

Formen der Leistungs- und Verhaltenskontrolle und Rechtsgrundlagen

Recht haben und Recht bekommen:

„Vor Gericht und auf hoher See
sind wir in Gottes Hand“
Volksweisheit



„In Deutschland kann man, statt einen Prozess zu
führen, ebenso gut würfeln.“

Bundesverfassungsrichter a.D. Prof. Willi Geiger. Karlsruhe. In einem
Beitrag in der 'Deutschen Richterzeitung', 9/1982, S. 325

Übersicht

- Grundsätze und Herangehensweise herausarbeiten
- Verfahren und „Werkzeuge“ mitgeben
- Argumente zu „Problemthemen“ vortragen
- (Exemplarische Einzelfälle besprechen)
- Strategie diskutieren

Verfahren der Leistungs- und Verhaltenskontrolle im Call Center

- 🖥️ Echtzeit (Real Time/Live-) Informationen über den Status aktueller Arbeitsvorgänge am Supervisor-Arbeitsplatz oder offen sichtbar (Wall Boards)
 - 📄 Gezielte Auswertungen von Daten der ACD-Anlage über verschiedene Zeiträume (Reports)

 - 👂 Mithören von Gesprächen
 - offen (Monitoring)
 - heimlich (Silent Monitoring)
 - 📞 Testanrufe (Mystery Calls)
 - 🎧 Aufzeichnung und Auswertung von Gesprächen
 - 🖱️ Aufzeichnen und Auswertung von Tastaturanschlägen und Mausbewegungen
-

Varianten der „Kenntnisnahme von Gesprächsinhalten“

Differenzierung nach:

Technik

Mithören | Aufzeichnen

Zweck

Beweissicherung | Coaching/Qualitätskontrolle (| ...)

Dauer

Ständig | Stichproben

Informationsgrad

Heimlich | Mit Kenntnis...

| der Tatsache allgemein | über den konkreten Einzelfall

Nach Gola, Datenschutz im Call Center, S. 41

Technischer Fortschritt

"In einer Oracle Datenbank werden **55 Felder je Anruf** gespeichert... Die so gespeicherten Informationen lassen sich ... in selbst definierbaren Reports nutzen. Als Beispiele liefert Aspect bereits **144 Standardreports**, die je nach Anforderung in einigen Teilen angepaßt oder direkt kopiert werden können. Die **offene Datenstruktur** erlaubt es jedem, der sich mit Datenbanken auskennt, **eigene Reports und Statistiken** zu erstellen. Und auch bei der Auswahl an verschiedenen **Darstellungsformen** und **Exportformaten** bleiben keine Wünsche offen. "

Aus einem Aspect-Verkaufsprospekt

Der neueste Schrei: Automatisch Auswerten mit Spracherkennung

Auswertungsfunktionen der Software der Fa. Nice:

›**WordSpotting**‹,

die Suche nach Schlüsselworten,

›**EmotionDetection**‹,

die Analyse der Gespräche nach Stimmungslage,

›**TalkAnalysis**‹,

die automatische Analyse von Gesprächen
(z.B. wann redet niemand/beide Gesprächspartner gleichzeitig,
wer dominiert den Verlauf...).

Technischer Fortschritt: Aufzeichnen und Auswerten 2006

- Die **Aufzeichnungs- und Speicherkapazität** ist nur noch durch die Hardware begrenzt
 - Monitoringsysteme arbeiten **standortübergreifend**, Zugriffe von außerhalb eines Betriebes sind online (Echtzeit) und rückwirkend über das Intranet auf gespeicherte Daten möglich
 - Über das Internet können alle Daten einschließlich der aufgezeichneten Gespräche **externen** Stellen (Auftraggeber, QM-Dienstleistern ...) zugänglich gemacht werden
 - Zur Auswahl von Gesprächen, die für eine genauere Auswertung gespeichert werden sollen, bzw. zur nachträglichen Auswertung des Gesprächsinhalts selbst stehen Technologien der automatisierten **Spracherkennung** zur Verfügung
-

Sekundengenaue Überwachung

„Im Call-Center herrscht die bislang einmalige Situation, dass Mitarbeiter in jeder Sekunde **mit** und **ohne** ihr Wissen **formal** und **inhaltlich** überwacht werden können.“

Eckart Menzler-Trott/Christa Hasenmaile: Arbeitnehmer im Call-Center.
Bund-Verlag Frankfurt/M. 2001, S. 128f.

