



## Ergebnisse aus dem Forum

# Arbeitszeit und Arbeitslast



Forum 3: Arbeitszeit und Arbeitslast

Folie 1



## Leitbild

Die Einhaltung arbeitszeitrechtlicher Anforderungen muß als selbstverständlich gelten.

Für nicht rechtlich geregelte Eckpunkte der Arbeitszeitgestaltung sind sowohl kollektivrechtliche Vereinbarungen auf Tarifvertragsbasis als auch daraus folgende betriebsspezifische Regelungen anzustreben.

Solche Vereinbarungen verknüpfen Arbeitszeitregelungen mit Anforderungen des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes, der Qualifizierung und der Arbeitsorganisation. Sie sorgen für einen fairen Interessenausgleich zwischen den Anforderungen an einen qualitativ hochwertigen, kundenorientierten Call Center Betrieb und den verschiedenen, individuellen Arbeitszeitinteressen der Beschäftigten. Beteiligungsorientierte Verfahren bringen die unterschiedlichen, aber nicht grundsätzlich widersprüchlichen Interessen bestmöglich in Einklang.



Forum 3: Arbeitszeit und Arbeitslast

Folie 2



## Anforderungen

- ✓ größtmögliche Planbarkeit der Arbeitszeiten für die Beschäftigten mit einem Vorlauf von mindestens 4 Wochen (Grobplanung)
- ✓ Verlässlichkeit und Verbindlichkeit der Arbeitszeitgestaltung für die Beschäftigten
- ✓ Konkrete Pausenregelung (Pausen müssen einen echten „Erholungswert“ für die Beschäftigten haben)
- ✓ Einhaltung der (gesetzlich vorgeschriebenen) Bildschirmspausen
- ✓ Sinnvolle Steuerung der Ruf- und Anrufolge
- ✓ Fairer Umgang zwischen AG und MA bei der Planung von Arbeitszeiten (Angstfreie und menschenwürdige Atmosphäre bei der Äußerung von Arbeitszeitwünschen)



## Anforderungen

- ✓ Kein „Durchreichen“ von Anforderungen seitens der Auftraggeber, die zu unfairen Bedingungen bei der Arbeitszeitgestaltungen führen
- ✓ Wöchentliche Höchstarbeitszeit 40 h
- ✓ Tägliche Höchstarbeitszeit (bezogen auf reine Telefontätigkeit) 6 h
- ✓ Einhaltung der Vorwärtsrotation bei Schichtwechsel (F-S-N)
- ✓ Ruhezeit nach Nachtschicht (-block) mindestens 48 h
- ✓ Mindestens 2 freie Wochenenden im Monat (Sa und So ganztägig ohne Arbeitszeit)
- ✓ Mindestens 30 „echte“ Urlaubstage im Jahr (= 5 Wochen Urlaub)





## „best practice“

- ✓ Grobplanung mindestens 4 Wochen im Voraus  
oder
- ✓ Wiederkehrender grober Schichtrhythmus
- ✓ darauf folgend: Feinplanung mit 1 Woche Vorlauf;  
mit Änderungen, die +/- 1 h zu Beginn und Ende der Arbeitszeit nicht  
überschreiten

