

Dokumentation zum Inklusionstreffen vom 21.09.2017 in Berlin

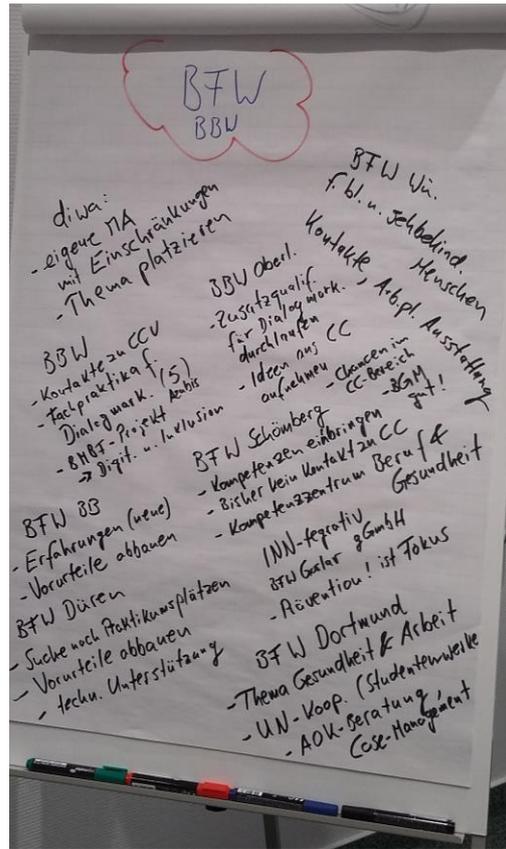
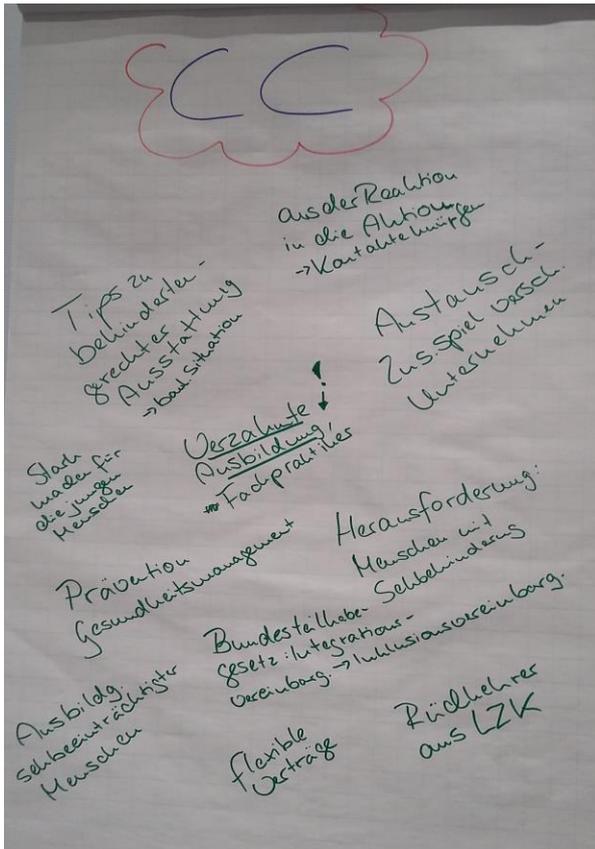
„Mit dem CCV und den BFW Fachkräfte mit Behinderung gewinnen“



Warm-up: Wer ist heute hier?

- Wie weit sind wir als Callcenter beim Thema Inklusion und wo wollen wir hin?
- Welche Leistungen bieten wir als BFW für Unternehmen an und wie könnte das in Zukunft aussehen?





Der CCV und der Arbeitskreis Inklusion

Jördis Harenkamp, Managerin PR & Inklusion, Call Center Verband Deutschland e.V.

Präsentation bei Jördis Harenkamp (joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de) erhältlich

Der BV BFW – Themen und Aufgaben

Christoph Erbslöh, Leiter Unternehmenskooperationen, Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V.

