

## Ergebnisse des ersten Sozialpartnerdialogs bei den Zweirad-Lieferdiensten

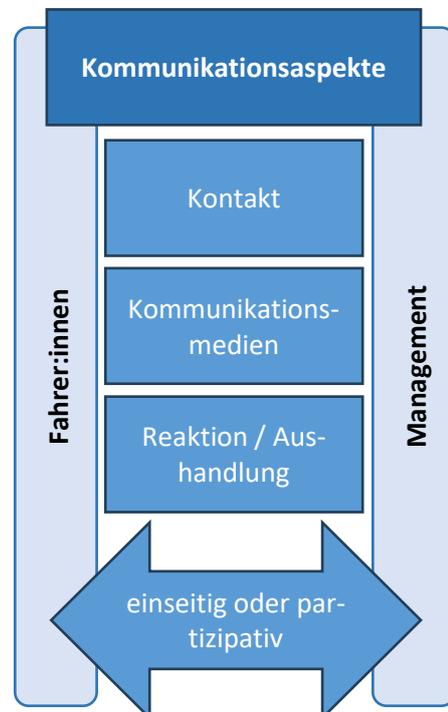
6. Dezember 2023, 14:00 bis 16:15 Uhr  
**„Kommunikation zwischen Rider:innen und Management  
 – was läuft gut, was geht besser?“**

Beim ersten Sozialpartnerdialog der Zweirad-Lieferdienste kamen Rider:innen und Mitglieder eines Betriebsrates sowie weitere Expert:innen aus dem Feld zusammen, um über drängende Fragen einer guten Kommunikation und eines guten Informationsaustausches zu sprechen. Trotz Vorgesprächen und mehrfacher Kontaktaufnahme haben Vertreter:innen der großen Lieferdienstunternehmen von einer Teilnahme abgesehen. Dies wurde von den Teilnehmer:innen und den Mitarbeiter:innen der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung und des Landesamtes für Arbeits- und Gesundheitsschutz mit großem Bedauern zur Kenntnis genommen und als Problem für die Stadtgesellschaft hervorgehoben. Im Workshop wurden folgende Themenschwerpunkte diskutiert und weiterführende Ergebnisse erarbeitet.

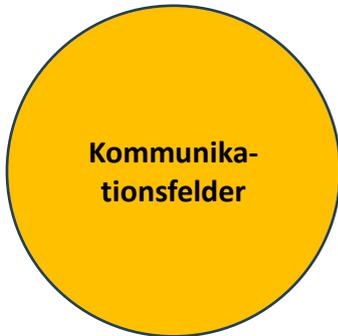
### Input „Kommunikation zwischen Rider:innen & Management“

Zunächst führte Annekathrin Müller, wissenschaftliche Mitarbeiterin bei ArbeitGestalten, mit einem kurzen Input in das Thema der Kommunikation zwischen Fahrer:innen und dem Management von Lieferdienstunternehmen ein. Vorgelegt wurden zentrale Kommunikationsaspekte und Kommunikationsfelder. Diese wurden auf Basis von Studien zu Lieferdiensten und Plattformarbeit sowie den Ergebnissen des ersten Fachdialogs zum Thema Lieferdienste im Projekt Joboption Berlin im Juli 2023 und mehreren qualitativen Interviews mit Fahrer:innen verschiedener Lieferdienstunternehmen erarbeitet.

Als relevante Kommunikationsaspekte wurden die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme –treffe ich auf automatisierte Antworten oder habe ich persönliche Ansprechpartner:innen – sowie die potenziellen Kontaktmedien – über welche Kanäle, App, E-Mail oder Messenger findet der Kontakt statt – herausgearbeitet. Darüber hinaus wurde betrachtet, welche Reaktions- und Aushandlungsmöglichkeiten der Kontaktaufnahme zugrunde liegen, d. h., ob es sich um einen einseitigen oder interaktiven Kontakt zwischen Beschäftigten und Management handelt.



Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.



**Schicht- & Fahrtenplanung**

**Arbeitsschutz & Arbeitsmittel**

**Betriebsratsarbeit**

**Beschäftigung & Arbeitsrechte**

Es wurden vier Bereiche identifiziert, in denen eine gute Kommunikation von zentraler Bedeutung ist. Erstens spielt sie bei der Schicht- und Fahrtenplanung eine Rolle, d. h. neben der Routenplanung auch bei der Dienstplangestaltung. Zweitens ist Kommunikation wichtig für die Gewährleistung der Arbeitssicherheit und den produktiven Austausch über Arbeitsmittel – z. B. wie Verkehrsschulungen durchgeführt werden, wie

bei Unfällen verfahren wird und ob es zu Gesprächen bei der Anschaffung und dem Einsatz von Arbeitsmitteln kommt. Auch für die Betriebsratsarbeit ist eine gute Kommunikation zentral, sei es als Kommunikationskultur zwischen Betriebsrat und Management oder als Bedarf an unüberwachten digitalen Kommunikationsräumen für die Beschäftigten. Schließlich ist der Austausch im Hinblick auf das Arbeitsverhältnis und das Arbeitsrecht relevant, insbesondere für Fragen, inwieweit die angestellten Fahrer:innen ausreichend über ihre Arbeitsrechte, Urlaubsansprüche, Krankheitstage etc. informiert sind.

