

# Referent\*innen

**Christoph Schmitz-Dethlefsen | ver.di**  
ver.di-Bundesvorstandsmitglied

**Stephan Sielemann**  
European Company Works Council (ECWC) | Sekretär der Teleperformance SE

**Stefanie Laßmann | ver.di**  
Gewerkschaftssekretärin ver.di

**R.A. Dr. Daniel Wall**  
Fachanwalt

**Volker Nüsse | ver.di**  
Gewerkschaftssekretär für den ver.di-Bund

**Anja Schön | ver.di**  
Gewerkschaftssekretärin ver.di

**Dr. Maike Pricelius | G-IBS**  
Geschäftsführende Gesellschafterin G-IBS | Beraterin

**Jessica Reckler | BEST**  
Sachverständige im Arbeits- und Tarifrecht bei der BEST Saarland

**Simon Szygula | digitale Transformation SL/ RLP | RZzKI**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

**Peter Stoverink | TBS NRW**  
Berater

**Niklas Hoves | TBS NRW**  
Berater

**Alfredo Virgillito | ZuZ KI NRW | TBS NRW**  
Berater

## Anmeldung und weitere Informationen



[www.callcentertagung.de](http://www.callcentertagung.de)

# Organisatorisches

Die Veranstaltung vermittelt Informationen gemäß § 37.6 BetrVG in Verbindung mit § 40 BetrVG sowie nach entsprechenden Regelungen des BPersVG bzw. LPersVG, MVG bzw. der MAVO.

Anmeldungen sind bis zum 23. August 2024 möglich.

### Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1100,- Euro für die Teilnahme an der Fachtagung und beinhaltet Verpflegung und zwei Übernachtungen im Einzelzimmer mit Frühstück. Reisekosten sind nicht enthalten. Der ausgewiesene Preis ist der Endpreis. Die Veranstaltung ist gem. § 22 a UStG umsatzsteuerbefreit.

### Veranstaltungsort und Unterkunft

Roncalli-Haus gGmbH Magdeburg  
Max-Josef-Metzger-Str. 12/13  
39104 Magdeburg

Tel.: 0391 99 97 64 00

### Kontakt

DGB Bildungswerk Bayern e.V.  
Schwanthalerstraße 64  
80336 München

Tel.: 089 55 93 36 50  
[seminare@bildungswerk-bayern.de](mailto:seminare@bildungswerk-bayern.de)

Ansprechpartnerin: Pit Köhnohl

# Zwischen Künstlicher Intelligenz und New Work

14. Fachtagung zur Zukunft der Call- und Servicecenter für Betriebs- und Personalräte  
**23. bis 25. September 2024 in Magdeburg**



**TBSnetz**  
Beratung und Seminare  
für Interessenvertretungen



# Über die Fachtagung

Die Fachtagung Call- und Servicecenter bietet gesetzliche Interessenvertretungen Grundlagenkenntnisse und aktuelles Rechtswissen für die Mitbestimmung in der Welt der Call- und Servicecenter. Es erwarten Sie Vorträge und Workshops von ver.di-Funktionär:innen, Fachanwältinnen des IT- und Arbeitsrechts sowie den Expert:innen der TSB NRW, BEST (Saarland) und TIBAY (Bayern) geben Einblick in die drängendsten Fragen der Arbeit in Call- und Contactcentern.

Die Themen reichen von neuen Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz über gesetzliche Grundlagen bis zu praktischen Handlungshilfen bei der Vereinbarung von Qualifizierungsmaßnahmen, Prämiensystemen, Arbeitszeitmodellen, Gefährdungsbeurteilungen für die Arbeit im Home-Office oder dem Umgang mit psychischer Belastung. Gemeinsam mit Euch wollen wir diskutieren, wie wir mit diesen Herausforderungen umgehen und Lösungsansätze entwickeln.

