



## **Betriebsräte berichten: „Bei uns ist der Bär los!“**

### **Gespräche mit vier Call-Center-Betriebsräten**

Jeder Betriebs- und jeder Personalrat, jeder Betrieb hat seine eigene Situation und Dynamik. Jedes Gremium hat seine eigene Geschichte und Entwicklung. Eins ist allerdings für viele Belegschaftsvertretungen in Call-Centern besonders typisch: Sie haben häufig "bei Null" angefangen. Die hier dokumentierten Interviews wurden einzeln und telefonisch geführt, der besseren Lesbarkeit wegen aber zusammengefasst. Dabei geht es uns darum, ohne jede Bewertung einen Einblick in die Arbeit verschiedener Gremien zu ermöglichen. Die Gespräche führten Katharina Just-Hahn und Klaus Heß von der Technologieberatungsstelle (TBS) Nordrhein-Westfalen; ihre Gesprächspartner waren Betriebsratsmitglieder der AXA CustomerCare GmbH Köln (AXA), des Customer Service Centers des Deutsche Post Konzerns (CSC), der Walter Services Commerce GmbH (WSC) sowie der Betriebsrat eines Call-Centers, das anonym bleiben möchte (XYZ); die befragten Betriebsräte stehen über die TBS NRW (fon 0211 179310-0) für Rückfragen gerne zur Verfügung.

**TBS** Was sind eure wichtigsten Ziele und Hauptthemen als Betriebsrat in einem Call-Center?

**AXA** Unser Management und die Teamleiter haben täglich und stets das Interesse, den aktuellen Status unseres Betriebs zu kennen. Sie wollen einerseits proaktiv eine gute Service-Leistung erbringen und müssen andererseits den vertraglich vereinbarten Qualitäts-Level erreichen. Hierzu möchten die vermeintlichen oder tatsächlichen Entscheidungsträger alle nur denkbaren Kennzahlen der ACD oder der Fachanwendungen am liebsten lückenlos zur Verfügung haben. Dieser Wunsch der totalen Transparenz über die Leistungsfähigkeit einzelner Personen, Teams oder des ganzen Call-Centers setzt unsere Kollegen permanent unter Leistungsdruck. Hier wollen wir als Betriebsrat unseren Einfluss geltend machen und geschützte Räume für die Kolleginnen im operativen Bereich erhalten und wenn möglich schaffen. Wir wollen nicht, dass einzelne anhand von Zahlenkolonnen bewertet und abgewertet werden. Bestrebungen nach Silent-Monitoring oder Mystery-Calls konnten wir bisher verhindern.

Stattdessen fordern wir als Betriebsrat die stetige Qualifizierung unserer Kolleginnen und Kollegen, da wir davon ausgehen, dass gut ausgebildete Kolleginnen auch eine konkurrenzfähige Arbeit leisten. Dies gilt auch für unsere Teamleiter, sie sollen gute Führungskräfte werden, die eine echte Personalentwicklung und Unterstützung für die Teammitglieder leisten. Wir fordern die persönliche Ansprache statt Auswertungen!

Neben der Verhinderung von Leistungsdruck und familienunfreundlicher Einsatzplanung sehen wir unsere Aufgabe auch darin, die ständigen Umstrukturierungen und aktuell die

Folgen des Mergers zwischen der AXA mit der DB Winterthur für die Kolleginnen mit möglichst wenig negativen Folgen mitzugestalten. Daher befinden wir uns aktuell in Verhandlungen zu einem Interessenausgleich. Außerdem wollen wir alle möglichen Chancen des Mergers bezüglich Arbeitsplatzsicherheit und einer verbesserten Arbeitsorganisation erarbeiten und durchsetzen.

