

Gesund arbeiten im Call Center



Helge Biering
Callcenter Sekretär

**Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft**

EWG - Vertrag

(Art. 100, 100a, 118, 118a)

Wenn ratifiziert, dann
Amsterdamer Vertrag
(Art. 93, 94, 137, 138)

Richtlinien: (Auswahl)

89/391/EG: Schutz von Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer bei der Arbeit

89/654/EWG:

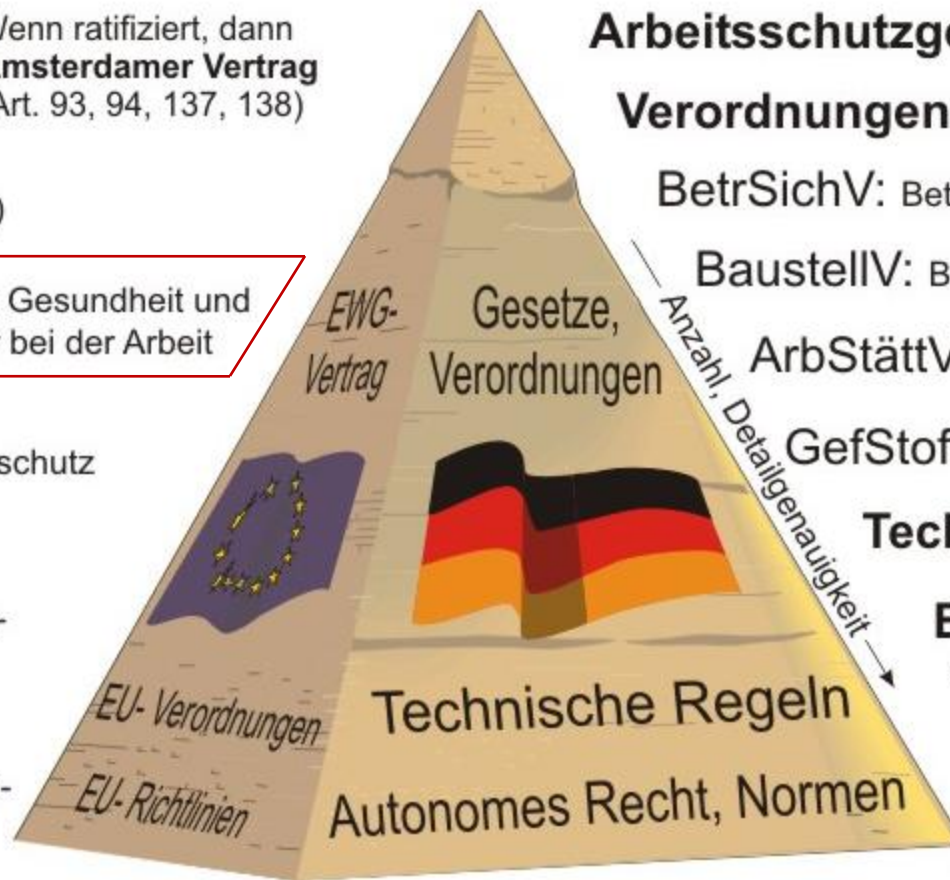
Sicherheit und Gesundheitsschutz in Arbeitstätten

92/57/EWG:

Sicherheit und Gesundheitsschutz auf Baustellen

98/24/EG:

Sicherheit und Gesundheitsschutz bei chemischen Arbeitsstoffen



Arbeitsschutzgesetz

Verordnungen: (Auswahl)

