

**Möglichkeiten und Grenzen zur Beschäftigung
von
Personen mit Behinderungen
in Service Centern öffentlicher Verwaltungen**

Ver-T-iCall - Report

Peter Schubert, Charlotte A. Sust



Das Projekt Ver-T-iCall wurde gefördert mit Mitteln des Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung und unterstützt durch das Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen.

Dieser Report wurde im Rahmen der Ver-T-iCall-Projektarbeit im Auftrag

der Projektleitung (Bergische Universität - GH Wuppertal, FB Sicherheitstechnik, Fachgebiet Arbeitssicherheit/Ergonomie, Gaußstraße 20, 42119 Wuppertal)

von

Peter Schubert, Dipl.-Ing., Fa. SchubertEisfeller, Kerkraderstr. 9, 35394 Gießen;

Charlotte A. Sust, Dipl.-Psych., Fa. ABoVe GmbH, Kerkraderstr. 9, 35394 Gießen

erstellt.

Wuppertal, im Oktober 2002

Inhalt:

0	Menschen mit Behinderungen im Service Center – Schlüsselfragen zur Realisierung.....	4
1	Sind Service Center eine Beschäftigungsalternative für Menschen mit Behinderungen?.....	7
2	Was sind Service Center?	10
2.1	Welche Voraussetzungen sind für eine Beschäftigung im Service Center notwendig?.....	11
2.2	Welche besonderen Anforderungen werden gestellt?	12
3	Welche Personen mit welcher Behinderungsart eignen sich für welche Tätigkeiten?	14
3.1	Personen mit Gehbehinderungen	16
3.1.1	<i>Personen mit Schädigungen der Gliedmaßen</i>	16
3.1.2	Personen mit Schädigungen des Nervensystems.....	17
3.1.3	<i>Personen mit Gelenkschäden und Wirbelsäulenleiden</i>	18
3.2	Personen mit Sehbehinderungen	18
3.3	Personen mit Hörbehinderungen	20
3.4	Personen mit psychischen Behinderungen oder Erkrankungen innerer Organe	21
4	Was ist bei der Auswahl, Qualifizierung und Integration behinderter Menschen zu beachten?.....	22
5	Welche Hilfen gibt es zur Einstellung, Qualifizierung und Integration?	25
6	Wie ist der Arbeitsplatz behindertengerecht zu gestalten?.....	28
6.1	Die speziellen Arbeitsmittel auswählen.....	29
6.2	Den Arbeitsplatz individuell gestalten	32
6.3	Die Barrierefreiheit gewährleisten.....	34
6.4	Wo gibt es Hilfe und Beratung zur Gestaltung von Arbeitsplätzen?	35
7	Welche Chancen und Aussichten gibt es für die Beschäftigung von Personen mit Behinderungen in Service Centern?.....	37
8	An wen kann ich mich wenden?.....	38
9	Literatur	43

0 Menschen mit Behinderungen im Service Center – Schlüsselfragen zur Realisierung

Einleitend soll Ihnen ermöglicht werden, zu den relevanten Fragen der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen¹ in Service Centern, eine knappe und präzise Antwort zu erhalten. Zu jeder Frage wird zusätzlich ein Verweis auf das betreffende Kapitel mit den vertiefenden Informationen vorgenommen.

1. Sind Service Center eine Beschäftigungsalternative für Menschen mit Behinderungen?

Das Thema „Beschäftigte mit Behinderungen in Service Centern“ rückt z. Zt. immer stärker in den Fokus der Aufmerksamkeit. Für Menschen mit Behinderungen erweitert sich das Spektrum an potenziellen Arbeitsmöglichkeiten, für öffentliche Verwaltungen erschließt sich eine neue Personalressource. Menschen mit Behinderungen werden im öffentlichen Dienst bevorzugt eingestellt, d.h. sie sollten sich durchaus öfter eine Bewerbung zutrauen. (siehe Kap. 1, Seite 7)

2. Was sind Service Center?

Service Center öffentlicher Verwaltungen sind im Wesentlichen vergleichbar mit gewerblichen Call Centern. Call Center (im gewerblichen Bereich) sind ein „Instrument zur Organisation der Kunden- und Marktkommunikation mit Mitteln der Telekommunikation“ [1]. Im öffentlichen Bereich sind die Funktionen und die Aufgaben des Service Centers den Aufgaben der jeweiligen öffentlichen Einrichtung angepasst. Die Kunden eines Service Centers einer öffentlichen Verwaltung sind im weitesten Sinne die Bürger mit sehr unterschiedlichen, lebenslagenspezifischen Anliegen. (siehe Kap. 2, Seite 10)

¹ Anm.: Wenn nicht anders ausgewiesen, fassen wir hierunter alle Personen ab einem Grad der Behinderung von 30 %. Aus Gründen der Lesbarkeit differenzieren wir nur zwischen behinderten und schwer behinderten Personen, wenn dies inhaltlich erforderlich ist.

3. Welche Voraussetzungen sind für eine Beschäftigung im Service Center notwendig?

Mitarbeiter eines Service Centers sollten gut kommunizieren können, Standard-Software beherrschen, flexibel, belastbar und stressresistent sein.

(siehe Kap. 2.1, Seite 11)

4. Welche besonderen Anforderungen werden gestellt?

Die Anforderungen an Technik, Organisation und Person sind von dem jeweiligen Typ des Service Centers abhängig, beginnend mit Vermittlungstätigkeit bis hin zu qualifizierter Sachbearbeitertätigkeit. Bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen sind besondere Anforderungen zu berücksichtigen, wie z. B. spezielle Arbeitsmittel, Betreuung, Tätigkeitseinschränkungen etc..

(siehe Kap. 2.2, Seite 12)

5. Welche Personen mit welcher Behinderungsart eignen sich für welche Tätigkeiten?

Einer (Schwer-)Behinderung liegen oft verschiedene Behinderungsarten zu Grunde, aus denen dann ein Gesamtgrad der Behinderung ermittelt wird. Eine individuelle Betrachtung der Fähigkeiten des Betroffenen ist daher immer notwendig.

In Kapitel 3 werden einige Anhaltspunkte gegeben, ob und welche Einschränkungen für Tätigkeiten in Service Centern sich aus bestimmten Behinderungsformen ergeben.

(siehe Kap. 3, Seite 14)

6. Was ist bei der Auswahl, Qualifizierung und Integration behinderter Menschen zu beachten?

Ansprechpartner für die Vermittlung sind die Arbeitsämter, die Integrationsfachdienste und die Träger der Leistungen zur Teilhabe (Versicherungsträger, Rehabilitationsträger²). Die Anforderungen

² Anm.: Mit Blick auf eine bessere Lesbarkeit verwenden wir im weiteren Text die Begriffe „Rehabilitationsträger, Rehabilitation“ an Stelle der Begriffe „Träger der Leistungen zur Teilhabe, Leistungen zur Teilhabe „ des SGB IX. Der Begriff der Rehabilitation kommt noch im Kontext medizinischer Maßnahmen vor.

der Tätigkeit müssen hinreichend präzisiert sein, um die geeignete Person auszuwählen. Sowohl die Integrationsfachdienste wie auch die Berufshelfer der Versicherungsträger unterstützen beim Integrationsprozess. Es kann auch hilfreich sein, im Rahmen eines Praktikums zu testen, ob Bewerber und Position zueinander passen. Probleme bei der Integration können gezielt, etwa durch die entsprechend geschulten Mitarbeiter des Integrationsfachdienstes oder der Berufshelfer behoben werden.

(siehe Kap. 4, Seite 22)

7. Welche Hilfen gibt es zur Einstellung, Qualifizierung und Integration?

Sowohl für Arbeitgeber, aber auch für Personen mit Behinderungen stehen Förderungsmöglichkeiten zur Verfügung. Weiterbildungskosten werden übernommen, Eingliederungszuschüsse gewährt und Zuschüsse für die Schaffung behindertengerecht eingerichteter Arbeitsplätze bezahlt. Dem behinderten Menschen werden die Kosten für technische Arbeitshilfen erstattet und ihm wird, falls es die Tätigkeit erfordert, eine Arbeitsassistenz zur Verfügung gestellt. Beraten können Integrationsämter, Integrationsfachdienste, Arbeitsämter, Unfallversicherungsträger und Berufshelfer.

(siehe Kap. 5, Seite 25)

8. Wie ist der Arbeitsplatzes behindertengerecht zu gestalten?

Zu den Maßnahmen einer ergonomischen und zugleich behindertengerechten Arbeitsgestaltung zählen die Ausstattung des Arbeitsplatzes mit speziellem Mobiliar, unterstützenden Arbeitsmitteln und technischen Hilfsmitteln sowie eine barrierefrei gestaltete Arbeitsumgebung. Eine Gehbehinderung z. B. erfordert möglicherweise die Ausstattung des Arbeitsplatzes mit speziellem Mobiliar. Sehbehinderte oder blinde Menschen benötigen zum Ausgleich ihrer visuellen Einschränkungen zusätzliche Hard- und Software. Eine individuelle Betrachtung der Einschränkungen des behinderten Menschen ist immer notwendig.

(siehe Kap. 6, Seite 28)

9. Welche Chancen und Aussichten gibt es für die Beschäftigung von Personen mit Behinderungen in Service Centern?

Es ist damit zu rechnen, dass in den nächsten Jahren eine immer größere Zahl von öffentlichen Verwaltungen Service Center einrichten werden. Viele Menschen mit Behinderungen stehen vor der Aufgabe, eine für sie geeignete Tätigkeit zu finden und sich dementsprechend zu qualifizieren bzw. ausbilden zu lassen. Für diesen Personenkreis bietet die Tätigkeit in einem Service Center der öffentlichen Verwaltung eine neue attraktive Beschäftigungschance.

(siehe Kap. 7, Seite 37)

10. An wen kann ich mich wenden?

Ansprechpartner sind je nach Fragestellung Integrationsämter und -dienste, Arbeitsämter, Unfallversicherungsträger und Krankenversicherungen.