§ Das Recht auf informationelle Selbstbestimmung

Aus der Urteilsbegründung des Bundesverfassungsgericht zum
„Volkszählungsurteil“ vom 15.12.1983:

„Wer nicht mit hinreichender Sicherheit **überschauen** kann, welche ihn betreffende Informationen in bestimmten Bereichen seiner sozialen Umwelt bekannt sind, und wer das Wissen möglicher Kommunikationspartner nicht einigermaßen **abzuschätzen** vermag, **kann in seiner Freiheit wesentlich gehemmt werden, aus eigener Selbstbestimmung zu planen oder zu entscheiden.**“

„Wer unsicher ist, ob abweichende Verhaltensweisen jederzeit notiert und als Information dauerhaft gespeichert, verwendet oder weitergegeben werden, wird **versuchen, nicht** durch solche Verhaltensweisen **aufzufallen**“

§ Höchststrichterliche Grenzen

Was nie sein darf:

Durch die Verarbeitung personenbezogener Daten darf

kein ständiger Überwachungsdruck

und

kein vollständiges Abbild der Persönlichkeit

erzeugt werden !

Aus der Urteilsbegründung des Bundesverfassungsgericht zum
„Volkszählungsurteil“ vom 15.12.1983

Grenzfall Call Center

Thesen:

In Verbindung mit den auch in anderen Unternehmen üblichen Datenverarbeitungssystemen bewirken die extensiven Überwachungs- und Kontrollmechanismen in Call Centern, dass diese **am Rande der** datenschutzrechtlichen **Legalität** agieren.

Jede Einführung weiterer Methoden der Kontrolle oder Überwachung kann dazu führen, dass diese **Grenze überschritten** wird.



§ 75 Betriebsverfassungsgesetz

vom 22. Juni 2001

Grundsätze für die Behandlung der Betriebsangehörigen

Arbeitgeber und Betriebsrat haben **die freie Entfaltung der Persönlichkeit** der im Betrieb beschäftigten Arbeitnehmer zu **schützen** und zu **fördern**. Sie haben die Selbständigkeit und Eigeninitiative der Arbeitnehmer und Arbeitsgruppen zu fördern.



§ 87(1) 6 Betriebsverfassungsgesetz

vom 22. Juni 2001

Mitbestimmungsrechte

(1) Der Betriebsrat hat, soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht, in folgenden Angelegenheiten mitzubestimmen:

....

6. Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen;

....



Strafgesetzbuch § 201

(StGB)

Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes

(1) Mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe wird bestraft, wer unbefugt

1. das nichtöffentlich gesprochene Wort eines anderen auf einen Tonträger aufnimmt oder
 2. eine so hergestellte Aufnahme gebraucht oder einem Dritten zugänglich macht.
-

§

Strafgesetzbuch § 201
(StGB)

Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes

(2) Ebenso wird bestraft, wer unbefugt

1. das nicht zu seiner Kenntnis bestimmte nichtöffentlich gesprochene Wort eines anderen mit einem Abhörgerät abhört oder
 2. das nach Absatz 1 Nr. 1 aufgenommene oder nach Absatz 2 Nr. 1 abgehörte nichtöffentlich gesprochene Wort eines anderen im Wortlaut oder seinem wesentlichen Inhalt nach öffentlich mitteilt.
-

§

Zulässiges Mithören nach Bundesarbeitsgericht
(BAG)

Mithören zu Ausbildungszwecken

Leitsätze:

1. Eine Betriebsvereinbarung, die es dem Arbeitgeber erlaubt, externe Telefongespräche der Arbeitnehmer in deren Gegenwart zu Ausbildungszwecken mitzuhören, ist rechtlich nicht zu beanstanden.

Aus der Begründung:

Die Arbeitgeberin hat ein berechtigtes Interesse daran, dass die Mitarbeiter ... im Telefonkontakt mit den Anrufern das Bild eines Unternehmens vermitteln, das um kompetenten Service bemüht ist. ... Demgegenüber haben die durch das Mithören betroffenen Interessen des Arbeitnehmers zurückzustehen.

