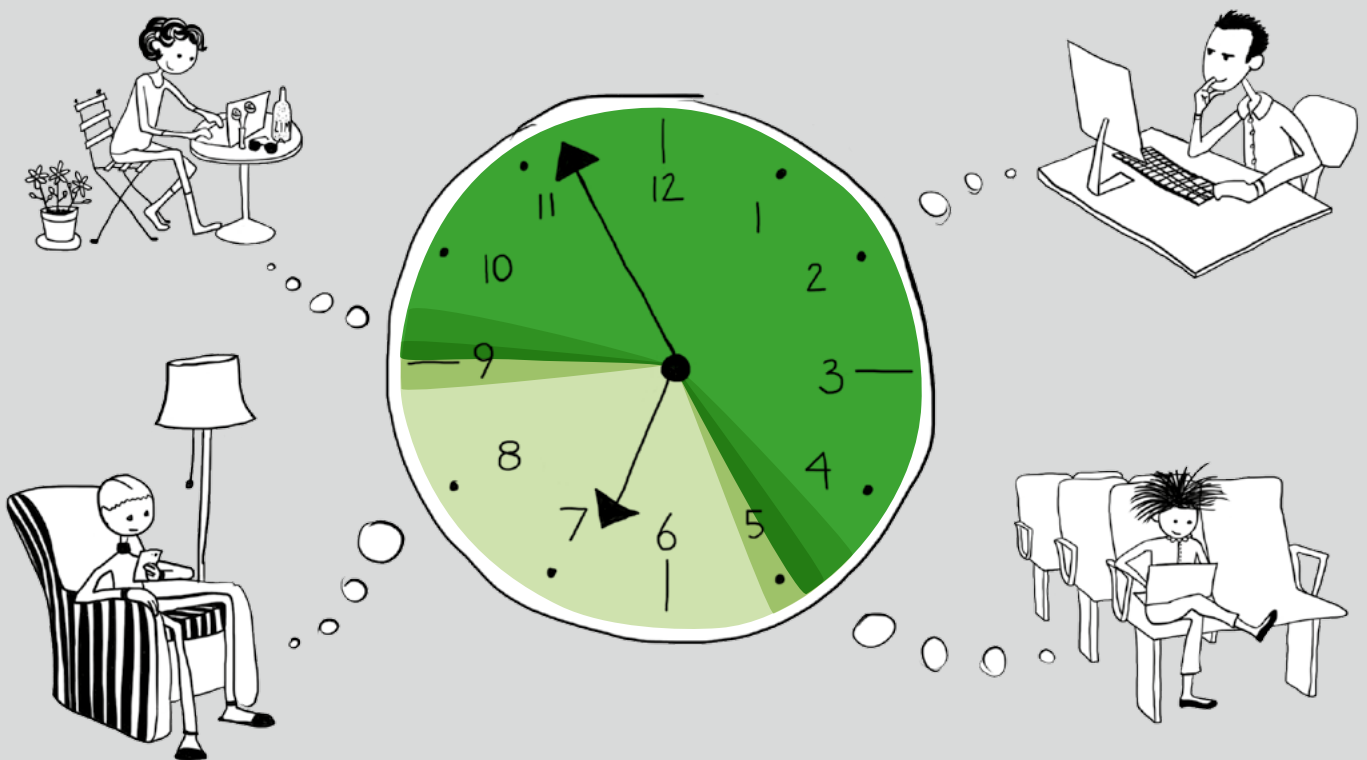


## Erweiterte Erreichbarkeit gestalten Flexibel und gesund arbeiten

Stand: Juni 2019



**Erweiterte Erreichbarkeit hält zunehmend Einzug in die Arbeitswelt: Für viele Beschäftigte ist die Arbeit mit dem Verlassen des Arbeitsplatzes nicht beendet, da sie mit Hilfe moderner Kommunikationstechnologien auch nach Feierabend in ihrem privaten Umfeld geschäftliche Angelegenheiten bearbeiten und mit Kolleginnen und Kollegen in Kontakt treten können.**

