

„Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen“

Fachtagung für Betriebs- und Personalräte, 27. - 30. Oktober 2014 in Essen

Veranstaltet vom TBS-Netz in Kooperation mit IGM und ver.di

Montag, 27. Oktober: Anreise und Imbiss bis 13 Uhr

13:00 - Begrüßung und Eröffnung

13:15 Mindestlohn, Tarifpolitik, Gesundheitsschutz – Aktuelle gewerkschaftliche Herausforderungen (Martin Beckmann, Bereich Politik und Planung im Ressort Vorsitzender, ver.di-Bundesverwaltung)

14:15 Neueste Entwicklungen im deutschen und europäischen Datenschutzrecht und die Konsequenzen für den Beschäftigtendatenschutz (Prof. Dr. Herta Däubler-Gmelin)

15:30 Kaffeepause

16:00 10 Jahre Erfahrungen mit dem betrieblichen Eingliederungsmanagement – Potenziale eines aktiven Gesundheitsschutzes (Marianne Giesert, IAF Institut für Arbeitsfähigkeit GmbH)

17:30 Organisatorische Hinweise und Vorstellung der Workshops

ab ca 18:00 Abendessen (2. Etage im Hotel)

20:00 Abendprogramm

Workshop 1A: Hacken „richtig“ gemacht!

1. Vorführen von Beispielen technischer Verhaltenskontrollen
2. Diskussion über Risikopotenziale
3. Gesetzliche Rahmenbedingungen
4. Möglichkeiten zur Abwehr von Gefährdungen



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Jochen Konrad-Klein, TBS NRW

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 1B: Wege zu einem betrieblichen Gesundheitsmanagement

1. Betriebliches Gesundheitsmanagement, was ist das? Ein (kurzer) Überblick
2. Konkrete Maßnahmen finden und durchführen! Die Auswahl ist groß!
3. Handlungsmöglichkeiten für die Interessenvertretung! Unterschiedliche Wege führen zum Ziel.
4. Diskussion mit den TN



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Karsten Lessing, TBS NRW

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 1D: Stimmtraining praktisch gemacht

1. Welche Bedeutung hat die Stimme als Arbeitsinstrument in einem Call Center?
2. Welche Belastungen gibt es für die Stimme? Was für Möglichkeiten gibt es, die Stimme zu schonen?
3. Was passiert bei einem Stimmtraining?
4. Was kann ein Stimmtraining bewirken? Welche Nutzen hat es für die KollegInnen? Welche Erfahrungen gibt es dazu?



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Anja Sportelli,
stimmcoachings.de

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 2A: Berufsausbildung im Call Center – Bilanz nach acht Jahren und Zukunftsperspektiven

1. Kurzpräsentation von Zahlen, Daten, Fakten
2. Erfahrungsberichte von den KollegInnen aus den Call Centern
3. Diskussion von notwendigen Veränderungen
4. Wie geht es weiter?



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Uta Kupfer, Bereich Bildungspolitik,
ver.di Bundesverwaltung, Ressort 11

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 2B: Psychische Belastungen, Messen und Was tun? Praxisbeispiele und Erfahrungsaustausch

1. Branchentypische Belastungsfaktoren
2. 13 Schritte zum Erfolg – Handlungsplan für Betriebsräte
3. Erfahrungen mit Mitarbeiterbefragungen zu Psychischen Belastungen von Betriebsräten in Call Centern

Olaf Harms, BR GDV

Claudia Schmidt, BR GKC



Klaus-Dieter Heß, TBS NRW

Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 2C: Ergonomie, Call Center Arbeitsplatz richtig gemacht!

1. Gesetzliche Grundlagen für die Büroraumgestaltung
2. Technische Gestaltung von Callcenter Arbeitsplätzen (u. A. Raumklima, Lärm und Beleuchtung)
3. Grundsätze zur Beurteilung der Arbeitsbedingungen mit Schwerpunkt auf die technisch ergonomischen Aspekte



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Dipl. Ing. Alfred Benninghoven, VBG

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 3A: Freiwillig die eigene Gesundheit riskieren? Chancen und Risiken der Managementmethoden der indirekten Steuerung

1. Um was geht es bei den Managementmethoden der indirekten Steuerung? – Wie sehen diese Methoden in der Realität aus?
2. Welche Folgen hat das für die Beschäftigten?
(Freiwillig die eigene Gesundheit riskieren?)
3. Konsequenzen für die Betriebs- und Personalratsarbeit



