



Ein UNI-Bericht über  
Kundendienst-  
Fachkräfte  
und ihre  
Gewerkschaften



[www.uniglobalunion.org](http://www.uniglobalunion.org)

Juni 2006

# Weltweite gewerkschaftliche Organisierung der Beschäftigten in Callcentern



**Callcenter-Aktionsmonat - Oktober**

# Report



Titelbildfoto:

Callcenter Prudential in Mumbai, Indien

Foto auf der Rückseite:

Callcenter-Beschäftigter in Mumbai, Indien

## Weltweite gewerkschaftliche Organisation

Der junge, jedoch rasch wachsende Call- und Servicecenter-Sektor ist angesichts einer neuen, weltweiten Mobilitätsrevolution bereits im Wandel begriffen. Die aus Unternehmensbetrieben bereits ausgelagerten und zusammengelegten Arbeitsplätze - zumeist in Bereichen, die im industriellen Rückgang sind - sind nun wieder in Bewegung. Sie können dank Glasfaserkabeln beliebig in alle Welt verlegt werden, um globale Arbeitskräfte zu schaffen, die neue Namen annehmen und sich Kenntnisse über Baseball oder Fußball aneignen, um sich mit Kunden zu unterhalten, die eine halbe Welt und zahlreiche Zeitzonen entfernt sind. Dies ist die Folge der erstaunlichen IT-Veränderungen und der Globalisierung, das Produkt einer tief greifenden Reorganisation der Arbeit, die die Entscheidungsfreiheit auf ein Mindestmaß reduziert, und einer Technologie, die eine ständige Anvisierung und Überwachung des Personals zulässt. Es ist ein junger Sektor mit jungen, zumeist weiblichen Arbeitskräften. Callcenter sind weit entfernt von den ehemaligen Ausbeuterbetrieben, doch kann die Arbeit äußerst anstrengend sein, die Aussichten auf Laufbahnentwicklung sind infolge flacher hierarchischer Strukturen begrenzt, und der Personalwechsel kann sehr hoch sein. Zahlreiche Callcenter sind unternehmenseigene Betriebe, doch kommen bereits einige große multinationale Vertragsunternehmen auf, die eine Reihe von Kundendiensten anbieten.

Der Sektor erzeugte von Anfang an besondere Herausforderungen für die Beschäftigten und ihre Gewerkschaften. Neue Standorte, die rund um die Uhr und in Schichten arbeiten, verursachen soziale Probleme und erfordern neue Wege der gewerkschaftlichen Organisation. Der Gewerkschaftsausschuss mit Vertretern in jeder der zahlreichen Schichten bildet die Grundlage für eine demokratische und umfassende Vertretung. Dienstleistungsqualität und menschenwürdige Arbeit wurden von den Gewerkschaften bereits als die wichtigsten Bereiche ausgemacht, auf die das Gewicht zu legen ist, um Arbeitsplatzsicherheit und die Kernarbeitnehmerrechte in den entstehenden Callcentern sicherzustellen. Diese können gewerkschaftlich organisiert werden, und zahlreiche Callcenter sind es auch tatsächlich, doch sind zu viele nach wie vor ohne gewerkschaftlichen Schutz. Gewerkschaftlich erfasste Arbeitsplätze werden zudem durch die zunehmende Auslagerung ins Ausland bedroht, wobei zahlreiche Arbeitsplätze in die neuen Callcenter im Ausland verlagert werden, ohne dass "zu Hause" eine angemessene Konsultation stattfindet und Arbeitsplatzsicherheit vorhanden ist oder in den neuen ausländischen Zentren Arbeitnehmerrechte garantiert werden.

## Fakten zu Callcentern ...

Die erste Globale UNI-Konferenz für Beschäftigte von Callcentern im Oktober 2005 in Athen erhielt Einblick in die Erkenntnisse einer von der Cornell Universität, USA, durchgeführten zweijährigen Studie über den weltweiten Callcenter-Sektor, die den Gewerkschaften zuverlässige Daten vermitteln wird, auf die sie ihre Strategien stützen sollten.

