

Ulrich Beiderwieden
Bundesfachgruppenleiter
ver.di-Fb 13 Besondere Dienstleistungen



Kassel, 16. November 2010

Soziale Mindeststandards in selbständigen Call- und Servicecentern – gewerkschaftliche Mobilisierungsstrategien

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

als Vertreter des ver.di-Fachbereichs 13 Besondere Dienstleistungen darf ich sie/euch alle recht herzlich auf dieser Tagung begrüßen. Ich bin gebeten worden, euch auch Grüße von Petra Gerstenkorn, Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes auszurichten -

Bereits zum 7. Mal findet ein derartiges Betriebsräteforum statt, mit einer fast immer steigenden Zahl von Teilnehmerinnen und Teilnehmern, was beweist, dass es für eine solche Veranstaltung mit einer derart breit gefächerten Themenauswahl auch immer wieder Bedarf gibt !!

Im Frühjahr diesen Jahres im Zeitraum vom 01. März bis 31. Mai gab es in den Call- und Servicecentern Betriebsratswahlen, so wie in allen Teilen der freien Wirtschaft und ihr, liebe Anwesende, seit jetzt für die nächsten vier Jahre in der Verantwortung, die Interessen eurer Kolleginnen und Kollegen sachkundig und zielgerichtet zu vertreten – ich kann euch bereits an dieser Stelle die Hilfe und Unterstützung von ver.di zusagen.

Das Motto der diesjährigen Tagung lautet:

„Arbeit am Gängelband – zwischen ACD-Steuerung und Leistungskennziffern“

und sowohl das Motto als auch die im Programm angebotenen Foren zeigen wie vielfältig die Themen sind, die in den Call- und Servicecentern eine Rolle spielen und die für euch wichtig sind.

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

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

Gab es vor etwas über 10 Jahren in 1996 noch nicht einmal einhunderttausend Beschäftigte in diesem Bereich, waren es im letzten Jahr schon rund 6.700 Call Center mit knapp 500.000 Beschäftigten,
-Tendenz weiter ansteigend !!

Betrag der Umsatz der Branche in 2007 rd. 11 Mrd €, so betrug er in 2009 bereits 14 Mrd. €,
-Tendenz weiterhin stark ansteigend !!

Dies freut uns – diese Dynamik bei wirtschaftlicher Entwicklung und Beschäftigtenaufbau – gerade in einer Zeit, in der in vielen traditionellen Branchen Arbeitsplätze verloren gegangen sind!!

Auf der anderen Seite haben wir es bei den Call und Service-Centern aber auch mit all den Themen zu tun, die wir aus anderen Branchen und Bereichen schon kennen:

Unseriöse Arbeitgeber, die den schnellen Euro verdienen wollen, die ein Call Center gründen, Aufträge abarbeiten lassen, 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 einseitige Verfügung den Zutritt zum Betrieb verschaffen müssen, um zB einen Wahlvorstand zur Durchführung einer Betriebsratswahl wählen zu lassen

Ich will an dieser Stelle deutlich sagen, dies sind Einzelfälle, sie sind nicht zu generalisieren – aber es gibt sie eben !!

-und sie 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 gute Arbeitsplatzgestaltung und Gesundheitsschutz
- um mittel- und langfristige Strategien zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens und damit auch zur Sicherheit der vorhandenen und zur Schaffung neuer 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 wissen, liebe Kolleginnen und Kollegen, dass insbesondere die Arbeitsbelastung, die Arbeitsplatzgestaltung sowie der Arbeits- und Gesundheitsschutz in den Call- und Servicecentern eine gewichtige Rolle spielen.

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

- immer 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.

Für uns gilt: Der Erfolg eines guten Call Center ist immer auch abhängig von motivierten Beschäftigten !!

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

welches sind nun die wichtigen Themen, die aus unserer Sicht nach vielen Diskussionen mit Beschäftigten, gewerkschaftliche Vertrauensleuten und Betriebsräten der Branche elementar sind und die wir unter dem Stichwort „Soziale Mindeststandards“ zusammengefasst haben. !!

Dabei geht es um:

1) eine moderne Arbeitsorganisation im Team,

Diese kann durch höhere Zufriedenheit der Beschäftigten, durch Bindung und Identifikation mit dem Call Center dazu führen, dass hohe Fehlzeiten vermieden werden und sich gute bis sehr gute Arbeitsleistungen erzielen lassen.

2) um bessere Qualifizierung und Ausbildung

Dazu haben wir als ver.di beigetragen mit der Schaffung der Ausbildungsberufe Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing – dreijährig – und daneben wurde der Ausbildungsberuf Fachkraft für Dialogmarketing - zweijährig geschaffen.