BAG 1. Senat Beschluss vom 30. August 1995 –1 ABR 4/95-



Anleitung zum Zulässigkeitscheck

- Zur Zulässigkeit von Massnahmen zur Kontrolle von Gesprächsinhalten liegen unterschiedliche Urteile vor
 - Ein eindeutiges Verbot solcher Massnahmen liegt ebensowenig vor wie eine generelle Erlaubnis
 - Es lohnt sich, in jedem Einzelfall um die Zulässigkeit und das Ausmass der Überwachung zu streiten
-

§ 4/4a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

§ 4 Zulässigkeit der Daten- erhebung, -verarbeitung und -nutzung

- (1) Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten sind nur zulässig, soweit **dieses Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift** dies erlaubt oder anordnet oder der **Betroffene eingewilligt** hat.

§ 4a Einwilligung

- (1) Die Einwilligung ist nur wirksam, wenn sie auf der **freien Entscheidung des Betroffenen beruht**. Er ist auf den vorgesehenen Zweck der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung sowie, soweit nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich oder auf Verlangen, auf die Folgen der Verweigerung der Einwilligung hinzuweisen.

§

§ 28 Bundesdatenschutzgesetz
(BDSG)

Erforderlichkeit und Interessenabwägung

(1) Das Erheben, Speichern, Verändern oder Übermitteln personenbezogener Daten oder ihre Nutzung als Mittel für die Erfüllung eigener Geschäftszwecke ist zulässig

1. wenn es der Zweckbestimmung eines Vertragsverhältnisses oder vertragsähnlichen Vertrauensverhältnisses mit dem Betroffenen dient,
2. soweit es zur Wahrung **berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle** *erforderlich* ist und kein Grund zu der Annahme besteht, daß das **schutzwürdige Interesse des Betroffenen** an dem Ausschluß der Verarbeitung oder Nutzung überwiegt, ...

§ 28 (1) Satz 1

§

BDSG: Verbot mit Erlaubnisvorbehalt

Grundsatz: Verboten ist, was nicht ausdrücklich erlaubt ist.

Erlaubnisgründe:

- 1) Freiwillige **Einwilligung** des Betroffenen
 - 2) Vom BSDG oder einer anderen **Rechtsvorschrift** erlaubt
 - 3) Wenn zur Wahrung **berechtigter Interessen** erforderlich und Interesse des Betroffenen nicht überwiegt
-

„Freiwillige“ Zustimmung (1)

Aus dem 22. Jahresbericht des **Landesbeauftragten für den Datenschutz** der Freien Hansestadt Bremen vom 31. März 2000, S. 83 - 84 :

16.2. Mithören und Aufzeichnen von Telefongesprächen in Call-Centern

„Auch eine vertragliche **Einwilligungserklärung der Beschäftigten könnte unwirksam sein**, weil die Einwilligung offensichtlich aufgrund des Abhängigkeitsverhältnisses des Mitarbeiters zu seinem Arbeitgeber unter faktischem Zwang und demnach nicht ohne jeden Zweifel erteilt wird.“

„Freiwillige“ Zustimmung (2)

Grundsatz: Kein Grundrechtsverzicht durch freiwillige Zustimmung!

Anforderungen an die Einwilligung in die Aufzeichnung:

Allgemein:

„Eine wirksame Einwilligung setzt neben der **Freiwilligkeit** Kenntnis des für die Aufzeichnung **Verantwortlichen**, der Aufzeichnungs**anlässe** bzw. **–auswertungen**, des konkreten Aufzeichnungs**falls** sowie der Dauer der **Speicherung** voraus.“

Den Agent betreffend

„muss die Aufzeichnung **betriebsbedingt erforderlich** sein und unter Beachtung des **Verhältnismäßigkeitsprinzips** erfolgen.“

(P. Gola, Datenschutz im Call Center, S.55)

„Freiwillige“ Zustimmung (3)

Aus einem Arbeitsvertrag:

„Abhören, Mithören und Mitschneiden von Telefongesprächen

Sie erklären sich weiterhin ausdrücklich damit einverstanden, dass **die aufgezeichneten Telefonate** sowie die **durch die Telefonanlage**, bezogen auf den einzelnen Mitarbeiter/in, **erhobenen Daten**

durch die XYZ-AG sowohl im Hinblick auf das **Dienstverhältnis** und Ihre **Leistungen** als auch im Hinblick auf **die übrigen betrieblichen Belange (!)** ausgewertet werden. “



Betriebliche Regelungen und höheres Recht: Schranken für die Regelungsbefugnis (1)

Grundsatz: Kein Grundrechtsverzicht durch Betriebsvereinbarung!

