

**VIelfalt ERLEBEN  
INKLUSION@DT**



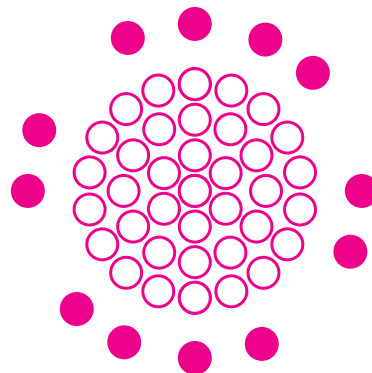
**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

# INKLUSION BEDEUTET...

Die UN-Behindertenrechtskonvention versteht unter dem Begriff der Inklusion das gleichberechtigte und selbstbestimmte Miteinander von behinderten und nicht behinderten Menschen in der Gesellschaft und im Arbeitsleben.

## Exklusion

Ausgrenzung;  
Ausschluss von bestimmten  
sozialen Gruppen oder  
Einzelpersonen



## Integration

Eingliederung;  
Einbezug von Gruppierungen in  
eine bestehende Gemeinschaft



## Inklusion

Zugehörigkeit;  
Gemeinsames Miteinander  
durch Abbau von Barrieren



S. 5

Vorworte

S. 10

**01**

Herausforderung:  
Bildung und  
Qualifizierung

S. 12

**02**

Herausforderung:  
Bewusstseins- und  
Öffentlichkeitsarbeit

S. 14

**03**

Herausforderung:  
Arbeitswelt und  
Beschäftigung

S. 17

Interview mit  
Christian Ebmeyer  
& Thomas Sell

S. 20

**04**

Herausforderung:  
Prävention und  
Rehabilitation

S. 22

**05**

Herausforderung:  
Barrierefreiheit





A handwritten signature in red ink, appearing to read 'C. Illek', written in a cursive style.

**Dr. Christian P. Illek**

Vorstand Personal der Deutschen Telekom AG



A handwritten signature in red ink, appearing to read 'M. Zendt', written in a cursive style.

**Marcus Zendt**

Beauftragter des Arbeitgebers für die schwerbehinderten Menschen im Konzern

## VORWORT

# VORSTAND PERSONAL & BEAUFTRAGTER FÜR DIE SCHWERBEHINDERTEN MENSCHEN IM KONZERN

Die Deutsche Telekom beschäftigt weltweit rund 228.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon arbeiten etwa die Hälfte in Deutschland. Sie hat seit jeher eine sehr heterogene Belegschaft. Dies ist eine Herausforderung, in erster Linie aber auch ein Gewinn: Jung und Alt, Frauen und Männer, Menschen mit und ohne Behinderungen, Kolleginnen und Kollegen unterschiedlicher sexueller Orientierung sowie verschiedener kultureller und religiöser Herkunft arbeiten zusammen an dem Ziel, die Deutsche Telekom zum führenden europäischen Telekommunikationsanbieter zu machen.

Diese Vielfalt als Quelle von Kreativität und Innovation zu fördern und zu nutzen, ist unser Ziel und unser Anspruch. Vielfalt schafft Mehrwert, Pluralismus in der Ideengenerierung und am Ende des Tages bessere Ergebnisse.

Eine Kultur der Wertschätzung, des Respekts und der Toleranz gegenüber individuellen Fähigkeiten und Lebens-

entwürfen ist dafür die Basis. Das umfasst auch das Thema Inklusion, eine wichtige Facette von Diversity. Wir fühlen uns der Inklusion verpflichtet. Inklusion bedeutet für uns das selbstverständliche und respektvolle Miteinander aller Beschäftigten, unabhängig von Alter, Geschlecht, Herkunft, Weltanschauung oder eben Behinderung.

Die Deutsche Telekom liegt bei der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen mit derzeit gut sieben Prozent deutlich über dem bundesweiten Durchschnitt. Wir bieten unseren schwerbehinderten und diesen gleichgestellten Beschäftigten ein breites Angebot an unterstützenden Maßnahmen und arbeiten kontinuierlich am Abbau von Barrieren.

Mit diesem Aktionsplan wollen wir die Erfolgsgeschichte fort-schreiben und uns für die zukünftigen Herausforderungen bestmöglich aufstellen. Vielfalt erleben, Inklusion@DT, dafür stehen wir und dafür setzen wir uns gemeinsam ein.



A handwritten signature in pink ink that reads "Peter Kleineberg". The signature is stylized and cursive.

**Peter Kleineberg**  
Konzernschwerbehindertenvertretung

# VORWORT

## KONZERNSCHWERBEHINDERTENVERTRETUNG

Der Mensch steht im Mittelpunkt und eine Behinderung kann jeden treffen. Deshalb muss die Inklusion von Menschen mit Behinderung zur Selbstverständlichkeit werden. Der Aktionsplan „Inklusion@DT“ soll dazu beitragen, die Arbeitsbedingungen an den Menschen und seine Bedürfnisse anzupassen und nicht umgekehrt. Die Vielfalt der menschlichen Eigenschaften, sowohl physisch als auch psychisch, soll im Vordergrund stehen. Auf diese Weise können Menschen mit Behinderung ihre Qualifikationen und Fähigkeiten am Arbeitsplatz voll ausschöpfen und werden nicht an ihren vermeintlichen Einschränkungen gemessen. Sie sind Teil der Gesellschaft und wirken in ihr tatkräftig mit.

