

Bahn frei für Service-Talente!

Barrierefreiheit im Callcenter?

Was genau muss ein guter Callcenter-Agent mitbringen? Empathie, Stressresistenz, Servicedenken, Freundlichkeit, gute Aussprache, angenehme Stimme, gerne ein paar Fremdsprachen. Schnell laufen können muss er nicht. Klettern, Lasten heben oder anderweitig schwer körperlich arbeiten auch nicht. „Na also“, dachte sich das Team der T.D.M. GmbH aus Sarstedt, „weg mit den Mauern, Stufen, Hürden, Grenzen, Bremsen, Gräben ...!“ Martina Ditsche ist als Personalreferentin bei TDM verantwortlich für alle Themen, die rund um Chancengleichheit aufkommen. Martin Knopp, kaufmännischer Leiter, hat dabei die Machbarkeit im Blick, und last, but not least befragten wir natürlich einen Mitarbeiter, der einen barrierefreien Arbeitsplatz zu schätzen weiß: Torsten Fitjer ist Callcenter-Agent, gilt als Multitasker und ist bekannt für seine Zuverlässigkeit. Und er hat eine Beinprothese.

SQUT: Bei T.D.M. findet gerade eine neue Fokussierung bei der Mitarbeitersuche statt. Was ist da los?

M. Ditsche: Wir bei T.D.M. haben uns schon immer auf die Fahne geschrieben, einen facettenreichen Mix an Mitarbeitern zu beschäftigen. In den letzten Monaten haben wir bei der Mitarbeitersuche nun verstärkt den Dialog mit Menschen gesucht, die in ihrer bisherigen Arbeitslaufbahn weniger positive Erfahrungen in ihrem Job gemacht haben. In erster Linie möchten wir damit das Thema Inklusion firmenintern weiter voranbringen, da wir verstanden haben, dass eine vielfältige und bunte Belegschaft das Arbeitsklima und insgesamt die Produktivität verbessert. Außerdem sehen wir einen großen Markt an potenziellen Mitarbeitern, der von vielen Unternehmen kaum oder gar nicht beachtet wird. Gerade in unserer wachstumsorientierten Callcenter-Branche sind die Aufgaben und Herausforderungen für Mitarbeiter aber so, dass wirklich jeder eine Chance haben kann und sollte.

SQUT: Welche (körperlichen) Einschränkungen könnten es Menschen unter Umständen erschweren, in einem Callcenter zu arbeiten?

M. Ditsche: Es gibt im Grunde genommen kaum eine Einschränkung, die es jemandem nicht erlaubt, bei T.D.M. bzw. in einem Callcenter beschäftigt zu sein. Viele unserer Mitarbeiter haben Einschränkungen unterschiedlichster Art und Weise. Das heißt aber nicht, dass sie keinen hervorragenden Job machen. Empathie, aktives Zuhören und Selbstbewusstsein sind die wichtigsten Kriterien, die ein Agent bei uns haben muss. Solange dies gegeben ist oder wir im Vorabgespräch erkennen, dass Potenzial da ist, das wir gemeinsam aktivieren können, steht einer Einstellung nichts im Wege. Falls aufgrund von Beeinträchtigungen Hürden auftreten sollten, ergreifen wir Mittel und Wege, diese zu beseitigen. Nur so können wir als Unterneh-

men wachsen, indem wir proaktiv und reaktiv gemeinsam mit unseren Mitarbeitern Wege ebnen.

SQUT: Und welche Hürden haben Sie demnach in Ihren Räumen oder bei Ihrer Technik beseitigt?

M. Ditsche: Wir versuchen wo es nur geht, den Arbeitsalltag für unsere Agenten zu erleichtern und sie durch Hilfsmittel zu unterstützen. Grundsätzlich haben wir für alle unsere Mitarbeiter rückschonende und ergonomisch geformte Bürostühle, die eine Zertifizierung vom Bundesverband deutscher Rückenschulen haben. Bei Einzelfällen entscheiden wir immer gemeinsam mit unseren Mitarbeitern. So haben wir unter anderem spezielle Hardware wie Tastatur und Maus beantragt, um die Arbeitsplatzsituation für einen unserer Agenten zu erleichtern, dessen rechte Hand gelähmt ist. Die spezielle Hard- und Software darf mit nach Hause genommen werden, um damit zu trainieren. Spezielle Stühle, elektrisch höhenverstellbare Tische und für den jeweiligen Mitarbeiter angefertigte Fußbänke erleichtern einigen unserer Agenten mit Wirbelsäulenversteifung und Mikrosomie¹ den Alltag. Für unsere Mitarbei-