(siehe Kap. 8, Seite 38)

1 Sind Service Center eine Beschäftigungsalternative für Menschen mit Behinderungen?

Menschen mit Behinderungen zählen zu den Personengruppen mit geringeren Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Für die durch eine Behinderung oftmals ohnehin belasteten Betroffenen bedeutet dies häufig eine Reduzierung des Selbstwertgefühls, da eine Erwerbstätigkeit, und damit die Teilhabe am Arbeitsleben, eine wichtige Basis für soziale Anerkennung darstellt.

Das neue „Gesetz zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit Schwerbehinderter“, das im Oktober 2000 in Kraft getreten ist, soll hier Unterstützung schaffen, es gilt sowohl für private Arbeitgeber, aber auch für Arbeitgeber der öffentlichen Hand im Bundesbereich [2].

Die Beschäftigungsquote beim öffentlichen Dienst des Bundes betrug im Jahre 1999 6,4 Prozent und im Oktober 2000 6,5 Prozent [3]. Diese Beschäftigungs-

Beschäftigungsquote liegt über den gesetzlich geforderten 5 Prozent³ (seit 2001, vorher 6 Prozent), sodass der Bund keine Ausgleichsabgabe zu zahlen hat.

Bei den öffentlichen Arbeitgebern (Landes, und Kommunalverwaltung) stellt sich die Situation allerdings anders dar. Hier wurde im gesamten Bundesgebiet nur eine Quote von 5,3 Prozent erreicht. Aus dieser ergab sich 1999 allein für das Land Nordrhein-Westfalen eine Ausgleichsabgabe von 6,4 Mio. DM [2].

Dies ist darauf zurückzuführen, dass Schwerbehinderte im öffentlichen Dienst bevorzugt eingestellt werden, d. h. dass Menschen mit Behinderungen sich durchaus öfter trauen sollten, sich zu bewerben. Gerade die Angabe der Schwerbehinderteneigenschaft kann sie gegenüber anderen Bewerbern begünstigen [4].

Die sozial verantwortungsvollere Beschäftigungspolitik des Bundes zeigt sich auch in den neuen Wegen im öffentlichen Dienst. Hierbei soll mehr Rücksicht auf die Belange der Mitarbeiter mit Behinderungen genommen werden. Es sollen Stellenpools für besonders betroffene Schwerbehinderte eingerichtet und geeignete Stellen in Behörden sollen grundsätzlich Schwerbehinderten vorbehalten bleiben. Das bedeutet auch, dass Arbeitsplätze nur unter Einverständnis des Integrationsamtes mit Nichtbehinderten besetzt werden können, falls die betreffende Behörde ihre Quote nicht erfüllt. Schwerbehinderte Bewerber werden dann, wie oben bereits erwähnt, stärker berücksichtigt, d.h. jeder schwerbehinderte Bewerber wird grundsätzlich eingeladen und in Ausschreibungen wird gesondert auf die Eignung für Schwerbehinderte hingewiesen. Vor jeder Neueinstellung ist zu prüfen, ob die Stelle für Behinderte geeignet ist [5].

Die Behindertenbeauftragte der Staatsregierung in Bayern geht noch einen Schritt weiter und betont in ihrem Tätigkeitsbericht 1999/2000 die Vorreiterrolle des öffentlichen Dienstes und dass dieser mit gutem Beispiel voran gehen müsse [6].

³ Anm.: Die Pflichtquote öffentlicher Arbeitgeber des Bundes liegt weiterhin bei 6 Prozent, wenn deren Beschäftigungsquote am 31.10.1999 auf mindestens 6 Prozent lag (§§ 159, 71 SGB IX.).

Allerdings werden hier auch Probleme aufgezeigt, die mit der Einstellung Schwerbehinderter in den öffentlichen Dienst einhergehen. Menschen mit Behinderungen, insbesondere junge, bewerben sich eher selten auf Stellenausschreibungen im öffentlichen Dienst. Dies könnte daran liegen, dass die Einstellungsprüfungen sehr schwierig sind und ein vorgeschriebener Notendurchschnitt bei Einstellung in den höheren Dienst verlangt wird. Weiterhin wird auch eine Feststellung der Mindestdienstfähigkeit vorgenommen [6].

Unter der Vielzahl von Arbeitsplätzen in öffentlichen Verwaltungen stellen solche in einem Service Center heute noch die „Exoten“ dar. Auch wenn keine konkreten Zahlen vorliegen, kann man angesichts der geringen Anzahl von Arbeitsplätzen in Service Centern öffentlicher Verwaltungen davon ausgehen, dass Beschäftigte mit Behinderungen in entsprechend geringem Maße dort tätig sind.

Aber öffentliche Verwaltungen sehen sich von mindestens zwei Seiten unter Druck genommen, sodass man erwarten kann, dass viele von ihnen mittelfristig, Service Center einrichten werden:

Die Erwartungen der Kunden der Verwaltung – Bürger in unterschiedlichen Lebenssituationen, Existenzgründer, vorhandene oder ansiedlungswillige Unternehmen etc. – die aus den unterschiedlichsten Kontexten bereits Call Center kennen und die wissen, sich deren Dienstleistung in verschiedener Hinsicht zu Nutze zu machen.

Knappe Haushaltsmittel, die die Verwaltungen zwingen, ihre Verwaltungen effizienter zu gestalten, Vorgänge zu standardisieren, Abläufe zu beschleunigen und damit Kosten zu reduzieren. Ein Service Center kann diese Prozesse unterstützen und beschleunigen.

Damit rückt das Thema „Beschäftigte mit Behinderungen in Service Centern“ stärker in den Fokus der Aufmerksamkeit und zwar aus verschiedenen Perspektiven:

Für die Betroffenen selber erweitert sich das Spektrum an potenziellen Arbeitsmöglichkeiten.

Dies gilt gleichermaßen für die vermittelnden respektive auswählenden Instanzen, also Arbeitsämter, Integrationsfachdienste, soweit sie bei Neueinstellungen involviert sind.

Schließlich die Personalleitungen der Verwaltungen, denen sich eine neue wertvolle Personalressource erschließt.

Dieser Bericht versucht daher, dem Informationsbedürfnis von Schwerbehindertenvertretern, Personalräten und Projektleitern in öffentlichen Verwaltungen gerecht zu werden und vermittelt Informationen über die Tätigkeit in Service Centern / Call Centern, über Einsatzmöglichkeiten der verschiedenen Behindertengruppen, über Einstellung, Förderung und Integration der Beschäftigten mit Behinderungen.

2 Was sind Service Center?

Service Center öffentlicher Verwaltungen weisen mindestens so viele Unterschiede wie Ähnlichkeiten zu gewerblichen Call Centern auf. Call Center (im gewerblichen Bereich) werden als „Instrument zur Organisation der Kunden- und Marktkommunikation mit Mitteln der Telekommunikation“ [1] verstanden. Das heißt, im Wesentlichen werden in einer eigens hierfür eingerichteten organisatorischen Einheit – dem Call Center - die telefonischen Kontakte zwischen Unternehmen einerseits und Kunden, Lieferanten oder Interessenten konzentriert und vollständig oder partiell bearbeitet. Diese Definition lässt sich aber auch auf Service Center öffentlicher Verwaltungen übertragen. Die Kunden eines Service Centers einer öffentlichen Verwaltung sind im weitesten Sinne die Bürger mit sehr unterschiedlichen, lebenslagenspezifischen Anliegen: Geburt, Veränderung des Wohnorts, Heirat, Bauen etc.. Die Kunden eines solchen Service Centers können aber auch Unternehmen sein, die sich beispielsweise über Bedingungen der Wirtschaftsförderung, Industrieansiedlung, Umwelt-/Arbeits-/Gesundheitsschutz etc. sachkundig machen wollen. Letzten Endes ist es eine politische Entscheidung, in welchem Umfang und in welcher Komplexität Dienstleistungen angeboten werden. Aus Gründen der Praktikabilität wird ein Service Center nicht sofort mit allen potenziell möglichen Dienstleistungen starten, sondern diese

sukzessive aufbauen. Üblicherweise kann mit einer erweiterten Telefonvermittlung begonnen werden (vgl. Abbildung 1: Tabelle besonderer Tätigkeitsanforderungen), die dem Infopoint eines Bürgerbüros vergleichbar ist: Vermitteln an den jeweils Zuständigen, Information über Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, welche Unterlagen benötigt man etc.. In Erweiterung dieser Aufgaben können zunehmend komplexere Sachbearbeitungsaufgaben hinzukommen (Beantwortung fachlicher Anfragen / Beschwerden mit direkter Bearbeitung bzw. mit Nachbearbeitung jeweils bis zum Abschluss des Vorganges). Dabei handelt es sich überwiegend um Inbound-Telefonate, wobei mit zunehmender Komplexität der Tätigkeit der Outbound-Anteil (Agenten telefonieren aktiv mit Kunden) zunehmen wird. Falls auch „Marktanalysen“, also Befragungen zur Zufriedenheit der Bürger mit dem Service Center, realisiert werden sollen, wird dieser Anteil weiter steigen.

2.1 Welche Voraussetzungen sind für eine Beschäftigung im Service Center notwendig?

Die Anforderungen an den Agent, unabhängig davon, ob er behindert ist oder nicht, hängen natürlich von seinen Aufgaben und von seiner Qualifizierung ab. Generell lässt sich aber festhalten, dass Agents

- *gut kommunizieren können müssen. Das beinhaltet:*
 - *angenehme Stimme*
 - *dialektfreie Sprache*
 - *guter sprachlicher Ausdruck*
 - *Dienstleistungsorientierung*
- *Standard-Software beherrschen (Windows, ggf. mindestens Grundkenntnisse in Textverarbeitung, Datenbank, Tabellenkalkulation)*
- *belastbar und stressresistent sind.*

Angesichts des Kostendruckes in den Verwaltungen kann erwartet werden, dass die Service Center aus eigener Kraft besetzt werden (müssen). Damit gehören Beschäftigte mit Behinderungen potenziell wie alle anderen zur hauseigenen Personalressource. Für alle potenziellen Agents gilt, dass sie jeweils für die Tätigkeit im Service Center zusätzlich qualifiziert werden müssen, sei es in technischer Hinsicht – Umgang mit der entsprechenden Telefonanlage – sei es in Bezug auf Kommunikation und Selbstmanagement – Umgang mit ggf. schwierigen Kunden, Deeskalationsstrategien, Stressbewältigung –, sei es in fachlicher Hinsicht – Erweiterung der Verwaltungskenntnisse und –kompetenzen. Hat sich ein Service Center einmal in einer öffentlichen Verwaltung etabliert, sollte auch die Möglichkeit angeboten werden, auf die jeweilige Fachausbildung eine spezifische Ausbildung zum Agent aufzusetzen. In der gewerblichen Wirtschaft hat sich diese Vorgehensweise für Fachkräfte vor allem im Versicherungs- und Bankenwesen bewährt.