Rund 80% der Arbeit in Callcentern wird nach wie vor innerhalb der nationalen Grenzen geleistet, und drei Viertel davon werden zurzeit innerbetrieblich erledigt - doch nehmen Vertragsarbeit und Auslagerung zu. Die Studie beleuchtet eine Welt, in der die Beschäftigten teilweise 110 Anrufe pro Tag bewältigen müssen (Indien), die Entscheidungsfreiheit bezüglich der Arbeitsverfahren eingeschränkt ist und die Anrufe zumeist elektronisch überwacht werden. Der durchschnittliche Beschäftigte eines Callcenters ist jung, in der Regel eine Frau und bleibt, wenn es sich um die schlimmsten Arbeitgeber handelt, nicht sehr lange (der Personalwechsel beträgt 28% pro Jahr in Indien, 25% in den USA und 23% in Großbritannien).

"Diese Prozentsätze unterschätzen die tatsächlichen Zahlen für den Personalwechsel", erklärte Professorin Rose Batt von der Cornell-Universität der Konferenz.

Ein indischer Beschäftigter eines Callcenters bezieht 2 400 USD, verglichen mit 28 000 USD in den USA und annähernd 42 000 USD in Dänemark (obwohl die versteckten Kosten diesen Lohnunterschied verringern). Die Ausbildung beträgt selten mehr als neun Wochen (Indien), und das Stressniveau wird durch die unbeständige, "leistungsbasierte" Bezahlung noch erhöht, deren Schwankungen bis zu 18% (Niederlande) des Einkommens ausmachen können.

Banken, Versicherungen und Telekommunikationsunternehmen sind die größten Kunden der Callcenter (49% des Sektors), doch gehören zu den übrigen bedeutenden Benutzern auch der Einzelhandel und der Reise /Freizeitsektor.

In einigen europäischen Ländern sind Gewerkschaften in rund der Hälfte der Callcenter präsent (Dänemark, Frankreich und Großbritannien), doch in den USA beträgt diese Zahl lediglich 10% und in Indien sogar 0%. In den Niederlanden verfügen 63% der Callcenter auch über Betriebsräte.

Die meisten Callcenter sind klein - ausgenommen in den USA und in Indien, wo sie im Durchschnitt 254 bzw. 547 Personen beschäftigen. In Indien ist der Callcenter-Sektor von der Auslagerung abhängig - Vertragsunternehmen betreiben dort 75% dieser Zentren.

Die Cornell-Studie, die über Forschungsteams in 20 Ländern verfügt, hat ihre Arbeit erst halbwegs abgeschlossen, und weitere Länder müssen noch Berichte abliefern. Das Projekt befindet sich nun in der zweiten Phase, in der Personal, Führungskräfte, Gewerkschaften und Unternehmen befragt werden.

"Je mehr Gewerkschaften auf nationaler und globaler Ebene zusammenarbeiten, desto besser können sie auf den künftigen Kurs dieses Sektors Einfluss nehmen", sagte Professorin Batt.

Karthi Pillay von der CWU Südafrika berichtete über eine Umfrage seiner Gewerkschaft über die größten Abneigungen der Beschäftigten von Callcentern in seinem Land. Die Ergebnisse lauten: unrealistische Ziele, monotone und langweilige Arbeit, respektloses Aufsichtspersonal, unflexible Schichten mit zwingender Überzeitarbeit und zu wenigen Pausen, ständige Überwachung und Kontrolle, schwierige Kunden - und geringes Entgelt.



Professor Rose Batt, Universität Cornell (USA)

## Globale Rahmenabkommen mit multinationalen Unternehmen ebnen den Weg für Arbeitnehmerrechte und gewerkschaftliche Organisierung

### Erste UNI-Callcenter-Konferenz ...

An der UNI-Callcenter-Konferenz nahmen 130 Delegierte aus aller Welt teil. Diese wurde von der Arbeitnehmergruppe der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) mitfinanziert und unter Beteiligung der internationalen Transportarbeiter-Föderation (ITF) abgehalten.

Die Konferenz ermittelte Stress als hauptsächliches - und weltweites - Problem, dem das Personal in Callcentern ausgesetzt ist und das größtenteils durch unrealistische und mehrfache Zielvorgaben sowie ständige Überwachung und Kontrolle verursacht wird.

Als Probleme wurden auch die mangelnde Entscheidungsfreiheit an zahlreichen Arbeitsplätzen sowie der Bedarf an einer besseren Qualifizierung des Personals ermittelt.

