



# Call Center Essen e.V.

Unternehmensnetzwerk für mehr Qualität

## ZERTIFIZIERUNG MIT QUALITÄTSSIEGEL



### Antrag zum Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren

Call Center Essen e.V.  
Postfach 100942, 45009 Essen  
Sitz des Vereins: Bottroper Straße 20, 45141 Essen  
Vereinsregister Essen (VR 4803)  
Telefon: 0201/3101-205  
<https://call-essen.de/>

# Inhalt

## Seite

3	Unternehmensdaten
4	Bestätigung Einhaltung der Kriterien
5	Anlage 1 - Datenschutz / Datennutzung
6	Anlage 2 - Kriterien für das Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren
12	Anlage 3 - Prüfschema
14	Anlage 4 - Bestätigung Einhaltung der Kriterien
16	Anlage 5 - Nachweis eines internen QMS bei Nichtvorhandensein eines Betriebsrates
18	Anlage 6 - Vollständigkeitserklärung

# Unternehmensdaten

---

Name der Firma / Rechtsform

---

Name des Antragstellers / rechtlichen Vertreters Funktion

Geburtsdatum

---

Straße, Hausnummer, PLZ, Ort

---

Telefon, Telefax

---

E-Mail Domain

Hiermit beantrage ich für das vorgenannte Unternehmen

- a) die Durchführung eines Qualitätsaudits nach den Prüfkriterien des Vereins,
- b) für den Fall der erfolgreichen Auditierung die Erteilung des Qualitätszertifikates des Vereins.

Mit den in der Anlage 2 (Kriterien für das Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren) aufgeführten Prüf- und Zertifizierungsregeln erklären wir uns einverstanden.

1. Alle ergänzenden oder ändernden Vereinbarungen zwischen dem Antragsteller einerseits sowie dem Call Center Essen e.V. andererseits bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftform-erfordernis.
2. Sollten einzelne Bestimmungen nichtig, unwirksam oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Die betroffene Bestimmung soll dann durch eine ihr im wirtschaftlichen Ergebnis möglichst nahe kommenden, wirksamen und durchführbaren ersetzt werden.
3. Der Verein verpflichtet sich zur Geheimhaltung aller Daten des Antragstellers, seiner Einrichtungen und seiner Kunden, die ihnen im Rahmen des Prüf- und Zertifizierungsverfahrens bekannt werden. Diese Verpflichtung gilt auch für den beauftragten unabhängigen Gutachter.
4. Der Call Center Essen e.V. wird die ihnen obliegenden Aufgaben nach bestem Wissen und Gewissen erfüllen. Es liegt jedoch in der Natur der Sache, dass hierbei Ermessensspielräume erforderlich sind. Um die Ermessensspielräume nicht einzuengen, wird nur für Vorsatz gehaftet.
5. Gerichtsstand ist Essen.

# Bestätigung der Einhaltung der Kriterien für das Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren

Der Auditierungs- und Zertifizierungsvertrag mit dem Antragsteller kommt durch die Annahme dieses Antrages durch den Call Center Essen e.V. zustande.

Hiermit bestätige ich gegenüber dem Vorstand des Call Center Essen e.V. die Einhaltung der in Anlage 2 (*Kriterien für das Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren*) genannten Kriterien zum Zeitpunkt der Beantragung sowie die Einhaltung für die Gültigkeitsdauer des Zertifikats und erlaube dem Vorstand bzw. dem vom Vorstand beauftragten, unabhängigen Sachverständigen, die Einhaltung der Kriterien im Unternehmen des Antragstellers sachlich zu prüfen.

Mir ist bekannt, dass bei Verstößen gegen diese Qualitätskriterien der Vereinsvorstand als zuständiges Kontrollorgan nach Anhörung des Mitgliedsunternehmens und unter Einschaltung des sachverständigem Dritten über die jeweiligen Sanktionen nach Maßgabe der Grundsätze für die Erteilung einer Qualitätsurkunde und eines Qualitätssiegels für Mitglieder des Call Center Essen e.V. (Anlage 2) entscheiden wird.

---

Ort und Datum

---

Rechtsverbindliche Unterschrift / Firmenstempel

## Anlage 1

# Datenschutz / Datennutzung

Der Call Center Essen e.V. sichert Ihnen den Schutz Ihrer Daten zu. Ihre persönlichen Daten werden weder veröffentlicht, noch an Dritte weiter gegeben, ohne zuvor Ihre Zustimmung einzuholen.

