

Eröffnung und Begrüßung

UNI-Generalsekretär Philip Jennings eröffnete die Konferenz und betonte in seiner Ansprache, dass die Organisation von Call Centern für eine ganze Reihe von Sektoren, wie etwa Telekom, Finanz und Handel sehr wichtig ist. Philip forderte die Mitgliedsorganisationen dazu auf, das Steuer herumzureißen und schnell und effizient auf die Veränderungen zu reagieren, die mit der Zunahme von Call Centern in letzter Zeit einhergehen. Er dankte auch den griechischen Mitgliedsorganisationen dafür, dass sie sich dazu bereit erklärt haben, nicht nur diese Konferenz, sondern auch die UNI Europa 2007-Konferenz zusammen mit ähnlichen Veranstaltungen für den Post- und den Telekomsektor zu veranstalten.

George Koutsimbogiorgos, Vorsitzender der OME-OTE, begrüßte die TeilnehmerInnen in Athen und betonte, dass das Thema „Call Center“ den griechischen Gewerkschaften sehr am Herzen liege. Er hob besonders hervor, dass grundlegende Arbeitsrechte und Arbeitsbedingungen gewahrt werden müssen.

I) Menschenwürdige Arbeit für Call Center-Beschäftigte

Globale Call Center-Studie

Prof. Rose Batt legte einen Zwischenbericht über ihr derzeitiges Forschungsprojekt zum Thema „Anstrengung, Stress und Standardisierung“ der Arbeit in Call Centern vor. Forschungsbeauftragte rund um den Globus sammeln Daten und Informationen zu diesem neuen Phänomen. In vielen Fällen haben UNI-Mitgliedsorganisationen bereits einen Beitrag zu dieser Studie geleistet.

Prof. Batt erklärte, dass der zunehmende Einsatz von Informationstechnologie zusammen mit dem Absinken der Telefongebühren und deregulierenden Maßnahmen das Umfeld für Call Center geschaffen hat. Dieses Umfeld ist jedoch eines, in dem die Arbeitsplätze in der Regel von minderwertiger Qualität sind, was zur Folge hat, dass auch die Qualität der von den Call Centern gelieferten Dienstleistungen in Frage gestellt werden muss.

Es wurden einige Statistiken über die große Zahl von Call Centern vorgelegt, die ausschließlich auf dem heimischen Markt tätig sind (die also keine Dienstleistungen erbringen, die von multinationalen Unternehmen ausgelagert werden). Auch der hohe Prozentsatz von „firmenintern“ verbleibenden Funktionen wurde statistisch belegt.

Während in einigen Call Centern eine sehr professionelle Art der Geschäftsführung zu erkennen ist, erinnern andere wiederum nur leider allzu oft an Fließbandarbeit. Diese Schere öffnet sich aufgrund des Fehlens genormter Arbeitsverträge immer noch mehr, doch die Unternehmen bevorzugen auch weiterhin, das Personal in Abhängigkeit vom jeweiligen Arbeitsvolumen einzustellen. Prof. Batt betonte auch, dass die Gewerkschaftsbewegung in dieser Angelegenheit unbedingt Allianzen mit Verbrauchergruppen anstreben sollte. Die TeilnehmerInnen wurden daran erinnert, dass qualitativ minderwertige Arbeitsstellen potentiell auch qualitativ minderwertige Dienstleistungen zur Folge haben.

UNI Call Center-Charta und UNI-ETNO-Richtlinien

Neil Anderson, Leiter des Sektors UNI Telekom, und Alke Boessiger, UNI Kampagnen und Organisation, sprachen darüber, wie wichtig diese mit den Arbeitgebern erzielten Abkommen sind. Die Call Center-Charta enthält einzuhaltende Mindeststandards sowie Vorgaben zu

verantwortungsbewusstem Outsourcing, wohingegen die Richtlinien darauf ausgelegt sind, die Lage von Call Center-Beschäftigten zu verbessern und sicherzustellen, dass alle grundlegenden IAO-Kernarbeitsnormen eingehalten werden.

Es wurde betont, dass die Umsetzung beider Dokumente sehr wichtig ist. Die Call Center-Charta wird in Kürze einer Überarbeitung unterzogen werden und Anderson forderte alle Mitgliedsorganisationen dazu auf, sich in diesen Prozess einzubringen.

Menschenwürdige Arbeit für Call Center-Beschäftigte in Belgien

„Call Center sind Versuchslabore für soziale Deregulierung“, so Claude Lambrechts (ACV-CSC). „Ausbildung (Verwaltung, Fachkenntnisse und Verkauf/Vertrieb), Karriereentwicklung sowie ein verbesserter Ansatz der Geschäftsleitung sollten im Hinblick auf Call Center allesamt zu gewerkschaftlichen Prioritäten erhoben werden“.