Die Gewerkschaften werden dringend dazu aufgerufen, die Zusammenarbeit auf nationaler und globaler Ebene zu verstärken, um Kundendienstfachkräfte anzuwerben und gewerkschaftlich zu erfassen und zu menschenwürdiger Arbeit beizutragen.

Die Konferenz bildet den Höhepunkt der jährlichen UNI Callcenter-Aktionsmonate (jeweils im Oktober seit 1999), der UNI Callcenter-Charta zur Festlegung eines Mindestniveaus für die Bedingungen und der UNI-Charta über Auslagerung (beide wurden im August 2004 veröffentlicht).

Alke Boessiger von UNI berichtete über die Leitlinien für Callcenter vom vergangenen Jahr, die mit 42 in der Organisation ETNO zusammengeschlossenen europäischen Telekommunikationsbetreibern unterzeichnet wurden, und forderte die nationalen Gewerkschaften dringend dazu auf, dafür zu sorgen, dass diese umgesetzt werden.

In Athen wurde UNI dazu aufgerufen, eng mit anderen Globalen Gewerkschaften zusammenzuarbeiten, die Kundendienstfachkräfte vertreten, u.a. mit der ITF, deren Vertreter Gabriel Craciun über die Tätigkeit der ITF im Bereich der Callcenter bei Flug- und Transportunternehmen berichtete.

Höhere Mitgliederzahlen werden den Gewerkschaften dabei behilflich sein, die Agenda der Kundendienstfachkräfte voranzutreiben und menschenwürdige Arbeit und Qualitätsservice in diesem Sektor zu schaffen.

In zahlreichen Ländern wurden die bestehenden Gewerkschaftsstrukturen erweitert, um neue Kundendienstzentren zu erfassen. In Griechenland beispielsweise gründeten die Beschäftigten von COSMOTE - der Mobilfunksparte des griechischen nationalen Telekommunikationsbetreibers OTE - eine eigene Gewerkschaft. In Indien unterstützte UNI die Gründung von UNITES zur Vereinigung der rasch wachsenden ausgelagerten Callcenter- und Back-Office-Betriebe in Indien.

Die Lösung sind Globale Rahmenabkommen mit multinationalen Unternehmen, die die Kernarbeitnehmerrechte garantieren und der gewerkschaftlichen Organisierung den Weg ebnen. In Brasilien ermöglichte es das UNI-Abkommen mit dem großen multinationalen Telekommunikationsunternehmen Telefónica der Telekommunikationsgewerkschaft SINTETEL, Tausende Beschäftigte in den dortigen Callcentern gewerkschaftlich zu erfassen.

"Die Beschäftigten von Callcentern sollten in den Genuss uneingeschränkter Vereinigungsfreiheit gelangen, ungeachtet der Art ihres Vertrags, ihres Arbeitsortes oder ihres sonstigen sozialen Status", erklärte Michihiro Ishibashi (Arbeitnehmergruppe der IAO).

Wenn sich Unternehmen den Arbeitnehmerrechten widersetzen, könnten Klagen bei der IAO dazu führen, dass Druck auf die Regierungen ausgeübt wird. Letztere sind für die Durchsetzung der IAO-Übereinkommen und der Erklärung über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit verantwortlich.



Die erste UNI-Konferenz für Beschäftigte von Callcentern wurde im Oktober 2005 in Athen mit Unterstützung der Arbeitnehmergruppe der Internationalen Arbeitsorganisation (ACTRAV) abgehalten





Telefon-Banking: First Direct Leeds,  
England - Christopher  
Thurmond/reportdigital.co.uk

## Es gibt Fortschritte ...

Matt Goodwin vom australischen Gewerkschaftsbund ACTU berichtete über die erfolgreiche Kampagne zur gewerkschaftlichen Organisierung des Callcenters von Westpac in Launceston, Tasmanien, bei dem 83% des Personals nunmehr Gewerkschaftsmitglieder mit einem Ausschuss von 12 ausgebildeten Vertretern sind.

Kleber da Silva berichtete über die Erfolge der SINTETEL bei der gewerkschaftlichen Organisierung von Callcentern in Brasilien, in denen die Beschäftigten kaum mehr als das Mindesteinkommen beziehen, keine oder lediglich eine unzureichende Ausbildung erhalten und die unzulänglichen Laufbahnaussichten zu hohem Personalwechsel führen. Rund die Hälfte der lateinamerikanischen Callcenter befinden sich in Brasilien, und seine Gewerkschaft - die größte Telekommunikationsgewerkschaft der Region - schloss ein Tarifabkommen mit Atento.

