

TBS NRW
z.HD. Ulrike Henseleit
Westenhellweg 92 - 94
44137 Dortmund

Name/Vorname _____
Betrieb _____
Straße _____
PLZ/Ort _____
Fax _____
E-Mail _____
Datum/Unterschrift _____

ANMELDUNG

Ausschneiden und
zusenden oder faxen.

Fachtagung „Gute Arbeit in Call Centern“, Kassel, 31. März bis 2. April 09

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

Wir nehmen mit _____ Personen verbindlich teil.
Wir bitten um Hotelreservierung für _____ Personen
vom: _____ bis: _____
 Ich bin damit einverstanden, dass die Anmeldeinformationen mittels EDV gespeichert und verarbeitet werden. Eine Weitergabe an Dritte ist ausgeschlossen.

Organisatorisches

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

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.

Die Übernachtungskosten des Intercity Hotels werden von der TBS mit in Rechnung gestellt. Sollte ein Teilnehmer auf Teilleistungen verzichten, bieten wir reduzierte Preise und bitten diesbezüglich um Kontaktaufnahme.

Seminargebühren und Kosten

- 685 € inkl. Unterlagen, Pausengetränke, drei Mittag- und ein Abendessen sowie Abendprogramm
- bei Übernachtung im Intercity Hotel zzgl. 220 € für Ü+F

Anmeldungen bitte an:

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

Information zu den Tagungsinhalten:

Ulrich Beiderwieden, ver.di, Tel: 030-6956-2855
Klaus Heß, TBS NRW, Tel.: 0211-17 9310-14
Anita Liebholz und Regine Rundnagel,
TBS Hessen, Tel.: 069-8500320
Gerd Schweizer, AK Bremen, Tel.: 0421-36301959
Thomas Michler, TBS gGmbH, Tel.: 02606-9619407

FACHTAGUNG



Gute Arbeit in Call Centern Vision oder Illusion?

Fachtagung für
Interessenvertretungen und Interessierte

vom 31. März – 2. April 2009
in Kassel, InterCityHotel

veranstaltet vom
bundesweiten Netzwerk
der gewerkschaftlichen
Beratungsstellen

TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung



in Kooperation mit dem
ver.di Bundesvorstand

Wenn in Call Centern Arbeitsplätze mit zufriedenstellenden Arbeitsbedingungen und langfristigen beruflichen Perspektiven entstehen, wenn das schlechte Image der Branche abgelegt, Standorte und Arbeitsplätze gesichert werden sollen, dann brauchen Call Center Zukunftsperspektiven, die den Maßstäben von „Guter Arbeit“, wie sie z.B. von den Gewerkschaften entwickelt wurden, gerecht werden.

Die mittlerweile sechste bundesweite Call Center-Fachtagung vom TBS Netz der gewerkschaftsnahen Beratungsstellen und ver.di stellt das Thema "Gute Arbeit" in den Mittelpunkt. Im Eröffnungsplenum sind Beiträge der Interessenverbände zur Arbeitsqualität in der Branche, zu einem gewerkschaftlichen Leitbild von „Guter Arbeit“ und zur Erwartung der Beschäftigten in Call Centern vorgesehen. Im Zentrum der Tagung stehen aktuelle Ergebnisse einer Befragung von Beschäftigten zur Bewertung ihrer Arbeit im Call Center.

Welche Handlungsmöglichkeiten Betriebsräte haben, wie „best practice“ aussehen kann und welche Durchsetzungsmöglichkeiten es gibt, wird in den verschiedenen Workshops behandelt:

1. **Arbeitsplatzsicherheit - Informationsbedarf und Handlungsstrategien**
Thomas Michler, TBS gGmbH Rheinland-Pfalz
2. **Erfolgreiches Gesundheitsmanagement**
Regine Rundnagel, TBS Hessen
3. **Steuern mit Kennzahlen und Leistungsbeurteilung**
Anita Liebholz, TBS Hessen
4. **Kompetenz statt Kontrolle. Fördern durch Monitoring?**
Gerd Schweizer, Arbeitnehmerkammer Bremen
5. **Gute Arbeitszeitgestaltung - damit Arbeitszeit nicht zur Last wird!**
Karsten Lessing, TBS NRW
6. **Entlohnung in Call Centern - Gestaltung und Durchsetzungsmöglichkeiten**
Ulrich Beiderwieden, ver.di-Bundesverwaltung, Fachbereich 13
7. **Qualifizierung - die unterschätzten Fähigkeiten der Agents**
Anita Liebholz, TBS Hessen
8. **Arbeitsorganisation und Führung – wichtige Faktoren für Gute Arbeit im Call Center**
Klaus Heß, TBS NRW

Ablauf der Tagung

31.03.09

- ab 12.00** Check-in, Mittagessen
- 13.00** Begrüßung und Eröffnung der Fachtagung
- 13.20** Gute Arbeit in Call-Centern - Mitbestimmungsansätze und Gestaltungsmöglichkeiten,
Gerd Schweizer, Arbeitnehmerkammer Bremen
- 13.30** Total Quality Excellence (TQE) und Gute Arbeit,
Manfred Stockmann, Präsident des Call Center Forum Deutschland e.V.
- 14.00** Der DGB Index Gute Arbeit: Hilfsmittel und Handlungsanleitung für die Interessenvertretung,
Hans-Joachim Schulz, ver.di-Bundesverwaltung, Ressort 13, Bereich Innovation und Gute Arbeit
- 14.30** Gute Arbeit im Call Center: Ziele und Ergebnisse einer Gewerkschaftskampagne
Petra Gerstenkorn, Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes und Leiterin des Fachbereichs 13 Besondere Dienstleistungen
- 15.00** Pause
- 15.30** Podiumsdiskussion mit den Referenten des Nachmittags
- 17.00 – 17.30** Einführung in die Workshopthemen
- 19.00** Abendessen mit Abendprogramm im Kulturbahnhof: „Wir werden siegen!“ (Theaterstück)

01.04.09

- 9.00** Vorstellung Gute-Arbeit-Sonderauswertung Call Center,
Ulrich Beiderwieden, ver.di Bundesverwaltung Fachbereich 13 Besondere Dienstleistungen
- 10.30** Pause
- 11.00** parallele Workshops (Gestaltungsthemen 1-4)
- 13.00** Mittagessen
- 14.00** parallele Workshops (Gestaltungsthemen 5-8)
- 16.00** Pause
- 16.30 – 17.00** Präsentation der Workshop-Ergebnisse

02.04.09

- 9.00** Präsentation der Workshop-Ergebnisse (Forts.)
- 10.30** Pause
- 11.00** Ausblick: Wie kann der Betriebsrat mit dem Index arbeiten? Vorstellung von Fallbeispielen
- 12.30** Abschlussrunde mit Feed back
- 13.00** Ende der Fachtagung mit Mittagessen