

Nr. 153**Verfahrensrichtlinie Freiwilliges Mobiles Arbeiten****1. Einleitung**

Das mobile Arbeiten zeichnet sich durch Flexibilisierung des Arbeitsortes aus und erfolgt über mobile Endgeräte. Im Rahmen der gesetzlichen und arbeitsvertraglichen Vorgaben erfolgt das Arbeiten entweder am dienstlichen Arbeitsplatz oder auf freiwilliger Basis mobil im öffentlichen und privaten Arbeitsbereich – im Rahmen der vorliegenden Verfahrensrichtlinie. Die Mitarbeitenden sind somit nicht an einen fest eingerichteten häuslichen Arbeitsplatz gebunden.

Ziel dieser Verfahrensrichtlinie ist es, das mobile Arbeiten in einem für die Mitarbeitenden und den Dienstgeber transparenten Rahmen zu regeln mit Blick auf:

- Verbesserung der Arbeitszufriedenheit durch mehr Flexibilität und Reduzierung von Fahrzeiten;
- Einsparung von klimaschädlichen CO₂-Emissionen.

2. Geltungsbereich

Die Verfahrensrichtlinie gilt für die Mitarbeitenden des Bistums Trier. Vom Geltungsbereich ausgenommen sind Mitarbeitende in der Probezeit, in der Einarbeitungszeit, geringfügig Beschäftigte sowie die zur Berufsausbildung Beschäftigten, Praktikantinnen und Praktikanten und weitere Personen, die nicht in einem Arbeitsverhältnis stehen.

3. Rahmenbedingungen

3.1 Die Teilnahme am mobilen Arbeiten ist freiwillig. Es gilt das Prinzip der doppelten Freiwilligkeit, d. h. es besteht weder von Seiten des Dienstgebers noch von Seiten des Mitarbeitenden ein Anspruch auf mobiles Arbeiten. Dienstgeber und Mitarbeitende müssen dem mobilen Arbeiten ausdrücklich zustimmen.

3.2 Bei der Vereinbarung über mobiles Arbeiten werden im Einzelfall sowohl die Interessen des Dienstgebers als auch die Belange des Mitarbeitenden berücksichtigt. Bei entgegenstehenden Interessen entscheidet der Dienstgeber.

3.3 Um am mobilen Arbeiten teilnehmen zu können, müssen die Tätigkeit und das Aufgabengebiet dafür geeignet sein (vgl. Kriterienkatalog in der Anlage 2). Eine Tätigkeit ist dann geeignet, wenn sie ohne Beeinträchtigung der Arbeitsergebnisse, der dienstlichen Arbeitsabläufe, Strukturen und bestehenden Aufgaben sowie des Kontaktes zur Dienststelle und anderer dienstlicher und betrieblicher Erfordernisse

eine zeitweilige, regelmäßige Abwesenheit vom üblichen Arbeitsort zulassen. Tätigkeiten, die die dauernde Anwesenheit während der Arbeitszeit in der Dienststelle erfordern (z. B. Hausmeister, Fahrer, Pfortendienst, Mitarbeitende, die einem Dienstplan unterliegen), sind für mobiles Arbeiten ungeeignet.

3.4 Die Vereinbarung über mobiles Arbeiten setzt ein seit mindestens sechs Monaten befristetes oder unbefristetes Arbeitsverhältnis voraus.

3.5 In der Zeit, in der Mitarbeitende mobile Arbeit leisten, kann der Arbeitsplatz des Mitarbeitenden am Hauptarbeitsort durch den Dienstvorgesetzten auch an andere Mitarbeitende vergeben werden. Die Arbeitsplätze sind so zu hinterlassen, dass sie jederzeit von einer anderen Person genutzt werden können.

3.6 Das Direktionsrecht des Dienstgebers sowie die Rechte der MAV und der Schwerbehindertenvertretung bleiben unberührt.

3.7 Dienstverhältnisse bleiben in ihrer bestehenden Form unberührt. Es werden lediglich die Regelungen für den Ort der Arbeit geändert. Alle übrigen Regelungen zur Gestaltung des Dienstverhältnisses bleiben bestehen und gelten sinngemäß.