Ich stimme der Veröffentlichung meiner geschäftlichen Adressdaten mit Telefonnummer, E-Mail- und Internet-Adresse im Mitgliederverzeichnis des Call Center Essen e.V. in gedruckter und elektronischer Form zu. Sobald meine Mitgliedschaft endet, werden meine Daten aus allen Verzeichnissen gelöscht.\*

\*Sie können die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft gegenüber dem Call Center Essen e.V., [info@call-essen.de](mailto:info@call-essen.de), widerrufen.

---

Ort und Datum

---

Rechtsverbindliche Unterschrift / Firmenstempel

# Qualitätssiegel des Call Center Essen e.V. - Kriterien für das Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren –

## Präambel

Das Qualitätssiegel der Call Center Essen e.V. Postfach 100942, 45009 Essen, mit Vereinssitz Bottroper Straße 20 in 45141 Essen, (AG Essen VR 4803), im folgenden "Verein" genannt, dient dem Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Kunden in den Mitgliedsunternehmen des Vereins vor unlauteren Geschäftspraktiken und bildet zugleich einen Ordnungsrahmen für die Mitgliedsunternehmen selbst.

## § 1 Vertretung

- a) Der Vorstand des Vereins besteht aus dem/der Vorsitzenden, dem/der stellvertretenden Vorsitzenden sowie bis zu drei weiteren Vorstandsmitgliedern.
- b) Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung gewählt.
- c) Die Mitglieder des Vorstandes werden für die Dauer von zwei Jahren gewählt.
- d) Die Mitglieder des Vorstandes können jederzeit zurücktreten. Scheidet ein Mitglied vor Ablauf der Amtsperiode aus, ist es für die restliche Amtszeit des ausgeschiedenen ein Ersatzmitglied zu wählen.
- e) Die Mitglieder des Vorstandes sind ehrenamtlich tätig.
- f) Der/Die Vorstandsvorsitzende und der/die Stellvertretende Vorsitzende sind Vorstand im Sinne des § 26 BGB. Jeweils zwei Vorstandsmitglieder vertreten den Verein gemeinsam. Rechtsgeschäfte mit einem Betrag über 500,00 € sind im Innenverhältnis für den Verein nur verbindlich, wenn der Vorstand mehrheitlich zugestimmt hat.

## § 2 Allgemeines

Der Call Center Essen e.V. vergibt an interessierte Essener Call Center-Unternehmen ein Qualitätssiegel, sofern deren Arbeiten den aktuellen Qualitätsstandards gemäß § 4 entsprechen. Für die Beantragung und das Führen des Qualitätssiegels ist eine Mitgliedschaft im Verein erforderlich.

Die Qualitätsstandards richten sich nach den jeweils aktuellen Erkenntnissen und Erfahrungswerten der Branche, verbunden mit dem Ziel, qualitätsorientiertes Handeln von Call Centern nach außen transparent zu gestalten. Diese Standards bieten arbeitssuchenden Personen wie auch arbeitsvermittelnden Institutionen eine Orientierungshilfe.

Die Begutachtung erfolgt durch qualifizierte Juroren entsprechend der gültigen Standards, wobei die Begutachtung selbst auch in den Betriebsräumen des beantragenden Unternehmens erfolgt. Die Prüfung, ob die Qualitätskriterien erfüllt sind, obliegt einem externen Sachverständigen, der dazu vom Verein beauftragt wird, die Prüfung eigenständig durchführt und bei Feststellung der Einhaltung der Auditierungs- und Zertifizierungsvoraussetzungen dem Call Center Essen e.V. die Vergabe des Qualitätssiegels des Call Center Essen e.V. empfiehlt.