BetrSichV: Betriebssicherheitsverordnung

BaustellV: Baustellenverordnung

ArbStättV: Arbeitsstättenverordnung

GefStoffV: Gefahrstoffverordnung

Technische Regeln

BGV'en: Allgemeine und branchenspezifische Vorschriften

BGR, BGI, BGG

DIN-Normen

§ 80 Abs.1 BetrVG – Allgemeine Aufgaben

- 1.darüber zu wachen, dass die **zugunsten der Arbeitnehmer** geltenden Gesetze, Verordnungen, Unfallverhütungsvorschriften, Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen durchgeführt werden;
- 2.Maßnahmen, die dem Betrieb und der Belegschaft dienen, beim Arbeitgeber zu beantragen;
 - a die Durchsetzung der tatsächlichen Gleichstellung von Frauen und Männern, insbesondere bei der Einstellung, Beschäftigung, Aus-, Fort- und Weiterbildung und dem beruflichen Aufstieg, zu fördern;
 - b die Vereinbarkeit von Familie und Erwerbstätigkeit zu fördern;
- 3.Anregungen von Arbeitnehmern und der Jugend- und Auszubildendenvertretung entgegenzunehmen und, falls sie berechtigt erscheinen, durch Verhandlungen mit dem Arbeitgeber auf eine Erledigung hinzuwirken; er hat die betreffenden Arbeitnehmer über den Stand und das Ergebnis der Verhandlungen zu unterrichten;
- 4.die **Eingliederung Schwerbehinderter und sonstiger besonders schutzbedürftiger Personen** zu fördern;
- 5.die Wahl einer Jugend- und Auszubildendenvertretung vorzubereiten und durchzuführen und mit dieser zur Förderung der Belange der in 60 Abs. 1 genannten Arbeitnehmer eng zusammenzuarbeiten; er kann von der Jugend- und Auszubildendenvertretung Vorschläge und Stellungnahmen anfordern;
- 6.die **Beschäftigung älterer Arbeitnehmer** im Betrieb zu fördern;
- 7.die **Integration ausländischer Arbeitnehmer** im Betrieb und das Verständnis zwischen ihnen und den deutschen Arbeitnehmern zu fördern, sowie Maßnahmen zur Bekämpfung von Rassismus und Fremdenfeindlichkeit im Betrieb zu beantragen;
- 8.die Beschäftigung im Betrieb zu fördern und zu sichern.
9. **Maßnahmen des Arbeitsschutzes und des betrieblichen Umweltschutzes** zu fördern

§ 87 Abs.1 BetrVG – Allgemeine Aufgaben

(1) Der Betriebsrat hat, soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht, in folgenden Angelegenheiten mitzubestimmen:

[...]

2. Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit einschließlich der Pausen sowie Verteilung der Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage;

3. vorübergehende Verkürzung oder Verlängerung der betriebsüblichen Arbeitszeit;

[...]

5. Aufstellung allgemeiner Urlaubsgrundsätze und des Urlaubsplans sowie die Festsetzung der zeitlichen Lage des Urlaubs für einzelne Arbeitnehmer, wenn zwischen dem Arbeitgeber und den beteiligten Arbeitnehmern kein Einverständnis erzielt wird;

6. Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen;

7. Regelungen über die Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten sowie über den Gesundheitsschutz im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder der Unfallverhütungsvorschriften;

8. Form, Ausgestaltung und Verwaltung von Sozialeinrichtungen, deren Wirkungsbereich auf den Betrieb, das Unternehmen oder den Konzern beschränkt ist;

[...]

11. Festsetzung der Akkord- und Prämiensätze und vergleichbarer leistungsbezogener Entgelte, einschließlich der Geldfaktoren;

(2) Kommt eine Einigung über eine Angelegenheit nach Absatz 1 nicht zustande, so entscheidet die Einigungsstelle. Der Spruch der Einigungsstelle ersetzt die Einigung zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat.

§ 5 ArbSchG, Beurteilung der Arbeitsbedingungen

(1) Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.

(2) Der Arbeitgeber hat die Beurteilung je nach Art der Tätigkeiten vorzunehmen. Bei gleichartigen Arbeitsbedingungen ist die Beurteilung eines Arbeitsplatzes oder einer Tätigkeit ausreichend.

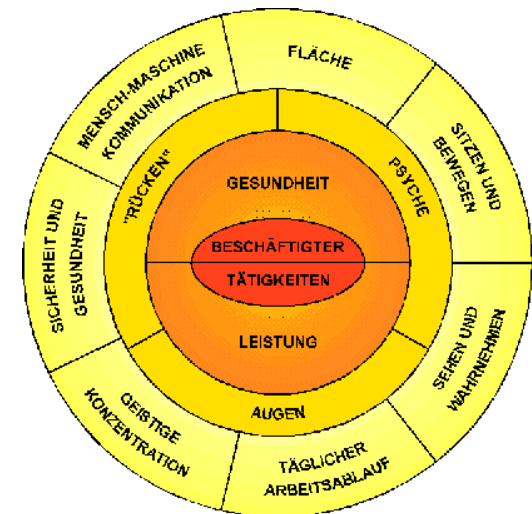
(3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch

1. die Gestaltung und die Einrichtung der Arbeitsstätte und des Arbeitsplatzes,
2. physikalische, chemische und biologische Einwirkungen,
3. die Gestaltung, die Auswahl und den Einsatz von Arbeitsmitteln, insbesondere von Arbeitsstoffen, Maschinen, Geräten und Anlagen sowie den Umgang damit,
4. die Gestaltung von Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken,
5. unzureichende Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten.

