



## Callcenter Kollegeninfo Ausgabe No.2

### **Vorab:**

In den 90er Jahren gab es noch das Gerede von modernen Jobs im Dienstleistungssektor. Politiker und Medien präsentierten Callcenter in den höchsten Tönen als Jobmotor der Zukunft. Der gute Ruf ist der Branche ist derweil dahin. Selbst Ottonormalverbraucher assoziiert mit dem Begriff „Callcenter“ nur noch lästige Werbeanrufe, Dumpinglöhne, endlose Warteschleifen, inkompetente Beratung und Burn Out am Arbeitsplatz.

Die Branche ist in Deutschland mit einem Umsatz von zwölf Milliarden Euro pro Jahr nicht gerade unbedeutend. Unter den deutschlandweit etwa 6 700 Callcentern sind zwar zahlreiche kleine Klitschen mit fünf Telefonen, die meisten Callcenter-Agenten arbeiten allerdings in Großkonzernen. Der größte Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen in Deutschland ist die zur Bertelsmann-Gruppe gehörende Arvato AG mit über 11 000 Mitarbeitern. 13 Prozent der Angestellten von Callcentern sind geringfügig Beschäftigte, etwa 92 000 sind Leiharbeiter. Der gewerkschaftliche Organisationsgrad liegt fast überall unter drei Prozent. Kaum jemand hält es mehr als fünf Jahre in einem Callcenter aus. Die Zahl der Hartz-IV-Aufstocker ist in Callcentern dreimal höher als in der Gesamtwirtschaft. Wir haben noch keine aktuellen Zahlen, die die Einführung des Mindestlohnes berücksichtigen.

Die Belegschaften unterscheiden sich von der traditionellen gewerkschaftlich organisierten Arbeiterschaft. Es findet sich dort eher eine bunte Mischung von Leuten, denen es oft nur als vorübergehender Job gedacht war. Viele sind dann hängengeblieben. Oftmals erscheint der Job erst einmal leicht und eine gelegentlich lockere Atmosphäre läßt vergessen, daß es Arbeit ist. Dennoch wird das Personal in den Callcentern verheizt. Arbeitsschutzgesetze sind ein Fremdwort. Die Aufsichtsbehörden schauen weg, weil Call Center ungelernete Arbeitskräfte aus den Arbeitslosenzahlen raushalten ... und es fällt wenig auf, wie geschädigt viele den Job verlassen.

Die Stimmung schlägt um. Die bisher so leicht zu leicht auszupressenden Belegschaften werden renitenter. Es ist eben nicht der kurze Job zwischendurch. Es ist stinknormale Arbeit und dafür will man auch angemessen entschädigt werden. Es geht um Geld und die Würde am Arbeitsplatz.

Früher schaute man voller Erfurcht auf die Arbeitskämpfe in der Stahl-, Druck oder Autoindustrie. Die Zeiten ändern sich. Heutzutage wird es dort unruhig, wo die Gewerkschaften wenig zu melden haben und Verkäuferinnen, Callcenteragents, Leiharbeiter und Krankenschwestern beginnen zu rebellieren.



## Über diese Kollegenzeitung

Es gibt noch keine ausgeprägten Strukturen in der Welt der Callcenter, um die notwendige Gegenwehr gegen die Ausbeutung zu organisieren. Es brodelt in der Branche seit langem. Gerade im Internet schwappt die Wut hoch. Es ist aber nötig, daß es Folgen in der wirklichen Welt hat und man nicht nur im World Wide Web Dampf abläßt. Es liegt bereits einige Jahre zurück, daß die erste Ausgabe der QUOTE erschienen ist als Versuch einer Selbstorganisation des Callcenterpersonals. Der Startschuß verlief äußerst positiv. Viele Tausend Exemplare sind aus dem Netz heruntergeladen und zahllose weitere verteilt worden. Es gab ein großes Feedback und man wünschte sich eine nächste Ausgabe. Wir wollten mit der Folgeausgabe mehr Callcenter Mitarbeiter zur Mitarbeit an der Ausgabe bewegen. Es lief nicht wie geplant und einige Berichte sind bereits älter, doch sie enthalten wichtige Erfahrungen. Mit einem Schub der Wut und der Erkenntnis, daß wir nicht nur abwarten dürfen, haben wir diese Ausgabe endlich fertiggestellt.