XYZ Wir sind von unseren Kolleginnen und Kollegen gewählt, um ihre Interessen wahrzunehmen und um sie vor ungerechter Behandlung zu schützen. Daher sehen wir unsere wichtigsten Themen auch in Wahrnehmung und Durchsetzung der Mitbestimmung eben genau dort, wo die Kolleginnen direkt betroffen sind – bei der Gestaltung und Lage der Arbeitszeit und insbesondere der Dienst- und Urlaubsplanung. Auch ist für den Erhalt der Arbeitsplätze und der Qualität eine nachhaltige innerbetriebliche Bildungs- und Qualifizierungsarbeit erforderlich, hier wollen wir kontinuierlich beteiligt sein.

Selbstverständlich müssen wir uns ständig um die personellen Einzelmaßnahmen (Einstellungen, Karriereplanung) kümmern, hierzu gehört für uns in Zusammenarbeit mit dem Gesamtbetriebsrat auch die Entwicklung und Sicherstellung von gerechten Stellenbesetzungsrichtlinien. Ein weiteres Thema ist der immer wieder auftretende Wunsch die "Minderleister" zu identifizieren. Daher versuchen wir Maßnahmen zur Erhöhung des Leistungsdrucks und Benchmarkings mit Konkurrenten zu vermeiden.

Neben diesen individuell spürbaren Themen haben wir als Gremium allerdings auch das ganze Unternehmen im Blick. Daher wollen wir uns möglichst breit an der Implementierung von Strategien zur Standort- und Arbeitsplatzsicherung beteiligen. Als maßgeblicher Baustein dieser Strategie sehen wir eine nachhaltige, gerechte, transparente und kontinuierliche Personalentwicklung an. Qualifizierung darf kein Eliteprogramm für wenige „High performer“ sein.

CSC Eines unserer wichtigsten Ziele ist die Durchsetzung und Anerkennung der Bildschirmpause. Ein weiteres wichtiges Thema ist "Gesundheit am Arbeitsplatz". Der Stress und die Belastungen für die Agentinnen und Agenten ist sehr hoch. Wir brauchen präventive Gesundheitsmaßnahmen. Zur Zeit befinden wir uns zu beiden Themen in Verhandlungen mit dem Arbeitgeber. Ein weiteres Ziel ist, die Arbeitszeit neu zu regeln.

Bei all diesen Themen stellen wir uns die Frage: "Regiert die Maschine über den Menschen oder der Mensch über die Maschine?". Wir wollen humane Arbeitsbedingungen, bei denen der Beschäftigte im Vordergrund steht.

WSC Ansprechpartner und „Anwalt“ für die Beschäftigten zu sein, sorgen für Arbeitsplatzsicherung und Standortsicherung, Entlohnungsmethoden verbessern sowie die Anhebung der Lohnhöhe erreichen, Verbesserung der Arbeitsbedingungen, insbesondere hinsichtlich Gesundheits- und Arbeitsschutz und dann noch die Themen Führungsverhalten, Arbeitszeiten, Leistungsdruck, Überwachungsdruck.

TBS Welche Schwierigkeiten hat euch der Arbeitgeber im Zusammenhang mit der Konstituierung und Organisation als Betriebsrat gemacht?

AXA Die Konstituierung wurde begleitet von der Drohung der damaligen Geschäftsführung, dass der Betrieb geschlossen würde ... Nun: Wir sind noch da, die Geschäftsführung bilden heute andere Personen!

Unsere Arbeit ist allerdings auch mit diesem Arbeitgeber nicht einfach. Vor allem haben wir mit der Problematik der Hinhaltetaktik und Nicht-Information zu kämpfen. Wir wissen, dass vieles an uns vorbei geht! Seit drei Jahren verhandeln wir eine IT-Rahmenbetriebsvereinbarung. Unsere Konzernzugehörigkeit sorgt leider, neben einem in den Verhandlungen unvorbereiteten Arbeitgeber, immer wieder für zeitraubende Abstimmungsprozesse, in denen Verhandlungsergebnisse unter dem Vorbehalt der Zustimmung der Konzernmutter gestellt werden. Lange Verhandlung führen auch dazu, dass wir uns aus Zeitmangel nicht den weiteren wichtigen Themen widmen können. So haben wir stets viele Baustellen offen.

