

## TELEKOM

### Europaweit für die Beschäftigten

Telekom ist längst ein globaler Konzern

→ Seite 5

## IBM

### Arbeitszeitgesetz erhalten

ver.di-Position zum Arbeitszeitgesetz überreicht

→ Seite 6

## TELEKOM

### Zweiter Zahltag Tarifrunde 2016

Ab April 2017 steigen die Einkommen um 2,1 Prozent

→ Seite 9



## TELEKOM



Foto: © sdecoret – Fotollia.com

# Über Ländergrenzen hinweg

**Die Deutsche Telekom AG will die Nummer Eins in Europa werden. Das Zusammenwachsen über Ländergrenzen bezeichnet die Telekom als „One Telekom Europe“. Die Antwort der Gewerkschaften ist die One Telekom Union.**

VON ADO WILHELM

Die Zuständigkeit für bestimmte Aufgaben, Planungen und Vorgaben soll jeweils eine der Landesgesellschaften der Telekom für alle anderen übernehmen. So könnte zum Beispiel die Buchhaltung in einem Land für alle anderen geleistet werden. Dabei werden im hohen Maß die Interessen der Beschäftigten berührt. Natürlich will der Konzern dies in Ländern planen und testen, wo es nicht so starke Interessenvertretungen für die Beschäftigten gibt. Die Telekom hat direkt oder indirekt neben dem Mutter-

konzern in Deutschland Gesellschaften in Österreich, Niederlande, Griechenland, Kroatien, Bosnien-Herzegowina, Rumänien, Montenegro und Albanien, um nur einige zu nennen.

Die Gewerkschaften der genannten Länder, die Mitglied bei UNI GLOBAL UNION, dem weltweiten Dachverband der Dienstleistungsgewerkschaften mit rund 20 Millionen Mitgliedern sind, haben sich zur OTU (One Telekom Union) zusammengeschlossen. Eingebunden in die OTU ist auch der Europäische Betriebsrat des Konzerns (siehe Artikel auf Seite 5). Die OTU will die Interessen der Beschäftigten gemeinsam über die Ländergrenzen hinweg vertreten. Unter der Führung von UNI und ver.di wollen sie mit einer Stimme und mehr Gewicht gegenüber dem Konzern auftreten. Dies ist wichtig, da es nicht in allen Landesgesellschaften starke Betriebsräte und eine starke Gewerkschaft wie ver.di gibt. Ar-

beitnehmer- und Gewerkschaftsrechte sind in vielen der Länder nicht so stark ausgeprägt, wie in Deutschland.

In einem ersten Gespräch mit dem Telekom-Konzernvorstand Dr. Christian Illek wurde ausgelotet, ob es seitens der Konzernführung und der Landesgesellschaften die Bereitschaft gibt, mit Vertretern der OTU Gespräche über anstehende Entscheidungen zu führen. Dabei geht es auch um die strategische Ausrichtung des Konzerns und der damit einhergehenden Maßnahmen auf dem Weg zur One Telekom Europe. Das Ergebnis des Gesprächs war, dass der Konzern grundsätzlich zu einem Dialog bereit ist. Dies ist ein vielversprechendes Signal. Die Beschäftigten von globalen Konzernen brauchen globale Interessenvertretungen. Bei der Telekom sollen in Kürze Gespräche aufgenommen werden.

Weiter geht es auf den Seiten 4 bis 5 ▶

## TERMINE

**Ahlen:** BeG Senioren Münsterland-Süd FB 10, Mitgliedertreff, 1. Mittwoch im Monat, 10 bis 12 Uhr, AWO, Freiheit 1.

**Albstadt-Ebingen:** BeG Senioren Zollernalb FB 9/10, Stammtisch, 3. Donnerstag im Monat, 14 Uhr, „Grüne Au“.

**Aschaffenburg:** BeG Senioren FB 9/10, Stammtisch, 1. Donnerstag im Monat (nicht im Juli), jeweils 15 Uhr, Schloss, Turmstube, Tel. 0 60 22/14 00.

**Berlin-Charlottenburg-Spandau:** ver.di-Senioren, 24. April und 29. Mai, 18 Uhr, „Zur Sorgenpause“, Krowelstraße 7, 13581 Berlin.

**Berlin-Tempelhof:** BeG Senioren FB 9/Telekom, jeden 3. Dienstag im Monat um 14 Uhr, Gaststätte „Koch“, Friedrich-Wilhelm-Straße 68, 12099 Berlin/Tempelhof.

**Bottrop:** BeG Senioren FB 9/10, Stammtisch, 1. Montag im Monat, 17.30 Uhr, „Hürter“, Gladbecker Straße 19 a.

**Braunschweig/Salzgitter:** Senioren OV FB 9/10, Info-Nachmittag jeden letzten Dienstag im Monat, 15 Uhr, Vereinsgaststätte „Rote Wiese“, Braunschweig, Kontakt: Rainer Klose, Tel. 0 53 31/24 24.

**Bremen:** Senioren OV FB 9/10, Treff jeden 1. Dienstag im Monat, 15 Uhr, DGB-Haus, Bahnhofspatz.

**Crailsheim:** BeG Senioren FB 9/10, Treff, letzter Mittwoch im Monat, 14 Uhr, ESV-Gaststätte, Horaffenstraße.

**Dieburg:** BeG Senioren Post/Telekom, 18. Mai, 18 Uhr, Stammtisch „Zum goldenen Barren“, Jahnstraße 2.

**Forchheim:** BeG Senioren FB 9/10, Stammtisch, 1. Donnerstag im Monat, 15 Uhr, „Eichhorn“, Bambergerstraße 9, Programm unter [www.oberfranken-west.verdi.de/personengruppen/seniorinnen](http://www.oberfranken-west.verdi.de/personengruppen/seniorinnen)

**Frankfurt/Main:** BeG Senioren Post/Telekom, Stammtisch 1. Mittwoch im Monat um 15 Uhr, Skatstammtisch 2. Mittwoch im Monat um 15 Uhr, Apfelwein Dax, Willemerstraße 11, 60594 Frankfurt am Main.

**Fürth:** BeG Fürth, FB 9/10, Stammtisch jeden 1. Dienstag im Monat, 14 Uhr, Pfarrzentrum St. Heinrich, „Heinrichsklaus“, Sonnenstraße 21. In den ungeraden Monaten finden Vorträge statt. 17. Mai, Busfahrt nach Kulmbach, Sanspareil; 21. Juni, Wanderung mit den Nürnberger Kolleg/-innen.

**Göppingen:** BeG Senioren FB 9/10, 27. April, 14 Uhr, Frühlingrundwanderung, „Schloss Filseck – Schloßgarten – Charlottensee“, Treffpunkt Parkplatz Schloss und mit anschließender Einkehr; 1. Mai, 10 Uhr, Maikundgebung auf dem Schillerplatz in Göppingen; 4. Mai, 14 Uhr, Stammtisch „Bericht aus Berlin“ – Rückblick und Ausblick – aktuelle politische Themen mit Heike Behrens, MdB, Vereinsheim „Gartenfreunde“, Paul-Köpff-Weg 65, 73037 Göppingen; 1. Juni, 14 Uhr, Stammtisch „Erkennen und Behandeln eines

## IMPRESSUM

## KOMM Nr. 3/2017

## 17. Jahrgang

## Herausgeber:

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Bundesvorstand:  
Frank Bsirske; Lothar Schröder, Fachbereich TK/IT;  
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin, Telefon: 0 30/69 56-0  
Internet: <http://tk-it.verdi.de>, [www.komm.verdi.de](http://www.komm.verdi.de)

**Erscheinungsweise:** 8 Ausgaben pro Jahr

**Redaktion:** Christoph Heil, Silke Leuckfeld

**E-Mail:** [redaktion.komm@verdi.de](mailto:redaktion.komm@verdi.de)

**Gesamtherstellung:** alpha print medien AG, Darmstadt

**Auflage:** 102 000

## Anzeigen und Beilagen:

Christoph Heil, Silke Leuckfeld, Telefon: 0 30/69 56 24 61,  
Fax: 0 30/69 56 31 59, Mail: [redaktion.komm@verdi.de](mailto:redaktion.komm@verdi.de)

## KORREKTUR

In der Ausgabe 1/2017 wurde in dem Artikel „Welche Auswirkungen die vorzeitige Rente hat“ die alte Bezeichnung „Schwerbehinderte“ verwendet. Richtig muss es heißen „schwerbehinderte Menschen“ oder „Menschen mit Schwerbehinderung“. Wir bedauern den Fehler.