"Junge Leute sehen Callcenter zumeist nicht als Laufbahn, sondern als Übergangsphase in ihrem Leben", erklärte Kleber. "Die Einstellung eines Unternehmens gegenüber seinen Beschäftigten schlägt sich auf die Kunden nieder", betonte er.

"Es gibt zahlreiche gute Gründe dafür, sich gewerkschaftlich zu organisieren", meinte Eva Scherz von der GPA in Österreich, die sich mit Erfolg für Beschäftigte mit prekären Arbeitsverträgen einsetzte.

Die Konferenz in Athen rief zu Kampagnen für gewerkschaftliche Organisierung und verstärkter internationaler Zusammenarbeit auf, um den Beschäftigten in aller Welt in diesem rasch wachsenden Sektor dabei zu helfen, die Qualität ihres Arbeitslebens zu verbessern.

Nachdruck wurde auf die internationale Solidarität gelegt, um einen Wettlauf nach unten zu vermeiden, wenn die Arbeitgeber bestrebt sind, die Arbeit in alle Welt zu verlagern, und es wurde betont, dass dafür zu sorgen ist, dass die Beschäftigten gewerkschaftlich organisiert werden müssen, wann immer Arbeit ausgelagert oder nach auswärts vergeben wird.

"Callcenter sind nunmehr eine globale Produktionskette im Dienstleistungssektor", erklärte UNI-Generalsekretär Philip Jennings. "Deshalb hat die Globale Gewerkschaft UNI ihre Bemühungen um Mitgliederwerbung auf die ganze Welt ausgedehnt."

Der stärkste Applaus wurde gespendet, als Yacine Ndiaye von der SYTS in Senegal ankündigte, ihre Gewerkschaft habe ein französischsprachiges Callcenter mit 800 Beschäftigten im Visier, wo der Einsatz von Beschäftigten, die von Zeitarbeitsbüros vermittelt werden, ein großes Problem für die Mitgliederwerbung sei. Sie berichtete den Delegierten von Beschäftigten des Callcenters, die französische Namen annehmen und ihren Akzent ändern mussten, damit die französischen Kunden nicht realisierten, dass sie mit einem Callcenter in Senegal sprechen. "Sie verloren ihre Identität, und ihre Bedingungen sind äußerst prekär."

---

**Organisierungskampagnen und internationale Zusammenarbeit  
sind unerlässlich, um den Beschäftigten in aller Welt  
in diesem rasch wachsenden Sektor dabei zu helfen,  
die Qualität ihres Arbeitslebens zu verbessern**

---

## Schwerpunkt Arbeitsschutz ...

Stress wurde als hauptsächliches Problem für Beschäftigte in Callcentern ermittelt, die streng überwacht werden und deren Leistungen auf widersprüchliche Weise gemessen werden, deren Arbeitszeit häufig lang und unregelmäßig ist und deren Arbeitsaufgaben monoton sein können und kaum Beförderungschancen bieten.

"Stress gibt es in jedem Callcenter - von dieser Regel gibt es keine Ausnahme", erklärte Dimitra Makri, Vorsitzende der Gewerkschaft der Beschäftigten bei COSMOTE, Griechenland (der ersten Gewerkschaft der Welt, die in einem Callcenter gegründet wurde).

Die Gewerkschaften in Australien und Großbritannien verzeichneten Erfolge bei der Erwirkung einer Entschädigung für Mitglieder, die von akustischem Schock betroffen sind. Die Communication Workers Union in Großbritannien gewann 100 Prozesse und erwirkte Schadensersatz von insgesamt über 1 Mrd. GBP für ihre Mitglieder wegen akustischer Schocks - die unterschiedlich als lauter Knall, kurze Schreie oder schrille Töne beschrieben und durch das Tragen von Headsets durch die Beschäftigten verstärkt werden. Sie treten trotz der von den Arbeitgebern bereitgestellten, angeblich "wirklich" sicheren Headsets ohne Vorwarnung auf.



## Verbesserung der Qualität des Arbeitslebens ...

Die Delegierten in Athen hörten von erheblichen Fortschritten, die bei der Verbesserung der Qualität der Arbeit und der Bewältigung des Problems, das der belgische Delegierte Claude Lambrechts als "die Haie, die sich dort draußen tummeln" bezeichnet, erzielt wurden.

