



## Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

### Forum 5: Lohn / Tarifverträge

# Resümee



## Leitbild

Für die Arbeit in Call Centern werden Entgelte gezahlt, die alle Fähigkeiten und Kenntnisse berücksichtigen.

Darüber hinaus werden weitere materielle Standards gewährt, wie sie für die Mehrzahl der Arbeitnehmer üblich ist ( zB: Sonderzahlungen, VL, Zuschläge )

Kollektive Regelungen durch Tarifverträge sind anzustreben.



## Anforderungen

- o Tätigkeitsbeschreibungen, erfassen möglichst vieler / aller Tätigkeitsmerkmale;
- o Entgelte, die sich an der Branche orientieren;
- o Mindestentgelte für neue Dienstleister;
- o Ausgleich für Zeitflexibilität, Zuschläge;
- o Urlaub, Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, Sonderzahlungen;
- o Kündigungsfristen.



## Gesetzliche Grundlagen

- o GG, Artikel 9 Koalitionsfreiheit
- o Tarifvertragsgesetz
- o BetrVG § 77,3 sowie § 87, 1 Punkt 10 und 11



## Beispiele für Regelungstatbestände

- Entgelte
- Arbeitszeiten, Überstunden, Zuschläge
- Urlaub
- Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Sonderzahlungen
- Bezahlte Freistellung von der Arbeit
- Kündigungsfristen
- Weiterbildung
- Regelungen zur Arbeitsplatzgestaltung und zum Gesundheitsschutz



## Entgelte

- Zusammenstellung der Tätigkeitsmerkmale
    - CC-Bereich ( AgentIn, KundenbetreuerIn, In- Outbound, techn. Support, Second Level, Account-Manager, Projektleiter etc )
    - EDV-IKT-Bereich ( DatenbankbetreuerIn, EDV-Techniker etc )
    - Klassische Verwaltung ( Sekretariat, Sachbearbeitung Personal, Marketing, Vertrieb, Personalleitung, Controlling etc )
- Erstellung eines Gruppenplanes mit Zuordnung der Tätigkeitsmerkmale
- Öffnungsklausel für mögliche leistungsorientierte Entgeltbestandteile wie Bonus, Prämien sowie Zulagen
- Festlegung / Forderung von Vergütungshöhe/Entgelt



## Durchsetzungsmöglichkeiten / best practice

- Eckpunktepapier „ Vorstellungen zu tarifvertraglichen Regelungen in branchenunabhängigen Call Centern „
- Aufnahme von Gesprächen mit DDV und CCF über einen Branchentarifvertrag, Alternative: verhandeln von Haustarifverträgen in einzelnen CC
- Durchsetzungsfähigkeit verbessern durch höheren Organisationsgrad, Thematisierung auf Betriebsversammlungen – Solidaritätsbrücke zwischen Beschäftigten in CC
- Einbindung der Beschäftigten durch Tarifumfragen



## Durchsetzungsmöglichkeiten TBS-Netz best practice

- Öffentlichkeitsarbeit verbessern, Motto „ Was leistet ein/e CC-Agent/in – Was wird bezahlt !! Bzw. „ Niedriges Entgelt – Hohe Leistung !!
- Sammeln von Informationen über Fördergelder / Subventionen in den neuen Bundesländern
- Einbeziehung von Verbraucherzentralen, Projekt schwarze Schafe identifizieren, „black list“ erstellen
- **Gute Beispiele:** Tarifverträge zB: CC Einzelhandel HH, CC Neckermann, Haufe Verlag, Lufthansa Service Center Kassel, T-Service, VCS, walter services ( RTV‘g )