XYZ Die Konstituierung lief recht reibungslos, da wir durch die bereits im Unternehmen vertretene Gewerkschaft ver.di stark unterstützt wurden. In Sachen Organisation der Betriebsratsarbeit kämpfen wir vor allem mit einer häufig zu späten und unvollständigen Informationslage. Etwa bei der Dienstplanung werden Fristen nicht eingehalten und einzelne Kolleginnen und Kollegen werden benachteiligt. Bei der Umsetzung der geltenden Arbeitszeitregelung gibt es auch immer wieder Probleme, so wird Mehrarbeit oder eine Urlaubssperre ohne Zustimmung des Betriebsrats angeordnet und gleichzeitig können Gleitzeitkonten nicht ausgeglichen werden.

Wir können uns leider nicht darauf verlassen, dass unsere Betriebsvereinbarungen eingehalten werden, daher müssen wir darauf achten und auf deren Einhaltung aktiv drängen. Damit wollen wir insbesondere die Kolleginnen und Kollegen mit einem befristeten Arbeitsvertrag schützen, da ihr persönlicher Handlungsspielraum nicht existiert, etwa wenn sie sich gegen eine nicht vereinbarte individuelle Leistungsmessung und -kontrolle oder Zielvorgaben wehren müssten. Denn wer wehrt sich schon, wenn die Existenz dadurch gefährdet sein kann.

Auch im Bereich der Qualifizierung bleiben wir zunächst oft außen vor: Schulungen wurden ohne unsere Beteiligung angesetzt und durchgeführt, oder Nachschulungstermine nicht angeboten, was zur Benachteiligung der Betroffenen führt. Im Einzelfall haben sich Mitarbeiter sogar beschwert, dass sie ohne ausreichende Qualifikation bereits im täglichen Geschäft mit den Kunden telefonieren mussten. Für eine systematische Personalentwicklung fehlen uns noch die Basisinformationen, etwa welche Mitarbeiter welche Initial- oder Aufbauschulung erhalten haben.

CSC Um die Frage zu beantworten, muss ich etwas zur Geschichte unseres Unternehmens sagen. Kurz nach der Gründung der DP CSC bildeten sich in den einzelnen Standorten Betriebsräte. Probleme traten dabei nicht überall oder nicht gleich vehement auf. In manchen Standorten verlief es reibungslos, in manchen Standorten, wie z.B. in meinem, gab es große Schwierigkeiten bei der Gründung eines Betriebsrats. Betriebliche Mitbestimmung und/oder gewerkschaftliches Engagement waren nicht gerne gesehen, nicht gewollt. Man hat uns damals das Leben sehr schwer gemacht.

Es gab zudem noch einen Gesamtbetriebsrat. Der Arbeitgeber wollte, wenn er überhaupt etwas regeln wollte, alles über den GBR regeln. Das war nicht einfach und manchmal auch richtig zermürend. Im Jahre 2007 fand eine Organisationsänderung statt, zudem wechselte die Geschäftsführung. Wir haben jetzt einen Betriebsrat der sich aus 17 Kolleginnen und Kollegen zusammensetzt, der in vierzehn Standorten tätig ist und die Inter-

essen von über 2500 Beschäftigten vertritt. Mittlerweile kann ich behaupten, dass sich eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Betriebsrat und Arbeitgeber entwickelt hat. Das gegenseitige Rollenverständnis ist definiert und der Arbeitgeber erkennt die betriebliche Mitbestimmung zum größten Teil an.

WSC Der Arbeitgeber machte hinsichtlich der Konstituierung und Organisierung des Betriebsrats keine nennenswerten Schwierigkeiten. Allerdings ignoriert er regelmäßig die Mitbestimmungsrechte, insbesondere zu Qualifizierungsmaßnahmen, Personalplanung, Unterrichtung des Wirtschaftsausschusses, Einhaltung diverser Betriebsvereinbarungen sowie zwingender Bestimmungen des Gesundheits- und Arbeitsschutzes.