### § 3 Mitgliedschaft im Verein Call Center Essen e.V.

Die Voraussetzungen der Mitgliedschaft im Verein sind geregelt in § 4 der Vereinssatzung „Call Center Essen“. Dieser lautet derzeit:

- (1) Mitglied des Vereins kann grundsätzlich jede natürliche und juristische Person werden, die den Vereinszweck unterstützt. Die Mitgliedrechte einer juristischen Person müssen nicht durch die gesetzlichen Vertreter ausgeübt werden, sondern können delegiert werden.
- (2) Der Antrag auf Mitgliedschaft ist schriftlich beim Verein einzureichen. Über die Aufnahme entscheidet der Vorstand.
- (3) Die Mitgliedschaft endet durch Austritt oder Ausschluss des Mitgliedes oder Erlöschen des Vereins.
- (4) Der Austritt ist mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Geschäftsjahres schriftlich gegenüber dem Verein zu erklären.
- (5) Ein Mitglied, das gegen den Zweck oder Interessen des Vereines gröblich verstoßen hat, kann durch Beschluss des Vorstandes ausgeschlossen werden.
- (6) Zum Ehrenmitglied können Personen ernannt werden, die sich in besonderer Weise um Den Verein verdient gemacht haben. Hierfür ist ein Beschluss der Mitgliederversammlung erforderlich.

Ehrenmitglieder sind von der Beitragszahlung befreit, sie haben jedoch die gleichen Rechte und Pflichten wie ordentliche Mitglieder und können insbesondere an sämtlichen Versammlungen und Sitzungen teilnehmen.

### § 4 Qualitätskriterien

Die Auszeichnung eines Call Center-Unternehmens ist nur dann zulässig, wenn die unter Punkt 1 bis 7 genannten Kriterien eingehalten werden. Gleiches gilt für Anträge auf Rezertifizierung bei Ablauf der Gültigkeit des bereits vergebenen Qualitätssiegels.

#### 1. Personalfluktuationsrate

Der Nachweis der Personalfluktuationsrate (inkl. einer Nachkommastelle) für die bereits abgelaufenen 12 Monate zwischen den beiden letzten Jahresmeldungen an die Krankenkasse erfolgt über den Antragssteller. Der Personalleiter gibt dem Gutachter Einblick in die gesetzlich vorgeschriebenen, elektronischen Jahresmeldungen an die Krankenkassen, aus der die Namen aller Mitarbeiter des Unternehmens hervorgehen.

Die Fluktuationsrate oder Fluktuationsquote beschreibt den Personalwechsel in Bezug auf den Personalbestand. Zur Ermittlung der Fluktuationsquote hat sich der Call Center Essen e.V. im Rahmen der Mitgliederversammlung vom 08. Juni 2017 auf folgende Definition verständigt und diese als Grundlage zur Prüfung des Kriteriums „Personalfluktuationsrate“ verabschiedet:

#### **Nicht betrieblich initiierte Personalabgänge × 100**

im Verhältnis zu

#### **Personalstand zu Beginn des Berichtszeitraums + Neueinstellungen im Berichtszeitraum**

➔ Die Personalfluktuationsrate darf einen Wert von 20% nicht übersteigen.

### **Beispiel zur Ermittlung der Personalfluktuaton:**

Personalstand zu Jahresbeginn: **200 MA**

Neueinstellungen während des Jahres: **20 MA**

Personalabgänge nicht betrieblich initiiert, also ohne Kündigungen seitens des Unternehmens und ohne auslaufende Verträge, bei denen wir annehmen, dass das Unternehmen keine Fortsetzung des Arbeitsvertrages wünscht, da Mitarbeiter i.d.R. durch eigene Kündigung den Austritt initiieren:

**40 MA**

Ergebnis:

$$40 / (200+20) * 100 = 18,18 \%$$

**Fazit:** Das im Beispiel konstruierte Unternehmen hätte das Kriterium der Personalfluktuaton erfüllt.

## **2. Arbeitsverträge**

Der Nachweis erfolgt zunächst über den Antragsteller mit konkreter Angabe des Anteils der zum Zeitpunkt der letzten Jahresmeldung an die Krankenkasse beschäftigten Mitarbeiter mit einer Vertragslaufzeit von weniger als 12 Monaten (inkl. einer Nachkommastelle) ohne Berücksichtigung von Aushilfen, Mini-Jobbern und Praktikanten. Hierzu ist eine Bestätigung eines Wirtschaftsprüfers oder Steuerberaters erforderlich, aus der hervorgeht, dass der Anteil der im jeweils betreffenden Zeitraum ausgegebenen Arbeitsverträge mit einer Laufzeit von weniger als 12 Monaten einen Wert von 10% nicht übersteigt.