## Ausgebeutet – Digital – Global

Die Branche ist ein Paradebeispiel globalisierter Wirtschaft. Die Schöne Neue Welt ohne Glanz. Outsourcing ohne Ende. In Europa geht es weiter nach Osten. In Osteuropäischen Ländern lernen Leute deutsch, um zumindest einen Scheiß Callcenterjob für einen Auftraggeber aus Gemany zu kriegen. Einige Unternehmen sind auch einfach über die Grenze nach Holland und Belgien gegangen und arbeiten dort mit deutschem Personal. Sie



können so im rechtlichen Graubereich arbeiten und den Kunden es nahezu unmöglich machen, gegen sie juristisch vorzugehen. Das deutsche Personal kennt die arbeitsrechtliche Situation in den

Nachbarländern nicht, traut sich schon wegen der Sprachprobleme weder zur Gewerkschaft, noch zu einem Fachanwalt und ist damit gefundenes Fressen für skrupellose Ausbeuter. In den USA befinden sich zahlreiche Callcenter in Knästen, billigere und rechtlosere Callcenter Agents sind kaum vorstellbar. Aber auch in den USA wird in der Branche outgesourct. In indischen Callcenter müssen die Agents sich nun einen amerikanischen Akzent antrainieren. Es gibt auch Deutsche Callcenteragents in indischen Callcentern. Dort arbeiten sie oft für Deutsche Reiseveranstalter für kleines Geld. Die Mischung aus Abenteuerlust, die

Flucht vor einem Leben unter Hartz IV in Deutschland und die niedrigeren indischen Preise machen dies möglich.

Die grenzüberschreitende Ausbeutung treibt immer neue Blüten. In einem norddeutschen Jobcenter wurden Jobangebote für Calcenter in Estland ausgehängt. Arvato/Bertelsmann sucht Sklaven für die Telefongallere in Tallin. Die Bertelsmann Stiftung gehört zu den einflussreichsten neoliberalen Denkfabriken in Deutschland, propagiert die Privatisierung von staatlichen Bereichen und fördert den Wettbewerb und Lohndrückerei auf allen Ebenen. Die Stiftung und die Bertelsmann SE sind zwei formal getrennte Einheiten, jedoch sind beide eng personell verflochten und werden faktisch von der Unternehmerfamilie Mohn kontrolliert. Die Bertelsmann Stiftung gilt offiziell als "gemeinnützig" und ist steuerbegünstigt. Auf der einen Seite werden Strategien moderner Ausbeutung untersucht, auf der anderen Seite werden die Ergebnisse gleich im eigenen Unternehmen praktiziert. Callcenterjobs zu Ostblockkonditionen! Und das Jobcenter spielt brav mit und schiebt dem Unternehmen Arbeitssklaven zu.

## Mail aus Belarus:

### Bericht aus Weißrußland über die Arbeit im CC

Es arbeiten im CC fast nur Frauen. Es sind zumeist Studentinnen und junge Frauen in einem Alter zwischen 18 und 23 Jahren, die solche Jobs machen. Der Stundenlohn liegt bei maximal 1,50€. Die Arbeit wird als Teilzeitjob gemacht, als Aushilfe, aber auch mit Festanstellung, bezahlten Krankheitstagen und Urlaubsanspruch. Die Leute verlassen jedoch meist nach 1-4 Monaten den Job, weil es zu harte Arbeit ist. Einige bekommen Nervenzusammenbrüche und flippen am Arbeitsplatz aus. Ein Arbeitsplatz hat eine Fläche von einem Quadratmeter. Es ist also ein Scheißjob für Studenten und nur etwas für Menschen mit Nerven wie Stahlseile.