Über ein Drittel aller Beschäftigten gibt an, mindestens gelegentlich in der Freizeit geschäftlich kontaktiert zu werden. Besonders betroffen von erweiterter arbeitsbezogener Erreichbarkeit sind Führungskräfte und Beschäftigte mit viel Kundenkontakt sowie Spezialistinnen und Spezialisten. Erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit ist definiert als die

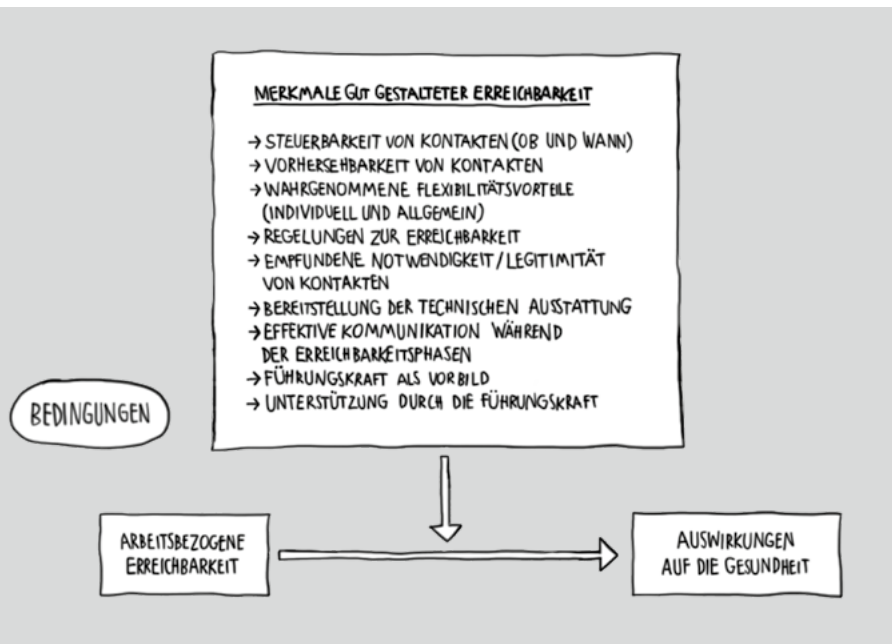
Erwartung, auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten und Arbeitsorte für Führungskräfte, Kunden, Kolleginnen und Kollegen sowie Beschäftigte erreichbar zu sein und für Arbeitsaufträge zur Verfügung zu stehen. Die Anforderung nach erweiterter Erreichbarkeit kann dabei entweder explizit seitens der Organisation kommuniziert werden oder implizit

durch wahrgenommene Erwartungen bestehen.

Damit erweiterte Erreichbarkeit nicht zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen führt, sollten Führungskräfte und Beschäftigte gewisse Gestaltungsregeln beachten. Welche das sind, erklären wir Ihnen hier.

### Unser Angebot

Die VBG berät im Rahmen der Betriebsbetreuung zu erweiterter Erreichbarkeit und bietet die Moderation von Gestaltungsworkshops an.



notwendig ist. Wenn Erreichbarkeit aber einen Nutzen für die Erfüllung der Arbeitsaufgabe und die Beschäftigten verspricht, sollte diese aktiv gestaltet werden. Studien zeigen nämlich auch: Die Wirkung von Erreichbarkeit unterscheidet sich erheblich zwischen verschiedenen Unternehmen und Organisationseinheiten – je nach Rahmenbedingungen und dem Umgang mit dem Thema. Es konnte nachgewiesen werden, dass sich negative Auswirkungen erweiterter Erreichbarkeit auf die Gesundheit durch aktive Gestaltung bestimmter Merkmale erheblich positiv beeinflussen lassen.