2.2 Welche besonderen Anforderungen werden gestellt?

In der folgenden Tabelle werden die Tätigkeitsanforderungen für verschiedene Service-Center-Typen (siehe auch Kapitel 4.2 der Handlungshilfe) genauer spezifiziert. Für jeden Typ werden die für eine adäquate Tätigkeitsausübung erforderlichen Anforderungen untergliedert nach Technik, Organisation und Person beschrieben. Im Anschluss folgt ein für die Umsetzung relevanter Maßnahmenkatalog zur Optimierung von Technik, Organisation und Person. Die Angaben in der Tabelle beziehen sich dabei ausschließlich auf die Besonderheiten, die bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen zu beachten sind. Die Service-Center-Typen zeichnen sich, beginnend mit einfacher Vermittlungstätigkeit bis hin zu Outboundtätigkeiten, durch einen Zuwachs an qualifizierter Sachbearbeitertätigkeit aus. Dies spiegelt sich in den Anforderungen und Maßnahmen derart wieder, dass sie von Typ zu Typ aufeinander aufbauen. Die markantesten Punkte werden zum Teil bewusst wiederholt.

	Technik	Organisation	Person
Beantwortung einfacher Anfragen und/oder viel Telefonvermittlung	<p>Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - besondere Arbeitsmittel für Seh- und Gehbehinderte - Gestaltung der Arbeitsumgebung <p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informations-, Ein- und Ausgabemittel für Sehbehinderte - ergonomische Arbeitsmittel für Gehbehinderte und Anpassung der Arbeitsplatzergonomie - Herstellen von Barrierefreiheit 	<p>Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - arbeitsbegleitende Betreuung <p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsassistenten für Sehbehinderte - Betreuung durch Integrationsdienste 	<p>Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anforderungen evtl. mit Einschränkungen, Einzelfallbetrachtung notwendig <p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unterstützung und Stärkung des Selbstwertgefühls - ergänzende Qualifizierungsmaßnahmen - Schulung in der Benutzung der Ein- und Ausgabemittel - Vorbereitung von Mitarbeitern auf behinderte-KollegInnen, ggf. Benennung eines speziellen Ansprechpartners ("Kümmerers")
Direkte Beantwortung fachlicher Standardanfragen	<p>Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schneller Datenzugriff mit Informationsaufnahme ist für Sehbehinderte nicht realisierbar 	<p>Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit der Anfragenweiterleitung für Sehbehinderte <p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit zur Information über den neusten Stand der Informationen vor Kundenkontakt (Sehbehinderte) - keine zeitkritischen Aufgaben für Sehbehinderte 	<p>Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sehr gutes Auffassungsvermögen und Routine in der Benutzung der Ein- und Ausgabemedien (Sehbehinderte) <p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Training in der Benutzung der Ein- und Ausgabemittel
Zeitversetzte Beantwortung fachlicher Anfragen		<p>Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kein Zeitdruck <p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - freie Bearbeitungszeit durch Teamunterstützung ermöglichen 	

Abbildung 1: Tabelle besonderer Tätigkeitsanforderungen

3 Welche Personen mit welcher Behinderungsart eignen sich für welche Tätigkeiten?

In der Praxis besteht häufig keine eindeutige Abgrenzung zwischen körperlicher, geistiger und psychischer Behinderung. Darüber hinaus werden eine Reihe unterschiedlicher Begriffe für Menschen mit Behinderungen verwendet: Beruht die Behinderung etwa auf Verschleißerscheinungen auf Grund von Alter und/oder Belastung durch Arbeitstätigkeiten, wird von Leistungsgewandelten gesprochen. Sind Unfälle die Ursache, handelt es sich um Rehabilitanden.

Viele Behinderungen beruhen sowohl auf körperlichen wie seelischen Ursachen. Einer Schwerbehinderung liegen oft verschiedene Behinderungsarten zu Grunde, aus denen dann ein Gesamtgrad der Behinderung (GdB) ermittelt wird. Auch die geistige Behinderung tritt oft in Verbindung mit körperlichen Leiden auf. Man spricht hier von einer Mehrfachbehinderung. Das Bild des Behinderten oder Schwerbehinderten in der Öffentlichkeit ist geprägt vom "klassischen", sichtbar behinderten Menschen wie etwa dem Rollstuhlfahrer. Tatsächlich aber sieht man Betroffenen in den meisten Fällen ihre Behinderung nicht an. Zumindest fällt sie nicht unmittelbar ins Auge. Es handelt sich hierbei um die vielen inneren Erkrankungen wie Nierenschäden, Herz- und Kreislaufkrankheiten oder Verschleißerscheinungen an Wirbelsäule und Gelenken. Diesen nicht sichtbar behinderten Menschen begegnet die Umwelt vorbehaltlos. Sie werden nicht wegen ihrer Behinderung in ihrer Leistungsfähigkeit unterschätzt.

Die meisten Behinderungen beruhen auf einer körperlichen Beeinträchtigung. Die Körperbehinderung ist ein Sammelbegriff für die vielfältigen Erscheinungsformen und Schweregrade körperlicher Beeinträchtigungen, die sich aus Schädigungen des Stütz- und Bewegungsapparates und aus anderen inneren oder äußeren Schädigungen des Körpers und seiner Funktionen ergeben.

Wie erwähnt erfolgt die Einteilung der Behinderungen grundsätzlich nach dem Grad der Behinderung (GdB). Nachfolgende Liste stellt die Einteilung behinderter und schwerbehinderter Menschen nach dem Grad ihrer Behinderung dar.

Ab einem GdB von 20 Prozent liegt eine Behinderung vor

Bei einem GdB von 30 bis 50 Prozent liegt eine Behinderung mit Möglichkeit auf Gleichstellung mit einer Schwerbehinderung vor (falls infolge der Behinderung ein geeigneter Arbeitsplatz nicht erlangt bzw. nicht behalten werden kann)

Ab einem GdB von 50 Prozent liegt eine Schwerbehinderung vor

Als besonders betroffene Schwerbehinderte gelten (lt. SGB IX) schwerbehinderte Menschen,

die zur Ausübung der Beschäftigung wegen ihrer Behinderung nicht nur vorübergehend einer besonderen Hilfskraft bedürfen oder

deren Beschäftigung nicht nur vorübergehend mit außergewöhnlichen Belastungen für den Arbeitgeber verbunden ist oder

die nicht nur vorübergehend eine wesentlich verminderte Arbeitsleistung erbringen können oder

bei denen ein Grad der Behinderung von wenigstens 50 Prozent allein infolge geistiger oder seelischer Behinderung oder eines Anfallsleidens vorliegt oder

die wegen Art oder Schwere ihrer Behinderung keine abgeschlossene Berufsausbildung im Sinne des Berufsbildungsgesetzes haben oder

schwerbehinderte Menschen, die das 50. Lebensjahr vollendet haben.

Im Folgenden werden grob einige Anhaltspunkte gegeben, ob und welche Einschränkungen für die Tätigkeit in Service Centern sich aus bestimmten Behinderungsformen ergeben.

3.1 Personen mit Gehbehinderungen

3.1.1 Personen mit Schädigungen der Gliedmaßen

Bei **Gliedmaßenverlust** (Amputation) und **Gliedmaßenfehlbildungen** (Dysmelien) können Einschränkungen der Belastbarkeit und Fähigkeiten durch individuelle Trainingsmaßnahmen ganz oder teilweise kompensiert sein. Auch hier müssen deshalb die persönlichen Fähigkeiten mit den Arbeitsanforderungen verglichen werden. Es gibt technische Arbeitshilfen, die den Gliedmaßenverlust, die eingeschränkte Funktion sowie eine Vielzahl von Bewegungsbehinderungen ausgleichen können. Dabei ist über diese individuell angepassten persönlichen Hilfsmittel hinaus stets an eine der Behinderung angepasste, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung zu denken.

Diesem Personenkreis stehen in der Regel alle Tätigkeiten im Service Center offen – entsprechende Ausbildung und Qualifizierung vorausgesetzt.

3.1.2 Personen mit Schädigungen des Nervensystems

Eine Vielzahl von körperlichen Behinderungen sind die Folge einer Schädigung des Nervensystems, wie z. B. Hirnschädigungen, Kinderlähmung, Querschnittslähmung und Multiple Sklerose (MS).

Als Folge einer kompletten **Querschnittslähmung** ergibt sich die Unfähigkeit zu stehen und zu gehen: Der Behinderte ist in der Regel an die Benutzung eines Rollstuhls gebunden. Ist er klinisch umfassend rehabilitiert, wird er im Allgemeinen in der Lage sein, mit nur geringer fremder Hilfe den Rollstuhl zu verlassen bzw. in diesen hineinzugelangen.

Um rollstuhlfahrende Mitarbeiter einstellen zu können, müssen der Arbeitsplatz, die unmittelbare Umgebung und insbesondere die Wege zum Arbeitsplatz rollstuhlgerecht gestaltet sein.

Diesem Personenkreis stehen in der Regel alle Tätigkeiten im Service Center offen – entsprechende Ausbildung und Qualifizierung vorausgesetzt. Einschränkungen gibt es ggf. bezüglich der Einsatzdauer pro Tag.

Bei **Multipler Sklerose** (MS) müssen im Arbeitsleben der unterschiedliche Verlauf der Erkrankung und die wechselhafte körperliche und psychische Verfassung des Betroffenen berücksichtigt werden. Es muss ein klares Bild z. B. über Ausdauer, Belastbarkeit, Flexibilität und psychische Stabilität gewonnen werden. Dieses Fähigkeitsprofil wird mit den Anforderungen der Arbeitsbedingungen abgestimmt. Dabei sind auch Fragen der Arbeitsgestaltung zu berücksichtigen.