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Jürgen Laimer,
Cogito - Institut für Autonomieforschung

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 3C: Gute Arbeit: Ergebnisse des DGB Index Report

1. DGB Index Gute Arbeit
2. Vorstellung Änderungen im Index Gute Arbeit
3. Projekte/Erfahrungen Anwendungen Gute Arbeit



Anne-Bianca Büchner, büchner personalentwicklung

Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 3D: Branchenregel Call Center eine neue Schrift der DGUV

1. Branchenregeln – das neue Präventionsinstrument der DGUV
2. Wie wird eine Branchenregel aussehen
3. Stand der Entwicklung für die Branche Call Center
- bisher vorgesehene Inhalte für die Schrift –
4. Fragen und Diskussion zum Thema



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Andreas Stephan, VBG – Sachgebiet Büro
Ulrich Beiderwieden, ver.di Bundesverwaltung

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 4A: Belastung – Beanspruchung – Arbeitsgestaltung in der Telekommunikationsbranche

1. Psychische Belastungen – die Rolle der Arbeitsschutzverwaltung NRW
2. Die Gefährdungsbeurteilung als Präventionsinstrument im betrieblichen Gesundheitsmanagement
3. Belastung – Beanspruchung – Beurteilung der Arbeitsgestaltung in der Telekommunikationsbranche: Ergebnisse einer Repräsentativbefragung
4. Psychische Belastungen und deren Folgen – ein wenig Theorie
5. WIGA: Ein Instrument zur Erhebung und Beurteilung psychischer Belastungen und Beanspruchungszustände im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung (Praktische Übung)



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Martin Figgen & Lena Kieseler
Landesinstitut für Arbeitsgestaltung NRW

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 4C: Arbeitszeitflexibilisierung und Personaleinsatzplanung – kapazitätsorientiert oder selbstbestimmt?

- Was sind die Grundlagen der Personaleinsatzplanung?
- Welche Eingriffsmöglichkeiten hat der Betriebsrat?
- Wie weit ist es möglich, Wünsche und Interessen der KollegInnen zu berücksichtigen?
- Wie können sich die KollegInnen selbst einbringen? Können die Teams ihre Einsatzzeiten selbständig planen?
- Welche Erfahrungen gibt es aus dem Teilnehmerkreis?
- Welche Regelungspunkte für eine Betriebsvereinbarung sind denkbar?



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Karsten Lessing, TBS NRW
Anita Liebholz, TBS Hessen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 4 D: Nutzungsmöglichkeiten des Fragebogens aus dem Index Gute Arbeit für die Betriebsratsarbeit

1. DGB Index Gute Arbeit
2. Der Index Fragebogen - Nutzen gegenüber anderen Werkzeugen
3. Projekte/Erfahrungen Anwendungen Gute Arbeit
4. Durchführung im Projekt- worauf es wirklich ankommt



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Anne-Bianca Büchner, büchner personalentwicklung

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 5A: Das Call-Center Prinzip frisst sich durch die Betriebe!

1. Technisch-organisatorische Trends im Kundenbereich
2. Erfahrungen austauschen und Handlungsfelder erkennen!
3. Arbeitnehmerorientierte Leitbilder entwickeln!
4. Unterstützungsbedarf organisieren



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Klaus-Dieter Heß, TBS NRW
Anita Liebholz, TBS Hessen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 5B: Leistungs- und Verhaltenskontrollen durch Betriebsvereinbarungen eingrenzen!

1. Themen und Regelungsfelder für eine BV
2. „Stellschrauben“ für arbeitnehmerfreundliche Regelungen
3. Rechtliche Grundlagen für betriebliche Regelungen
4. Schritte zur Durchsetzung einer BV



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Gerd Schweizer,
Arbeitnehmerkammer Bremen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 5C: Erfahrungen mit der Zertifizierung DIN EN 15838 in CallCentern

1. ...