Die systemische Beurteilung von Bildschirmarbeit

Übersicht

- Die systemische Beurteilung von Bildschirmarbeit wurde im Auftrag der Bundesanstalt für Arbeitsschutz entwickelt.
- Die ganzheitliche Sichtweise erlaubt es, Ursache-Wirkung-Prinzipien sofort aufzudecken.
- Gesundheitsgefährdungen können erfaßt und beurteilt, Maßnahmen festgelegt werden.
- Es werden körperliche und psychische Gefährdungen berücksichtigt.
- In sieben Teilarbeitssystemen ist die Analyse unterteilt.
- Gleichartige Arbeitsplätze lassen sich zusammenfassen.



Kurz- Test zum Bildschirmarbeitsplatz

Der Fragebogen zum Selbsttest unterstützt Betroffene am Bildschirmarbeitsplatz.

Sie können damit selbst überprüfen, ob die wichtigsten Anforderungen an die Ergonomie und den vorbeugenden Gesundheitsschutz an Ihrem Arbeitsplatz erfüllt sind.

Sie können den Fragebogen gleich am Bildschirm ausfüllen und bei Bedarf ausdrucken.

Bei einer großen Zahl von Mängeln (d.h. viele mit "nein" beantwortete Fragen) sollten Sie sich sofort an die verantwortliche Führungskraft wenden. Oder fragen Sie ihre Interessenvertretung.

Der Kurztest ersetzt nicht die **Gefährdungsbeurteilung**.

	Ja	Nein
Bildschirm und Sehen		
Der Bildschirm ist für meine Arbeitsaufgaben ausreichend groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Abstand zum Bildschirm ist ausreichend, um die Informationen gut lesen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Zeichen sind scharf, deutlich, groß genug und gut lesbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die oberste Zeile ist in Augenhöhe oder darunter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Bildschirm flimmert nicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Bildschirm hat einen Hinweis auf strahlungsarm (Prüfsiegel TCO o.a.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Blickfeld ist frei von Blendungen und Spiegelungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Bildschirm ist zur häufigen Nutzung zentral angeordnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Für das Notebook sind Dockingstation, Zusatzbildschirm bzw. -tastatur vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Sonneneinfall läßt sich komfortabel regulieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es ist ausreichend hell am Schreibtisch und am Bildschirm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eine Sichtverbindung nach draußen ist vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kontakte

Prof. Dr. Jochen Prümper

Experte für Bildschirmarbeit



TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung

§ 12 ArbSchG, Unterweisung

1) Der Arbeitgeber hat die Beschäftigten über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit **während ihrer Arbeitszeit** ausreichend und angemessen **zu unterweisen**. Die Unterweisung umfasst Anweisungen und Erläuterungen, die eigens auf den Arbeitsplatz oder den Aufgabenbereich der Beschäftigten ausgerichtet sind. Die Unterweisung muss bei der Einstellung, bei Veränderungen im Aufgabenbereich, der Einführung neuer Arbeitsmittel oder einer neuen Technologie vor Aufnahme der Tätigkeit der Beschäftigten erfolgen. **Die Unterweisung muss an die Gefährdungsentwicklung angepasst sein und erforderlichenfalls regelmäßig wiederholt werden.**

(2) Bei einer Arbeitnehmerüberlassung trifft die Pflicht zur Unterweisung nach Absatz 1 den Entleiher. Er hat die Unterweisung unter Berücksichtigung der Qualifikation und der Erfahrung der Personen, die ihm zur Arbeitsleistung überlassen werden, vorzunehmen. Die sonstigen Arbeitsschutzpflichten des Verleihers bleiben unberührt.



§ 84 SGB IX, Prävention, BEM

(1) **Der Arbeitgeber schaltet bei Eintreten von** personen-, verhaltens- oder betriebsbedingten **Schwierigkeiten im** Arbeits- oder sonstigen **Beschäftigungsverhältnis**, die zur Gefährdung dieses Verhältnisses führen können, möglichst frühzeitig **die Schwerbehindertenvertretung und die in § 93 genannten Vertretungen sowie das Integrationsamt ein**, um mit ihnen alle Möglichkeiten und alle zur Verfügung stehenden Hilfen zur Beratung und mögliche finanzielle Leistungen zu erörtern, mit denen die Schwierigkeiten beseitigt werden können und das Arbeits- oder sonstige Beschäftigungsverhältnis möglichst dauerhaft fortgesetzt werden kann.

