



Gesund arbeiten im Call Center

Gute Arbeitsgestaltung im Kunden- und Service-Center

Fachtagung für Interessenvertretungen im Kundenservicebereich und in Call Centern

18. – 21. Oktober 2011 in Düsseldorf



im Rahmen der Internationalen Kongressmesse Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin A+A

veranstaltet vom bundesweiten Netzwerk der gewerkschaftlichen Beratungsstellen

TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



FACHTAGUNG

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 750 € auf das Konto 1075 0265 00 SEB Bank AG Oberhausen, BLZ 360 101 11 und 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, evt. 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.

Eine Dauereintrittskarte über alle vier Tage in Messe und Kongress der A+A ist in der Tagungsgebühr enthalten.

Da das Hotelkontingent begrenzt ist bitten wir, sich hierfür kurzfristig anzumelden.

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 im Internet:
zu den Tagungsinhalten www.tbs-netz.de
zur Kongressmesse www.aplusa.de

Foto: ©Yvonne Bogdianski/fotolia.com

ANMELDUNG

Ausschneiden und
zusenden oder faxen.

Wir nehmen mit _____ Personen verbindlich teil.
Wir bitten um Hotelreservierung für _____ Personen
vom: _____ bis: _____

Fachtagung „Gesund arbeiten im Call Center“, Düsseldorf, 18. bis 21.10.11

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

TeilnehmerInnen _____

Anschrift der Firma _____

Straße _____

PLZ/Ort _____

Telefon dienstlich _____ Fax _____

E-Mail _____

Funktion im Betrieb _____ Gewerkschaft _____

Datum/Unterschrift _____

Fax 0231 - 24 96 98-41

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

Gesund arbeiten im Call Center

Die diesjährige Tagung für Betriebs- und Personalräte aus Dienstleistungs-Call Centern und Kunden- und Service-Centern findet im Rahmen der weltgrößten Arbeitsschutzmesse statt und gibt damit das Rahmenthema vor: Gesunde Arbeitsbedingungen in Call Centern als Gestaltungsaufgabe der Interessenvertretung und des betrieblichen Gesundheitsschutzes.

Mit der Integration der Call Center-Tagung in die A+A-Messe und den internationalen Kongress bieten wir eine breite Palette von geführten Informationsangeboten in Form von Gesprächsrunden mit Arbeitsschutzinstitutionen und Herstellern, Teilnahme an Vortragsveranstaltungen von Wissenschaft und Praxis, Austausch auf dem Messe-Betriebsrätetag des DGB und Empfehlungen auch für die, die sich selbständig ein Bild machen wollen.

Die Call Center-Tagung beginnt mit der offiziellen Messe-Auftaktveranstaltung mit Beiträgen der Spitzenvertreter von Politik, Gewerkschaft und Arbeitgeber. Am Nachmittag führen wir in die Tagungsthemen ein und geben einen Überblick über die relevanten Angebote auf Messe und Kongress. Gemeinsam werden Leitfragen entwickelt, Hilfestellungen zur Nutzung des Angebots gegeben und betreute Rundgänge in thematischen Kleingruppen organisiert.

Themenblöcke der Call Center-Tagung:

1. Arbeitsschutzinstitutionen: Rolle und Leistungen
2. Ergonomie: Gestaltung von Call Center-Arbeitsplätzen
3. Psychische Belastungen: Überwachungsdruck, Kennziffernsteuerung und Leistungsdruck, Instrumente der Gefährdungsbeurteilung
4. Gesunde Führung und betriebliche Managementsysteme
5. Betriebliches Eingliederungsmanagement
6. Betriebliches Gesundheitsmanagement im Call Center
7. Restrukturierung und prekäre Arbeit

Neben Messerundgängen und Kongressteilnahme ist Zeit für den gemeinsamen Austausch der Erfahrungen, die Bewertung der Informationen und ihre Konsequenzen für das Handeln der Betriebs- und Personalräte eingeplant. Die Abschlussveranstaltung am Freitagvormittag verdichtet die gesammelten Eindrücke unter der Fragestellung: wie können Interessenvertretungen in Call Centern die Wirksamkeit des betrieblichen Arbeitsschutzes verstärken?

Ein Kulturprogramm und gemeinsame Abendessen bilden den informellen Rahmen der Tagung.

Zum Ablauf der Tagung

Dienstag 18.10.2011:

Ankommen, Orientieren, Vorbereiten und erste Schritte in die Messe

ab 9:30

Check-in Messe, Anmeldung Call Center-Tagung

10:30 – 12:00

Auftaktveranstaltung der Messe A+A 2011

13:00 – 17:00

Call Center-Tagung: organisatorische Hinweise, thematische Einführung, Zusammenstellung der Kleingruppen für die ersten Messerundgänge

ab 19:00

gemeinsames Abendessen

Mittwoch 19.10.2011:

Tagungsthemen auf Messe und Kongress

9:00 – 17:00

Geführte Messerundgänge in Kleingruppen zu den Tagungsthemen sowie Messe- und Kongressbesuch nach eigenem Bedarf

ab 19:00

gemeinsames Abendessen

Donnerstag 20.10.2011:

Betriebsrätetag des DGB und Zusammenführung der Erfahrungen

9:00 – 12:30

Vorträge und Diskussionen zu Rolle, Aufgaben und Handlungsmöglichkeiten von Betriebsräten sowie gewerkschaftlichen Schwerpunkten und Unterstützungsangeboten

13:30 – 18:00

- Zusammenführen und Call Center-spezifisches Aufarbeiten der Erfahrungen aus Messe und Kongress zu den Tagungsthemen
- Kulturveranstaltung

Im Anschluss: gemeinsames Abendessen

Freitag 21.10.2011:

Auswertung der Tagungsthemen und Abschluss

9:00 – 13:00

- Messerundgänge und Kongressvorträge
- Gemeinsames Abschlussgespräch in Form einer fish-bowl-Diskussion: Gesund arbeiten in Call Centern

Ende der Tagung

Leistungen:

- TBS-Netz Tagung „Gesund arbeiten im Call Center“
- Teilnahme am Programm Internationaler Kongress für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
- Begleiteter Besuch der Messe mit Gesprächen an Ständen von Berufsgenossenschaften, Arbeitsschutzverwaltung, Büromöbelherstellern, gewerkschaftlichen Fachleuten und anderen Akteuren
- drei Abendessen und Dauerkarte für Messe und Kongress

Kosten: 750 €