ter im Rollstuhl haben wir Projekte und die Infrastruktur des alltäglichen Bedarfs in unser Erdgeschoss verlegt und so angepasst, dass Selbstverständlichkeiten wie Toilettengänge, Pausenaufenthalte und Parken direkt vor unserem Gebäude problemlos möglich

sind. Hier befinden wir uns aber gerade noch weiter in der Planung, um die Strukturen in unserem Gebäude barrierefreier zu gestalten. So haben wir beispielsweise zurzeit noch keinen Fahrstuhl, um auch in die höheren Etagen zu gelangen.

Ein weiterer wichtiger Punkt, wie wir Hürden beseitigen, ist auch, dass wir uns jeden Tag mit unseren Mitarbeitern zusammensetzen und gemeinsam Lösungen für Alltagsprobleme bei T.D.M. überlegen. Wir in der Personalabteilung können auch nicht immer sofort auf alle



EINSCHRÄNKUNGEN UNTERSCHIEDLICHSTER ART UND WEISE

¹ Mikrosomie: Auch als Kleinwüchsigkeit bekannt. Bei Erwachsenen führt in der Regel eine Körpergröße unter 1,50 m zur Diagnose Mikrosomie.

neuen Situationen vorbereitet sein. Es gibt viele Hürden und Einschränkungen, die wir im Vorfeld auch nicht kennen. Doch zusammen gelingt uns das.

SQUT: Echte Barrierefreiheit herzustellen ist also vor allem deswegen nicht einfach, weil man sich, wie Sie eben erklärt haben, oft gar nicht vorstellen kann, wo es überall versteckte Hürden gibt. Wie haben Sie sich bisher zu dem Thema informiert?

M. Ditsche: Wir stehen schon seit vielen Jahren immer wieder mit Organisationen und Verbänden in Kontakt, um das Thema für uns greif- und umsetzbar zu machen. Das Integrationsamt des Niedersächsischen Landesamtes für Soziales, Jugend und Familie unterstützt

uns bei diesem Vorhaben sehr gut. So haben wir vor einiger Zeit einen technischen Berater beauftragt, der uns mit Rat und Tat zu unseren Räumlichkeiten bei T.D.M. zur Seite stand. Mit seiner Hilfe wurde geklärt, wie barrierefreie Toiletten gestaltet sein müssen, wie man den Wendekreis von Rollstühlen berücksichtigt oder wie Rampen und andere Hilfsvorrichtungen am besten zu gestalten sind. Darüber hinaus recherchieren wir zu dem Thema in regelmäßigen internen Personalmeetings selbst im Internet und halten uns auf dem Laufenden. Und wir stehen mit unserer IT im ständigen Austausch, insbesondere zum Thema Arbeitsplatzergonomie.

SQUT: Jetzt wollen wir es aber auch mal von einem Mitarbeiter genauer wissen. Herr Fitjer, was sind Ihre Aufgaben bei TDM?

T. Fitjer: Seit etwas mehr als einem halben Jahr bin ich bei T.D.M. als Agent im Kundenservice und in der Bestellannahme für einen namhaften BekleidungsHersteller tätig. Weitere Aufgaben und Projekte, die ich zusätzlich übernehmen werde, sind gerade in Planung. Als ich nach meiner Probezeit übernommen wurde,

war ich froh, eine Stelle gefunden zu haben, bei der ich so positiv aufgenommen wurde. Nach meiner Unterschenkelamputation vor zwölf Jahren bin ich auf viele Hindernisse in der Arbeitswelt gestoßen. Nun bin ich froh, bei T.D.M. zu sein.

SQUT: Welchen Hürden begegneten Sie an Ihren bisherigen Arbeitsplätzen üblicherweise?

