

# Mitbestimmung im Call-Center – Teil II

## Sicherstellung humaner Arbeitsbedingungen und gerechter Vergütung

In einem Call-Center ist ein Betriebsrat mit einer Fülle von Problemen konfrontiert. Neben der Arbeitnehmerüberwachung und dem Datenschutz sind vor allem die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze und Arbeitsabläufe, Fragen der Arbeitszeitregelungen und vor allem auch der Bezahlung Themen, mit denen ein Betriebsrat sich auseinandersetzen muss.

Die schlechte Gestaltung der Arbeitsplätze, starre Regeln für die Arbeitsabläufe, Schichtdienst und ungünstige Arbeitszeiten sind Nachteile für die Beschäftigten; zu Ihren Aufgaben als Betriebsrat gehört es, diese Nachteile abzustellen oder zumindest so weit wie möglich zu mindern.

Eine gerechte und angemessene Bezahlung der Arbeit sollte immer angestrebt werden. Als Betriebsrat muss man hier geschickt zwischen Tarifvertragsrecht, Betriebsverfassungsrecht und Arbeitsvertragsrecht agieren.

### Ihr Nutzen als Betriebsrat und Personalrat

Nach dem Besuch dieses Seminars sind Sie in der Lage, die Arbeitsbedingungen zu beurteilen und Defizite aufzudecken. Sie kennen die Vorschriften über Arbeitszeiten und können prüfen, ob diese Vorschriften eingehalten werden. Sie können geeignete Betriebsvereinbarungen in Ihrem Betrieb abschließen, die sicherstellen, dass die Arbeitsbedingungen, Regelungen zu Arbeitszeiten und zur Vergütung den Anforderungen an eine humane und gerechte Gestaltung der Arbeitsverhältnisse genügen.

### Wer sollte dieses Seminar besuchen

Da die Mitbestimmungspflichten vom gesamten Betriebsrat wahrgenommen werden, benötigt auch jedes Betriebsratsmitglied die in diesem Seminar vermittelten Kenntnisse, um die Folgen der Mitbestimmung beurteilen zu können. Daher ist die Teilnahme jedes Mitglieds des Betriebsrats an diesem Seminar lt. § 37 Abs. 6 BetrVG erforderlich, wenn im Betrieb Call-Center bestehen oder deren Einführung geplant ist.

### Referenten

Erfahrene Rechtsanwälte und Sachverständige

Haben Sie Fragen?  
Einfach anrufen:  
030 – 305 24 25

### Ergonomie und Gesundheitsschutz

- Ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze, Arbeitsumgebung und Arbeitsabläufe
- Gesetzliche und andere Vorschriften: Arbeitsschutzgesetz, Bildschirmarbeitsverordnung, Berufsgenossenschaftliche Vorschriften
- Mischarbeit und „Bildschirmpause“
- Mindestanforderungen und „gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse“

### Arbeitszeitregelungen

- Rechtliche Grundlagen über die Arbeitszeit: Arbeitszeitrecht, Arbeitsverträge, Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen
- Einhaltung der Höchst-arbeitszeiten, Ausgleichszeiten etc.
- Aufzeichnungspflichten des Arbeitgebers
- Informationspflichten gegenüber dem Betriebsrat

Muster-  
Betriebsvereinbarungen  
für Ihren Betrieb!

### Arbeitszeitmodelle und -systeme

- Schicht- und Gleitzeitmodelle
- Variable und kapazitätsorientierte Arbeitszeitmodelle
- Modelle mit Arbeitszeitkonten

### Fragen der Bezahlung

- Leistungsorientierte Vergütung für einzelne Beschäftigte und auf Gruppenebene
- Leistungskontrollen und Ermittlung der maßgeblichen Faktoren für eine leistungsorientierte Vergütung
- Tarifvertrag, Betriebsvereinbarung und Arbeitsvertrag

### Aufgaben des Betriebsrats

- Überwachungsaufgaben des Betriebsrats
- Mitbestimmung beim Gesundheitsschutz
- Mitbestimmung bei Regelungen zur Arbeitszeit
- Mitbestimmung bei Fragen der Vergütung
- Sinnvolle Regelungen in Betriebsvereinbarungen
- Muster-Betriebsvereinbarungen

### Seminarverlauf

1. Seminartag: 13:00-18:00 Uhr (3 Blöcke à 1,5 Std.)
2. Seminartag: 9:00-16:30 Uhr (4 Blöcke à 1,5 Std.)
3. Seminartag: 9:00-12:00 Uhr (2 Blöcke à 1,5 Std.)

Dieser Seminarverlauf gewährleistet, dass Sie genügend Zeit haben, um in Ruhe an- und abzureisen und eine Übernachtung weniger benötigen.

