



Fair statt prekär

In den Callcentern und privaten Bildungseinrichtungen konnten zahlreiche Verbesserungen erreicht werden. Es gibt immer mehr Angestelltenverhältnisse – aber trotzdem noch schwarze Schafe.

Von Heike Hausensteiner

Versandhäuser tun es, Handy- und andere Telekomunternehmen ebenso wie Service-Hotlines: Sie bieten eine telefonische Dienstleistung für Bestellungen, Reklamationen oder Beschwerden an. Die Anrufe landen in der Telefonzentrale der Firma oder in einem ausgelagerten Callcenter. Und hier trennt sich die Spreu vom Weizen: Speziell in outgesourceten Abteilungen haben bis vor einiger Zeit noch viele freie DienstnehmerInnen zu prekären, also schwierigen und schlecht bezahlten Bedingungen gearbeitet.

Vor fünf Jahren hat die GPA-djp nach langen Verhandlungen und mehreren Arbeitskämpfen erreicht, dass Callcenter ihre MitarbeiterInnen nicht mehr als freie DienstnehmerInnen, sondern in einem Angestelltenverhältnis beschäftigen müssen. Denn die Freien DienstnehmerInnen in den Callcentern waren gänzlich weisungsgebunden, hatten dabei aber keinen Anspruch auf bezahlten Urlaub, fielen nicht unter das Arbeitszeit- und das Mutterschutzgesetz, und es gab auch keinen Mindestlohn für sie.

Dabei ist in Callcentern die Tätigkeit per se alles andere als rosig. „In den seltensten Fällen greifen die Anrufer zum Telefon, um sich zu bedanken oder zu sagen, es ist alles gut“, erzählt Jürgen Leister. „Die Leute sind oft extrem ungehalten und vergessen alle Formen der zwischenmenschlichen Kommunikation.“ Vollzeitbeschäftigte nehmen pro Tag 100 bis 150 Anrufe entgegen, je nach Projekt. Das zehrt an den Nerven, und die MitarbeiterInnen brennen aus. Hinzu kommt oft der Druck der Arbeitgeber, so rasch wie möglich zu telefonieren,

die Pausen so kurz wie möglich zu halten und akkordmäßig so viel wie möglich aus den ArbeitnehmerInnen herauszuholen, schildert Leister ein sehr gängiges Arbeitsumfeld in Callcentern. Er ist Betriebsratsvorsitzender bei Walter Services Austria GmbH, wo er selbst sechs Jahre lang telefonierend tätig war. Im Durchschnitt mache man diese Tätigkeit aber nur rund zwei bis drei Jahre. „Es gibt auch Leute, die nicht einmal zwölf Monate durchhalten.“

Zudem ist der anstrengende Job schlecht bezahlt. Vollzeitbeschäftigte (40 Wochenstunden) bekommen ein Bruttolohn von rund 1.300 Euro monatlich, davon bleiben netto 1.000 Euro übrig. In der Regel werden Callcenter-Beschäftigte nach dem Kollektivvertrag für das allgemeine Gewerbe entlohnt. Demnach werden TelefonistInnen der Telekom-Branche beispielsweise schlechter bezahlt als nach dem Telekom-KV. Diese sogenannte „KV-Flucht“ lohne sich für die Unternehmen, nicht aber für die MitarbeiterInnen, so Jürgen Leister.

TrainerInnen

Gut für TrainerInnen in privaten Bildungseinrichtungen ist, dass Letztere seit Herbst des Vorjahres verpflichtet sind, den „BABE-KV“, den Kollektivvertrag der „Berufsvereinigung der ArbeitgeberInnen privater Bildungseinrichtungen“, anzuwenden. Er gilt für rund 12.000 ArbeitnehmerInnen in mehr als 500 Schulungseinrichtungen und Trainingsinstituten – also auch dort, wo zum Beispiel Arbeitslose Schulungen oder MigrantInnen Deutschkurse absolvieren. Vor der Anstellungspflicht unterrichteten die TrainerInnen – überwiegend AkademikerInnen – meist als freie DienstnehmerInnen und zu Dumpingpreisen.

Denn die Institute bewerben sich mit einem Pool an TrainerInnen um die Kurse, dürfen in diesem wirtschaftlichen Wettbewerb aber nicht zu teuer sein. Und die Erwachsenenbildung zählt zu den Gewinnern der Wirtschaftskrise.

„Das ist ganz wichtig, dass jetzt auch die TrainerInnen angestellt sind und dass sie Anspruch auf die Sozialversicherung, die Arbeitslosenversicherung und die Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall haben. Denn viele leben ausschließlich von dieser Tätigkeit“, erklärt

Die Rahmenbedingungen müssen stimmen, damit niemand ausbrennt.

Gudrun Konrad von der Volkshochschule (VHS) in Wien-Ottakring. Die Anstellungspflicht sieht sie als ersten richtigen Schritt. Doch die Umsetzung und insbesondere die Bezahlung müsse man noch verbessern. Dass etwa die Vorbereitung und Nachbereitung des Unterrichts in größerem Ausmaß in der Arbeitszeit berücksichtigt werden müsse, sei nicht allen Unternehmen klar. Laut Kollektivvertrag haben die TrainerInnen etwa auch Anspruch auf Supervision, das Ausmaß ist aber nicht genau definiert. Hier appelliert Gudrun Konrad an die Leiter der privaten Bildungseinrichtungen: „Sie sollten darauf achten, dass die ArbeitnehmerInnen nicht ausbrennen und dass die Rahmenbedingungen stimmen. Die Bildungsverantwortlichen selbst sollten die Qualität der Bildung im Auge haben.“ Aufgrund des Wettbewerbsdrucks, wer den Zuschlag für Kurse im Auftrag der öffentlichen Hand bekommt, ist das offenbar nicht immer der Fall. Hinzu kommt, dass im Bildungsbereich

mehrheitlich Frauen arbeiten und der Anteil an Alleinerzieherinnen hoch ist.

Frauenberufe

Ebenfalls hauptsächlich Frauen arbeiten in den Callcentern. Oft handelt es sich um ältere ArbeitnehmerInnen, die kurz vor der Pension gekündigt wurden, SchulabrecherInnen, MigrantInnen und auch Studierende. Zu 60 bis 70 Prozent sind es Frauen, die einen derartigen „Psycho-Job, sehr streng überwacht und mit mäßigem Verdienst“, übernehmen, so Jürgen Leister.

Warum tendenziell mehr Frauen solche Jobs akzeptieren, erklärt Andrea Schöber von der GPA-djp so: Wer in einem Callcenter anfängt, glaubt oft, dies sei nun ein Übergangsjob, daher will man nicht viel Zeit in den Arbeitskampf investieren. Ganz anders sieht es bei den TrainerInnen aus, sie machen ihre Arbeit oft mit großem Engagement und Liebe zum Beruf – und nehmen daher schlechte Bedingungen in Kauf. ■



work@flex

Sie haben einen freien Dienstvertrag, einen Werkvertrag oder einen Gewerbeschein ohne eigenen Angestellten? In der Interessengemeinschaft work@flex organisieren und vernetzen sich Menschen, die in wenig regulierten Vertragsverhältnissen arbeiten. Für Nicht-Mitglieder bietet die GPA-djp eine kostenlose Erstberatung an. Mehr dazu auf www.gpa-djp.at/interesse