T. Fitjer: Da ich meinen gelernten Beruf als Elektroinstallateur nicht mehr ausüben konnte, habe ich mich zur Fachkraft für Qualitätssicherung umschulen lassen.

Seitdem war ich in mehreren Unternehmen tätig. Die meisten Probleme und Hürden traten schon beim Bewerbungsgespräch auf. Da mein Handicap und meine

längere Krankheitsgeschichte aus der Bewerbung nicht hervorgingen, waren meine Gesprächspartner beim persönlichen Treffen meistens schon etwas irritiert. Sätze wie „Wir würden Sie ja gerne beschäftigen, aber wir können es uns als kleiner Betrieb finanziell nicht leisten“ waren leider oft zu hören. Die Arbeit in der Fabrikhalle bereitete mir Probleme, da meine Prothese bei der Wärme und Schweißbildung nicht mehr hundertprozentig hielt. Dadurch nahm ich eine Schonhaltung ein, was auf meinen Rücken ging. Letztendlich kann ich also sagen, dass die Arbeitsbedingungen an sich nicht für meine körperliche Verfassung ausgerichtet waren und sich die Arbeitgeber notwendige Anpassungen des Arbeitsumfelds nicht leisten konnten oder wollten.

SQUT: Und wie ist das aktuell bei TDM?

T. Fitjer: Die erste positive Erfahrung habe ich schon direkt beim Bewerbungsgespräch gemacht. Das war eben nicht so wie bei anderen Unternehmen, dass einem zunächst negative Sachen vorgehalten wurden. Meine Krankheitsgeschichte war nicht das vorrangige Thema, sondern es ging direkt um arbeitsrelevante Dinge. Das fand ich einfach toll. In der Einarbeitungsphase hat



MEINE GESPRÄCHSPARTNER
WÄREN MEISTENS IRRITIERT

Über T.D.M.

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialogkommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Als mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführtes Sarstedter Unternehmen hat es sich seit seiner Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus den Bereichen Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialogkommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters aus.

man mir das Gefühl gegeben, dass ich was im Köpfchen habe und meine Aufgabe gut mache. Der Fokus lag klar auf dem Telefonieren und der Arbeit, dadurch war auch ich auf das Team und die Arbeit fokussiert.

SQUT: Wo gibt es derzeit noch Verbesserungspotenzial?

T. Fitjer: Ich denke, man könnte die Barrierefreiheit im Gebäude noch verbessern. Es ist zwar alles, was nötig ist, erreichbar, aber gerade den einen oder anderen Schulungsraum oder Teile der Kantine sind nur über die Treppe zu erreichen. Aber da ist T.D.M. ja gerade dran.

**TEILE DER KANTINE SIND NUR
ÜBER DIE TREPPE ZU ERREICHEN**

SQUT: Herr Knopp, Rollstuhlrampen, Spezialsoftware, Mobiliar – Herr Fitjer berichtete, dass viele Arbeitgeber die Kosten scheuen oder sich das nicht leisten können. Derlei Investitionen sind tatsächlich nicht ohne, oder?

M. Knopp: Das Thema Inklusion an sich ist ja vielen

Unternehmen nicht unbekannt, weil diese bereits oftmals Mitarbeiter mit Behinderungen einsetzen. Neu für uns war der Entschluss, alle HR-Maßnahmen auf eine entsprechende Offensive abzustellen und ALLE Steine einmal umzudrehen, und zwar losgelöst von allen bisherigen Konventionen.

Es steht für das Unternehmen natürlich immer im Mittelpunkt, dass der Betrieb wächst und sich entwickelt. Aktuell ist aber gerade das HR-Wachstum in vielen Branchen der Hemmschuh für eine weitere Expansion.

So könnten wir ohne weiteres Agenten einstellen, wenn der Personalmarkt dies denn hergeben würde. „Die einen klagen, die anderen kämpfen“ war also der Grund-

tenor, als wir uns überlegt haben, das Thema Inklusion zu forcieren und so weitere Mitarbeitergruppen zu ermitteln. Karitative Einrichtungen und Behörden haben uns dabei tatkräftig unterstützt. Der eigentliche Invest ist primär die Arbeitszeit der Personalabteilung.