Eine Betriebsvereinbarung kann eine „**sonstige Rechtsvorschrift**“ im Sinne des BDSG sein (Ständige Rechtsprechung des BAG).

Aber:

„Der Schutz des informationellen Selbstbestimmungsrechts kann in Anbetracht des Schutzauftrags des §75 Abs. 2 BetrVG **betriebsspezifisch präzisiert** und **ausgebaut**, **nicht jedoch verdrängt** werden.“

(P. Gola, Datenschutz im Call Center, S.77)

Schranken für die Regelungsbefugnis (2)

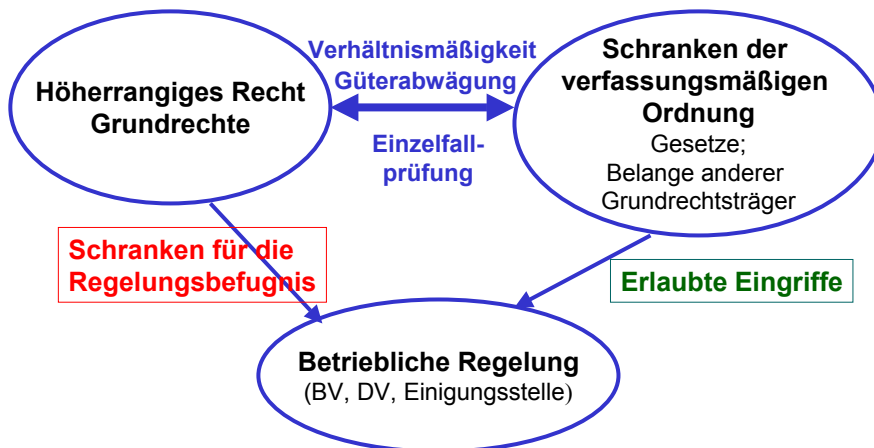
„Die Mitarbeiter sollen mit dem Einsatz des Quality Monitorings bei ihrer täglichen Arbeit **unterstützt** werden. Die Ergebnisse des Quality Monitorings dienen der **Kompetenzsteigerung** und der **individuellen Mitarbeiterförderung** durch Coaching und Training.“

„**Alle** Kontakte **aller** Mitarbeiter können zu **sonstigen berechtigten Zwecken**, die **weder** der Mitarbeiterentwicklung **noch** der Mitarbeiterbeurteilung dienen, **jederzeit und in jeder Anzahl** gemonitort werden.“

Aus den AG-Unterlagen eines bundesweit tätigen Unternehmens zur Vorbereitung einer Betriebsvereinbarung



Betriebliche Regelungen und höheres Recht





Bestandteile einer Güterabwägung

Das zulässige Maß einer Beschränkung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts bestimmt sich nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit.

Eine Regelung ist...

Geeignet	Erforderlich	Angemessen
wenn mit ihrer Hilfe der erstrebte Erfolg gefördert werden kann	wenn kein anderes, gleich wirksames, aber das Persönlichkeitsrecht weniger einschränkendes Mittel zur Verfügung steht	wenn verhältnismäßig im engeren Sinn. Gesamtabwägung zwischen Intensität des Eingriffs und Gewicht der ihn rechtfertigenden Gründe



Monitoring – „geeignet“ und „erforderlich“?

... Nutzung als Mittel für die Erfüllung eigener Geschäftszwecke ist zulässig,

2. soweit es zur Wahrung **berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle** **erforderlich** ist und kein Grund zu der Annahme besteht, daß das **schutzwürdige Interesse des Betroffenen** an dem Ausschluß der Verarbeitung oder Nutzung überwiegt, ...

BDSG § 28 (1) Satz 1

Silent Monitoring: Zweck ins Gegenteil verkehrt

"**Zwar gewährleistet stilles Mithören** Objektivität und eine zeitnahe Auswertung alltäglicher Gespräche, **erkauf**t werden diese Vorteile aber oft mit einem **Vertrauensverlust**, weil die Gefahr besteht, dass sich die Mitarbeiter durch stilles Mithören ständig überwacht fühlen. Dieses Gefühl kann zu **Stress** der Mitarbeiter und zu **Motivationsverlust** führen. Daraus kann eine **negative Rückkopplung auf die Servicequalität** des Call Centers resultieren. **Damit aber wird der ursprüngliche Zweck des Monitorings, die Qualitätsverbesserung, geradezu ins Gegenteil verkehrt.**"

Aus: TeleTalk, 10. Jahrgang, Heft 6/2002, S. 50

Mystery Calls: Eignung fraglich

„Die Kundenbeziehungen und die eingesetzten Softwarelösungen sind heute so komplex, dass es nicht mehr einfach ist, sie überzeugend nachzustellen und so auch erfahrene Kundenbetreuer noch zu täuschen.