Grundsätzlich kann man sagen, dass der Betriebsrat, wenn's hoch kommt, als notwendiges und unter Schmerzen zu ertragendes Übel angesehen wird, der die im Haifischbecken Call-Center-Branche erforderliche unternehmerische Flexibilität behindert. Ansätze für eine partnerschaftlich-vertrauensvolle Zusammenarbeit sind nur selten zu entdecken.

TBS Welche besonderen Bedingungen seht ihr in der betriebsrätlichen Tätigkeit speziell in Call-Centern?

AXA Wir haben eine enorm hohe Fluktuation! Diese sorgt bei uns für einen ständig sehr hohen Aufwand in Sachen personelle Einzelmaßnahmen. Mit nur etwa 50 % Festangestellte im operativen Bereich ist der Betreuungsaufwand bei Kolleginnen, deren Arbeitsverträge drohen auszulaufen, besonders hoch.

Außerdem ist der Gesundheitsschutz für unsere telefonierenden Kolleginnen enorm wichtig! Acht Stunden telefonieren ist Stress pur, verschärft wird die Situation noch durch die Vielzahl an unterschiedlichen EDV-Systemen, die parallel zum Telefonat zu nutzen sind und die immer wieder auftretenden Probleme mit der Technik. Diese gesundheitliche Belastung führt letztlich auch dazu, dass wir in der Telefonie nur eine Betriebszugehörigkeit von etwa 1,5 Jahren im Durchschnitt haben. Hieran müssen wir intensiv arbeiten!

XYZ Arbeit im Call-Center ist Schwerstarbeit. Mit der Stimme lächeln, immer freundlich sein, acht Stunden eingepfercht zu sein in einer kleinen Box, acht Stunden Hörer auf den Ohren, permanentes Sprechen mit zum Teil unnatürlicher Sprachmodulation, Schichtdienst, Bildschirmarbeit, Akkordarbeit. Das stresst! Körperlich und psychisch.

Das besondere unserer Arbeit ist es, auf genau diese schwierigen Arbeitsbedingungen adäquat Einfluss zu nehmen, und dort, wo es möglich ist, Mischarbeit zu implementieren. Wir wollen Maßnahmen einführen und kontrollieren, die auch ein dauerhaftes Arbeiten im Call-Center möglich machen. Und wir müssen weg von dem Gedanken, dass Mitarbeiter im Call-Center im Durchschnitt in zwei Jahren "verbraucht" sind, ausgebrannt sind. Wir müssen die Arbeitsbedingungen für die Kollegen erträglicher gestalten und eine Personalentwicklung einfordern, die innerbetriebliche Weiterbildungs- und Weiterqualifizierungsmöglichkeiten beinhaltet.

CSC Ein Call-Center unterscheidet sich stark von anderen Betrieben. Die Kolleginnen und Kollegen telefonieren bis zu acht Stunden am Tag. Dabei wird sehr viel Technik angewendet. Die Tätigkeit eines Agenten kann man mit Fließbandarbeit vergleichen. Allerdings gibt es einen entscheidenden Unterschied. Man weiß nicht, was auf dem Fließband drauf liegt und wann es kommt.

Durch den Einsatz von Telefonanlagen ist die durchgängige Kontrolle jedes einzelnen möglich. Das alles ist Stress pur. Wir müssen sehr aufpassen, dass es nicht den sprichwörtlichen "gläsernen Agenten" gibt. Leistungs- und Verhaltenskontrolle hat einen anderen Stellenwert, als wir es aus anderen Betrieben kennen. In unserem Service-Center wird ein hohes Maß an Fachwissen abverlangt. Ständige Qualifizierung und Schulung begleiten unsere Kolleginnen und Kollegen. Dabei spielen auch solche Themen wie Gesprächsführung, Stimmtraining, Stressbewältigung usw. eine große Rolle. Dieses Wissen wird ständig abgefragt und überprüft. All das ist eine besondere Herausforderung sowohl für die Agentinnen und Agenten als auch für den Betriebsrat.