## Kurzmeldung aus Spanien

Mallorca ist nicht nur eine Adresse für deutschen Billigurlaub, sondern auch für Billigcallcenter. Doch die deutschen Beschäftigten sahen den Sonnenschein nicht lange als Teil ihres Lohnes und äußerten ihren Unmut. Im Internet schlug die Unzufriedenheit hohe Wellen. Daß Betriebsräte mehr Nähe zur Geschäftsführung zeigten, als zum Personal, kennt man bereits aus Callcentern in Deutschland. Der Austausch im Netz hat jedoch weitergeholfen. Man hat sich mit der spanischen Gesetzgebung und lokalen Gewerkschaften auseinandergesetzt, teilweise den Rechtsweg beschritten oder sich einfach einen besseren Job gesucht. Es geht mit Sicherheit noch mehr.

## Etwas aus Kiel: **HELPLINE in Kiel (und anderswo)**

Von der Unzufriedenheit der Mitarbeiter von HELPLINE Kiel erfuhr die Öffentlichkeit zuerst aus Internetforen. Die Spannungen im Callcenter schaukelten sich hoch. Mitarbeiter berichteten, daß offener Widerspruch mit Kündigung quittiert wurde. Zwischen Geschäftsleitung und Belegschaft gab es immer wieder Reibereien, etwa wegen der Telefonanlage und Überwachungsfragen, für die der Betriebsrat die Einschaltung der schleswig-holsteinischen Datenschutzzentrale anmahnte, aber dabei auf Arbeitgeberseite keine Zustimmung fand. Viele Mitarbeiter muckten auf und forderten ihre Rechte ein, ließen sich auch von dem aggressiven Ton der Geschäftsführung nicht einschüchtern. Wenn alles nicht half, rief man den Betriebsrat zur Hilfe. Das Management griff dann jedoch zu rabiateren Mitteln...

Die ansonsten wenig kritischen Kieler Nachrichten berichteten:

### ***Zu viele Gewerkschafter im Callcenter In Kiel wird eine Telefonzentrale mit kämpferischer Belegschaft geschlossen***

*In Kiel soll ein Callcenter schließen, obwohl die Betreibergesellschaft andernorts dringend Personal sucht. (...) Der Betriebsrat stellt jedenfalls fest, dass innerhalb der Invoco-Group Aufträge von einem zum anderen Standort verschoben werden, offenbar nur, um die unliebsame Betriebsstätte »auszubluten«...*

Bei HELPLINE Göttingen führten die Spannungen im Callcenter zu dem Versuch einen Betriebsrat zu gründen. Die Geschäftsführung bekam das mit und kündigte den mit der Vorbereitung beschäftigten Aktivisten.

## **117 Tage Streik beim Sparkassen-Callcenter S Marketing GmbH (2012)**

Die bisher größte Eruption im Sektor der Bimblebuden fand in Sachsen-Anhalt statt. Mit beeindruckenden 92,3 Prozent wurde bei der S Marketing GmbH einem unbefristeten Streik zugestimmt. Das örtliche Jobcenter engagierte sich beim Streikbruch und schickte Leiharbeiter. Die Gewerkschaft versuchte juristisch dagegen vorzugehen. Doch der Streikbruch selbst brachte dem S Marketing neue Probleme. Aufträge in andere Callcenter zu verlagern und zum Teil durch Leiharbeit aufzufangen ist nicht so einfach. Denn dritte en Firmen können nicht ohne Weiteres auf die Systeme der Sparkasse zurückgreifen. Sie dienen also nur als lebende Anrufbeantworter und können nur Rückrufe anbieten. Die Warteschlangen wurden länger und länger. Die Folgen betrafen natürlich nicht nur Halle als Ort des Streiks, sondern das gesamte Bundes-

gebiet. Verdi versäumte es, überregional aktiv zu werden. Bankkunden hätten bei dem schlechten Service massiven Druck gemacht, wäre ihnen der Hintergrund bekannt. Arbeitskämpfe können kreativer geführt werden und Unterstützung von außen macht sowieso Sinn.

