

# Eröffnungsrede von Dorothea Müller

## ***Zukunft der Call Center mitbestimmen – Neue Herausforderungen für Betriebsräte!***

Mittwoch, den 25. Oktober 2006 14.00 Uhr - Saal AIDA

Guten Tag liebe Kolleginnen und Kollegen,  
sehr geehrte Damen und Herren,

herzlich willkommen in Berlin,  
herzlich willkommen hier am Spreeport,

im Namen des ver.di-Bundesvorstandes  
darf ich euch /  
darf ich Sie alle recht herzlich  
hier in der Bundesverwaltung begrüßen.

Wir freuen uns darüber,  
dass diese zentrale Tagung für Betriebsräte  
in Call Centern  
jetzt erstmals hier im Hause stattfindet.

Eine gemeinsame Tagung von TBS,  
den Technologieberatungsstellen des DGB  
und dem ver.di- Bundesvorstand –  
und wie ich meine,  
eine immer erfolgreichere Tagung,  
sind die Zahlen der Teilnehmerinnen und  
Teilnehmer doch jährlich gestiegen –  
letztes Jahr hatten wir 55 Anmeldungen,  
diesmal sind es ( z. Zt. 82 ) Betriebsrätinnen und Betriebsräte !!

Ein spezieller Gruß  
gilt den vielen Referentinnen und Referenten  
der Veranstaltung,  
den Kolleginnen und Kollegen hier aus dem Haus, aus  
verschiedenen Fachbereichen, von den einzelnen  
Technologieberatungsstellen und den  
externen Fachleuten.

Ein besonderer Gruß gilt unseren Gästen:  
**Herr Manfred Stockmann,**  
seien sie uns als Präsident des Call Center Forum Deutschland  
herzlich willkommen  
- wir sind gespannt auf ihre Aussagen  
aus Verbandssicht  
zu den aktuellen Themen der Call Center-Branche.

**Herr Christoph Pause,**  
Redakteur der Zeitschrift TeleTalk,

vielen Dank für ihre Bereitschaft,  
die Podiumsdiskussion zu moderieren

- aufgrund ihrer Tätigkeit kennen sie die Themen und Herausforderungen in den Call Centern.

Das Motto der diesjährigen Tagung lautet:

### **Zukunft der Call Center mitbestimmen – Neue Herausforderungen für Betriebsräte !!**

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ihr alle arbeitet im Bereich Dienstleistung,  
Kundenservice, Betreuung,  
Bearbeitung von Reklamation und Bestellung,  
im Bereich Auskunft und Aquise  
– alles Tätigkeiten,  
die in den letzten 15 Jahren in Call- und  
Servicecentern zusammengeführt wurden,  
zum großen Teil noch Inhouse betrieben,  
aber in den letzten Jahren auch immer mehr  
verstärkt outgesourct  
oder als Aufträge in freie,  
ungebundene Call- und Servicecenter gegeben.

Gab es vor 10 Jahren 1996  
noch nicht einmal einhunderttausend Beschäftigte in diesem Bereich,  
waren es im letzten Jahr  
schon rund 5.500 Call Center  
mit ca. 350.000 Beschäftigten,  
Tendenz weiterhin stark steigend !!

### **Aktuelle Meldungen sagen:**

in Berlin-Brandenburg sollen bis Mitte nächsten Jahres  
1.500 neue Arbeitsplätze entstehen.  
In Schwerin wird ein neuer Standort aufgebaut  
– bis Ende 2007 650 neue Arbeitsplätze -  
In Rostock sind Erweiterungen geplant  
– 400 neue Arbeitsplätze -  
Vergrößerung eines Standortes in Kassel  
– 200 neue Arbeitsplätze -  
In Frankfurt/Oder werden 150 neue  
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesucht.

Gesamtumsatz der Branche  
knapp 10 Milliarden Euro,  
erwartetes Wachstum jährlich über 7 % plus !!

Dies freut uns zum einen  
– diese Dynamik bei wirtschaftlicher Entwicklung und Beschäftigtenaufbau –

gerade in einer Zeit,  
in der in vielen traditionellen Branchen-  
Arbeitsplätze verloren gehen !!

Auf der anderen Seite haben wir es bei den  
Call Centern auch mit all den Themen zu tun,  
die wir aus anderen Bereichen schon kennen.

Arbeitgeber,  
die den schnellen Euro verdienen wollen,  
die ein Call Center gründen,  
Aufträge abarbeiten lassen,  
aber Arbeitnehmerrechte mit Füßen treten  
– diese Call Center verschwinden so schnell vom Markt, wie sie da waren.