Schlaganfalls“, Vortrag von Fachärzten mit Bildern, Vereinsheim „Gartenfreunde“, Paul-Köpff-Weg 65, 73037 Göppingen.

**Hamburg:** BeG Senioren Hamburg, Sprechstunde jeden 1. Mittwoch im Monat von 10 bis 12 Uhr, Gewerkschaftshaus HH, Besenbinderhof 60, Tel. 0 40/28 58 40 93, Internet: <https://tk-it-nord.verdi.de/personengruppen/senioren>

**Heidelberg:** BeG Senioren, FB 9, jeden 2. Mittwoch im Monat, 15 Uhr, Gaststätte „Löwenkeller“, Rohrbacher Straße 92.

**Heilbronn:** BeG Senioren FB 9/10, Stammtisch/Veranstaltungen, jeden 3. Donnerstag im Monat, 14 Uhr, Restaurant „Hofwiesen“, Hofwiesenstraße 40, Heilbronn-Sontheim.

**Hildesheim:** OV FB 09, 26. April, 17.30 Uhr (Einlass ab 16.30 Uhr), Mitgliederversammlung mit After-Work-Party, Vereinsheim der KKS-Schützen Himmelsthür am Gallbergstieg, Hildesheim. Um Anmeldung wird gebeten bei: [wilhelmbusch@t-online.de](mailto:wilhelmbusch@t-online.de); [reinhard.wehr@t-online.de](mailto:reinhard.wehr@t-online.de); und [Eberhard.Zenker@t-online.de](mailto:Eberhard.Zenker@t-online.de)

**Idar-Oberstein:** BeG Senioren Nahe-Hunsrück FB 9/10, Sprechstd., 1. Montag im Monat, 14 bis 17 Uhr, DGB-Haus, Wilhelmstraße 25, unbedingt Anmeldung, Tel. 0 67 85/9 99 30 55, 01 51/75 08 37 76.

**Ingolstadt:** BeG Senioren FB 1/9/10, Stammtisch, 1. Mittwoch im Monat, 14.30 Uhr, „Fohlenweide“, Fohlenweide 1.

**Jena:** BeG Senioren FB 9/10, Wandergruppe, 1. Dienstag im Monat, 10 Uhr, Info Tel. 0 36 41/ 44 99 12.

**Kaiserslautern:** Senioren FB 9/10, jeden 1. Mittwoch im Monat, 15.30 Uhr, Treffen Gaststätte Licht Luft, Entersweilerstraße 51, Kaiserslautern.

**Kassel:** BeG Senioren Post/Telekom, 7. Mai, 11.30 Uhr, Kabarett mit Bernd Giesecking, Gloria Filmpalast, Eintritt frei, Spenden für eine soziale Einrichtung erwünscht.

**Kempten/Allgäu:** BeG Senioren FB 9/10, 26. April, 14 Uhr, Jahreshauptversammlung, Vortrag „Erste Hilfe“ zu Hause und als Ersthelfer am Unfallort, Altstadthaus, Schützenstraße 2, Kempten/Allgäu; 21. Juni, 13 bis 17 Uhr, Sommerfest im Innenhof Altstadthaus, Schützenstraße 2, Kempten/Allgäu, Speisen vom Grill und ein Getränk für Mitglieder frei.

**Kirchheim/Teck:** BeG Senioren FB 9/10, Stammtisch, 3. Mittwoch im Monat, 15 Uhr, „Hasen“, Siechenwiesen 1.

**Landshut:** BeG Senioren Post/Telekom, Stammtisch jeden 2. Montag im Monat ab 14 Uhr, Gaststätte „Huberwirt“, Gstauch 3, 84032 Altdorf. Weitere Aktivitäten werden an den Stammtischen bekannt gegeben.

**München:** BeG Senioren FB 9/10/1, 1. Mai, 11 Uhr, die Senioren treffen sich zur Kundgebung am Marienplatz bei der Stadtinformation; 2. Mai, 14 Uhr, Großer Saal im Gewerkschaftshaus München, Seniorenversammlung, Referent: Toni Hirtreiter; 30. Mai, „Tagesausflug mit dem Bus nach Straubing“ (Stadtführung, Besichtigung der Wallfahrtskirche, Waldwipfelweg (wer mag!)/Eintritt 6,50 Euro), Abfahrt: Eisenstraße, 8 Uhr, Kosten: 15 Euro. Die Karten für den Ausflug gibt es bei der nächsten Versammlung im Gewerkschaftshaus München am Dienstag, 2. Mai, 14 Uhr.

**Münster:** Senioren BeG Postbank-Post-Telekom, 27. April, gemeinsames Frühstück im Bauerncafé in Ostbevern, Schirl 55, Anmeldung erforderlich (Kollege Reinhard Mader); 1. Mai, Maikundgebung des DGB in Münster; 8. Mai, Infonachmittag mit der Verbraucherzentrale Münster; 12. Juni, Infonachmittag: Aktuelles aus der

## TERMINE

Gewerkschaft mit Kollege Peter Sacher, Infonachmittage, Beginn: 15 Uhr, Casino der Telekom, Dahlweg 100, Münster.

**Nahe-Hunsrück:** ver.di Senioren-Gruppe Nahe-Hunsrück FB 9 + 10, Sprechstunden jeden 1. Montag im Monat von 14 Uhr bis 17 Uhr im DGB-Haus in Idar-Oberstein, Wilhelmstraße 25. Bitte unbedingt Anmeldung bei Alfred Weis, Tel. 0 67 85/9 99 30 55 oder 0151/75 08 37 76.

**Neuss:** BeG Senioren FB 9/10, Sprechstunde, 1. Montag im Monat, 10 bis 12 Uhr, ver.di, Glockhammer 31, Info Tel. 0 21 33/7 19 30.

**Nürnberg:** BeG Senioren Nürnberg/Schwabach/Roth/Lauf, FB 1/9/10, jeden 1. Donnerstag im Monat um 14.30 Uhr in der Gaststätte „Genossenschaftssaalbau“, Matthäus-Hermann-Platz 2; 24. bis 28. April, Seminar, Schney, Abfahrt: 9 Uhr, Langwasser Süd; 1. Mai, Kornmarkt, Treff: 11 Uhr; 11. Mai, Maifahrt, Abfahrt: 10 Uhr, Langwasser Süd.

**Offenburg:** BeG Senioren P/T, Sprechstunde jeden 1. Mittwoch, 11 bis 12 Uhr, ver.di-Geschäftsstelle Offenburg, Okenstraße 1c, auch Telefon 07 81/91 71 14.

