



Lokalaftale nr. 28.1

Om anvendelse af optagne telefonsamtaler i TDC til brug for ledertræning

Punkt 1. Aftalens dækningsområde

Aftalen supplerer lokalaftale nr. 28 om optagelse af telefonsamtaler i TDC.

Punkt 2. Formål.

Parterne er enige om, at punkt 1 i lokalaftale nr. 28 udvides således, at der tilføjes et ekstra formål,

"- at teamledere, trænere og chefer opnår et fælles værktøj, som kan hjælpe dem i træningen af medarbejdere i forhold til medarbejdernes udfordringer med kunderne"

Herudover gælder punkt 1 i lokalaftale nr. 28 i sin helhed.

Punkt 3. Anvendelse

Parterne er enige om, at der i punkt 5 i lokalaftale nr. 28 tilføjes en ekstra mulighed for at lytte og anvende optagne telefonsamtaler i TDC:

"Teamleder, træner og andre chefer kan lytte til optagne kald og i fællesskab vurdere disse samtaler på generelt plan. Anvendelsen sker alene med henblik på at forbedre uddannelsen af lederne, således at ledelsen kan iværksætte generelle forbedringsforanstaltninger i den pågældende TDC enhed (fx TDC Privat, Erhverv og Yousee)"

Herudover gælder punkt 5 i lokalaftale 28 i sin helhed.

Punkt 4. Supplerende garantier

Parterne er enige om, at der for ovennævnte udvidelse af formål og anvendelse knytter sig følgende supplerende garantier, udover de i lokalaftale nr. 28 nævnte:

a. Hvordan lyttes til samtalerne i denne sammenhæng?

Den udpegede teamleder, træner eller chef medbringer et antal optagne samtaler, som danner grundlaget for lytteseancen.

De tilstedeværende vurderer én samtale af gangen ud fra de aktuelle SAMLYT-skemaer.

De deltagende chefers, teamlederes og træneres individuelle vurderinger diskuteres i gruppen og der opnås enighed om den rette vurdering.

Derefter udarbejdes en fælles generel hypotese og handlingsplan, der passer til udfordringerne i den pågældende optagne samtale.

Metoden gentages på et passende antal kald, svarende til ca. 30 minutters optagne samtaler.

b. Supplerende etiske regler



Den enkelte leder må ikke lytte på egne medarbejderes samtaler. Dette princip kan fraviges efter skriftlig lokal aftale.

Telefonsamtalen der lyttes på anonymiseres således, at medarbejderens navn ikke indgår i telefonsamtalen.

Der må kun aflyttes én samtale fra samme medarbejder på det enkelte møde, således at det sikres, at lytningen ikke retter sig mod bestemte medarbejdere, men holder sig på den generelle plan.

Samtaler, der er benyttet under et sådant lyttømøde, må ikke drøftes eller anvendes i forhold til de medarbejdere, hvis samtaler indgår i mødet.

De, der deltager i det enkelte lyttømøde, må ikke diskutere den enkelte medarbejders indsats og forhold hverken under mødet eller efter.

Punkt 5. Fornyet samtykke

Den i nærværende lokalaftale nr. 28.1 udvidede anvendelse kræver særskilt skriftlig samtykke fra den enkelte medarbejder. Medarbejderen kan skriftligt tilbagekalde sin samtykkeerklæring.

Punkt 6. Optagelse af egne opkald

TDC bekræftede at ville implementere en løsning, som indebærer, at en medarbejder af egen drift kan optage en telefonsamtale, hvis medarbejderen forud for eller under en telefonsamtale ønsker at gemme opkaldet. TDC bekræftede at ville finde en løsning for, hvordan kald, der ønskes optaget af medarbejderen selv, bliver identificeret, således at denne betragtes som medarbejderens samtykke.

Kald som medarbejderen ønsker gemt, slettes efter 90 dage.

Punkt 7. Opsigelse mv.

Aftalen vurderes i december 2011 og kan i øvrigt ikke opsiges af parterne inden udgangen af januar 2012.

Aftalen opsiges i overensstemmelse med Funktionæroverenskomstens § 23, stk. 2.

København, den 9. december 2011

For TDC A/S

For Dansk Metal teleafdelingerne