Bei Telefónica in Spanien arbeiten die Gewerkschaft und das Unternehmen im Rahmen eines Ausbildungsprogramms zusammen, das mindestens 35 Stunden Ausbildung außerhalb des Arbeitsplatzes pro Jahr vermittelt und es den Beschäftigten - die Beiträge zum Ausbildungsfonds leisten - ermöglicht, ihre Qualifikationen zu verbessern.

"Je besser die Qualifikationen desto größer die Beförderungschancen", erklärte Vicente Bautista von der UGT Spanien.

In Frankreich wurde ein neues Branchenabkommen für Ausbildung im Telekommunikationssektor unterzeichnet, bei dem der Vorrang Jugendlichen und Frauen eingeräumt wird und Callcenter-Beschäftigte Gelegenheit erhalten, eine anerkannte Qualifikation zu erwerben. "Dies ist ein erster Schritt im Telekommunikationssektor, und wir sind bestrebt, die Diplome auf andere Sektoren auszudehnen, insbesondere auf Beschäftigte, die in ausgelagerten Callcentern arbeiten", führte Franca Salis Madinier von der CFDT gegenüber der Konferenz in Athen aus.

Die französischen Gewerkschaften überwachen zudem ein soziales Gütesiegel der Regierung für Callcenter, das das Image des Sektors verbessern und die soziale Verantwortung der Unternehmen fördern soll. Das Programm sieht finanzielle Anreize vor - Unternehmen mit dem Gütesiegel können sich um Regierungsaufträge bewerben. "Dies ist kein Ersatz für Kollektivverhandlungen, könnte jedoch Kostensenkungen vermeiden helfen", erklärte Franca.

Die meisten Beschäftigten in Callcentern in Frankreich arbeiten in unternehmenseigenen Betrieben und werden häufig vom Unternehmensabkommen erfasst - doch arbeiten 60 000 in ausgelagerten Betrieben mit unzulänglichen Bedingungen und spärlichem Sozialdialog.

Qualitätsarbeitsplätze sind ein hauptsächliches Kampagnenthema für die Communication Workers of America, die sich für das professionelle "High-Road"-Modell für Kundendienstfachkräfte einsetzt und sich dabei vielmehr auf Problemlösung als auf Textvorlagen konzentriert. Ohne das Einschreiten der Gewerkschaft befolgen zahlreiche Arbeitgeber einen kostengünstigen "Low-Road"-Ansatz, indem sie die Beschäftigten in einem wettbewerborientierten Wettlauf nach unten gegeneinander ausspielen.

"Unsere Rolle besteht darin, einen hochqualitativen Kundendienst zu erbringen und schlechte Qualität auszuschalten", sagte Larry Cohen von der CWA, der auch Welt-Vorsitzender von UNI Telekom ist.

"Der "High-Road"-Ansatz führt zu sinnvoller Arbeit und angemessenen, gewerkschaftlich organisierten Arbeitsplätzen, die "Low-Road"-Lösung hingegen zu ständigen Verlagerungen der Arbeit auf der Suche nach dem kostengünstigsten Betrieb. Die Wahl ist klar."

Seit diesen Bemerkungen von Larry wies Lloyds TSB ihre Callcenter-Beschäftigten an, nicht mehr von Textvorlagen abzulesen, weil dies die Kunden verärgert.

Eine Umfrage bei den Kunden zeigte, dass sich 90% der Leute ärgern, wenn sie mit Personal sprechen, das offensichtlich von einer Textvorlage abliest. Die meisten Kunden meinten, dies führe dazu, dass das Personal nicht zuhört oder die Fragen nicht richtig beantwortet. Das Personal bekommt nun Schablonen, die es durch die für das Gespräch mit den Kunden benötigten Hauptpunkte leitet.



Im Callcenter von Transworks in Mumbai, Indien, wird ein Target-Board aktualisiert  
 Jess Hurd/reportdigital.co.uk

## Bewältigung der globalen Mobilitätsrevolution ...

Der Trend zur Verlegung von Arbeitsplätzen des Dienstleistungssektors über die nationalen Grenzen hinweg ist bereits gut etabliert. Indien und China machen die Schlagzeilen, einige Aufnahmeländer sind jedoch viel weniger weit entfernt, während andere Entwicklungsländer wie die Philippinen im Begriff sind, eine Präsenz im globalen Call- und Servicecenter-Sektor aufzubauen.