Präsentation bei Jördis Harenkamp (joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de) erhältlich

Die gemeinsame Absichtserklärung von Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V. und Call Center Verband Deutschland e.V.

Christoph Erbslöh

Absichtserklärung bei Jördis Harenkamp (joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de) erhältlich



Praxisbeispiel von Birgit Prünste, Inclusion Specialist bei der QVC Call Center GmbH & Co. KG



Birgit Prünste ist als Inklusionsspezialistin bei QVC angestellt und arbeitet eng mit den Integrationsfachdiensten zusammen. Bei QVC herrscht ein offenes Betriebsklima, in dem Probleme angesprochen werden, um gemeinsam Lösungen zu finden. Deshalb plädiert sie auch dafür, über vorhandene Probleme zu sprechen, um weiterzukommen. Aus ihrer Praxiserfahrung weiß sie, dass viele Menschen sich nicht trauen, über ihre Probleme und gesundheitlichen Einschränkungen zu sprechen.

Einer seheingeschränkten Kollegin konnte durch die Beratung des LWL (Landschaftsverband Westfalen-Lippe) Berufsbildungswerks Soest geholfen werden. Sie hatte vom Arbeitgeber zwar eine neue Software erhalten, die war allerdings sehr kontrastarm, was problematisch war und auch besprochen werden konnte. In der Beratung wurde auf einen geeigneteren Bildschirm verwiesen, der dann angeschafft wurde.

Eine andere Kollegin hatte einen Heimarbeitsplatz, der aufgrund ihrer nachlassenden Leistungen gestrichen wurde. Sie nutze ihr Hörgerät nicht, das sie eigentlich benötigte. Dadurch verstand sie beim Telefonieren die Vokale nicht. Der Integrationsdienst Hören wurde zur Beratung hinzugezogen. Die Kollegin erhielt anschließend einen Hörverstärker am Telefon, wodurch sie wieder voll einsatzfähig ist. Auch ihren Heimarbeitsplatz kann sie nun wieder nutzen.

Die Quintessenz von Birgit Prünke ist:
„Reden Sie miteinander – und nicht übereinander!“

Praxisbeispiel aus dem BFW Goslar: BGM für die Stadtverwaltung Goslar von Marion Heinrich, Disability Manager bei der INN-tegrativ gGmbH, BFW Goslar

Präsentation bei Jördis Harenkamp (joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de) erhältlich



Nachdem auf Führungsebene das Thema erkrankte Mitarbeiter am Arbeitsplatz thematisiert worden war, lud das BFW Fachbereichsleiter und Fachdienstleiter aus der Stadtverwaltung Goslar zu einem Workshop ein. Außerdem wurde ein Steuerungskreis eingerichtet, der beim Oberbürgermeister angesiedelt ist. Es gab anschließend Fachdienstleiterrunden, bei denen Referenten aus dem BFW (Ärzte, Psychologen etc.) zu Themen wie Alkohol und Drogen am Arbeitsplatz oder Wahrnehmung der eigenen Kollegen berichteten. Außerdem wurden sogenannte „Kompetenztrainings“ mit Kursen über 12 Wochen eingerichtet. Die Mitarbeiter können dadurch die Einrichtungen des BFW nutzen und z. B. Yogakurse belegen, das Schwimmbad nutzen oder sie lernen das richtige Heben. Das BGM umfasst auch eine Aktivierung der Verwaltungsmitarbeiter