3.8 Anlassbezogenes mobiles Arbeiten ist nicht Gegenstand dieser Verfahrensrichtlinie und kann im Einzelfall unter Berücksichtigung der konkreten Umstände vereinbart werden (z. B. Videokonferenzen, Online-, Video-, Telefonberatung, Online-Seminare/-Fortbildungen).

4. Grundsätzliche Regelungen

4.1 Die mobile Arbeit wird befristet für 12 Monate mit Verlängerungsmöglichkeit auf jeweils drei Jahre, unter Prüfung und ggf. Anpassung der Einzelheiten gewährt. Es wird eine Nebenabrede zum Arbeitsvertrag abgeschlossen. Eine Verlängerung ist schriftlich zu beantragen.

4.2 Die Mitarbeitenden haben den/die Vorgesetzte/n über alle Umstände unverzüglich zu informieren, die wesentliche Auswirkungen auf die Voraussetzungen für das mobile Arbeiten haben. Das betrifft neben den persönlichen und tätigkeitsbezogenen Voraussetzungen alle denkbaren Umstände, insbesondere auch die Arbeitsplatzgestaltung, den Datenschutz und den Arbeitsschutz.

4.3 Die Vereinbarung von mobilem Arbeiten darf sich nicht nachteilig auf die berufliche Entwicklung

oder die dienstliche Beurteilung der Beschäftigten auswirken.

5. Verfahren

5.1 Mitarbeitende können unter Berücksichtigung der grundsätzlichen Regelungen unter Nutzung eines beigefügten Formblatts (siehe Musterantrag Mobiles Arbeiten, Anlage 1) mobiles Arbeiten schriftlich beantragen. Die Vorgesetzten entscheiden gemeinsam mit dem Strategiebereich 2 unter Abwägung der Interessen des Dienstgebers und der Belange der Mitarbeitenden anhand von Kriterien der Fachabteilung innerhalb eines Zeitraumes von vier Wochen, ob die Mitarbeitenden am mobilen Arbeiten teilnehmen können (siehe Allgemeiner Kriterienkatalog Mobiles Arbeiten, Anlage 2). Ein Rechtsanspruch zur Erteilung der Zustimmung besteht nicht. Kommt die Entscheidung durch einen in der Person des Mitarbeitenden oder des Vorgesetzten liegenden Grund nicht rechtzeitig zustande (z.B. wegen Krankheit oder Urlaub), verlängert sich die Frist entsprechend.

Erhält der/die Mitarbeitende innerhalb der Frist keine Rückmeldung, gilt die Genehmigung längstens für 12 Monate als erteilt.

5.2 Pro Woche sind bis zu maximal 45 Prozent des Beschäftigungsumfanges freiwilliges mobiles Arbeiten möglich. Die Einzelheiten des mobilen Arbeitens werden zwischen den Mitarbeitenden und den Vorgesetzten individuell verabredet. Die Auswahl der regelmäßigen Arbeitstage, die in der Dienststelle gearbeitet werden, richtet sich nach den betrieblichen Erfordernissen. Der Mitarbeitende bleibt verpflichtet, bei Bestehen betrieblicher Erfordernisse, z.B. Besprechungen, Veranstaltungen, die Arbeitsleistung in der Dienststelle zu erbringen.

5.3 Der Strategiebereich 2 dokumentiert die Entscheidung auf dem Formblatt und leitet es an den Zentralbereich 2.3 zur Ablage in der Personalakte weiter. Wird der Antrag positiv beschieden, wird eine schriftliche Vereinbarung zwischen Mitarbeitendem und Dienstgeber über mobiles Arbeiten abgeschlossen. Die Mitarbeitervertretung wird hierüber informiert.

5.4 Bei Vorliegen betrieblicher Erfordernisse, z.B. Personalunterbesetzung, vermehrte Krankheitsfälle oder anderer wichtiger Gründe (z.B. Verstößen gegen den Datenschutz und IT-Sicherheitsvorgaben, Verteilung der Arbeitszeit) sind die Vorgesetzten berechtigt, die Zustimmung zur mobilen Arbeit für einen bestimmten Zeitraum (z.B. bei Personalunterbe-

setzung) oder dauerhaft (z.B. bei Verstoß gegen die Regelungen) mit einer Ankündigungsfrist von zwei Tagen zu widerrufen.