**Oldenburg:** OV Senioren FB 9/10, Digitalfotos, Info: W. Neugebauer, Tel. 04 41/20 12 03; Basteln, Malen, Skat, Klönnen, Info: I. Frank, Tel. 04 41/30 29 72 u. E. Schaumberg, Tel. 0 44 02/42 05, beide Gruppen 2. Dienstag im Monat, 9 Uhr, Vereinslokal TV Metjendorf 04, Am Sportplatz,

Oldenburg; alle drei Wochen Jakkolo, Info: Colberg, Tel. 0 44 88/32 52 und D. Punke, Tel. 04 41/50 51 37.

**Ortenau:** BeG Senioren FB 9/10, Sprechstunde, 1. Mittwoch im Monat, 11 bis 12 Uhr, ver.di, Offenburg, Okenstraße 1c, Tel. 0781/917114.

**Pfaffenhofen:** BeG Senioren FB 9, 10, Stammtisch, 3. Dienstag im Monat, 14 Uhr, Hofbergsaal.

**Reutlingen:** BeG Senioren FB 9/10, Stammtisch, 2. Donnerstag im Monat, 14.30 Uhr, Sportparkgaststätte.

**Rheine:** BeG Senioren, Treffen, 1. Dienstag im Monat, 10 Uhr, AWO, Auf dem Thie 24.

**Schwäbisch Gmünd:** BeG Senioren FB 9/10, Stammtisch, 2. Dienstag im Monat, 14.30 Uhr, Casino Altenheim St. Anna.

**Ulm Neu-Ulm:** BeG VE P/T, 4. Mai und 1. Juni, 14.30 Uhr, „Krone“, Monatstreff mit Anmeldung zum Jahresausflug, Ulm-Söfingen, Endhaltestelle Straßenbahnlinie 1; 22. Juni, Jahresausflug nach Donauwörth – Rain am Lech, Abfahrt Ulm: 8 Uhr, Rückkehr ca. 19.30 Uhr in Ulm.

**Weiden:** BeG Senioren Nordoberpfalz FB 9/10, 14.30 Uhr, Treff 1. Mittwoch im Monat, 7. Juni, 14.30 Uhr, Café Mitte, Am Stockhuberpark 1.

**Wolfenbüttel:** OV Senioren FB 9/10, Sprechstunde, jeden Montag, 9 bis 12 Uhr, ver.di,

## Diese Ausgabe...

verdeutlicht, wie wichtig die Zusammenarbeit über Ländergrenzen hinweg ist. Die Konzerne haben in vielen Ländern Europas und meist auch weltweit, Unternehmen oder sind dort an Firmen beteiligt. Dass Arbeitsplätze in Deutschland gestrichen werden, um die Arbeit in andere Länder zu verlagern, kommt leider immer häufiger vor. Dort verdienen die Beschäftigten oftmals weniger, die Gewerkschaften sind nicht so stark und Gesetze nicht so streng wie bei uns. Um die Interessen der Beschäftigten zu schützen, arbeiten Gewerkschaften und Betriebsräte international zusammen. Am Beispiel der Telekom zeigen wir, wie dies praktisch funktioniert. Doch auch bei uns tauschen sich Betriebsräte über Firmengrenzen hinweg immer mehr aus. Wie wichtig das ist, zeigt der Bericht von der Call- und Servicecenter-Konferenz. ver.di bietet dafür den passenden Rahmen.

Die KOMM-Redaktion

Harzstraße 7; ver.di-Lohnsteuer-Service, Tel. 0 53 31/88 26 80.

**Würzburg:** BeG Senioren FB 9/10, 26. April, 13 Uhr, Fahrt nach Castell; 1. Mai, Maikundgebung s. Main-Post; 4. Mai, 14 Uhr, Versammlung „Vier Jahreszeiten“; 17. Mai, 9 Uhr, Tagesfahrt nach Oberfranken, 1. Juni, 14 Uhr, Versammlung „Vier Jahreszeiten“.

**Redaktionsschluss nächstes Heft:**

8. Mai 2017



### Gewinner des Fragespiels „Legendäre Frauen“ zum Equal Pay Day

1. Ilse Podstata, Kiel
2. Elisabeth Rubner, München
3. Jürgen Goger, Bamberg

Wir gratulieren den Gewinnerinnen und dem Gewinner!

## TELEKOM

## 31. Mai: Aktionärsversammlung der Telekom

Stimmen sammeln für eine starke Belegschaftsstimme in der Hauptversammlung.

Zur Telekom-Hauptversammlung am 31. Mai in Köln sollen die Belegschaftsaktionäre wieder mit ihren Stimmen vertreten werden.

Alle Kollegen/-innen mit Telekom-Aktien können ihre Stimmrechte auf die ehemalige Betriebsrätin Kornelia Dubbel oder auf Alke Boessiger, Leiterin des TK- und IT-Sektors von UNI Global Union, der weltweiten Dachorganisation der Dienstleistungsgewerkschaften, übertragen. Die deutschen Beschäftigten können – wie im Vorjahr – ihre Solidarität mit den amerikanischen Kolleg/-innen der T-Mobile US zeigen. Alke Boessiger wird zur aktuellen Situation bei der T-Mobile US berichten. Kornelia Dubbel wird die Sorgen und Erwartungen beider Belegschaften deutlich ansprechen.

Die Einladungen zur Hauptversammlung werden Anfang Mai verschickt.

Bitte auf dem Stimmrechtsübertragungsformular Punkt 1b ankreuzen und eine der beiden Genannten eintragen:

Entweder	<b>Kornelia Dubbel</b> Im Ertgrund 1 a, 41516 Grevenbroich
oder	<b>Alke Boessiger</b> 8-10, Ave. Reverdil, 1260 NYON, Schweiz

**Unterschrift nicht vergessen** und im beigefügten Umschlag an die Agentur, die die Bearbeitung für die Telekom erledigt, zurückschicken.

# Der Druck wächst durch Trump

Gewerkschaften in den USA stehen vor enormen Herausforderungen: Wie von Chris Shelton, Präsident der Communications Workers of America (CWA) in der **KOMM 2/2017** darlegt, sind viele von Trumps Kabinettsmitgliedern extrem arbeitnehmerfeindlich eingestellt. Von der drohenden Abschaffung der allgemeinen Gesundheitsversorgung über die Aushöhlung des staatlichen Erziehungswesens bis hin zu Angriffen auf Gewerkschaften und Arbeitnehmerrechte sind soziale Errungenschaften, die einst hart erkämpft wurden, auf nahezu allen Ebenen bedroht.

VON JENNY JUNGEHÜLSING

Jenny  
Jungehülsing

CWA-Koordinatorin der Kampagne WE EXPECT BETTER in Deutschland



Foto: Christoph Heil/ver.di

In einem in dieser Form selten dagewesenen feindlichen, politischen Umfeld wird es für Gewerkschaften immer schwerer, die Einhaltung von Arbeitsrechten durchzusetzen: Die für die Überwachung zuständige Behörde National Labor Relations Board (NLRB) wird, ebenso wie die Arbeitsgerichte, mittelfristig von Trumps Kandidaten besetzt sein; auf politischer Ebene ist eine Durchsetzung arbeitnehmerfreundlicher Gesetzgebung, wie beispielsweise die Anhebung des mit 7,25 US-Dollar viel zu niedrigen Mindestlohns, immer unwahrscheinlicher. Und auch der Zugang zu Betrieben zur Organisation von Beschäftigten wird mit zunehmend gewerkschaftsfeindlicher Stimmung und Gesetzgebung weiter erschwert.

