

ANMELDUNG

Fachtagung „Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen“, Essen, 27. bis 30.10.2014

Ein Freistellungs- und Kostenübernahmebeschluss des BR/PR vom _____ liegt vor.
Dürfen wir Ihnen Seminarerladungen, Newsletter etc. per Mail senden? ja nein

Ausschneiden und
zusenden oder faxen.

TBS NRW e.V.
z.H. Ulrike Henseleit
Westenhellweg 92 - 94
44137 Dortmund



Tagungsort: Hotel Bredenev
Theodor-Althoff-Straße 5 · 45133 Essen
Tel. 0201 / 769 - 0 · Fax 0201 / 769 - 1143
www.hotel-bredenev.de

Anfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Vom Essener Hauptbahnhof zum Hotel Bredenev mit öffentlichen Verkehrsmitteln:

Bahnsteig 2 im U-Bahnbereich:

Fahren Sie mit der U-Bahn U11 in Richtung Essen Messe West-Süd/Gruga

Ausstieg: Messe West-Süd/Gruga (Endstation)

Umstieg in den Bus: Fahren Sie mit dem Bus 142 in Richtung Kettwig (zweite Haltestelle)

Ausstieg: Sommerburgstrasse

oder

Fahren Sie mit der U-Bahn U17 (Bahnsteig 2) in Richtung Margarethenhöhe
Ausstieg: Margarethenhöhe

Umstieg in den Bus: Fahren Sie mit dem Bus 169 in Richtung Velbert

Ausstieg: Sommerburgstrasse

Wir nehmen mit _____ Personen verbindlich teil.

Wir bitten um Hotelreservierung für _____ Personen

vom: _____ bis: _____

TeilnehmerInnen

Anschrift der Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon dienstlich

E-Mail

Funktion im Betrieb

Datum/Unterschrift

Gewerkschaft

Fax

Kosten: Teilnahmegebühr inkl. Tagesverpflegung für 4 Tage 1.100 €, zusätzlich Übernachtungskosten inkl. Frühstück 95 € pro Person und Tag

Organisatorisches: Wir bitten um Anmeldung mit anhängendem Abschnitt. Die Abrechnung erfolgt über die TBS beim DGB NRW e.V.

Bitte überweisen Sie die Teilnahmegebühr von 1.100,- € auf das Konto IBAN DE 35 360 101 111 075 026 500, SEB Bank AG Oberhausen, BIC ESSE DE 5 F360. Geben Sie auf der Überweisung die Veranstaltung und den/die Namen der TeilnehmerInnen an.

Die TBS behält sich das Recht vor, bei zu geringer TeilnehmerInnenzahl die Tagung spätestens eine Woche vor Tagungsbeginn abzusagen, eventuell gezahlte Teilnahmegebühren werden zurückerstattet. Bei Absagen der Teilnahme später als eine Woche vor Beginn werden die Gebühren zu 50 %, bei Nichterscheinen voll in Rechnung gestellt, falls keine ErsatzteilnehmerIn gestellt wird. Es werden eine Anmeldebestätigung, Teilnahmebescheinigung und eine Rechnung ausgestellt.

Die Tagungsthemen beziehen sich auf Informations- und Mitbestimmungsrechte nach BetrVG §§ 87, 89, 90, 91, 96-98 sowie entsprechende Rechte nach den PersVG. Die Rechtsgrundlage für diese Tagung bietet das BetrVG §§ 37.6 und 40 sowie entsprechende Regelungen im Personalvertretungsrecht. Der Arbeitgeber ist zur Übernahme der Kosten verpflichtet.

Sollte ein Teilnehmer auf Teilleistungen verzichten, bieten wir reduzierte Preise und bitten diesbezüglich um Kontaktaufnahme.

Auf Wunsch unterstützen wir die Teilnehmer bei der Hotelreservierung. Ein Kontingent von Zimmern haben wir im Hotel Bredenev vorreserviert.

