



**TBS-Netz**

## Praxis der betrieblichen Mitbestimmung in Callcentern

Fachtagung „Soziale Mindeststandards in  
Callcentern“ vom 26.-28. September 2007 in  
Dortmund / DASA

Forum Betriebliche Mitbestimmung

Referent/Leiter: Frank Siebens, ver.di

Bundesvorstand, Bereich Mitbestimmung

Referat Betriebliche Mitbestimmung



**TBS-Netz**

## Betriebliche Mitbestimmung

### Leitbild

Beschäftigte in Call Centern, ihre gewählten  
Betriebsräte und die gewerkschaftlichen  
Interessenvertreter können sich ohne Behinderung  
und Beschränkung im Betrieb betätigen. Ihre  
Rechte aus dem Grundgesetz und anderen  
Rechtsnormen werden anerkannt und gewährt.

## Betriebliche Mitbestimmung

### Anforderungen

- Keine Nachteile für Beschäftigte, die ihre Rechte nutzen;
- ungehinderte Einleitung und Durchführung von Betriebsratswahlen
- Call-Center-Betreiber beachtet alle Gesetze und Vorschriften und wendet sie an

## Betriebliche Mitbestimmung

### Gesetzliche Grundlagen

- Grundgesetz
- Betriebsverfassungsgesetz
- Tarifvertragsgesetz
- Arbeitszeitgesetz
- Sonstige Arbeitsgesetze

# Betriebliche Mitbestimmung

## **Exkurs:**

### Wirkung der Tarifsperre (§ 77 Abs. 3 BetrVG)

Arbeitsentgelte und sonstige Arbeitsbedingungen, die durch Tarifvertrag geregelt sind oder üblicherweise geregelt werden, können nicht Gegenstand von Betriebsvereinbarungen sein.

Es sei denn, ein Tarifvertrag lässt den Abschluss ergänzender Betriebsvereinbarungen ausdrücklich zu.

# Betriebliche Mitbestimmung

## **Voraussetzungen für die Sperrwirkung sind:**

- Betrieb fällt unter TV
  - Betrieb fällt nicht unter TV, aber für den räumlichen und fachlichen Tätigkeitsbereich des Betriebs pflegen entsprechende Entgeltregelungen abgeschlossen zu werden.
- Sperrwirkung des § 77 Abs. 3 BetrVG erfasst die Regelungen, die ausdrücklich abschließend im TV geregelt sind.

## Betriebliche Mitbestimmung

Unterschied von § 77 Abs. 3 und § 87 Abs. 1

- Lediglich tarifliche Regelungen schließen die Mitbestimmungsrechte der Betriebsräte nach § 87 Abs. 1 Nr. 1-13 aus
- Es muss also Tarifbindung gegeben sein, Tarifüblichkeit reicht nicht aus (früher umstritten, jetzt durch BAG so entschieden)

## Betriebliche Mitbestimmung

### **Durchsetzungsmöglichkeit / Schwerpunkt 1**

- Arbeitszeitmodelle in Callcentern unter Berücksichtigung der Mitarbeiter/inneninteressen entwickeln
- Stichworte sind hier Planbarkeit, Ausgewogenheit, Überschaubarkeit, Nachvollziehbarkeit
- Rechte des § 87 Abs. 1 Nr. 2 BetrVG in den Verhandlungen mit AG durchsetzen
- Beachtung des Tarifvorbehalts (§ 77 Abs. 3 BetrVG s.o.)

## Betriebliche Mitbestimmung

Zweck des MBR nach § 87 Abs. 1 Nr.2 ist es, die Interessen der AN an der Lage ihrer Arbeitszeit und damit zugleich der Freizeit für die Gestaltung ihres Privatlebens zur Geltung zu bringen und darauf zu achten, dass die Einteilung und Lage der Arbeitszeit eine sinnvolle Gestaltung der Freizeit überhaupt noch möglich machen.

## Betriebliche Mitbestimmung

- MBR bezieht sich auf Fragen der Arbeitszeit
- Hierzu gehören Arbeitsbereitschaft, Bereitschaftsdienst und Rufbereitschaft
- Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit unterliegt nach h.M. nicht der Mitbestimmung (st.Rspr. des BAG 22.7.03, AP Nr. 108 zu § 87 BetrVG 1972, a.A. DKK-Klebe, § 87 Rn. 73)

## Betriebliche Mitbestimmung

- BR hat mitzubestimmen bei der Verteilung der wöchentlichen Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage bzw. der monatlichen Arbeitszeit auf die Monatstage
- MBR besteht bei der Frage, ob und an welchen Tagen kürzer bzw. länger gearbeitet wird
- Auch die Einrichtung arbeitsfreier Tage unterliegt dem MBR

## Betriebliche Mitbestimmung

- Einführung und Regelung von zulässiger Sonntagsarbeit unterliegt dem MBR
- MBR besteht auch bei der Festlegung der zeitlichen Lage eines Ersatzruhetages
- MBR bei Festlegung und Ende der täglichen Arbeitszeit, also bei der Dauer der täglichen Arbeitszeit
- MBR bei Einführung von gleitenden Arbeitszeiten

## Betriebliche Mitbestimmung

Bei Gleitzeitarbeit regelungsbedürftig sind:

- Festlegung von Kernarbeitszeit, Gleitzeitrahmen, Betriebszeit und Bereitschaft
- Arbeitszeitkonten
- Mehrarbeit nur bei zwingenden betriebl. Gründen
- Ausgleichzeiträume für Mehrarbeit unter Berücksichtigung des Arbeitszeitgesetz festlegen
- Kontrollbestimmungen über die geleisteten Arbeitszeiten

## Betriebliche Mitbestimmung

- MBR bei Pausenregelungen
- MBR bei Einführung von Schichtarbeit
- MBR bei Aufstellung des Schichtplans
- MBR unterliegen auch die Grundsätze nach denen einzelne MA den einzelnen Schichten zugeordnet werden
- Für Teilzeitbeschäftigte gelten oben genannte Grundsätze uneingeschränkt

## Betriebliche Mitbestimmung

- Bei Teilzeitbeschäftigten ist insbesondere die Frage, ob sie zu festen Zeiten oder nach Bedarf arbeiten von großer Bedeutung
- Grundsatz hier: Mitarbeiter müssen Arbeitszeit so früh wie möglich kennen  
Abweichung von festgelegter Arbeitszeit nur in extremen Ausnahmefällen mit MBR des BR möglich

## Betriebliche Mitbestimmung

### **Durchsetzungsmöglichkeit /Schwerpunkt 2**

- Mitbestimmungsmöglichkeiten der Betriebsräte bei Fragen der betrieblichen Lohngestaltung, insbesondere der Aufstellung von Entlohnungsgrundsätzen sowie deren Änderung nach § 87 Abs. 1 Nr.10 BetrVG
- Beachtung des Tarifvorbehalts; § 77 Abs. 3 BetrVG (siehe oben)



## Betriebliche Mitbestimmung

- Das MBR soll die Mitarbeiter/innen vor einer einseitig an den Interessen des Arbeitgebers orientierten oder willkürlichen Lohngestaltung schützen.
- Es soll die Angemessenheit und Durchsichtigkeit des innerbetrieblichen Lohngefüges und die Wahrung der innerbetrieblichen Lohngerechtigkeit sichern.

## Betriebliche Mitbestimmung

- MBR in fast allen Fragen der betrieblichen Lohngestaltung
- Der MB unterliegen Grundsätze des Lohnsystems (Zeitlohn, Leistungslohn) als auch die Festlegung der Faktoren für ein gerechtes Lohnsystem, für ein angemessenes Verhältnis von Leistung und Lohn also die Festlegung der materiellen Kriterien
- Das Mitbestimmungsrecht nach § 87 Abs. 1 Nr. 10 BetrVG erstreckt sich nicht auf die Lohnhöhe (BAG GS 3.12.91 APO Nr. 51 zu § 87 BetrVG 1972 Einigungsstelle)

## Betriebliche Mitbestimmung

- MBR betrifft das Aufstellen eines detaillierten Entgeltsystems sowie die Bildung von Entgeltgruppen nach abstrakten Kriterien
- Festlegung einer allgemein Vergütungsordnung ist dann erforderlich, wenn es keinen TV gibt oder der TV keine Regelungen über die Höhe und Bemessung des Arbeitsentgelts enthält
- Dann ist es Aufgabe der Betriebsparteien, die Kriterien für die Lohnbemessung (Aufstellung von Lohngruppen, Festlegung der Minstdifferenz zwischen den Lohngruppen) festzulegen

## Betriebliche Mitbestimmung

- Zu Entlohnungsgrundsätzen gehört auch die Frage, ob in Zeit- oder Leistungslohn gearbeitet wird
- MBR besteht auch bei der Frage, welche Zeit als Nachtarbeit zuschlagspflichtig ist
- Dem MBR unterliegen auch Regelungen zu betrieblicher Altersversorgung

## Betriebliche Mitbestimmung

- Welche Anforderungen stellt ihr an die Entwicklung von Arbeitszeitmodellen in euren Betrieben im Hinblick auf die Kriterien Planbarkeit, Ausgewogenheit, Überschaubarkeit und Nachvollziehbarkeit?
- Wie lassen sich diese Kriterien umsetzen im Hinblick auf die Interessen der Gegenseite an einer möglichst weitgehenden Flexibilisierung der Arbeitszeit? Wie lässt sich diese weitgehende Flexibilisierung verhindern?

## Betriebliche Mitbestimmung

- Kennt ihr Beispiele aus Betriebsvereinbarungen, in denen die angesprochenen Themen zur annähernden Zufriedenheit der betroffenen Kolleginnen und Kollegen geregelt wurden ?

## Betriebliche Mitbestimmung

- In welchen Betrieben gibt es Tarifverträge mit einem umfassenden Entgeltsystem?
- In welchen Betrieben gibt es keine Tarifverträge, aber Betriebsvereinbarungen, die Entgeltsysteme mit Lohngruppen etc. vorsehen ?
- In welchen Betrieben gibt es kein kollektives Entlohnungssystem?

## Betriebliche Mitbestimmung

- Welche Anforderungen stellt ihr an eine Betriebsvereinbarung zur Regelung eines kollektiven Vergütungssystems ?
- Kennt ihr Beispiele aus Betriebsvereinbarungen, in denen die angesprochenen Themen zur annähernden Zufriedenheit der betroffenen Kolleginnen und Kollegen geregelt wurden