UNI-Europa leitete das MOOS-Projekt (Auslagerung ins Ausland verträglich gestalten) ein. In den ersten sieben Monaten des Projekts wurden 15 600 ausgelagerte Arbeitsplätze sowie 14 300 neue Arbeitsplätze ausfindig gemacht. Die meisten Arbeitsplätze gingen nach Indien, Irland, Ungarn und andere EU-Länder, hauptsächlich in den Bereichen IT-Dienste, Softwareentwicklung, Konstruktion und Buchführung. MOOS wird aus dem Sozialfonds der Europäischen Kommission finanziert, wobei Gewerkschaften in sechs europäischen Ländern bisher regelmäßig über Auslagerungsmaßnahmen berichten. Die nächsten Schritte im MOOS-Projekt sind die Entwicklung eines Handbuchs zur Bewältigung der Auslagerung und die Entwicklung von Ausbildungslehrgängen für Gewerkschaftsvertreter/innen. Globale multinationale Unternehmen (u.a. Fluglinien, Banken und IT-Unternehmen) lagern hauptsächlich Kundendienstarbeit aus, sowohl in unternehmenseigene Betriebe als auch in Vertragsunternehmen. Zu den wichtigsten globalen Akteuren gehören in dieser Hinsicht Accenture (USA), SNT (Niederlande), Atento (Spanien) und Convergys (USA). Es ist ein deutlicher Trend vorhanden, kostspielige Regionen der Welt zu verlassen und in Regionen vorzustoßen, in denen das Lohnniveau niedriger ist und die Beschäftigungsbedingungen und Arbeitnehmerrechte schlechter sein können.



Ausbildung neu eingestellter Beschäftigter:  
Infowavz Mumbai, Indien  
Jess Hurd/reportdigital.org.uk

UNI arbeitete ihre Charta über Auslagerung aus, um einen engstirnigen Protektionismus zu vermeiden helfen und die Gewerkschaften auf internationaler Ebene an einer gemeinsamen Kampagne zu beteiligen, um Arbeitsplatzsicherheit und die Arbeitnehmerrechte in den Aufnahmeländern sicherzustellen. Ein wichtiges Element der Charta ist ein frühzeitiger Dialog, der sicherstellen soll, dass die Unternehmen die versteckten Kosten der Auslagerung und die Qualitätsaspekte in vollem Umfang verstehen und die Gewerkschaften tatsächlich an der Unternehmensplanung beteiligen. Die Charta ist auch bestrebt, die Arbeitnehmerrechte in neuen Zentren in aller Welt zu gewährleisten.

Einige UNI-Mitgliedsorganisationen - wie Connect und Amicus in Großbritannien - haben bereits Abkommen mit Telekommunikations- und Finanzunternehmen geschlossen, um Konsultationen, Umgruppierung und Arbeitsplatzsicherheit sicherzustellen, wenn die Arbeit das Herkunftsland verlässt, und Zugang zu den neuen Arbeitskräften in den Aufnahmeländern der ausgelagerten Arbeit sowie Arbeitnehmerrechte für sie zu erwirken.

Danielle Wiek-Meulman von der AbvaKabo, Niederlande, schilderte den Delegierten die Geschichte der Callcenterarbeit bei KPN, die innerbetrieblich erledigt wurde, wegen Kostengründen ausgelagert und wegen Qualitätsgründen wieder eingegliedert wurde. Ihre Gewerkschaft ist im Begriff, einen Tarifvertrag für die Beschäftigten bei niederländischen Auslagerungsanbietern auszuarbeiten.

## UNI-Aktionsplan ...

Der in Athen angenommene Aktionsplan umfasst Folgendes:

- Förderung von Normen zur Bewältigung von Stressproblemen und Verbesserung des Qualifikationsniveaus.
- Aufstellung internationaler Normen für Callcenter.
- Einrichtung einer mehrsprachigen Datenbank über Callcenter durch die Globalen Gewerkschaften.
- Bemühungen um weitere globale Abkommen mit multinationalen Unternehmen zur Sicherung der Arbeitnehmerrechte.
- Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen Gewerkschaften und Globalen Gewerkschaften.
- Verbesserte Vernetzung zwischen Aktivisten mit mehr Raum auf der UNI Website.
- Veröffentlichung einer Broschüre über die gewerkschaftliche Organisation mit Erfolgsgeschichten aus aller Welt.
- Zweijährliche Callcenter-Konferenzen und Seminare mit gezielter Tagesordnung zur Unterstützung des Aktionsmonats.