Anmeldungen und detaillierte Informationen:

Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e.V.
Ulrike Henseleit
Westenhellweg 92-94, 44137 Dortmund
Tel. 0231-2496980, Fax: 0231-24969841
eMail ulrike.henseleit@tbs-nrw.de

Ergänzende Informationen zu den Tagungsinhalten
oder Anmeldung übers Internet:
www.tbs-nrw.de

FACHTAGUNG



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

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

veranstaltet vom
bundesweiten Netzwerk
der gewerkschaftlichen
Beratungsstellen

TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



Trotz der öffentlichen Empörung über den NSA-Skandal gibt es immer noch keine Selbstbeschränkung bei der elektronischen Leistungs- und Verhaltenskontrolle in Kunden- und Service-Centern. Umgekehrt ist aber der Überwachungsdruck eine wesentliche Belastung für die Beschäftigten. Welche Belastungen auftreten und wie sie verringert werden können, ist eines von vielen Themen der Fachtagung, die das TBS-Netz zusammen mit DGB, ver.di und IG Metall vom 27. – 30. Oktober 2014 in Essen veranstaltet. Betriebs- und Personalräte sind herzlich eingeladen, sich fachlich weiter zu qualifizieren und gezielt kollegial auszutauschen

Die Schwerpunkte:

- **Mindestlohn und Tarifvertrag**
- **Beschäftigtendatenschutz im Call Center und aktuelles Datenschutzrecht**
- **Leistungs- und Verhaltenskontrolle regeln!**
- **Psychische Belastungen: Wie messen und regeln?**
- **Aufgaben und Möglichkeiten des staatlichen Arbeitsschutzes in der Call Center-Branche**
- **Gütesiegel im Call Center**

Vorträge, Workshops und Fachforen zu wissenschaftlichen und praktischen Fragestellungen wechseln sich ab. Branchenforen u. a. für Handel, Finanzdienstleistung, Telekommunikation und Dienstleister geben Raum, mit Vertretern aus Beratung und Gewerkschaft branchenspezifische Angebote und Probleme zu erörtern. Hinzu kommen Workshops mit Fachpolitikern, Gelegenheiten zur Fallberatung und zum Erfahrungsaustausch.

Montag, 27. Oktober

Anreise und Imbiss bis 13:00 Uhr

13:00 Begrüßung und Eröffnung

13:15 Mindestlohn, Tarifpolitik, Gesundheitsschutz – Aktuelle gewerkschaftliche Herausforderungen
Wolfgang Uellenberg, ver.di-Bundesverwaltung, Ressort Vorsitzender, Leiter des Bereichs Politik und Planung

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

Abendessen/Abendprogramm

Dienstag, 28. Oktober

09:00 Workshops 1

1A Hacken „richtig“ gemacht!
Vorführung technischer Verhaltenskontrollen durch Jochen Konrad-Klein, TBS NRW

1B Wege zu einem Betrieblichen Gesundheitsmanagement
Karsten Lessing, TBS NRW

1C Softwareergonomie im Callcenter
Benno Biewer, TBS Berlin/Brandenburg, Frank Steinwender, TBS NRW

1D Stimmtraining praktisch gemacht!
Anja Sportelli

10:30 Kaffeepause

11:30 Workshops 2

2A Berufsausbildung im Call Center – Bilanz nach acht Jahren und Zukunftsperspektiven
Uta Kupfer, Bereich Bildungspolitik, ver.di-Bundesverwaltung, Ressort 11

2B Psychische Belastungen, Messen und Was tun? Praxisbeispiele und Erfahrungsaustausch
Klaus Heß, TBS NRW, zusammen mit Betriebsräten

2C Ergonomie, Callcenter Umgebungsbedingungen richtig gemacht!
Alfred Benninghoven, Dipl.-Ing., VBG

2D Stimmtraining praktisch gemacht!
Anja Sportelli

12:30 Mittagspause

14:00 Workshops 3

3A Freiwillig die eigene Gesundheit riskieren? – Chancen und Risiken der Managementmethoden der indirekten Steuerung
Jürgen Laimer, Jörg Stadlinger, Cogito I Institut für Autonomieforschung

3B Weiblich/männlich: Hat Stress im Callcenter ein Geschlecht?
Tobias Staiger

3C Gute Arbeit im Callcenter: Ergebnisse des DGB Index Report
Anne-Bianca Büchner, büchner personalentwicklung

15:30 Kaffeepause

Parallel zu den WS informieren Unternehmen am 28.10. über technische Lösungen für die ergonomische Raumgestaltung an Infoständen.