Nicht zuletzt durch die aktive Unterstützung der Schwerbehindertenvertretungen des Konzerns liegt die Deutsche Telekom

mit ihrer Beschäftigungsquote von schwerbehinderten Menschen in der Spitzengruppe der DAX 30-Unternehmen. Für die Schwerbehindertenvertretungen und die Betriebsräte des Konzerns ist es eine ständige Herausforderung, Arbeitsplätze für die Beschäftigten zu erhalten. Eine noch größere Herausforderung ist es, neue Arbeitsplätze zu schaffen, insbesondere für Menschen mit Behinderung.

Wir wollen Inklusion erlebbar machen und unterstützen bei der konkreten Umsetzung von Zielen und Maßnahmen. Dieser Aktionsplan ist der erste Schritt dazu.

Aktion heißt: Etwas tun. Ich bin davon überzeugt, dass es uns gelingen wird, die Barrieren in den Köpfen zu beseitigen und die Inklusion im Konzern Deutsche Telekom umzusetzen und zu verankern.



A handwritten signature in red ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'J. Bednarski'.

**Josef Bednarski**  
Konzernbetriebsratvorsitzender



# VORWORT

## KONZERNBETRIEBSRAT

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

zur Inklusion gehört auch, dass wir aufhören, uns darauf zu konzentrieren, ob ein Mensch eine Behinderung hat oder nicht. Als gäbe es keine anderen Merkmale, die eine Persönlichkeit ausmachen. Es gerät aus dem Blick, dass jeder Mensch einzigartig ist und einen wertvollen Beitrag für die Gemeinschaft leisten kann.

Was wir brauchen, ist ein engmaschiges Netz von Akteuren und Aktivitäten für konsequente Inklusion in den Betrieben des Konzerns Deutsche Telekom. Warum das so wichtig ist? Auch im Arbeitsleben gilt: Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit Behinderungen bringen Kompetenzen, Motivation und Begeisterung mit und können erfolgreiche Player in einem erfolgreichen Team sein – sofern sie eine Chance bekommen, unter Beweis zu stellen, was in ihnen steckt. Immer mehr kluge Arbeitgebervertreterinnen und -vertreter in unserem Konzern wissen das, doch hier gibt es noch viel Luft nach oben.

Menschen mit Behinderungen sollen zeigen können, wie sie sich in den regulären internen Arbeitsmarkt der Deutschen Telekom einbringen können. Deswegen

ist die Personalpolitik zentrales Element in einem konzernweiten Aktionsplan Inklusion, in deren Mittelpunkt die verstärkte Sensibilisierung für das Arbeitskräftepotenzial und die Leistungsfähigkeit von Menschen mit Behinderungen steht. Nur wenn Arbeitgebern bewusst wird, dass die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen in betrieblichem Eigeninteresse liegt, kann die Vision einer inklusiven Arbeitswelt Realität werden. Ich bin fest davon überzeugt, dass eine Gesellschaft und eine Wirtschaft, die nicht nur Mainstream zulässt, sondern das Anders- und das Verschiedene als Stärke und Gewinn begreifen, besser als andere aufgestellt sind.

Der Konzernbetriebsrat der Deutschen Telekom AG steht bei der Umsetzung dieser Ziele eng an der Seite der Konzernschwerbehindertenvertretung und wird seinen Teil zur erfolgreichen Durchsetzung beitragen! Ich bitte auch die Betriebsräte im Konzern, die Umsetzung des Aktionsplans in den Betrieben aktiv zu begleiten!

Mit kollegialem Gruß

# 01 HERAUSFORDERUNG

## BILDUNG UND QUALIFIZIERUNG

### Was uns verbindet.

Wir, die Deutsche Telekom Gruppe, sind mehr als irgendein Unternehmen, das die Gesellschaft mit Infrastruktur versorgt. Wir sind vertrauenswürdiger Begleiter in allen Lebenslagen. Privat und beruflich. Immer und überall. Das Leben der Menschen nachhaltig zu vereinfachen und zu bereichern – das ist unser Auftrag, durch unser Netz und unsere Produkte.

Dafür brauchen wir auch in Zukunft motivierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit und ohne Behinderungen. Als attraktivem Arbeitgeber stehen die Potenziale von Menschen mit Behinderungen im Fokus einer inklusiven Beschäftigungspolitik.



Foto: Julien Brauers mit seinem Kollegen auf dem Weg zur Mittagspause.

### Ausbildung

Die Deutsche Telekom bildet seit Jahren junge Menschen in den verschiedensten Berufsfeldern inklusiv aus.

---

### Grundlage

- Junge Menschen mit Behinderungen sind bei der Deutschen Telekom als Nachwuchskräfte willkommen. Sie werden bei gleicher Eignung bevorzugt als Auszubildende bzw. duale Studenten eingestellt.

---

### Maßnahmen

- Die Deutsche Telekom hält den Kontakt mit Arbeitsagenturen und Schulen. Auf Veranstaltungen und Messen werden Nachwuchskräfte angesprochen, die an einer Berufsausbildung bei der Deutschen Telekom interessiert sind. Dabei wird besonderes Augenmerk auf schwerbehinderte Interessenten gelegt, die zu einer Bewerbung animiert werden sollen.
- Bei gleicher Eignung sind schwerbehinderte Auszubildende bzw. duale Studenten anderen Auszubildenden bzw. Studenten bei der Übernahme vorzuziehen.



