



Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

Lohn / Tarifverträge

Leitbild: Kollektive Regelungen müssen her

Für die Arbeit und Tätigkeit von Call Center-Agentinnen und -Agenten (Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer) müssen Entgelte/Löhne bezahlt werden, die alle Fähigkeiten und Kenntnisse berücksichtigen. Darüber hinaus sind weitere materielle Leistungen zu gewähren, wie sie für die Mehrzahl der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer üblich sind (z.B. Sonderzahlungen, vermögenswirksame Leistungen, Zuschläge für Mehrarbeit oder Arbeit zu ungünstigen Zeiten)

Es gilt: Kollektive Regelungen durch Tarifverträge sind vorhanden bzw. werden von ver.di angestrebt.

Wir stellen fest, dass gerade bei den freien ungebundenen Call Center-Dienstleistern das Einkommensniveau so gering ist, dass die Beschäftigten auf ergänzende staatliche Leistungen angewiesen sind. Stundenlöhne von fünf bis sieben Euro die Stunde sind keine Seltenheit. Deshalb macht auch die generelle Forderung von ver.di nach einem gesetzlichen Mindestlohn in Höhe von 7,50 € auch in Call Centern Sinn.

In einer Umfrage des ver.di Fachbereiches 13 unter Call Center Beschäftigten im Herbst 2007 erklärten 99 % der rd. 1.800 Beteiligten, dass sie mit Ihrer Einkommenssituation unzufrieden sind, 51 % erklärten, dass sie auf einen Zweitjob angewiesen sind und rd. 23 % erklärten, dass sie zusätzlich ergänzende Leistungen erhalten – das ist die Realität in Call Centern, von denen mehrere hunderttausend Beschäftigte betroffen sind.

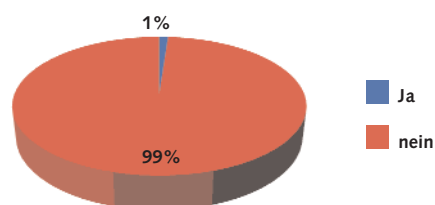
Anforderungen an die Inhalte von Tarifverträgen

Dieses Thema ist vielfältig und kann hier nur beispielhaft dargestellt werden. Entscheidend ist, die Situation und Fakten der Branche beim Branchentarifvertrag zu berücksichtigen, bei einem Haus-, Unternehmens- oder Konzerntarifvertrag die jeweiligen spezifischeren Daten.

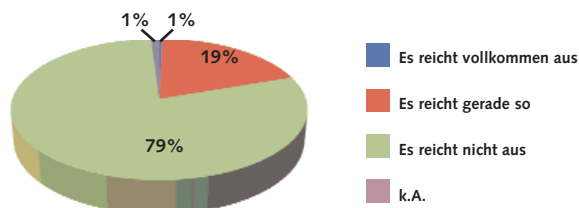
Beispiele für Regelungstatbestände in Tarifverträgen für Call Center könnten sein:

- Höhe und Struktur der Entgelte
- Arbeitszeiten, Überstunden, Zuschläge
- Dauer des Urlaubs
- Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Höhe von Sonderzahlungen
- bezahlte Freistellung von der Arbeit

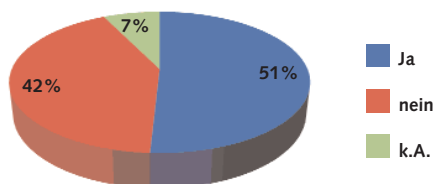
Bist Du mit Deinem Stundenlohn zufrieden?



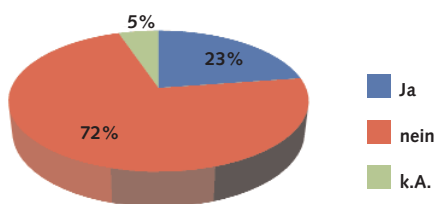
Wenn Du an Dein Monatseinkommen denkst, welche Aussage trifft für Dich zu?



Bist Du auf einen Zweitjob angewiesen?



Nimmst Du staatliche Unterstützung in Anspruch?



■ Regelung von Kündigungsfristen

■ Ansprüche für Weiterbildung

■ Regelungen zur Arbeitsplatzgestaltung

Vereinbarungen zum Gesundheitsschutz

Zum einen sind für einen Vergütungs- oder Entgelttarifvertrag die jeweils spezifischen Tätigkeitsmerkmale zu erfassen und in einem Gruppenplan den verschiedenen Entgeltgruppen zuzuordnen. Bei den Tätigkeitsmerkmalen sollen nicht nur die Tätigkeiten der Call Center-Agentinnen und -Agenten (Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer) erfasst werden, also zum Beispiel Inbound, Outbound, technischer Support, second-level, Teamleitung usw, sondern auch die weiteren Tätigkeiten der klassischen Verwaltung (Beispiele: Sekretariat, Sachbearbeitung Personal, Marketing) und auch aus dem EDV-Bereich (Datenbankbetreuung, EDV-Technik etc).