## Montag 23. September

**bis 16 Uhr** Anreise

---

**16.00 Uhr** Eröffnung und Einführung

---

**17.30 Uhr** Open Space für Austausch und Vernetzung

---

**19.00 Uhr** Abendessen

---

## Dienstag 24. September

**9.00 Uhr** **Keynote: Gute Arbeit im Callcenter**  
Christoph Schmitz | ver.di Bundesvorstand

---

**11.00 Uhr** **Mitbestimmungsrechtliche Grundlagen und aktuelle Rechtsprechung bei Digitalisierung, KI und Personalentwicklung – Widerspruch oder sinnvolles Miteinander?**

---

**13.00 Uhr** Mittagspause

---

**14.30 Uhr** Workshops

---

**18.00 Uhr** Abendessen

---

## Workshops

### 1. Betriebliche Qualifizierungsmaßnahmen mitbestimmen

Gesunde und zufriedenstellende – kurz: Gute Arbeit – setzt andauernde Qualifizierung durch den beschäftigenden Betrieb voraus. Darüber hinaus sichern solche Maßnahmen die Belegschaften in der Transformation der Arbeitswelt. Wie lassen sich die Rahmenbedingungen für betrieblichen Qualifizierungsmaßnahmen mitbestimmen? Was gehört in eine Betriebsvereinbarung?

### 2. Gesunde Arbeitszeiten und New Work – Sonntagsarbeit, Arbeitszeitgestaltung und Pausenregelungen

Arbeitswissenschaftliche Empfehlungen und betriebliche Realitäten klaffen oft weit auseinander. Was ist zulässig – und was ist möglich? Wie können Interessenvertretungen in einer modernen Arbeitsumgebung gesunde Arbeitszeiten mitgestalten?

### 3. Rechtsrahmen zur Gestaltung von Lohn und Prämiensystem

Faire Bezahlung ist das Rückgrat anerkennender, guter Arbeit. Welche Spielräume gibt es bei der kollektiven Lohngestaltung? Was können Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen erreichen?

## Mittwoch 25. September

**9.00 Uhr** **Europäische Betriebsräte: Rechtsrahmen und Arbeitserfahrungen**  
Stephan Sielemann | ECWC | Sekretär der Teleperformance SE

---

**11.00 Uhr** Workshops

---

**14.30 Uhr** Tagungsende

---

### 1. Psychische Belastungen angehen

Psychische Erkrankungen durch Belastungen am Arbeitsplatz steigen seit Jahren massiv an. Stress, Arbeitsverdichtung oder Entgrenzung der Arbeit bleiben nicht ohne Folgen. Die Ermittlung psychischer Belastungen scheint weniger objektiv zu sein als etwa die Messung von Lärm oder Gefahrstoffen. Welche Hilfsmittel und Beurteilungsinstrumente gibt es, um Belastungen zu erkennen? Wie können Interessenvertretungen zu einer Reduzierung beitragen?

### 2. Gefährdungsbeurteilung Home-Office

Home-Office und Mobile Arbeit sind auch für viele Kolleg\*innen aus Callcenter- oder Kundenservice nicht mehr wegzudenken und bieten ihnen viele Vorteile. Die Nachteile geraten jedoch schnell aus dem Blick: Von mangelhafter Gestaltung und technischer Ausstattung der Arbeitsplätze über die Entgrenzung der Arbeitszeiten bis hin zu besonderen psychischen Belastungen durch die Arbeitsplatzumgebung birgt das Home-Office besondere Risiken. Wie lassen sich diese mithilfe einer Gefährdungsbeurteilung minimieren?

### 3. Konflikte innerhalb von Interessenvertretungen

Betriebsräte und Personalräte sind keine Freundeskreise, sondern politische Mandatsträger. Da sind Unstimmigkeiten vorprogrammiert. Welche Konflikte sind tragbar, lösbar oder gar vermeidbar? Wie können Gremien ihren Differenzen zum Trotz an einem Strang ziehen und so ihrem Auftrag und ihrer Verpflichtung gegenüber den Kolleg\*innen gerecht werden?