Foto: Julien Brauers an seinem Arbeitsplatz. Spezielle technische Ausstattung unterstützt ihn bei seiner täglichen Arbeit.

## Qualifizierung

Durch vielfältige Qualifizierungs- und Fortbildungsmaßnahmen sichert die Deutsche Telekom langfristig die Beschäftigungsfähigkeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei unseren Qualifizierungsmaßnahmen legen wir großen Wert auf den gemeinsamen Austausch und ermutigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter miteinander und voneinander zu lernen.

## Grundlage

- Qualifizierungsmaßnahmen werden so barrierefrei gestaltet, dass sie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit und ohne Behinderung gleichermaßen zugänglich sind.
- Schwerbehinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bei innerbetrieblichen Maßnahmen der beruflichen Bildung und Qualifizierung bevorzugt berücksichtigt.

## Maßnahmen

- Schulungsmaßnahmen sollen barrierefrei gestaltet werden. Ist dies im Einzelfall nicht möglich, werden individualisierte Lösungen für schwerbehinderte Menschen zur Verfügung gestellt.
- Die Vertrauenspersonen der schwerbehinderten Menschen werden über die Durchführung von Schulungsmaßnahmen informiert und können bei der Auswahl von Teilnehmerinnen und Teilnehmern mitwirken.
- Die Deutsche Telekom bietet Qualifizierungsmaßnahmen zur Weiterbildung und Sensibilisierung in Angelegenheiten schwerbehinderter Menschen für verschiedene Beschäftigtengruppen an. Dazu gehören z. B. folgende Themen: Barrierefreiheit von IT, Rechte aus dem SGB IX oder Inklusion.



## Web Based Training für Führungskräfte

Führungskräfte haben die Möglichkeit, sich über ein Web Based Training zum SGB IX über die wichtigsten Themen im Umgang mit schwerbehinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu informieren.

## 02 HERAUSFORDERUNG BEWUSSTSEINS- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Achtung und Stärkung der Würde von Menschen mit Behinderungen sowie ihrer sozialen Wertschätzung sind zentrale Handlungsleitlinien. Klischees und Vorurteile über Menschen mit Behinderungen sind abzubauen. Behinderung ist nicht negative und defizitäre Abweichung von Normalität. Behinderung ist ein Teil der Vielfalt des menschlichen Lebens.



Foto: Reinhold Bötzel berät eine Kundin im Telekom Shop.



---

## Grundlagen

- Menschen mit Behinderung nehmen gleichberechtigt, selbstbestimmt und inklusiv am Arbeitsleben bei der Deutschen Telekom teil.
- Durch ihr soziales, nachhaltiges und gesellschaftliches Engagement für die Belange schwerbehinderter Menschen leistet die Deutsche Telekom einen wichtigen Beitrag im Bereich gesellschaftlicher Verantwortung.
- Führungskräfte beachten die besonderen Rechte der schwerbehinderten Menschen.

---

## Maßnahmen

- Die Deutsche Telekom kommuniziert zielgruppengerecht und verständlich.
- Menschen mit Behinderung werden in der Berichterstattung so dargestellt, dass Klischees vermieden und Vorurteile abgebaut werden können.
- Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bedarfsgerecht über diesen Aktionsplan und zum Thema Inklusion von Menschen mit Behinderungen informiert und geschult.
- Es wird bedarfsgerecht in verschiedenen intern und extern zugänglichen Medien und Veröffentlichungen über aktuelle Maßnahmen, Aktionen und Kampagnen zur Inklusion von Menschen mit Behinderung bei der Deutschen Telekom berichtet; Anlass kann z. B. der internationale Tag der Menschen mit Behinderung (03.12.) sein.



Foto: Reinhold Bötzel feiert international große Erfolge als Hochspringer.

**„Ich freue mich  
sehr darüber, wie  
ich im Leben stehe  
und es meistere.“**  
Reinhold Bötzel

## 03 HERAUSFORDERUNG ARBEITSWELT UND BESCHÄFTIGUNG

Es gibt vielfältige Behinderungen, und nicht jede Behinderung wirkt sich am Arbeitsplatz aus. Die Deutsche Telekom – als Mitbegründerin der Charta der Vielfalt e. V. – hat sich öffentlich verpflichtet, Vielfalt zu fördern und zu leben. In diesem Sinne schaffen wir behindertengerechte Arbeitsplätze, attraktive Arbeitsumfelder und flexible Arbeitsbedingungen. Wir setzen uns für Vielfalt, Chancengleichheit und Teilhabe ein und haben das Ziel, diese Vielfalt als Quelle von Kreativität und Innovation zu fördern und zu nutzen. Diversity und Inklusion sind maßgebliche Treiber des Wandels unserer Unternehmenskultur und gleichzeitig unser Beitrag zu gelebter Offenheit und Wertschätzung in der Gesellschaft.

### Ausgangslage

Die Deutsche Telekom beschäftigt konzernweit seit Jahren mehr als 5% schwerbehinderte und diesen gleichgestellte Menschen und übererfüllt damit die gesetzlich vorgeschriebene Quote deutlich. Durch die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen schaffen wir ein Umfeld, mit dem ermöglicht wird, dieses Niveau möglichst dauerhaft zu halten.

Die seit Jahren überdurchschnittliche **Beschäftigungsquote** soll durch ein breites Angebot an unterstützenden Maßnahmen und durch den Abbau von Barrieren gehalten werden.