Das hat auch Auswirkungen auf die Kampagne WE EXPECT BETTER zur Durchsetzung von Gewerkschaftsrechten bei T-Mobile US. Einerseits wird für CWA die Organisation der Kolleg/-innen im Betrieb weiter erschwert, da die gewerkschaftsfeindliche Haltung und Politik der Regierung wie ein Freibrief für das von der T-Mobile US bisher schon praktizierte Union Busting wirkt. Zweitens will die CWA personelle Ressourcen umschichten und wird beispielsweise einen stärkeren Fokus auf politische Bildungsarbeit legen. Aber die Situation eröffnet auch neue Chancen: Die CWA nutzt die breite gesellschaftliche Mo-

bilisierung für eine Verzahnung des gewerkschaftlichen Kampfes mit dem Kampf gegen Trumps unsoziale und minderheitenfeindliche Politik sowie für verstärkte Bündnisbildung: Gemeinsam mit Gruppen wie Black Lives Matter oder Frauen- und Migrantenrechtsorganisationen baut die CWA politischen Druck gegen Trumps Politik der gesellschaftlichen Spaltung auf und nutzt die entstehende Dynamik zur Organisation auch bei T-Mobile US. Unter anderem mobilisiert sie T-Mobile-US-Beschäftigte und CWA-Mitglieder verstärkt für den „Fight for 15“, also für das breite Bündnis von Gewerkschaften und anderen Gruppen für einen Mindestlohn von 15 US-Dollar, sowie für Gesetzesvorlagen, die die Verlagerung von Callcenter-Tätigkeiten ins Ausland erschweren sollen. Und sie nimmt die gesamte Mobilfunkbranche in den Blick, wenn sie Beschäftigte der verschiedenen Anbieter wie AT&T, Verizon und T-Mobile US zusammenbringt und für gemeinsame Herausforderungen und Ziele sensibilisiert.

Auch auf betrieblicher Ebene gibt es bei T-Mobile US einige Bewegung: Durch die Gründung der TU als gemeinsame Ge-

werkschaft für Beschäftigte von T-Mobile US und Deutscher Telekom im Jahr 2008 haben gewerkschaftlich Aktive bei T-Mobile US eine Plattform, um sich zu vernetzen und Aktionen zu koordinieren. Seit der Eröffnung des ersten TU-Büros in Wichita (Kansas) letztes Jahr, setzen sich immer mehr Beschäftigte für verbesserte Arbeitsbedingungen ein. Und in Kürze wird es auch für Kolleg/-innen in Deutschland möglich sein, TU-Mitglied zu werden, um ihre Solidarität mit den Kolleginnen und Kollegen in den USA zum Ausdruck zu bringen! Dazu werden wir in Kürze konkreter informieren.



Foto: © sdecoret – Fotolia.com

## Kubanische Gewerkschaftsdelegation informiert sich über Kampagne WE EXPECT BETTER

Im März war eine Delegation von kubanischen Gewerkschafter/-innen auf Einladung der Friedrich-Ebert-Stiftung in Deutschland, um sich über gewerkschaftliche Interessenvertretung und Mitbestimmung sowie internationale Gewerkschaftssolidarität deutscher Gewerkschaften zu informieren. Wir waren eingeladen, ihnen unsere Arbeit in der Kampagne **WE EXPECT BETTER** vorzustellen, deren praktischer Charakter sie beeindruckte – insbesondere, da sich die Solidarität in ganz konkreten Aktionen vor allem auf betrieblicher Ebene ausdrückt.

## TELEKOM

# Europaweit für die Beschäftigten



**Längst ist die Deutsche Telekom ein globaler Konzern, der zwei Drittel seiner Umsätze außerhalb Deutschlands erwirtschaftet. Während Ländergrenzen für das Management kein Hindernis für Entscheidungen über Strategien und Arbeitsplätze darstellen, endet dort die jeweilige Mitbestimmung von Betriebsräten und Gewerkschaften. Der Europäische Betriebsrat (EBR) aber ermöglicht die internationale Zusammenarbeit der Betriebsräte und vertritt die grenzübergreifenden Interessen der Beschäftigten gegenüber dem Arbeitgeber.**

VON ODYSSEUS CHATZIDIS

Aus France Télécom wurde Orange, Telekom Austria tritt heute als A1 auf und auch wenn die Deutsche Telekom ihren Namen beibehält, mit der Konzernstrategie „Leading European Telco“ – führender europäischer Telekommunikationsanbieter – überholen sich tradierte Gewissheiten. Die Möglichkeiten euro-

paweite Strukturen zu nutzen, beschränken sich nicht auf die Erschließung neuer Märkte, sie werden auch für die länderübergreifende Produktion genutzt.

Seit Jahren steigt die Anzahl internationaler Vorhaben und Projekte mit Auswirkungen auf die Beschäftigten. Das ist im Europäischen Betriebsrat (EBR) deutlich sichtbar, schließlich ist er immer dann zu beteiligen, wenn Planungen des Managements mindestens zwei Länder betreffen. Das beinhaltet Unternehmensstrategien, Geschäfts- und Personalplanungen, Programme wie zum Beispiel das Paneuropäische Netz ebenso

wie Verlagerungen von Arbeitsplätzen zwischen Ländern.

Der EBR hat sich von Anfang an intensiv mit dem Paneuropäischen Netz befasst und eine eigene Arbeitsgruppe eingerichtet. Das Pan-Net befindet sich im Aufbau und bündelt die Ländernetze mit einem europäischen IP-Produktionsmodell. Dienste wie Voicemail, SMS oder E-Mail werden zukünftig länderübergreifend an zentralen europäischen Standorten produziert. Die erste Produktionsstätte wurde 2016 im ungarischen Budapest in Betrieb genommen, zwei weitere in Polen und Griechenland folgen noch 2017.

Die EBR-Arbeitsgruppe mit Mitgliedern unter anderem aus Deutschland und Kroatien – die Hrvatski Telekom hatte für den Konzern im TeraStream-Projekt schon Erfahrungen gesammelt – hat das Programm analysiert, fehlende Informationen eingeholt und sie mit den Betriebsräten ausgetauscht. Sie konnte konkrete Forderungen ausarbeiten, zum Beispiel für die Einsatzbedingungen der Beschäftigten oder zu internationalen Stellenausschreibungen. Genauso wer-

den auch alle weiteren Programmentwicklungen intensiv begleitet.

## Upgrade EBR-Vereinbarung: EBR 2.0

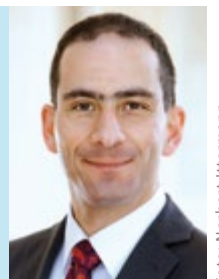
Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig die gute Vorbereitung durch Arbeitsgruppen für die Diskussion mit dem Management ist. Dies war einer der Kernpunkte der modernisierten EBR-Vereinbarung, die nach intensiven Verhandlungen seit 1. Juli 2016 in Kraft ist. Sie beinhaltet natürlich alle Neuerungen der novellierten EU-EBR-Richtlinie. Weitere Verbesserungen sind, neben den Arbeitsgruppen, unter anderem monatliche Sitzungen des EBR-Präsidiums oder die Nutzung von Telepresence-Videokonferenzen für die schnelle und direkte Zusammenarbeit innerhalb des EBRs, aber auch mit dem Arbeitgeber.

Umso unverständlicher sind immer wieder aufkommende Diskussionen, dass die Einbindung des EBR Vorhaben verzögere und die Einhaltung des Mindeststandards der EBR-Beteiligung ausreichend sei. Oft genug hat die Expertise der EBR-Mitglieder aus ihren Ländern im direkten Dialog den zentralen Verantwortlichen die Möglichkeit gegeben, Vorgehensweisen noch rechtzeitig zu korrigieren und internationale Irritationen zu vermeiden, nicht nur bei den Beschäftigten. Dass damit kostspielige Verzögerungen vermieden wurden, versteht sich von selbst.