5.5 Die Zusatzvereinbarung über mobiles Arbeiten kann mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende aus betriebsorganisatorischen, personen- oder verhaltensbedingten Gründen, bei längerfristigen Unterbrechungen (z.B. Sonderurlaub, Elternzeit, Beschäftigungsverbot) vom Dienstgeber gekündigt werden. Eine Kündigung durch den Dienstgeber ist insbesondere möglich:

- Bei Pflichtverletzungen von Mitarbeitenden, insbesondere bei Verstößen gegen Datenschutz- und IT-Sicherheitsvorgaben,
- bei Nicht-Vorhandensein von geeigneten Telefon- und Kommunikationsleitungen,
- bei Verstößen gegen die Verpflichtungen zur Verteilung der Arbeitszeit und Erreichbarkeit,
- bei Defiziten im Arbeitsschutz,
- bei Wegfall einer der genannten Teilnahmevoraussetzungen,
- bei wesentlicher Aufgabenänderung mit erforderlicher Einarbeitungszeit,
- bei eingeschränkten Bedingungen bezüglich Arbeitsplatz, Arbeitsmittel oder Erreichbarkeit am Ort des mobilen Arbeitens (vgl. unter 8.).

5.6 Die Möglichkeit zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.7 Vor Beginn des mobilen Arbeitens werden die Mitarbeitenden bezüglich der Bestimmungen und Regelungen dieser Verfahrensrichtlinie von dem Vorgesetzten informiert und in diesem Zusammenhang zu allen wichtigen Aspekten des mobilen Arbeitens unterwiesen. Hierzu zählen insbesondere Arbeitsort, Arbeitsplatz, Arbeitszeit, Arbeitsschutz (inkl. Unfallverhütung, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung und arbeitsmedizinische Vorsorge), Datenschutz, Arbeitszeitgesetz, Informationstechniksicherheit, Unfallversicherung und Haftung.

6. Arbeitsschutz

6.1 Die Bestimmungen des Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG) gelten auch für das mobile Arbeiten. Insbesondere sind eine Gefährdungsbeurteilung und eine Unterweisung der Mitarbeitenden zu allgemeinen und konkreten Risiken des mobilen Arbeitens sowie zu den Möglichkeiten ihrer Vermeidung vorzunehmen. Die Mitarbeitenden und die jeweiligen Vorgesetzten führen deshalb vor dem ersten Ausüben der mobilen Arbeit die Gefährdungsbeurteilung mobiles Arbeiten (§§5,6 ArbSchG) durch, um die Einhaltung

des Arbeitsschutzgesetzes zu gewährleisten.

6.2 Der/die Vorgesetzte versucht, die relevanten Umstände für die Gefährdungsbeurteilung durch Nachfragen zu ermitteln. Die Mitarbeitenden haben den Vorgesetzten dafür jederzeit Auskunft zu geben. Veränderungen haben die Mitarbeitenden umgehend dem Vorgesetzten mitzuteilen.

6.3 Kann der Vorgesetzte die relevanten Umstände für die Gefährdungsbeurteilung nicht ermitteln oder hat er erhebliche Zweifel daran, dass ihm mitgeteilte Arbeitsorte/Arbeitsplätze den arbeitsschutzrechtlichen Anforderungen genügen, hat er gemeinsam mit den Mitarbeitenden Abhilfe zu schaffen. Lassen sich die berechtigten Zweifel nicht beseitigen oder erfolgt keine Abhilfe seitens des Mitarbeitenden, kann der Dienstvorgesetzte das mobile Arbeiten dort untersagen.

6.4 Die Mitarbeitenden sind für die Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften während des mobilen Arbeitens verantwortlich.

6.5 Die Mitarbeitenden sind beim mobilen Arbeiten durch die gesetzliche Unfallversicherung nach den jeweils geltenden Bestimmungen geschützt. Die Feststellung, ob im Einzelfall die Voraussetzungen für einen Arbeits- oder Wegeunfall vorliegen, obliegt der zuständigen Berufsgenossenschaft.

7. Beachtung der Arbeitszeitbestimmungen

7.1 Die Mitarbeitenden sind für die Einhaltung der Regelungen der Arbeitszeitgesetze, insbesondere der geforderten Ruhepausen und Ruhezeiten während des mobilen Arbeitens selbst verantwortlich.

