nicht zur Verhaltens- und Leistungskontrolle verwendet werden sollen. Auf der anderen Seite sollen jedoch bei Missbrauchsverdacht erweiterte Auswertungsmöglichkeiten bestehen – dann auch ggf. mit Konsequenzen für die Beschäftigten. Sämtliche Vereinbarungen lassen jedoch offen, wann ein solcher Missbrauchsverdacht vorliegen könnte. Nachvollziehbare Indikatoren werden hierzu im Vorfeld nicht vereinbart. Da der Arbeitgeber Miss-

brauchsfälle besonders ermitteln möchte und viele Vereinbarungen dies auch vorsehen, ist ein besonderes Augenmerk auf die Verstöße gegen die Vereinbarung durch den Arbeitgeber zu legen. Hält sich der Arbeitgeber nicht an die Nutzungs-/Auswertungsbeschränkung, ist die Frage, ob er solchen vereinbarungswidrig erlangten Daten nutzen oder verwerten darf. Hierzu treffen viele Vereinbarungen Anordnungen.

### **Regelungsinhalte**

Die Vereinbarungen sind sehr unterschiedlich ausgestaltet, was ihren Aufbau und die Ausführlichkeit der Regelungen betrifft. Je nach betrieblicher Notwendigkeit wurden Regelungen sehr detailliert formuliert – bis hin zur Frage, wann zum Telefon gegriffen werden soll. Solche genauen Regelungen finden sich häufig in der öffentlichen Verwaltung. Zur Auslegung wird bei Unklarheiten auf die Präambel zurückgegriffen. Diese ist nicht nur eine Begründung, warum die Vereinbarung abgeschlossen wird, sondern eine Art Programm und hat durchaus Bedeutung. Daher sollten dort nicht rein technische Beschreibungen erfolgen, sondern die wechselseitigen Interessen und Ziele deutlich werden.

Die Festlegung der eingesetzten Leistungsmerkmale ist ein wichtiges Steuerungselement für den Einsatz von TK Anlagen. In vielen Vereinbarungen wird ein Katalog als Anlage zur Vereinbarung festgelegt. Von den Leistungsmerkmalen hängen auch die gespeicherten Datenarten ab. Die möglichen Daten und Leistungen sind in den letzten Jahren stetig gestiegen. Die Anlagen werden immer preiswerter und die Auswertungsmöglichkeiten umfassender. Von der Freigabe der Leistungsmerkmale in einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung hängt der Umfang möglicher Auswertungen ab. Der aus dem Datenschutz bekannte Grundsatz der Datensparsamkeit sollte hier um den Grundsatz der Sparsamkeit der Leistungsmerkmale erweitert werden. Nicht alles nutzen was möglich, sondern nur was unbedingt nötig ist.

Durchgängig alle Telefonanlagen bieten die Möglichkeit, Beginn und Ende jedes Gespräches, die damit verbundenen Gebühreneinheiten sowie angerufenen Nummern, die Nummern der Nebenstelle sowie viele weitere Daten zu erfassen und zu speichern. Viele Vereinbarungen legen dazu Wert auf die Regelung der Nutzung bereits gespeicherter Daten. Nur wenige Vereinbarungen machen von der Möglichkeit Gebrauch, Daten nicht zu erfassen. Die Datenerfassung ist in den Vereinbarungen

mitunter eingeschränkt. Im Wesentlichen wird unterschieden zwischen Privatnutzung und dienstlicher Nutzung. Aufnahme in die Vereinbarungen hat auch die Aufzeichnungsmöglichkeit per Voicemail gefunden.

### **Datenschutz und Begrenzung der Kontrolle**

Aus Sicht der Beschäftigten und der Interessenvertretung besteht der Kernbereich der Vereinbarungen zu den TK-Anlagen a) in der Bestimmung der Daten, die in der Telefonanlage erfasst bzw. aus der Telefonanlage gespeichert werden, und b) darin, wie diese anschließend genutzt bzw. ausgewertet werden dürfen. Der Umfang der erfassten und gespeicherten Daten ist von zentraler Bedeutung, da davon die Auswertungsmöglichkeit der Daten und damit Leistungs- und Verhaltenskontrollen abhängen. Die Analyse der Telefonie-Kosten stellt bisher eine wichtige Auswertung dar. In Zeiten des Wandels zu mobilen Geräten mit Flatrate wird sich das wohl verändern. Die Abrechnung der Gespräche seitens der Beschäftigten ist höchst unterschiedlich geregelt. Bei der Auswertung der dienstlich geführten Gespräche stehen der Umfang der Nutzung sowie die Kostenkontrolle im Vordergrund. Übersichten hierzu werden in der einen oder anderen Weise den Vorgesetzten zur Verfügung gestellt. Annähernd sämtliche Vereinbarungen lassen eine private Nutzung der Telefonanlage zu. Die Art der Erfassung und Abrechnung dieser Gespräche und der Abgrenzung der Kosten unterscheidet sich jedoch mitunter erheblich. Sämtliche Vereinbarungen zu TK-Anlagen regeln sehr umfangreich die Datenspeicherung und die Datenauswertung zu verschiedenen Zwecken. Sämtliche Vereinbarungen sehen ebenfalls vor, dass Leistungs- und Verhaltenskontrollen möglichst ausgeschlossen werden und nicht über den Zweck hinaus stattfinden, der in der Vereinbarung festgelegt ist.

Moderne TK-Anlagen lassen sich sehr einfach mit den bestehenden Computersystemen verbinden. Diese Verbindung ist die Voraussetzung für das Voice over IP-System. Bei diesem wird ein bestehendes Computersystem mit einem Netzwerk genutzt. Die Tätigkeit an einem modernen Arbeitsplatz mit der Verbindung TK-Anlage und Computerarbeitsplatz birgt unter Umständen die Gefahr, besonderen Stressfaktoren ausgesetzt zu sein. Deren Erforschung sollte durch eine Gefährdungsanalyse nach § 5 ArbSchG Stress entgegenwirken. Auch dies wurde in einige Vereinbarungen aufgenommen.

## **Mitbestimmung**

Telekommunikation bedeutet stationär und mobil telefonieren, Internetzugang, Mailbox und je nach Ausgestaltung der mobilen Geräte noch vieles mehr. Daher sind neben dem vorrangigen Mitbestimmungsrecht bei Einführung und Anwendung technischer Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG), weitere Mitbestimmungsrechte von Betriebsräten berührt. Die TK-Anlagen können eine Vielzahl von Daten sammeln und damit datenschutzrechtliche Fragen berühren. Eine Verhaltenskontrolle kann über die Auswertung von Telefonieverhalten ermöglicht werden. Mithören, Abhören und Aufschalten sind Eingriffe in Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten (§§ 80 und 90 BetrVG i. V. m. § 4 BDSG).

Soweit auch private Gespräche erlaubt sind, muss eine Vertretung geregelt werden – insbesondere mit der Möglichkeit, E-Mails abzurufen und Mailboxabfragen zu starten – und der Betriebsrat beteiligt werden (§ 87 Abs. 1 Nr. 1 BetrVG). Des Weiteren geht es um Fragen der Ergonomie der TK-Geräte und der Durchführung erforderlicher Qualifizierungsmaßnahmen (§§ 87 Abs. 1 Nr. 7, 89, 91 und 96 ff. BetrVG). Schließlich kann es bei mobilen Endgeräten nötig sein, die Abgrenzung von Arbeitszeit, Freizeit und Rufbereitschaft zu regeln (§ 87 Abs. 1 Nr. 2 BetrVG).

Für Personalräte gelten diese Ausführungen grundsätzlich auch. Allerdings gibt es im Detail Unterschiede. Bei der Mitbestimmung zur Einführung und Anwendung von TK-Technik besteht durchgängig in allen Personalvertretungsgesetzen für Personalräte ein Mitbestimmungsrecht, wenn sie für die Verhaltens- oder Leistungskontrolle eingesetzt werden kann. Auch hier reicht allein die Möglichkeit zur Überwachung aus.

## **Streitlösung**

Bei Streitigkeiten bezüglich der inhaltlichen Auslegung der Vereinbarungen sowie bezüglich der Beteiligung der Interessenvertretungen, der Informationsrechte oder der Kontrollmöglichkeiten wird häufig ein Schlichtungs- oder Einigungsstellenverfahren vereinbart. Da die Beteiligung im Rahmen der »vollen Mitbestimmung« zu erfolgen hat, ist ein Einigungsstellenverfahren mit bindender Entscheidung vorzusehen.

## 6. Beratungs- und Gestaltungshinweise

Dieses Kapitel gibt in kompakter Form Anregungen, welche Punkte bei der Mitgestaltung wichtig sein könnten. Das Ziel der Veröffentlichung, vorliegende betriebliche Regelungen zu analysieren und dabei einen Überblick über verbreitete Praktiken zu geben, erlaubt es nicht, allzu sehr in die Einzelheiten zu gehen. Die zahlreichen Hinweise sind in folgendem Gestaltungsraster zusammengefasst. Es handelt sich dabei nicht um einen geschlossenen Vorschlag zur unmittelbaren Anwendung, sondern um einen Stichwortkatalog zur Unterstützung eigener Überlegungen. Es ist ein Angebot, sich mögliche Regelungspunkte einer Vereinbarung noch einmal im Überblick zu verdeutlichen, um die zentralen Aspekte für die eigene Situation zu finden.