Ohne überzeugende Täuschung liegt aber keine „reale“ Testsituation vor und somit auch **keine Aussagefähigkeit** über die tatsächliche Leistungsfähigkeit des erfassten Mitarbeiters.“

Aus: TeleTalk, 10. Jahrgang, Heft 10/2002, S. 32

Überwachung am Arbeitsplatz bedroht Gesundheit (1)

Ergebnisse einer Studie der Internationalen Arbeitsorganisation

„Und nicht zuletzt berichtet die ILO-Studie, daß zunehmende Überwachungstechnik auch zu einer **Zunahme von Streß bei der Arbeit** führt.“

„Außerdem ... klagten elektronisch überwachte Arbeitnehmer mehr als nicht kontrollierte Vergleichsgruppen über **Muskel- und Knochenbeschwerden** und über **Kopfschmerzen!**“

Aus der Zusammenfassung von Manfred Burr in „Computer Fachwissen“

Überwachung am Arbeitsplatz bedroht Gesundheit (3)

„Entscheidend für Art und Ausmaß psychischer Belastungen durch Call Center-Arbeit ist also der jeweils gegebene Umfang vorhandener **Handlungs- und Entscheidungsspielräume** ... Solche Spielräume wirken sich prinzipiell **positiv** auf das Wohlbefinden aus und sind in der Lage, **Stresswirkungen >abzupuffern<**.“

„**Verstärkt** werden die ... **belastenden >Stressoren<** noch durch die technisch jederzeit mögliche **Überwachung** der Leistung und des Verhaltens während der Arbeit.“

Amela Isic in Coputer Fachwissen 10/1999 S.12-17

Bildschirmarbeitsverordnung Anhang

Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen

Zusammenwirken Mensch - Arbeitsmittel

22. Ohne Wissen der Benutzer darf keine Vorrichtung zur qualitativen oder quantitativen Kontrolle verwendet werden.

Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (BildscharbV) vom 4. Dezember 1996 (BGBl. I S. 1841)

Qualität ist, wenn ... ? (1)

Qualität ist nicht eindeutig definiert:

Formale Kriterien

Einhaltung von Vorgaben, Abweichung von Gesprächsleitfäden,
„richtige“ Begrüßung ...

Unternehmensorientierte Gesichtspunkte

Erfolgreiches Verkaufsabschluss, genutzte Cross-Selling-
Gelegenheit, zurückgewonnene Kunden ...

Kundenorientierte Maßstäbe

Passgenaues Angebot, zufriedenstellende
Beschwerdebehandlung, vollständige Auskunft, verständliche
Beratung ...

✓ Prüfung auf „hinreichende Rechtfertigung“ für einschränkende Maßnahmen

Prüfschritte:

▪ Einwilligung der Arbeitnehmer ?	liegt nicht vor/ist u.U. nicht wirksam
▪ Ausdrücklich vom Gesetz gestattet ?	Nein
▪ Überwiegende schutzwürdige Interessen anderer Grundrechtsträger ? - rechtlich geschütztes Interesse ? - Eignung des Mittels ? - Erforderlichkeit ? - Verhältnismäßigkeit ?	Ja Bedingt Fraglich Nein
Ergebnis: Hinreichende Rechtfertigung ?	NEIN !

Neue Rechtsfragen (1):
Persönlichkeitsrecht nicht tangiert?

„Soweit es z. B. im geschäftlichen Verkehr üblich geworden ist, fernmündliche Durchsagen, Bestellungen oder Börsennachrichten mittels eines Tonabnehmers festzuhalten, ist in aller Regel das Recht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit des Sprechers noch nicht betroffen.“

Bei derartigen Mitteilungen steht der **objektive Gehalt des Gesagten** so sehr **im Vordergrund**, daß die **Persönlichkeit** des Sprechenden nahezu vollends **dahinter zurücktritt** und das gesprochene Wort damit seinen privaten Charakter einbüßt.“

Bundesverfassungsgericht, Beschluß vom 31.01.1973 (BVerfGE 34. 238)

Neue Rechtsfragen (1): Persönlichkeitsrecht nicht tangiert?