Desweiteren ist die Höhe der Vergütung festzulegen und eine Entscheidung darüber zu treffen, ob ggfls. Öffnungsklauseln für leistungsorientierte Entgeltbestandteile wie Bonus, Prämien oder sonstige Zulagen vereinbart werden sollen.

In einem Rahmen- bzw. Manteltarifvertrag sind alle weiteren materiellen und sonstigen Leistungen zu vereinbaren. Dabei sollen auch die Leistungen berücksichtigt werden, für die es ggfls. auch schon gesetzliche Regelungen gibt (Beispiel Urlaub: im Bundesurlaubsgesetz sind 24 Werktage (vier Wochen) geregelt, darauf hat jeder Anspruch, in vielen Tarifverträgen sind 30 Urlaubstage bzw. 36 Werktage vereinbart, das heißt sechs Wochen Urlaubsdauer)

Gesetzliche Grundlagen:

Welche Rechtsvorschriften sind zu nutzen

Im Wesentlichen ergeben sich die Rechte der organisierten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und die Tätigkeit von ver.di zur kollektiven Regelung der Arbeitsbedingungen aus drei Vorschriften:

- Grundgesetz, Artikel 9 Zitat: „ Das Recht, zur Wahrung und Förderung der Arbeits- und Wirtschaftsbedingungen Vereinigungen zu bilden, ist für jedermann und für alle Berufe gewährleistet. „
- Tarifvertragsgesetz, 2 Zitat: „Tarifvertragsparteien sind Gewerkschaften, einzelne Arbeitgeber sowie Vereinigungen von Arbeitgebern.“
- Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) § 77, 3 Zitat „ Arbeitsentgelte und sonstige Arbeitsbedingungen, die durch Tarifvertrag geregelt oder üblicherweise geregelt werden, können nicht Gegenstand einer Betriebsvereinbarung sein.“ sowie § 87, 1, 10 „Fragen der betrieblichen Lohngestaltung...“ und Nr. 11 „Festsetzung der Akkord und Prämiengrundsätze und vergleichbarer leistungsbezogener Entgelte...“

Durchsetzungsmöglichkeiten

Wichtigster Punkt ist dabei der gewerkschaftliche Organisationsgrad bei den Beschäftigten; ver.di ist immer nur so stark, wie sie im Betrieb bei den Beschäftigten vertreten und in den betriebsrätlichen Mitbestimmungsgremien verankert ist. In Tarifverhandlungen sind auf der einen Seite gute Argumente wichtig; die haben wir sicherlich immer – aber es gibt auch oft die Notwendigkeit, der Gegenseite zu zeigen, dass wir handlungsfähig sind zur Durchsetzung von Interessen. Deshalb ist der gewerkschaftliche Organisationsgrad sehr wichtig!!

Das Thema Tarifverträge und Entgelte hat einen hohen Stellenwert, deshalb sollte es ständig auf Betriebsversammlungen thematisiert werden. Die Einbindung der Beschäftigten zum Beispiel durch Tarifumfragen (Motto: was ist für Euch wichtig?) ist ein bedeutsames Element.

Bei ver.di werden Tarifkommissionen für Branchen oder Unternehmens- und Konzerntarifverträge gebildet, in denen aktive Mitglieder, gewerkschaftliche Vertrauensleute und Betriebsräte maßgeblich mitarbeiten und somit die Forderungen bestimmen und bei den Verhandlungen mit der Arbeitgeberseite eingebunden sind.

Best Practice: auch kleine Schritte sind wirksam

In einigen Call Centern gibt es bereits tarifvertragliche Regelungen – oft sind dies branchenspezifische Dienstleister oder Ausgründungen aus großen Unternehmen / Konzernen. Einen Branchentarifvertrag für die freien, branchenunabhängigen Call Center gibt es aber noch nicht.

Weitere Informationen in den ver.di-Bezirken und -Landesbezirken vor Ort, unter

www.verdi.de , <http://besondere-dienste.verdi.de> oder www.darum-verdi.de.

ver.di Bundesverwaltung
Fachbereich 13 Besondere Dienstleistungen
- Branchenunabhängige Call Center -
Paula-Thiede-Ufer 10 ■ 10179 Berlin
Tel. 030/6956-2855 ■ Fax 030/6956-3949

weitere regionale Anschriften und Kontakte von ver.di unter:
http://besondere-dienste.verdi.de/wir_ueber_uns/landesbezirksfachbereiche

TBS Netz c/o TBS NRW
Kurfürstenstr.10 ■ 40211 Düsseldorf
Tel. 0211/179310-0 ■ Fax 0211/179310-29

Berater vor Ort von tbs-netz unter:
www.tbs-netz.de Menüpunkt: Infos und Service

www.tbs-netz.de

www.verdi.de