## Gestaltungsmerkmale

Die Abbildung zeigt die als wirksam identifizierten Gestaltungsmerkmale der erweiterten Erreichbarkeit. Demnach können Beschäftigte besser mit der Situation umgehen, wenn

- sie Einfluss darauf haben oder zumindest vorhersehen können, ob, wann und in welcher Angelegenheit ein Kontakt stattfindet,
- damit persönliche Vorteile verbunden sind, wie eine flexiblere und familienchonendere Einteilung der Arbeit, und
- sie wahrnehmen, dass sie dadurch besser ihre Ansprechpersonen erreichen und sich das positiv auf Arbeitsabläufe auswirkt,
- im Unternehmen feste Regelungen zur Erreichbarkeit erarbeitet wurden,
- sie erwartete Erreichbarkeit im Privatleben als legitim einschätzen,
- die notwendige technische Ausstattung vom Unternehmen bereitgestellt wird,
- die Kommunikation zwischen Führungskräften und Beschäftigten zu effektiven Ergebnissen führt,
- die Führungskräfte bezüglich der eigenen Balance zwischen Arbeit und Erholung ein Vorbild sind und die Beschäftigten bei der Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben unterstützen.

## Erreichbarkeit und Gesundheit

Studien haben gezeigt, dass sich erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit häufig negativ auf die Gesundheit der Betroffenen auswirkt. Erklären lässt sich dies durch entstehende Mehrarbeit, reduzierte Erholungszeiten und eine geringere Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben.

Als Begleiterscheinungen können zum Beispiel auftreten:

- Konflikte zwischen Arbeit und Familie,
- ständige Unruhe,
- vermehrte Ausschüttungen des Stresshormons Cortisol,
- schlechterer Schlaf,
- negative Stimmungen,
- verschiedene weitere gesundheitliche Probleme.

Erweiterte Erreichbarkeit kann auch eine Folge eines zu hohen Arbeitspensums sein, wenn etwa eine hohe Arbeitsintensität zu Mehrarbeit führt, die nicht in der

regulären Arbeitszeit leistbar ist. Dies wird unter Umständen durch Erreichbarkeit und Arbeiten außerhalb der regulären Arbeitszeit kompensiert. Dann ist es sinnvoll, die allgemeine Arbeitssituation – inklusive der Arbeitszeiterfassung – in den Blick zu nehmen und nicht nur das Symptom Erreichbarkeit.

## Konsequenzen

Bleibt als Konsequenz demnach nur, Erreichbarkeit ganz zu verbieten?

Das erscheint nicht realistisch und zielführend. Denn auch mögliche positive Auswirkungen in Form von Flexibilitätsgewinnen, vor allem für Beschäftigte, sollen nicht pauschal unterbunden werden. Es bedarf also einer differenzierten Herangehensweise. Durchschnittlich betrachtet zeigen sich zumeist negative Zusammenhänge zwischen Erreichbarkeit und Gesundheit, was für eine genaue Prüfung spricht, ob und wann erweiterte Erreichbarkeit überhaupt

Mitdenken 4.0 ist eine Initiative der VBG in Kooperation mit:



Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft



## Beteiligung der Interessenvertretungen

Achten Sie bei der Gestaltung von erweiterter Erreichbarkeit darauf, dass die gewählten gesetzlichen Interessenvertretungen entsprechend ihrer jeweiligen Aufgaben beteiligt werden. Denn beteiligungsorientierte Lösungen schaffen meistens gute Ergebnisse.



## Vorgehen und Erfolgsfaktoren bei der Gestaltung

Es lohnt sich demnach, die Ausgestaltung von Erreichbarkeit im Unternehmen nicht einfach dem Zufall zu überlassen, sondern genau hinzuschauen und Erreichbarkeit im Sinne der Gesundheit der Beschäftigten zu gestalten. Hierzu gilt es, unternehmensspezifische Lösungen zu finden, mit denen sich die beschriebenen Merkmale und betrieblichen Rahmenbedingungen möglichst optimal abbilden lassen.

Für eine systematische Auseinandersetzung mit dem Thema empfehlen wir das im Folgenden beschriebene Vorgehen.

- **Grundsätzlich:**
  - Analyse der Erreichbarkeitssituation im Unternehmen (Relevanz des Themas, betroffene Zielgruppen, Erwartungshaltung etc.)