## **3. Betriebsrat**

Entweder benennt das Unternehmen den Betriebsratsvorsitzenden des Unternehmens, der mit seiner Unterschrift bestätigt, dass er zum Zeitpunkt der Prüfung ordentlich gewählter Vorsitzender des Betriebsrates im Antrag stellen Unternehmen ist, oder das Unternehmen reicht einen gültigen Nachweis ein, nachdem das Unternehmen über ein internes Beschwerdemanagement als Bestandteil eines umfassenden Qualitätsmanagements verfügt. Dieser Nachweis ist in Form eines Zertifikats einer akkreditierten Zertifizierungsinstitution zu erbringen. **Ist kein Betriebsrat vorhanden, sind die Kriterien im Anhang, „Nachweis eines internen Qualitätsmanagementsystems“ zu erfüllen.**

## **4. Verbraucher- und Datenschutz**

Das Unternehmen verpflichtet sich zur Einhaltung der rechtlichen Regeln, insbesondere zur Beachtung sämtlicher Vorgaben des Verbraucher- und Datenschutzes.



## **5. Einarbeitung**

Das Unternehmen gewährleistet, dass seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine fachgerechte Einarbeitung erfahren und zu allen für die Auftragsbearbeitung relevanten Themenbereiche geschult werden.

## **6. Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte**

Der Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten muss mehr als 50 Prozent aller Beschäftigten des Unternehmens umfassen.

## **7. Vergütung der erbrachten Arbeitsleistung**

Das Unternehmen garantiert, eine Mindestvergütung gemäß der zum Zeitpunkt der Zertifizierung bzw. Rezertifizierung gültigen gesetzlichen Mindestvergütung zu zahlen.

## **§ 5 Gültigkeitsdauer**

Das Qualitätssiegel ist für eine Dauer bis zum Ende des übernächsten Jahres (d.h. maximal drei Jahre) ab Antragsstellung beschränkt. Danach kann es durch erneute Begutachtungen für jeweils weitere drei Jahre vergeben werden. Diese zeitliche Begrenzung ist derzeit notwendig, um der bekanntlich dynamischen Entwicklung der Branche zu folgen und zur Kontrolle der Aufrechterhaltung der Qualitätsstandards. Der Verein behält sich vor, jederzeit durch Beschluss der Mitgliederversammlung, diese Qualitätskriterien sowohl für Neu- als auch Rezertifizierungen anzupassen.

## **§ 6 Verwendung des Qualitätssiegels**

Mit Erhalt des Qualitätssiegels erhält das Call Center-Unternehmen das Recht, mit diesem Siegel für die Zeit seiner Gültigkeit öffentlich zu werben. Der Verein nimmt das ausgezeichnete Unternehmen kostenlos in das Verzeichnis der zertifizierten Unternehmen auf seiner Website sowie in die weiteren öffentlichkeitswirksamen Medien des Vereins auf und bietet somit eine zusätzliche Werbeplattform. Das ausgezeichnete Unternehmen verpflichtet sich, bei einer Nutzung des Qualitätssiegels im Internet, dieses jeweils direkt auf der Internetseite "Qualitätskriterien" des Vereins zu verlinken.

## **§ 7 Siegelerteilung**

Zusammen mit dem Zertifikat für das Qualitätssiegel erhält das Unternehmen eine Kopie des kompletten Beurteilungsbogens. Sollte die Begutachtung ergeben, dass die eingesandten Unterlagen bzw. der Ortstermin nicht oder nicht vollends den Qualitätskriterien des Vereins entsprechen, hat das bewerbende Unternehmen die Möglichkeit, gezielt an den beanstandeten Mängeln zu arbeiten und ggf. dann einen neuen Antrag zu stellen.

## **§ 8 Unterlagen**

Für die Begutachtung stellt der Verein ein Antragsformular zur Verfügung, welches vom Unternehmen auszufüllen und von seiner Geschäftsführung zu unterzeichnen ist. Der Nachweis, dass alle beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Vergütung zumindest in Höhe der zum Zeitpunkt der Zertifizierung bzw. Rezertifizierung gültigen gesetzlichen Mindestvergütung erhalten sowie der Nachweis, dass der Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten > 50 % ist, sind durch den Steuerberater I Wirtschaftsprüfer zu bescheinigen.

## **§ 9 Gebühren**

Der Antragsteller übernimmt anteilig die Kosten für die Prüfung und Erteilung des Qualitätssiegels in Höhe von Euro 190,00. Die verbleibenden Kosten trägt der Verein.

