# DIENSTVEREINBARUNG ÜBERLASTUNGSANZEIGE

Dirk Debald | 27.11.2013

actimonda
krankenkasse

# ACTIMONDA KRANKENKASSE

- gesetzliche Krankenversicherung
- Gründung im Jahr 1884 unter dem Namen Fabrik Krankenkasse Wiliam Prym
- Aktuell ca. 220 Mitarbeiter
- betreuen ca. 120.00 Versicherte
- Hauptverwaltung Aachen
- Personalrat besteht aus 7 Mitgliedern

# ÜBERLASTUNG

# ÜBERLASTUNG

## Mögliche Folgen einer Überlastung:

- Körperliche und geistige Erschöpfung bis hin zum „Burn out"

- Krankheitsbedingter Arbeitsausfall über einen längeren Zeitraum

# ÜBERLASTUNG

**Mögliche Folgen einer Überlastung:**

Fehler oder Mängel in der Tätigkeit

- Längere Bearbeitungsdauer
- Beschwerden von int. und ext. Kunden
- Fristversäumnisse
- Regressansprüche

# ÜBERLASTUNG

Schutz aller Mitarbeiter

vor

**gesundheitlichen**

**Schäden**

**und**

**arbeitsrechtlichen**

**Konsequenzen**

# ÜBERLASTUNG

**Rechtliche Gründe für Arbeitnehmer:**

**§ 242 BGB:** Der Beschäftigte verpflichtet sich, die ihm übertragenen Aufgaben zu erfüllen.

Darum müssen Beschäftigte ihren Vorgesetzten ohne Zögern Bescheid geben, wenn Arbeit unverrichtet oder mangelhaft liegen bleibt.

Die Beschäftigten entgehen mit Meldung der Überlastung der sonst möglichen „Arbeitnehmerhaftung" wegen „Übernahmeverschulden".

# ÜBERLASTUNG

## Rechtliche Gründe für Arbeitgeber:

§ **618 BGB**: Der Arbeitgeber verpflichtet sich, Dienstleistungen so zu regeln, dass der Verpflichtete gegen Gefahr für Leben und Gesundheit geschützt ist.

# ÜBERLASTUNG

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**Die Meldung muss enthalten**

- Name des Antragstellers
- Betroffene Abteilung
- Die Aussage: Ich fühle mich überlastet, weil…
- Mitteilung, ob bereits ein Gespräch mit dem direkten Vorgesetzten stattgefunden hat

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**Die Meldung kann enthalten**

- Veränderung im Arbeitsvolumen bzw. Personalbesetzung
- Auswirkung der Überlastung
- Vermutete Gründe, die zur Überlastung geführt haben
- Vorschläge zur Abhilfe

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**Erstgespräch innerhalb einer Woche nach Eingang der Meldung**

Teilnehmende Personen:

- Meldende Person
- direkter Vorgesetzter / i.d.R Teamleiter
- Mitglied Personalrat

Ziele des Erstgesprächs:

- Überlastungssituation erfassen
- Strukturelles, organisatorisches, individuelles Problem
- Gründe der Überlastung untersuchen
- Lösungsmöglichkeiten erörtern

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**<u>Zweitgespräch innerhalb eines Monats nach Eingang der Meldung</u>**

<u>Teilnehmende Personen:</u>

- Meldende Person
- direkter Vorgesetzter
- Mitglied Personalrat
- Zuständige Bereichsleitung
- Vertreter der Personalabteilung

<u>Ziele des Zweitgesprächs:</u>

- Lösungsmöglichkeiten erörtern
- Maßnahmen zur Beseitigung vereinbaren.

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**<u>Drittgespräch innerhalb von zwei Monaten nach Eingang der Meldung</u>**

<u>Teilnehmende Personen:</u>

- Meldende Person
- direkter Vorgesetzter
- Mitglied Personalrat
- Zuständige Bereichsleitung
- Vertreter der Personalabteilung
- Vorstand

<u>Ziele des Drittgesprächs:</u>

- Lösungsmöglichkeiten erörtern
- Maßnahmen zur Beseitigung vereinbaren.

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**<u>Gespräche mit Vorstand und Personalleiter</u>**

Allgemeine Zustimmung und Unterstützung unseres Vorhabens

Arbeitsrechtliche Konsequenzen werden durch die DV ausgeschlossen

**Punkte, die den Erfolg dieser Dienstvereinbarung gefährden könnten:**

- Kein ernsthafter Umgang mit einer Anzeige durch die Führungskräfte oder Personalabteilung
- Mitarbeiter übertreiben den Einsatz

➡ Erprobungsphase von einem Jahr

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**Ergebnis nach ca. 1 Jahr:**

Eingang von 8 Überlastungsanzeigen

Kein übertriebener Einsatz durch die Mitarbeiter

Zielorientierter Umgang mit den Anzeigen durch Führungskräfte und Personalabteilung

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**Maßnahmen zur Reduzierung von angezeigten Überlastungen:**

Umverteilung von Aufgaben

Kurzfristige Unterstützung durch Einsatz von Zeitarbeitskräften

Aufstockung des Personalbestands in überlasteten Teams durch Festeinstellung neuer Mitarbeiter

Einrichtung eines neuen Teams incl. Einstellung eines neuen Teamleiters

Alle angezeigten Überlastungen konnten durch diese Maßnahmen im gewünschten Maße reduziert werden.

# ÜBERLASTUNGSANZEIGE

**Aus Sicht aller Beteiligten hat diese Dienstvereinbarung ihr Ziel erreicht.**

# VIELEN DANK

## Kontakt

**actimonda krankenkasse**
Personalrat

Hüttenstraße 1
52068 Aachen

Fon: 0241 900 360-Durchwahl
Email: personalrat@actimonda.de

www.actimonda.de