



## Arbeitsplatzsicherheit – Informationsbedarf und Handlungsstrategien

Gute Arbeit in Call Centern  
Vision oder Illusion?



## Arbeitsplatzsicherheit

- **1. Problem:**  
Arbeitsverträge mit einer Mindestzahl an wöchentlicher Arbeitszeit (z. B. 20 Stunden), aber einer tatsächlichen Arbeitszeit von 35 Stunden und mehr.
- **2. Problem:**  
Hoher Anteil an Arbeitsverträgen mit Befristung

# Arbeitsplatzsicherheit



## Ziel des Betriebsrates

- Zu 1. Arbeitsverträge mit Vollzeit  
(35 Stunden-Woche)
- Zu 2. Möglichst viele Arbeitsverträge ohne  
Befristung, keine LeiharbeiterInnen.

3

# Arbeitsplatzsicherheit



## Der Weg:

- Interessen und Meinungen der Beschäftigten prüfen
- Information der Beschäftigten, z. B. prekäre Situation in Zeiten der Wirtschaftskrise mit befristeten Arbeitsverträgen oder einer Mindest-Wochen-Stundenzahl im Arbeitsvertrag
- „Belege“ sammeln für die Argumentation mit den Beschäftigten und dann der Geschäftsleitung

4

## „Belege“ = Daten sammeln



- **Produktionsdaten**
- **Beschäftigtendaten**
- **Arbeitsvolumen**

5

## „Belege“ = Daten sammeln



- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Produktionsdaten</b></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Beschäftigtendaten</b></li></ul> |
| Umsatz (T-EURO)   | Personalbestand (Anzahl)  |
| Dienstleistungen (Call's etc)   | Vollzeitbeschäftigte  |
| Auftragsbestand   | davon befristet   |
| Auftragseingang   | Teilzeit  |
|   | davon befristet   |
|   | davon Mindestwochenstunden  |
|   | LeiharbeiterInnen   |

6

## „Belege“ = Daten sammeln



- **Arbeitsvolumen**  
geleistete / zuleistende  
Arbeitsstunden
- **Ausgleich** durch:  
Vollzeit (unbefristet)  
Teilzeit (unbefristet)
- Ausfallzeiten  
wie  
Urlaub, Krankheit,  
Unfälle, Bildung,  
Sonstige
- Rest:**  
Überstunden, Befristungen