## Gemeinsam stärker

Nur eine handlungsfähige Vernetzung aller Akteure kann der Geschwindigkeit der Entwicklungen im Unternehmen begegnen. Die enge Zusammenarbeit des EBR mit ver.di und dem europäischen Dachverband UNI Europa ist unverzichtbar, wenn wir dies erreichen wollen. Mit der neu gegründeten One Telekom Union (siehe Titelseite) erweitert sich dieses Netzwerk um einen wichtigen Partner in der gemeinsamen Interessenvertretung.

**Odysseus  
Chatzidis**  
Vorsitzender  
EBR Deutsche  
Telekom





Bert Stach (links) und Wolfgang Zeiher (rechts)

## ARBEITSZEITGESETZ ERHALTEN

**Wolfgang Zeiher (Vorsitzender des Konzernbetriebsrats der IBM in Deutschland), Bert Stach (ver.di-Konzernbetreuer für IBM) und Markus Fuß (Leiter des ver.di-Verbindungsbüros) waren am 21. März 2017 zu Gast im Bundesministerium für Arbeit und Soziales in Berlin. Sie überreichten Staatssekretärin Yasmin Fahimi (SPD) die Position der ver.di-Tarifkommission im IBM-Konzern zum Arbeitszeitgesetz.**

Die Position der ver.di-Tarifkommission im IBM-Konzern zum Arbeitszeitgesetz war bereits vor ungefähr einem Jahr beschlossen worden. Hintergrund war eine Stellungnahme, in der die Bundesvereinigung der deutschen Arbeitgeberverbände (BDA) bereits im Sommer 2015 die Bundesregierung aufgefordert hatte, den Acht-Stunden-Tag aus dem Arbeitszeitgesetz zu streichen. Mögliche Pläne zur Änderung des Arbeitszeitgesetzes hatten viele Mitglieder der ver.di-Tarifkommission im IBM-Konzern alarmiert. Sie können aus ihrer täglichen Arbeit in Betriebsratsgremien die Wichtigkeit der Schutzfunktion des Arbeitszeitgesetzes sehr gut einschätzen. Ein dynamisches Arbeitsumfeld mit ständig

neuen Projekten und einer Zusammenarbeit auf internationaler Ebene stellt an die Beschäftigten hohe Herausforderungen. Bei IBM gilt quasi konzernweit tarifvertraglich geregelt und konform mit dem Arbeitszeitgesetz eine 38-Stunden-Woche mit Arbeitszeitsouveränität. Das bedeutet, dass grundsätzlich alle IBMerinnen und IBMer ihre Arbeitszeit nach dem Prinzip persönlicher Zeitsouveränität zwischen sechs und 20 Uhr auf die Werktage von Montag bis Freitag verteilen können. Die tarifliche Regel-Arbeitszeit ist im Durchschnitt von zwölf Monaten einzuhalten.

### Zeitsouveränität

Die bei IBM geltende Zeitsouveränität kommt bei den Beschäftigten gut an, wie auch die wissenschaftlich fundierten Ergebnisse einer Gefährdungsbeurteilung zeigen. Allerdings sind die sich aus Arbeitszeitgesetz und Tarifvertrag ergebenden Leitplanken auch unbedingt einzuhalten, denn sonst drohen Gefährdungen, Stress, Überlastung und Burn-Out. Auch das lässt sich aus den Ergebnissen einer Gefährdungsbeurteilung ableiten. Gefährdungen, Stress, Überlastung und Burn-Out sind für Beschäftigte unerträglich und können für Unterneh-

men, Wirtschaft und Gesellschaft teuer werden.

Die gesetzlichen Regelungen zur täglichen Höchstgrenze der Arbeitszeit spielen dabei eine absolut entscheidende Rolle. Sie sorgen dafür, dass es sinnvolle Ruhephasen gibt, die Menschen einfach brauchen. Damit die bestehenden Regelungen eingehalten werden, bedarf es schon jetzt einer intensiven Kontrolle.

### Schutzfunktion erhalten

Die ver.di-Vertreter erläuterten in einem konstruktiven Gespräch mit Staatssekretärin Yasmin Fahimi die Position der ver.di-Tarifkommission im IBM-Konzern zum Arbeitszeitgesetz. Die Schutzfunktion des Arbeitszeitgesetzes, das schon heute eine sehr hohe Flexibilität bietet, dürfe nicht eingeschränkt werden, so die Position der Tarifkommission.

„Die bestehenden flexiblen Regeln reichen für einen global integrierten IT-Konzern, der quasi rund um die Uhr arbeitet, völlig aus und haben den Geschäftserfolg nicht eingeschränkt – aber das ist dann auch die Grenze“, erklärt Bert Stach die Position der ver.di-Tarifkommission. Das bestehende Arbeitszeitgesetz sei in der aktuellen Fassung zu belassen!

TELEFÓNICA

# Harmonisierung mit Risiko

Vor knapp vier Jahren wurde die Übernahme von E-Plus durch die Telefónica bekannt. Der O<sub>2</sub>-Mutterkonzern zahlte dafür fünf Milliarden Euro sowie 17,6 Prozent an eigenen Aktien. Die Integration der beiden grundverschiedenen Unternehmen wird nach Aussagen des Managements in Rekordzeit umgesetzt. Gerade verhandeln Arbeitgeber und Gesamtbetriebsrat über die Harmonisierung der Bezahlungssysteme von E-Plus und O<sub>2</sub>. (K)ein Schelm, wer Böses dabei denkt.

VON CHRISTOPH HEIL

Mindestens fünf Milliarden Euro Synergien durch die Fusion von E-Plus und Telefónica Deutschland sowie jährliche Dividendenausschüttung von mehr als 700 Millionen Euro müssen erst einmal erwirtschaftet werden. Hinzu kommen rückläufige Umsätze und enorme In-



Foto: © alphaspirt – Fotolia.com/Fotomontage

Geschäftszahlen auf Boni verzichten müssen. Und nun schicken sich Geschäftsführung und Gesamtbetriebsrat an, die heterogenen Rahmenbedingun-

mens steigern und vermutlich den Personalaufwand reduzieren helfen sollen. Die betriebliche Mitbestimmung durch die Betriebsräte wird in dem Prozess nur unzureichend eingebunden. Das ganze Bezahlungs- und Vergütungssystem soll am Ende durch Betriebsvereinbarungen verabredet werden.

**„Die Betriebsräte bei Telefónica lassen sich dabei auf ein gefährliches Spiel ein. Betriebsvereinbarungen können fast beliebig und einseitig vom Arbeitgeber aufgekündigt werden. Ich empfehle den Betriebsräten und der Geschäftsführung dringend, ihre Zukunft in einen tarifvertraglichen Rahmen zu betten. Das bringt Sicherheit für die Beschäftigten und für alle Beteiligten Stabilität, mehr Transparenz und mehr sozialen Frieden im Konzern.“**

ver.di-Konzernbetreuer Christoph Heil

frastruktur-Investitionen, mit der die gesamte TK-Branche zu kämpfen hat. Telefónica hat in Deutschland knapp 10 000 Beschäftigte. Kurzfristig denkende Manager sind immer versucht, mit einschlägigen, personellen Maßnahmen recht schnell Kosten zu sparen, um Erträge zu optimieren und Dividenden zu finanzieren.