Gegenargumente

- Der größte Teil der Callcenter bietet Dienstleistungen, bei denen der AG erwartet, dass die Agents ihre Persönlichkeit einbringen.
 - Kunden verhalten sich nicht immer nach den Vorgaben oder Erwartungen. Auch „sachbezogene“ Gespräche können eine emotionale Wendung nehmen.
 - (Qualitäts-) Kontrollen beziehen sich fast immer auch (oder sogar vorrangig) auf das Verhalten der Agents.
 - Auch rein „sachbezogene“ Leistungskontrollen erzeugen einen Überwachungsdruck, mit dem die Agents entsprechen ihrer Persönlichkeit umgehen.
-

Neue Rechtsfragen (2): „Konkludente Einwilligung“?

These:

Wer im Callcenter anruft bzw. dort arbeitet, gibt dadurch seine „konkludente Einwilligung“, da bei den bekannten typischen Arbeitsabläufen im CC mit Mithören und Aufzeichnen gerechnet werden muss.

Neue Rechtsfragen (2): „Konkludente Einwilligung“?

Gegenposition:

„Aber selbst wenn das heimliche Mithören in bestimmten Bereichen, beispielsweise im Geschäftsverkehr, faktisch häufig oder gar weitgehend üblich sein sollte, reichte dies nicht, um das Fehlen der Einwilligung in das Mithören deshalb als unerheblich anzusehen, weil der Gesprächspartner nicht widersprochen hat.“

Bundesverfassungsgericht, Beschluß vom 09.10.2002 (BVerfGE 106,28)

Anforderungen an QM-Verfahren

„**Erforderlich ist auch, das Verfahren über das Mithören zur Qualitätssicherung festzulegen** und innerbetrieblich zu veröffentlichen.“
(LDSB Bremen)

Ablaufschema Qualitätsverfahren

- (Qualitäts-) Ziele definieren
- Toleranzrahmen festlegen
- Abweichungen messen
- Ursachen analysieren
- Maßnahmen treffen
- Erfolg kontrollieren



Praxisbeispiel

- **Agent startet** Aufzeichnung selbst
- **Nur Agent** hat **Zugriff** auf Aufzeichnung
- **Agent** selbst **gibt Gespräche** für andere (z.B. Trainer) **frei**
- **Verpflichtung zur Aufzeichnung** einer bestimmten Zahl von Gesprächen pro Woche (hier: zwei)
- Ausgewählte Gespräche werden **im Team mit Trainer besprochen**
- **Qualitätsworkshop** mit Produktentwicklern
- **Löschen der Aufzeichnung** nach Besprechung
- **Ergebnisbericht** des Trainers an Unternehmensleitung **ohne Mitarbeiterbeurteilungen**

„Qualität durch Mitschnitt“. In: TeleTalk 5/2003, S. 38-39

Ausblick und Diskussion: Strategien

- Konkurrenz und Ausspielen von Belegschaften gegeneinander, Forderungen von Auftraggebern setzen die betrieblichen Interessenvertretungen unter Druck und senken das Datenschutzniveau.
 - Deshalb sind überbetriebliche Standards erforderlich
 - Gesetzliche Verbesserungen sind nicht in Aussicht
 - Rechtsprechungsstandards könnten durch gleichgeartete Verfahren mit gleichen Forderungen entwickelt werden. Global denken, lokal handeln !
 - Akteure und Bündnispartner ?
-

Kontakt und Information:

Gerd Schweizer
Technologie-Beratungssystem (TBS)
der Arbeitnehmerkammer Bremen

Bürgerstr. 1
28195 Bremen

Tel. : 0421 - 36301 959
Fax : 0421 - 36301 999
Mail : gerd.schweizer@arbeitnehmerkammer.de

Web : <http://www.arbeitnehmerkammer.de/tbs>
<http://www.tbs-netz.de>
<http://www.brecci.de>

Hier werden Sie geholfen:

Bundesweites TBS-Netz
www.tbs-netz.de

Regionales Arbeitnehmernetzwerk
www.brecci.de