- **Bei Handlungsbedarf:**
  - Festlegen von Verantwortlichkeiten unter Einbeziehung verschiedener betrieblicher Akteurinnen und Akteure
  - Beteiligung der höchsten Managementebene, der zugleich auch eine bedeutende Vorbildfunktion zukommt
  - Analyse der Erreichbarkeitsmerkmale bei betroffenen Beschäftigten (zum Beispiel mit Hilfe eines Fragebogens)
  - Gemeinsame Maßnahmenentwicklung, zum Beispiel in Form eines moderierten Workshops (auch mit Unterstützung der VBG)
  - Umsetzung von Workshops mit möglichst homogenen Gruppen (zum Beispiel eine Abteilung oder gleiche Tätigkeit)
  - Klare Umsetzungsstrategie der Geschäftsführung
  - Bereitstellung der notwendigen zeitlichen und personellen Ressourcen
  - Regelmäßige interne Kommunikation auf allen Ebenen des Unternehmens

Die in dieser Publikation dargestellten Informationen, Zusammenhänge und Handlungsempfehlungen basieren unter anderem auf Ergebnissen eines Forschungsprojektes der Medical School Hamburg im Auftrag der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) 2019.

Herausgeber:



**VBG**  
Ihre gesetzliche  
Unfallversicherung

[www.vbg.de](http://www.vbg.de)

Massaquoipassage 1  
22305 Hamburg  
Postanschrift: 22281 Hamburg  
Artikelnummer: 42-09-6197-1

Realisation:  
Jedermann-Verlag GmbH  
[www.jedermann.de](http://www.jedermann.de)

Version: 1.0/2019-06  
Druck: 2019-06/Auflage: 1.000

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für Mitgliedsunternehmen der VBG im Mitgliedsbeitrag enthalten.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.vbg.de/mitdenken4null](http://www.vbg.de/mitdenken4null)

# Wir sind für Sie da!

Kontaktieren Sie Ihre Arbeitspsychologen oder -psychologinnen in der für Sie zuständigen Bezirksverwaltung.

**Kundendialog der VBG:** 040 5146-2940

**Notfall-Hotline für Beschäftigte im Auslandseinsatz:**

+49 40 5146-7171

**Service-Hotline für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:**

0180 5 8247728 (0,14 €/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.)

## Für Sie vor Ort – die VBG-Bezirksverwaltungen:

### Bergisch Gladbach

Kölner Straße 20  
51429 Bergisch Gladbach  
Tel.: 02204 407-222 • Fax: 02204 1639  
E-Mail: BV.BergischGladbach@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 02204 407-165

### Berlin

Markgrafenstraße 18 • 10969 Berlin  
Tel.: 030 77003-222 • Fax: 030 7741319  
E-Mail: BV.Berlin@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 030 77003-128

### Bielefeld

Nikolaus-Dürkopp-Straße 8  
33602 Bielefeld  
Tel.: 0521 5801-222 • Fax: 0521 61284  
E-Mail: BV.Bielefeld@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 0521 5801-165

### Dresden

Wiener Platz 6 • 01069 Dresden  
Tel.: 0351 8145-222 • Fax: 0351 8145-109  
E-Mail: BV.Dresden@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 0351 8145-167

### Duisburg

Wintgensstraße 27 • 47058 Duisburg  
Tel.: 0203 3487-222 • Fax: 0203 2809005  
E-Mail: BV.Duisburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 0203 3487-106

### Erfurt

Koenbergstraße 1 • 99084 Erfurt  
Tel.: 0361 2236-222 • Fax: 0361 2253466  
E-Mail: BV.Erfurt@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 0361 2236-439

### Hamburg

Sachsenstraße 18 • 20097 Hamburg  
Tel.: 040 23656-222 • Fax: 040 2369439  
E-Mail: BV.Hamburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 040 23656-165

### Ludwigsburg

Martin-Luther-Straße 79  
71636 Ludwigsburg  
Tel.: 07141 919-222 • Fax: 07141 902319  
E-Mail: BV.Ludwigsburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 07141 919-354

### Mainz

Isaac-Fulda-Allee 3 • 55124 Mainz  
Tel.: 06131 389-222 • Fax: 06131 371044  
E-Mail: BV.Mainz@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 06131 389-180