Bei Menschen mit diesen Behinderungen kann auf Grund der physischen Belastbarkeit eine Teilzeitbeschäftigung sinnvoll sein.

3.1.3 Personen mit Gelenkschäden und Wirbelsäulenleiden

Zu den häufigsten Gelenkschäden und Wirbelsäulenleiden zählen die **Skoliose, Morbus Bechterew, Wirbelgleiten** und der **Bandscheibenvorfall**.

Die Einschränkungen am Arbeitsplatz zeigen sich bei Gelenkerkrankungen der oberen Gliedmaßen etwa durch Schwierigkeiten beim Arbeiten mit beiden Händen und mit großem Kraftaufwand. Gelenkschäden der unteren Extremitäten und der Hüftgelenke schränken ständiges Gehen, aber auch Sitzen und Stehen ohne Haltungswechsel ein. Bei Gelenk- und Wirbelsäulenschäden sind in Bezug auf den Arbeitsplatz aus medizinischer Sicht Tätigkeiten ungünstig, die die Wirbelsäule einseitig belasten, indem sie dauerndes Sitzen (z. B. am Computer) oder dauerndes Stehen (z. B. beim Verkauf) erfordern. Monotone Körperhaltung, kontinuierliche einseitige Belastung, Fehlhaltungen und Fehlbelastungen können zu Verspannungen führen, die sich als Schmerzen äußern.

Am Arbeitsplatz können durch technische Hilfsmittel die Bedingungen so gestaltet werden, dass die körperliche Belastung möglichst gering ist. Dazu gehören beispielsweise höhenverstellbare Tische und Sitzgelegenheiten. Dies betrifft vor allem den Bereich der Service Center. Entscheidend für die Auswahl der richtigen Hilfsmittel ist der Vergleich der Fähigkeiten des Betroffenen mit den Anforderungen am Arbeitsplatz.

Bei Menschen mit diesen Behinderungen kann auf Grund der physischen Belastbarkeit eine Teilzeitbeschäftigung sinnvoll sein.

3.2 Personen mit Sehbehinderungen

Wenn sich ein Sehfehler nicht mit einer Brille oder Kontaktlinsen beheben lässt, spricht man von einer Sehschädigung. Die Auswirkungen können unterschiedlich stark sein und

reichen von einer "gröberen einseitigen Sehschädigung" über "mäßige beidseitige Sehschädigung" bis zur "Sehbehinderung".

Als "hochgradig sehbehindert" werden Personen eingestuft, deren Sehleistung so stark beeinträchtigt ist, dass sie visuelle Reize nur teilweise oder in sehr geringem Maße nutzen können bzw. deren Sehschärfe auf 1/20 bis 1/50 der Norm herabgesetzt ist. Dabei unterscheidet man "Sehbehinderte", die sich überwiegend optisch orientieren, und "Blinde", die sich überwiegend mit Hilfe des Tastsinns ("Taktile Orientierung") und des Gehörs („Auditive Orientierung“) orientieren. Als blind gilt derjenige, dem das Augenlicht vollständig fehlt oder dessen Sehschärfe auf weniger als 1/50 der Norm herabgesetzt ist. Trotz eines geringen Sehrestes kann Blindheit vorliegen.

Für die berufliche Situation ist entscheidend, ob diese Behinderung von Geburt an vorliegt oder erst im späteren Leben eintritt. Die Geburtsblinden und Früherblindeten müssen sich von Beginn ihres Lebens an auf das fehlende Sehvermögen einstellen. Sie erlernen die Blindenschrift, werden in ihrer Mobilität trainiert und frühzeitig im Umgang mit entsprechenden modernen Technologien geschult.

Für Späterblindete ist der Verlust der Sehkraft ein tief greifender Einschnitt im Leben. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Erblindung plötzlich eintritt. Aber auch der sich über einen längeren Zeitraum entwickelnde Verlust des Sehvermögens - etwa infolge eines Diabetes - bedeutet eine Veränderung der gewohnten Lebensbezüge und häufig auch eine Aufgabe des bisher ausgeübten Berufes. Mit zunehmendem Alter fällt es schwerer, Blindenschrift zu erlernen und die Mobilität zu erhalten.

Die Braillezeile (mittels dieses Arbeitsmittels werden Buchstaben in Brailleschrift - tastbare Schrift - dargestellt) am Computer erschließt auch dem Blinden den Zugang zu Daten und ihrer Verarbeitung. Gedruckte Texte können mit Hilfe von Scannern eingelesen und mit einem Brailledrucker in Blindenschrift ausgedruckt werden. Zusätzlich können Spracheingabe und Sprachausgabe genutzt werden. Den hochgradig Sehbehinderten stehen verbesserte Darstellungsmöglichkeiten größerer Monitore zur Verfügung.

Trotz dieser technischen Fortschritte kann auf persönliche Hilfe nicht verzichtet werden. Durch ein Mobilitätstraining kann zwar ein großes Maß an selbstständiger Orientierung erreicht werden, Änderungen in der Arbeitsumgebung machen aber auch hier persönliche Unterstützung nötig.

Der Einsatz dieses Personenkreises in einem Service Center ist mit Einschränkungen gut möglich. Umfangreiche und komplexe Bildschirminhalte können nur schwer oder mit großem Zeitaufwand erfasst werden. Zeitkritische Tätigkeiten sind daher weniger geeignet, da hier der Agent z. B. schnell Kundendaten einsehen muss.

3.3 Personen mit Hörbehinderungen

Zur Gruppe der hörbehinderten Menschen zählen gehörlose, (spät-)ertaubte und schwerhörige Menschen. Die Übergänge zwischen Gehörlosigkeit und Schwerhörigkeit sind fließend.

Gehörlose Menschen werden ohne Hörvermögen geboren oder sie haben es noch vor dem Spracherwerb verloren. Auch bei Einsatz technischer Hörhilfen haben sie keine oder nur sehr begrenzte Höreindrücke.

Für spätertaubte Menschen ist entscheidend, dass der Hörverlust erst nach dem Spracherwerb eingetreten ist. Sie konnten über einen mehr oder weniger längeren Zeitraum hören und haben in dieser Zeit so viel Sprachkompetenz erworben, dass der Hörverlust nicht mehr zum Verlust der Sprechfähigkeit führen muss.

Schwerhörige Menschen besitzen in jedem Fall ein Restgehör, mit dem sie - unterstützt durch individuell angepasste Hörgeräte - Sprache in begrenztem Umfang wahrnehmen können.

Das zentrale Problem hörbehinderter Menschen ist die Kommunikation mit Hörenden. Der Laut- und Schriftsprachenerwerb ist er-

heblich erschwert und erreicht nur selten den Grad der Beherrschung, den Hörende aufweisen. Da die Schriftsprache auf Lautsprache aufbaut, ist die Fähigkeit vieler Gehörloser, sich schriftlich mitzuteilen, eingeschränkt. Der Wortschatz ist häufig reduziert, der Satzbau entspricht nicht der Norm.

Der Personenkreis der Gehörlosen eignet sich daher kaum für Tätigkeiten in Service Centern.

Die Integration in das Berufs- und Arbeitsleben hängt in hohem Maße vom Stand der Sprachentwicklung und den kommunikativen Fähigkeiten ab. Grundsätzlich stehen - wenn Bildungsvoraussetzungen und individuelle Eignung vorhanden sind - viele Berufsbilder offen. Durch entsprechende Maßnahmen am Arbeitsplatz können die Einschränkungen leicht ausgeglichen werden. In Bezug auf Hilfen am Arbeitsplatz ist es besonders wichtig, die Kollegen und Vorgesetzten über die Auswirkungen der Hörschädigung und die individuelle Kommunikationssituation zu informieren.

Um sich im Betrieb zurechtzufinden, benötigen Hörbehinderte technische Hilfen - vor allem jedoch Beratung und soziale Betreuung.

Die Ausstattung des Arbeitsplatzes kann mit Hilfsmitteln wie zum Beispiel Telefonhörer mit Verstärkersystemen, Lichtsignalanlagen, Schreibtelefone, Schall- und Lärmschutz erfolgen. Gerade im Service Center bietet die Entwicklung der Computertechnik neue Chancen. Die Vernetzung mit anderen EDV-Arbeitsplätzen trägt dazu bei, von lautsprachlicher Kommunikation unabhängig zu werden.

Für diesen Personenkreis eignen sich Tätigkeiten im Service Center wie z. B. die Bearbeitung von E-Mails, Faxen und sonstigen Schriftverkehrs.

3.4 Personen mit psychischen Behinderungen oder Erkrankungen innerer Organe

Der Formenkreis psychischer Erkrankungen ist sehr vielfältig und eine Rehabilitation ist nicht immer vollständig bzw. dauerhaft möglich. Daher ist hier eine sehr sorgfältige und umfassende Einzelanalyse erforderlich, um zu ermitteln, ob die betreffende Person der teilweise sehr stressigen Tätigkeit im Call / Service Center – auf Grund von Zeitdruck, Monotonie und/oder belastenden Umgebungsbedingungen – gewachsen ist. Eine generelle Einschätzung kann hier nicht ausgesprochen werden.

Dies gilt gleichermaßen für Personen, deren Grad der Behinderung auf einer inneren Erkrankung beruht (Stoffwechselstörungen wie Diabetes oder rheumatische Erkrankungen).

Bei Menschen mit diesen Behinderungen kann auf Grund der physischen Belastbarkeit eine Teilzeitbeschäftigung sinnvoll sein.

4 Was ist bei der Auswahl, Qualifizierung und Integration behinderter Menschen zu beachten?

Die Tätigkeiten im Service Center stellen insgesamt ein geeignetes und zukunftssträchtiges Beschäftigungsfeld gerade auch für leistungsgewandelte bzw. behinderte Menschen oder Rehabilitanden dar.