7.2 Die Regelungen der Kirchlichen Arbeits- und Vergütungsordnung für das Bistum Trier und bestehende betriebliche Regelungen zur Arbeitszeit und zur Erfassung der Arbeitszeit in der jeweils gültigen Fassung bleiben unberührt.

7.3 Mehrarbeit und Überstunden, Arbeiten außerhalb der Rahmenarbeitszeiten und am Wochenende sowie Arbeit in zuschlagspflichtigen Zeiträumen können während des mobilen Arbeitens von den Mitarbeitenden nur gewählt werden, wenn sie zuvor vom Vorgesetzten angeordnet oder vereinbart worden sind.

8. Arbeitsplatz, Arbeitsmittel, Erreichbarkeit

8.1 Die Mitarbeitenden sorgen selbständig und auf eigene Kosten für die Einrichtung eines geeigneten Arbeitsplatzes an den jeweils gewünschten mobilen Arbeitsorten, der für die notwendige Aufgabenerle-

digung unter Berücksichtigung dienstlicher Belange und der allgemeinen Arbeitsplatzanforderungen geeignet ist. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung bzw. das Vorhandensein von geeigneten Telefon- und Kommunikationsleitungen.

8.2 Die Mitarbeitenden nutzen am mobilen Arbeitsplatz, soweit sie nicht durch den Dienstgeber mit einem dienstlichen Mobilgerät ausgestattet sind, ihr privates Mobil- bzw. Endgerät. Es gelten die Regelungen der Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung einer Cloud-Computing-Lösung im Rahmen des Einsatzes und der Nutzung privater und dienstlicher Mobilgeräte und privater Endgeräte in der jeweils gültigen Fassung, bei der Nutzung privater Geräte ist eine Individualvereinbarung gemäß Anlage 2 dieser Dienstvereinbarung abzuschließen. Weitere Arbeitsmittel (Telefon, Schreibtisch, Schreibtischstuhl, separater Bildschirm, Tastatur, Maus, Drucker, Büromaterial) stellt der Dienstgeber für die mobile Arbeit ebenfalls nicht zur Verfügung.

8.3 Der Dienstgeber zahlt weder Miete, Strom- oder Heizkosten noch Kosten für den Zugang zum Internet oder sonstige Bewirtschaftungs- oder Verbrauchskosten.

8.4 Die Mitarbeitenden stellen am mobilen Arbeitsplatz innerhalb der regulären oder festgelegten Arbeitszeiten die Erreichbarkeit per Telefon und Mail sicher.

8.5 Systemausfälle sowie der Ausfall von Arbeits- und Kommunikationsmitteln sind dem Dienstgeber unmittelbar anzuzeigen und das weitere Vorgehen mit dem/der Vorgesetzten abzustimmen:

- Bei Systemausfällen aus dem Bereich des Bistumsnetzwerks zählt die Zeit des Systemausfalls als Arbeitszeit,
- bei Systemausfällen im Bereich des privaten Internet-, Telefon- und/oder Stromnetzes sind die Ausfallzeiten durch die Mobilarbeitenden auszugleichen,
- bei Störungen von mehr als einem Tag ist die Arbeit in der Dienststelle während der Störungsbehebung fortzuführen.

9. Datenschutz

9.1 Die Mitarbeitenden achten beim mobilen Arbeiten eigenverantwortlich darauf, dass die Regelungen zum Datenschutz und einrichtungsinternen Regelungen zur Daten- und Informationssicherheit uneingeschränkt eingehalten werden. Auf den Schutz von Daten gegenüber Dritten ist in der häuslichen Arbeitsstätte sowie an öffentlichen Arbeitsorten be-

sonders zu achten. Gesetzliche und interne Regelungen zur Umsetzung des Datenschutzes und der Datensicherheit sind durch die Mitarbeitenden einzuhalten. Die lokale Speicherung personenbezogener und sonstiger vertraulicher Daten ist nicht zulässig. Arbeitsunterlagen dürfen nur in der Dienststelle vernichtet werden.

9.2 Die Vorgesetzten entscheiden nach Abstimmung mit den Mitarbeitenden, welche Arbeitsunterlagen und -mittel insbesondere auch im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten mitgenommen werden dürfen.