## Aktionsmonate, Chartas und Richtlinien ...

### ● Weltweiter Organisationsmonat:

UNI koordiniert seit 1999 jeweils im Oktober gewerkschaftliche Organisationsveranstaltungen in Callcentern in aller Welt. Die Mitgliederwerbung und die Kampagnen ziehen Nutzen aus der Synergie, die sich aus ihrer globalen Natur ergibt. Kleber, Grafiken, eine Sonder-Website und Kampagnenbulletins werden produziert. "Vor einem Callcenter in Irland im Regen zu stehen und zu versuchen, Mitglieder zu werben, ist um einiges leichter, wenn man weiß, dass man Teil eines weltweiten Vorhabens ist ", sagte uns ein Organisator.

### ● UNI-Charta für Callcenter:

Diese Charta zielt darauf ab, Mindestnormen aufzustellen, um den Gewerkschaften behilflich zu sein, die guten und die schlechten Arbeitgeber zu bewerten und zu ermitteln, und umfasst eine Serie weitgefasster Grundsätze für den Callcenter-Sektor. Vorrangig sind auch eine verstärkte Ausbildung und Entwicklung, um den Kundendienstfachkräften die Qualifikationen und die Produkteschulungen zu vermitteln, die eine sinnvolle Laufbahnentwicklung und einen Qualitätsdienst für die Kunden ermöglichen. Ziel ist es, eine breit abgestützte, übertragbare und anerkannte Ausbildung und Kompetenzentwicklung zu vermitteln. Die Charta für Callcenter fordert Leistungszielvorgaben, die auf der Erbringung eines qualitativ hoch stehenden Kundendienstes, nicht lediglich auf der Anzahl der entgegengenommenen oder getätigten Anrufe beruhen.

### ● Gemeinsame europäische Richtlinien (UNI-Europa Telekom und ETNO):

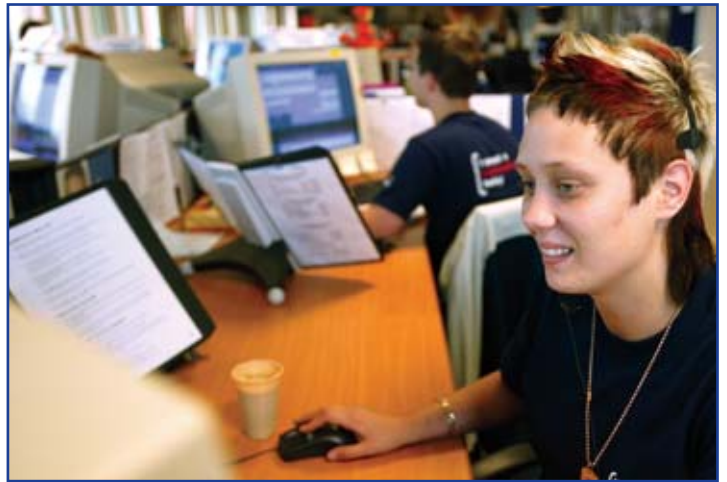
Die ETNO-Richtlinien zwischen den UNI-Europa-Telekommunikationsgewerkschaften und den europäischen Telekommunikationsbetreibern sehen Konsultationen über die Callcenter-Strategie und -Politik vor. Die Richtlinien beziehen Gewerkschaften, Tarifabkommen und Betriebsräte in den Kommunikationsprozess über Veränderungen mit ein. Zudem beinhalten sie die Einhaltung der IAO-Kernarbeitsnormen. Wesentlich für den Erfolg der Callcenter ist die Erkenntnis, dass "sich Beschäftigte, die sich wohl und sicher fühlen, mit größerer Wahrscheinlichkeit für den Kunden und das Unternehmen engagieren".