„Ich denke Aufgeschlossenheit im Umgang mit Menschen mit Behinderung ist der erste Schritt in Richtung Inklusion.“  
Christian Ebmeyer

Foto: Christian Ebmeyer berät eine gehörlose Kundin per Video-Chat.

---

## Maßnahmen

Um die Beschäftigungschancen für Frauen und Männer mit Behinderung zu verbessern, bemüht sich die Deutsche Telekom, die Stellenausschreibungen barrierefrei, aktivierend und auffordernd zu gestalten, um schwerbehinderte Menschen zur Bewerbung zu ermutigen. Die Offenlegung einer Behinderung darf nicht zu einer Stigmatisierung führen. Neben Sensibilisierung und Schulungen werden weitere – auch segmentspezifische Maßnahmen – durchgeführt, so zum Beispiel:

- Zentrale Verrechnung von Personalkosten bei Beschäftigung schwerbehinderter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der T-Systems.
- Beschaffung und Kostenübernahme für behinderungsbedingte Arbeitsplatzausstattungen, Schulungen und Dolmetschern auf zentraler Ebene.

Die **Arbeitsbedingungen** werden so gestaltet, dass Menschen mit Behinderung wie Menschen ohne Behinderung in die Arbeitsabläufe mit einbezogen sind. Sie werden so beschäftigt, dass sie ihre Fähigkeiten und Kenntnisse möglichst voll einbringen und weiterentwickeln können.

Arbeitsplätze von schwerbehinderten Menschen werden mit Hilfsmitteln ausgestattet und erforderliche Schulungen durchgeführt. Für gehörlose und stark hörgeschädigte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden Dolmetscherleistungen am Arbeitsplatz und für dienstliche Veranstaltungen im notwendigen Umfang bereitgestellt.

Bei der Gestaltung der **Arbeitszeit** sind die Bedürfnisse von schwerbehinderten Beschäftigten zu berücksichtigen.

Schwerbehinderte Beschäftigte sind von Schichtarbeit nicht grundsätzlich befreit oder ausgeschlossen. Im Einzelfall kann jedoch die Notwendigkeit auf behinderungsgerechte Gestaltung der Arbeitszeit mit der Maßgabe bestehen, die Beschäftigten wegen der Besonderheiten der Behinderung von Schichtarbeit ganz oder teilweise auszunehmen. Erfordert der Gesundheitszustand eines schwerbehinderten Beschäftigten die Anpassung der Arbeitszeit bzw. des Schichtplanes, so kann dies personenbezogen erfolgen.

Die Einrichtung der **Arbeitsplätze**, die Arbeitsplatzgestaltung, die Ausstattung mit Hilfsmitteln und die Arbeitsorganisation werden im Rahmen einer Arbeitsplatzbegehung zur Beibehaltung der Arbeitssicherheit überprüft.

Durch begleitende Maßnahmen wird die erforderliche **dienstliche Mobilität** von schwerbehinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt.

Soweit Art und Schwere der Behinderung es erfordern und der Aufwand zumutbar und nicht mit unverhältnismäßigen Aufwendungen verbunden ist, kann im Einzelfall von der Konzernreiserichtlinie abgewichen werden. Fahrzeuge der Serviceflotte und Geschäftsfahrzeuge werden bei Bedarf behindertengerecht ausgestattet.

Beschäftigte dürfen aus Gründen einer Behinderung **nicht benachteiligt** werden.

Dem Benachteiligungsverbot ist auch im Rahmen von Beurteilungs- und Zielvereinbarungsprozessen Rechnung zu tragen. Die Auswirkung einer Behinderung auf die Arbeitsleistung sind zu berücksichtigen und dürfen das Beurteilungsergebnis nicht negativ beeinflussen.

Für eventuell auftretende behinderungsbedingte Leistungseinschränkungen sind Möglichkeiten der Kompensation zu suchen. Durch die Beschäftigung schwerbehinderter Leistungsgeminderter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen keine negativen Auswirkungen auf das Team entstehen.

Führen angemessene und verhältnismäßige Maßnahmen nicht zu einer Kompensation von behinderungsbedingten Leistungseinschränkungen, sind besondere Belastungsausgleiche vorzusehen, um zu verhindern, dass schwerbehinderte Beschäftigte bei der Beurteilung oder bei der Zielvereinbarung benachteiligt werden. Hierbei sind immer die Umstände des Einzelfalles zu berücksichtigen.

Werden **neue Arbeitsformen** eingeführt, wird die Teilnahme grundsätzlich allen Beschäftigten ermöglicht.

Auf behinderungsbedingte Einschränkungen ist Rücksicht zu nehmen, ggf. muss nach kreativen Lösungen gesucht werden. Die Herausnahme muss eine besonders begründete Ausnahme bleiben.

Bei **Organisationsmaßnahmen** können für schwerbehinderte Menschen besondere Härten auftreten, für die gemeinsam nach Lösungen gesucht werden muss.

Beschäftigte mit Behinderungen, die in ihrer Mobilität beeinträchtigt sind, können von Organisations- und Standortmaßnahmen besonders betroffen sein. Um unnötige Härten zu vermeiden, werden je nach Bedarf Sonderregelungen vereinbart, indem z. B. besondere Programme des konzernübergreifenden Personalausgleichs oder das Angebot der alternierenden Telearbeit oder die Möglichkeit des mobilen Arbeitens geprüft und unterstützt werden.