Prinzipiell unterscheidet sich das Auswahlverfahren nicht wesentlich von dem nicht behinderter Bewerber. Hier wie dort müssen die Anforderungen der Tätigkeit hinreichend präzisiert sein und die geeignete Person ausgewählt werden. Hilfreich, wenngleich auch sehr aufwändig, sind in solchen Fällen standardisierte Profilvergleichsverfahren, mit deren Hilfe die Anforderungen der Tätigkeit mit den Kompetenzen des Bewerbers abgeglichen werden (vgl. das MELBA-Verfahren in der Praxishilfe "Ver-T-iCall-Toolbox"), um ggf. zusätzliche Qualifizierungsmaßnahmen vorzunehmen.

Vielfach wird als Hemmnis für die Teilhabe am Arbeitsleben in einem Service Center die fehlende Qualifikation des Menschen mit einer (Schwer-)Behinderung angeführt. Dem ist allerdings entgegenzusetzen, dass erstens die jeweilige Person qualifiziert werden könnte und zweitens, auch gerade in Service Centern der öffentlichen Verwaltung, eine Vielzahl von Tätigkeiten mit geringeren Qualifikationsanforderungen existieren. Zur Feststellung geeigneter Aufgaben bedarf es allerdings einer Analyse des Tätigkeitspektrums der jeweiligen öffentlichen Verwaltung. Dass die Mitarbeiter in Service Centern der öffentlichen Verwaltung gerade nicht zwingend in dieser Verwaltung qualifiziert sein müssen, zeigt das Beispiel von externen Call bzw. Service Centern, die für öffentliche Verwaltungen arbeiten.

In der Regel wird bei einem Service Center auf den Pool an vorhandenen Beschäftigten, damit auch auf vorhandene Beschäftigte mit Behinderungen zurückgegriffen werden. In der Ausschreibung sollte deutlich gemacht werden, dass die Position im Service Center auch für einen Mitarbeiter mit Behinderungen geeignet ist. Es dürfte vermutlich in vielen Verwaltungen generell schwierig sein, Mitarbeiter für die Tätigkeit im Service Center zu gewinnen. Daher bietet sich die Organisation ein oder mehrerer Informationsveranstaltungen an, in der die Tätigkeit im Service Center vorgestellt werden. Dazu gehört auch die Vorstellung der Qualifizierungsmaßnahmen sowie das Konzept der zukünftigen Personalentwicklung (Coaching) der Agents. Ein besonderer Schwerpunkt im Rahmen einer solchen Veranstaltung sollte die Einbeziehung der Perspektiven für die Mitarbeiter mit Behinderungen sein. Da das interne Personal in Bezug auf die Tätigkeit als Agent im Service Center die gleichen Voraussetzungen in Bezug auf kommunikative Kompetenzen mitbringen, ergibt sich im Kontext des Telefon- und Kommunikationstraining fast zwangsläufig die Möglichkeit zur Integration der Mitarbeiter mit Behinderungen (Ansprachen von Ängsten, Vorbehalten, Schwierigkeiten, Einüben von Spielregeln im Umgang miteinander). Dies ist natürlich auch nützlich im generellen Umgang miteinander und kann den sozialen Zusammenhalt fördern.

Ergibt sich bei Neueinstellungen ggf. das Problem, hinreichend qualifizierte Beschäftigte mit Behinderungen überhaupt zu finden,

dann sind Ansprechpartner für die Vermittlung die Arbeitsämter, die Integrationsfachdienste und die Versicherungsträger (für Rehabilitanden). Sowohl die Integrationsfachdienste wie auch die Berufshelfer der Versicherungsträger unterstützen darüber hinaus auch den Integrationsprozess des behinderten oder schwerbehinderten Bewerbers. Einen Überblick über Möglichkeiten der Auswahl und Integration gibt der CCall Report, „Integration von Menschen mit Behinderungen in Call Center“[7].

Existiert das Service Center schon länger, dann kann es für neu einzustellende bzw. vorhandene Arbeitskräfte gleichermaßen hilfreich sein, über die Informationsveranstaltung hinaus im Rahmen eines Praktikums zu testen, ob Bewerber und Position zueinander passen. Hier hat der jeweilige Betroffene die Möglichkeit, die Anforderungen der Tätigkeit kennen zu lernen und auf Seiten des Arbeitgebers können mögliche Vorbehalte gegenüber einer Einstellung ausgeräumt werden. Führt das Praktikum nicht zu einer Einstellung, wird das Selbstwertgefühl des Bewerbers nicht in dem Maße belastet wie bei einer Entlassung in der Probezeit.

Etwaige Probleme bei der Integration können gleich gezielt, etwa durch die entsprechend geschulten Mitarbeiter des Integrationsfachdienstes oder der Berufshelfer behoben werden (Beschaffung geeigneter Arbeitsmittel, Vorbereitung der anderen Mitarbeiter, Benennung eines „Kümmerers“ etc.).

Eine besondere Chance ergibt sich, wenn behinderte Auszubildende die Möglichkeit erhalten, sich nicht nur im Verwaltungsbereich, sondern auch als Agent qualifizieren zu lassen.

Zukünftige Kollegen müssen darauf vorbereitet werden, dass sie Disziplin in Bezug auf Freihaltung von Verkehrswegen an den Tag legen müssen (Stolperfallen). Abgesehen von der Unterstützung durch den Integrationsfachdienst ist hier auch die Einsetzung einer Arbeitsassistenten erforderlich.

Beispiel 1:

Herr B., 21 Jahre alt, ist seit einem schweren Motorradunfall auf den Rollstuhl angewiesen. Sein Grad der Behinderung (GdB) ist auf 80 eingestuft worden. Er hat seine Ausbildung nahezu abgeschlossen, kann aber in der Verwaltung selber nicht übernommen werden. Aber es bestünde die Möglichkeit, Herrn B. im neu zu schaffenden Service Center als Agent zu übernehmen. Allerdings muss Herr B., wie nicht behinderte Bewerber auch, für sein neues Aufgabengebiet eine Qualifizierungsmaßnahme zum Service Center Agent durchlaufen. Natürlich muss sein neuer Arbeitsplatz durch bauliche Veränderungen an die Bedürfnisse eines Rollstuhlfahrers angepasst werden. Die anderen Agents, die bisher noch nicht mit einem behinderten Kollegen gearbeitet haben, müssen entsprechend informiert werden. Hilfreich sind pragmatische Hinweise für den Umgang, zum Beispiel: Kommunikation mit Herrn B. auf Augenhöhe, also im Sitzen; Bewegungsfreiheit für Herrn B. erhalten und Hindernisse aus dem Weg räumen.

Beispiel 2:

Frau P., 35 Jahre alt, GdB 90, ist seit ihrer Geburt blind. Obwohl sie ursprünglich eine Ausbildung als Bürokauffrau hat, arbeitet sie seit vielen Jahren in der Telefonvermittlung der Stadtverwaltung, die jetzt ein neues Service Center einrichten will. Sie möchte die Chance nutzen, einen interessanteren Arbeitsplatz zu erhalten und will sich entsprechend weiter qualifizieren. Neben der Vermittlungstätigkeit kann sie sich gut vorstellen, mittels der entsprechenden Arbeitsmittel Backoffice-Tätigkeiten zu übernehmen, in denen es nicht auf schnelle Reaktion im Telefonat ankommt. Da sie mit dieser Behinderung aufgewachsen ist, macht es ihr keine Probleme, die Blindenschrift zu lesen oder mit blindengerechten Arbeitsmitteln umzugehen.

5 Welche Hilfen gibt es zur Einstellung, Qualifizierung und Integration?

Ist der Arbeitsplatz in einem Service Center also geeignet für Beschäftigte mit Behinderungen? Jeder Fall muss individuell betrachtet werden und die „Vermittlungs- und Integrationsprofis“ – Integrationsfachdienste oder Berufshelfer – zur Unterstützung herangezogen werden. Dies lässt sich zunächst einfacher bei einer Neueinstellung realisieren.

Was und wer kann aber nun gefördert werden? Sowohl für Arbeitgeber des öffentlichen Dienstes, aber auch für Menschen mit Behinderungen als Arbeitnehmer stehen Förderungsmöglichkeiten zur Verfügung. So wird unter anderem die Ausbildung dieser Personen mit bis zu 80 Prozent der monatlichen Ausbildungsvergütung gefördert. Weiterbildungskosten werden übernommen, Eingliederungszuschüsse gewährt und Zuschüsse für die Schaffung behindertengerecht eingerichteter Arbeitsplätze bezahlt. Der jeweils betroffenen Person werden die Kosten für technische Arbeitshilfen erstattet (die Arbeitsmittel gehen in ihr Eigentum über) und ihr wird, falls es die Tätigkeit erfordert, eine Arbeitsassistentin zur Verfügung gestellt. Außerdem stehen eine Reihe von Beratungs- und Informationsdiensten zur Verfügung sowie die örtlichen Integrationsfachdienste. Einen detaillierten Überblick über Einstellungshilfen und Möglichkeiten der Förderung gibt der CCall Report Nr. 5, „Behinderte Menschen im Call Center - Hilfen zur beruflichen Eingliederung“ [8].

Für die Förderung ist von Bedeutung ob eine Person behindert oder schwerbehindert ist. Mögliche Funktionseinschränkungen einer Person werden durch den Grad der Behinderung (GdB) definiert. Eine Schwerbehinderung liegt ab einem Grad der Behinderung von 50 Prozent vor.

Um in den Genuss einer Förderung zu kommen, ist es schon vor der Einstellung eines behinderten oder schwerbehinderten Menschen erforderlich, einen Antrag an das zuständige Amt zu stellen. Im Falle einer Einzeleinstellung sollte der direkte Bezug zu dieser Person hergestellt werden. Auch ist es wichtig, den Betroffenen selbst mit einzubeziehen, denn auch dieser hat die Möglichkeit, Fördermittel zu erhalten.

Um die umfangreichen Fördermöglichkeiten zu nutzen, können

sich Arbeitgeber an den jeweils zuständigen Träger der Leistungen zur Teilhabe (Rehabilitationsträger, Unfallversicherungsträger), das Integrationsamt (vorher: Hauptfürsorgestelle) oder die für sie zuständigen Arbeitsämter wenden.