### München

Barthstraße 20 • 80339 München  
Tel.: 089 50095-222 • Fax: 089 50095-111  
E-Mail: BV.Muenchen@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 089 50095-165

### Würzburg

Riemenschneiderstraße 2  
97072 Würzburg  
Tel.: 0931 7943-222 • Fax: 0931 7842-200  
E-Mail: BV.Wuerzburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter  
Tel.: 0931 7943-407

## VBG-Akademien für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

### Akademie Dresden

Königsbrücker Landstraße 4c  
01109 Dresden  
Tel.: 0351 88923-0 • Fax: 0351 88349-34  
E-Mail: Akademie.Dresden@vbg.de  
Hotel-Tel.: 0351 457-3000

### Akademie Gevelinghausen

Schloßstraße 1 • 59939 Olsberg  
Tel.: 02904 9716-0 • Fax: 02904 9716-30  
E-Mail: Akademie.Olsberg@vbg.de  
Hotel-Tel.: 02904 803-0

### Akademie Lautrach

Schloßstraße 1 • 87763 Lautrach  
Tel.: 08394 92613 • Fax: 08394 1689  
E-Mail: Akademie.Lautrach@vbg.de  
Hotel-Tel.: 08394 910-0

### Akademie Mainz

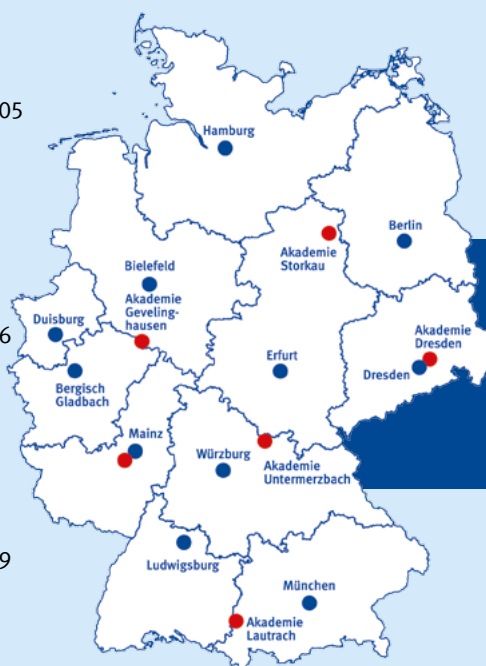
Isaac-Fulda-Allee 3 • 55124 Mainz  
Tel.: 06131 389-380 • Fax: 06131 389-389  
E-Mail: Akademie.Mainz@vbg.de

### Akademie Storkau

Im Park 1 • 39590 Tangermünde/OT Storkau  
Tel.: 039321 531-0 • Fax: 039321 531-23  
E-Mail: Akademie.Storkau@vbg.de  
Hotel-Tel.: 039321 521-0

### Akademie Untermerzbach

ca. 32 km nördlich von Bamberg  
Schlossweg 2, 96190 Untermerzbach  
Tel.: 09533 7194-0 • Fax: 09533 7194-499  
E-Mail: Akademie.Untermerzbach@vbg.de  
Hotel-Tel.: 09533 7194-100



## Seminarbuchungen:

online: [www.vbg.de/seminare](http://www.vbg.de/seminare)

telefonisch in Ihrer VBG-Bezirksverwaltung

## Bei Beitragsfragen:

telefonisch: 040 5146-2940

E-Mail: [kundendialog@vbg.de](mailto:kundendialog@vbg.de)

## VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Massaquoipassage 1 • 22305 Hamburg

Tel.: 040 5146-0 • Fax: 040 5146-2146

E-Mail: [kundendialog@vbg.de](mailto:kundendialog@vbg.de)

[www.vbg.de](http://www.vbg.de)

So finden Sie Ihre VBG-Bezirksverwaltung:

[www.vbg.de/standorte](http://www.vbg.de/standorte) aufrufen und die Postleitzahl Ihres Unternehmens eingeben.

[www.vbg.de](http://www.vbg.de)