Was die EU-Richtlinie über gewerkschaftliche Organisation in Kleinbetrieben anbelangt, so forderte Lambrechts eine vollständigere Umsetzung dieser Gesetzgebung sowie einen direkteren Bezug zur Organisation in Call Centern.

IAO-Normen und Erklärung über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit – Was haben Call Center-Beschäftigte davon?

Michihiro Ishibashi von der IAO erklärte den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die grundlegenden, für Call Center-Beschäftigte relevanten IAO-Konventionen.

Er führte auch die Überwachungsmechanismen, die an diese Konventionen gekoppelt sind, näher aus und gab den TeilnehmerInnen die Möglichkeit, den Grad der Umsetzung einzuschätzen. Die Gewerkschaften der einzelnen Länder schöpfen seiner Ansicht nach im Falle einer Nichteinhaltung die durch diese Mechanismen gebotenen Möglichkeiten nicht voll aus.

Organisierung von Call Center-Beschäftigten in Brasilien

Kleber da Silva und Fabio Oliveira da Silva (SINETEL) sprachen über die Lage in Südamerikas größtem Land. Die Löhne und Gehälter sind auch weiterhin lächerlich niedrig und Tarifverträge können nur schwer durchgesetzt werden. Die Gewerkschaften haben dennoch beachtliche Fortschritte erzielt, indem sie sich auf junge ArbeitnehmerInnen in den Call Centern konzentriert haben.

Globale Rahmenabkommen und ihre Bedeutung für UNIs Arbeit mit multinationalen Unternehmen

Philip Jennings führte aus, dass die einzigen Möglichkeiten zur Überprüfung des Verhaltens multinationaler Unternehmen (IAO-Verhaltenskodex für multinationale Unternehmen; die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen) auch weiterhin freiwilliger Art sind und die Maßnahmen nur schwer durchgesetzt werden können.

UNI hat sehr auf die Förderung globaler Rahmenabkommen gedrängt, die von den Gewerkschaften der ganzen Welt als Instrument dafür eingesetzt werden können, anerkannt zu werden und im Rahmen des internationalen Arbeitsrechts ihre Rechte vollständig wahrnehmen zu können. Die Verhandlungen werden derzeit mit einer Reihe von Unternehmen fortgeführt und die UNI strebt an, bis zum Nagasaki-Kongress im Jahr 2010 50 Globale Rahmenabkommen zu schließen.

II) Strategien für die Organisation und Rekrutierung von Beschäftigten in Kundenkontaktzentren

Schlussfolgerungen und Vorschläge aus der Globalen Call Center-Studie

Prof. Rose Batt nahm die Themen ihrer vorhergehenden Präsentation wieder auf und führte die Möglichkeiten der Organisation von Beschäftigten der Kundenkontaktzentren weiter aus. Sie verwies auf die logistischen Probleme, die dieser Arbeit im Wege stehen (hohe Fluktuationsrate des Personals, gewerkschaftsfeindliches Umfeld usw.), betonte aber, wie wichtig es für die Gewerkschaften ist, insbesondere mit Verbrauchergruppen neue Allianzen zu bilden.

Organisation von Call Center-Beschäftigten

Silvio Woollands (FOEESITRA) beschrieb die Lage in Argentinien, wo sich die Gewerkschaften auf Tarifverhandlungen, Leistungskontrolle, Fachkenntnisse und Schulung für ArbeitnehmerInnen konzentriert haben.

In Österreich hat die GPA laut Eva Scherz ein Projekt zur Erhebung von Informationen über die Arbeit in Call Centern durchgeführt. Auf die größten Call Center in Wien ausgerichtet und in Zusammenarbeit mit institutionellen Projektpartnern soll das Projekt dazu dienen, die erhaltenen Informationen als Organisierungsinstrument einzusetzen.

Organisation von Kundenkontakt-Personal in den USA

CWA zeigte ein Video über die Erfahrungen, die man in Amerika mit Call Centern gesammelt hat.

Die gewerkschaftliche Organisation der 'Greenfield' Call Center in Tasmanien, Australien

In einem bestimmten Call Center Tasmaniens wurde laut Matt Goodwin (ACTU) eine gewerkschaftliche Organisationsrate von 83% erreicht. Die Organisationsbeauftragten haben sich darauf konzentriert, ein Thema zu finden, das alle betrifft (etwas, das die Belegschaft zusammenschweißt und kampagnentauglich ist). Gleichzeitig übten Sie Druck auf den Arbeitgeber aus (im Hinblick auf weniger brisante Themen, wie etwa Gesundheit und Sicherheit).

