

Flexiblere Arbeitszeiten, mehr Sicherheit

Erster Rahmentarifvertrag für die Call Center-Branche bei der walter TeleMedien-Gruppe

Ettlingen, 01.01.04. Zum Jahresbeginn tritt der erste Rahmentarifvertrag für Beschäftigte in branchenunabhängigen Call Centern in Kraft. Nach zwei Jahren Vorbereitungszeit setzten die Vertragspartner walter TeleMedien Holding GmbH und die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di einen Meilenstein für die Branche. „Der Tarifvertrag ist die Antwort der Walter TeleMedien-Gruppe auf die jahrelange Debatte um die Flexibilisierung von Arbeitszeit“, so Dr. Georg Stierle, Geschäftsführer der walter TeleMedien Holding GmbH. „Viele Dienstleister arbeiten noch immer mit `Selbstständigkeitsverträgen`, und das nicht nur zum Nachteil dieser Mitarbeiter.

Der Tarifvertrag legt erstmals in der Branche eine flexibel handhabbare Jahresarbeitszeit bei hoher Einkommenssicherheit fest.“ Dr. Stierle spricht von einer Win-Win-Situation für alle Beteiligten: „Von der Kombination aus Arbeitszeitflexibilität und Einkommenssicherheit profitieren sowohl unsere Kunden, als auch wir als Arbeitgeber und unsere Mitarbeiter.“ Den Angestellten bietet der Vertrag eine gesicherte finanzielle Grundlage, so Dr. Stierle, der vor allem in zufriedenen und loyalen Mitarbeitern die Basis für den hohen Qualitätsstandard der Dienstleistungen sieht. Zudem rechnet er fest mit einer Verringerung der Fluktuations- und Krankheitsrate, denn „zufriedene Mitarbeiter sind gesunde Mitarbeiter.“

Flexibel geregelte Arbeitszeiten Ein Hauptaspekt der neuen Regelung ist das monatlich gleich bleibende Grundgehalt. Dieses basiert auf der individuellen Jahrestundenzahl je Mitarbeiter. Für jeden Monat wird eine Anzahl von maximalen Plus- und Minusstunden um diesen Regelwert festgelegt. Spezifische Schwankungen werden künftig in einem Jahresarbeitszeitkonto erfasst und haben so keine unmittelbaren Auswirkungen auf das monatliche Einkommen mehr. „Unsere Mitarbeiter erhalten durch den Vertrag nicht nur eine finanzielle Konstante, sondern auch bes-

PRESSEINFORMATION

sere Entwicklungs- und Aufstiegschancen. Der ‚Job‘ des Call Center-Agents entwickelt sich durch die Einbindung in geregelte Arbeitsverträge zu einem Beruf mit vielfältigen Chancen.“ Dies werde zudem durch den steigenden Bedarf an anspruchsvollen Dienstleistungen im 2nd Level forciert. Diesem Trend trägt die walter TeleMedien-Gruppe bereits seit Jahren Rechnung: Mitarbeiter bildet die Gruppe in der hauseigenen Akademie aus und schult sie regelmäßig. Nur so kann ein durchgehend hoher Qualitätsstandard gewährleistet werden. Dass diese Strategie aufgeht, zeigt die Tatsache, dass Walter TeleMedien im Jahr 2003 entgegen dem Trend 400 neue Mitarbeiter einstellte. Auf Basis des Rahmentarifvertrags will der Dienstleister den Wachstumstrend auch in den kommenden Jahren weiter verfolgen. „Der Rahmentarifvertrag bildet die Basis für die Schaffung weiterer Arbeitsplätze“, so Dr. Stierle. „Er bietet uns einen verlässlichen Rahmen, um auch in Zukunft bei unsicherer Konjunktur flexibel und nicht starr im Wettbewerb zu agieren.“