WSC Da die Call-Center-Branche eine junge Branche ist, haben sich noch keine breiten gewerkschaftlichen Strukturen etablieren können (Tarifverträge, Betreuung durch hauptamtliche Gewerkschaftssekretäre, Vertrauensleutestrukturen, Organisationsgrad), auf die man in der Betriebsratsarbeit gerne mal zugreift. Darüber hinaus ist die Identifikation der Beschäftigten mit ihrer Arbeit und Arbeitsstelle relativ gering, so dass eine „Mobilisierung“ für das Erstreiten besserer Arbeitsbedingungen schwierig ist – zumal die Anstellung im Call-Center oft nur als Zwischenstation hin zu einem „richtigen“ Beruf betrachtet wird, was sich auch in einer relativ hohen Fluktuationsrate widerspiegelt. Andererseits ist die Furcht vor Arbeitsplatzverlust, insbesondere in den Neuen Bundesländern durchaus vorhanden.

Spezielle Herausforderungen ergeben sich aufgrund der hohen Technisierung der Arbeitsabläufe im Call-Center, insbesondere hinsichtlich des Datenschutzes und des oft hohen Überwachungs- und Leistungsdrucks sowie der gesundheitsbelastenden Dauertelefoniererei. Daneben ist das in der Branche überwiegend niedrige Lohnniveau ein Dauerthema.

TBS Wie bewerten die Beschäftigten, die Agenten eure Tätigkeit?

AXA Leider recht unterschiedlich! Für einige ist der Betriebsrat noch nicht mal von Bedeutung – bis sie ihn dann brauchen! Diejenigen, deren Kündigung wir abwenden konnten, finden uns natürlich richtig gut! Für viele andere gilt: „Wasch mich, aber mach' mich nicht nass.“ Das trifft auch auf das Thema Einzelplatzauswertung zu. Hier wollen die Jungen und Dynamischen ihre Qualität unter nachvollziehbaren Beweis stellen. Unseren Schutzauftrag sehen sie daher kritisch und beurteilen uns als Verhinderer. Überhaupt ist es schwer, unsere Arbeit und deren Ergebnisse den Beschäftigten transparent zu machen.

Die oftmals kurze Betriebszugehörigkeit ermöglicht es auch kaum, die für unsere Arbeit so wichtige Vertrauenssituation aufzubauen. Erschwert wird dies leider manchmal durch Teamleiter, die den Betriebsrat ihren Teammitgliedern gegenüber schlecht machen!

XYZ Die Beschäftigten bewerten uns ambivalent. Viele der „alten“ Mitarbeiter wertschätzen die bisher geleistete Arbeit des Betriebsrats. Wir haben einen harten Kampf hinter uns, in dem es darum ging den Standort an sich zu erhalten, um einen Betriebsübergang zu vermeiden. Wir haben im Rahmen dieses Kampfes mit dem Arbeitgeber Kompromisse (etwa schlechtere Urlaubsregelungen und flexiblere Dienstpläne / Disposition) ausgehandelt, die hart an der Schmerzgrenze sind. Wir haben dennoch für diese Kompromisse Rückhalt in der Belegschaft gefunden. Eine vernünftige Öffentlichkeitsarbeit ist hierfür notwendig.

Zum Teil schwierig ist es, die Durchsetzung des Mitbestimmungsrechts in der Belegschaft transparent und verständlich zu machen. Warum Dienstpläne abgelehnt werden, warum Einstellungen widersprochen wird, warum Versetzungen nicht zugestimmt wird, all dies muss man verständlich erklären, argumentativ verkaufen! Die immer mehr um sich greifende Besetzung von Stellen mit Zeitarbeitskräften schwächt die Position des Betriebsrates. Dort, wo die Angst grassiert, dass Verträge auslaufen, dort wo von Seiten des Arbeitgebers mit existenziellen Ängsten der Mitarbeiter gespielt wird, ist die Bereitschaft, sich aktiv hinter unsere Arbeit zu stellen – verständlicherweise – nicht sehr ausgeprägt.