Aber wie sieht die Einstellungsförderung in der Praxis aus? Lohnt sich der Papierkrieg wirklich? Zur besseren Veranschaulichung sollen nun die Förderungsleistungen an den vorangegangenen Beispielen weiter illustriert werden.

Beispiel 1:

Für die Einstellung Herrn B. 's erstattet das Arbeitsamt dem Arbeitgeber die Weiterbildungskosten, die Lehrgangskosten und die Kosten der Eignungsfeststellung, Fahrtkosten sowie die Kosten für auswärtige Unterbringung und Verpflegung zu 100 Prozent nach dem SGB III. Weiterhin wird ein Eingliederungszuschuss für die Dauer der 6-monatigen Einarbeitungszeit in Höhe von 30 Prozent nach SGB III gewährt. Da eine Eingliederung von Herrn B. ohne Veränderung des Arbeitsplatzes nicht möglich wäre, wird die bauliche Veränderung in voller Höhe vom Integrationsamt übernommen. Als Gesetzesgrundlage gilt die Schwerbehindertenausgleichs-Abgabenverordnung (SchwbAV).

Beispiel 2:

Das Arbeitsamt gewährt Frau P. die Weiterbildungskosten nach dem SGB III in voller Höhe sowie einen Eingliederungszuschuss für besonders betroffene Schwerbehinderte (da Frau P. das 50. Lebensjahr bereits vollendet hat). Dieser liegt bei 70 Prozent des tariflichen monatlichen Arbeitsentgelts für die Dauer von 36 Monaten nach SGB III. Weiterhin erhält Frau P. die Erstausrüstung ihres behindertengerecht eingerichteten Arbeitsplatzes (Computer mit Braillezeile, Scanner und einen Brailledrucker) in voller Höhe erstattet; die Ausstattung geht somit in ihr Eigentum über (SchwbAV). Nach der SchwbAV erhält sie außerdem einen Zuschuss zu den Schulungsmaßnahmen, die sie dazu befähigen mit den oben genannten technischen Hilfsmitteln umzugehen. Die finanzielle Belastung für das Unternehmen, durch die Abstellung einer Kollegin als Arbeitsassistentin, wird als laufender Zuschuss vom Integrationsamt übernommen.

6 Wie ist der Arbeitsplatz behindertengerecht zu gestalten?

Die berufliche Integration behinderter und schwerbehinderter Menschen in Service Centern erfordert die Anpassung der Arbeitsbedingungen an die veränderten Eigenschaften der gesundheitlich beeinträchtigten Personen. Durch die fortschreitende Technik im Computerbereich, vielfältige Softwaresysteme sowie unterschiedliche technische Hilfsmittel wird ein Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen gegenüber Nichtbehinderten geschaffen. So können auch behinderte und schwerbehinderte Arbeitnehmer leistungsfähig arbeiten, uneingeschränkt mit Kunden kommunizieren und einen Computer bedienen. Zu den möglichen Maßnahmen einer ergonomischen und zugleich behindertengerechten Arbeitsgestaltung zählen die Ausstattung des Arbeitsplatzes mit speziellem Mobiliar, unterstützenden Arbeitsmitteln und technischen Hilfsmitteln sowie eine barrierefrei gestaltete Arbeitsumgebung. Darüber hinaus sind auch noch die geltenden Rechtsvorschriften und Normen für die Gestaltung von Büro- und Bildschirmarbeitsplätzen zu berücksichtigen [9]. Doch wie ist ein Arbeitsplatz behindertengerecht einzurichten? Der CCall Report

Nr. 8 „Gestaltung behindertengerechter Arbeitsplätze“ [10] ermöglicht einen Überblick über die wichtigsten Arbeitsmittel und soll als Planungshilfe die Gestaltung des Service Center-Arbeitsplatzes bzw. Teleheimarbeitsplatzes erleichtern und somit bei der Planung neuer bzw. bei der Optimierung bestehender Arbeitsplätze helfen.

6.1 Die speziellen Arbeitsmittel auswählen

Eine Gehbehinderung erfordert eventuell die Ausstattung des Arbeitsplatzes mit speziellem Mobiliar. Ist der Arbeitnehmer auf einen Rollstuhl angewiesen, ermöglichen höhenverstellbare Tische die Unterfahrbarkeit durch Rollstühle. Wird der Service Center-Arbeitsplatz im Schichtbetrieb durch mehrere Arbeitnehmer genutzt, ist darauf zu achten, dass die Höhenverstellung, vom Rollstuhl aus, leicht und stufenlos zu betätigen ist. Günstige Rangierbewegungen für Rollstuhlfahrer werden mit abgewinkelten Arbeitsflächenkombinationen erzielt. Da mit einer Gehbehinderung oft auch Einschränkungen des vertikalen und horizontalen Greifraums einhergehen, sollte auf eine optimale Anordnung aller Arbeitsmittel geachtet werden und wenn nötig, eine dritte Ebene am Arbeitstisch angebracht werden. Paternosterschränke und Aktenkarussells gewährleisten die Erreichbarkeit aller Schrankböden für den Gehbehinderten. Auf optimale Eigenschaften sollte auch bei der Auswahl des Arbeitsstuhles geachtet werden. Bei Gehbehinderungen können eventuell Arthrodesenstühle sinnvoll sein. Sie verhindern auf Grund der Konstruktion der Sitzflächen verstärkte Belastungen des Hüftbereiches und unterstützen die Wirbelsäule optimal durch eine integrierte Neigeverstellung. Behindertengerechtes Arbeitsmobiliar eignet sich in ergonomischer Hinsicht oft ebenso für nichtbehinderte Arbeitnehmer. Ein derartig ausgestatteter Service Center-Arbeitsplatz ist also von jedem Mitarbeiter nutzbar.



Abbildung 2: Arthrodesenstühle für gehbehinderte Menschen
(Quelle: Meyra, Endres)



Abbildung 3: Akten sind in Aktenkarussells für z. B. Rollstuhlfahrer
besser erreichbar

Sehbehinderte oder blinde Menschen benötigen zum Ausgleich ihrer visuellen Einschränkungen für die Arbeit am Computer zusätzliche Hard- und Software. Da eine Vielzahl an Hilfsmitteln zur Verfügung steht, sollte sich die Ausstattung des Service Center-Arbeitsplatzes an der Beeinträchtigung des behinderten oder schwerbehinderten Mitarbeiters orientieren. Für Sehbehinderte eignen sich Lupenbrillen, Lesegeräte, Vergrößerungsgeräte und spezielle Vergrößerungsprogramme. Um einer erhöhten Blendempfindlichkeit oder einem gesteigerten Helligkeitsbedürfnis gerecht zu werden, sollte der Arbeitsplatz zusätzlich mit einer dimm-

baren Zusatzleuchte ausgestattet werden. Ein Telefonapparat mit Großfeldtasten erleichtert das Wählen von Nummern. Blinde benötigen zusätzlich Ausgabesysteme wie z.B. Brailletastaturen und -drucker oder Sprachausgabesysteme.



Abbildung 4: Konventionelle Tastatur kombiniert mit Brailletastatur für blinde Menschen (Quelle: Baum)



Abbildung 5: Vergrößerungs- und Lesegerät für sehbehinderte Menschen (Quelle: Baum)

Es muss jedoch beachtet werden, dass die Ausstattung des Arbeitsplatzes mit zusätzlichen technischen Hilfsmitteln einen höheren Platzaufwand erfordert als ein Standardarbeitsplatz.

Hörbehinderte können sich oft mit Hilfe eines Hörgerätes verständigen. Da jedoch der Hörverlust durch diese oft nicht vollständig ausgeglichen werden kann, empfiehlt sich die zusätzliche Ausstattung des Arbeitsplatzes mit Verstärkersystemen. Die Vernetzung mit anderen EDV-Arbeitsplätzen trägt außerdem zur Unabhängigkeit von lautsprachlicher Kommunikation bei.

6.2 Den Arbeitsplatz individuell gestalten

Da jede Behinderungsart eine individuelle Anpassung der Arbeitsmittel erfordert, empfiehlt sich bei der Ausstattung des Arbeitsplatzes die Orientierung am Einzelfall. Nur im Rahmen einer engen Zusammenarbeit zwischen Arbeitsplatzgestalter und dem jeweils Betroffenen kann eine individuelle Anpassung der Arbeitsmittel und des Arbeitsplatzes gewährleistet werden. Eine standardisierte Form der Arbeitsplatzgestaltung ist auf Grund individueller Schädigungsmerkmale und Fähigkeiten nur bedingt möglich. Der Mehraufwand für diese Art der Arbeitsplatzgestaltung zahlt sich letztendlich aus in einer verbesserten Möglichkeit der Leistungserbringung, geringeren Fehlzeiten und einer erhöhten Motivation des behinderten Mitarbeiters.

Um für einen behinderten oder schwerbehinderten Menschen den richtigen Arbeitsplatz zu gestalten sind als wesentliche Punkte zu beachten:

- die möglichen Einschränkungen der Behinderung und die Gesundheit der Person
- die Qualifikation der Person
- die Organisation, in welche die Person integriert werden soll und deren Aufgabebereiche
- die Art der Tätigkeiten und die dafür notwendige Technik

Bei der Planung von behindertengerechten Arbeitsplätzen muss eine ganzheitliche Betrachtung der genannten Bereiche im Vordergrund stehen. Dabei steht immer eine mögliche Reduzierung von Belastungen und Beanspruchungen im Vordergrund. Beispielsweise können bei einem Rollstuhlfahrer keine pauschalen Aussagen über dessen Fähigkeiten gemacht werden, nur weil er im Rollstuhl sitzt. Seine Behinderung, die zur Benutzung des Rollstuhles führt, kann vielfältige Ursachen und Wirkungen haben.