Nummer	Beginn	Ende
E07-120418	Mittwoch, 18.04.	Freitag, 20.04.2012
E07-120627	Mittwoch, 27.06.	Freitag, 29.06.2012
E07-120822	Mittwoch, 22.08.	Freitag, 24.08.2012
E07-121017	Mittwoch, 17.10.	Freitag, 19.10.2012
E07-121212	Mittwoch, 12.12.	Freitag, 14.12.2012

Ort  
Berlin  
Karlsruhe  
Berlin  
Berlin  
Nürnberg

Seminargebühr pro Teilnehmer:  
620,00 € zzgl. MwSt. und Unterbringung/Verpflegung

Bei gleichzeitiger Anmeldung mehrerer Teilnehmer aus einem Betrieb vermindert sich die Seminargebühr um 5%.

# Reservierung

Online-Anmeldung unter:  
[www.jes-seminar.de/anmeldung](http://www.jes-seminar.de/anmeldung)

Firma _____ _____	Telefonnummer Zentrale _____ Faxnummer Zentrale _____
Straße _____	Anzahl der Betriebsratsmitglieder _____
PLZ _____ Ort _____	Branche _____
Postfach _____ PLZ _____	<input type="radio"/> Betriebsrat <input type="radio"/> Personalrat (Bund) <input type="radio"/> Personalrat (Land)

## Wir reservieren unter Anerkennung Ihrer Teilnahmebedingungen für folgende Person:

Name: _____	Tel-Durchwahl: _____
Vorname: _____	Fax-Durchwahl: _____
<input type="radio"/> Ordentliches Mitglied <input type="radio"/> Ersatzmitglied	E-Mail: _____
Funktion(en): <input type="radio"/> Vorsitzende(r) <input type="radio"/> Stellvertr. Vorsitzende(r) <input type="checkbox"/> Schriftführer(in)	<input type="checkbox"/> Ich bin damit einverstanden, dass ich Informationen per E-Mail und/oder Fax erhalte. Diese Einverständniserklärung kann jederzeit widerrufen werden.
Mitglied in Ausschüssen: _____	<b>Bitte füllen Sie für jede(n) Teilnehmer(in) ein Formular aus!</b>

### Seminar 1:

Nummer: \_\_\_\_\_

Hotelreservierung:  Ja  Nein  Raucherzimmer

Anreisetag: \_\_\_\_\_ Abreisetag: \_\_\_\_\_

### Seminar 2:

Nummer: \_\_\_\_\_

Hotelreservierung:  Ja  Nein  Raucherzimmer

Anreisetag: \_\_\_\_\_ Abreisetag: \_\_\_\_\_

### Seminar 3:

Nummer: \_\_\_\_\_

Hotelreservierung:  Ja  Nein  Raucherzimmer

Anreisetag: \_\_\_\_\_ Abreisetag: \_\_\_\_\_

### Seminar 4:

Nummer: \_\_\_\_\_

Hotelreservierung:  Ja  Nein  Raucherzimmer

Anreisetag: \_\_\_\_\_ Abreisetag: \_\_\_\_\_

## Paket-Aktion und Anmeldung von Teilnehmergruppen:

Verminderte Seminargebühren wegen der gleichzeitigen Anmeldung zu mehreren Seminaren und der gleichzeitigen Anmeldung mehrerer Teilnehmerinnen und Teilnehmer zum selben Seminar werden automatisch berücksichtigt.

### Hinweis:

Zusätzlich zu den Seminargebühren berechnen wir Kosten für Übernachtung und/oder Verpflegung im Hotel. Wenn Sie keine Übernachtung wünschen, wird vom Hotel eine Tagespauschale für das Mittagessen, Getränke im Seminarraum und in den Pausen sowie Pausensnacks über uns berechnet. Das hat für Sie den Vorteil, dass Sie dem Arbeitgeber gegenüber keinen Kostennachweis führen müssen. Die Höhe der Kosten für das jeweilige Hotel entnehmen Sie bitte unserer Website. Wir stehen Ihnen auch gern telefonisch oder per E-Mail zur Auskunft zur Verfügung.

Datum, Unterschrift: \_\_\_\_\_ Firmenstempel: \_\_\_\_\_

**Bitte senden Sie diese Reservierung per Fax oder Post an:**  
**JES GmbH • Seminare für Betriebsräte**  
MommSENstraße 47  
10629 Berlin  
Telefon: 030 – 305 24 25  
Telefax: 030 – 305 24 22

Diese Reservierung kann bis zur verbindlichen Anmeldung vier Wochen vor Beginn des Seminars widerrufen werden.