## **§ 10 Verpflichtungen nach Siegelerhalt**

Call Center-Unternehmen, die das Qualitätssiegel erhalten, verpflichten sich, auch weiterhin die Qualitätskriterien des Vereins zu erfüllen.

## **§ 11 Aberkennung des Siegels / Streitfälle**

Der Vereinsvorstand behält sich das Recht vor, im Falle von konkreten Beschwerden über das Geschäftsgebaren eines zertifizierten Unternehmens eine moderierende I schlichtende Funktion zu übernehmen. Diese Tätigkeit ersetzt keinen juristischen Beistand.

Sollte sich dabei herausstellen, dass das Unternehmen nicht mehr den Ansprüchen, die den Standards bzw. dem Qualitätssiegel zugrunde liegen, genügt, kann der Verein das Siegel aberkennen und wird dieses Unternehmen nicht weiter in Vereinsmedien als zertifiziertes Unternehmen aufführen.

Bei einer Beendigung der Vereinsmitgliedschaft im Call Center Essen e.V. bzw. bei Ablauf der Gültigkeit des Siegels nach §5 ohne rechtzeitige Neuzertifizierung, erlischt das Recht, das Qualitätssiegel weiterzuführen.

## **§ 12 Besonderheiten der geographischen Herkunftsangabe**

Jede Person und jede Körperschaft des öffentlichen und privaten Rechts, deren Dienstleistungen aus dem entsprechenden geographischen Gebiet stammen und die den in der

Markensatzung enthaltenen Bedingungen für die Benutzung der Marke entsprechen, kann Mitglied des Vereines werden und ist zur Nutzung der Marke zuzulassen.

### **§ 13 Gerichtsstand**

Der Gerichtsstand bei Streitigkeiten über die Erteilung bzw. die Aberkennung des Qualitätssiegels ist Essen.

# Prüfschema im Rahmen des Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren

1. Call Center (Antragsteller):
  - vertretungsberechtigt:
  - Mitgliedschaft im Call Center Essen e.V.:
2. Einarbeitung und Schulung der Mitarbeiter
  - a) Darstellung der Unternehmensphilosophie zu Beginn der Tätigkeit
    - sämtliche Mitarbeiter:
    - durch:
    - Dauer:
  - b) Einweisung in die betriebsrelevante Hard- und Software
    - sämtliche Mitarbeiter:
    - durch:
    - Dauer:
    - Aktualisierung bei Neuerungen:
  - c) Einarbeitung in die zukünftigen Tätigkeiten anhand eines Einarbeitungs- und Schulungsplanes, der eingesehen werden kann:
    - Einarbeitungs- und Schulungsplan:
    - Einarbeitung erfolgt:
    - durch:
  - d) Konkrete Benennung eines erfahrenen Mitarbeiters, der für Fragen und Anliegen neu eingestellter Mitarbeiter fungiert (Ansprechpartner für – neue - Mitarbeiter):
  - e) Vergütung für Arbeitsleistung:
    - eine Vergütung gemäß der zum Zeitpunkt der Zertifizierung bzw. Rezertifizierung gültigen gesetzlichen Mindestvergütung laut Steuerberater-/ Wirtschaftsprüferbescheinigung:
  - f) Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten > 50% aller Beschäftigten des Unternehmens:
    - Steuerberater-/ Wirtschaftsprüferbestätigung:
  - g) Verbraucher- und Datenschutz:
    - Verpflichtungserklärung:
  - h) Personalfuktuation < 20% im zurückliegenden Kalenderjahr
    - Prüfung, ob und wie viele Mitarbeiter, die zu Beginn des zurückliegenden Kalenderjahres im Unternehmen beschäftigt waren, auch zum Ende des Kalenderjahres dort noch angestellt waren.
    - Bestätigung der Personalfuktuation (inklusive einer Nachkommastelle) durch Geschäftsführer und Personalleiter
    - Überprüfung der Jahresmeldung an die Krankenkassen durch den Gutachter

i) Betriebsrat vorhanden?  ja  nein

- Ja: Bestätigung, unterzeichnet von Geschäftsführung, Personalvorstand und Betriebsratsvorsitzendem
- Nein: Nachweis über ein unternehmensinternes Beschwerdemanagement als Bestandteil eines umfassenden Qualitätsmanagements.

j) Ausgegebene Arbeitsverträge der vorangegangenen 12 Monate mit einer Laufzeit von weniger als 12 Monaten < 10 %

- Die Bestätigung eines Wirtschaftsprüfers oder Steuerberaters ist erforderlich.