### 6.1 Gestaltungsraster

**Präambel: beschreibt die allgemeinen Ziele aus Sicht des Unternehmens und der Interessenvertretung**

- grobe Beschreibung der TK-Anlage und ihrer Funktionalität
- Ziel: Zusammenarbeit und interne Kommunikation durch Einsatz von Technik verbessern, Komfort erhöhen, Arbeitserleichterung, Erreichbarkeit verbessern
- Persönlichkeitsrechte und personenbeziehbare Daten schützen
- Ziel ist nicht eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle
- Regelungsinhalte nur einvernehmlich erweitern

**Geltungsbereich: beschreibt, für wen die Vereinbarung gilt**

- alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Zeitarbeits- und Leiharbeitskräfte

- Auszubildende (eventuell mit besonderen Schulungsansprüchen)
- Arbeitsgeräte, mobile Geräte, Nutzungsregeln, Nutzung eigener Geräte (BYOD)
- örtliche Einschränkungen oder Erweiterungen (Stichwort: mobile Arbeit)

### **Begriffsbestimmungen**

- TK-Anlage
- ISDN
- VOIP
- BYOD
- Netzwerk u. a.

### **Grundsätze: allgemein gültige Regeln**

- Welche Daten werden erfasst, verarbeitet, gespeichert?
- Datenspeicherung von Zielrufnummern ausschließen
- Privatheit schützen: keine privaten Gesprächsdaten speichern, PIN zur Abrechnung nutzen
- keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle
- keine arbeitsrechtlichen Sanktionen
- Dienste Dritter nutzen

### **Privatgespräche: Nutzung zulassen oder beschränken**

- Umfang, innerhalb oder nur außerhalb der Arbeitszeit, Gleichbehandlung der Beschäftigten
- dienstliche Nutzung und/oder private Nutzungserlaubnis (besonders mobile Geräte lassen keine klare Grenze oder Verbot mehr zu)
- eigene Geräte oder nur die des Unternehmens, mobile Geräte und Ergonomie/Gesundheitsschutz
- Präsenzmanager = Techniken der Anwesenheitssignalisierung: An erster Stelle steht, dass die Nutzung ausschließlich freiwillig erfolgt; mögliche Statusmerkmale (z. B. nur online und offline) werden festgelegt; keine Protokollierung der Statusänderungen oder Auswertung der Anwesenheitszeiten über dieses System hinaus; der Kreis der Beteiligten kann Teams oder ganze Organisationseinheiten umfassen; jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter entscheidet, ob bzw. welchen Personen außerhalb des Teams (bzw. der Organisationseinheit) eine Sichtbarkeit der eigenen Präsenz eingeräumt wird.

- Kalender und Aufgabenlisten
  - Die Nutzung der Kalenderfunktion dürfte in kaum einem Unternehmen nur freiwillig erfolgen; der Umfang ist zu beschreiben: beispielsweise ob der Kalender auch als Planungsinstrument genutzt wird. Gerade für virtuelle Teams, deren Mitglieder nicht an einem Standort arbeiten, sind die Funktionen von Outlook, Lotus Notes oder anderen Systemen ein unentbehrliches Arbeitsmittel.
  - Die freiwillige und/oder verpflichtende Nutzung der unterschiedlichen Funktionen ist zu regeln; der Kalender sollte kein Instrument verbindlicher Arbeitszeit-Dokumentation sein; falls doch: Regeln der Auswertung und Zugriffsmöglichkeiten beschreiben.
  - Die Sichtbarkeit von Terminen und die konkreten Belegungsmöglichkeiten sind zu regeln; persönliche Abwesenheitszeiten sollten ohne sichtbare Begründungen notiert werden können.
  - Der Kreis derjenigen, die die Kalender einsehen können, ist zu begrenzen.
  - Die Frage der automatischen Löschung von Daten, die älter als eine festgelegte Zeit sind, muss geklärt werden.
- Instant Messaging: Chat-Funktionen
  - Nutzung inhaltlich gestaltet und ausschließlich freiwillig; Informationsaustausch kurzer Ad-Hoc-Nachrichten ist von der Erteilung von Arbeitsanweisungen zu unterscheiden; Live-Chat ersetzt kein Gespräch; die Protokollierung der Nutzung ist auszuschließen
- Web conferencing: Sprach- und Bildtelefonie
  - Web-Konferenzen: Form oder Weiterentwicklung der Sprach- und Bildtelefonie; die Regeln zur Telefonie vom Mithören bis zum Mitschneiden und Speichern sind diesbezüglich weiterzuentwickeln; Geräte festlegen (z. B. Smartphone, Ergonomie etc.)
  - Nutzung darf nicht außerhalb der betrieblich vereinbarten Arbeitszeiten verlangt werden und ist in jedem Fall wie Arbeitszeit zu behandeln, auch hier Persönlichkeitsrechte betroffen: stets persönliche Einwilligung der jeweiligen Beschäftigten erforderlich
- Leistungsmerkmale
  - weitere Möglichkeiten beschreiben und Nutzung regeln

## **Rechtliche Regelungen**

- Grundrechte zum Schutz der Persönlichkeit  
Mithören, Live-Monitoring (→ Glossar), Speichern regeln
- Schutzrechte der Privatsphäre  
Inhalte der Privatgespräche absichern
- Datenschutzrecht  
Grundsatz unserer Datenschutzgesetze: Daten dürfen nur mit klarer Zweckbestimmung erhoben werden; Verarbeitung bedarf der jeweiligen Zustimmung oder einer Rechtsgrundlage. Dies kann in einer Rahmenvereinbarung zum Datenschutz im Unternehmen bereits geregelt sein oder sollten hier geregelt werden.
- Mitbestimmungsrechte beachten  
Information, Zutrittsrechte, Einsichtsrechte, Beteiligung bei Einführung, Änderung

## **Anforderung an Ergonomie und Gesundheitsschutz**

- Arbeitsplatz-, Arbeitsumgebungsanalyse und Gestaltung (Headset, Bildschirm oder auch Ergonomie der Darstellung auf dem Bildschirm)
- Gefährdungsanalyse für alle Geräte und Software durchführen (mobile Geräte mit einbeziehen)
- psychische Faktoren begrenzen oder zumindest Belastungen reduzieren (Stressvermeidung durch Ampelanzeigen am Telefon, unbelastete Freizeit durch Verhinderung von push-Nachrichten oder Weiterleitungen nach Feierabend)
- Ergonomie der Geräte und Software (Analyse und Gefährdungsbeurteilung führen zu Anforderungen für Neuanschaffungen – vermutlich entsprechender Sachverstand notwendig)

## **Qualifizierung**

- Regeln etablieren, besprechen, verständlich machen und festigen
- Umgang mit Technik, Software und Anwendungen
- Umgang mit Anwendungen oder auch Hardware (wie z. B. mobilen Geräten)

### **Arbeitszeitregelungen**

- keine Aktivierungspflicht von Präsenzanzeigen o. Ä.
- Recht auf Abschalten
- keine Pflicht zur Kontrolle und Nutzung in der Freizeit
- keine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit über mobile Geräte

### **Datenschutz und Datensicherung**

- personenbezogene eigene Daten
- Unternehmensdaten
- Schutzrecht Dritter
- Speicherung, Ort, Dauer
- Lösungsfristen und -verfahren

### **Sanktionen**

- Schutz vor Missbrauch
- Auswertungsregeln
- Schutz vor arbeitsrechtlichen oder strafrechtlichen Sanktionen
- Folgen missbräuchlicher Nutzung (Arbeitgeber einerseits, Arbeitnehmer andererseits)
- Schadenersatzverpflichtungen bei Fehlern etc. auf Vorsatz beschränken

### **Rechte der Beschäftigten**

- Dateneinsicht
- Datenkorrektur
- Beschwerderecht, Überlastungsanzeigen

### **Mitbestimmung und Kontrollrechte von Betriebsrat/Personalrat**

- Art und Weise sowie Umfang der Kontrolle
- nur einvernehmliche Erweiterungen
- Beteiligung bei Auswertungen
- Mitbestimmung bei Qualifizierung, Gesundheitsschutz, Verhaltens- oder Ordnungsregeln, Arbeitszeit
- Recht auf sachverständige Unterstützung
- Einigungsverfahren im Streitfall bis zur Einigungsstelle

## **Schlussbestimmungen**

- Laufzeit, evtl. mit echter Probezeit (also Befristung ohne Nachwirkung)
- Erfahrungsaustausch zur Praxistauglichkeit der Regeln nach ein/zwei Jahren
- Nachwirkung
- Kündigungsmöglichkeiten

## **6.2 Ausgangspunkte für die gestaltende Einflussnahme durch die Interessenvertretung**

In den Unternehmen werden TK-Anlagen zunehmend durch TK-Anwendungen und neue stationäre und mobile TK-Geräte ersetzt. Die bestehenden Vereinbarungen werden dem häufig nicht gerecht (vgl. Kap. 4). Interessenvertretungen können Änderungen aber selbst in die Hand nehmen.

### **Betriebsrat**

Der Betriebsrat kann selbst aktiv werden und muss nicht auf Anträge oder Vorlagen des Unternehmens warten. Grundlage dafür ist neben dem allgemeinen Informationsrecht das qualifizierte Initiativrecht der Betriebsräte. Danach umfasst die Mitbestimmung schon begrifflich nach Ansicht des BAG Anträge des Unternehmens einerseits und Anträge des Betriebsrates andererseits. Inhalt des qualifizierten Initiativrechtes ist, dass der Betriebsrat Maßnahmen beantragen kann und die Möglichkeit hat, selbst Betriebsvereinbarungen vorzuschlagen.

Die Frage, wie weit der Betriebsrat sich mit seinen Initiativanträgen durchsetzen kann, ist abhängig vom Mitbestimmungsbereich, in dem er sich bewegt. Sind in dem Bereich nur Anhörungsrechte vorgesehen, geht sein Initiativrecht nicht darüber hinaus. Bewegt er sich aber im Bereich der vollen Mitbestimmung, entscheidet die Einigungsstelle im Streitfall auch über seine Initiativen. Wird keine Einigung erzielt, kann die Einigungsstelle angerufen werden. Sie entscheidet abschließend, das heißt: Die Entscheidung bindet und muss vom Unternehmen durchgeführt werden.