Es wurde darauf verwiesen wie wichtig es ist, Informationen über die Beschäftigten zu erhalten. Der Liste der Beschäftigten können grundlegend wichtige Einzelheiten entnommen werden, wie etwa Kontaktangaben, Schichteinteilung und so weiter. Davon ausgehend hat man sich darauf konzentriert, innerhalb des Call Centers Führernaturen ausfindig zu machen und zu gewährleisten, dass die Gewerkschaftsstrukturen auch weiterhin den Bedürfnissen der Beschäftigten entsprechen.

Durchgreifende, konstruktive Veränderung: Feste statt befristete Arbeitsverträge

Michael Bride (CWU-Irl.) wies im Hinblick auf den Fall Eircom in Irland auf einen grundlegend wichtigen Aspekt für die Gewerkschaften hin. Da es den Gewerkschaften nicht gelungen ist, die Organisation der neuen Konkurrenten für Kundenkontakt-Dienstleistungen in die Hand zu nehmen, konnte dem letztendlichen Offshoring dieser Stellen nur schwerlich Einhalt geboten werden.

Er verwies auch ausdrücklich darauf, dass die Gewerkschaften dazu beitragen können, dass MitarbeiterInnen nicht mehr nur zeitlich befristet für eine Firma tätig sind, sondern von dem jeweiligen Unternehmen fest angestellt werden.

Call Center in der Transportbranche

Der Sprecher der ITF, Gabriel Craciun, führte aus, wie seine Organisation die Organisation in diesem nicht traditionellen Arbeitsumfeld angeht. Das Thema Gesundheit und Sicherheit, Kernpunkt für die Organisation, wurde wieder aufgenommen.

Craciun rief anschließend dazu auf, auch weiterhin branchenrelevante Informationen zwischen der UNI und der ITF auszutauschen und gemeinsames Organisierungsmaterial herzustellen.

III) Gesundheit und Sicherheit für Kundenkontakt-Fachkräfte

Gesundheit und Sicherheit als Thema für die Organisation von Call Center-Personal

Matt Goodwin erklärte, dass Probleme, wie etwa Mobbing, Arbeitsklima und Arbeitspausen besonders wichtig für Call Center-Beschäftigte sind und von den Gewerkschaften als Instrumente für Kampagnen eingesetzt werden könnten.

Aufgrund der Gesetzgebung im Bereich Gesundheit und Sicherheit können sich die Gewerkschaften beispielsweise über die Durchführung gesetzlich vorgeschriebener Überprüfungen Zugang zu ansonsten nur schwer einsehbaren Arbeitsstätten verschaffen.

Stress

Dimitra Makri (OME-OTE) sprach über ein gut belegtes Gesundheits- und Sicherheitsproblem, das praktisch alle Call Center-Beschäftigten betrifft – Stress. Hohe Fluktuation, Leistungskontrollen und vorgegebenes Leistungssoll sind nur einige der Faktoren, die dazu beitragen, dass das Arbeitsumfeld in Call Centern eines der stressintensivsten überhaupt ist.

Gesundheit und Sicherheit für Call Center-Personal

Jukka Moilanen (VvL) vertiefte das Thema Stress und führte das finnische Beispiel an. Das sich rasch verändernde Arbeitsumfeld bereitet den Call Center-Beschäftigten mehr Stress denn je zuvor. Er hob besonders hervor, dass eine der Schwierigkeiten für die Gewerkschaften darin bestehe, diese mentalen Angstzustände zu messen.

IV) Offshoring/Outsourcing von Kundenkontakt-Dienstleistungen

Menschenwürdige Arbeit für alle – die UNI Offshoring-Charta

Neil Anderson erklärte, dass Offshoring ein heikles, zweiseitiges Problem darstellt. Die UNI muss unbedingt dafür sorgen, dass dieser Vorgang auf beiden Seiten (wo die Stellen ausgelagert und wohin sie verlagert werden) effizient gehandhabt wird und die Präsenz einer Gewerkschaft zu spüren ist.

Sehr wichtig ist es für die ArbeitnehmerInnen, die ihre Stelle verloren haben, einen neuen Arbeitsplatz zu finden, was wiederum Hand in Hand mit UNIs Priorität für Schulung und Ausbildung geht.

Neil lieferte Beispiele von einigen der derzeit gültigen Offshoring-Abkommen, die über www.myglobalunion.org/offshoring eingesehen werden können.

Strategien für die Organisation von Kundenkontakt-Mitarbeitern in den „In sourcing-Ländern“ (Länder, in die die Stellen verlegt werden).