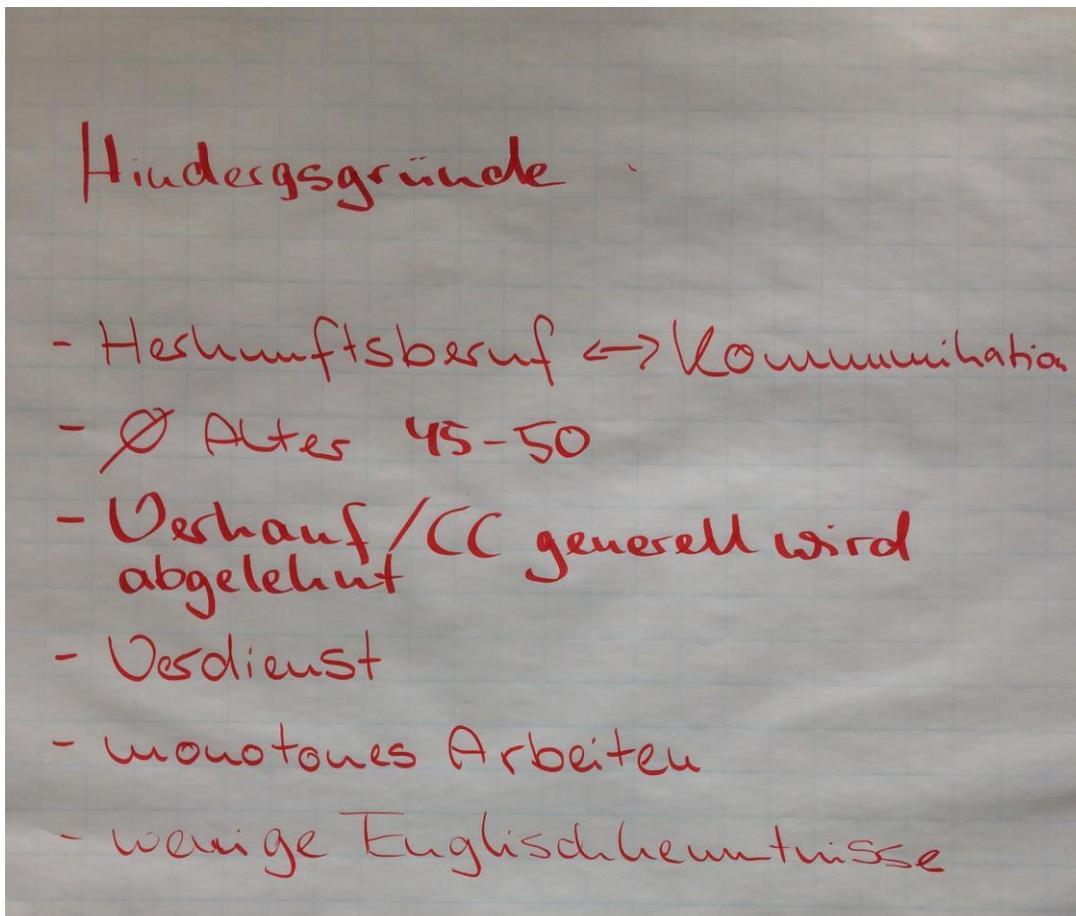
am Arbeitsplatz. Dazu kommt eine BFW-Mitarbeiterin in die Verwaltung leitet die Angestellten an, wie sie sich während des Arbeitstages abwechslungsreich bewegen können und damit fit halten.

Weitere Informationen finden Sie in der Präsentation von Marion Heinrich von der INN-tegrativ gGmbH, BFW Goslar.

Kernaussagen und Angebote aus der Diskussion am Nachmittag

(Die Gruppe einigte sich darauf, sich nicht aufzuteilen und die beiden Workshop-Themen nacheinander zu besprechen)

- Die erste Erkenntnis des Tages: Wir wissen zu wenig voneinander (in womöglich veralteten Bildern) und müssen miteinander reden – und nicht übereinander.
- Beispiele:
 - Die wenigsten Teilnehmer der Berufsförderungswerke sind gehbehindert.
 - Die wenigsten Callcenter zahlen ihren Mitarbeitern Verkaufsprovisionen, da dies oft qualitätsmindernd ist.