(2) Sind Beschäftigte innerhalb eines Jahres **länger als sechs Wochen** ununterbrochen oder wiederholt arbeitsunfähig, **klärt der Arbeitgeber** mit der zuständigen **Interessenvertretung im Sinne des § 93**, bei schwerbehinderten Menschen außerdem mit der Schwerbehindertenvertretung, mit Zustimmung und Beteiligung der betroffenen Person **die Möglichkeiten**, wie die Arbeitsunfähigkeit möglichst überwunden werden und mit welchen Leistungen oder Hilfen erneuter Arbeitsunfähigkeit vorgebeugt und **der Arbeitsplatz erhalten werden kann** (betriebliches Eingliederungsmanagement). Soweit erforderlich wird der Werks- oder Betriebsarzt hinzugezogen. Die betroffene Person oder ihr gesetzlicher Vertreter ist zuvor auf die Ziele des betrieblichen Eingliederungsmanagements sowie auf Art und Umfang der hierfür erhobenen und verwendeten Daten hinzuweisen. Kommen Leistungen zur Teilhabe oder begleitende Hilfen im Arbeitsleben in Betracht, werden vom Arbeitgeber die örtlichen gemeinsamen Servicestellen oder bei schwerbehinderten Beschäftigten das Integrationsamt hinzugezogen. Diese wirken darauf hin, dass die erforderlichen Leistungen oder Hilfen unverzüglich beantragt und innerhalb der Frist des § 14 Abs. 2 Satz 2 erbracht werden. Die zuständige Interessenvertretung im Sinne des § 93, bei schwerbehinderten Menschen außerdem die Schwerbehindertenvertretung, können die Klärung verlangen. **Sie wachen darüber, dass der Arbeitgeber die ihm nach dieser Vorschrift obliegenden Verpflichtungen erfüllt.**

(3) nicht belegt

(4) Die Rehabilitationsträger und die Integrationsämter können Arbeitgeber, die ein betriebliches Eingliederungsmanagement einführen, durch Prämien oder einen Bonus fördern.

Spezielle Callcenter Veranstaltungen

Callcenter Fachtagung Berlin Brandenburg 3. November 2011

Themenschwerpunkte:

Entwicklung der Call-Centerbranche in Deutschland Tarifvertrag – Wege und Möglichkeiten
Datenschutz im Call-Center Mitbestimmungs- und Gestaltungsmöglichkeiten des BR
Vereinbarkeit von Familie und Beruf
Neues zum Arbeits- und Sozialrecht

Hier Anmeldeschluß 27.10.2011

Callcenterworld und Fachtagung
27.02 – 01.03.2012



Fragen der wirtschaftlichen Lage des Betriebs, Informationsrechte des Betriebsrats, Möglichkeiten und Grenzen der Mitwirkung des Betriebsrats einschließlich der aktuellen arbeitsgerichtlichen Rechtsprechung

23. bis 27. April 2012 (Anreise 22. April 2012)

Arbeitszeit und Arbeitsdruck, Handlungsmöglichkeiten des Betriebsrats bei der Gestaltung der Arbeit (unter besonderer Berücksichtigung von Pausenregelungen, Bildschirm-pausen, Rüstzeiten und Schichtmodellen) sowie die aktuelle arbeitsgerichtliche Rechtsprechung

5. bis 9. November 2012 (Anreise 4.11.2012)

Branchenübersicht

Fahrplan 2012

November 2011 Sitzung CCV zur Gründung:

- a. Eines Zweckverbandes
- b. CCV erklärt sich Tariffähig

Ab Januar zusammentreffen der Mitglieder aus den Branchenriesen (arvato, walter, d+s, sykes, avocis)

Ziel muss die Gründung bzw. Einleitung einer Bundestarifkommission der freien Callcentern sein

Situation in den Center

Walter services

- Entschuldung und Übernahme durch HIG
- Neu- Strukturierung Geschäftsführung

D+S

- Soll Verkauft werden
- Erstes Center in Parchim an Perry & Knorr verkauft

Avocis

- Entstand im Feb. 2011 aus adm, Dima, premium group

SNT

- Abspaltung der E-Plus Sparte und Rückführung in Mutterkonzern

Vielen Dank