CSC Unsere Kolleginnen und Kollegen haben uns mit einer sehr guten Wahlbeteiligung bewiesen, dass sie Vertrauen zu uns haben, einen Betriebsrat brauchen und mitbestimmen wollen. Selbstverständlich sind die Ansprüche hoch und wir wollen dem auch gerecht werden. Manchen Beschäftigten dauert es zu lange, manche sind mit unseren Ergebnissen nicht zufrieden, andere finden es total gut, was wir machen. Die Welt ist da ziemlich bunt und oftmals ist es ein sehr subjektives Empfinden.

Ein großes Anliegen der Kolleginnen und Kollegen ist, dass endlich die "Bildschirmpause" umgesetzt wird. Wir sind zur Zeit in Verhandlungen mit dem Arbeitgeber und hoffen, dass wir recht zügig zu einem gutem Ergebnis kommen. Natürlich gibt es auch mal Widerspruch. Wenn man aber mit den Kolleginnen und Kollegen offen und ehrlich spricht, haben wir die Erfahrung gemacht, dass sich Widerspruch in Zuspruch wandelt.

Wichtig finde ich es, dass man als Betriebsrat transparent ist und auch mal Antworten gibt, die nicht so erfreulich sind. Die Menschen wollen wissen "woran sie sind", und erwarten zu Recht, dass man offen und ehrlich mit ihnen umgeht. Es ist wichtig zu wissen, was die Agentinnen und Agenten über unsere Arbeit denken. Nur so kann man sich verbessern und gemeinsam, mit den Kollegen und Kolleginnen, die Dinge regeln. Im Großen und Ganzen glaube ich, dass sie ganz zufrieden mit uns sind. Etwaigen Konflikten aus dem Wege zu gehen wäre der falsche Weg. Das bedeutet aber auch, dass man uns zuarbeitet, dass man uns informiert, wenn etwas nicht richtig läuft. Ich bin froh darüber, dass bei uns der Dialog zwischen Betriebsrat und Beschäftigten gut funktioniert. Um die Frage wirklich beantwortet zu bekommen, müsstest du allerdings die Beschäftigten fragen.

WSC Betriebsräte finden oftmals ein „unbeackertes Feld“ vor, auf dem keine oder niedrige arbeitsrechtliche Schutzstandards existieren, so dass die Betriebsratsarbeit quasi "bei Null" beginnt. Die Beschäftigten sind meiner Erfahrung nach deswegen durchaus dankbar für das Vorhandensein eines Betriebsrats. Allerdings ist die Erwartungshaltung auch hoch, da in der Call-Center-Branche im Vergleich zu anderen Branchen die Arbeitsbedingungen und sozialen Standards in der Regel unterentwickelt sind. Vor diesem Hintergrund relativieren sich in den Augen der Agenten durchaus beachtliche Erfolge der betriebsrätlichen und gewerkschaftlichen Arbeit.

TBS Was waren eure größten Erfolge?

AXA Sehr froh sind wir darüber, dass wir endlich eine solide Gehaltssystematik für unsere Kolleginnen und Kollegen vereinbaren konnten. Wir haben dafür gekämpft, dass die Unterschiede in den Gehältern zwischen uns und denen im Konzern geringer geworden sind. Manche Kollegen brauchen nun keinen zweiten Job mehr, um sich ihren Le-

bensunterhalt zu finanzieren! Wir als Betriebsrat wissen: Unser Betrieb und die Arbeitsbedingungen sähen anders aus, wenn wir nicht da gewesen wären! Das muss uns zur Zeit als Anerkennung reichen, jedenfalls bis zur nächsten Wahl.

XYZ Unsere größten Erfolge waren die Durchsetzung einer Regelungsabrede „Feste Arbeitszeiten für Mitarbeiter mit Kindern/betreuungsbedürftigen Angehörigen“, die Einbindung besonderer Regularien (Pausenzeiten usw.) für Schwerbehinderte in Betriebsvereinbarungen, eine Standortsicherung und Arbeitsplatzgarantie für den Kundenservice über zwei Jahre, die Ausbildung von Schwerbehinderten am Standort Bochum, die Umsetzung von Arbeitsschutzrichtlinien und (dank der TBS) die Implementierung eines Qualitätszirkels.