### ● UNI-Offshoring-Charta:

Für die Gewerkschaften "stellt die Auslagerung eine enorme, wenn auch nicht die einzige Herausforderung im Laufe des kommenden Jahrzehnts und darüber hinaus dar", stand in einem Bericht für UNI Finanz (Die Auslagerung von Callcenter- und Back-Office-Betrieben - die Herausforderung für die Gewerkschaften? - von den schottischen Akademikern Phil Taylor und Peter Bain). Als Reaktion veröffentlichte UNI eine Charta über Offshore Outsourcing, um sich mit der Auslagerung ins Ausland auseinander zu setzen. Das Ziel ist menschenwürdige Arbeit für alle - sowohl in den Herkunfts- als auch in den Aufnahmeländern - um einen Wettlauf nach unten bezüglich des Entgelts und der Bedingungen zu vermeiden.

Die Offshoring-Charta fordert:

- Vorherige Verhandlungen zur Ausarbeitung von Globalisierungs- oder Auslagerungsabkommen.
- Unterstützung seitens der öffentlichen Politik.
- Arbeitsplatzsicherheit - ohne Zwangsfreisetzungen.
- Umgruppierung der versetzten Beschäftigten.
- Weltweit gültige Arbeitsnormen.
- Menschenwürdiges Entgelt.
- Mindestnormen für Callcenter.
- Reinvestition der Einsparungen aus der Auslagerung zur Finanzierung der Kompetenzentwicklung.
- Schutz der Verbraucherrechte.
- Langfristige Arbeitsplatzsicherheit in den Aufnahmeländern.
- Bewältigung des Wandels - in den Herkunfts- und den Aufnahmeländern, unter Einbeziehung der Regierungen, der Arbeitgeber und der Gewerkschaften.



Axa Sun Life-Callcenter: Coventry, England  
Paul Box/reportdigital.co.uk

Matt Goodwin (links) aus Australien berichtet auf der UNI-Callcenter-Konferenz in Athen über den Fortschritt bei der gewerkschaftlichen Organisation



# Stress im Mittelpunkt des diesjährigen Callcenter-Aktionsmonats



**Stop the BOSS!**

**¡Alto al BOSS!**

**Halte au BOSS!**

**Schluss  
mit dem BOSS!**



## Callcenter-Aktionsmonat: Oktober

### Schluss mit dem BOSS (Burn-Out-Stress-Syndrom)

Das Thema des diesjährigen Aktionsmonats im Oktober in Callcentern legt das Gewicht auf Stress.

Stop the BOSS! (Stoppt das Burn-Out-Stress-Syndrom) lautet der Slogan. UNI wird dieses Jahr zusammen mit der ITF Veranstaltungen organisieren.

Die Arbeit für die rechtzeitige Herstellung von Klebern, Flugblättern, Plakaten usw. hat bereits begonnen. Dieses Material kann von einer gemeinsamen UNI-ITF-Website für den Aktionsmonat heruntergeladen werden.

Wir werden über Stressbewältigungsprogramme mit Stressbällen, einfachen Stress abbauenden Yogaübungen, die die Beschäftigten von Callcentern an ihrem Arbeitsplatz durchführen können, die UNI-Callcenter-Charta sowie selbstverständlich den Aktionsmonats-Kleber verfügen.

Die UNI-Mitgliedsorganisationen werden ihr eigenes Logo auf dem UNI-Antistress-Programm anbringen können.

Auf der UNI-ITF-Website für den Aktionsmonat werden Berichte über gewerkschaftliche Organisation aus aller Welt veröffentlicht und ein Blog eröffnet.

Ein Seminar für Organisatoren befindet sich im Planungsstadium und soll Gewerkschaftsorganisatoren aus aller Welt zusammenführen, die ihre Erfahrungen über die gewerkschaftliche Organisation von Beschäftigten in Callcentern austauschen und neue Organisierungskompetenzen erwerben sollen.

### Bemühungen um eine IAO-Norm für Callcenter

UNI und ITF werden sich an andere Globale Gewerkschaften mit Mitgliedern in Call- und Servicecentern wenden - u.a. IUL (Hotelreservierungen), IÖD (öffentlicher Dienst, Strom usw.), IMB (IT) - damit sie sich unseren gewerkschaftlichen Organisierungsbemühungen in Callcentern anschließen.

Zudem werden wir den IBFG und ACTRAV ersuchen, uns bei unserer Kampagne zugunsten einer IAO-Norm für Callcenter-Beschäftigte zu unterstützen.

[www.uniglobalunion.org/callcentres](http://www.uniglobalunion.org/callcentres)