## Harmonisierung der Bezahlungssysteme

Im ersten Schritt werden über Wellen rund 1600 Beschäftigte abgebaut. In einem zweiten Schritt wurde im Customer Service, einem Bereich mit mehreren tausend Beschäftigten, eine zweite Lohnlinie eingeführt, die deutlich unter dem bisherigen Niveau liegt. Drittens wurde zum Jahresende 2016 klar, dass die Beschäftigten auf Basis bescheidener

gen in E-Plus und Telefónica für Bezahlung, Eingruppierung, Arbeitszeiten und Urlaub zu harmonisieren. ver.di bleibt bei diesen Verhandlungen bislang außen vor. Dafür sind auf Seiten der Geschäftsführung externe Berater an Bord, die aus ver.di-Sicht mit fragwürdigen Methoden versuchen, „marktkonforme“ Bezahlungssysteme zu definieren, die die Wettbewerbsfähigkeit des Unterneh-

## Gefährliches Spiel

Aus ver.di-Sicht gibt es bei den laufenden Verhandlungen No-Go-Areas, wo sich die Verhandlungsparteien nicht hinein begeben dürfen. Zum Einen sollte bei der Gestaltung des neuen Vergütungs- und Bezahlungssystems so weit wie möglich auf externe Berater verzichtet werden, die sich nicht in den betroffenen Unternehmen und Betrieben orientieren, sondern mit Vergleichswerten aus verschiedenen Branchen „marktkonforme“, die Wettbewerbsfähigkeit steigernde Parameter, als Maßstab für die künftige Eingruppierung und Bezahlung heranziehen. Zum Zweiten müssen die Besitzstände der Beschäftigten gesichert werden, es darf nicht zu Gehaltsabsenkungen kommen. Aus ver.di-Sicht ist es aber auch wichtig, den Beschäftigten realistische Entwicklungsperspektiven zu öffnen, die sich auch im Einkommen positiv niederschlagen. Das ist die Basis für Motivation und hohe Identifikation der Beschäftigten mit ihrem Unternehmen.

Telefónica ist gut beraten, mit ver.di einen tarifvertraglichen Rahmen zu gestalten.

**Christoph Heil**  
ver.di-  
Konzernbetreuer  
für Telefónica



Foto: Sven Guski

# Arbeitskreis Facility Services

Am 21. und 22. März trafen sich 135 Betriebsrät/-innen aus rund 45 Unternehmen des Facility Managements zu ihrer bereits vierten Tagung bei ver.di in Berlin. Das Facility Management ist aus gewerkschaftlicher Sicht eine wichtige Branche, arbeiten hier doch 4,5 Millionen Beschäftigte. 12 000 davon sind Beschäftigte bei der STRABAG PFS, davon viele ehemalige Telekom-Kollegen. Die Telekom hatte im Jahr 2008 die heutige STRABAG PFS, die damals eine Tochter der DeTe Immobilien war, im Jahr 2008 an den Strabag-Konzern verkauft.

**Pascal Röckert**  
ver.di-Konzern-  
betreuer  
für Strabag PFS



Foto: Kay Herschelmann



Foto: © ar130405 - Fotolia.com

VON PASCAL RÖCKERT

Die Facility-Service-Branche ächzt seit Jahren unter einem enormen Preis- und Leistungsdruck. Das bekommen die Beschäftigten zu spüren. Auch sonstige Rahmenbedingungen sind in vielen Unternehmen schwierig. Die Arbeit der Betriebsräte ist oft unerwünscht oder wird

behindert, tarifvertragliche Regelungen bilden die Ausnahme, der Druck auf die Arbeitsbedingungen durch hohe Arbeitszeiten und flexiblere Einsatzmöglichkeiten ist hoch. Doch zugleich ist diese Branche von einem geringen Organisationsgrad geprägt. Dies soll sich ändern. Die vier zuständigen Gewerkschaften IG Metall, IG BAU, NGG und

ver.di arbeiten hier im Rahmen eines Arbeitskreises an einer gemeinsamen Perspektive. Auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Konferenz diskutierten die Notwendigkeit, die gewerkschaftliche Stärke zu erhöhen.

## Gemeinsames Handeln

Eine Beschäftigtenbefragung, die mit Unterstützung der Hans-Böckler-Stiftung durchgeführt wurde, hatte bereits gezeigt, dass das Thema Arbeitszeit angegangen werden sollte. In Planung ist nun eine Branchenanalyse, um einen Überblick über die Arbeitsbedingungen zu gewinnen. Ziel ist der Ausbau von Betriebsratsstrukturen, sowie der gewerkschaftlichen Stärke. Über den Austausch über die Arbeitsbedingungen und den Ausbau von Netzwerken sollen die Grundlagen für gemeinsames Handeln gelegt werden.

Die Gewerkschaften und die Betriebsräte sind gut vernetzt und arbeiten an gemeinsamen Zielen. Das macht Hoffnung, dass sich hier bald was zu Gunsten der Beschäftigten entwickeln wird.



Foto: Anna Kaduk

**Ulrich Sekzinski-Treichel (Gesamtbetriebsrats-Vorsitzender STRABAG PFS):** Mit ver.di haben wir seit unserer Auslagerung aus der Telekom Tarifverträge abgeschlossen. In 2016 ging es uns hauptsächlich um den Erhalt von Arbeitsplätzen. Die Deutsche Telekom ist unser wichtigster Auftraggeber. Allerdings ist unklar, ob der Dienstleistungsvertrag nach 2018 fortgeführt wird. Deshalb plante der Arbeitgeber schon damit, ca. 1000 Arbeitsplätze abzubauen. Durch das Erreichen des tarifvertraglichen Kündigungsschutz-

es haben wir aber Schutz für die Beschäftigten. Der weitere geplante Abbau von ca. 300 Jobs soll u. a. durch sozialverträgliche Instrumente wie Altersteilzeit und Abfindungen erfolgen. Mit ver.di zusammen arbeiten wir von Anfang an daran, die Einkommen von Kolleginnen und Kollegen, die nicht von den alten Verträgen aus der Telekom-Zeit profitieren und schlechter bezahlt werden, überproportional zu steigern. Das hilft, den sozialen Frieden in der vom Arbeitgeber gewollten Zwei-Klassen-Gesellschaft zu erhalten.





## TELEKOM

# Zweiter Zahltag Tarifrunde 2016

**Ab April 2017 steigen die Einkommen um 2,1 Prozent im Deutschlandsegment.**

VON FRANK SAUERLAND

Mit Druck haben die ver.di-Mitglieder den Tarifabschluss im letzten Jahr erkämpft. Im April 2017 wird jetzt die zweite Erhöhungsstufe aus der Tarifrunde 2016 wirksam. Für die Beschäftigten der Unternehmen Deutsche Telekom AG, Telekom Deutschland GmbH, Deutsche Telekom Technischer Service, Deutsche

JETZT ONLINE BEITRETEN

▶ [mitgliedwerden.verdi.de](http://mitgliedwerden.verdi.de)

Telekom Technik, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH und Vivento Customer Services gilt damit ab April: Die Entgelte werden um weitere 2,1 Prozent erhöht. In der Deutschen Telekom Regional Services and Solutions GmbH wird dieser Erhöhungsschritt aufgrund der abweichenden Laufzeit der Tarifverträge im Juni 2017 wirksam.

