



## Call Center Kollegenzeitung Ausgabe No. 3

Die dritte Ausgabe der Quote ist fertig. Wir können auf einige Erfahrungen zurückblicken. Die Kollegenzeitung erfreut sich großer Beliebtheit, auch wenn die Macher sich über mehr zugesandte Beiträge freuen würden.

Es gibt nicht das typische Callcenter. Das Spektrum ist enorm. Bei einem Callcenter der Telekom fragte man uns, warum wir die Kollegeninfos denn da verteilten. Die Bedingungen seien doch ok. Doch wir glauben, das sagt man nur, weil man weiß, wieviel schlimmer es in den anderen Callcentern zugeht. Einige sind zweifelhaft und andere offensichtlich inakzeptabel und auch nach herrschendem Gesetz illegal. Doch so lange es verzweifelte Menschen gibt, die selbst auf ein mickriges Einkommen angewiesen sind, werden skrupellose Unternehmer der Branche die Verzweiflung für sich in bare Münze wandeln.

### Erfahrungen beim Verteilen der Quote

Das Verteilen einer Kollegenzeitung löst Überraschung aus. In den 70er Jahren war es weit verbreitet, daß Flugblätter vor Betrieben verteilt wurden. Heute finden Diskussionen über Arbeitsbedingungen eher im Netz statt. Wir halten es aber für sinnvoll, die alte Tradition wieder aufzugreifen. Es ist gut, wenn diejenigen auch gesehen werden und angesprochen werden können, die sich für die Rechte im Betrieb, für bessere Lebens- und Arbeitsbedingungen einsetzen. Ein Teil der "Callcenter Agents" macht einen deprimierten und resignierten Eindruck und verweist darauf, daß es z.B. im Einzelhandel auch nicht besser aussieht, während andere sich freuen, daß die eigene Arbeitssituation zum Thema gemacht wird. Wir waren überrascht, daß Teamleiter sich gern aufführen, als sei es ihr Betrieb, den sie bis aufs Blut verteidigen müßten. Mehrfach versuchte man uns am Verteilen der QUOTE zu hindern. Das spricht nicht für die Überzeugung, zufriedene Mitarbeiter zu haben, wenn man in Informationen und Diskussionen bereits eine Bedrohung wittert.

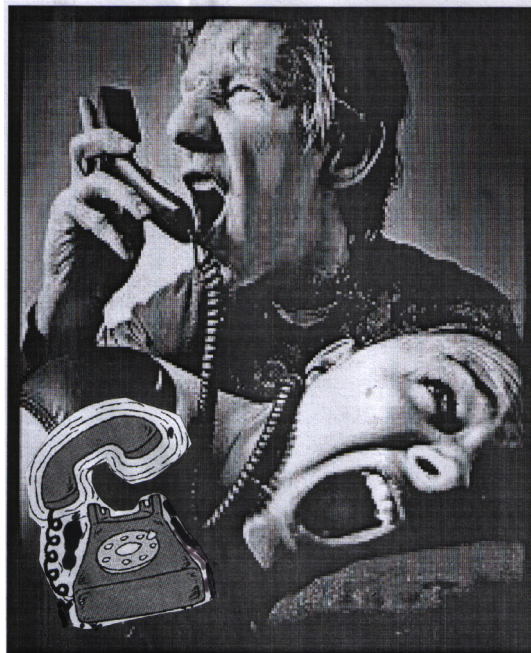
### Wir wollen hier erst einmal grundsätzliche Informationen zusammentragen.

Callcenter gibt es wie Sand am Meer. Sie öffnen und werden geschlossen. Projekte werden weitergeschoben auf andere Niederlassungen, es genügen ein paar Klicks. Man blickt kaum mehr durch. Dabei wird auf Unternehmensseite genau studiert, was funktioniert und sich am besten rechnet. Dabei werden gerne öffentliche Gelder abgegriffen, man schafft ja schließlich Arbeitsplätze und lächelt in die Kameras der Lokalpresse. Doch den jungdynamischen Unternehmern vergeht ihr Zahnpastagrinsen, wenn sie mitbekommen, daß das Personal sich austauscht und nicht sich mit einem Kickertisch im Pausenraum zufriedengibt. Der bisherige Vorteil der Unternehmer war die Ahnungslosigkeit der Belegschaft. Das Callcenterpersonal ist ja oftmals bunt zusammengewürfelt und hat zu Beginn das Gefühl, daß es ja gar keine Arbeit ist, gemütlich im Sitzen zu telefonieren, wenn man zuvor körperlich hart genüppelt hat, im Einzelhandel, in der Logistik oder der Altenpflege. Daß die Callcenterjobs doch nicht so etwas ähnliches wie Freizeit sind, muß oftmals erst schmerzlich erfahren werden. Der Verschleiß an Menschen in diesem Beruf ist groß.



