

Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

Fachtagung für Interessensvertretungen und Interessierte

vom 26.–28. November 2007
DASA/BAUA, Dortmund

veranstaltet vom bundesweiten Netzwerk der
gewerkschaftlichen Beratungsstellen

TBS-Netz



in Kooperation mit dem ver.di Bundesvorstand

Teilnahmebedingungen

- Wir bitten um Anmeldung mit anhängendem Abschnitt. Die Abrechnung erfolgt über die TBS beim DGB NRW e. V. Bitte überweisen Sie die Teilnahmegebühr von 670 € auf das Konto 1075 0265 02 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.
- Bei der Reservierung eines Zimmers im Hotel sind wir Ihnen auf Wunsch gerne behilflich. Die Übernachtungskosten sind **nicht** in der Tagungsgebühr enthalten und direkt mit dem Hotel abzurechnen.

Anmeldungen und Hotelinformationen:

Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e. V.

Ulrike Henseleit
Westenhellweg 92–94, 44137 Dortmund
Tel.: 0231 249698-20, Fax: 0231 249698-41
ulrike.henseleit@tbs-nrw.de

Information zu den Tagungsinhalten:

Ulrich Beiderwieden, ver.di, Tel: 030 6956-2855
Klaus Heß, TBS NRW, Tel.: 0211 179310-14
Regine Rundnagel, TBS Hessen, Tel.: 069 850032-13
Gerd Schweizer, AK Bremen, Tel.: 0421 36301959
Thomas Michler, TBS gGmbH, Tel.: 02606 9619407

Technologieberatungsstelle
beim DGB NRW e. V.
Ulrike Henseleit

Westenhellweg 92–94
44137 Dortmund

oder per Fax:

(Sie brauchen uns nur die Rückseite zu faxen)

0231 24969841

Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

Soziale Mindeststandards gehen über den Mindestlohn hinaus und setzen Anforderungen an die Gestaltung der Arbeits- und Leistungsbedingungen in Call und Service Centern. Ziel ist es, gute und faire Arbeit durchzusetzen.

Anhand der bereits vorhandenen Forderungen z. B. der Call Center Carta der internationalen Dienstleistungsgewerkschaft UNI oder des DGB NRW werden im Rahmen der Tagung Mindeststandards formuliert, anhand der betrieblichen Praxis geprüft, fortentwickelt und präsentiert.

In den einzelnen Gestaltungsfeldern sollen jeweils folgende Inhalte erarbeitet bzw. präsentiert werden:

- Leitbild für das Gestaltungsfeld
- Anforderungen an die Gestaltung
- Gesetzliche Grundlagen
- Durchsetzungsmöglichkeiten, best practice, Betriebsvereinbarungsbeispiele

Folgende Gestaltungsfelder werden in den Foren bearbeitet:

1. Stabile Beschäftigungsverhältnisse – Thomas Michler, TBS Rheinland-Pfalz
2. Gesundheit und Sicherheit – Regine Rundnagel, TBS Hessen
3. Arbeitszeit und Arbeitslast – Karsten Lessing, TBS NRW
4. Qualität statt Kontrolle – Gerd Schweizer, TBS Bremen
5. Lohn/Tarifverträge – Ulrich Beiderwieden, ver.di Bundesverwaltung Fachbereich 13
6. Qualifizierung/Ausbildung – Lothar Zindel, ver.di Bundesverwaltung Bereich Berufsbildungspolitik
7. Betriebliche Mitbestimmung – Frank Siebens, ver.di Bundesverwaltung Bereich Mitbestimmung
8. Arbeitsorganisation im Team – Klaus Heß, TBS NRW

Die Tagung bildet gleichzeitig die Vorbereitung zur Publikation einer Handlungshilfe für Interessenvertretungen. Die Publikation ist im Tagungspreis enthalten.

Ablauf der Tagung

26.11.2007

- **ab 12:00 Uhr:** Check-in, Ausstellung
- **ab 13:00 Uhr:** Mittagessen
- **14:00 Uhr:** Begrüßung durch den Präsidenten der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin und DASA
- **14:15 Uhr:** Eröffnung durch Gabi Schmidt, ver.di-Landesbezirksvorsitzende NRW
- **14:30 Uhr:** Soziale Mindeststandards: Ansatzpunkte für betriebliches, gewerkschaftliches und gesellschaftliches Handeln, Klaus Heß, TBS NRW
- **14:45 Uhr:** Statements Interessenverbände: Alke Boessiger, UNI Genf; Patrick Tapp, Vizepräsident Deutscher Direktmarketing Verband
- **15:30 Uhr:** Kaffee
- **16:00 Uhr:** Präsentation der Vorarbeiten zu Mindeststandards durch ReferentInnen/ForumsleiterInnen
- **17:00 Uhr:** Einführung in Forenthemen und Arbeitsweise
- **19:30 Uhr:** get together mit Abendessen

27.11.2007

- **9:00 Uhr:** Parallele Foren zu den Gestaltungsthemen **1–4:** Impulsreferate, Erfahrungsaustausch, Gestaltungsanforderungen
- **12:30 Uhr:** Mittagessen
- **14:00 Uhr:** Parallele Foren zu den Gestaltungsthemen **5–8:** Impulsreferate, Erfahrungsaustausch, Gestaltungsanforderungen

28.11.2007

- **9:00 Uhr:** Ergebnisberichte aus den Foren, Präsentation durch VertreterInnen der Foren
- **10:30 Uhr:** Podiumsdiskussion mit VertreterInnen von UNI, ver.di, Verbraucherzentrale, Verbände, Arbeitsschutz/DASA zu den Umsetzungsbedingungen im Rahmen einer Kampagne
- **12:00 Uhr:** Abschlussrunde mit BetriebsrätInnen und GewerkschaftsvertreterInnen
- **13:00 Uhr:** Ende und Mittagessen

Ausstellung

Im Rahmen der Tagung werden Führungen durch die Rahmenausstellungen der DASA angeboten. Eine Projektmesse wird im Begleitprogramm organisiert.

Verbindliche Anmeldung zur Tagung: **Soziale Mindeststandards in Call Centern, Dortmund, 26.–28. November 2007**

TeilnehmerInnen: _____

Firma / Dienststelle : _____

Anschrift der Firma: _____

Telefon dienstlich: _____

Fax dienstlich: _____

E-Mail: _____ (Dürfen wir Ihnen Seminareinladungen, Newsletter etc. per Mail senden? **Ja** **Nein**)

Ein Freistellungs- und Kostenübernahmebeschluss des BR/PR vom _____ **liegt vor.**

Datum: _____ **Unterschrift:** _____

Ich benötige ein Hotelzimmer: **Ja **Nein**** (Gewünschtes bitte ankreuzen!)