Karthik Shekhar (UNITES) sprach über jüngste Erfolge der Gewerkschaften in Indien, die innerhalb der letzten drei Monate ca. 5.000 neue Mitglieder dazu bekommen haben. UNITES hat

vollkommen neuartige Methoden eingesetzt, um in bisher gewerkschaftsfeindliches Terrain vorzudringen. So wurden etwa Blutspendeaktionen und Kurse zum Stressabbau durchgeführt, wodurch die Gewerkschaften in zwangloser Atmosphäre Kontakt zu den Beschäftigten aufnehmen konnten.

Outsourcing/Offshoring

Der dänische Fall wurde von Danielle Wiek-Meulman (Abvakabo) vorgestellt. Royal Dutch KPN hat Kundenkontaktdienstleistungen abgestoßen und dadurch viele Arbeitsplätze abgebaut. Doch letztendlich musste die Arbeit wieder in die Firma zurückverlagert werden, nachdem die Qualität der Dienstleistungen immer weiter abgesackt war.

Danielle wies auch darauf hin, dass die dänischen Firmen durch Offshoring keine wesentliche Wertschöpfung zu erwarten haben, was vor allem darauf zurückzuführen ist, dass die dänische Sprache nicht gerade weit verbreitet ist.

Organisierung von Kundenkontakt-Personal bei drohender Auslagerung von Stellen von Irland nach Polen und Indien

Die Geschwindigkeit, mit der sich technologischer Wandel vollzieht, ermöglicht multinationalen Unternehmen, Arbeitsabläufe im Handumdrehen zu verlagern, so Michael Bride. Die Gewerkschaften müssen ebenso schnell darauf reagieren. Michael berief sich auf das Beispiel der United Airlines, deren Absicht, Arbeit nach Indien und Polen zu verlagern, durch die irischen Arbeitsgerichte erst einmal vereitelt wurde. Die Botschaft war eindeutig: Informiert euch erst einmal über das Arbeitsrecht eures Landes.

V) Schulung und Ausbildungsnachweis für Kundenkontakt-Fachkräfte

Anerkennung der Fachkenntnisse und Professionalität von Kundenkontakt-Fachkräften und Klassifizierung von Call Centern

Franca Salis Madinier (CFDT) sprach darüber, dass französische Gewerkschaften erste Erfahrungen mit einem neuen Schema, nämlich dem 'sozialen Gütesiegel' gemacht haben. Ziel ist ein verbessertes Image des Berufsbildes mit der Absicht, langsam für eine zunehmende, soziale Legitimierung zu sorgen und Stellenabbau zu bremsen. Dieses Gütesiegel könnte gerade in Ländern/Firmen, in denen es keine Tarifverträge gibt, sehr nützlich sein, erklärte sie.

Diese Initiative läuft parallel zu einer anderen, auf junge ArbeitnehmerInnen und Frauen ausgerichtete Initiative zur Berufsausbildung. Dank dieser Ausbildung verfügen die TeilnehmerInnen über eine übertragbare Qualifikation, die auch auf andere Sektoren ausgeweitet werden kann.

Schulung für Kundenkontakt-Personal bei der Telefonica

Das spanische System wurde von Vicente Bautista (UGT) vorgestellt, der über den hohen Ausbildungsgrad informierte, zu dem die Beschäftigten der Telefonica berechtigt sind. Das Unternehmen ist gesetzlich dazu verpflichtet, jedem/r Beschäftigten 200 Schulungsstunden zukommen zu lassen, was im Schnitt etwa 35 Stunden pro Jahr entspricht. Eine gute Zusammenarbeit mit den Ausbildern und dem Schulungsausschuss gewährleisten die Verfügbarkeit mehrschichtiger Studien über die in diesem höchst anspruchsvollen Arbeitsumfeld tätigen Beschäftigten.



1. UNI-Call Center-Konferenz
Athen, 24./25. Oktober 2005
- Protokoll -



VI) Vernetzung

Schaffung von globalen/regionalen/subregionalen Netzen von Organisationsbeauftragten der Gewerkschaften

Michihiro Isibashi sprach über die Möglichkeit der „Globalisierung von Solidarität durch Netze, die den Erdball umspannen“. Er führte SoliComm als Beispiel an, ein E-Mail-Programm, das Lösungen für die Probleme bietet, mit denen viele Gewerkschaften im Hinblick auf elektronische Kommunikation konfrontiert sind. Das Programm enthält auch Open-Source-Software, wodurch die Gewerkschaften von neuen Programmen profitieren können, ohne gleich horrenden Summen dafür zahlen zu müssen.

Alle oben genannten Vorträge sowie auch der Aktionsplan sind auf der Konferenz-Website einsehbar:

<http://www.union-network.org/uniindep.nsf/CallCentreConference2005?openpage>