

Medienmitteilung

Bern, 30. Juni 2017

Branchen-GAV der Contact- und Callcenter gewinnt mit CallNet.ch einen starken Sozialpartner

Der Branchenverband CallNet.ch schliesst sich dem Gesamtarbeitsvertrag (GAV) der Contact- und Callcenter-Branche an. Mit dem Beitritt von CallNet.ch erhöht sich die Abdeckung des GAV in der Contact- und Callcenter-Branche nochmals beträchtlich. Die Sozialpartner der Branche verfolgen das gemeinsame Ziel, die Arbeitsbedingungen in der Contact- und Callcenter-Branche flächendeckend zu regeln und den GAV deshalb durch den Bundesrat allgemeinverbindlich erklären zu lassen.

Die Contact- und Callcenter-Branche ist in den letzten Jahren zu einem immer wichtigeren und hochwertigen Bestandteil der Schweizer Wirtschaft geworden. Die Unternehmen in der Branche übernehmen im Auftrag von Firmen die Kundenbetreuung bei Fragen und technischen Problemen betreffend Produkte und Dienstleistungen, wickeln Verkäufe und das Zahlungswesen ab oder nehmen Marktforschungsaufgaben wahr. Sie sind somit oftmals die erste Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden der auftraggebenden Firmen.

Veränderte Marktkonditionen – GAV als Garant für Minimalstandards

Die Anforderungen an die Unternehmen und die Mitarbeitenden in der Contact- und Callcenter-Branche sind markant gestiegen. Hohe Qualitätsstandards, Professionalität und eine ständige Weiterentwicklung im Sinne der Kundinnen und Kunden werden immer wichtiger.

CallNet.ch hat bereits vor zehn Jahren den ersten GAV entworfen, wobei es den Mitgliedern lange Zeit freistand, einen Vertrag individuell mit der syndicom-Gewerkschaft Medien und Kommunikation abzuschliessen. Mittlerweile haben sich die Marktkonditionen aber stark verändert. Für Dieter Fischer, Präsident des Verbandes CallNet.ch, steht fest: „Wir haben das Momentum genutzt, um zusammen mit contactswiss und syndicom eine Basis zu schaffen, welche die Förderung und Stärkung des Arbeitsplatzes Schweiz sicherstellen soll.“

Für Giorgio Pardini, verantwortlich für den ICT-Sektor bei der Gewerkschaft syndicom, steht fest, dass erst der GAV den Arbeitnehmenden die notwendige Sicherheit gibt – insbesondere wenn der GAV die allgemeinverbindliche Erklärung vom Bundesrat erhalten sollte. „Das ist ein von uns gemeinsam erklärtes Ziel.“, so Pardini, „Es gibt jetzt einen verbindlichen Rahmen für die Löhne, die Arbeitszeit, die Ferien und insbesondere wird die Arbeit der Callcenteragenten und – agentinnen gewürdigt.“ Dies führe zu einer Anerkennung der gesamten Branche und insbesondere zu einer Aufwertung des Berufsbildes, ergänzt Pardini.

Vorteile für Arbeitnehmende und Arbeitgeber

Einheitliche Minimalstandards bei den Arbeitsbedingungen schützen dabei nicht nur die Mitarbeitenden vor Lohn- und Sozialdumping. Die Minimalstandards leisten für die Unternehmen einen ebenso wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung, indem sie einen fairen, mit gleich langen Spiessen geführten Wettbewerb fördern, der über die Dienstleistungen und nicht die Personalkosten geführt wird.

Der Präsident des Arbeitgeberverbandes contactswiss, Peter Weigelt, ist sich sicher, dass der GAV sowohl für die Mitarbeitenden wie für die Arbeitgeber positive Auswirkungen mit sich bringt. Durch das Vertragswerk wurden Standards definiert. Diese Klarheit dient den Arbeitnehmenden wie auch den Arbeitgebern. Damit lässt sich Sicherheit gewinnen. „Für uns Arbeitgeber ist es ganz wichtig, dass wir eine erklärte Sozialpartnerschaft haben und verständliche Branchen-Standards definiert sind, welche nicht nur für uns gelten, sondern für die gesamte Branche Gültigkeit haben sollen“, betont Weigelt.

Erster GAV für die gesamte Callcenter-Branche unterzeichnet

Der GAV-Beitritt von CallNet.ch als weiteren Sozialpartner – neben der Gewerkschaft syndicom und dem Arbeitgeberverband contactswiss – ist ein wichtiger Schritt zur flächendeckenden Regelung der minimalen Arbeitsbedingungen in der Contact- und Callcenter-Branche.

„Der Beitritt von CallNet.ch bedeutet, dass wir geschlossen mit einer Stimme und in der gesamten Schweiz auftreten können“, unterstreicht Dieter Fischer. „Der GAV ist zudem ein Mittel, um resistente Marktteilnehmer über die Allgemeinverbindlichkeitserklärung besser anzugehen. Dies ist angesichts des generell zunehmenden Druckes auf die Branche und im Speziellen mit dem Blick auf die auslandsnahen Randregionen zentral“, betont der Präsident von CallNet.ch.

Giorgio Pardini zeigt sich ebenfalls zufrieden mit dem ausgehandelten GAV: „Es ist ein wichtiger Meilenstein zur Sicherung der Arbeitsbedingungen in der gesamten Branche.“

Auf die Frage, warum man sich erst jetzt mit den anderen Verbandspartnern einigen konnte, erläutert Peter Weigelt: „Die Branche ist neu, sehr breit strukturiert und stetig wachsend. Da muss zuerst einmal ein gewisser Leidensdruck entstehen, bis man sich zusammenrauft“. Er sieht die Aushandlung des GAV in der Schweizer Contactcenter-Branche als einen wichtigen Schritt vorwärts, denn die Branche erbringt für den Standort Schweiz sehr wertvolle Dienstleistungen.

Nächster Schritt: Allgemeinverbindlichkeitserklärung durch den Bundesrat

Mit dem Beitritt ist die notwendige Branchen-Abdeckung für eine Allgemeinverbindlichkeitserklärung erreicht. Die Sozialpartner syndicom, contactswiss und CallNet.ch bereiten nun gemeinsam das Gesuch vor, um den GAV durch den Bundesrat allgemeinverbindlich erklären zu lassen.

Die Unterzeichnung der Anschlussklärung erfolgte im Herbst 2016. Ab 1. Juli 2017 gilt der Gesamtarbeitsvertrag auch für die betroffenen Mitgliederfirmen von CallNet.ch.

Weitere Auskünfte (v.l.n.r.):

- Dieter Fischer, Präsident CallNet.ch, +41 79 200 08 17 (dieter.fischer@callnet.ch)
- Giorgio Pardini, Leiter Sektor ICT und Mitglied der Geschäftsleitung syndicom, +41 79 277 66 13 (Giorgio.Pardini@syndicom.ch)
- Peter Weigelt, Präsident contactswiss, +41 71 246 51 70 (peter@weigelt.ch)