Doch solche Gedanken kommen nicht von den Funktionären. Der Hamburger Jour Fixe (ein regelmäßiger offener Treff für Leute mit Interesse an betrieblichen Kämpfen) fand es selbstverständlich überregional und branchenübergreifend zu denken und sendete folgende Solidaritätsbotschaft:



*„Liebe Kolleginnen und Kollegen der S Direkt Marketinggruppe, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des heutigen 95. Jour Fixe, darunter auch Beschäftigte der Hamburger Firma Neupack, haben von euren Arbeitsbedingungen und eurem Streik gehört. Wir solidarisieren uns mit euren Forderungen und eurem Kampf. Ihr kämpft nicht nur für euch, sondern für die Hunderttausende, die in Call-Centern beschäftigt sind und unter ähnlich miserablen Bedingungen arbeiten müssen. Ihr kämpft auch für alle prekär Beschäftigten! Euer Kampf läßt viele KollegInnen aufmerken und ermuntert sie.*

*Hier in Hamburg sind die KollegInnen von Neupack in einer ähnlichen Lage: Viele haben seit über 10 Jahren keine Lohnerhöhung mehr bekommen, es gibt keinen Tarifvertrag. Deshalb haben sie sich zum Arbeitskampf entschlossen. Wir informieren uns über euren Streik. Kontakte und Austausch der Kämpfenden sind notwendig, um Erfolg zu haben. Damit wir nicht nur durch die Presse über euren Kampf erfahren, nehmt uns bitte in euren Verteiler auf.“*

Und genau diese Mitarbeiter von Neupack waren diejenigen, die den nächsten Arbeitskampf von prekär Beschäftigten von bewundernswerter Zähigkeit und Ausdauer antraten. Vernetzung und gegenseitige Unterstützung unterschiedlicher Branchen und Regionen sind anzustreben.

Die CCA in Halle waren vorbildlich, denn es ging ihnen nicht allein um ein paar Prozent mehr Lohn, sondern auch um mehr Urlaub, unbefristete Verträge, Sozialleistungen, bessere Arbeitsbedingungen. Nur Ein Drittel der dort beschäftigten hatte eine Festanstellung. So hielten sie mit 117 Streiktagen den Rekord in Sachsen-Anhalt und erreichten einen Sieg.

Es verbesserten sich die Einkommen, desweiteren erhalten die Beschäftigten der S Direkt zwei Tage mehr Urlaub, für Gewerkschaftsmitglieder drei Tage.

Es wurde zudem für alle die Fünf-Tage-Woche eingeführt. Bislang hatten die Beschäftigten eine Sechs-Tage-Woche und mussten häufig zusätzlich am Wochenende arbeiten. Befristete Arbeitsverträge von Streikenden wurden entfristet. Außerdem erhielten die Streikenden eine Einmalzahlung in Höhe von 250 Euro.

Alles ist eine Frage der Kräfteverhältnisse. S Direkt versucht nach der wieder eingekehrten Ruhe zurückzuschlagen und hat den unterschriebenen Tarifvertrag nur teilweise umgesetzt. Vereinbarte Zahlungen wurden unvollständig und mit Verzögerung ausgezahlt, Urlaub wurde verweigert und die Kollegen erlebten Mobbing, Strafversetzungen oder ungerechtfertigte Abmahnungen.