Wenn die Geschäftsführung nicht regelmäßig am Standort Essen eingesetzt wird, ist auch die Unterschrift eines Prokuristen/einer Prokuristin zulässig.

---

Antragsformular ordnungsgemäß vorgelegt:

3. Beanstandete Mängel:

Überprüfung mit positivem Ergebnis erfolgt und bescheinigt:  
Vergabe des Qualitätssiegels des Call Center Essen e.V. wird empfohlen:

---

Ort, Datum

---

Unterschrift Gutachter

## Bestätigung Einhaltung der Kriterien

Hiermit bestätigt die \_\_\_\_\_ [*Unternehmensname*] dem Vorstand des Call Center Essen e.V. die Einhaltung der nachstehend genannten Kriterien zur Beantragung des Qualitätssiegels:

a) Betriebsrat

Die Unterzeichner (Geschäftsführung und Betriebsratsvorsitzender) bestätigen, dass in dem oben genannten Unternehmen aktuell ein ordentlich gewählter Betriebsrat eingesetzt ist.

- Entspricht dem Nachweis für die Einhaltung des 3. Kriteriums zur Beantragung des Qualitätssiegels.

b) Verbraucher- und Datenschutz

Die Geschäftsführung bestätigt zudem, dass in dem o. g. Unternehmen die gesetzlich geltenden Regelungen bzw. Vorgaben zum Verbraucher- und Datenschutz eingehalten werden.

- Entspricht dem Nachweis für die Einhaltung des 4. Kriteriums zur Beantragung des Qualitätssiegels.

c) Einarbeitung

Die Unterzeichner (Geschäftsführung und Betriebsratsvorsitzender) bestätigen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in dem o. g. Unternehmen eine fachgerechte Einarbeitung erfahren und zu allen für die Auftragsbearbeitung relevanten Themenbereichen geschult werden.

- Entspricht dem Nachweis für die Einhaltung des 5. Kriteriums zur Beantragung des Qualitätssiegels.

d) Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten

Die Unterzeichner (Geschäftsführung und Betriebsratsvorsitzender) bestätigen, dass im zurückliegenden Kalenderjahr der Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten mehr als 50% aller Beschäftigten in dem o. g. Unternehmen umfasst.

- Entspricht dem Nachweis für die Einhaltung des 6. Kriteriums zur Beantragung des Qualitätssiegels.

e) Vergütung der erbrachten Arbeitsleistung

Die Unterzeichner (Geschäftsführung und Betriebsratsvorsitzender) bestätigen, dass alle Beschäftigten des o. g. Unternehmens eine Mindestvergütung gemäß der zum Zeitpunkt der Zertifizierung bzw. Rezertifizierung gültigen (gesetzlich geregelten) Mindestvergütung erhalten.

- Entspricht dem Nachweis für die Einhaltung des 7. Kriteriums zur Beantragung des Qualitätssiegels.

Wenn die Geschäftsführung des Unternehmens nicht regelmäßig am Standort Essen eingesetzt wird, ist auch die Unterschrift eines Prokuristen/einer Prokuristin zulässig.

Essen, den .....

---

Unterschrift Geschäftsführung

---

Unterschrift Betriebsratsvorsitzender

## Anlage 5

# Kriterien bei Nichtvorhandensein eines Betriebsrates - **Nachweis eines internen Qualitätsmanagementsystems**

Die Einhaltung der nachstehend näher erläuterten fünf Kriterien muss das den Antrag stellende Unternehmen in Form einer detaillierten Dokumentation nachweisen:

### **Mitarbeiterzufriedenheit**

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist mindestens einmal im Jahr anonym durch eine Befragung zu messen. Aus den Themenfeldern Arbeitsumgebung, Arbeitsinhalte, Wissen, Führung und Soziales sind drei bis vier Fragen zu stellen, die über ein Freitextfeld ergänzt werden. Die Mitarbeiterbefragung ist den betreffenden Mitarbeitern mit einer Vorlaufzeit von wenigstens drei Wochen anzukündigen; die Bearbeitung bzw. Beantwortung der Fragen erfolgt über einem Zeitraum von ca.14 Tagen. Nach der Befragung sind die Inhalte auszuwerten und anonymisiert zu veröffentlichen.