Arbeitgeber,  
die wenig von Arbeitnehmerrechten,  
von Mitbestimmung,  
von Betriebsräten halten,  
wo wir als Gewerkschaft uns noch über  
einstweilige Verfügung den Zutritt verschaffen müssen,  
um z. B. einen Wahlvorstand zur Durchführung  
einer Betriebsratswahl einzusetzen.

**Ich will an dieser Stelle deutlich sagen,  
dies sind Einzelfälle,  
sie sind nicht zu generalisieren  
– aber es gibt sie eben !!  
und werfen ein schlechtes Licht auf die  
Branche !!**

Die meisten Call Center Betreiber bemühen sich

- um qualifizierte und motivierte Belegschaft
- um kontinuierliche Fort- und Weiterbildung
- um Arbeitsgestaltung und Gesundheitsschutz
- um mittel- und langfristige Strategien zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens  
und damit zur Sicherheit der Arbeitsplätze

In vielen dieser Themen habt ihr  
liebe Kolleginnen und Kollegen,  
in eurer Funktion als Betriebsräte  
Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte,  
wenn nicht als Betriebsrat,  
dann als Wirtschaftsausschuss.

Wir als ver.di  
und auch die Kolleginnen und Kollegen der TBS wollen euch über Veranstaltungen  
wie diese hier  
in diesen Themen fit machen,  
euch über die rechtlichen Rahmenbedingungen informieren  
und vor allem durch diese Tagung  
die Möglichkeit eines breiten Erfahrungsaustausches bieten – nach dem Motto

„ ..man muss das Rad nicht täglich neu erfinden..“

Welches,  
liebe Kolleginnen und Kollegen,  
sind nun die Themen,  
die wir erkennen  
und die sicherlich in eurer  
täglichen Arbeit eine wichtige Rolle spielen??

Da ist zum einen die Belastung/  
der Druck durch die Arbeit am Bildschirm  
und mit Headset,  
geprägt durch arbeitgeberseitige Erwartungen wie

- ständig freundlich sein,
- den Gesprächspartner / die Gesprächspartnerin fast nie persönlich zu kennen,
- zielgerichtet das Telefonat zu führen,
- erfolgreich bei Service, Auskunft, Beratung und Verkauf zu sein,
- der Druck, schon den nächsten Anrufer in der Warteschleife zu haben

Hier gilt es,  
durch ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze, durch gezielte Schulung und Training,  
durch Einführung von Mischarbeitsplätzen,  
durch bezahlte Bildschirmpausen und und und .... die Belastungen für den Einzelnen  
zu reduzieren.

Der Erfolg eines guten Call Center ist immer auch abhängig von motivierten Beschäftigten !!

Es gibt hier noch großen Handlungsbedarf,  
denn Fluktuationsraten bei den Beschäftigten  
von knapp unter 10 % ,  
Krankenstände von 5 – 7 %,  
die damit fast doppelt so hoch sind,  
wie in anderen Bereichen,  
zeigen,  
dass hier noch vieles verbesserungswürdig ist !

Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung können und sollten hier Abhilfe schaffen !!

Viele Call Center,  
erst als eigene Serviceabteilungen eingerichtet, werden in eigenständige Gesellschaften  
umgewandelt,  
verbunden mit dem Ansinnen der Arbeitgeberseite, tarifliche Entgelte zu reduzieren,  
Arbeitszeiten auszudehnen  
und weitere Leistungen  
wie Urlaub,  
Kündigungsschutz etc zu reduzieren.

Richtig ist,  
dass bis zu 70 % aller Kosten in einem Call Center Personalkosten sind,  
genauso gilt:

falsch ist es,  
ständig auf die Beschäftigten diesen Druck  
auszuüben,  
Demotivation,  
innere Kündigung und hohe Krankheitsquoten  
sind die Reaktion !!

In vielen Call Centern wird versucht,  
die Vergütungsstruktur zu verändern  
– weg vom festen Monatseinkommen  
hin zu Grundvergütung  
und leistungsorientierten Ansätzen,  
wie Bonus,  
Prämien  
und sonstigen leistungsbezogenen Entgelten  
berechnet auf einzelne Aufträge und Projekte -

hier wird sicherlich ein breites und schwieriges Betätigungsfeld auf uns gemeinsam  
zukommen !!

Da gibt es zwischenzeitlich auch die vielen freien ungebundenen Call- und Service-  
center,  
in den letzten zwei drei Jahren  
zu größeren Unternehmen und Konzernen herangewachsen  
mit teilweise bis zu fünf-, sechs und  
siebentausend Beschäftigten.