## Gesundheitliche Belastung durch Call Center Arbeit

Beim Gesundheitsreport der Techniker Krankenkasse kam heraus, dass der Krankenstand in den Callcentern etwa doppelt so hoch liegt, wie im Durchschnitt der anderen Berufe. Bildschirmarbeit ist oft verbunden mit Rücken und Augenproblemen und noch häufiger mit psychosomatische Beschwerden wie Kopfschmerzen oder Konzentrationsstörungen. Die Lärmkulisse im Großraumbüro, zahlengetriebener Erfolgsdruck, erzwungene Freundlichkeit und zu langes Sitzen, gehen nicht spurlos an den Callcenterbeschäftigten vorbei. Die Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) erklärte, „Bei Telefonarbeit herrscht zum Teil hohe Arbeitsintensität. Vor allem Mitarbeiter an Beschwerdehotlines haben es nicht leicht.“ Psychische Probleme, Alkoholismus und andere Suchtproblematiken sind Folgen der Arbeitsbedingungen. Bei den Krankheitsbildern, Nervenzusammenbruch, Depressionen und Burn-out, führen die Callcenter-tätigkeiten vor anderen Berufen. Ein Problem bei psychisch bedingter Arbeitsunfähigkeit ist, daß sie sich selten auf einen konkreten Arbeitsunfall zurückführen läßt. Die Beschwerden können sich über Jahre unbemerkt aufbauen.



## Würdelose Arbeitsbedingungen

Einige sagen, es sei alles übertrieben, was die QUOTE über die Arbeit im Callcenter schreibt. Wenn man nette Kollegen hat, erscheint ersteinmal alles halb so wild. Es dauert eine Weile, aber dann kommt die überwiegende Mehrheit zu der Erkenntnis, daß die Arbeitsleistung nicht angemessen anerkannt und entlohnt wird. Bei einer Umfrage der Gewerkschaft Ver.di unter 7500 Callcenter-Mitarbeitern, haben 83 Prozent über "schlechte Arbeitsbedingungen" geklagt. Mehr als 88 Prozent vermissten Anerkennung für ihre Arbeit, 78 Prozent fühlten sich "leer und ausgebrannt", knapp 69 Prozent erlebten ihre Arbeitssituation als frustrierend, und mehr als 82 Prozent halten einen Arbeitgeberwechsel für möglich. Fast 62 Prozent schätzen ihren Job im Callcenter nicht bis zur Rente ausüben zu können. "Callcenter gelten als Vorhölle des Kapitalismus", schreibt der Spiegel.

## Entwicklungen der Branche

Mögen einige Callcenter klein oder winzig erscheinen, so handelt es sich um eine riesige Branche mit 20 Millionen Anrufen täglich (eingehend und ausgehend) in Deutschland und einem Umsatz von zwölf Milliarden Euro pro Jahr. Die Entwicklungen werden genau analysiert und neue Strategien entwickelt. Die Branche ist beispielhaft für den Kapitalismus in Zeiten der Globalisierung. "Outsourcing" ist ein wichtiges Stichwort bei dem Angriff auf ohnehin miese Arbeitsbedingungen. Zusammenhalt soll aufgebrochen werden, Vereinzelung ist das Ziel. Und hinter zweifelhaften Bimmelbuden stehen oft riesige Konzerne mit ihren Interessen.

## Großkonzerne und deren Dienstleister

Wenn man sich die Querverbindungen der Konzerne im Hintergrund ansieht, bekommt man den Eindruck, es mit dem Who-is-Who der organisierten Kriminalität zu tun zu haben. Der DSL- und Mobilfunkanbieter 1&1 baut ein eigenes Callcenter in Berlin aus in Räumlichkeiten der TLG Immobilien AG. Die TLG (Treuhand Liegenschafts-Gesellschaft) war eine Tochtergesellschaft der Treuhand und hatte ursprünglich die Aufgabe, den staatlichen Immobilienbesitz der DDR zu vermarkten. Die Firma wurde 2012 vom Bundesfinanzministerium an einen US-Finanzinvestor verkauft. Seit 2014 ist das Unternehmen an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert und ist dort seit Anfang 2015 im SDAX notiert. Und hinter 1&1 wiederum steht United Internet (Jahresumsatz 3 Milliarden Euro), die 2014 ihren Gewinn verdreifachen konnte.