Mit der zweiten Erhöhungsstufe kommt das Ergebnis der Tarifrunde 2016 jetzt vollumfänglich bei den Beschäftigten im Deutschland-Segment an. Insgesamt beinhaltet das Tarifergebnis 2016 Steigerungen zwischen 4,7 Prozent in den Entgeltgruppen 1 bis 5 und im Kun-

**Frank Sauerland**  
Bereich Tarifpolitik Grundsatz im Bundesfachbereich TK/IT.



Foto: Kay Hirschelmann

den-Service in den Gruppen KS 1 bis KS 3. In den Entgeltgruppen 6 bis 10 und im Kunden-Service in den Gruppen KS 4 bis KS 7 steigen die Vergütungen insgesamt um 4,3 Prozent.

Die Tarifeinigung hat eine Gesamtlaufzeit bis zum 31. Januar 2018, bei der Deutschen Telekom Regional Services and Solutions GmbH bis 31. März 2018.

## Auszubildende und Studierende

Auch die Vergütungen für Auszubildende und Studierende in dualen Studiengängen erhöhen sich im April ein weite-

res Mal. Für sie wird ab dem 1. April 2017 eine weitere Erhöhung um 25 Euro wirksam. Bereits zum 1. April 2016 wurden diese um 35 Euro angehoben.

Nach beiden Schritten ergeben sich somit für Auszubildende und Studierende dualer Studiengänge Erhöhungen von insgesamt 60 Euro.

## Reallohnsteigerungen durchgesetzt

Mit den durchgesetzten Erhöhungen ist es, gemessen an der Preisentwicklung der letzten beiden Jahre, erneut gelungen, deutliche Reallohnsteigerungen für die Telekom-Beschäftigten durchzusetzen.

Mit den insgesamt durchgesetzten Elementen der Tarifrunde 2016 können die ver.di-Mitglieder erneut auf eine erfolgreiche Tarifrunde zurückblicken. Neben den Entgelterhöhungen ist der Schutz vor betriebsbedingten Beendigungskündigungen bis zum 31. Dezember 2018 verlängert worden.

## Bilanz der ver.di Tarifpolitik:

Tariferhöhungen im Deutschland-Segment	Preisentwicklung in Deutschland
2016: <b>+ 2,6%</b> ab 04/2016 (2,2 % ab EG 6 bzw. KS 4)	0,5%
2017: <b>+ 2,1%</b> ab 04/2017	1,5% (Prognose IMK)

Quelle: Destatis, Institut für Makroökonomie und Konjunkturforschung (IMK)

■ 21. bis 22. Juni 2017 – Berlin

**digital – mobil – mit.bestimmt.**  
Prävention und Gute Arbeit der Zukunft

Zielvereinbarungen, variable Entgeltmodelle, Vertrauensarbeitszeit, neue Managementmethoden, indirekte Steuerung, Digitalisierung – diese Schlagworte stehen meist für Restrukturierungen und Veränderungsprozesse in Betrieben und Dienststellen. Bei immer mehr Beschäftigten führen diese zu einer erheblichen Zunahme psychischer Belastungen und Erkrankungen. Betriebs- und Personalräte werden durch diese gewandelten Steuerungsmechanismen vor neue Herausforderungen gestellt.

In dieser Fachtagung wollen wir mit Euch besprechen, welche betriebspolitischen Initiativen betriebliche Interessenvertretungen ergreifen können, um im Sinne der Beschäftigten Gute Arbeit mit zu gestalten, welche rechtlichen Handlungsmöglichkeiten die betriebliche Mitbestimmung bietet, um Veränderungsprozesse gut und gesund zu gestalten und welche Erfahrungen, insbesondere auch bezüglich Paragraph 90/91 BetrVG, vorhanden sind, die vor und während der Veränderungsprozesse beachtet und berücksichtigt werden können. Diesen Themen wird im Rahmen der Fachtagung nachgegangen. Auf Basis von Theorie und Erfahrungen aus der betrieblichen Praxis sollen gemeinsam neue Ideen für die praktische Umsetzung entwickelt werden.

**Ausführliche Informationen zum Programm und zur Anmeldung:** ▶ [www.innovation-gute-arbeit.verdi.de](http://www.innovation-gute-arbeit.verdi.de)

# Digitalisierung mitbestimmen



Foto: Werner Bachmeier

Betriebsratsmitglieder von Arvato, Teleperformance, Deutsche Telekom Kundenservice (DTKS), e-Plus, SNT, Capita Customer Service und Telefónica Germany Customer Services (TGCS) diskutierten am 23. Januar in Berlin gemeinsam mit Gewerkschaftssekretär/-innen und Wissenschaftler/-innen aktuelle Trends und ihre Auswirkungen auf Arbeitsbedingungen und Arbeitsgestaltung in Call- und Servicecentern.

VON SARAH BORMANN

Im Gespräch wurde nicht nur deutlich, dass der Handlungsbedarf groß ist, sondern auch, dass Insellösungen nur bedingt greifen. So wirken sich die Ansätze der Betriebsräte in den unternehmens-eigenen Call- und Servicecentern unmittelbar auf die Arbeitsbedingungen bei

den externen Outsourcing-Partnern aus. Oder wie die Betriebsrätin eines unternehmensunabhängigen Call- und Servicecenters das Zukunftsprojekt P.A.K.T. 2020 des Gesamtbetriebsrats der Deutschen Telekom Kundenservice GmbH (DTKS) kommentiert: „Ich finde das klasse, was ihr da macht. Die Frage stellt sich nur, was bleibt dann für uns übrig als Outsourcing-Partner?“

## Sich selbst überflüssig machen

Welche Trends beeinflussen nun heute und in Zukunft den Wandel von Call- und Servicecentern? Erstens findet derzeit eine Phase der Konsolidierung statt und die Boomphase vor der Wirtschaftskrise kann nicht fortgesetzt werden. Insbesondere in Branchen wie der Telekommunikation, die von einer starken Marktsättigung geprägt ist, hat sich unter den externen Dienstleistern der Wettbewerb um Auftraggeber stark intensiviert. Zweitens nimmt die Transnationalisierung heute eine neue Gestalt

an. So verlassen die Unternehmen zunehmend die historischen Pfade der Transnationalisierung, es bilden sich mehrsprachige Hubs in Süd- und Osteuropa heraus. Ein dritter Trend ist die Digitalisierung, die sich für die Beschäftigten schon jetzt vor allem in der Zunahme des Self-Service durch die Kund/-innen bemerkbar macht. „Der Kollege wird jetzt gezwungen, seinen Arbeitsplatz weg zu organisieren, indem er dem Kunden sagt, bitte mache alles selbst, du hast eine App. (...) Bei uns haben viele Kollegen echt Angst. (...) Jetzt krieg ich schon nur Mindestlohn und jetzt soll ich

**Sarah Bormann**  
Projekt Cloud und Crowd im Bereich Innovation und Gute Arbeit

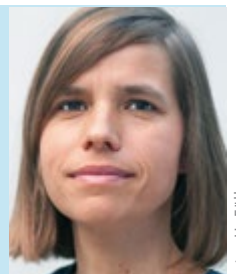


Foto: H. Fuller

# – mitgestalten!

Das Werkstattgespräch „Call- und Servicecenter im Wandel“ fand im Rahmen des ver.di-Projekts Cloud und Crowd in Kooperation mit dem Fachbereich TK/IT und dem Fachbereich Besondere Dienstleistungen statt. Auf dem Werkstattgespräch haben auch die beiden Wissenschaftler/-innen Ursula Holtgrewe und Mario Daum die Zwischenergebnisse einer Studie über die aktuelle Entwicklung von Call- und Servicecentern vorgestellt, die sie im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung verfassen. Das vom Ministerium geförderte Forschungsprojekt Cloud und Crowd ist in der ver.di-Bundesverwaltung im Bereich Innovation und Gute Arbeit angesiedelt.