In 2006 wurden dann schon die ersten 1.500 Auszubildende eingestellt, im letzten Jahr rd. 4.500 – in der gesamten Branche haben wir jetzt über 10.000 Auszubildende – eine Zahl, die sich sehen lassen kann.

3) um Gesundheit und Sicherheit

Die Einhaltung von Richtlinien, die Umsetzung von empfohlenen Standards, die Nutzung moderner Hard- und Software sowie richtige Beleuchtung, Lärmschutz und angemessenes Raumklima sollten normal sein.

4) um Qualität statt Kontrolle

Vertrauen in die Beschäftigten investieren, sie mit Handlungsspielräumen ausstatten und ihnen Entscheidungskompetenzen übertragen, sie in die Vereinbarung von Qualitäts- und Leistungszielen einbeziehen – dies führt zu humaneren Arbeitsbedingungen.

5) um Arbeitszeit und Arbeitslast

Die Einhaltung arbeitszeitrechtlicher Vorschriften, verbunden mit kreativer Ausfüllung der Mitbestimmungsrechte bei der Arbeitszeitplanung und der Erstellung von Schichtplänen müssen dafür sorgen, die Anforderungen an einen hochwertigen Call Center Betrieb mit den individuellen Arbeitszeitinteressen der Beschäftigten in Einklang zu bringen.

6) um stabile Beschäftigungsverhältnisse

Wir wehren uns gegen prekäre Beschäftigung wie Befristungen, Minijobs, Arbeit auf Abruf, Leih- und Zeitarbeit und sind der Auffassung, dass auch in Call Centern die unbefristete Vollzeitbeschäftigung das Regelarbeitsverhältnis sein muss.

7) um weitreichende betriebliche Mitbestimmung

Die Wahl von Betriebsräten, die Ausübung aller Mitbestimmungs-, Mitwirkungs- und Anhörungsrechte in Call Center muss Standard werden, dazu gehört auch ausreichende Zeit, damit Betriebsräte sich qualifizieren und weiterbilden können.
-diese Veranstaltung ist ein Baustein dazu

8) um Lohn/Einkommen und um Tarifverträge

Bei den Call Centern gibt es immer noch viele weiße Flecken – es gibt weder einen Branchentarifvertrag und in vielen Call Centern finden keine tariflichen Regelungen Anwendung. Unser Ziel eines Branchentarifvertrages scheitert zZ immer noch daran, dass es keine Arbeitgeberorganisation im klassischen Sinne gibt, Das Aushandeln von Haustarifverträgen ist mühevoll und zeitaufwendig – und kann auch nur dort erreicht werden, wo es einen ausreichend hohen Organisationsgrad gibt.
Wir arbeiten weiter daran, dass Urlaub, Arbeitszeit, Sonderzahlungen, Zahlung von Zuschlägen und und und das dies alles in Tarifverträgen geregelt wird.

Darüber hinaus muss endlich in jedem Call Center ein Entgelt gezahlt werden, von dem die Beschäftigten auch leben können!!

Bei einer Umfrage unseres Fachbereichs in 2009 zum Thema Gute Arbeit in Call Centern, teilten uns 60,9 % der Befragten mit, dass das Geld nicht ausreicht, 75,9 % sagten aus, dass sie das Einkommen für nicht angemessen halten.

Weitere Ergebnisse einer ver.di-Umfrage aus 2007: 51 % der CC-Beschäftigten sind auf einen Zweitjob angewiesen und 23 % gaben an, zusätzliche staatliche Leistungen zu beanspruchen (Stichwort: Aufstocker)

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

für diese ausgeführten acht inhaltlichen Positionen stehen wir und versuchen, darüber die Beschäftigten und Betriebsräte in Call Centern zu informieren und mit ihnen zu diskutieren. Dazu gibt es einen Aktionsflyer sowie mehrere Themenflugblätter, die wir gemeinsam mit dem tbs-Netz erarbeitet haben.

Mit

- Verteilaktionen vor CC-Standorten,
- bei regionalen Call Center Tagen,
- bei Mitgliederversammlungen
- in Seminaren mit Betriebsräten
- auf Betriebsversammlungen
- durch Veröffentlichungen in unsere ver.di-Zeitung „publik“
- in unsere FB-Beilage Die Besonderen

hoffen wir auf breite Resonanz,
hoffen wir auf Akzeptanz und Zustimmung
und darauf, das möglichst viele unsere Positionen in den Call Centern betriebliche Praxis werden
zugunsten der vielen tausend Beschäftigten in der Branche!

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit !!!