

Technologieberatungsstelle
beim DGB NRW e.V.
Kollegen Jürgen Grumbach
Westenhellweg 92 - 94
44137 Dortmund

Mitglied des
Geschäftsführenden
Bundesvorstandes

Henriette-Herz-Platz 2
10178 Berlin

Telefon: 030 24060-259/260
Telefax: 030 24060-276

E-Mail: annelie.buntenbach@dgb.de

bun/pk

Datum
12.11.10

**Fachtagung für Interessenvertretungen im
Kundenservicebereich und in Call Centern
vom 16. bis 18. November 2010 in Kassel**

Lieber Jürgen,
liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Fachtagung,

dass es mir nun doch nicht möglich ist, an Eurer Tagung teilzunehmen, bedaure ich sehr, weil Ihr mit den Arbeitsbedingungen in den Kundenservicebereichen und in Call Centern ein ausgesprochen wichtiges Thema für die Interessenvertretung durch Betriebs- und Personalräte sowie Gewerkschaften ins Zentrum rückt. "Call Center" und "Gute Arbeit" haben noch allzu oft viel zu wenig miteinander zu tun, das müssen wir dringend ändern.

Immer mehr Menschen arbeiten in Call Centern. 2002 waren es 170.000. Im Jahr 2008 ist die Zahl der Beschäftigten auf fast eine halbe Million Menschen – in ca. 5.700 Betrieben – angestiegen. Es ist davon auszugehen, dass die Zahl der Call Center-Arbeitsplätze in Zukunft weiter steigen wird.

Die Arbeitsbedingungen in Call Centern müssen dringend verbessert werden: Dies gilt für den Verdienst, der im Jahr 2008 durchschnittlich bei ca. 1.850 € brutto lag, aber auch für die Arbeit selbst. Lärm, Zeitdruck und scharfe Leistungsvorgaben und -kontrollen gehören zum Alltag. Deshalb muss die Bekämpfung von Geräuschbelastung und Stress ganz oben auf der Agenda stehen. Leider werden aber niederschwelliger, störender Lärm und psychische Belastungen durch Arbeit in Deutschland nicht ernst genug genommen. Und die Arbeitgeber blockieren entsprechendes staatliches Recht, das die Arbeitsbedingungen und damit das Wohlbefinden am Arbeitsplatz fördern könnte.

Umso wichtiger ist die betriebliche Ebene. Hier lässt sich einiges über die Mitbestimmung des Betriebs- oder Personalrates erreichen. Da geht es vor allem darum, die psychischen Fehlbelastungen in Call Centern zu begrenzen. Neben Zeitdruck spielt auch die elektronische Kontrolle von Arbeitsvorgängen durch den Arbeitgeber eine enorme Rolle. Gerade Outbound arbeitende Mitarbeiter stehen unter hohem Druck, Produkte zu verkaufen, die sie selbst nicht immer kennen – oder schlimmer noch: selber schlecht finden.

Die Arbeitgeber investieren völlig unzureichend in die Gesundheit der Mitarbeiter – dabei wäre dies sowohl über den Arbeitsschutz als auch über die gesundheitsgerechte Gestaltung der Arbeitsstätte wie über die betriebliche Gesundheitsförderung dringend nötig. Auch hier können die Betriebs- und Personalräte zu Verbesserungen beitragen.

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben gute Arbeit verdient, auch in Call Centern. Bis wir diesen Anspruch gemeinsam durchgesetzt haben, bleibt noch eine Menge zu tun. In diesem Sinne wünsche ich Euch spannende Diskussionen, gute Ergebnisse und viel Erfolg!

Mit herzlichen Grüßen



Annelie Buntenbach