Aussteller: Raumakustik ORG-DELTA GmbH

Aussteller: Raumklima, DRAABE Industrietechnik GmbH

16:00 Workshops 4

4A Belastung – Beanspruchung – Arbeitsgestaltung in der Telekommunikationsbranche
Emanuel Beerheide, Martin Figgen, Landesinstitut für Arbeitsgestaltung NRW

4B Leistungs- und Verhaltenskontrollen, was kann die Technik im Call Center?
Frank Steinwender, TBS NRW

4C Personaleinsatzplanung, selbstbestimmte Arbeitszeit und Organisation durch Gruppen
Anita Liebholz, TBS Hessen

4D Nutzungsmöglichkeiten des Fragebogen aus dem Index Gute Arbeit für die Betriebsratsarbeit, Beispiele aus der Praxis
Anne-Bianca Büchner, büchner personalentwicklung

18:00 Abendessen/Abendveranstaltung

Mittwoch, 29. Oktober

09:00 Workshops 5

5A Das Call Center Prinzip frisst sich durch die Betriebe
Klaus Heß und Anita Liebholz, TBS NRW/ TBS Hessen

5B Leistungs- und Verhaltenskontrolle durch Betriebsvereinbarungen eingrenzen!
Gerd Schweizer, Arbeitnehmerkammer Bremen

5C Erfahrungen mit der Zertifizierung DIN EN 15838 in CallCentern
Helge Biering und Jörg Kiekhäfer, ver.di FB 9 und 13

10:30 Kaffeepause

11:00 Workshops 6

6A Arbeitszeit Flexibilisierung kapazitätsorientiert oder selbstbestimmt?
Karsten Lessing, TBS NRW

6B Die Entstehung eines Call-Service-Centers. Herausforderungen, Konflikte und Chancen zur Beschäftigungssicherung: ein Praxisbericht
Susanne Hensel, Betriebsratsvorsitzende Mercedes Benz Bank Service Center GmbH

6C „work life Balance“: Modelle und Beispiele einer lebensphasengerechten Arbeitsgestaltung
Helge Biering, ver.di FB 13, Klaus Heß, TBS NRW

6D Psychische Belastungen, Messen und Was tun?
Prof. Dr. Jochen Prümper, HTW Berlin - Wirtschafts- und Organisationspsychologie

12:30 Mittagspause

14:00 Branchen-Workshops dazwischen Kaffeepause (15:30 bis 16:00)

7A Entlohnung und Tarifverträge bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme
Ulrich Beiderwieden, ver.di-Bundesverwaltung, Fachbereich 13

7B Callcenter - Arbeit am Limit. Workshop indirekte Steuerung
ver.di-Sekretär/in Fachbereich Finanzdienstleistungen, NRW

7C ver.di Fachbereich 9: Telekommunikation / IT

7D Verdienstmöglichkeiten im Call Center. Die Entgeltanalyse der IG Metall
Alexander Schneider, IG Metall

17:30 „Faire Arbeit – Fairer Wettbewerb“, Positionen und Angebote der Landesinitiative NRW für Interessenvertretungen in Call Centern
Guntram Schneider, Minister für Arbeit, Integration und Soziales NRW

Donnerstag, 30. Oktober

09:00 Psychische Belastungen im Call Center und im Kundenservice

Matthias Becker und Prof. Dr. Jochen Prümper, bao Büro für Arbeits- 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),
• Sabine Zimmermann (Die Linke) sowie
• NN, SPD und
• N.N, CDU
Moderation: Klaus Heß, TBS NRW

Abschlussgespräch: wie weiter?

13:00 Imbiss und Abreise