Damit hat der Betriebsrat ein Initiativrecht, das nicht vom guten Willen des Unternehmens abhängt, sondern im Zweifel und bei Vorliegen guter Gründe auch gegen das Unternehmen zu Ergebnissen führen kann. Neben einzelnen Maßnahmen könnten auch Betriebsvereinbarungen vom Betriebsrat initiiert werden. Auch diese würden im Bereich der vollen Mitbestimmung letztlich in der Einigungsstelle diskutiert und können mit einer Mehrheit abgeschlossen werden.

### **Durchsetzungskraft der Initiativrechte**

Aus Unklarheit können diverse Streitfragen entstehen: Besteht ein Mitbestimmungsrecht oder nicht? Gilt die Betriebsvereinbarung oder ist ihre Gültigkeit bereits abgelaufen? Sind deren Inhalte zulässig oder unzulässig? Wirkt die Betriebsvereinbarung nach? Wie ist sie inhaltlich auszulegen? Diese Streitigkeiten können im Wege des Beschlussverfahrens durch den Betriebsrat vor den Arbeitsgerichten ausgefochten werden. Eine Besonderheit gilt für Betriebsvereinbarungen, die durch die Einigungsstelle abgeschlossen wurden: Dieser Einigungsstellenanspruch in Form einer Betriebsvereinbarung ist nur innerhalb von zwei Wochen durch das Unternehmen oder den Betriebsrat vor den Arbeitsgerichten angreifbar. Nur innerhalb dieser Zeit können die Betriebsparteien geltend machen, dass die Einigungsstelle ihr Ermessen überschritten hätte (§ 76 Abs. 5 BetrVG). Auch die Beschäftigten, denen durch die Betriebsvereinbarung Leistungen zugesagt werden, können diese vor den Arbeitsgerichten auf der Grundlage der Betriebsvereinbarung einklagen, wenn das Unternehmen eine Verweigerungshaltung einnimmt.

### **Personalrat**

Zu unterscheiden sind ein allgemeines und ein qualifiziertes Initiativrecht. Gemäß dem allgemeinen Initiativrecht aus § 68 Abs. 1 Nr. 1 BPersVG darf der Personalrat sich in der Dienststelle frei bewegen, die Kolleginnen und Kollegen am Arbeitsplatz aufsuchen und allgemein selbst Informationen sammeln. Darüber hinaus steht dem Personalrat ein qualifiziertes Initiativrecht gemäß § 70 BPersVG zu. Laut diesem kann der Personalrat Maßnahmen beantragen oder selbst Dienstvereinbarungen vorschlagen. Das Gesetz unterscheidet dabei nach Maßnahmen mit eingeschränkter und Maßnahmen mit voller Mitbestimmung

des Personalrats. Es macht davon seine Durchsetzungsfähigkeit – die Möglichkeiten, etwas zu erreichen – abhängig.

Der Personalrat hat das Recht, Initiativanträge schriftlich bei der Dienststelle zu stellen. Diese entscheidet in angemessener Frist darüber. Äußert sich die Dienststelle nicht oder wird keine Einigung erzielt, kann die übergeordnete Dienststelle damit befasst werden. Erfolgt auch auf übergeordneter Ebene keine einvernehmliche Entscheidung, kann die Einigungsstelle angerufen werden. In den Fällen des § 75 Abs. 3 Nr. 1–6 und 11–17 BPersVG entscheidet die Einigungsstelle abschließend und bindet damit auch die Dienststelle. In allen anderen Fällen entscheidet die Einigungsstelle nicht. Sie kann und wird auch nicht angerufen werden, sondern die oberste Dienstbehörde entscheidet abschließend (§ 70 Abs. 2 BPersVG).

### **Initiativrecht in den Bundesländern**

In den Bundesländern sind die Initiativrechte meistens nicht nur auf die Fälle der Mitbestimmung im engeren Sinne beschränkt, sondern umfassen auch die Mitwirkung oder Anhörungstatbestände. Dabei gilt grundsätzlich überall der Gesetzes- und Tarifvertragsvorbehalt (vgl. ausführlich Kröll/Thannheiser 2013).

### **Durchsetzungskraft der Initiativrechte**

Die Durchsetzungsfähigkeit des Personalrates entspricht auch bei eigenen Initiativen immer der Beteiligungsform. Eine Initiative im Bereich der Anhörung würde demnach nicht bis vor die Einigungsstelle gelangen, sondern könnte von der Dienststelle abgelehnt werden. Hier heißt es: durch Argumente überzeugen. Eine Initiative im Bereich der erzwingbaren Mitbestimmung führt zu einem Einigungsstellenverfahren und bis zur abschließenden Entscheidung der Einigungsstelle über die Dienstvereinbarung (Ausnahmen in einigen Bundesländern; vgl. ausführlich Kröll/Thannheiser 2013).

### **Mitarbeitervertretungen**

In den kirchlichen Einrichtungen bestehen Mitarbeitervertretungen, die wiederum eine etwas andere Situation als Betriebs- und Personalräte haben. Selbst aktiv werden zu dürfen und nicht nur zu reagieren, ist den MAV nur in beschränktem Umfang erlaubt. Dabei sind die Verfahren in der evangelischen und der katholischen Kirche unterschiedlich.

### **Evangelische Kirche**

Für alle Angelegenheiten, bei denen eine Beteiligung im MVG vorgesehen ist (§§ 39–43 und 46 MVG) kann auch die MAV initiativ werden. Die Anträge sind von der Dienststellenleitung entgegenzunehmen und mit der MAV zu erörtern; werden sie abgelehnt, kann das Kirchengengericht angerufen werden (§ 47 Abs. 2 MVG). Dieses kann bei vorgeschlagenen Dienstvereinbarungen allerdings keine Regelung, sondern nur einen Vermittlungsvorschlag unterbreiten (§ 60 Abs. 3 MVG). Werden konkrete Maßnahmen vorgeschlagen, bindet die Entscheidung spätestens des Beschwerdegerichts (§ 63 MVG) in Fällen der Mitbestimmung die Dienststelle (§ 60 Abs. 7 MVG).

### **Katholische Kirche**

Das Initiativrecht heißt Vorschlagsrecht (§ 32 MAVO) einerseits und Antragsrecht (§ 37 MAVO) andererseits. Die Aufzählungen sind jeweils abschließend. Beim Vorschlagsrecht entscheidet die Dienststelle, ob sie dem Vorschlag folgen will oder nicht. Beim Antragsrecht kann die MAV, wenn die Dienststelle den Antrag ablehnt, die Schlichtungsstelle anrufen.

### **Durchsetzungskraft der Initiativrechte**

#### **Evangelische Kirche**

Es kann das Kirchengengericht angerufen werden (§ 47 Abs. 2 MVG) und bei ablehnender Entscheidung beim Kirchengengerichtshof Beschwerde eingelegt werden (§ 63 MVG). Diese Gerichte können bei einer vorgeschlagenen Dienstvereinbarungen allerdings keine Regelung, sondern nur einen Vermittlungsvorschlag unterbreiten (§ 60 Abs. 3 MVG). Eine Bindung der Dienststelle tritt nicht ein.

#### **Katholische Kirche**

Soweit der MAV nur ein Vorschlagsrecht (§ 32 MAVO) zusteht, entscheidet die Dienststelle allein. Steht der MAV ein Antragsrecht (§ 37 MAVO) zu, so entscheidet die Schlichtungsstelle, wenn sie angerufen wurde. Diese Entscheidung bindet die Parteien.

## Durchsetzung durch erfolgreiche Verhandlungen

Die Beteiligungsrechte und damit die Initiativrechte reichen unterschiedlich weit. Allerdings hängt es oft nicht von der Rechtslage ab, ob sich der Betriebs-/Personalrat mit seinen Ansichten und Forderungen durchsetzt, sondern von seinem Vorgehen. Kommt es zu Verhandlungen und Gesprächen, sind diese unbedingt eingehend vorzubereiten. Minimal- und Maximalpositionen sollten bereits frühzeitig bestimmt und Kompromisslinien festgelegt werden. Verhandlungsführer, Strategien und Argumente sind zu finden und vorher zu besprechen. Es lohnt sich, die Verhandlungen als Rollenspiel vorweg »durchzuspielen«. Die unterschiedlichen Interessen werden geklärt und festgelegt, was für Argumente zur Verfügung stehen, um die eigene Position zu begründen.

Das strategische Vorgehen ist bei Betriebsräten und Personalräten grundsätzlich gleich. Die größte Chance, gehört zu werden und sich einbringen zu können, hat die Interessenvertretung, wenn sie bei einem Streit mit dem Arbeitgeber, am Ende die Einigungsstelle anrufen kann. Dieses Verfahren kostet Zeit und Geld und sein Ausgang ist ungewiss, da letztlich der neutrale Vorsitzende entscheidet. Wenn diese Entscheidung dann bindenden Charakter hat, wie im Bereich der vollen Mitbestimmung, ist die Verhandlungsposition vor Einleitung des Verfahrens besonders stark, da der Ausgang ungewiss ist und der Betriebs-/Personalrat sich auch nach einem langen und teuren Einigungsstellenverfahren durchsetzen könnte. Diese für beide Seiten vorhandene Ungewissheit macht Kompromisse leichter. Leider haben Personalräte und MAV nur in einem engen Bereich derart weitreichende Mitbestimmungsrechte.