### **Fähigkeitenentwicklung**

Die Kompetenzen der Agenten sind jährlich zu überprüfen. Bei Qualifikationslücken sind Unterstützungsmaßnahmen bereitzustellen um die betreffenden Fähigkeiten weiter zu entwickeln und den geforderten Kompetenzen zu entsprechen. Der Teamleiter oder ein Coach überprüft zusätzlich jährlich die Kompetenzen durch Side-by Side Coaching.

Die Ergebnisse dieser Maßnahmen sind in einer Schulungsmatrix zu hinterlegen. Bei Defiziten gilt es mit den Agenten eine Zielvereinbarung abzuschließen. Der Agent ist über die Ergebnisse der jährlichen Überprüfung zu unterrichten. Hierzu ist ein Gesprächsprotokoll anzufertigen. Mögliche Themen im Rahmen einer Nachschulung sind zu dokumentieren.

### **Kommunikation von Informationen**

Es ist sicherzustellen, dass alle relevanten Mitarbeiter Zugriff auf diejenigen Informationen haben, die sie benötigen, um effektiv mit den Kunden kommunizieren zu können. Diese Informationen müssen verständlich, leicht zugänglich und konsistent sein. Hierzu empfiehlt es sich, die Information in einem internen Wissensmanagementsystem abzulegen. Des Weiteren darf nur ein ausgewählter Personenkreis berechtigt sein, Informationen zu aktualisieren oder zu ändern.



## **Arbeitsumfeld**

Das Arbeitsumfeld umfasst Ergonomie, Lärm, Raumgröße, Licht und Verwendung von Technologien. Schriftlich muss aufgeführt werden, welche Maßnahmen schon implementiert wurden und was zukünftig umgesetzt werden soll. Optimaler Weise fallen hierunter:

Ergonomie:

Höhenverstellbarer Stuhl bzw. Schreibtischhöhe, Blickwinkel zum Monitor

Lärm: Schallabsorbierung, Binaurale Headsets mit Noise Cancelling

Licht: Ausreichende Beleuchtungsstärke am Arbeitsplatz, richtiger Winkel zum Fenster

Verwendung von Technologien: Regulierung der Luftfeuchtigkeit, Software-gesteuerte Lautstärkenregelung der Telefonanlage

## **Inplacement**

Neue Agenten sollten möglichst schnell ihre Leistungsfähigkeit im Unternehmen einbringen können. Dies soll über drei Ebenen vollzogen werden:

Die fachliche Integration, welche die Einarbeitung in bestimmte Aufgabenstellungen, die Aneignung von Fachwissen und Umsetzung der Kenntnisse und Fähigkeiten bedeutet.

Die soziale Integration, über die der Agent durch die Arbeit in Teams oder Gruppen ein „Wir-Gefühl“ entwickelt und die Werte-orientierte Integration, über die sich der Agent mit den Zielen und Werten („Corporate Identity“) des Unternehmens identifiziert.

Im Rahmen dieser drei Ebenen beachtet der Arbeitgeber besonders folgende Punkte:

Die Einrichtung des Arbeitsplatzes, die Planung des ersten Arbeitstages, die Benennung der Ansprechpartner im Rahmen der Einarbeitung sowie der zentralen Ansprechpartner zu den wesentlichen Themenbereichen innerhalb des Unternehmens, der Einarbeitungsplan und die Feedback-Gespräche mit den Mitarbeitern.

## Anlage 6

# Vollständigkeitserklärung

Hiermit bestätigen wir, dass die in den Anlagen 1 und 2 aufgeführten Listen zu den zum \_\_\_\_\_ [Datum] (Anlage 1) und \_\_\_\_\_ [Datum] (Anlage 2) beschäftigten Mitarbeitern vollständig sind und namentlich keine Mitarbeiter, die zu diesem Zeitpunkt in unserem Contact Center eingesetzt wurden, fehlen.

Wir versichern hiermit als Geschäftsführer und Personalleiter der Firma

\_\_\_\_\_, dass diese Angaben der Wahrheit entsprechen.

Essen, den \_\_\_\_\_

Essen, den \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Unterschrift Geschäftsführer

\_\_\_\_\_

Unterschrift Personalleiter