9.3 Die Mitarbeitenden haben für die gesamte Dauer die Bestimmungen des Gesetzes über den Kirchlichen Datenschutz (KDG), der Durchführungsverordnung zum Gesetz über den kirchlichen Datenschutz (KDG-DVO) sowie sonstige für die Tätigkeit geltende datenschutzrechtliche Vorschriften in ihrer jeweils geltenden Fassung zu beachten.

9.4 Informationssicherheits- und Datenschutzverstöße sind unverzüglich an die bzw. den zuständigen Datenschutzbeauftragte/n zu melden.

10. Inkrafttreten

Die vorstehenden Regelungen treten zum 1. Mai 2022 in Kraft.

Trier, den 8. April 2022

(Siegel)

Dr. Ulrich Graf von Plettenberg
Bischöflicher Generalvikar

Anlagen

Anlage 1: Muster-Antrag Mobiles Arbeiten

Anlage 2: Allgemeiner Kriterienkatalog Mobiles Arbeiten

Anlage 1: Muster-Antrag Mobiles Arbeiten

- Neuantrag
- Verlängerungsantrag

1. Angaben Antragsteller/in:

Name/Vorname:.....

Abteilung:.....

Funktion:.....

E-Mail dienstlich:.....

Telefon privat / dienstlich:.....

Tätigkeit/Stelle:.....

Beschäftigungsumfang:.....

Beantragte Anzahl Arbeitstage/Woche:.....

Beantragter Zeitraum (maximal x Monate):.....

2. Verteilung/Erreichbarkeit Wochentage Antragsteller/in

Mobiles Arbeiten:

- Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag

Anwesenheit im Büro:

- Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag

3. Zu meinen Aufgaben gehört auch die Verarbeitung von personenbezogenem Daten mit folgenden Datenschutzklassen (DSK) und Schutzniveaus (SN)

DSK I / SN I

Der Datenschutzklasse I unterfallen personenbezogene Daten, deren missbräuchliche Verarbeitung keine besonders schwerwiegende Beeinträchtigung des Betroffenen erwarten lässt. Hierzu gehören insbesondere Namens- und Adressangaben ohne Sperrvermerke sowie Berufs-, Branchen- oder Geschäftsbezeichnungen (vgl. § 11 KDG-DVO).

DSK II / SN II

Der Datenschutzklasse II unterfallen personenbezogene Daten, deren missbräuchliche Verarbeitung den Betroffenen in seiner gesellschaftlichen Stellung oder in seinen wirtschaftlichen Verhältnissen beeinträchtigen kann. Hierzu gehören z. B. Daten über Mietverhältnisse, Geschäftsbeziehungen sowie Geburts- und Jubiläumsdaten (vgl. § 12 KDG-DVO).

DSK III / SN III

Der Datenschutzklasse III unterfallen personenbezogene Daten, deren missbräuchliche Verarbeitung die gesellschaftliche Stellung oder die wirtschaftlichen Verhältnisse des Betroffenen erheblich beeinträchtigen kann. Hierzu gehören insbesondere die besonderen Kategorien personenbezogener Daten gemäß § 4 Ziffer 2. KDG sowie Daten über strafbare Handlungen, arbeitsrechtliche Rechtsverhältnisse Disziplinarscheidungen und Namens- und Adressangaben mit Sperrvermerken (vgl. § 13 KDG-DVO).

4. Verpflichtungen Antragsteller/in

Ich verpflichte mich, die geltenden **IT-Sicherheits- und Datenschutzregelungen** insbesondere auch im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten einzuhalten. Ich halte insbesondere die Bestimmungen des KDG¹, die KDG-DVO² in der jeweils gültigen Fassung sowie sonstige für die Tätigkeit geltende datenschutzrechtliche und technische Vorschriften ein.

Darüber hinaus verpflichte ich mich zur Einhaltung der geltenden Arbeitszeitgesetze, insbesondere auch der geforderten Ruhepausen und Ruhezeiten.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Antragsteller/in

¹ Gesetz über den kirchlichen Datenschutz.

² Durchführungsverordnung zum Gesetz über den kirchlichen Datenschutz.