- Die Callcenter-Unternehmen wünschen sich eine Übersichtsliste aller relevanten Ansprechpartner in den BFW, um möglichst schnell und unkompliziert den richtigen Ansprechpartner kontaktieren zu können. Der BV BFW verweist auf die zentralen Ansprechpartner auf den jeweiligen Homepages, wird aber noch einmal überprüfen, inwiefern so eine Liste möglich ist. **To-do BV BFW:** Prüfung Erstellung Liste
- Teilnehmer aus CC-Kreisen bieten an, Praktikanten aus den BFW und BBW zu beschäftigen.
- Der CCV macht den BFW das Angebot, sich gern einmal in einem Callcenter umzuschauen, um einen detaillierteren Einblick in die Ausstattung und die Arbeitsabläufe sowie die Anforderungen eines heutigen Callcenters zu erhalten. Die BFW können sich gern beim CCV melden und erhalten dann eine Auswahl geeigneter Callcenter in ihrer Umgebung. **To-do CCV:** Zusendung Liste (auf Anfrage BFW)
- Ein besonders prägnantes erfolgreiches Praxisbeispiel wird von den Berufsbildungswerken berichtet: Ein ehemaliger Koch mit Epilepsie arbeitet nach einer neuen Qualifizierung im BBW im Transgourmet Contactcenter. Dort kann er sein Fachwissen gut einbringen.
- Die Callcenter bieten den BFW an, Anforderungsprofile und das Berufsbild der Fachkraft für Dialogmarketing den BFW zur Verfügung zu stellen. So kann das Profil im Reha-Assessment hinterlegt und potenzielle Kandidaten leichter identifiziert werden. **To-do CC-Teilnehmer:** Zusendung Anforderungsprofile und Berufsbild an CCV (joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de), diese konsolidiert und gibt weiter an BV BFW zur Verteilung.
- Wer interessiert ist an Informationen zu Fördermitteln zum Thema Arbeitsweg, kann sich gern an Frau Prünke wenden.
- Informationen zu BGM und BEM: <http://www.kompetenzzentrum-beruf-gesundheit.de/gesundheitsfoerderung.php> (Herr Martens, Schömberg)

Zentrale Punkte aus der Feedbackrunde

- Die Feedbackrunde hat gezeigt, dass Aufklärungsbedarf auf beiden Seiten besteht.
- Erstes gegenseitiges Kennenlernen, Abbau von Informationsdefiziten und Vorurteilen.
- Neue Erfahrungen wurden gesammelt, die zurück in die eigenen Häuser getragen werden.

- Jetzt geht es in die Planung und Umsetzung konkreter Projekte und Kooperationen auf regionaler Ebene.
- Zentrale Erkenntnis: Einer alleine kann das Thema nicht bewältigen, es braucht Partner!
- Die Gruppe einigt sich auf einen offenen Verteiler (siehe Teilnehmerliste), um schneller miteinander Kontakt aufnehmen zu können.
- Die richtigen Zielgruppen und Fachleute waren heute vertreten.
- Wichtiger Unterschied zwischen Berufsbildungswerken (BBW) und Berufsförderungswerken (BFW) geklärt.
- Tue Gutes und rede drüber – sollten alle Teilnehmer mehr machen!
- Ort auf Namensschildern wäre zur besseren Vernetzung sinnvoll gewesen (**To-do CCV:** beim nächsten Mal umsetzen)
- Veranstaltungsraum war nicht barrierefrei erreichbar kommuniziert worden (**To-do CCV:** bei nächster VA ermöglichen/ rechtzeitig kommunizieren)

Wie geht es weiter?

- Alle: To-dos abarbeiten, vernetzen
- Nächstes Treffen: März 2018 in einem Callcenter - **To-do CCV:** Anfrage an Transgourmet Contactcenter
- Themenwünsche:
 - Übersicht über Fördermöglichkeiten (**To-do BV BFW:** Referentensuche)
 - Vortrag zu Unterschieden Arbeitsschutz / BGM / BEM und geeigneten Ansprechpartnern (**To-do CCV:** VBG anfragen)

Teilnehmerliste in der Anlage

Aufgezeichnet von C. Erbslöh, J. Harenkamp