Diese sind immer noch nicht einem Tarifvertrag unterworfen  
und wir müssen  
– selbstkritisch angemerkt –  
in nächster Zeit verstärkt mit den Beschäftigten und den Betriebsräten in diesen Un-  
ternehmen daran arbeiten,  
um über entsprechende tarifvertragliche  
Regelungen ihre Einkommen und weitere

Leistungen abzusichern.

Wir haben zu Beginn des Jahres  
ein Eckpunktepapier erstellt,  
in dem wir Vorstellungen über tarifvertragliche  
Regelungen in freien ungebundene Call Centern formuliert haben.

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ein weiteres Thema ist die Frage des Abwandern ins europäische Ausland.

Wir stellen fest,  
dass in den letzten zwei Jahren zahlreiche  
Standorte in den neuen Bundesländern  
auf oder ausgebaut wurden.  
In vielen Städten in Mecklenburg-Vorpommern,  
in Brandenburg,  
in Sachsen-Anhalt und  
in Sachsen

entstanden Call Center mit  
500, 800, 1.500 bis hin zu 2.000 Beschäftigten --

Eine Begründung für diese Verlagerung  
aus den alten Bundesländern  
ist neben der Wirtschaftsförderung,  
dem Angebot an Arbeitskräften  
und den  
Zuschüssen zur Einarbeitung durch die  
Arbeitsagenturen  
auch immer wieder das noch einmal um gut 20% niedrigere Einkommensniveau!

Und dann kommt dann gelegentlich noch  
der Hinweis,  
wir können auch in andere Länder gehen  
– oft werden Polen,  
– Tschechien,  
– aber auch Türkei  
genannt.

Lassen wir uns davon nicht nervös machen,  
sondern deutlich unsere Standortvorteile nennen:

- gute Verkehrsinfrastruktur
- qualifizierte und leistungsfähige  
Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer
- geringe Streiktage
- Nähe zu Auftraggebern
- Günstige Büromieten

Dies ergab eine Umfrage bei Berliner Call Centern im Frühjahr 2006 !!

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

lasst mich zum Schluss noch einige Worte  
zu aktuellen politischen Diskussionen  
und der Lage der Arbeitnehmerinnen und  
Arbeitnehmer in Deutschland generell sagen:

Am letzten Samstag haben die Gewerkschaften  
in fünf Städten,  
unter anderem hier in Berlin,  
zu Kundgebungen unter dem Motto

„ Das geht besser „

aufgerufen.

Wir haben dabei nicht nur kritisiert,  
sondern vor allem unsere Vorstellungen  
für eine arbeitnehmerfreundlichere Politik  
formuliert:

Gegen längeres Arbeiten und Rente erst mit 67 – für eine breitere Finanzierung unter  
Einbeziehung aller Selbstständigen,  
Freiberufler,  
Politiker und Beamten !!

Gegen eine Mehrwertsteuererhöhung  
und gleichzeitig weiteren Steuergeschenken  
an Konzerne und Aktiengesellschaften

- für eine Besteuerung großer Vermögen,
- Erbschaftssteuer und
- konsequente Bekämpfung von Steuerflucht und
- Steuerhinterziehung !!

Nicht mehr Druck auf Arbeitslose –  
sondern Verpflichtung zur Schaffung von mehr  
und neuen Arbeits- und Ausbildungsplätzen!

Kein weiterer Abbau von Arbeitnehmerrechten – Abschaffung der Befristungen ohne  
sachlichen Grund!

Wir wollen  
ein Zukunftsinvestitionsprogramm,  
insbesondere in Bildung,  
Gesundheit,  
Wissenschaft und Forschung

Wir wollen  
eine Stärkung der Nachfrage zur Stärkung

der Binnenkonjunktur  
– Exportweltmeister sind wir schon seit Jahren.

Wir wollen  
einen tariflichen und gesetzlichen Mindestlohn – 7,50 € die Stunde  
und dann stufenweise auf 9 € erhöhen  
– denn Arbeit soll sich wieder lohnen !!

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

rund 200.000 waren auf den Kundgebungen dabei, ein ermutigendes Signal!

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

im Namen des ver.di-Bundesvorstandes  
wünsche ich dieser Tagung  
einen guten Verlauf  
und das ihr mit viel neuen Wissen und Erfahrungen zurück in eure Betriebe geht  
und noch erfolgreicher die Interessen  
der Kolleginnen und Kollegen vertrittet!

Dafür alles Gute !!!