## Haus der Lüge

Die Callcenterbranche ist mehr Schein als Sein. Geschäftsführungen schreiben selbst positive Bewertungen in Bewertungsportale und bewegen einige Mitarbeiter zum Verfassen solcher Fake-Bewertungen. Wird aber in Foren über die Wirklichkeit berichtet, wird mit Abmahnungen versucht eine Öffentlichkeit und eine öffentliche Diskussion zu verhindern. Öffentlichkeit und Austausch mit anderen Callcentern sind wichtig. Wenn die informierte Öffentlichkeit eine solche Bedrohung für die Geschäftsführung bedeutet, dann ist das Veröffentlichen ein wirkungsvolles Druckmittel für uns! Für die Medien ist es meist kein Thema, denn sie



sehen Callcenter nur als Anzeigenkunden, die man nicht verprellen will. Wir müssen uns selbst um die Verbreitung der Informationen selbst kümmern.

## Was tun?

Und so abgedroschen es klingen mag: **Gemeinsam sind wir stark!** Die QUOTE schlägt die Einrichtung von Stammtischen für Kollegen vor, ruhig erstmal als informeller Treff mit Einzelnen, zu denen man einen guten Draht hat. Und wenn man zu einem „richtigen“ CCA Stammtisch einlädt, sollte man nicht enttäuscht sein, wenn er recht übersichtlich bleibt. Geduld ist notwendig. Man darf nicht davon ausgehen, daß man nach einigen Treffen einen Betriebsrat gründen oder die Kollegen zu einem gemeinsamen Aufstand bewegen kann. Aber eine noch so kleine Gruppe kann der Keim zu großen Dingen sein. Treffen von Leuten aus verschiedenen Callcentern sind erst recht sinnvoll. Es gibt aufrechte Gewerkschafter, aber auch solche, die sich für die Seite der Geschäftsführung stehen, andere wollen nur einen Betriebsrat und viele Gewerk-

schaftseintritte, danach ist der Wille der der Mitarbeiter unerheblich. Überhaupt, ein Betriebsrat ist nicht unbedingt der Weisheit letzter Schluß.

Die Liste ist endlos, was man ändern könnte und sollte. Die Bezahlung, der Umgang der Vorgesetzten mit ihren Untergebenen, der verlogene kollegiale Ton, wenn es um weiteren Arbeitsdruck geht, der Bruch der Bestimmungen, was Gesundheitsschutz, Arbeitsrecht oder Datenschutz angeht, schlechtes Arbeitsmaterial, die Verarschung von Kunden, der Überwachungswahn und vieles mehr. Es gilt dies nicht länger hinzunehmen. Man sollte sich schlau machen, seine Rechte kennen und einfordern, auch vor einem Arbeitsgericht. Man sollte sein Wissen mit anderen teilen und ein Vorpreschen von Einzelnen kann helfen das Klima der Unsicherheit und das Duckmäusertum aufzubrechen. Es gibt keinen Grund sich einschüchtern zu lassen, denn solche Jobs gibt es wie Sand am Meer. Die Arbeitsbedingungen sind kein Betriebsgeheimnis! Fertigt Flyer, Flugblätter, Aufkleber. Vieles ist so einfach, wie wirkungsvoll. Und man sollte kreativ sein und alles ausprobieren und nicht nur mit den traditionellen (zahnlosen gewerkschaftlichen) Mitteln Druck erzeugen. Ihr könnt euch auch bei der QUOTE melden und wir werden versuchen zu helfen, wenn es um Kontakte, das Organisieren einer Veranstaltung oder Informationen geht. Druckt die Quote aus und legt sie anonym im Call Center-Pausenraum aus.



Einen weitere Ausgabe der QUOTE kann es nur dann geben, wenn ihr euch beteiligt. Teilt eure Erfahrungen mit, nicht nur die Erfolge, auch die gescheiterten Versuche. Macht Vorschläge, schickt Ideen und Berichte!



Mailkontakt: [quote@chefduzen.de](mailto:quote@chefduzen.de)

Diskussion im Netz: [www.chefduzen.de](http://www.chefduzen.de) ->new economy