Mit systematischem Arbeiten werden schneller Lösungen für Probleme und die optimale Strategie gefunden. So sollte auf den Strategie- oder Planungssitzungen vermieden werden, ohne jegliche Zielvorstellung und ohne Struktur zu debattieren (Details: <http://www.boeckler.de/597.htm>). Eine Hilfe kann die Methode des »sachbezogenen Verhandeln« (Harvard-Konzept) sein. Das Ziel des Konzepts: eine Win-Win-Situation zu erzielen. Das kann gelingen, wenn die Verhandlungsparteien sich gegenseitig nicht als Gegner verstehen, sondern als Partner, um gemeinsam einen fairen Ausgleich der Interessen anzustreben. Das Konzept will den klassischen Verhandlungskompromiss überwinden und Lösungen suchen, die für beide Seiten gewinnbringend sind. Die Methode des sachbezogenen Verhandeln beruht auf vier Bedingungen:

1. Sachbezogen diskutieren: Sach- und Beziehungsebene trennen
2. Konzentration auf Interessen: Grundsatzpositionen zurückstellen
3. Optionen suchen: Entscheidungsalternativen entwickeln
4. Objektive Entscheidungskriterien festlegen

Nötig ist dabei die Diskussion mit der Gegenseite auf einer rein sachlichen Ebene. Von dort aus kann gemeinsam die Lösung des Problems angegangen werden, anstatt sich gegenseitig zu bekämpfen. Die notwendigen Kommunikationstechniken sollten beide Parteien beherrschen und konsequent umsetzen. Damit werden typische Missverständnisse (Beziehungsebene) und ein Zurückfallen in Positionsstreiterei vermieden. Das Ziel sollte ein Kompromiss sein, eine Einigung mit dem Arbeitgeber, um den Streit beizulegen. Gelingt dies nicht, wird ggf. die Einigungsstelle angerufen.

## 6.3 Wesentliche rechtliche Grundlagen

Die Basis für die Beteiligung der Interessenvertretungen bei Einführung, Betrieb und Änderung von TK-Anlagen, TK-Anwendungen und TK-Geräten sind entsprechende Beteiligungsrechte. Es beginnt mit dem Anspruch auf alle erforderlichen Informationen, um die Einhaltung von Gesetzen (z. B. BDSG), Tarifverträgen und betrieblichen Vereinbarungen zu kontrollieren. Geht es um konkrete Einführungen oder Änderungen der technischen Anlagen oder Anwendungen, besteht Anspruch auf alle Informationen, die die Arbeitgeberseite auch hat (§ 90 BetrVG). Nur so kann das entsprechende Mitbestimmungsrecht ausgeübt werden. Als Mitbestimmungsrechte kommen insbesondere in Betracht:

### Verhaltens- und Leistungskontrolle

Die Einführung und Anwendung von für diese Kontrollen geeigneten technischen Geräten unterliegt der Mitbestimmung des Betriebsrates gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG. Die Durchsetzungskraft dieses Beteiligungsrechtes ist hervorragend: keine Verhaltens- oder Leistungskontrolle ohne Zustimmung des Betriebsrates oder die Ersetzung der Zu-

stimmung über eine Einigungsstelle. Für Personalräte gibt es gerade zu diesem Mitbestimmungstatbestand in den Bundesländern sehr feine Unterschiede. Es folgt die Übersicht über die entsprechenden Paragraphen.

Bund	§ 75 Abs. 3 Nr. 17 BPersVG
Bayern	Art. 75 a Abs. 1 Nr. 1 BayPVG
Baden-Württemberg	§ 79 Abs. 3 Nr. 12 BaWüPersVG
Berlin	§ 85 Abs. 1 Nr. 13 b BlnPersVG
Brandenburg	§ 65 Nr. 2 BraPersVG
Bremen	§ 52 BremPersVG
Hamburg	§ 87 Abs. 1 Nr. 32 HmbPersVG
Hessen	§ 74 Abs. 1 Nr. 17 HPVG
Mecklenburg-Vorpommern	§ 70 Abs. 1 Nr. 2 PersVG MV
Niedersachsen	§ 67 Abs. 1 Nr. 2 NPersVG
Nordrhein-Westfalen	§ 72 Abs. 3 Nr. 2 LPVG NW
Rheinland-Pfalz	§ 80 Abs. 2 Nr. 3 LPersVG RP
Saarland	§ 84 Nr. 2 SPersVG
Sachsen	§ 80 Abs. 3 Nr. 16 SächsPersVG
Sachsen-Anhalt	§ 69 Nr. 2 PersVG LSA
Schleswig-Holstein	§ 51 MBG Schl.-H.
Thüringen	§ 74 Abs. 2 Nr. 11 ThürPersVG

Einrichtungen der Kirchen:

Evangelische Kirche	§ 40 j MVG
Katholische Kirche	§ 36 Abs. 1 Nr. 9 MAVO

## Gesundheitsschutz

Die neuen TK-Anwendungen führen zu einem geänderten Nutzungsverhalten. Die Gespräche laufen über den Bildschirm, unterbrechen die Arbeit und werden umfassend ausgewertet. Eine Nutzung findet sehr häufig

über mobile Endgeräte wie das Smartphone statt. Dabei wurde das Thema Ergonomie und Gefährdungsanalyse bisher stark vernachlässigt. Beim Gesundheitsschutz geht es nicht (nur) um Strahlung, sondern dem Betriebsrat steht ein Mitbestimmungsrecht u. a. für Regelungen über den Gesundheitsschutz im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zu. Solche ausfüllungsbedürftigen Rahmenvorschriften sind beispielsweise die §§ 3 ff. ArbSchG (Arbeitsschutzgesetz). So besteht nach der Generalklausel des § 3 Abs. 1 ArbSchG u. a. die Pflicht des Arbeitgebers, auf die Gesundheit der Beschäftigten zu achten und Verbesserungen des Gesundheitsschutzes anzustreben. Dabei hat er sich nach § 4 Nr. 1 ArbSchG davon leiten zu lassen, dass Gefährdungen der Gesundheit möglichst vermieden bzw. kleingehalten werden.

#### **Novellierung ArbSchG 2014**

##### **§ 4 Allgemeine Grundsätze**

[...]

1. Die Arbeit ist so zu gestalten, dass eine Gefährdung für Leben sowie die physische und psychische Gesundheit möglichst vermieden ... wird, [...]

In diesem Zusammenhang sind nach Möglichkeit nicht nur physische, sondern auch psychische Beanspruchungen zu vermeiden, in jedem Fall aber zu minimieren (LAG Hamm v. 9. 3. 2012 – 13 TaBV 100/10). So werden durch Leistungsverdichtung, Live-Kontrollen und erwartete möglichst sofortige Reaktionen der Beschäftigten in ihrer alltäglichen Kundenbetreuung dauerhaft Stresssituationen verursacht, die zu Gesundheitsgefährdungen führen können.

#### **Novellierung ArbSchG 2014**

##### **§ 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen**

[...]

- (3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch [...]
6. psychische Belastungen bei der Arbeit.

Zusätzlich besteht ein Mitbestimmungsrecht gemäß §91 BetrVG, wenn neue Geräte und neue Arbeitstechniken eingeführt und eingesetzt werden.

### §91 Mitbestimmungsrecht

Werden die Arbeitnehmer durch Änderungen der Arbeitsplätze, des Arbeitsablaufs oder der Arbeitsumgebung, die den gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen über die menschengerechte Gestaltung der Arbeit offensichtlich widersprechen, in besonderer Weise belastet, so kann der Betriebsrat angemessene Maßnahmen zur Abwendung, Milderung oder zum Ausgleich der Belastung verlangen. Kommt eine Einigung nicht zustande, so entscheidet die Einigungsstelle. Der Spruch der Einigungsstelle ersetzt die Einigung zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat.

Der Betriebsrat hat demnach darauf zu achten, dass die »gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse« vom Unternehmen beachtet werden. Können Betriebsrat und Arbeitgeber sich nicht einigen, entscheidet die Einigungsstelle.

Für die Personalräte und MAV gelten ähnliche Regelungen. Es folgt die Übersicht über die entsprechenden Paragraphen zum Gesundheitsschutz.

Bund	: § 75 Abs. 3 Nr. 11 BPersVG
Bayern	: Art. 75 Abs. 4 Nr. 8 BayPVG
Baden-Württemberg	: § 79 Abs. 1 Nr. 8 BaWüPersVG
Berlin	: § 85 Abs. 1 Nr. 7 BlnPersVG
Brandenburg	: § 66 Nr. 7 BraPersVG
Bremen	: § 63 Abs. 1 d BremPersVG
Hamburg	: § 86 Abs. 1 Nr. 15 HmbPersVG
Hessen	: § 74 Abs. 1 Nr. 6 HPVG
Mecklenburg-Vorpommern	: § 69 Nr. 7 PersVG MV
Niedersachsen	: § 66 Abs. 1 Nr. 11 NPersVG
Nordrhein-Westfalen	: § 72 Abs. 4 Nr. 7 LPVG NW

Rheinland-Pfalz	§ 80 Abs. 2 Nr. 7 LPersVG RP
Saarland	§ 78 Abs. 1 Nr. 8 SPersVG
Sachsen	§ 80 Abs. 3 Nr. 11 SächsPersVG
Sachsen-Anhalt	§ 65 Abs. 1 Nr. 13 PersVG LSA
Schleswig-Holstein	§ 51 MBG Schl.-H.
Thüringen	§ 74 Abs. 2 Nr. 5 ThürPersVG

Einrichtungen der Kirchen:

Evangelische Kirche	§ 40 b MVG
Katholische Kirche	§ 36 Abs. 1 Nr. 10 MAVO und § 37 Abs. 1 Nr. 10 MAVO – Antragsrecht

### Verhalten und Ordnung im Betrieb

Es liegt vielleicht nicht gleich auf der Hand, dass TK-Anlagen etwas mit dem Verhalten und der Ordnung im Betrieb zu tun haben. Aber ein wesentliches Ziel von TK-Anwendungen ist es gerade, das Verhalten der Beschäftigten zu steuern.