---

## Erfolgreiche Projekte zur Vermittlung von schwerbehinderten Menschen

### Leuchtturmprojekt „Alternative Beschäftigungsmöglichkeiten“

Die Gesellschaften im Segment Deutschland bieten mit diesem Projekt schwerbehinderten Kolleginnen und Kollegen über die Gesellschaften hinweg bessere Möglichkeiten zum Jobwechsel im Unternehmen. Weiteres Ziel ist, Stellen auch in anderen Abteilungen oder Einheiten zu vermitteln, wenn Kollegen im Zuge von Standortkonsolidierungen oder organisatorischen Änderungen nicht mehr an ihrem bisherigen Arbeitsort oder in ihrem bisherigen Arbeitsumfeld eingesetzt werden können. Über diesen Weg können schwerbehinderten Menschen neue individuelle Perspektiven eröffnet werden.

### Das Projekt „Fair Play“ der Telekom Placement Services

Für schwerbehinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden konzernweit neue Beschäftigungsperspektiven erschlossen. Die Kolleginnen und Kollegen erhalten neben der arbeitsplatzbezogenen Qualifizierung gezielte Coachings und Qualifizierungsmaßnahmen und werden durch Mitarbeiter der Telekom Placement Services umfassend betreut.

---



# „INKLUSION BIETET VIELE CHANCEN FÜR DAS ZUSAMMENLEBEN“

## INTERVIEW MIT CHRISTIAN EBMEYER & THOMAS SELL

Marcus Zendt, Konzernbeauftragter des Arbeitgebers für die schwerbehinderten Menschen bei der Deutschen Telekom ist nach Hamburg zu VVO, Vertrieb Verbände Organisationen bei der Telekom Deutschland, gereist, um sich mit den Kollegen über ein gelungenes Beispiel von Inklusion zu unterhalten.



Foto: Thomas Sell, Christian Ebmeyer und Marcus Zendt (v.l.n.r)

**ZENDT:** Liebe Kollegen, vielen Dank für Ihre Einladung. Ich freue mich, hier bei Ihnen in Hamburg zu sein. Über Ihre Bereitschaft, für ein Gespräch zur Verfügung zu stehen, habe ich mich sehr gefreut. Können Sie kurz schildern, wo wir uns hier befinden und was genau Ihre Aufgaben sind?

**EBMEYER:** Ich arbeite als Vertriebsupportler hier bei VVO (Vertrieb Verbände Organisationen) und betreue als gehörloser Ansprechpartner den Deutschen Gehörlosenbund e.V. Speziell für hörgeschädigte Kunden möchten wir barrierefreien Vertrieb und Service bieten – da braucht es einen Ansprechpartner, der die Kommunikation und Kultur hörgeschädigter Menschen kennt und versteht. So etwas bietet kein anderes Telekommunikationsunternehmen.

**SELL:** Als Vertriebsbereich Verbände und Organisationen begleiten wir die großen und wichtigen Verbände in Deutschland. Hierbei geht es uns um das Verstehen der Branche, der Problemsituationen und der Unterstützung der Mitglieder in ihrer täglichen Arbeit.

**ZENDT:** Sie waren direkt bereit, für ein Interview zum Thema „Inklusion“ und Zusammenarbeit von behinderten und nicht behinderten Menschen zur Verfügung zu stehen. Warum?

**EBMEYER:** Nun, Inklusion ist ein großer Begriff, der momentan vielerorts benutzt wird. Wir möchten ihn hier mit Leben füllen – bereits im Kleinen in meinem Job im täglichen Umgang mit meinen hörenden Arbeitskollegen – und auch unseren Kunden gegenüber, indem wir Angebote und Service auf Augenhöhe schaffen.

**SELL:** Um Menschen zu verstehen, muss man zuhören können um dann in den Dialog zu gehen. Dieses Interview bietet mir die Möglichkeit, sowohl die persönlichen als auch die beruflichen Bedingungen von hörgeschädigten Menschen aufzuzeigen. Hierbei gibt es viele Chancen für das Zusammenleben!



„Um Menschen zu verstehen,  
muss man zuhören können um  
dann in den Dialog zu gehen.“  
Thomas Sell

Foto: Thomas Sell, Christian Ebmeyer, Markus Zendt und Romy August-Köhler, Arbeitsassistentin von Herrn Ebmeyer (v.l.n.r.).

**ZENDT:** Manche Menschen haben Bedenken, dass durch Kolleginnen und Kollegen mit Behinderungen Schwierigkeiten bei der Arbeitserledigung entstehen können. Wie sind Ihre Erfahrungen, wie arbeiten Sie hier zusammen?

**EBMEYER:** Ich denke, das ist ein Geben und Nehmen beiderseits – ein Austausch zweier Kulturen. In der Zusammenarbeit zwischen hörenden und gehörlosen Menschen steht natürlich die Kommunikationsbarriere im Vordergrund. Meiner Erfahrung in diesem Team nach, sind alle jedoch sehr aufgeschlossen und – sollte mal keine Dolmetscherin oder Arbeitsassistentin verfügbar sein – verständigt man sich dennoch mit Mimik, Gestik und etwas Phantasie.

**SELL:** Die meisten Menschen haben Hemmungen mit behinderten Kollegen umzugehen. Meine Erfahrung ist, wenn wir uns aufeinander einlassen, ist das Eis schnell gebrochen. Bei mir im Team hat es eine ganz neue Disziplin in Meetings gegeben. Wenn die Beiträge der Kolleginnen und Kollegen in Gebärdensprache übersetzt werden, kann halt nur einer

sprechen. Dies hat dazu geführt, dass wir uns ausreden lassen und uns zuhören. Echt schön!