Wie solch astronomische Gewinne eingefahren werden können, erschließt sich einem erst, wenn man sieht, daß die Ware Arbeitskraft auf dem Dumpinglohnmarkt eingekauft wird. Für das nach Mallorca outgesourcte Callcenter CCES24 ist 1&1 der wichtigste Auftraggeber. Die deutsche Belegschaft schufftet auf der spanischen Insel zu Niedriglöhnen, oft ohne das spanische Arbeitsrecht zu kennen. Die hohe Arbeitslosigkeit und die niedrigen Löhne Spaniens ergeben die Drohkulisse für die Mitarbeiter, die sich über ein schlechtes

Arbeitsklima beklagen und auch schonmal nach Ausscheiden die Auszahlung ihres letzten Lohnes einklagen müssen. Die Unzufriedenheit unter der Belegschaft kochte dort weiter hoch und das Unternehmen regierte mit aggressiven Versuchen, die Diskussion unter den beschäftigten zu beenden und die Kritiker mundtot zu machen. Das Thema verdient eine gesonderte Behandlung in einer Folgeausgabe, denn die Einschüchterung kritischer Stimmen, ist kein Ausrutscher eines einzelnen Callcenters, sondern erschreckend weit verbreitet.



## Arvato

Die Arvato AG ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des Bertelsmann Konzerns. Bertelsmann ist berüchtigt für seine politische- und Medienmacht und betreibt massiven Lobbyismus. Das Onlinemagazin Nachdenkseiten bezeichnet die Bertelsmann Stiftung als „eine antidemokratische Einrichtung“. In der letzten Ausgabe der QUOTE haben wir darüber berichtet, wie das Unternehmen, das weltweit Arbeitsbedingungen analysiert, über Arvato Callcenter ins Baltikum outgesorct hat und dabei von deutschen Jobcentern Personal für die Niedriglohnjobs vermittelt bekommt.

Die arvato AG gilt als international tätiger Outsourcing-Dienstleister und ist in diversen unappetitlichen Geschäftsbereichen tätig, wie Telesales, Daten- und Adresshandel, Direktmarketing oder Inkassodienstleistungen. Interessant ist, das Putin vorgeworfen wird, die Öffentliche Meinung durch Überwachung und Manipulation von sozialen Netzwerken zu beeinflussen, dabei bietet Arvato genau das als Dienstleistung an: Mit dem "Social Media Monitoring" bietet Arvato online services Unternehmen an, die Kommunikation in relevanten Foren, Blogs und Communities zu beobachten und über eine Beeinflussung zu beraten. Bei Arvato arbeiten über 70.000 Mitarbeiter in über 40 Ländern. Traditionell war ein Großbetrieb ein Garant für Arbeitsbedingungen, die besser sind als die mittelständischer Unternehmen. Arvato hat bewiesen, daß es auch anders geht und ist

damit ein Vorreiter für Umbrüche in der gesamten Wirtschaft. Arvato setzt das am Arbeitsmarkt um, was vom Thinktank Bertelsmann an arbeitnehmerfeindlichen Strategien entwickelt wurde.

Das Arbeitsklima in einem normalen deutschen Callcenter, hat eine ehemalige Mitarbeiterin folgendermaßen geschildert. Es handelt sich keineswegs um eine Hinterhofbimmelbude, sondern um einen führenden Vertreter der Branche:

*Der Standort von A. in M. hat drei kardinale Probleme.*

*1. Entweder ist es dort arschkalt oder es herrscht eine Bullenhitze. Wenn die Klimaanlage funktioniert, kann man sie nicht einstellen. Ferner wird sie aus Kostengründen nicht gewartet, so dass viele Menschen krank werden. Wenn die Klimaanlage ausfällt, ist es dort so warm, dass manche Leute regelrecht aus den Stühlen kippen aus Kreislaufgründen.*

*Die Grundstimmung dort ist extrem aggressiv, auch zwischen den Kollegen. Dies wird von den Vorgesetzten provoziert und gefördert.*

*Von der Lautstärke her, kann man dies mit einem vollen Bahnsteig zur Rush Hour vergleichen, so dass man regelrecht durchs Headset den Kunden anbrüllen muss, was logischerweise zu beidseitigen Aggressionen führt.*

### *2. Das Personal*

*Es gibt drei Sorten von Personal. Die Festangestellten sind die die durch Inkompetenz, Arschkriecherei und Buckeln es geschafft haben einen mies bezahlten Führungsjob zu ergattern. Diese Kaste hat einen mieseren Charakter als ein Gulagwächter und sie gebärden sich entsprechend. Die zweite Kaste sind die Angestellten mit einem 6-Monatsvertrag der auch eine 6-monatige Probezeit beinhaltet. Rate einmal, wann die meisten dieser Leute mit fadenscheinigen Begründungen rausgeworfen werden ?*

*Richtig: nach 6 Monaten.*

*Als letzte Kaste, oder sollte man sie besser als Sklaven bezeichnen, sind die Zeitarbeiter, die dort keine Rechte haben und dementsprechend behandelt werden.*