Grundsatzentscheidung:

»Das Mitbestimmungsrecht nach § 87 Abs. 1 Nr. 1 BetrVG setzt nicht notwendig voraus, dass es sich um verbindliche Verhaltensregeln handelt. Ausreichend ist es, wenn die Maßnahme darauf gerichtet ist, das Verhalten der Arbeitnehmer zu steuern oder die Ordnung des Betriebs zu gewährleisten« (BAG v. 18. 4. 2000 – 1 ABR 22/99).

Auf Bundesebene gibt es einen gleichartigen Mitbestimmungsparagrafen: § 75 Abs. 3 Nr. 15 BPersVG – Regelung der Ordnung in der Dienststelle und des Verhaltens der Beschäftigten.

In den Bundesländern:

Bayern	Art. 76 Abs. 1 Nr. 2 BayPVG (Achtung: nur Mitwirkung!)
Baden-Württemberg	§ 79 Abs. 1 Nr. 12 BaWüPersVG
Berlin	§ 85 Abs. 1 Nr. 6 BlnPersVG
Brandenburg	§ 66 Nr. 9 BraPersVG
Bremen	§ 52 BremPersVG
Hamburg	§ 86 Abs. 1 Nr. 3 HmbPersVG
Hessen	§ 74 Abs. 1 Nr. 7 HPVG
Mecklenburg-Vorpommern	§ 70 Abs. 1 Nr. 8 PersVG MV
Niedersachsen	§ 66 Abs. 1 Nr. 10 NPersVG
Nordrhein-Westfalen	§ 72 Abs. 4 Nr. 9 LPVG NW
Rheinland-Pfalz	§ 80 Abs. 1 Nr. 11 LPersVG RP
Saarland	§ 78 Abs. 1 Nr. 14 SPersVG
Sachsen	§ 80 Abs. 3 Nr. 14 SächsPersVG
Sachsen-Anhalt	§ 65 Abs. 1 Nr. 12 PersVG LSA
Schleswig-Holstein	§ 51 MBG Schl.-H.
Thüringen	§ 74 Abs. 2 Nr. 8 ThürPersVG

Für die MAV im Bereich der evangelischen Kirche gelten inhaltsgleiche Regelungen: § 40 k MVG – Regelung der Ordnung in der Dienststelle (Haus- und Betriebsordnungen) und des Verhaltens der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Dienst.

Bei der katholischen Kirche wird die Beteiligung etwas enger gefasst: § 29 Abs. 1 Nr. 3 MAVO – Regelung der Ordnung in der Einrichtung (Haus- und Heimordnung). Das ist nur ein Recht zur Anhörung und Mitberatung mit Vorschlagsrecht der MAV.

### Datenschutz

Die Verwendung von personenbezogenen oder personenbezieharen Daten unterliegt im Arbeitsverhältnis einer engen Zweckbindung. So sind die persönlichen Daten für die Gehaltsabrechnung nutzbar. Die Verwendung bei Dritten oder gar in öffentlichen Netzwerken ist davon nicht gedeckt. Der Schutz der persönlichen Daten der Beschäftigten ist

eine Aufgabe für den Betriebsrat gemäß § 80 BetrVG. Ein entsprechendes Mitbestimmungsrecht fehlt allerdings. Der Betriebsrat ist somit über sein Kontrollrecht und über andere Mitbestimmungsrechte indirekt zu beteiligen.

Das deutsche Datenschutzrecht ist gemäß § 32 BDSG als Verbot mit einem so genannten Erlaubnisvorbehalt konzipiert. Personenbezogenen Daten dürfen demnach grundsätzlich nicht gespeichert oder verarbeitet werden, wenn dies nicht entweder von einer (gesetzlichen) Vorschrift ausdrücklich erlaubt ist (§ 28 BDSG) oder der jeweilige Betroffene der jeweiligen Datennutzung ausdrücklich zugestimmt hat. Nach dieser Regelung darf das Unternehmen nur personenbezogene Daten der Beschäftigten nutzen, soweit es zur Wahrung berechtigter Interessen des Arbeitgebers erforderlich ist und kein Grund zu der Annahme besteht, dass schutzwürdige Interessen der Betroffenen am Ausschluss der Verarbeitung oder Nutzung überwiegen.

Der Betriebsrat ist hinsichtlich der Frage, welche Daten der Beschäftigten außerhalb gesetzlicher Verpflichtungen überhaupt erfasst und gespeichert, wie sie verwendet, wie verknüpft und ausgewertet werden dürfen, gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG dann zu beteiligen, wenn damit eine Auswertung zur Verhaltens- oder Leistungskontrolle möglich ist. Der Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten ist dabei das zentrale Ziel für den Betriebsrat. Daher umfasst die Mitbestimmung auch immer die konkrete Verwendung der Informationen (BAG v. 12. 1. 1988 – 1 AZR 352/86).

### **Exkurs: Datenerfassung über/durch die Beschäftigten**

Eine weitere indirekte Mitbestimmungsmöglichkeit stellt § 94 BetrVG dar. Auch wenn das Unternehmen Daten der Beschäftigten selbst nicht speichert und verarbeitet, ist das Bereitstellen einer Eingabemöglichkeit von personenbezogenen Daten mitbestimmungspflichtig. Denn die Erhebung von personenbezogenen Daten der Beschäftigten ist ein Personalfragebogen im Sinne des § 94 BetrVG (BAG v. 22. 10. 1986 – 5 AZR 660/85).

## § 94 Personalfragebogen, [...]

(1) Personalfragebogen bedürfen der Zustimmung des Betriebsrats. Kommt eine Einigung über ihren Inhalt nicht zustande, so entscheidet die Einigungsstelle. Der Spruch der Einigungsstelle ersetzt die Einigung zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat. [...]

Umgekehrt hat damit eine Initiative des Betriebsrates für eine Betriebsvereinbarung große Durchsetzungschancen, da ebenfalls im Streitfall eine Einigungsstelle abschließend entscheidet.

Diese Vorschrift findet auf alle formalisierten und standardisierten personenbezieharen Informationserhebungen des Arbeitgebers bei den Beschäftigten Anwendung. Dies gilt unabhängig davon, ob den Beschäftigten die Teilnahme freigestellt wurde oder ob sie verpflichtet worden sind. Auch muss es kein schriftlicher Fragebogen sein: Die Eingabe kann per Bildschirmgerät oder PC erfolgen sowie per E-Mail oder Intranet abgefragt werden (HessLAG v. 5.7.2001 – 5 TaBV 153/00 – auch über ausländische Konzernmutter). Die Erfassung von Daten zu Privatgesprächen gehört in diesen Bereich. Dieses Mitbestimmungsrecht ist auch ein »volles« Beteiligungsrecht. Daher braucht das Unternehmen die Zustimmung des Betriebsrates oder deren Ersetzung durch eine Einigungsstelle, bevor es personenbeziehare Daten der Beschäftigten erfasst. Für die Personalräte und MAV geltende Besonderheiten werden in der Übersicht über die entsprechenden Paragraphen nachvollziehbar.

Im Bund und in den Bundesländern als allgemeine Aufgabe:

Bund	§ 68 Abs. 1 Nr. 2 BPersVG
Bayern	Art. 69 Abs. 1 b BayPVG
Baden-Württemberg	§ 68 Abs. 1 Nr. 2 BaWüPersVG
Berlin	§ 72 Abs. 1 Nr. 2 BlnPersVG
Brandenburg	§ 58 Abs. 1 Nr. 1 BraPersVG (Ziele der Zusammenarbeit)
Bremen	§ 54 Abs. 1 b BremPersVG
Hamburg	§ 78 Abs. 1 Nr. 3 HmbPersVG
Hessen	§ 62 Abs. 1 Nr. 2 HPVG

Mecklenburg-Vorpommern	§ 61 Nr. 2 PersVG MV
Niedersachsen	§ 59 Abs. 1 Nr. 2 NPersVG
Nordrhein-Westfalen	§ 64 Nr. 2 LPVG NW
Rheinland-Pfalz	§ 69 Abs. 1 Nr. 2 LPersVG RP
Saarland	§ 71 b SPersVG
Sachsen	§ 73 Abs. 1 Nr. 2 SächsPersVG
Sachsen-Anhalt	§ 57 Abs. 1 Nr. 2 PersVG LSA
Schleswig-Holstein	§ 51 MBG Schl.-H.
Thüringen	§ 68 Abs. 1 Nr. 2 ThürPersVG

### Einrichtungen der Kirchen:

Evangelische Kirche	: keine Entsprechung zu § 80 BetrVG, lediglich § 35 Abs. 3 b): Die Mitarbeitervertretung soll insbesondere [...] dafür eintreten, dass die arbeits-, sozial- und dienstrechtlichen Bestimmungen, Vereinbarungen und Anordnungen eingehalten werden.
Katholische Kirche	: keine Entsprechung zu § 80 BetrVG, lediglich § 26 Abs. 3 Nr. 7 MAVO (allgemeine Aufgaben der Mitarbeitervertretung): »[...] sich für die Durchführung der Vorschriften über den Arbeitsschutz, die Unfallverhütung und die Gesundheitsförderung in der Einrichtung einzusetzen.«

### Im Bund und in den Bundesländern zu Personalfragebögen:

Bund	· § 75 Abs. 3 Nr. 8 BPersVG, § 76 Abs. 2 Nr. 2 für Beamte
Bayern	· Art. 75 Abs. 4 Nr. 10 BayPVG
Baden-Württemberg	· § 79 Abs. 3 Nr. 4 BaWüPersVG
Berlin	· § 85 Abs. 2 Nr. 5 BlnPersVG
Brandenburg	· § 65 Nr. 13 BraPersVG
Bremen	· § 52 BremPersVG
Hamburg	· § 87 Abs. 1 Nr. 23 HmbPersVG (eingeschränkte Mitbestimmung)