**ZENDT:** Gibt es denn etwas, auf das Sie in den letzten Monaten sehr stolz waren, was besonders gut geklappt hat?

**EBMEYER:** Wir haben ein wirklich tolles Angebot für hörgeschädigte Kunden durchgeboxt – genau auf die Kommunikationsbedürfnisse von hörgeschädigten Kunden angepasst. Das war ein langer Kampf – aber letzten Endes erfolgreich und die Resonanz von Seiten der Kunden gibt uns recht. Das wird sich nicht nur in der Kundenzufriedenheit, sondern auch im Gesamtumsatz widerspiegeln.

**SELL:** Da fällt mir vieles ein! Eines ist sicherlich ein echter Sprung in der Beratung von hörgeschädigten Menschen geworden. Herr Ebmeyer hat mit unserem Team und vielen Unterstützern erreicht, dass bei der Deutschen Telekom in der Beratung der LiveBerater eingesetzt wird.

**EBMEYER:** Die Beratung gehörloser Kunden funktioniert natürlich nur in Deutscher Gebärdensprache. Das ist die Muttersprache gehörloser Menschen und für eine reibungslose Verständigung unerlässlich. Hörende Kunden greifen für Beratungswünsche oder Rückfragen auf eine Telefonhotline zurück. Für gehörlose Kunden wird eine Videochatberatung mit gehörlosen Beratern erforderlich. Diese existiert bei der Telekom bereits seit über 10 Jahren, kann nun aber mit Einführung des LiveBeraters modernisiert werden. Die LiveBeratung bietet dem Kunden zukünftig eine Videochatberatung in Gebärdensprache auf höchstem technischen Niveau – eine professionelle Lösung für die Beratung über das Internet. Kunde und Berater sehen sich über einen videobasierten Live-Chat von Angesicht zu Angesicht. Über den LiveBerater können zudem Dokumente gezeigt, gemeinsam bearbeitet und geteilt werden. Die Lösung wird in einem Rechenzentrum der Deutschen Telekom betrieben und bietet dem Kunden somit eine umfassende Sicherheit.

**ZENDT:** Können Sie beide aus Ihrer täglichen Praxis uns allen einen Rat oder Empfehlungen geben, wie Inklusion umgesetzt werden kann?

**EBMEYER:** Ich denke Aufgeschlossenheit im Umgang mit Menschen mit Behinderung ist der erste Schritt in Richtung Inklusion. Mir persönlich erleichtern verschiedene Kommunikationshilfen die tägliche Arbeit: Tess/TeleSign – der Telefon-Dolmetsch-Relaydienst, mit dem ich mit hörenden Kollegen telefonieren kann, die Arbeitsassistentz, die mir für die tägliche Kommunikation im Büro zur Verfügung steht, Gebärdensprachdolmetscher für Betriebsversammlungen, Konferenzen etc. Finanziert wird dies über das persönliche Budget vom Integrationsamt. Es erfordert einiges an Organisation meinerseits, ermöglicht mir aber volle Teilhabe und Entscheidungsgewalt.

**SELL:** Es lohnt sich, aufeinander zuzugehen, Hilfe anzubieten und Interesse an dem Anderssein zu haben. Was jeder für sich zurückerhält, ist wundervoll!

**ZENDT:** Gibt es zum Abschluss etwas was Sie sich für die Zukunft wünschen, oder eine Anregung oder Idee, die man künftig noch umsetzen sollte?

**EBMEYER:** Um auch anderen gehörlosen Mitarbeitern in unserem Konzern bessere berufliche Perspektiven zu bieten, würde ich mir wünschen, dass die Arbeitsplätze dieser Mitarbeiter grundsätzlich mit der Einrichtung des Telefon-Dolmetsch-Relay-Services ausgestattet werden. In den meisten Stellenausschreibungen ist es Grundvoraussetzung, telefonieren zu können. Darüber hinaus kann man über das persönliche Budget des Integrationsamtes seinen Bedarf an Dolmetschleistungen, Arbeitsassistentz oder eben genannten Telefon-Dolmetsch-Service individuell agieren und seine beruflichen Chancen nutzen. Oftmals steht einem da ein Berg an Bürokratie entgegen... den gilt es meiner Meinung nach einzuebnen.

**SELL:** Ich halte es für wichtig, auf unserer Reise mit der Deutschen Telekom auch Menschen mitzunehmen, die aufgrund ihrer Behinderungen nicht alles so können wie Nichtbehinderte Menschen. Gerade durch die gezielte Ansprache von gehörlosen und hörgeschädigten Menschen werden neue Potenziale für die Deutsche Telekom gehoben. Unser Thema Digitalisierung wird gerade von dieser Zielgruppe mit großer Begeisterung aufgenommen. Ob es der OnlineBerater, das neue Bildtelefon an der DigiBox oder die Nutzung der neuen Samsung Gear VR Brille für die optimale Darstellung der Gebärdensprache ist. Viele Produkte und Lösungen der Deutschen Telekom, finden bei den gehörlosen und hörgeschädigten Menschen Anwendungen, die wir Hörenden uns nicht vorstellen können. Lassen Sie uns die Möglichkeiten gemeinsam gestalten und neue Wege gehen. Wenn wir uns darauf einlassen, ergeben sich neue Chancen und Märkte. Wichtig ist dabei, dass wir die gemachten Erfahrungen mit hörgeschädigten Menschen auf andere Behindertengruppen übertragen. Es steht eine spannende Zeit vor uns!