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Helge Biering, ver.di FB 13

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom
bundesweiten Netzwerk
der gewerkschaftlichen
Beratungsstellen

in Kooperation mit

TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung



Workshop 6 B: Banker machen Druck ... Der Umstrukturierungsprozess bei der Daimler Financial Services – ein Praxisbericht

1. „Das Beste für fast Nichts“ , wie in dem Premium Marken Konzern Daimler „Schlecker-Methoden“ eingeführt werden sollten
2. Entwicklung eines Gegenkonzepts zur Umstrukturierung
3. Beteiligung und Mobilisierung der Beschäftigten zur Beschäftigungssicherung ... die IG Metall ein starker Bündnispartner (auch) für den Finanzsektor.
4. „Das Beste oder Nichts“, wie mit einer starken Interessenvertretung ein Service Center mit guten Arbeitsbedingungen entstanden ist.



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Susanne Hensel,
Betriebsratsvorsitzende
Mercedes Benz Bank Service Center GmbH

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 6C: „work life Balance“: Modelle und Beispiele einer lebensphasengerechten Arbeitsgestaltung

1. Work Life Balance in der Praxis
2. Diskussion über Wunsch und Realität
3. Planung und Umsetzung



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Helge Biering, ver.di Bundesverwaltung;
Klaus Hess, TBS NRW

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 6D: Psychische Belastungen, Messen und Was tun?

Gefährdungsbeurteilung „Psychische Belastungen“ im Callcenter

1. Psychische Belastungen im Callcenter
2. Gesetzliche Grundlagen
3. Konzeption der Gefährdungsbeurteilung „Psychische Belastungen“
4. Betriebspraktische Umsetzung



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Matthias Becker, *bao* GmbH Berlin, Aachen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 7A: Entlohnung und Tarifverträge bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

1. Informationsaustausch über bisherige Entlohnungsmodelle
2. Welche konkreten tariflichen Regelungen gibt es?
3. Auswirkungen durch Einführung des gesetzlichen Mindestlohns ab 01. Januar 2015
4. Perspektiven eines Branchentarifvertrages



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Ulrich Beiderwieden, ver.di-Bundesverwaltung,
Fachbereich 13

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 7B: Callcenter – Arbeit am Limit - indirekte Steuerung

Blick auf die Managementmethoden in Callcenter:

1. Instrumente indirekter Steuerung in Callcenter:
Gibt es Autonomie in der Arbeit und wo liegen die Grenzen?
Was wirkt sich wie auf die Arbeit und Arbeitsbedingungen aus?
2. Einflüsse auf die Arbeit der Betriebs- und Personalräte
3. Wie mit indirekter Steuerung und deren Folgen umgehen? – Erste Antworten



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Klaus-Jürgen Drick, ver.di-Bundesverwaltung,
Fachbereich 1

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Workshop 7D: Verdienstmöglichkeiten im Call Center. Die Entgeltanalyse der IG Metall

1. **Aktuelle betriebs- und tarifpolitische Entwicklung**
2. **Entgeltanalyse 2014 der IG Metall im ITK-Bereich**
 - Situation in den Betrieben
 - Arbeitszeiten und allgemeine Gehaltsentwicklung
 - Verdienstmöglichkeiten im Call-Center
 - Gehaltsunterschiede in Betrieben mit und ohne Tarif
3. **Situation, Rolle und Funktion der Entwicklungsdienstleister**
 - Leiharbeit, Werk- und Dienstverträge
 - Hintergründe und Fakten
 - Entgeltanalyse im EDL-Bereich ...

Alexander Schneider, IG Metall



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen



Mittwoch, 29. Oktober

17:30-18:30 Barbara Molitor, Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW:
„Faire Arbeit – Fairer Wettbewerb“, Positionen und Angebote der Landesinitiative
NRW für Interessenvertretungen in Call Centern

Donnerstag, 30. Oktober

9:00 Psychische Belastungen im Call Center und im Kundenservice (Matthias
Becker, HTW Berlin - Wirtschafts- und Organisationspsychologie)

10:30 Kaffeepause

11:00 Psychische Belastung – Politische Handlungsmöglichkeiten (Dr. Hanns Pauli,
DGB Bundesvorstand, Referat Arbeits- und Gesundheitsschutz)

11:30 Mindestlohn, Tarifpolitik, Gesundheitsschutz: Politikerrunde mit Beate
Müller-Gemmeke (Bündnis 90/Die Grünen), Ralf Kapschack (SPD) und Niema
Movassat (Die Linke). Moderation: Klaus Heß, TBS NRW

Abschlussgespräch: wie weiter? **13.00:** Imbiss und Abreise