

SOZIALE MINDESTSTANDARDS IN CALL-CENTERN DURCHSETZEN!

Beschäftigte in Call-Centern arbeiten oft in rechtlich ungeschützten Arbeitsverhältnissen, mit befristeten Arbeitsverträgen, manchmal auch auf Stundenbasis, um das schwankende Telefonaufkommen abzufedern. Sie leben in der ständigen Gefahr der Lohndrückerei, da es nur wenige Tarifverträge gibt. Die Arbeitsplätze (Arbeitsumgebung, Möbel, Bildschirm, Software) und die Arbeit (Inhalte und Organisation) führen zu körperlichen und psychischen Belastungen; die Folge: gesundheitliche Risiken bis zum „Burn-Out“ treten auf. Statt Qualität mit den Beschäftigten zu organisieren, herrschen Kontrolle und Überwachung: Anzahl, Dauer und Ergebnis aller Telefonate werden ausgewertet und verstärken den Leistungsdruck bis hin zu Abmahnung und Lohnneinbußen.

Die Gründung neuer Call-Center erfolgt oft genauso rasant wie deren Schließung. Da Call-Center-Tätigkeiten nach Einschätzung der Arbeitgeber grundsätzlich von jedem Ort aus erbracht werden können, werden Standorte oft verlagert, teilweise auch ins Ausland. Häufig dient die Drohung mit Stellenabbau und Standortverlagerung als Druckmittel, um Beschäftigte und Interessenvertretung zu weiteren Zugeständnissen zu bewegen. Zudem haben es Beschäftigte oft schwer, berechnete Forderungen durchzusetzen, da die Gründung einer betrieblichen Interessenvertretung oft behindert wird.

In der Call-Center-Branche herrscht vielerorts die Standortkonkurrenz: Belegschaften werden gegeneinander ausgespielt, Forderungen von Auftraggebern setzen auch die Belegschaftsvertretungen unter Druck und senken das soziale Schutzniveau. In vielen Bereichen gibt es keine oder unzureichende gesetzliche Mindeststandards. Auch tariflich geregelte Standards haben je nach Branche ganz unterschiedliche Qualitäten. Und in den sogenannten freien Call-Centern gibt es meist gar keine tariflichen Bindungen.

Jenseits gesetzlicher Regelungen können soziale Mindeststandards auch auf betrieblicher Ebene oder von den Interessenverbänden, den Gewerkschaften oder der Öffentlichkeit aufgestellt und durchgesetzt werden. So hat gerade in den letzten Jahren die internationale Kampagne „Saubere Kleider“ (Clean-Clothes-Campaign) beträchtlichen Druck im Textil-

handel entfaltet zur Durchsetzung besserer Arbeitsbedingungen bei den Zulieferern von Nike, Adidas und anderen international agierenden Konzernen. Auf internationaler Ebene werden Kernarbeitsnormen der ILO entwickelt und durchgesetzt, Städte in Europa (darunter München und Düsseldorf) machen soziale Mindeststandards zur Bedingung im öffentlichen Einkauf. Konzerne implementieren unter öffentlichem Druck soziale Mindeststandards. In der Bundesrepublik gewinnt das Mindestarbeitsbedingungsgesetz von 1952 aktuelle Bedeutung – so formulierte z.B. auch der DBG-Bundesvorstand Eckpunkte zur Novellierung und Anwendung.

Diese Erfahrungen lassen sich auf die Call-Center-Branche übertragen. Leitbilder für die Arbeit im Call-Center gibt es seit der Call-Center-Tagung 1998 in Bad Oeynhausen (veröffentlicht in der Call-Center-Broschüre der TBS NRW – siehe Seite 14). Sie wurden in die internationale UNI-CallCenter-Charta übernommen, auf den durch TBS-Netz und ver.di veranstalteten Fachtagungen 2003 bis 2007 im Erfahrungsaustausch mit Betriebsräten an der Praxis überprüft und durch die Kriterien des Projekts SoCa (Soziales Benchmarking im Call-Center) für die Praxis gestaltet.

Mit diesem Heft wird nun die Arbeitssituation in Call-Centern in den Blick genommen: Leitbilder zu sozialen Mindeststandards in allen betrieblichen Gestaltungsfeldern, Regelungsmöglichkeiten, gesetzliche Anforderungen und gute Regelungsbeispiele aus Betrieben sollen zur Durchsetzung überall dort anregen, wo am und mit dem Telefon gearbeitet wird – und das ist längst nicht mehr nur in den darauf spezialisierten Call-Centern der Fall.

Damit wollen wir Beschäftigte und ihre Belegschaftsvertretungen unterstützen, einer Abwärts Spirale zu begegnen, und eigene qualifizierte Forderungen durchzusetzen. Das TBS-Netz der gewerkschaftsnahen Beratungseinrichtungen und die Gewerkschaft ver.di bieten auch gezielte Beratungs- und Betreuungsleistungen an (siehe dazu die Seite 39).

Klaus Heß, TBS Nordrhein-Westfalen, und Gerd Schweizer, Arbeitnehmerkammer Bremen (Heftkonzeption und Mitherausgeber)