Im Anschluss an den Vortrag drehte sich die Diskussion vor allem um drei Themenschwerpunkte: Kommunikationsräume für die Betriebsratsarbeit, eine App als Informationsplattform zu Arbeitsrechten und die Verankerung von Lieferzeiten und Lieferstopps bei gefährlichen Witterungsbedingungen in der Gefährdungsbeurteilung.

### Digitale Kommunikationsräume für Betriebsratsarbeit

Der Bedarf an digitalen Kommunikationsräumen wurde im Kontext der Kontaktmöglichkeiten der Rider:innen untereinander diskutiert, da es kaum physische Treffpunkte gibt. Die Arbeitsaufträge werden über die App vergeben und die Rider:innen sind *remote* und fluktuierend unterwegs. Nur sehr wenige beginnen ihre Schicht an einem *Hub*, also an einem zentralen, physischen Ort. Die anderen starten von unterschiedlichen Standorten aus ihre Tour. Deswegen sei man auf digitale Kommunikationsmöglichkeiten untereinander angewiesen. In Chatgruppen der Unternehmensapp sei es in der Vergangenheit vorgekommen, dass sich Mitarbeiter:innen des Managements in Gespräche eingemischt haben. So gebe es mittlerweile vor allem externe Chatgruppen über Messenger. Allerdings seien nicht alle Fahrer:innen in einer Chatgruppe – was nicht nur damit zusammenhänge, dass man nicht alle Kontakte habe, sondern auch weil viele austreten bzw. die Nachrichten nicht lesen würden, weil es zu viele Nachrichten pro Tag zu allen möglichen Anliegen gebe. Es wurde die Frage aufgeworfen, ob Messenger-Gruppen das richtige Medium zum Austausch sind. Auch wurde kritisch überlegt, ob es unkontrollierte Kommunikationsräume über die Unternehmens-App geben kann.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

### **Die Rider:innen-App als Informations- und Kommunikationsplattform**

Anknüpfend an die Diskussion um ein geeignetes Kommunikationstool kam zur Sprache, dass einer der anwesenden Rider derzeit an einer unternehmensunabhängigen App arbeitet, die zentrale Anliegen der beschäftigten Rider:innen aufgreift. So liefert die App Antworten über arbeitsrechtliche Fragen wie Probezeit, Krankheit, Urlaub oder Kündigung, gibt Auskunft über das Vorgehen bei Unfällen oder informiert über Gewerkschaften und aktuelle Debatten. Die Entwicklung der App wurde von den Teilnehmer:innen mit großer Begeisterung aufgenommen. Es wurde überlegt, wie man die App gemeinsam weiterentwickeln könne und sie nicht nur spezialisiert auf ein Unternehmen, sondern auch für Fahrer:innen von anderen Unternehmen zur Verfügung stellen könne. Hierzu sollen weitere Gespräche und Treffen stattfinden.

### **Verankerung von Lieferzeiten und Lieferstopps bei gefährlichen Witterungsbedingungen in der Gefährdungsbeurteilung**

Aus Anlass der Anfang Dezember anhaltenden Kälte sprachen die Teilnehmer:innen ausführlich über Risiken durch die aktuelle Wetterlage (Schnee, Glätte, extreme Kälte). Genannt wurde der Bedarf nach klareren Regelungen, ab welchen Witterungsbedingungen längere Lieferzeiten eingeplant und auch an die Kund:innen kommuniziert werden sollten. Es wurde betont, dass ab einer bestimmten Wetterlage die Auslieferungen komplett eingestellt werden sollten. Diskutant:innen merkten an, dass diese Angelegenheiten in der Gefährdungsbeurteilung festgehalten sein müssten. Jedes Unternehmen sei verpflichtet, eine Gefährdungsbeurteilung zu erstellen. Jede:r Beschäftigte wiederum habe das Recht, die Gefährdungsbeurteilung einzusehen. Die anwesenden Rider:innen wissen nicht, was die Gefährdungsbeurteilung ihres Unternehmens besagt, wollen sich aber erkundigen.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.