**ZENDT:** Vielen Dank für das Gespräch!

## 04 HERAUSFORDERUNG PRÄVENTION UND REHABILITATION



Foto: Judith Weidekam konnte erfolgreich wiedereingegliedert werden.

Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz, Prävention und Gesundheitsförderung sowie ein Betriebliches Eingliederungsmanagement sind unverzichtbare Bestandteile eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements und somit ein wichtiger Beitrag zu einer humanen Arbeitswelt. Das Engagement der Telekom im Gesundheitsmanagement ist intern und extern anerkannt und wurde bereits mehrfach ausgezeichnet. Wir verstehen Gesundheit in ihrer körperlichen, psychischen und sozialen Dimension. Die Verbesserung von Wohlbefinden und Gesundheit am Arbeitsplatz durch die Förderung von gesunderhaltenden Faktoren ist ein wesentlicher Beitrag zur Produktivität, Qualität und Wirtschaftlichkeit und somit auch zum Unternehmenserfolg. Im Rahmen von Verhaltens- und Verhältnisprävention sollen möglichst frühzeitig gesundheitliche Gefährdungen des Beschäftigungsverhältnisses erkannt und behoben werden, um so den dauerhaften Verbleib der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Beschäftigungsverhältnis zu ermöglichen. Dazu werden im Konzern neben den gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zahlreiche Präventions- und Gesundheitsförderungsmaßnahmen sowie die Sprechzeit angeboten.

---

### Grundlagen

- Das betriebliche Gesundheitsmanagement der Deutschen Telekom trägt durch seine Maßnahmen zum Erhalt und der Wiederherstellung der Gesundheit nicht nur der schwerbehinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei.
- Die Beschäftigungsverhältnisse schwerbehinderter Menschen sollen dauerhaft erhalten bleiben.
- Die Interessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderung werden bei Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements berücksichtigt.
- Die Deutsche Telekom unterstützt die Beschäftigten mit Behinderung bei der Teilnahme an Maßnahmen der medizinischen und beruflichen Rehabilitation.



---

## Maßnahmen

- Die zuständigen Vertrauenspersonen der schwerbehinderten Menschen können auf allen Konzernebenen an den Arbeitskreisen für Gesundheit teilnehmen.
- Beim Eintreten von personen-, verhaltens- und betriebsbedingten Schwierigkeiten im Arbeits- und sonstigen Beschäftigungsverhältnis sind möglichst frühzeitig alle Optionen und alle zur Verfügung stehenden Hilfen zur Beratung und finanzielle Leistungen zu erörtern und zu prüfen, mit denen die Schwierigkeiten beseitigt werden können und das Beschäftigungsverhältnis möglichst dauerhaft fortgesetzt werden kann.
- Bei der Deutschen Telekom wird das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) angeboten, wenn Beschäftigte innerhalb eines Jahres länger als sechs Wochen ununterbrochen oder wiederholt – in Summe 42 Tage – arbeitsunfähig sind. Zu den Einzelheiten wird auf die jeweils gültigen unternehmensbezogenen oder betrieblichen Vereinbarungen verwiesen.
- Bei medizinischen und beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen werden die Beschäftigten durch die Deutsche Telekom unterstützt, u. a. durch eine stufenweise Wiedereingliederung, betriebsärztliche Beratung und durch die Sprechzeit.
- Beschäftigte, die aufgrund von Krankheit oder Unfall in ihrer Leistungsfähigkeit eingeschränkt sind, sollen im Rahmen der Ausnutzung aller Möglichkeiten zur leidensgerechten Umgestaltung des Arbeitsplatzes (technische Hilfsmittel, organisatorische Maßnahmen, personelle Maßnahmen) in die Lage versetzt werden, entsprechend ihrer verbleibenden Leistungsfähigkeit und entsprechend ihren Fähigkeiten und Kenntnissen eingesetzt zu werden, um ihre bisherige Tätigkeit weiter ausüben zu können. Ist dies nicht möglich, soll ein Wechsel auf einen alternativen Arbeitsplatz angestrebt werden.
- Bei Schwierigkeiten im beruflichen und privaten Umfeld haben gehörlose und stark hörbehinderte Beschäftigte die Möglichkeit, über ein spezielles Portal die Mitarbeiter- und Führungskräfteberatung zu kontaktieren.



---

## Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)

Die Deutsche Telekom bietet allen Beschäftigten, die innerhalb von 12 Monaten länger als sechs Wochen ununterbrochen oder wiederholt arbeitsunfähig sind, ein betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) an. Die Teilnahme am BEM ist freiwillig. Beschäftigte können auch von sich aus vor dem Erreichen der Frist um ein BEM bitten. Schwerbehinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können die Beteiligung ihrer Vertrauensperson verlangen. Außerdem kann die Maß-

nahme auf Wunsch durch speziell ausgebildete Disability-Manager unseres Dienstleisters B.A.D. begleitet werden. Die Maßnahmen des Betrieblichen Eingliederungsmanagement sollen die Beschäftigten bei der Überwindung von Arbeitsunfähigkeit unterstützen, weiterer Arbeitsunfähigkeit vorbeugen sowie möglichst die Gesundheit langzeiterkrankter Beschäftigter positiv beeinflussen.