Anlage 2: Kriterienkatalog Mobiles Arbeiten

Kriterien zur Beurteilung für Führungskräfte, ob und in welchem Umfang mobiles Arbeiten möglich ist

Die folgenden Gliederungspunkte stellen für die Entscheidungsträger/innen Kriterien dar, die zur Beurteilung für mobiles Arbeiten in den Blick genommen werden müssen. Sie dienen als Hilfestellung für eine Entscheidungsfindung und sind nicht abschließend; die Umstände des Einzelfalles sind jeweils zu berücksichtigen.

Ein einzelnes, nicht erfülltes Kriterium muss nicht zwingend zur Ablehnung von mobiler Arbeit führen. Es braucht die Gesamtbetrachtung des/der Vorgesetzten.

1. Kriterien auf den/die Mitarbeiterin bezogen

Der/die Mitarbeitende ist in der Lage, ihm oder ihr übertragene Aufgaben selbständig zu bearbeiten.

Der/die Mitarbeitende besitzt die Fähigkeit zur Priorisierung und Selbstorganisation der Aufgaben.

Der/die Mitarbeitende besitzt eine intrinsische Arbeitsmotivation (z. B. Einsatzbereitschaft, Eigeninitiative).

Der/die Mitarbeitende besitzt ausreichende IT-Kenntnisse und hält die entsprechenden technischen Voraussetzungen (Kommunikations- und Telefonleitungen) vor.

2. Kriterien auf die Tätigkeit und das Aufgabenfeld bezogen

2.1 Tätigkeiten, die generell und überwiegend am Bildschirm, Computer oder Telefon verrichtet werden können und bei denen mobiles Arbeiten möglich ist, z.B.

entweder allein: Planungen und Auswertungen
 Datenpflege
 Verfassung und Konzeptionen
 Recherchetätigkeit und Einlesen von Fachinhalten
 Erstellung von Präsentationen
 Online-Weiterbildungen
 Standardisierte Kommunikation

oder kollaborativ: Information durch Chat, E-Mail und interne Tools

Brainstorming

Webinare, Arbeitsgruppen, Meetings, Diskussionen, sofern geeignete Tools intern zur Verfügung stehen

Visualisierung und Präsentation, sofern geeignete interne Tools zur Verfügung stehen

2.2 Tätigkeiten, bei denen die Arbeitsausführung im Rahmen von mobilem Arbeiten eine direkte oder indirekte nachteilige Auswirkung auf die Funktionalität und die betrieblichen Abläufe hat. In diesen Fällen ist mobiles Arbeiten in der Regel nicht möglich, z.B.

- Mitarbeitende, die an der Lieferung und Ausgabe von Waren, Warentransport und -logistik (Schlüssel, Essen, Material) beteiligt sind (Mitarbeitende in Cafeteria, Pforte, Expeditur oder Post).

- Mitarbeitende, die mit Installation und Wartungsaufgaben betraut sind sowie Arbeitskräfte im Verkehrssektor (Hausmeister/innen, Bischofsfahrer/innen).

- Mitarbeitende, die für die grundlegende Instandhaltung des Informations- und Kommunikationsgeschehens und deren Ausrüstung verantwortlich sind; Mitarbeitende, die für die sicherheitsrelevante IT-Infrastruktur (Hardware) verantwortlich sind.

- Mitarbeitende, die Tätigkeiten verrichten, die mit zeitkritischen Dokumenten betraut sind und die ein Unterschriftserfordernis haben.

- Mitarbeitende, die mit vertraulichen, nicht digital abrufbaren Dokumenten betraut sind, die sich nicht (oder noch nicht) verschlüsseln lassen (MA in Personalverwaltung und -einsatz).

- Mitarbeitende, die ausbilden und besonders zur Abnahme von unaufschiebbaren Prüfungen verantwortlich sind, soweit dafür Präsenz notwendig ist.

- Mitarbeitende, deren Tätigkeit in der Beratung, Betreuung und Seelsorge von Menschen (mit und ohne Beeinträchtigung) liegt (MA im Bereich Kinder- und Jugendpastoral, in der Behindertenseelsorge, in der Seniorenpastoral, pastorale MA in der Seelsorge, MA in den Lebensberatungsstellen).

- Mitarbeitende, die für Kundenkontakt Verantwortung tragen (Empfang, Bewirtung).