

**Stellungnahme des Kundenbeirats des Ambulante Dienste e. V.
zur Betriebsvereinbarung „Überlange Dienstzeiten“ (Beschluss vom 01.08.2025)**

An: unsere Kunden, den Betriebsrat, den Vorstand und den Aufsichtsrat

Datum: 03.10.2025

Zusammenfassung

Der Kundenbeirat lehnt die Betriebsvereinbarung „Überlange Dienstzeiten“ in der vorliegenden Form entschieden ab. Wir erkennen an, dass arbeitsrechtliche Vorgaben – insbesondere Freiwilligkeit überlanger Dienstzeiten und gesicherte Pausen – zwingend einzuhalten sind. Die aktuelle Ausgestaltung verfehlt jedoch sowohl die Interessen der Kunden als auch der Assistenzkräfte und widerspricht dem Vereinsziel einer selbstbestimmten, eigenständigen Lebensführung unserer Kunden.

Unsere Hauptkritikpunkte

1) Unverhältnismäßige Bürokratie

- Der zusätzlich geforderte Dokumentationsumfang ist für Assistenzkräfte unzumutbar und bindet wertvolle Zeit, die der direkten Assistenz fehlt.
- Rückmeldungen aus mehreren Teams lassen eine Abwanderung erfahrener Kräfte sowie eine Abschreckung neuer Bewerber befürchten.
- Bereits bisher wurden Pausen in beiderseitigem Einvernehmen eingehalten – oft großzügiger als vorgeschrieben. Die neuen Vorgaben ersticken diese flexible, vertrauensbasierte Praxis.
- Der Umfang der Datenerhebung kann Neukunden abschrecken, da er tiefe Einblicke in private Tagesabläufe nahelegt.

2) Pausenregelung vs. Selbstbestimmung (§ 4 Abs. 3)

- Die Festlegung, dass bei über 12 Stunden drei weitere Pausen „deren zeitliche Lage die Assistenzkraft festsetzt“ nimmt, steht im Widerspruch zur Präambel („selbstbestimmtes und eigenständiges Leben“).
- Pausen sind zu gewähren – der **konkrete Zeitpunkt** muss jedoch **im Vorrang an den Bedürfnissen des Kunden** und in **individueller Absprache** festgelegt werden.

3) Datenschutz- und Folgerisiken

- Schriftliche Pausendokumentation erlaubt Rückschlüsse auf private Tagesgestaltung und greift unnötig in Persönlichkeitsrechte ein.
- Es besteht die begründete Sorge, dass Kostenträger solche Aufzeichnungen zur Kürzung von Stundenkontingenten oder zur Umwandlung in Bereitschaften heranziehen. Das schadet Kunden (Leistungsumfang) und Assistenzkräften (Entgelt).
- Es fehlen klare Garantien zu Zweckbindung, Zugriff, Speicherdauer und Pseudonymisierung der Daten.

4) „Steuerungsteams“ und Ressourcen

- Das geforderte Ausmaß von Dokumentationen macht ein umfangreiches Steuerungsteam erforderlich.
- Angesichts bereits hoher Belastungen im Büro (bekannte Überlastungsanzeigen) sind dafür **keine Kapazitäten** vorhanden; zusätzliche Strukturen würden Ressourcen von dringend benötigter Kernarbeit abziehen.

5) Fehlende Einbindung des Kundenbeirats

- Eine Betriebsvereinbarung mit dieser Tragweite wurde **ohne vorherige Rücksprache** mit dem Kundenbeirat beschlossen.

- Da die Vereinsfinanzierung maßgeblich auf den durch die Kunden generierten Mitteln beruht, ist die **systematische Berücksichtigung der Kundeninteressen** unverzichtbar.

Unsere Forderungen und konstruktiven Vorschläge

1. **Sofortige Aussetzung** der Betriebsvereinbarung in der jetzigen Form.
2. **Einrichtung einer paritätischen Arbeitsgruppe** (Kundenbeirat, Assistenzkräfte, Betriebsrat, Vorstand; bei Bedarf Datenschutzbeauftragter), die binnen **14 Tagen** ihre Arbeit aufnimmt und binnen **6 Wochen** einen überarbeiteten Entwurf vorlegt.
3. **Dokumentation auf das notwendige Minimum** beschränken:
 - Erfassung ausschließlich der **erforderlichen** Nachweise zur Arbeitsschutz-Compliance.
 - **Standardisierte Kurzform** (max. 3 Klicks / 30 Sek.) oder digitale Checkbox statt Freitext.
 - **Keine** Erhebung sensibler Angaben zur Tagesgestaltung.
4. **Pausenregel konkretisieren:**
 - Vorrang der **Tagesstruktur des Kunden**; Pausenfenster werden vorab vereinbart, **Zeitpunkte im Dienst** flexibel und dialogisch festgelegt.
 - Absicherung durch eine **knappe Bestätigung** „Pause erfolgt im vereinbarten Zeitfenster“ – ohne detaillierte Tätigkeitsangaben.
5. **Datenschutz absichern:**
 - **Zweckbindung** ausschließlich Arbeitsschutz; **kein** Zugriff durch Kostenträger.
 - **Rollenbasierte Zugriffsrechte, Pseudonymisierung, Speicherdauer max. 6 Monate**, danach automatische Löschung.
 - **Datenschutz-Folgenabschätzung** vor Inkrafttreten und jährliche Überprüfung.
6. **Ressourcenschonende Umsetzung:**
 - Nutzung **bestehender Strukturen** statt neuer Steuerungsteams; klare Verantwortlichkeiten, **keine** Doppelprüfungen.
 - **Pilotphase (3 Monate)** in 2–3 Teams, anschließend **Evaluation** (Kundenzufriedenheit, Belastung der Assistenzkräfte, Qualität der Versorgung) und erst danach Rollout.
7. **Transparenz und Beteiligung:**
 - Quartalsweise **Berichterstattung** an Kundenbeirat und Betriebsrat.
 - **Beschwerde- und Feedbackkanal** mit zugesicherter Bearbeitungsfrist (max. 10 Arbeitstage).

Schlussbemerkung

Die Präambel der Betriebsvereinbarung stellt „gegenseitiges Verständnis und Fairness beider Seiten sowie das Abwägen von betrieblichen Notwendigkeiten und persönlichen Interessen“ in den Mittelpunkt. **In der aktuellen Fassung ist dieses Gleichgewicht nicht gewahrt.** Unsere Vorschläge ermöglichen die rechtssichere Einhaltung des Arbeitsschutzes **ohne** die Selbstbestimmung der Kunden zu untergraben und **ohne** Assistenzkräfte mit Bürokratie zu überlasten.

Wir sind zu einem **sofortigen, konstruktiven Dialog** bereit und erwarten die zeitnahe Aufnahme von Verhandlungen auf Basis der oben genannten Punkte.

Mit freundlichen Grüßen

Der Kundenbeirat des Ambulante Dienste e. V.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir in dieser Stellungnahme vorrangig die männliche Form. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen meint die gewählte Formulierung stets alle Geschlechter.