Hessen	§ 77 Abs. 2 Nr. 1 HPVG
Mecklenburg-Vorpommern	§ 68 Abs. 1 Nr. 18 PersVG MV (Gestaltung des Inhalts von Personalfragebogen)
Niedersachsen	§ 66 Abs. 1 Nr. 13 NPersVG
Nordrhein-Westfalen	§ 72 Abs. 4 Nr. 17 LPVG NW
Rheinland-Pfalz	§ 78 Abs. 3 Nr. 1 LPersVG RP
Saarland	§ 80 Abs. 1a Nr. 12 (Beamte), 1b Nr. 11 SPersVG
Sachsen	§ 80 Abs. 3 Nr. 8 (§ 81 Abs. 3 Nr. 2 Beamte) SächsPersVG
Sachsen-Anhalt	keine
Schleswig-Holstein	§ 51 MBG Schl.-H.
Thüringen	§ 75 Abs. 3 Nr. 3 ThürPersVG (eingeschränkte Mitbestimmung)

#### Einrichtungen der Kirchen:

Evangelische Kirche	§ 39 a) MVG Mitbestimmungsrecht bei Inhalt und Verwendung von Personalfragebogen und sonstigen Fragebogen zur Erhebung personenbezogener Daten, soweit keine gesetzliche Regelung besteht.
Katholische Kirche	§ 36 Abs. 1 Nr. 5 MAVO: Zustimmung bei Inhalt von Personalfragebogen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, § 37 Abs. 1 Nr. 5 (Antragsrecht)

Die Durchdringung der technischen Möglichkeiten der modernen Anlagen und Anwendungen wird nur den ausgebildeten Beschäftigten gelingen. Alle anderen haben den Anspruch, entsprechende sachverständige Beratung hinzuzuziehen. Diese wird zur Entwicklung und Verhandlung von Vereinbarungen häufig durch juristische Sachverständige verstärkt. Beides ist durch § 80 Abs. 3 BetrVG abgedeckt, bedarf aber vor einer Beauftragung der Zustimmung durch das Unternehmen.

#### Personalräte:

Die Kosten erforderlicher sachverständiger Unterstützung ist durch die Formulierung »Die durch die Tätigkeit des Personalrats entstehenden

Kosten trägt die Dienststelle« abgedeckt (§ 44 Abs. 1 Satz 1 BPersVG). In den Ländern:

Bayern	Art. 44 Abs. 1 BayPVG
Baden-Württemberg	§ 45 Abs. 1 BaWüPersVG
Berlin	§ 40 Abs. 3 BlnPersVG (ausdrücklich Sachverständige)
Brandenburg	§ 44 Abs. 1 BraPersVG
Bremen	§ 41 Abs. 1 BremPersVG
Hamburg	§ 46 Abs. 1 HmbPersVG
Hessen	§ 42 Abs. 1 HPVG
Mecklenburg-Vorpommern	§ 42 Abs. 1 Nr. 4 PersVG MV (Deckung des Informationsbedarfs durch rechtliche Beratung)
Niedersachsen	§ 37 Abs. 1 NPersVG
Nordrhein-Westfalen	§ 40 Abs. 1 LPVG NW
Rheinland-Pfalz	§ 43 Abs. 1 LPersVG RP
Saarland	§ 43 Abs. 1 SPersVG
Sachsen	§ 45 Abs. 1 SächsPersVG
Sachsen-Anhalt	§ 42 Abs. 1 PersVG LSA (§ 57 Abs. 2 »berechtigt, Sachverständige zu hören«)
Schleswig-Holstein	§ 34 Abs. 1 Nr. 2 MBG Schl.-H.
Thüringen	§ 44 Abs. 1 ThürPersVG

Für die kirchlichen Einrichtungen findet man in § 19 Abs. 3 MVG für die erforderliche Teilnahme an Tagungen und Lehrgängen eine entsprechende Regelung. Gemäß § 30 Abs. 2 Satz 2 MVG werden die Kosten die durch die Beiziehung sachkundiger Personen nach § 25 Abs. 2 und § 31 Abs. 3 MVG entstehen, von der Dienststelle übernommen, wenn die Dienststellenleitung der Kostenübernahme vorher zugestimmt hat. Dazu stehen inhaltsgleiche Bestimmungen in § 16 Abs. 1 MAVO für die erforderlichen Schulungen (§ 17 Abs. 1 MAVO, Kosten) und in § 17 Abs. 1 MAVO für Kosten, die durch die Beiziehung Sachkundiger entstehen.

## 7. Bestand der Vereinbarungen

<b>Art der Vereinbarung</b>	<b>Anzahl</b>
Betriebsvereinbarung/ Gesamtbetriebsvereinbarung/ Konzernbetriebsvereinbarung	66
Dienstvereinbarung/ Gesamtdienstvereinbarung	: 37
Richtlinie	4
<b>Gesamt</b>	<b>: 107</b>

*Table 1: Art und Anzahl der Vereinbarungen*

<b>Branche</b>	<b>Anzahl</b>
Bildungseinrichtung	4
Branchenübergreifend	1
Chemische Industrie	4
Datenverarbeitung u. Softwareentwicklung	: 1
Einzelhandel (ohne Kfz.)	: 1
Elektro	1
Energiedienstleister	: 2
Ernährungsgewerbe	: 6
Fahrzeughersteller Kraftwagen	: 1
Fahrzeughersteller von Kraftwagenteilen	3
Forschung und Entwicklung	2
Gesundheit und Soziales	13
Glas- und Keramikgewerbe	2

<b>Branche</b>	<b>Anzahl</b>
Großhandel (ohne Kfz.)	1
Holzgewerbe (ohne Möbelherstellung)	1
Kreditgewerbe	13
Kultur, Sport und Unterhaltung	1
Landverkehr	2
Luftverkehr	1
Maschinenbau	2
Mess-, Steuer- und Regelungstechnik	1
Metallerzeugung und -bearbeitung	1
Metallverarbeitung	1
Öffentliche Verwaltung	21
Papiergewerbe	1
Sonstige Verkehrsdienstleister	2
Unternehmensbezogene Dienstleistungen	2
Verlags- und Druckgewerbe	3
Versicherungsgewerbe	8
Anonym	5
<b>Gesamt</b>	<b>107</b>

**Tabelle 2:** Verteilung der Vereinbarungen nach Branchen

<b>Abschlussjahr</b>	<b>Anzahl</b>
2012	4
2011	5
2010	9
2009	13
2008	10
2007	6
2006	9
2005	11
2004	8
2003	4
2002	6
2001	3
2000	7
1999	2
Unbekannt	10
<b>Gesamt</b>	<b>107</b>

***Tabelle 3: Abschlussjahr der Vereinbarungen***

# Glossar

## **Automatic Call Distribution (ACD)**

Software, die eine automatische Anrufverteilung über viele Telefone, Geräte oder Computer innerhalb eines Unternehmens bis weltweit ermöglicht.

## **Aufschalten**

Bezeichnet die Möglichkeit, sich auf eigene Veranlassung in ein bestehendes Gespräch einzuschalten. Dabei kann dies mit Hinweis oder ohne Wissen der Betroffenen geschehen.

## **Bring Your Own Device (BYOD)**

Konzepte, die zulassen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre eigenen Geräte mit in die Firma bringen und damit arbeiten.

## **Client/Server**

Bezeichnungen sowohl für Hard- als auch für Software. Der Server (dt.: Diener) stellt Dienste zur Verfügung, die der Client (dt.: Kunde) abrufen bzw. nutzt. Beispiel: Der E-Mail-Client, also ein Mail-Programm, ruft Mails vom E-Mail-Server ab.

## **Cloud/Cloud-Computing**

Mieten von Rechnerleistung und Speicherplatz im Internet unabhängig vom eigenen Rechner.

## **Content Management System (CMS)**

Engl. für Inhalte-Verwaltungssystem. Datenbankbasiertes System, mit dem die Inhalte einer Internetseite ohne Programmierkenntnisse eingepflegt und bearbeitet werden können.

### **Digital Enhanced Cordless Telecommunications (DECT)**

Standard zur Verbindung von Telefonen per digitaler, schnurloser Telekommunikation über Funk mit einer Basisstation.

### **ISDN**

Internationaler Standard für ein integrierendes digitales Telekommunikationsnetz. Über dieses Netz werden verschiedene Dienste wie Fernschreiben, Teletext, Daten und Telefonie übertragen und vermittelt.

### **Leistungsmerkmale**

Verschiedene Funktionen von TK-Anlagen und TK-Anwendungen zur Unterstützung der Gesprächsführung, Auswertung und Kontrolle.

### **Live Monitoring**

→ Aufschalten

### **Mobile Device Management (MDM)**

Engl. für Mobilgeräte-Verwaltung. Begriff aus der Informationstechnik: zentrale Verwaltung von Mobilgeräten wie Smartphones, Sub-Notebooks, PDAs oder Tablet-Computern durch die Administratoren im Unternehmen mit Hilfe einer Software. MDM kann auch die Lokalisierung von mobilen Geräten, die Nutzung von Firmenapplikationen mit diesen Geräten sowie den Zugang zu den Firmenservern beinhalten.

### **Virtuelle Telefonanlagen**

Alle stationären und mobilen Telefongeräte und Geräte mit Internetzugang werden in das Rechenzentrum beispielsweise des Telefondiensteanbieters implementiert und dort gehostet. Alle Komponenten der Anlage sind redundant ausgelegt. Die Anbindung der Endgeräte erfolgt über das Internet und die lokale LAN-Infrastruktur.

### **Voice Over IP (VOIP)**

Internet-Telefonie: Telefonieren über Computernetzwerke, die nach Internet-Standards aufgebaut sind.