CSC Es ist sehr schwer über "die größten Erfolge" zu sprechen. Wir haben im Bereich der Technik eine, wie ich meine, sehr gute Betriebsvereinbarung abschließen können und sind in Verhandlungen zu Qualifizierungsmaßnahmen und Qualitätssicherungsmaßnahmen. Ich glaube aber, dass Erfolg nicht daran gemessen werden kann, ob oder wie viele Betriebsvereinbarungen abgeschlossen wurden. Sie müssen gelebt werden und wir sind auf die Rückkoppelung durch die Kolleginnen und Kollegen angewiesen.

Erfolge sind manchmal die unscheinbaren, kleinen Angelegenheiten, z.B. dass man einer Kollegin, einem Kollegen bei ihrer, bei seinen, ganz individuellen Problemen helfen konnte. Außerdem glaube ich, dass man als Betriebsrat nicht gut beraten wäre, etwas als einen großen Erfolg zu betrachten. Die nächste Herausforderung ist immer die wichtigste und Erfolge bewerten die Kolleginnen und Kollegen. Notwendige Reflektion des Erreichten, sich immer vor Augen halten, dass man im Interesse derjenigen handelt, die einem das Vertrauen geschenkt haben, das Gespräch mit den Menschen – all das kann dabei hilfreich sein, seine eigene Arbeit zu bewerten.

Der größte Erfolg war und ist aber überhaupt einen Betriebsrat in unserem Unternehmen zu implementieren und ihm den Stellenwert zu verschaffen, der notwendig ist, dieses Amt auszuüben, um den Anforderungen und Interessen unserer Kolleginnen und Kollegen gerecht zu werden ...

WSC Der größte Erfolg war sicherlich erstmal die Implementierung betriebsrätlicher Strukturen (BR, GBR, KBR, EBR) und deren Verankerung in der Belegschaft ebenso wie die Durchsetzung einer Aufsichtsratswahl. Die Durchsetzung eines Rahmentarifvertrags für die Walter Services-Gruppe zusammen mit ver.di sowie der Abschluss diverser Betriebsvereinbarungen, insbesondere über den Gesundheitsschutz (z.B. bezahlte Bildschirmarbeitspause), den Datenschutz und über Auswahlrichtlinien sind weitere ganz konkrete Erfolgsgeschichten.

Wobei vor allem die Beschäftigten den RTV zu schätzen wissen, die die tarifvertragslose Zeit noch miterlebt haben, da er doch wesentliche Verbesserungen und einforderbare Rechte und Sicherheiten bietet. Allerdings werden die im RTV enthaltenen Regelungen zu den Themen Entgeltfortzahlung und Urlaub auch kritisch gesehen – hier wird durchaus Verbesserungsbedarf reklamiert. Und die Kollegen, die nach Einführung des RTV zu Walter Services kamen, sehen die RTV-Inhalte teils als selbstverständlich an, da sie es aus vorherigen Arbeitsverhältnissen gar nicht anders kannten, und teils betrachten sie den RTV sogar als einen deutlichen Rückschritt gegenüber Tarifverträgen in ihren „alten“

Branchen wie z.B. Post, Telekom, Metall usw.

In einer Branche, in der sich die Unternehmen mit Dumpingpreisen selbst zerfleischen und auf ihr eigenes Überleben in diesem Verdrängungswettbewerb hoffen, fehlt es bedauerlicherweise an einem Arbeitgeberverband als Verhandlungspartner für einen überfälligen Branchentarifvertrag. Mit der kontinuierlichen Verlagerung von Arbeitsplätzen nach Ostdeutschland und benachbarte osteuropäische Länder entsteht darüber hinaus noch ein konzerninterner Wettbewerbsdruck, der, gekoppelt mit einem stetigen Preisverfall am Markt, das Lohnniveau eher nach unten drückt als eine positive Entwicklung erwarten lässt.