*Die Fluktuation ist atemberaubend, wie in der Londoner U Bahn.*

### 3. Unzureichende Ausbildung

*Befördert wird, wer mit dem Chef ins Bett steigt, wer einen miesen Charakter hat und es zumindest geschafft hat einen Schulabschluss vorzuweisen.*

*Bei A. gilt: Je höher die Hierarchie, desto dämlicher die Angestellten.*

*Es wird Support geleistet für die Xbox 360 und andere Microsoft Produkte. Was ich befremdlich finde, ist, dass dort niemand auch nur von Tuten und Blasen eine Ahnung hat, was diese Produkte überhaupt sind und warum sie existieren, aber support leisten, jawoll.*

*Ich bin nach 6 Monaten dort schreiend davongelaufen und, glaub mir, nach mir unzählige andere, die derbst enttäuscht worden sind.*

### Scheinselbstständigkeit unter dem Headset

Es noch viel zu wenig bekannt, daß am Telefon viele Scheinselbstständige arbeiten. Im letzten Jahr gab es Razzien in Telefonbuden von Infratel, einer Tochter der Meinungsforscher von TNS Infratest (bekannt für die berühmte "Sonntagsfrage"), in Berlin, Bielefeld und München. Die Finanzkontrolle Schwarzarbeit ging dem Verdacht nach, es handele sich bei den vielen auf Honorarbasis Beschäftigten um „Scheinselbstständige“, die de facto in abhängigen Beschäftigungsverhältnissen steckten. Man ging davon aus, es wurden Beiträge zur Renten- und Sozialversicherung nicht korrekt abgeführt.

### Flexibilität

Es kommt nicht selten vor, dass man nach

extra Schichten gefragt wird. Umgekehrt gibt es oftmals die Möglichkeit sich auch mal kurzfristig freizunehmen. In einigen Unternehmen läßt man sogar unentschuldigtes Fehlen durchgehen. So bindet man Arbeitskräfte an sich, die für feste Arbeitszeiten nicht zu haben sind und somit für andere Jobs kaum in Frage kommen. Allerdings gibt es, wie in fast jedem Minijob, auch kein Krankengeld, auch fest geregelter Urlaub ist nicht vorhanden.

### Vereinzelung

Während die Auftraggeber oftmals wachsende Konzerne sind, werden die Belegschaften immer weiter gespalten durch Auslagerungen und der Neugründung immer dubioserer Callcenter. Neben der Scheinselbstständigkeit, gibt es andere radikale Formen der Vereinzelung. Firmen erlauben ihren Angestellten, "in dringenden Fällen" von zu Hause aus zu arbeiten. Das ist der Einsteig ins "Home-Office". Vom heimischen Schreibtisch loggt man sich in das Firmennetzwerk, um die Geschäfte zu erledigen - sei es, weil das Kind krank ist oder ein anderer Termin wichtig ist. Was wie ein Entgegenkommen an die Interessen wirkt, ist attraktiv für die Unternehmen. Sie lassen vermehrt die Arbeit vom heimischen Wohnzimmer aus verrichten. Bei dieser "Arbeitsplatzrevolution" geht insbesondere die deutsche Nummer zwei in der Branche, Walter Services, voran. Bismal war nur selbstständigen Mitarbeitern erlaubt, von zu Hause zu arbeiten. Dieses Unternehmen will nun das System auch auf Festangestellte ausweiten. Bis zu 500 der bundesweit 8000 Mitarbeiter sollen in den kommenden zwei Jahren von zu Hause aus arbeiten. Ein Unternehmen spart durch das Home Office Prinzip nicht nur enorm, man hat es nur noch mit vereinzelt Beschäftigten zu tun und kollektive Gegenwehr ist damit kaum mehr möglich.



Es kommt nicht selten vor, dass man nach

**DIE QUOTE** ist eine Kollegenzeitung. Sie gibt es nur, wenn Betroffene uns mit Informationen, Meinungen und Beiträgen versorgen. Diese Ausgabe könnte deprimierend wirken, denn sie hat sich konzentriert auf die aktuellen Strategien der Callcenterbetreiber und die Verschlechterung der Arbeitsbedingungen der dort Beschäftigten. Es gibt aber auch die andere Seite der Medaille. Unter dem wachsenden Druck haben sich Formen der Gegenwehr entwickelt. Callcenter Agents können da durchaus kreativ sein. In der nächsten Ausgabe wollen wir einen Schwerpunkt darauf legen, wie die Agents lernen sich zu wehren. **Beiträge und Kritik bitte an: [quote@chefduzen.de](mailto:quote@chefduzen.de)** Eine anonyme Diskussion ist möglich unter [www.chefduzen.de](http://www.chefduzen.de) -> New Economy