Weitere Informationen zu dem Projekt sowie zur Dokumentation der Veranstaltungen sind zu finden unter [www.cloud-crowd.verdi.de](http://www.cloud-crowd.verdi.de)

auch noch meinen eigenen Job abschaffen?“, kommentiert ein Betriebsrat. Wie auch bei der Automatisierung, ist die Voraussetzung für die Auslagerung der Arbeit am Kunden, dass die Tätigkeiten leicht zu standardisieren sind und das Unternehmen Emotionen im Umgang mit dem Kunden an dieser Stelle keine Bedeutung zuschreiben.

## Anforderungen steigen

Während mit Self-Service und Automatisierung (Robotic Prozess Automation sowie kognitive, lernende Systeme) vor allem ein Rationalisierungspotenzial verbunden ist, verändern sich auch die Anforderungen an die interaktiven Fähigkeiten der Beschäftigten durch den Einsatz von Big Data und neuen digitalen

**„Ich finde das klasse, was ihr da macht. Die Frage stellt sich nur, was bleibt dann für uns übrig als Outsourcing-Partner?“**

Kundenkanälen wie zum Beispiel Chat, Facebook und Online-Foren. Hinzu kommen neue Anforderungen in Bezug auf das fachliche Wissen, da zwar auf der einen Seite Arbeit wegfällt, auf der anderen Seite aber zunehmend komplexe Tätigkeiten standardisiert und in Servicecenter verlagert werden. „Zuvor hat da ein Mitarbeiter des Finanzdienstleisters rund 3000 bis 3200 Euro bekommen, der hatte eine Techniker Ausbildung. Wir haben das dann übernommen, unsere Mitarbeiter haben wir damals für 1500 bis 1600 Euro eingestellt.

(...) Die haben das Gleiche gemacht wie der Techniker, das sind hochkomplexe Angelegenheiten. Das Training dafür ging vier Wochen, danach waren die Agenten fit“, berichtet der Betriebsrat eines unternehmensunabhängigen Call- und Servicecenters.

## Arbeitsplätze sichern

„Wir werden die Digitalisierung nicht aufhalten können, wir müssen sie gestalten“, wie der Betriebsrat einer unternehmenseigenen Servicegesellschaft fordert. Wie auch bei Telefónica wurde bei der DTKS bislang auf eine Insour-

cing-Strategie gesetzt. Man holt also zunehmend die Arbeit wieder in das Unternehmen rein. Und wenn Beschäftigung – zum Beispiel durch den Einsatz so genannter Software-Roboter – wegfällt, dann ist geregelt, dass davon nicht die eigene Belegschaft betroffen ist. Diese Strategie ist jedoch nicht nur endlich, sie ist auch eine Insellösung. Ein gutes Beispiel aus der Praxis, wie Betriebsräte die Digitalisierung gestalten, liefert das im Jahr 2016 bei der DTKS aufgelegte Zukunftsprojekt „Perspektiven für Arbeitnehmer/-innen im Kundenservice der Telekom gestalten – P.A.K.T. 2020“. Im Rahmen dieses Projekts haben Betriebsräte und Beschäftigte gemeinsam Maßnahmen in Bezug auf die Themen Aus- und Weiterbildung, Entstehung neuer Arbeitsformen und Arbeitsbedingungen sowie eine zeitgemäße IT-Rahmenregelung im Kontext des digitalen Wandels entwickelt. Solche Handlungsansätze werden mit dem digitalen Wandel immer notwendiger werden. Auch in Zukunft wird ein qualitativ hochwertiger Service, nicht ohne gut qualifizierte, motivierte Mitarbeiter/-innen zu gewährleisten sein. Dabei ist es wichtig, die unterschiedlichen Perspektiven – ob es sich nun um unternehmensinterne Organisationseinheiten, ausgegründete Servicegesellschaften oder externe Dienstleister handelt – zusammenzubringen und über den eigenen Tellerrand zu gucken.

■ 11. bis 12. Mai 2017

Berlin, ver.di-Bundesverwaltung, Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin

## Zukunftswerkstatt – Digitalisierung in Betrieb und Verwaltung gemeinsam gestalten

Wir wollen ein Digitalisierungsnetzwerk für betriebliche Interessenvertreter/-innen schaffen. Die Grundlagen dafür wollen wir im Rahmen dieser Werkstatt gemeinsam erarbeiten. Wir wollen mit Euch diskutieren und definieren, wie sich Anforderungen an Eure Rolle und Tätigkeiten durch die Digitalisierung ändern, welche Informationen Ihr für Eure Arbeit in den Betrieben benötigt, wo und in welchem Format Weiterbildungsbedarfe bestehen, in welcher Form Inhalte nutzbar gemacht werden sollen, zu welchen Themen fachliche Expertise und professioneller Beratungsbedarf benötigt wird, zu welchen Themen in der Praxis vorrangiger Handlungsbedarf besteht, welche Anforderungen an ein Informations- und Beratungsnetzwerk Digitalisierung bestehen.

**Ausführliche Informationen zum Programm und zur Anmeldung:**

[www.innovation-gute-arbeit.verdi.de](http://www.innovation-gute-arbeit.verdi.de)

## SOZIALWAHLEN



## Bitte an den Wahlen teilnehmen

### Liebe Kolleginnen und liebe Kollegen,

im Mai finden die Wahlen für die gesetzlichen Sozialversicherungen statt. Soweit noch nicht geschehen, werden in den nächsten Tagen die Briefwahlunterlagen verschickt.

Ich selbst kandidiere für die Deutsche Rentenversicherung Bund. Bei den dort 33 Millionen Wahlberechtigten ist es natürlich etwas schwierig, die vielen guten Gründe für die Wahl der ver.di Liste zu transportieren. In der Kurzfassung sage

ich nur: ver.di prägt zwei Seiten einer Medaille. Den bestehenden Gestaltungsrahmen für die Versicherten und die politische Auseinandersetzung für eine bessere Renten-, Kranken und Unfallversicherung.

Weitere Infos zum Thema und auch eine Vorstellung der ver.di-Kandidatinnen und -Kandidaten gibt es unter: [www.sozialversicherung.watch](http://www.sozialversicherung.watch). Dort besteht auch die Möglichkeit, jeweils gezielte Fragen zu stellen. Ich freue mich auch über Fragen, die gleich an mich gerichtet werden. Bitte macht Werbung für die Sozialwahlen und für die Kandidatin-

nen und Kandidaten der ver.di. Durch den Zusammenschluss von BARMER GEK und Deutscher BKK zum 1. Januar 2017 wird der Wahltermin für die neue BARMER verschoben. Die Wahlunterlagen werden Anfang September verschickt.

Liebe Grüße

Manfred Geneschen

Unter [www.rente-staerken.verdi.de](http://www.rente-staerken.verdi.de) gibt es weitere Infos zur Stärkung der gesetzlichen Rente.

## DAS FORDERT ver.di

- Gesetzliches Rentenniveau stabilisieren und anheben
- Kleine Renten deutlich aufwerten
- Die Erwerbsminderungsrente verbessern
- Die Rente zu einer Erwerbstätigenversicherung ausbauen
- Durch gute Arbeit bessere Renten schaffen



Betriebsrat bei der Telekom Deutschland GmbH  
Vorsitzender des ver.di Bezirksfachbereiches Linker Niederrhein  
Ehrenamtlicher Arbeitsrichter und Mitglied im Verwaltungsausschuss bei der Agentur für Arbeit in Mönchengladbach  
[manfred.geneschen@telekom.de](mailto:manfred.geneschen@telekom.de)