Im Einzelnen sind in der Planung des Arbeitsplatzes folgende Schritte durchzuführen:

- Es sind geeignete Maßnahmen der Arbeitsorganisation und des Arbeitsablaufes zu überprüfen, wie z. B. besondere Arbeitspausen oder wechselnde Arbeitshaltungen durch verschiedene Arbeitsaufgaben
- Es ist festzustellen, in wie weit und welche technische Arbeitshilfen für die Erfüllung der Arbeitsaufgaben notwendig sind
- Ist der eventuelle Einsatz von technischen Arbeitshilfen bekannt, kann die konkrete Gestaltung des individuellen Arbeitsplatzes und der unmittelbaren Arbeitsumgebung erfolgen
- Die weitere Arbeitsumgebung ist zu gestalten (Sicherstellen der Barrierefreiheit)

Lässt sich mit den geplanten Maßnahmen die Beeinträchtigung durch die (Schwer-) Behinderung im Wesentlichen kompensieren, erfolgt die praktische Umsetzung der konkreten Gestaltungsmaßnahmen. Nach einer Gewöhnungs- und Einarbeitungsphase sollte eine Überprüfung des Arbeitsplatzes erfolgen, um eventuelle Optimierungspotenziale auszuschöpfen. Ist nicht abzusehen, dass die Beeinträchtigung durch die Behinderung mittels Gestaltungsmaßnahmen zu kompensieren ist, sollte der Einsatz des behinderten oder schwerbehinderten Menschen an einem anderen Arbeitsplatz mit anderen Arbeitsaufgaben in Betracht gezogen werden.

6.3 Die Barrierefreiheit gewährleisten

Die Integration von Menschen mit Behinderungen in das Arbeitsgeschehen beginnt aber auch schon bei der Planung der baulichen Einrichtungen. Barrierefreie Gestaltung bedeutet, dass es Menschen mit unterschiedlichen körperlichen und geistigen Fähigkeiten möglich ist, bauliche Einrichtungen sicher und problemlos zu benutzen und dabei von fremder Hilfe weitgehend unabhängig zu sein. Dies gilt insbesondere für Rollstuhlfahrer, Blinde und Sehbehinderte, Gehörlose und Hörgeschädigte, Gehbehinderte und Menschen mit sonstigen Behinderungen. Gerade bei Gebäuden, die für die Benutzung durch die Öffentlichkeit bestimmt sind, ist die barrierefreie Gestaltung der Eingänge, Aufzüge, Türen, Treppen, Parkplätze etc. ein Muss (für detaillierte Anforderungen siehe DIN 18024, Teil 1 u. 2).



Abbildung 6: Arbeitsplatz eines Rollstuhlfahrers in einem Service Center (Quelle: ABoVe GmbH)

6.4 Wo gibt es Hilfe und Beratung zur Gestaltung von Arbeitsplätzen?

Bei der Einrichtung eines Arbeitsplatzes für Menschen mit Behinderungen unterstützen die Versicherungsträger, die Bundesanstalt für Arbeit durch ihre Landesämter und örtlichen Arbeitsämter, die Integrationsämter sowie privatwirtschaftliche Firmen die Unternehmen, also auch die öffentlichen Verwaltung in ihrer Funktion als Arbeitgeber.

Während die örtlichen Arbeitsämter Hilfestellung bei der Arbeitsplatzgestaltung im Zusammenhang mit Neueinstellungen bieten und technische Fragen bei der Umgestaltung von Arbeitsplätzen beantworten, unterstützen die Integrationsämter bei der Beschaffung der spezifischen Geräte zur Arbeitsplatzausstattung und bei der Anpassung vorhandener Arbeitsplätze an die spezifischen Anforderungen der Behinderung. Die Anbieter ergonomischer und behindertengerechter Hilfsmittel bieten ebenfalls Beratung und Unterstützung bei der Anpassung des individuellen Arbeitsplatzes an. Zusätzlich sollte der Beschäftigte mit Behinderungen bei der Auswahl der Arbeitsmittel und der Gestaltung des Arbeitsplatzes integriert werden, um eigene Vorlieben bei der Auswahl mit einbringen zu können und sich mit dem Gebrauch der Hilfsmittel und der Benutzung des Mobiliars vertraut zu machen.

Was die Gestaltung eines Arbeitsplatzes beinhalten kann, soll an den folgenden zwei Beispielen erläutert werden:

Beispiel 1:

Für Herrn B. muss sein neuer Arbeitsplatz durch eine Umgestaltung an die Bedürfnisse eines Rollstuhlfahrers angepasst werden. Er benötigt hinter seinem Arbeitstisch eine mindestens 1,5m tiefe Bewegungsfläche für seinen Rollstuhl. Auch erhält er einen neuen Arbeitstisch, der auf seine individuelle Arbeitshöhe eingestellt und mit dem Rollstuhl unterfahren werden kann. Eine behindertengerechte Toilette, die er benötigt, ist im Gebäude seiner öffentlichen Verwaltung bereits vorhanden.

Die Arbeitstische sind der jeweiligen Behinderung entsprechend auszuwählen und individuell anzupassen. Dabei sind die Körpermaße, Einschränkungen im vertikalen und horizontalen Greifraum sowie die Unterfahrbarkeit durch einen Rollstuhl zu beachten. Da die Tischhöhe indi-

viduell einstellbar sein sollte, werden höhenverstellbare Tische mit einem Verstellbereich von 550-850 mm empfohlen. Hierbei ist zu beachten, dass die Höhenverstellung stufenlos und leicht zu betätigen ist. Bei Bedarf kann man auf eine elektromotorische Höhenverstellung zurückgreifen.

Um die Unterfahrbarkeit des Arbeitstisches für Rollstuhlfahrer zu gewährleisten, bieten sich Tischgestelle mit C-Fuß an, die den Beinraum nicht beeinträchtigen.

Günstige Rangierbewegungen für Rollstuhlfahrer entstehen bei abgewinkelten Arbeitsflächenkombinationen (z.B. 45°). Um Einschränkungen im vertikalen und horizontalen Greifraum entgegenzuwirken, bietet sich der Einsatz einer zusätzlichen dritten Ebene an.

Beispiel 2:

Frau P. Arbeitsplatz wird entsprechend ihrer Behinderung mit einem leistungsfähigen Computer, einer Software zur Sprachausgabe, Braillezeile, Scanner und einen Brailledrucker ausgestattet. Auch nimmt sie an Schulungsmaßnahmen teil, die sie dazu befähigen mit den technischen Hilfsmitteln umzugehen. Eine Kollegin von Frau P. übernimmt die Funktion einer Arbeitsassistentin und unterstützt Frau P. durch Erledigung von Hilfstätigkeiten.

Durch den Einsatz der Standardprogramme der Telefonhersteller für sehbehinderte und blinde Mitarbeiter ist die volle Integration erreicht. Die Bildschirmausgabe wird für Blinde durch eine synthetische Sprachausgabe und eine Braillezeile, für Mitarbeiter mit Restsehvermögen zusätzlich durch eine vergrößerte Darstellung des Bildschirminhalts ersetzt. Eine zugehörige Software wandelt den Bildschirminhalt klar strukturiert und übersichtlich in Text um. Für die Orientierung auf dem Bildschirm sorgt die Taktile-Akustische Seitenorientierung, die mittels horizontaler und vertikaler Schieber in Verbindung mit Orientierungstönen ein schnelles Navigieren und die punktgenaue optional sind, bleiben die Arbeitsplätze auch für nichtbehinderte Mitarbeiter in vollem Umfang nutzbar.

7 Welche Chancen und Aussichten gibt es für die Beschäftigung von Personen mit Behinderungen in Service Centern?

In einigen Projekten im gewerblichen Bereich wurde bereits versucht, eine größere Anzahl behinderter und schwerbehinderter Menschen in Call Center zu integrieren. Zunächst wurde aus einer sehr großen Anzahl Bewerber eine kleine Gruppe geeigneter Personen ausgewählt. Dieser Prozess der Bewerberauswahl bedurfte einer langen Vorlaufzeit. Ein häufiges Problem waren dabei soziale Defizite bei den behinderten Menschen - als Folge ihrer Behinderung und/oder durch langjährige Arbeitslosigkeit. Der Bewerberauswahl folgte eine 3-9 monatige Qualifikationsphase mit anschließender Einstellung. Der finanzielle Aufwand für die Qualifikation des Menschen mit Behinderungen war für den Arbeitgeber nicht wesentlich höher als bei nicht behinderten Menschen. Nach der Einstellung in ein Call Center war häufig eine laufende Betreuung notwendig. Insgesamt sind die Arbeitgeber mit den behinderten und schwerbehinderten Mitarbeitern sehr zufrieden [11].

Während des Umsetzungs-Workshops, der im Rahmen des VerTiCalls-Projektes mit Vertretern des Arbeitsamtes, der Integrationsfachdienste und Integrationsämter, stattfand, kristallisierten sich vor allem folgende Aspekte heraus:

Es ist damit zu rechnen, dass in den nächsten Jahren eine immer größere Zahl von öffentlichen Verwaltungen Service Center einrichten werden. Man kann davon ausgehen, dass diese Institutionen auf Grund der dauerhaft angespannten Haushaltslage die in den Service Centern neu zu besetzenden Stellen zunächst mit eigenem Personal bzw. bereits in der Verwaltung tätigen behinderten Menschen besetzen werden. Es würde somit keine wesentliche Anzahl neuer Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderungen geschaffen werden. Allerdings erhalten sie zusätzliche Qualifikationen und für die Verwaltung stellen sie eine zusätzliche Personalressource dar.

Wenn davon gesprochen wird, dass viele behinderte Menschen, die dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, sich aus verschiedenen Gründen nur schwer in Call / Service Centern einsetzen las-

sen, so ist das Potenzial junger Menschen mit Behinderungen nicht zu vernachlässigen. Diese Personen stehen vor dem Problem, eine für sie geeignete Tätigkeit zu finden und sich dementsprechend zu qualifizieren bzw. ausbilden zu lassen. Gerade für diesen Personenkreis bietet die Tätigkeit in einem Service Center der öffentlichen Verwaltung eine neue attraktive Beschäftigungschance. Ohnehin kommt dem öffentlichen Sektor eine Vorbildfunktion sowohl in Bezug auf Ausbildung Jugendlicher wie auch hinsichtlich der Bereitstellung von Optionen, Personen mit Behinderungen die Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen.

