

DE TOSCA-PARTNERS



Coördinatie :
Willy Buschak
Europees Vakverbond (EVV)
Koning Albert II-laan, 5
1210 Brussel, België
Tel: +32 2 224 0411
Fax: +32 2 224 0454
E-mail: wealtc@pophost.eunet.be
(John Atkins, coördinator
van project)



Analytica Social and Economic
Research (GB)
Ursula Huws
E-mail: analytica@dial.pipex.com



Communications Workers
Union (Ierland)
Chris Hudson
E-mail: chris@cwu.ie



Confédération Générale du Travail
(Frankrijk)
Guy Juquel
E-mail: fed.reg.europe@cgt.fr



Fundacion Formacion
y Empleo "Miguel Escalera"
(Spanje)
Fefa Vila-
Email: fvila@forem.ccoo.es

Internationaal Syndicaal
Vormingsinstituut (ISVI) (België)
Gitta Vanpeborgh
E-mail: gitta.vanpeborgh@abvv.be



Institut Syndical d'Etudes et de
Recherches Economiques et Sociales
(Frankrijk)
Jean Luc Malétras
E-mail: jl.maletras@iseres.org



ISA-Consult (Duitsland)
Contact: Beate Herzog
bherzog@isa-consult.de

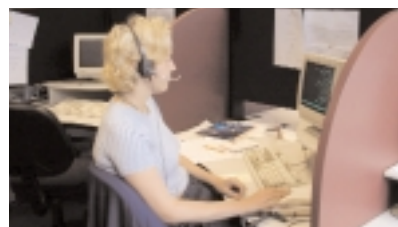


Istituto di Ricerche Economiche e
Sociali (Italia)
Giovanna Altieri
E-mail: g.altieri@ires.it



Sofia University (Bulgarije)
Petko Ruskov
E-mail: petko.rusko@ila.bg

ONDERZOEK NAAR WERKOMSTANDIGHEDEN IN CALL-CENTERS



De ontwikkeling van de geglobaliseerde
informatiemaatschappij heeft een
invloed op heel wat aspecten van de
werkomstandigheden. De ontwikkeling
van call-centeractiviteiten is wellicht één
van de nieuwe werkvormen die veel
controverses heeft doen ontstaan.

Bieden call-centers nieuwe en boeiende mogelijkheden voor het op kennis
gebaseerde werk ? Of betekenen zij eerder een terugkeer naar stresserende en
routinematige werkomstandigheden, typerend voor de tayloristisch
georganiseerde fabrieken ? Aangezien naar schatting twee miljoen Europeanen
werken in call-centers, zijn deze vragen beleidsmatig heel belangrijk.

TOSCA is het eerste project op Europees
niveau waarbij onderzoek wordt
verricht naar de sociale

(werk)omstandigheden in call-centers. Het is een uniek project in die zin dat het
door vakbondsorganisaties werd opgezet, met een financiering in het kader van
het Programma van de Informatiemaatschappij (IST) van de Europese Commissie.
TOSCA staat voor 'Table d'Observation Sociale des Centres d'Appels' in het Frans.
Het project kwam tot stand op initiatief van het Franse ISERES (een
vakbondsinstituut dat sociale en economische studies en onderzoek verricht). Het
wordt gecoördineerd door het Europees Vakverbond (EVV) dat in 1973 werd
opgericht om een syndicaal tegengewicht te vormen tegen de economische
krachten van de Europese eenmaking.



Het EVV telt vandaag 74 aangesloten
organisaties uit 34 landen, 11 Europese
vakbondsfederaties, en
vertegenwoordigt ruim 60 miljoen
leden. Het EVV wordt erkend door de
Europese Unie, de Raad van Europa en
de EVA als de enige interprofessionele
vakbeweging die representatief is op
Europees niveau.

DOEL VAN HET PROJECT

Stand van zaken

De TOSCA-partners hebben in eerste instantie bestaand onderzoek en aanwezige statistieken samengebracht in nationale rapporten met betrekking tot volgende landen :

België	Bulgarije	Frankrijk	Duitsland
Ierland	Italië	Spanje	Groot-Brittannië

De nationale rapporten kunnen geraadpleegd worden op de website van TOSCA : <http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

Zoektocht naar en onderzoek in Europese call-centers

In de acht deelnemende landen werd voorts onderzoek verricht in 531 call-centers op basis van een enquête om een globaal zicht te krijgen op de kenmerken van de 'sector' in Europa. De resultaten handelen over :

- de sectoren waarin call-centers opereren
- de functies / activiteiten van de call-centers
- de graad van automatisering en de gebruikte technologieën
- de grootte van de call-centers en de modaliteiten qua organisatie
- de structuur van de tewerkstelling
- de arbeidsovereenkomsten
- het beheer van en de controle op het werk
- de syndicale erkenning en de collectieve onderhandelingen

De resultaten van het onderzoek kunnen geraadpleegd worden op de website van TOSCA : <http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

Bibliografie

De bibliografie op de website telt meer dan duizend naslagwerken (boeken, artikels, websites, verslagen, documenten) over call-centers in Europa. De nadruk ligt daarbij hoofdzakelijk op werkomstandigheden. Deze documentatie is gerangschikt naar auteur, titel, type werk, enz. Een zoekmotor met trefwoorden is eveneens beschikbaar. De bibliografie van de website van TOSCA kan geraadpleegd worden op het volgende adres:

<http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>



Gevalstudies

Centraal in het TOSCA-project staan de concrete gevalstudies van call-centers. In de acht deelnemende landen werden gemiddeld zes gevalstudies uitgevoerd via interviews met directieleden, HRM, werknemers (meestal operatoren), en syndicale vertegenwoordigers in ieder call-center.

Deze gevalstudies leverden kostbare informatie op over de werkomstandigheden en de technologische en organisationele tendensen alsook over de overgang van call-centers naar contact-centers.

- onderaanneming
- modellen van flexibele arbeid
- werktijdregelingen
- lonen en arbeidsomstandigheden
- opvolging van en controle op het werk
- hygiëne en veiligheid op het werk
- aanwerving en behoud van het personeel
- beheer van de werkdruk
- opleidingen en loopbaanontwikkeling



Het verslag van de gevalstudies is beschikbaar op de website van TOSCA op het adres: <http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

Gids

De resultaten van deze onderzoeken zijn verzameld in een gids die in het najaar wordt uitgegeven door het EVV. Daarin vindt u een lijst met een aantal punten waarmee beleidsvoerders, personeelsdiensten, syndicalisten, vormingspersoneel, recruitersinstellingen en andere betrokken partijen rekening mee moeten houden wanneer ze goede praktijken inzake werkorganisatie en -omstandigheden in callcenters willen ontwikkelen.

TOSCA activiteiten

TOSCA organiseert seminars, workshops en andere activiteiten in ieder deelnemend land. De partners antwoorden graag op uitnodigingen om het woord te nemen bij voordrachten en seminars.

De gids van TOSCA zal worden voorgesteld op een internationaal symposium in Parijs op 24 september 2002, waar de "Confédération Générale du Travail", een Franse vakbond, als gastorganisatie optreedt.