## 05 HERAUSFORDERUNG BARRIEREFREIHEIT

Im Sinne von Inklusion gemäß der UN-Behindertenrechtskonvention ist ein barrierefreies Umfeld unverzichtbare Voraussetzung für die gleichberechtigte und selbstbestimmte Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Arbeitsleben. Die Deutsche Telekom räumt deswegen der zügigen Schaffung barrierefreier Arbeitsbedingungen und eines barrierefreien Arbeitsumfeldes höchste Priorität ein. Beim Thema Barrierefreiheit haben wir nicht nur unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern auch unsere Kunden im Blick.

Sowohl bauliche Anlagen als auch IT-Anwendungen sind dann barrierefrei, wenn sie von schwerbehinderten Menschen und Menschen mit Funktionseinschränkungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Einschränkungen und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.



Foto: Simone Stihl mit ihren Kolleginnen.

### Grundlagen

- Für schwerbehinderte Menschen sind der Arbeitsplatz, das Arbeitsumfeld und alle Bereiche, zu denen der Beschäftigte üblicherweise Zugang hat, individuell barrierefrei zu gestalten. Dies betrifft auch die Möglichkeiten zum Erhalt von Informationen über die Netzwerke der Deutschen Telekom.
- Ein wichtiges Kriterium bei der Planung und Ausführung von sämtlichen Baumaßnahmen an Immobilien und der Neuanmietung von Objekten ist die Barrierefreiheit.
- Auf barrierefreie Zugänge zu Gebäuden und Betriebsgeländen der Deutschen Telekom ist zu achten.
- Wir gestalten unsere IT-Anwendungen so, dass sie von Menschen mit körperlichen Einschränkungen in derselben Weise genutzt werden können wie von Menschen ohne Behinderung. Deshalb verankern wir bereits beim Einkauf, bei der Programmierung und im Betrieb der Anwendungen Richtlinien zur Barrierefreiheit.

**„Hier werde ich akzeptiert,  
so wie ich bin!“**

Simone Stihl

---

## Maßnahmen

- Zur Sicherstellung von Barrierefreiheit im Arbeitsumfeld und bei baulichen Anlagen richtet sich die Deutsche Telekom u. a. nach der „Umsetzungsguideline zur Einführung und Realisierung von Konzernstandards, Flächenoptimierungskonzepten und ‚offenen Bürowelten‘ für Büroflächen bei der Deutschen Telekom AG.“
- Bei der Umsetzungsguideline werden die Interessen der schwerbehinderten Menschen durch Einbeziehung der Konzernschwerbehindertenvertretung berücksichtigt und gewahrt.
- IT-Anwendungen werden auf Barrierefreiheit getestet und bedarfsgerecht nachgebessert. Anforderungen an Barrierefreiheit in der IT-Beschaffung werden sowohl im Einkaufsprozess als auch im IT-Projektmanagement verankert.
- Behindertengerechte Arbeitsplatzausstattungen, individuelle Schulungen für schwerbehinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Dolmetscherleistungen für gehörlose Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden zentral beschafft und abgerechnet.
- Bei den Serviceleistungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden Barrieren abgebaut und behindertengerechte Zugangsmöglichkeiten geschaffen. Ein Beispiel hierfür ist die Hotline für Hörbehinderte mit Video-Funktion, über die Hörbehinderte mit einem Ansprechpartner in Gebärdensprache kommunizieren können.
- Es wird an Verbesserungen sämtlicher Informationskanäle der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch im Sinne des Abbaus von Barrieren gearbeitet. So werden z. B. die Arbeitsplätze der gehörlosen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Wunsch mit Videokonferenzmöglichkeiten (WebEx/WebCam) ausgestattet. Zugangsbeschränkungen z. B. zum Telekom Social Network werden kontinuierlich reduziert.
- Bereits in der Vergangenheit gab es immer wieder Veranstaltungen, die den Austausch der schwerbehinderten Menschen untereinander fördern sollten. Dies soll auch in Zukunft beibehalten werden. Über die Art und Weise wird im Einzelfall und unter Berücksichtigung der technischen und finanziellen Möglichkeiten entschieden.

---

### Besonderer Service für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen

- HR-Hotline mit Videofunktion für Hörbehinderte zu Personalthemen in Gebärdensprache (HR-Deaf-Hotline).
- Erweiterte IT-Betreuung für Arbeitsplätze mit assistiver Technologie (z. B. Braillezeile) und Vor-Ort-Service für mobilitätseingeschränkte Mitarbeiter/innen.



### Besonderer Service für Kunden mit Behinderungen



Für Kunden mit Behinderungen bietet die Deutsche Telekom einen behindertengerechten Service an, wie z. B. spezielle Beratungstermine in den Telekom Shops. Exklusive Angebote für gehörlose Kunden gibt es unter [www.telekom.de/deaf](http://www.telekom.de/deaf).

# IMPRESSUM



---

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

**Disability Affairs**

 +49 (228) 181-78583  
 [sozialservice.bonn@telekom.de](mailto:sozialservice.bonn@telekom.de)

**Konzernschwerbehindertenvertretung**

 +49 (228) 181-96201  
 [kschwbv@telekom.de](mailto:kschwbv@telekom.de)

**Herausgeber:**

**Deutsche Telekom AG**

53175 Bonn  
[www.telekom.com](http://www.telekom.com)

Stand: Mai 2016



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**