**Webbasiert**

ist ein Anwendungsprogramm, das beim Benutzer in einem Webbrowser abläuft bzw. dargestellt wird. Webanwendungen werden meist auf einem Webserver gespeichert und auch größtenteils dort ausgeführt. Der Zugriff erfolgt über das Internet oder ein Intranet.

**Wireless Local Area Network (W-LAN)**

Zugang zum Internet über ein drahtloses lokales Netzwerk.

# Literatur- und Internethinweise

## Literatur

**Däubler, Wolfgang (2010):** Gläserne Belegschaften? Datenschutz in Betrieb und Dienststelle, 5. Auflage, Frankfurt/M.

**Gola, Peter/Wronka, Gerhard (2010):** Handbuch zum Arbeitnehmerschutz, 5. Auflage, Heidelberg.

**Kiesche, Eberhard/Wilke, Matthias (2013):** Audit des internen Datenschutzmanagements, in: Computer und Arbeit (CuA) 5/2013, S. 26.

**Kiper, Manuel (2010):** Mobile Bildschirmarbeit ergonomisch und sozialverträglich gestalten, in: Computer und Arbeit (CuA) 12/2010, S. 25.

**Kiesche, Eberhard (2010):** Betriebliche Pandemieplanung und die Rolle der IKT, in: Computer und Arbeit (CuA) 12/2009, S. 16.

**Kröll, Michael/Thannheiser, Achim (2013):** Dienstvereinbarungen, wichtige Grundbegriffe, Hintergrundwissen, Download unter [www.boeckler.de](http://www.boeckler.de)

**Thannheiser, Achim (2012):** Telefonieren war gestern, in: Computer und Arbeit (CuA) 5/2012, S. 10.

**Thannheiser, Achim (2013):** Mobile Endgeräte, Reihe Betriebs- und Dienstvereinbarungen/Kurzauswertung, Düsseldorf, Download unter [www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen](http://www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen)

**Thannheiser, Achim (2013b):** Für Personalräte: Wissenswertes über die Einigungsstelle und Gerichtsverfahren, Download unter [www.boeckler.de/](http://www.boeckler.de/)

## Internethinweise

Die Seiten der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin halten vielfältige Informationen zur Arbeitszeitgestaltung aus arbeitswissenschaftlicher Sicht bereit: [www.baua.de](http://www.baua.de)

Die Seiten des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik enthalten einen Leitfaden für die technisch sichere TK-Anlage:  
*[https://www.bsi.bund.de/DE/Publikationen/Broschueren/tkanlagen/TLO2103\\_htm.html](https://www.bsi.bund.de/DE/Publikationen/Broschueren/tkanlagen/TLO2103_htm.html)*

# Das Archiv Betriebliche Vereinbarungen der Hans-Böckler-Stiftung

Die Hans-Böckler-Stiftung verfügt über die bundesweit einzige bedeutende Sammlung betrieblicher Vereinbarungen, die zwischen Unternehmensleitungen und Belegschaftsvertretungen abgeschlossen werden. Derzeit enthält unser Archiv etwa 14 000 Vereinbarungen zu ausgewählten betrieblichen Gestaltungsfeldern.

Unsere breite Materialgrundlage erlaubt Analysen zu betrieblichen Gestaltungspolitiken und ermöglicht Aussagen zu Trendentwicklungen der Arbeitsbeziehungen in deutschen Betrieben.

Regelmäßig werten wir betriebliche Vereinbarungen in einzelnen Gebieten aus. Leitende Fragen dieser Analysen sind: Wie haben die Akteure die wichtigsten Aspekte geregelt? Welche Anregungen geben die Vereinbarungen für die Praxis? Wie ändern sich Prozeduren und Instrumente der Mitbestimmung? Existieren ungelöste Probleme und offene Fragen? Die Analysen betrieblicher Vereinbarungen zeigen, welche Regelungsweisen und -verfahren in Betrieben bestehen. Die Auswertungen verfolgen dabei nicht das Ziel, Vereinbarungen zu bewerten, denn die Hintergründe und Strukturen in den Betrieben und Verwaltungen sind uns nicht bekannt. Ziel ist es, betriebliche Regelungspraxis abzubilden, Trends aufzuzeigen und Gestaltungshinweise zu geben.

Bei Auswertungen und Zitaten aus Vereinbarungen wird streng auf Anonymität geachtet. Die Kodierung am Ende eines Zitats bezeichnet den Standort der Vereinbarung in unserem Archiv und das Jahr des Abschlusses. Zum Text der Vereinbarungen haben nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Archivs und Autorinnen und Autoren Zugang.

Zusätzlich zu diesen Auswertungen werden vielfältige anonymisierte Auszüge aus den Vereinbarungen auf der beiliegenden CD-ROM und der Online-Datenbank im Internetauftritt der Hans-Böckler-Stiftung zusammengestellt. Damit bieten wir anschauliche Einblicke in die Regelungspraxis, um eigene Vorgehensweisen und Formulierungen anzuregen. Darüber hinaus gehen wir in betrieblichen Fallstudien gezielt Fra-

gen nach, wie die abgeschlossenen Vereinbarungen umgesetzt werden und wie die getroffenen Regelungen in der Praxis wirken.

Das Internetangebot des Archivs Betriebliche Vereinbarungen ist unmittelbar zu erreichen unter [www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen](http://www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen). Anfragen und Rückmeldungen richten Sie bitte an *betriebsvereinbarung@boeckler.de* oder direkt an

Dr. Manuela Maschke

0211-7778-224, E-Mail: [Manuela-Maschke@boeckler.de](mailto:Manuela-Maschke@boeckler.de)

Jutta Poesche

0211-7778-288, E-Mail: [Jutta-Poesche@boeckler.de](mailto:Jutta-Poesche@boeckler.de)

Henriette Pohler

0211-7778-167, E-Mail: [Henriette-Pohler@boeckler.de](mailto:Henriette-Pohler@boeckler.de)

Nils Werner

0211-7778-129, E-Mail: [Nils-Werner@boeckler.de](mailto:Nils-Werner@boeckler.de)



# Stichwortverzeichnis

- Abhören 31, 47, 48, 49, 75, 106  
Anrufbeantworter 39, 43  
Arbeitsplatzsicherung 25  
Aufzeichnungsmöglichkeit 32, 105
- BYOD 19, 108
- Datenauswertung 105  
Datenschutzbeauftragte 72, 90, 97, 98  
Drittfirma 20, 33
- Einigungsstelle 88, 89, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 120, 124, 134  
Ergonomie 65, 75, 106, 108, 109, 110, 119
- Fernwartung 62, 63
- Gefährdungsbeurteilung 101, 110  
Gesundheitsschutz 64, 65, 100, 101, 108, 111, 119, 120
- Inhaltsdaten 22, 36, 37, 39, 43, 59
- Leistungs- und Verhaltenskontrolle 14, 16, 46, 56, 66, 75, 101, 102, 103, 105, 107, 108
- Mailbox 14, 43, 75, 106  
Missbrauch 53, 62, 69, 70, 72, 90, 91, 104, 111  
Mitarbeitervertretung 77, 114  
Mithören 31, 47, 48, 75, 96, 106, 109, 110
- Netzwerke 100
- Pausenregelung 64  
Personenbezogene Daten 37, 56, 63, 95, 123
- Raumüberwachung 30
- Sachverständige 72, 87, 126, 127
- Telefonkonferenzen 29
- Verbindungsdaten 33, 35, 36, 37, 38, 42, 60, 61, 67, 97  
Videokonferenz 22, 39  
Voicemail 32, 43, 105  
VoIP 13, 22, 39, 59, 103
- Zugangskontrolle 67

# Reihe Betriebs- und Dienstvereinbarungen

Bereits erschienen:

Achim Thannheiser · Volker Mischewski Telekommunikation: Anlagen und Anwendungen	978-3-7663-6370-1	2014
Edgar Rose · Roland Köstler Mitbestimmung in der Europäischen Aktiengesellschaft (SE)	978-3-7663-6369-5	2014
Thomas Breisig Entwicklung von Führungskräften	978-3-7663-6324-4	2014
Manuela Maschke · Reingard Zimmer CSR – Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen	978-3-7663-6323-7	2013
Hans Riegel · Dietmar Röhricht Gestaltung des Übergangs in den Ruhestand	978-3-7663-6297-1	2013
Eberhard Kiesche Betriebliches Gesundheitsmanagement	978-3-7663-6274-2	2013
Andrea Jochmann-Döll · Karin Tondorf Betriebliche Entgeltpolitik für Frauen und Männer	978-3-7663-6288-9	2013
Ingo Hamm Flexible Arbeitszeiten – Kontenmodelle	978-3-7663-6285-8	2013
Regine Rohman Gefährdungsbeurteilungen	978-3-7663-6273-5	2013
Gerlinde Vogl · Gerd Nies Mobile Arbeit	978-3-7663-6271-1	2013
Manuel Kiper Gestaltung von Arbeitsstätten durch Mitbestimmung	978-3-7663-6217-9	2013
Karl-Hermann Böker · Ute Demuth IKT-Rahmenvereinbarungen	978-3-7663-6208-7	2012
Manuela Maschke · Gerburg Zurholt Chancengleich und familienfreundlich	978-3-7663-6095-3	2012
Gerd Busse · Winfried Heidemann Betriebliche Weiterbildung	978-3-7663-6207-0	2012
Karl-Hermann Böker · Christiane Lindecke Flexible Arbeitszeit – Langzeitkonten	978-3-7663-6215-5	2012
Detlef Ullenboom Toleranz, Respekt und Kollegialität	978-3-7663-6190-5	2012
Rudi Rupp Restrukturierungsprozesse in Betrieben und Unternehmen	978-3-7663-6206-3	2012
Michaela Dälken Managing Diversity	978-3-7663-6204-9	2012
Thomas Breisig Grundsätze und Verfahren der Personalbeurteilung	978-3-7663-6117-2	2012

