



10.08.2020

Headsets: Ausstattung äußerst wichtig für Gesundheit der Beschäftigten!

BA geht konventionelle und kreative Wege und sagt weitere Lieferungen zu

Wegen Covid 19 stellt der persönliche Kundenkontakt seit Mitte März in den Dienststellen die Ausnahme dar. Dem telefonischen und digitalen Kommunikationskanal kommt die dominante Rolle zu.

Zur Entlastung der Service Center und Sicherstellung der Erreichbarkeit wurden kurzfristig regionale Sammelrufnummern geschaltet, die von den Kunden gut angenommen wurden. Zu diesem Zeitpunkt war eine entsprechende telefonische Ausstattung für die stark gewachsene Zahl der telefonierenden Kolleginnen und Kollegen natürlich nicht vorhanden und nicht kurzfristig beschaffbar.



Die für die Telefonie (VOIP) verfügbaren Headsets reichen trotz verschiedener Bemühungen und Aktivitäten auch heute nicht aus. So telefonieren zahlreiche Kolleginnen und Kollegen immer noch mit dem Hörer in der Hand oder – und dies ist gesundheitlich noch bedenklicher – haben diesen zwischen Kopf und Schulter eingeklemmt. Die Telefonie über Lautsprecher ist nicht immer praktikabel und eine ruhige Gesprächsatmosphäre und verständliche Kommunikation nicht immer möglich.

In den letzten Wochen erreichen uns vermehrt kritische Rückmeldungen, mitunter über Beschwerden im Kopf-Nacken-Schulterbereich. Hier gilt es dringend Abhilfe zu schaffen, zumal die Übergangslösung mindestens bis zum Jahresende andauern soll.

Auf Nachfrage teilte die BA der vbba-Bundesleitung mit, dass man alles daran setzt, die unbestritten schwierige Situation zu lösen:

- **Durch Erweiterung bestehender Verträge konnten weitere Headsetmengen geordert werden (über 13.000), die bereits teilweise geliefert wurden bzw. in den kommenden Wochen ausgeliefert werden sollen. Die BA hat als Auftraggeber die Dringlichkeit deutlich gemacht, ist aber von den Produktionskapazitäten des Vertragspartners abhängig.**





- **Weitere 4.000 Headsets wurden bestellt und sollen ab September geliefert werden.**
- **Zusätzlich wurde die dezentrale Beschaffung bei „Kleinanbietern“ durch die RIM initiiert, was sich trotz des persönlichen Einsatzes der Beschäftigten im RIM angesichts der hohen Gesamtnachfrage nicht einfach gestaltet.**

Gegenüber **vbba-Gewerkschaftschef Waldemar Dombrowski** wurde ferner auf das aktuelle Testen einer alternativen technischen Konstruktion hingewiesen. Sollte dieser innovative Lösungsansatz funktionieren, würden die Engpässe und die daraus folgende Problematik schneller beseitigt werden können.

„Die Bemühungen und Aktivitäten hinsichtlich der Headsetbeschaffung sind auf allen Ebenen der BA anzuerkennen. Wir leben und arbeiten in einer historischen Ausnahmezeit. Es ist zwar nicht befriedigend, aber man kann die Einheiten ja nicht im Hamburger Hafen oder anderswo klauen“ kommentiert Dombrowski.

Jedoch sollte es jetzt keine Denkbarrieren geben. Der Gesundheitsschutz geht vor!

- **So empfehlen wir zum Beispiel die Prüfung des verstärkten Einsatzes der Audio-Telefonie via Skype, wenn entsprechende Headsets vor Ort vorhanden sind.**
- **Daneben stellt sich im Zuge des Gesundheitsschutzes die dringende Frage nach erweiterten Pausenzeiten (Körperentspannung) für unsere Kolleginnen und Kollegen, wenn die technische Ausstattung auf sich warten lässt.**

Ihre vbba – für Sie im Einsatz - gerade, wenn es darauf ankommt!

