

Claudia Gabler

# TRENDWENDE DANK GAV?

**Outsourcing-Dienstleister machen sich für einen Gesamtarbeitsvertrag stark: Sie gründeten den Arbeitgeberverband contactswiss und unterzeichneten am 20. Mai 2015 gemeinsam mit syndicom den GAV für Contactcenter. Dieser soll das Image der Branche aufpolieren und die Arbeitsbedingungen im Contactcenter verbessern. Wird ihm das gelingen?**



Peter Weigelt, Präsident contactswiss, VR-Präsident Capita

Fakt ist: Die Contactcenter-Branche geniesst nicht den besten Ruf. Trotz aller Bemühungen der Verbände und Anstrengungen der soliden Player sorgen Callcenter regelmässig für Negativschlagzeilen. Ein Hauptgrund dafür: die schlechten Arbeitsbedingungen, Lohn- und Sozialdumping und daraus resultierende Qualitätsmängel. «Diese Entwicklung war für uns als seriöse, qualitativ ausgewiesene Anbieter, aber auch für unsere Kunden und vor allem für unsere Mitarbeitenden nicht zu akzeptieren», so Peter Weigelt. Der VR-Präsident von Capita (vormals avocis) gründete kurzerhand gemeinsam mit MS Direct (vormals rbc) den Arbeitgeberverband contactswiss und erarbeitete in Zusammenarbeit mit syndicom einen GAV. «Für die Arbeitnehmenden schafft der GAV Berechenbarkeit und Sicherheit, da viele

normative Bestimmungen nun schwarz auf weiss festgehalten und für alle einsehbar sind. Für die Arbeitgeber sichert der GAV eine definierte Sozialpartnerschaft und lässt gleichzeitig Spielraum. So haben wir beispielsweise Wert darauf gelegt, dass kein gesamtschweizerischer Mindestlohn fixiert wurde, sondern dass dieser regional unterschiedlich ausgestaltet bleibt. Damit trägt der GAV der dezentralen Struktur unserer Branchen Rechnung. Zudem mussten wir uns als Arbeitgeber zu einem Verband zusammenschliessen, um mit einer Stimme gegenüber den Gewerkschaften auftreten zu können. Diese längst fällige Organisation der Branche ist ein durchaus wünschbarer Nebeneffekt», so Peter Weigelt, Präsident des neuen Verbandes contactswiss.

## Gewerkschaft setzt sich für Mindest-Standards ein

Daniel Münger, Zentralsekretär seitens Syndicom, sieht in der Contactcenter-Branche eine zukunftsgerichtete Industrie: «Die Dienstleistungen der Contactcenter werden für unsere Gesellschaft immer wichtiger. Allerdings leidet die Callcenter-Branche unter einem zweifelhaften Ruf. Mit diesem GAV wird sie aus diesen Ecken rausfinden. Branchen mit sozialpartnerschaftlichen Abmachungen haben im Langzeitvergleich in der Öffentlichkeit ein deutlich besseres Image. Dies wird zu einer Aufwertung der ganzen Berufsgruppe führen.» Daniel Münger geht davon aus, dass der neue GAV für die Mitarbeitenden zu verbesserten Mindest-Standards wie Mindestlöhne, Arbeitszeit, Lohnfortzahlung bei Unfall und Krankheit etc. führen wird. «Zudem wird mittels GAV die Branchenüblichkeit definiert», so Daniel Münger.

«Natürlich hoffen wir, dass sich weitere Unternehmen dem neuen Arbeitgeberverband contactswiss anschliessen und somit freiwillig Teil des neuen GAV werden», ergänzt Peter Weigelt. Zudem sei es ein erklärtes Ziel beider Vertragspartner, dass der neue GAV für die Contact- und Callcenter-Branche allgemeinverbindlich erklärt werden und so für alle Unternehmen der Branche Gültigkeit erlangen soll. Bleibt zu hoffen, dass sich die Bedingungen der Contactcenter-Mitarbeitenden tatsächlich verbessern, den «schwarzen Schafen» die Suppe versalzen wird und auch die Auftraggeber bereit sind, diese Verantwortung gegenüber der rund 30 000 Beschäftigten mitzutragen. ■