



Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

Betriebliche Mitbestimmung

Leitbild

Beschäftigte in Call Centern, ihre gewählten Betriebsräte und die gewerkschaftlichen Interessenvertreter sollen sich ohne Behinderung und Beschränkung im Betrieb betätigen können. Ihre Rechte aus dem Grundgesetz und anderen Rechtsnormen werden anerkannt und gewährt. Insbesondere dürfen für Beschäftigte, die ihre Rechte nutzen, keine Nachteile entstehen. Die Grundlage für die Arbeit von Betriebsräten ist das Betriebsverfassungsgesetz. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer dürfen auch in Konfliktsituationen nicht willkürlich den Entscheidungen des Arbeitgebers oder des Vorgesetzten ausgesetzt sein. Die ungestörte Einleitung und Durchführung von Betriebsratswahlen muss auch in Call Centern gewährleistet werden, da Betriebsräte in allen Betrieben mit mindestens fünf wahlberechtigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern gesetzlich vorgeschrieben sind.

Betriebsratsmitglieder genießen auch in Call Centern einen vom Gesetzgeber vorgesehenen besonderen Kündigungsschutz und Versetzungsschutz. Sie müssen für ihre Arbeit freigestellt werden, beziehen ihr Entgelt weiter und dürfen wegen ihres Amtes keine Nachteile erleiden. Weiter haben sie Anspruch auf bezahlte Freistellung für die Betriebsratsarbeit und für die Teilnahme an Schulungen. Dies gilt auch für teilzeitbeschäftigte Betriebsratsmitglieder.

Wie in vielen anderen Betrieben selbstverständlich haben Betriebsräte auch in Call Centern das Recht, Angelegenheiten des betrieblichen Alltags im Sinne der Beschäftigten zu regeln. Sie müssen z.B. darauf achten, dass Tarifverträge und andere Schutzbestimmungen eingehalten werden.

Betriebsräte dürfen die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer insbesondere unterstützen:

- bei Gesprächen mit Vorgesetzten;
- bei berechtigten Beschwerden;
- bei Prüfung der tariflichen Eingruppierung;
- bei Einstellungen und Versetzungen;
- im Falle einer Kündigung muss der Betriebsrat vorher angehört werden.

Betriebsräte bestimmen mit bei:

- Arbeitszeit- und Pausenregelungen, bei Überstunden;
- betrieblicher Lohngestaltung und Einführung von Leistungsentgelten;
- Urlaubsplanung und insbesondere -gewährung;

- Einführung und Anwendung neuer Technologien;
- betrieblichem Umwelt- und Gesundheitsschutz;
- betrieblichen Sozialeinrichtungen, z. B. Kantinen und Betriebskindergärten;
- der beruflichen Aus- und Weiterbildung.

Wichtige Mitbestimmungsrechte für Betriebsräte in Call Centern sind Arbeitszeit und Entgelt.

Bevor Betriebsräte hier eine Betriebsvereinbarung abschließen, um die Interessen der Beschäftigten zu sichern, haben sie zu prüfen, inwieweit die Tarifsperr des § 77 Abs. 3 BetrVG gilt. Denn Arbeitsentgelte und sonstige Arbeitsbedingungen, die durch Tarifvertrag geregelt sind oder üblicherweise geregelt werden, können nicht Gegenstand von Betriebsvereinbarungen sein.

Es sei denn, ein Tarifvertrag lässt den Abschluss ergänzender Betriebsvereinbarungen ausdrücklich zu.

Voraussetzungen für die Sperrwirkung nach § 77 Abs. 3 BetrVG sind:

- der Betrieb fällt unter einen Tarifvertrag
- der Betrieb fällt nicht unter einen Tarifvertrag, aber für den räumlichen und fachlichen Tätigkeitsbereich des Betriebs pflegen entsprechende Entgeltregelungen abgeschlossen zu werden.

Rechtsfolge des § 77 Abs. 3 BetrVG

- Die Sperrwirkung des § 77 Abs. 3 BetrVG erfasst die Regelungen, die ausdrücklich abschließend im TV geregelt sind.

Für die Mitbestimmungsrechte des § 87 BetrVG gilt zusätzlich folgendes:

Nur tarifliche Regelungen schließen die Mitbestimmungsrechte der Betriebsräte nach § 87 Abs. 1 Nr. 1-13 BetrVG aus. Es muss also Tarifbindung gegeben sein. Tarifüblichkeit reicht nicht aus (früher umstritten, jetzt durch BAG so entschieden).

Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats bei der Arbeitszeit nach § 87 Abs. 1 Nr.2 BetrVG

Zweck des Mitbestimmungsrechts nach § 87 Abs. 1 Nr.2 BetrVG ist es, die Interessen der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen an der Lage ihrer Arbeitszeit und damit zugleich

der Freizeit für die Gestaltung ihres Privatlebens zur Geltung zu bringen und darauf zu achten, dass die Einteilung und Lage der Arbeitszeit eine sinnvolle Gestaltung der Freizeit überhaupt noch möglich machen. Der Betriebsrat muss deshalb Arbeitszeitmodelle in Call Centern unter Berücksichtigung der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen entwickeln. Stichworte sind hier Planbarkeit, Ausgewogenheit, Überschaubarkeit, Nachvollziehbarkeit.

Das Mitbestimmungsrecht bezieht sich auf Fragen der Arbeitszeit. Hierzu gehören:

- Arbeitsbereitschaft, Bereitschaftsdienst und Rufbereitschaft
- Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit unterliegt nach h.M. nicht der Mitbestimmung (st.Rspr. des BAG 22.7.03, AP Nr. 108 zu § 87 BetrVG 1972, a.A. DKK-Klebe, § 87 Rn. 73)
- Verteilung der wöchentlichen Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage bzw. der monatlichen Arbeitszeit auf die Monatstage
- Frage, ob und an welchen Tagen kürzer bzw. länger gearbeitet wird
- Einrichtung arbeitsfreier Tage
- Einführung und Regelung von zulässiger Sonntagsarbeit
- Festlegung der zeitlichen Lage eines Ersatzruhetages
- Festlegung und Ende der täglichen Arbeitszeit, also die Dauer der täglichen Arbeitszeit
- Einführung von gleitenden Arbeitszeiten
- Festlegung von Kernarbeitszeit, Gleitzeitrahmen, Betriebszeit und Bereitschaft
- Arbeitszeitkonten
- Mehrarbeit nur bei zwingenden betrieblichen Gründen
- Ausgleichzeiträume für Mehrarbeit unter Berücksichtigung des Arbeitszeitgesetzes
- Kontrollbestimmungen über die geleisteten Arbeitszeiten
- Pausenregelungen, Einführung von Schichtarbeit, Aufstellung des Schichtplans und die Grundsätze nach denen einzelne MA den einzelnen Schichten zugeordnet werden.

Für Teilzeitbeschäftigte gelten oben genannte Grundsätze uneingeschränkt

Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats bei Entgeltfragen § 87 Abs. 1 Nr.10 BetrVG.

Die Mitbestimmungsmöglichkeiten der Betriebsräte bestehen bei Fragen der betrieblichen Lohngestaltung, insbesondere der Aufstellung von Entlohnungsgrundsätzen sowie deren Änderung nach § 87 Abs. 1 Nr.10 BetrVG. Das Mitbestimmungsrecht soll die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen vor

einer einseitig an den Interessen des Arbeitgebers orientierten oder willkürlichen Lohngestaltung schützen. Es soll die Angemessenheit und Durchsichtigkeit des innerbetrieblichen Lohngefüges und die Wahrung der innerbetrieblichen Lohngerechtigkeit sichern.

Das Mitbestimmungsrecht sieht insbesondere folgende Regelungsmöglichkeiten für Betriebsräte vor:

- Fragen der betrieblichen Lohngestaltung
- Grundsätze des Lohnsystems (Zeitlohn, Leistungslohn) als auch die Festlegung der Faktoren für ein gerechtes Lohnsystem, für ein angemessenes Verhältnis von Leistung und Lohn also die Festlegung der materiellen Kriterien
- Es erstreckt sich aber nicht auf die Lohnhöhe (BAG GS 3.12.91 APO Nr. 51 zu § 87 BetrVG 1972 Einigungsstelle)
- Aufstellen eines detaillierten Entgeltsystems sowie die Bildung von Entgeltgruppen nach abstrakten Kriterien
- Festlegung einer allgemeinen Vergütungsordnung ist dann erforderlich, wenn es keinen Tarifvertrag gibt oder der Tarifvertrag keine Regelungen über die Höhe und Bemessung des Arbeitsentgelts enthält. Dann ist es Aufgabe der Betriebsparteien, die Kriterien für die Lohnbemessung (Aufstellung von Lohngruppen, Festlegung der Mindestdifferenz zwischen den Lohngruppen) festzulegen.
- Zu Entlohnungsgrundsätzen gehört auch die Frage, ob in Zeit- oder Leistungslohn gearbeitet wird
- Mitbestimmung besteht auch bei der Frage, welche Zeit als Nachtarbeit zuschlagspflichtig ist
- Dem Mitbestimmungsrecht unterliegen auch Regelungen zu betrieblicher Altersversorgung

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