Die zusätzlich notwendigen technischen Einrichtungen und baulichen Maßnahmen werden in der Regel auch immer bezuschusst.

SQUT: Sie nehmen an der Initiative „Inklusionspreis für die Wirtschaft 2019“ teil. Welche Bedingungen muss man für eine solche Teilnahme und vor allem für einen Preis erfüllen?

M. Knopp: Die Teilnahme setzt ein Engagement im Bereich Inklusion voraus, was durch ein Best-Practice-Beispiel definiert wird. Wir von T.D.M. machen uns für eine noch buntere Mitarbeiterkultur stark. Unsere Ideen und Bemühungen, alle Menschen in unser Unternehmen zu inkludieren, möchten wir mit der Teilnahme an diesem Wettbewerb zeigen. Denn nur wenn man seine Ideen und

Visionen teilt, haben auch andere Unternehmen etwas davon. Durch Coachingmaßnahmen, intensivere Einarbeitungszeiten und ein familiäres Miteinander leben wir Inklusion. Auch geplante Umbaumaßnahmen und das Nutzen technischer Hilfsmittel für ein barrierefreies Miteinander gehören zu unserer Philosophie.

Den Preis gibt es, wenn die Jury aufgrund innovativer Lösungen einen Nutzen im Unternehmen sieht und wenn ein Vorbildcharakter sowie eine nachhaltige Be-

schäftigung erkennbar sind. Wir freuen uns, dass wir dabei sind.

SQUT: Welche Projekte im Bereich Barrierefreiheit stehen demnächst noch an?

M. Knopp: Bei uns im T.D.M.-Team sind derzeit 35 Mitarbeiter, die wir aufgrund unserer Inklusionsbemühungen gewonnen haben. Sie sind nahtlos integriert und stehen Tag und Nacht ihren Mann. Wir wünschen uns nun, dass noch mehr Unternehmen erkennen, welches Potenzial hier zu aktivieren ist und dass es gelingen

kann, noch mehr Firmen zu finden, die mit uns gemeinsam das Thema angehen möchten – gerne auch in entsprechenden Kooperationen. Wir haben schon viel geschafft, aber wenn es z.B. um Themen wie Fahrdienste oder ähnliches geht,

können wir als einzelnes Unternehmen nicht alles alleine abdecken.

Neben der Erfüllung des Personalbedarfs mit qualifizierten Mitarbeitern gibt es noch einen weiteren Lohn, nämlich das Leuchten in den Augen der Kollegen, wenn sie in den Teams tätig werden. Damit werden wir auch unserer sozialen Verantwortung als Unternehmen gerecht und schaffen Arbeitsplätze in dieser zukunfts-trächtigen Branche. ■

**EINE NOCH BUNTERE
MITARBEITERKULTUR**



Martin Knopp

Martin Knopp ist kaufmännischer Leiter des Callcenter-Dienstleisters T.D.M. GmbH in Sarstedt. Der Spezialist für Dialogmarketing bietet mit seinem Team maßgeschneiderte Lösungen für die Kundenansprache je nach Zielgruppe oder Produkt und vergleicht diese Dialogsituation gern auch mit dem Flirten. E-Mail: mkn@tdm.de



Martina Ditsche

Martina Ditsche ist seit vier Jahren Callcenter-Agentin. Aufgrund ihrer Erfahrung im Personalwesen wurde sie bei der T.D.M. in der Personalabteilung eingestellt. Dort kümmert sie sich um alle Belange rund um Personalfragen – ein vielfältiger Aufgabenbereich. Neben diesen typischen Aufgaben einer Personalerin hat sie noch eine weitere übernommen: Sie ist die Beauftragte für das betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM-Beauftragte).



Torsten Fitjer

Torsten Fitjer ist ausgebildeter Elektroinstallateur. Vor ca. zwölf Jahren verlor er bei einem Unfall seinen Unterschenkel. Seitdem beträgt sein Grad der Behinderung nach dem deutschen Schwerbehindertenrecht 50. Es folgte eine Umschulung zur Fachkraft für Qualitätssicherung. Seit ca. acht Monaten ist er nun bei der T.D.M. GmbH als Callcenter-Agent im Projekt eines Bekleidungsherstellers beschäftigt.