



## **Ansprechpartner und „Anwalt“ für die Beschäftigten**

### **Gespräch mit Marc Bachmann, wsc Ettlingen**

- Unternehmen: walter services Commerce GmbH, Pforzheimer Str. 128, 76275 Ettlingen
- Freigestellter Betriebsratsvorsitzender seit erstmaliger Betriebsratswahl im Mai 1999
- Gesamtbetriebsratsvorsitzender seit dessen Konstituierung im Jahre 2000
- Gründungsmitglied des Konzernbetriebsrat
- Mitglied der Tarifkommission der walter services-Gruppe

Das Gespräch führte Ulrich Beiderwieden, Ulrich Beiderwieden, ver.di-Bundesvorstand, Fachbereich 13 Besondere Dienstleistungen

Frage 1: Was sind eure wichtigsten Ziele und Hauptthemen als Betriebsrat im Call Center?

Antwort: - Ansprechpartner und „Anwalt“ für die Beschäftigten zu sein,  
- Arbeitsplatzsicherung, Standortsicherung,  
- Verbesserung der Entlohnungsmethoden sowie Anhebung der Lohnhöhe,  
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen, insbesondere hinsichtlich Gesundheits- und Arbeitsschutz, Führungsverhalten, Arbeitszeiten, Leistungsdruck, Überwachungsdruck

Frage 2: Welche Schwierigkeiten hat euch der Arbeitgeber bisher gemacht im Zusammenhang mit der Konstituierung und Organisierung als Betriebsrat und in der Durchsetzung eurer Mitbestimmungsrechte?

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

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

Frage 3: Welche besonderen Bedingungen seht ihr in der betriebsrätlichen Tätigkeit besonders in Call Centern?

Antwort: 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(-sstelle) relativ gering, so dass deren „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 Leistungsdruckes sowie der gesundheitsbelastenden Dauertelefoniererei. Daneben ist das in der Branche überwiegend niedrige Lohnniveau ein Dauerthema.

Frage 4: Wie bewerten die Beschäftigten (die Agents) eure Tätigkeit, wo gibt es Widersprüche?

Antwort: Betriebsräte finden oftmals ein „unbeackertes Feld“ vor, auf dem keine oder niedrige arbeitsrechtliche Schutzstandards existieren, die Betriebsratsarbeit somit quasi bei Null beginnt. Die Beschäftigten sind meiner Erfahrung nach deswegen durchaus dankbar für das Vorhandensein von Betriebsräten. Allerdings ist die Erwartungshaltung der Beschäftigten 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 Agents durchaus beachtliche Erfolge der betriebsrätlichen und gewerkschaftlichen Arbeit.

Frage 5: Was waren eure größten Erfolge?

Antwort: 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 Rahmentarifvertrages 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.

Frage 6: Bei walter services gibt es seit 2005 einen Rahmentarifvertrag (RTV) – wie kommt er bei den KollegInnen an?

Antwort: Gemischt: die Beschäftigten, die die tarifvertragslose Zeit noch miterlebt haben, wissen den RTV zu schätzen, da er wesentliche Verbesserungen und einforderbare Rechte und Sicherheiten bietet. Allerdings werden die im RTV enthaltenen Regelungen zu den Themen Entgeltfortzahlung und Urlaub teils kri-

tisch gesehen - hier wird durchaus Verbesserungsbedarf reklamiert. Die Kollegen, die nach Einführung des RTV zu walter services kamen, sehen die dort geregelten Inhalte teils als selbstverständlich an, da sie es aus vorherigen Arbeitsverhältnissen gar nicht anders kannten – teilweise betrachten sie den RTV aber sogar als einen deutlichen Rückschritt gegenüber Tarifverträgen in ihren „alten“ Branchen wie z.B. Post, Telekom, Metall usw.

Frage 7: Was ist die Perspektive beim Entgelt?

Antwort: Ich bin der Meinung, dass die Agents bei walter services auch in absehbarer Zeit nicht das Geld bekommen, das sie verdienen. 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.