Ein weiterer Aspekt ist die Beschäftigung behinderter Menschen mit Mobilitätseinschränkungen an Heimarbeitsplätzen (Telearbeit). Der heutige Stand der Technik ermöglicht schon mit einfachen Mitteln die Einrichtung solcher Arbeitsplätze. Menschen mit Behinderungen könnten beispielsweise an ihrem Heimarbeitsplatz E-Mail-Anfragen bearbeiten und wie in einem Call / Service Center Anrufe entgegennehmen, beantworten und weiterleiten. Über eine Web-Cam (Kameraverbindung über das Internet) könnte der visuelle Kontakt zu Personen in der Verwaltung oder zu deren Kunden hergestellt werden. Bei diesem Modell könnte auch auf behinderungsbedingte Einschränkungen bei den Arbeitszeiten Rücksicht genommen werden - Bedingung ist eine effektive Einsatzplanung. Nicht zu vernachlässigen ist allerdings der fehlende soziale Kontakt zu den Kollegen in der Verwaltung. Der Mitarbeiter mit Behinderungen sollte daher in regelmäßigen Abständen bestimmte Tätigkeiten direkt in der Verwaltung ableisten.

8 An wen kann ich mich wenden?

Adressverzeichnis – Hilfen und Beratung

Bundesverband der Unfallkassen

Fockensteinstraße 1
81539 München

Die Adressen der jeweils zuständigen Unfallversicherungsträger sind unter www.unfallkassen.de unter der Rubrik „Ihr Unfallversicherungsträger“ verfügbar [12].

Krankenversicherungen

Zuständig sind jeweils die Krankenversicherungen, bei denen der behinderte Mensch versichert ist.

Bundesanstalt für Arbeit

Zuständig ist jeweils das für das Unternehmen zuständige örtliche Arbeitsamt bzw. die für das Unternehmen zuständige Bundesanstalt für Arbeit.

Integrationsfachdienste

In jedem Arbeitsamtbezirk befindet sich ein Integrationsfachdienst. Die Adresse ist über das örtliche Arbeitsamt zu erfahren.

Integrationsämter [13]

Amt für Familie und Soziales

Integrationsamt
Gutzkowstraße 10
01069 Dresden

Amt für Familie und Soziales

Integrationsamt
Berliner Straße 13
04105 Leipzig

Landesamt für Versorgung und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt
Integrationsamt
Neustädter Passage 15
06122 Halle a. d. Saale

Landesamt für Soziales und Versorgung

Integrationsamt
Weinbergstraße 10
03050 Cottbus

Amt für Soziales und Versorgung

Integrationsamt
Straße der Jugend 33
03050 Cottbus

Versorgungsamt Gera

Zweigstelle Integrationsamt
Puschkinplatz 7
07545 Gera

Amt für Familie und Soziales

Integrationsamt
Eislebener Straße 19
09126 Chemnitz

Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin

Integrationsamt u. Hauptfürsorge-
stellen
Sächsische Straße 28 - 30
10707 Berlin

Amt für Soziales und Versorgung

Integrationsamt
"Ruinenberg-Kaserne"
Einsiedelei 6
14469 Potsdam

**Landesversorgungsamt
Mecklenburg-Vorpommern**

Integrationsamt u. Hauptfürsorge-
stelle
Erich-Schlesinger-Straße 35
18059 Rostock

Niedersächsisches Landesamt für
Zentrale Soziale Aufgaben

Integrationsamt
Domhof 1
31134 Hildesheim

**Landesamt für Soziales, Jugend
und Versorgung**

Zweigstelle beim Amt für soziale
Angelegenheiten
Integrationsamt
Baedekerstraße 2 - 10
56073 Koblenz

Behörde für Soziales und Familie

Integrationsamt AO 26
Hamburger Str. 47
22083 Hamburg

**Sächsisches Landesamt für Fa-
milie und Soziales**

Integrationsamt
Reichsstraße 3
09112 Chemnitz

Amt für Soziales und Versorgung

Integrationsamt
Robert-Havemann-Straße 4
15236 Frankfurt/Oder

**Landesversorgungsamt Meck-
lenburg-Vorpommern**

Integrationsamt u. Hauptfürsorge-
stelle
Friedrich-Engels-Straße 47
19061 Schwerin

Landesamt für Soziales, Jugend
und Versorgung beim Amt für so-
ziale Angelegenheiten

Integrationsamt
Moltkestraße 19
54292 Trier

**Amt für Versorgung und Soziales
des Landes Sachsen-Anhalt**

Integrationsamt
Halberstädter Straße 39 a
39112 Magdeburg

**Landeswohlfahrtsverband Hes-
sen**

Integrationsamt
Regionalverwaltung Wiesbaden
Frankfurter Straße 44
65189 Wiesbaden

Versorgungsamt Bremen

Integrationsamt u. Hauptfürsorge-
stelle
Doventorscontrescarpe 172
Block D
28195 Bremen

Landeswohlfahrtsverband Hessen

Integrationsamt
Regionalverwaltung
Ständeplatz 2 - 10
34117 Kassel

**Landesamt für Soziales, Jugend
und Versorgung**

Integrationsamt
Rheinallee 97-101
55118 Mainz

**Landesamt für Jugend, Soziales
und Versorgung**

Integrationsamt
Hochstraße 67
66115 Saarbrücken

**Landeswohlfahrtsverband
Württemberg-Hohenzollern**

Integrationsamt u. Hauptfürsorge-
stelle
Konrad-Adenauer-Straße 42
72072 Tübingen

Bayerisches Staatsministerium für
Arbeit und Sozialordnung, Familie
und Frauen

Landesintegrationsamt
Winzererstraße 9
80797 München

Regierung von Schwaben

Integrationsamt
Fronhof 10
86152 Augsburg

**Landeswohlfahrtsverband Würt-
temberg-Hohenzollern**

Integrationsamt und Hauptfürsorge-
stelle
Lindenspürstraße 39
70176 Stuttgart

**Landschaftsverband Westfalen-
Lippe**

Integrationsamt
Warendorfer Straße 26
48145 Münster

**Landeswohlfahrtsverband Hes-
sen**

Integrationsamt
Regionalverwaltung Darmstadt
Steubenplatz 16
64293 Darmstadt

**Landesamt für Soziales, Jugend
und Versorgung**

Zweigstelle beim Amt für soziale
Angelegenheiten
Integrationsamt
Reiterstraße 16
76829 Landau

Landeswohlfahrtsverband Baden

Zweigstelle Freiburg
Integrationsamt
Kaiser-Joseph-Straße 170
79098 Freiburg

Regierung der Oberpfalz

Integrationsamt
Emmeramsplatz 8
93047 Regensburg

Regierung von Unterfranken

Integrationsamt
Peterplatz 9
97070 Würzburg

Landeswohlfahrtsverband Baden

Integrationsamt
Ernst-Frey-Straße 9
76135 Karlsruhe

Regierung von Oberbayern

Integrationsamt
Elsenheimerstraße 41 - 43
80687 München

Regierung von Mittelfranken

Integrationsamt
Bischof-Meiser-Straße 2 - 4
91522 Ansbach

**Thüringer Landesamt für Soziales
und Familie**

Landesversorgungsamt mit Integra-
tionsamt Suhl
Karl-Liebknecht-Straße 4
98527 Suhl

**Landesamt für soziale Dienste
Schleswig-Holstein**

Integrationsamt
Steinmetzstraße 1 – 11
24534 Neumünster

**Landesversorgungsamt Mecklen-
burg-Vorpommern**

Integrationsamt und Hauptfürsorge-
stelle
Außenstelle Neubrandenburg
Neustrelitzer Straße 120
17033 Neubrandenburg

Regierung von Niederbayern

Integrationsamt
Gestütstraße 10
84028 Landshut

Regierung von Oberfranken

Integrationsamt
Ludwigstraße 20
95444 Bayreuth

Versorgungsamt Erfurt

Zweigstelle Integrationsamt
Linderbacher Weg 30
99099 Erfurt

**Landesamt für Soziales, Jugend
und Versorgung**

Zweigstelle beim Amt für soziale
Angelegenheiten
Integrationsamt
Schießgartenstraße 6
55116 Mainz

Landschaftsverband Rheinland

Integrationsamt
Kennedy-Ufer 2
50679 Köln

9 Literatur

- [1] Henn, H.; Kruse, J. P.; Strawe, O. V. (1998), Handbuch Call Center Management, Hannover, Telepublic Verlag
- [2] www.dbb-nrw.de/index2.html?magazin/2001/5/inhalt.htm vom 11.03.2002
- [3] Bericht der Bundesregierung über die Beschäftigung Schwerbehinderter im öffentlichen Dienst des Bundes, Bericht 2000 für das Jahr 1999
- [4] www.inkanet.de/info/sozialrechtlich/schwer.htm vom 11.03.2002
- [5] www.wgkassel.de/projekte/humright/beh_wirt.htm vom 11.03.2002
- [6] www.behindertenbeauftragte.bayern.de/presse/taetigkeitsbericht.htm vom 11.03.2002
- [7] CCall Report, Integration von Menschen mit Behinderungen in Call Center, Hrsg.: Verwaltungsberufsgenossenschaft, Juni 2002
- [8] CCall Report Nr. 5, Behinderte Menschen im Call Center - Hilfen zur beruflichen Eingliederung, Hrsg.: Verwaltungsberufsgenossenschaft, Mai 2002
- [9] Sust, Ch.A., Lorenz, D, Schleif, H.-D., Schubert, P. & Utsch, A., Call Center Design – arbeitswissenschaftliche Planung und Gestaltung von Call Centern, Hrsg. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund/Bremerhaven: Verlag Neue Wissenschaft, in Vorb.
- [10] CCall Report Nr. 8, Gestaltung behindertengerechter Arbeitsplätze, Hrsg.: Verwaltungsberufsgenossenschaft, Juni 2002
- [11] Schweer, Ralf & Genz, Andreas (2002). Die Beschäftigung behinderter Arbeitnehmer im Call Center – ein bedarfsorientiertes Praxisprojekt. In Kastner, M. (Hrsg.), Verhaltensorientiertes Call Center-Management. Lengerich: Pabst. (in Druck).
- [12] www.unfallkassen.de vom 17.Mai 2002
- [13] www.integrationsaemter.de/kontakt/ vom 12. April 2002