Kerstin Hänecke · Hiltraud Grzech-Sukalo			
Kontinuierliche Schichtsysteme	978-3-7663-6174-5		2012
Marianne Giesert · Adelheid Weßling	Fallstudien		
Betriebliches Eingliederungsmanagement in Großbetrieben	978-3-7663-6118-9		2012
Sven Hinrichs			
Personalauswahl und Auswahlrichtlinien	978-3-7663-6116-5		2011
Edgar Rose · Roland Köstler			
Mitbestimmung in der Europäischen Aktiengesellschaft (SE)	978-3-7663-6088-5		2011
Hiltraud Grzech-Sukalo · Kerstin Hänecke			
Diskontinuierliche Schichtsysteme	978-3-7663-6061-8		2011
Nikolai Laßmann · Rudi Rupp			
Beschäftigungssicherung	978-3-7663-6076-2		2010
Regine Romahn			
Betriebliches Eingliederungsmanagement	978-3-7663-6071-7		2010
Gerd Busse · Claudia Klein			
Duale Berufsausbildung	978-3-7663-6067-0		2010
Karl-Hermann Böker			
Zeitwirtschaftssysteme	978-3-7663-3942-3		2010
Detlef Ullenboom			
Freiwillige betriebliche Sozialleistungen	978-3-7663-3941-6		2010
Nikolai Laßmann · Dietmar Röhrich			
Betriebliche Altersversorgung	978-3-7663-3943-0		2010
Marianne Giesert	Fallstudien		
Zukunftsfähige Gesundheitspolitik im Betrieb	978-3-7663-3798-6		2010
Thomas Breisig			
AT-Angestellte	978-3-7663-3944-7		2010
Reinhard Bechmann			
Qualitätsmanagement und kontinuierlicher Verbesserungsprozess	978-3-7663-6012-0		2010
Berthold Göritz · Detlef Hase · Nikolai Laßmann · Rudi Rupp			
Interessenausgleich und Sozialplan	978-3-7663-6013-7		2010
Thomas Breisig			
Leistung und Erfolg als Basis für Entgelte	978-3-7663-3861-7		2009
Sven Hinrichs			
Mitarbeitergespräch und Zielvereinbarung	978-3-7663-3860-0		2009
Christine Zumbeck			
Leiharbeit und befristete Beschäftigung	978-3-7663-3859-4		2009
Karl-Hermann Böker			
Organisation und Arbeit von Betriebs- und Personalräten	978-3-7663-3884-6		2009
Ronny Heinkel			
Neustrukturierung von Betriebsratsgremien nach § 3 BetrVG	978-3-7663-3885-3		2008
Christiane Lindecke	Fallstudien		
Flexible Arbeitszeiten im Betrieb	978-3-7663-3800-6		2008
Svenja Pfahl · Stefan Reuyß	Fallstudien		
Gelebte Chancengleichheit im Betrieb	978-3-7663-3799-3		2008

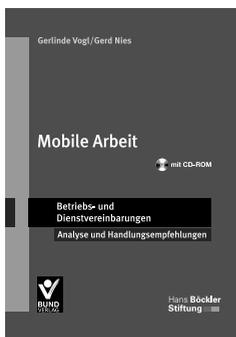
Karl-Hermann Böker E-Mail-Nutzung und Internetdienste		978-3-7663-3858-7	2008
Ingo Hamm Flexible Arbeitszeit – Kontenmodelle		978-3-7663-3729-0	2008
Werner Nienhüser · Heiko Hoßfeld Verbetrieblichung aus der Perspektive betrieblicher Akteure	Forschung für die Praxis	978-3-7663-3905-8	2008
Martin Renker Geschäftsordnungen von Betriebs- und Personalräten		978-3-7663-3732-0	2007
Englische Ausgabe Integrating Foreign National Employees		987-3-7663-3753-5	2007
Karl Hermann Böker Flexible Arbeitszeit – Langzeitkonten		978-3-7663-3731-3	2007
Hartmut Klein-Schneider Flexible Arbeitszeit – Vertrauensarbeitszeit		978-3-7663-3725-2	2007
Regine Romahn Eingliederung von Leistungsveränderten		978-3-7663-3752-8	2007
Robert Kecskes Integration und partnerschaftliches Verhalten	Fallstudien	978-3-7663-3728-3	2006
Manuela Maschke · Gerburg Zurholt Chancengleich und familienfreundlich		978-3-7663-3726-2	2006
Edgar Bergmeier · Andreas Hoppe Personalinformationssysteme		978-3-7663-3730-6	2006
Regine Romahn Gefährdungsbeurteilungen		978-3-7663-3644-4	2006
Reinhild Reska Call Center		978-3-7663-3727-0	2006
Englische Ausgabe Occupational Health Policy		978-3-7663-3753-5	2006
Gerd Busse · Winfried Heidemann Betriebliche Weiterbildung		978-3-7663-3642-8	2005
Englische Ausgabe European Works Councils		978-3-7663-3724-6	2005
Berthold Göritz · Detlef Hase · Anne Krehnker · Rudi Rupp Interessenausgleich und Sozialplan		978-3-7663-3686-X	2005
Maria Büntgen Teilzeitarbeit		978-3-7663-3641-X	2005
Werner Nienhüser · Heiko Hoßfeld Bewertung von Betriebsvereinbarungen durch Personalmanager	Forschung für die Praxis	978-3-7663-3594-4	2004
Hellmut Gohde Europäische Betriebsräte		978-3-7663-3598-7	2004
Semiha Akin · Michaela Dälken · Leo Monz Integration von Beschäftigten ausländischer Herkunft		978-3-7663-3569-3	2004
Karl-Hermann Böker Arbeitszeiterfassungssysteme		978-3-7663-3568-5	2004

Heinz Braun · Christine Eggerdinger Sucht und Suchtmittelmissbrauch	978-3-7663-3533-2	2004
Barbara Jentgens · Lothar Kamp Betriebliches Verbesserungsvorschlagswesen	978-3-7663-3567-7	2004
Wilfried Kruse · Daniel Tech · Detlef Ullenboom Betriebliche Kompetenzentwicklung	Fallstudien 978-3-935145-57-8	2003
Judith Kerschbaumer · Martina Perreng Betriebliche Altersvorsorge	978-3-9776-3514-6	2003
Frank Havighorst · Susanne Gesa Umland Mitarbeiterkapitalbeteiligung	978-3-7663-3516-2	2003
Barbara Jentgens · Heinzpeter Höller Telekommunikationsanlagen	978-3-7663-3515-4	2003
Karl-Hermann Böker EDV-Rahmenvereinbarungen	978-3-7663-3519-7	2003
Marianne Giesert · Heinrich Geißler Betriebliche Gesundheitsförderung	978-3-7663-3524-3	2003
Ferdinand Gröben Betriebliche Gesundheitspolitik	978-3-7663-3523-5	2003
Werner Killian · Karsten Schneider Umgestaltung des öffentlichen Sektors	978-3-7663-3520-0	2003
Hartmut Klein-Schneider Personalplanung	978-3-935145-19-5	2001
Winfried Heidemann Hrsg. Weiterentwicklung von Mitbestimmung im Spiegel betrieblicher Vereinbarungen	978-3-935145-17-9	2000
Hans-Böckler-Stiftung Beschäftigung – Arbeitsbedingungen – Unternehmensorganisation	978-3-935145-12-8	2000
Englische Ausgabe Employment, working conditions and company organisation	978-3-935145-12-6	2000
Lothar Kamp Telearbeit	978-3-935145-01-2	2000
Susanne Gesa Umland · Matthias Müller Outsourcing	978-3-935145-08-X	2000
Renate Büttner · Johannes Kirsch Bündnisse für Arbeit im Betrieb	Fallstudien 978-3-928204-77-7	1999
Winfried Heidemann Beschäftigungssicherung	978-3-928204-80-7	1999
Hartmut Klein-Schneider Flexible Arbeitszeit	978-3-928204-78-5	1999
Siegfried Leitretter Betrieblicher Umweltschutz	978-3-928204-77-7	1999
Lothar Kamp Gruppenarbeit	978-3-928204-77-7	1999
Hartmut Klein-Schneider Leistungs- und erfolgsorientiertes Entgelt	978-3-928204-97-4	1998

# Bücher und Buchreihen der Hans-Böckler-Stiftung

## Reihe Betriebs- und Dienstvereinbarungen

### Analyse und Handlungsempfehlungen



Gerlinde Vogl/Gerd Nies  
**Mobile Arbeit**  
ISBN 978-3-7663-6271-1  
2013, 196 Seiten,  
kartoniert, € 12,90  
mit CD-ROM

Mobilität im Beruf ist für immer mehr Beschäftigte selbstverständlich. Mobile Endgeräte ermöglichen es, außerhalb der räumlichen und zeitlichen Grenzen des Betriebs zu arbeiten. Allerdings nimmt auch die Reisetätigkeit zu, nicht alles lässt sich über schnelle Datenleitungen regeln.

Mobile Arbeit zu gestalten, ist ein relativ junges Thema. Die Auswertung von 96 Betriebs- und Dienstvereinbarungen zeigt wie Betriebs- und Personalräte das Thema aufgreifen. Telearbeit, Dienstreisen, Arbeit beim Kunden und Entsendung sind wichtige Regelungsaspekte. In zehn Unternehmen wurden zudem betriebliche Akteure befragt. Gezeigt wird die Bandbreite möglicher Regelungen. Sie können Anregungen sein, um die zahlreichen noch offenen Probleme anzugehen.



Sie finden mehr Informationen, Downloads und unsere Online-Datenbank im Internet unter:  
[www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen](http://www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen)