

Branchenunabhängige Callcenter Arbeitsbedingungen im Urteil der Beschäftigten

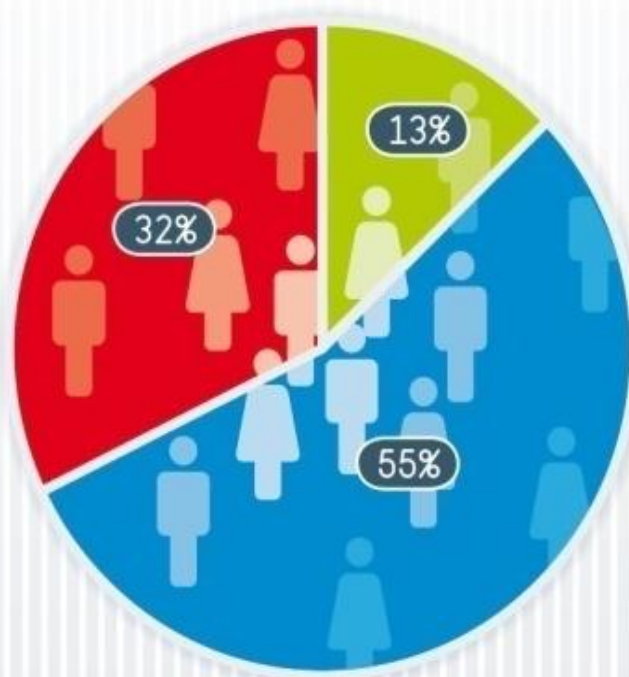
Berlin, im Januar 2011



Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft

GUTE ARBEIT

DGB-Index Gute Arbeit 2008 - Die prozentuale Verteilung der Arbeitsplätze nach Qualitätsstufen



Gute Arbeit:

DGB-Index mind. 80 Punkte



Mittelmäßige Arbeit:

DGB-Index 50-80 Punkte



Schlechte Arbeit:

DGB-Index weniger als 50 Punkte

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit, 2008, INIFES (Tatjana Fuchs)



© 2008 DGB-Index Gute Arbeit

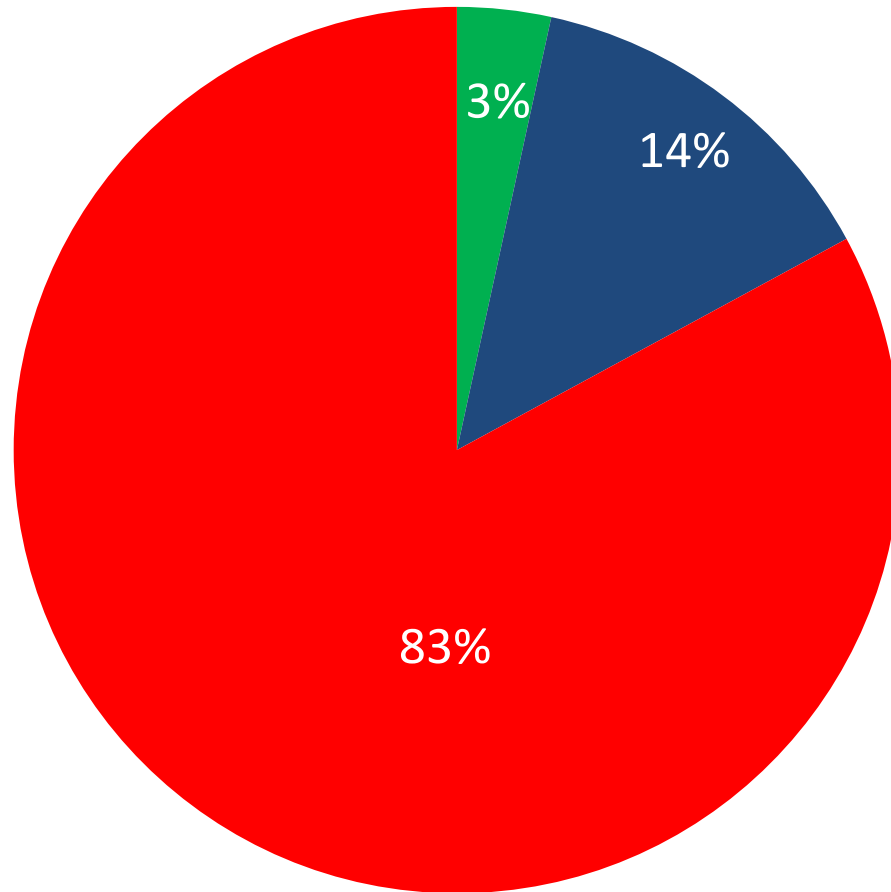
ver.di

Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft

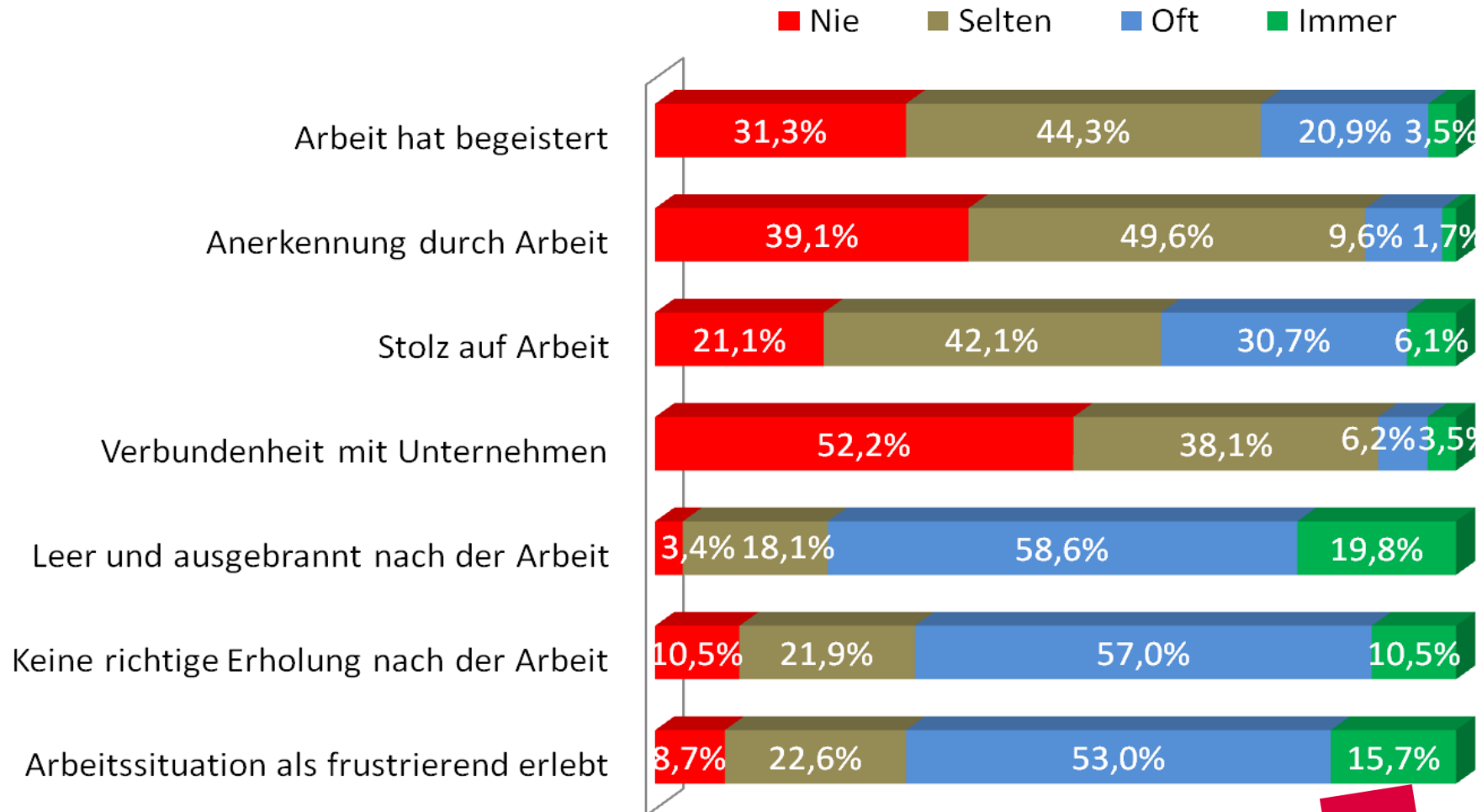
GUTE
ARBEIT

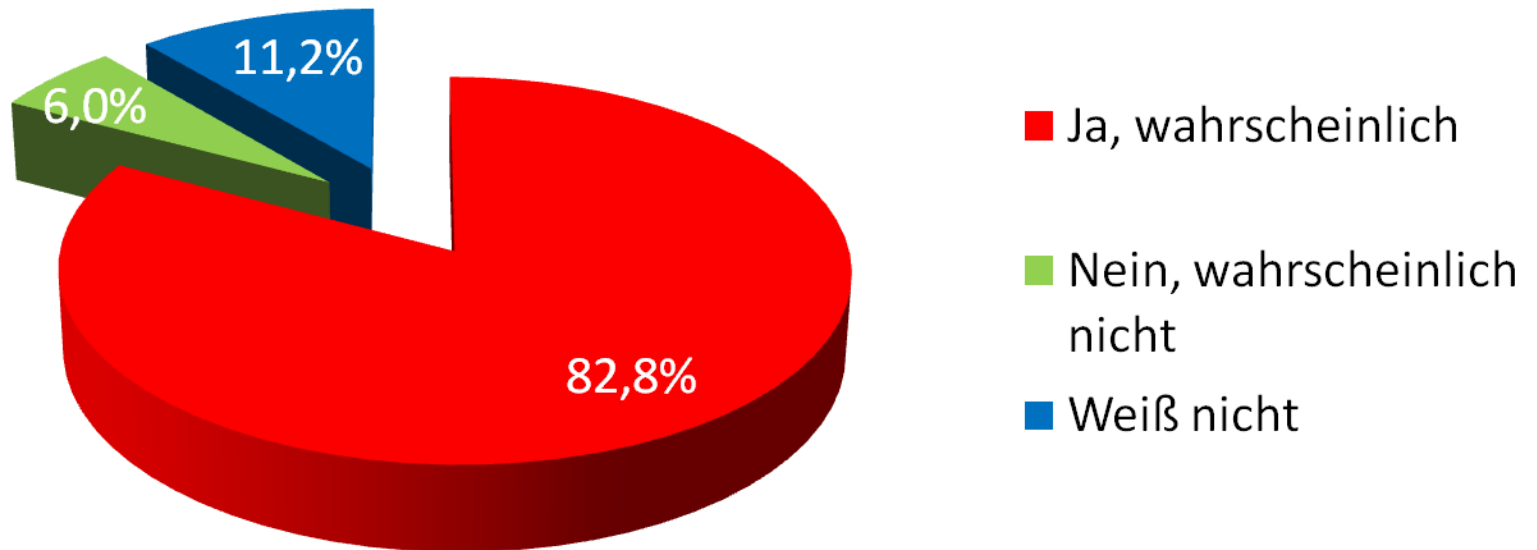
- Befragt wurde eine Stichprobe von ver.di Mitgliedern aus 13 unternehmensungebundenen Callcentern
- An den CC - Standorten gibt es:
 - zwischen 90 und 1.100 Beschäftigte
 - zwischen 20 und 190 ver.di-Mitglieder
 - Organisationsgrad zwischen 3 und 55 %
- Weitere Strukturdaten der Teilnehmenden:
 - 80 % Frauen, 20% Männer
 - 25 % Singles, 7% Alleinerziehende, 17% mit Pflegeverpflichtung.....





- Gute Arbeit: DGB-Index mind. 80 Punkte
- Mittelmäßige Arbeit: DGB-Index 50-80 Punkte
- Schlechte Arbeit: DGB-Index weniger als 50 Punkte





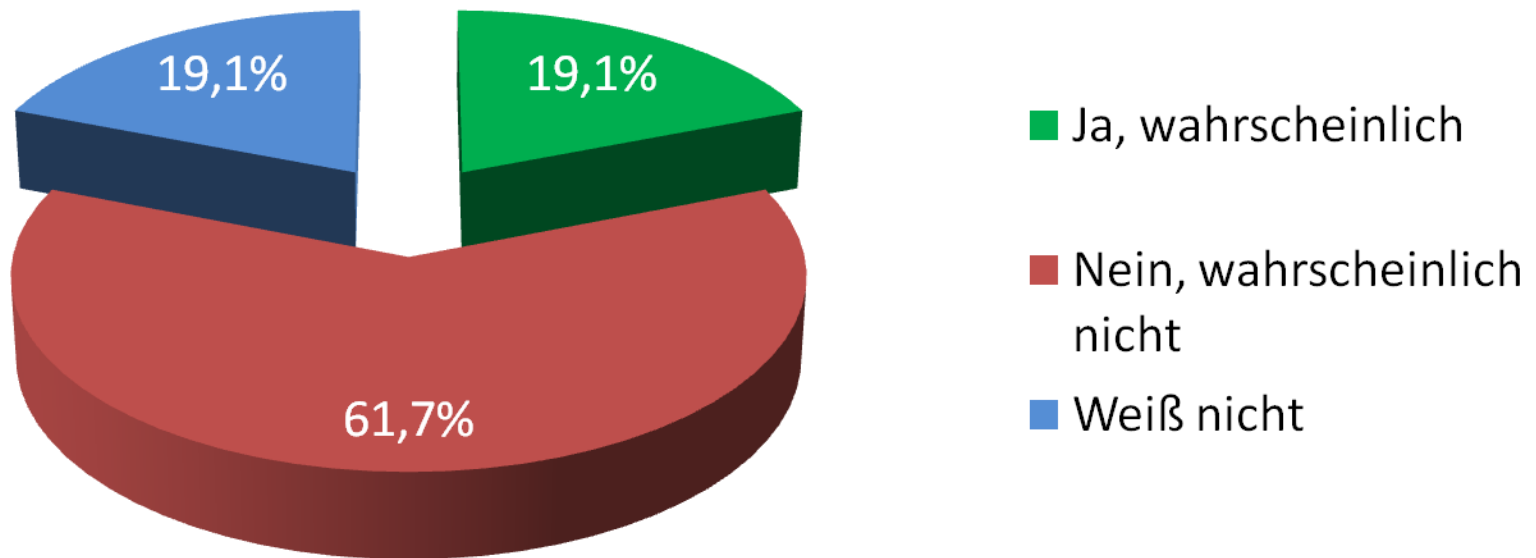
- Ja, wahrscheinlich
- Nein, wahrscheinlich nicht
- Weiß nicht



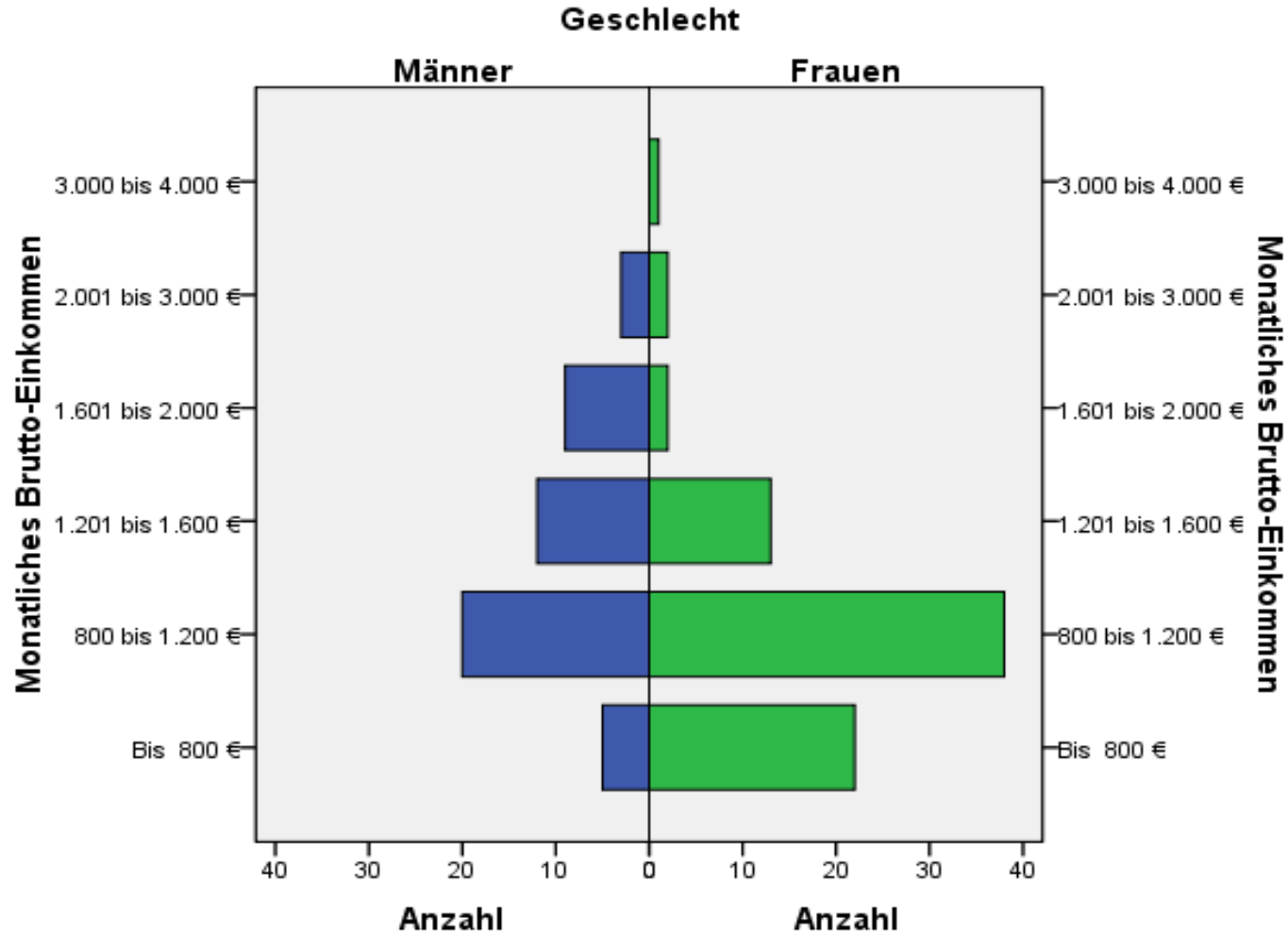
Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft



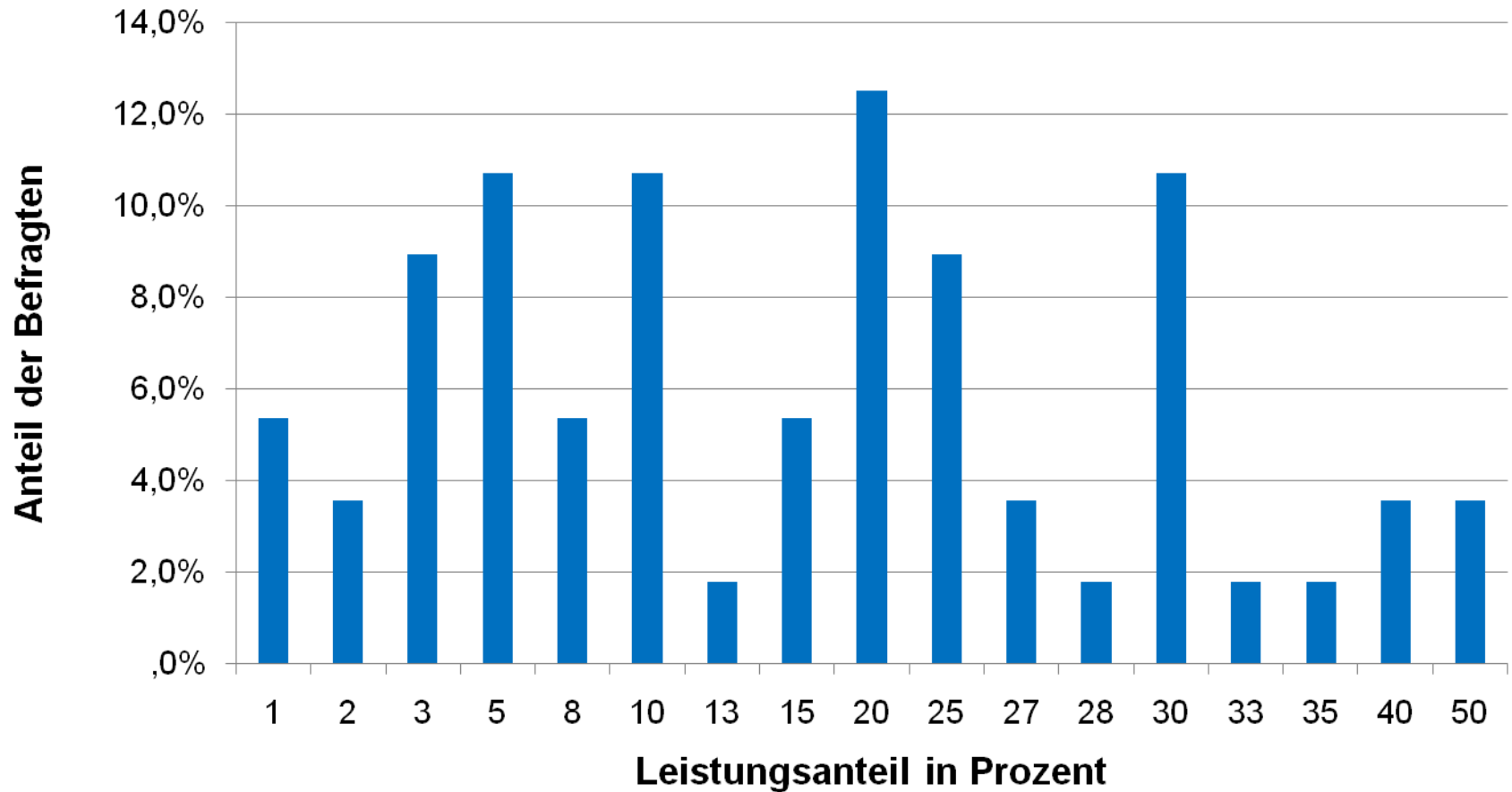
Bitte denken Sie einmal an ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter (65+) ausüben können?



62 % berichten von Arbeitshetze in (sehr) hohem Maße
Mehr als 2/3 fühlen sich dadurch (sehr) stark belastet



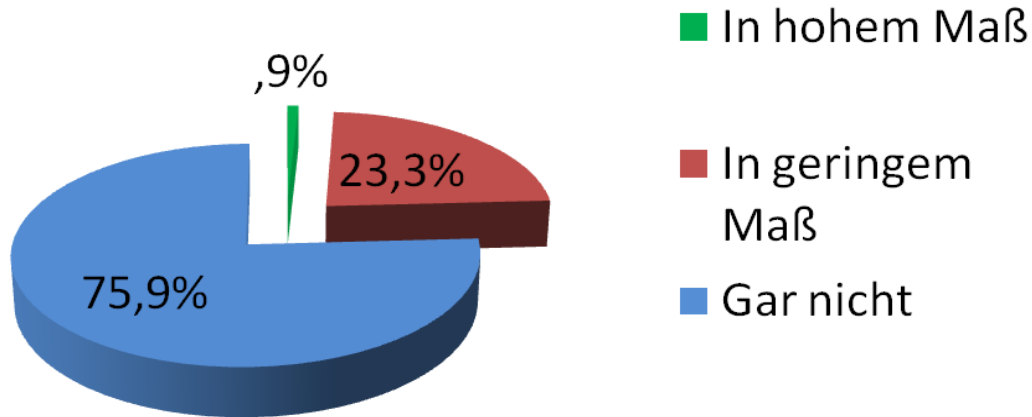
Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft



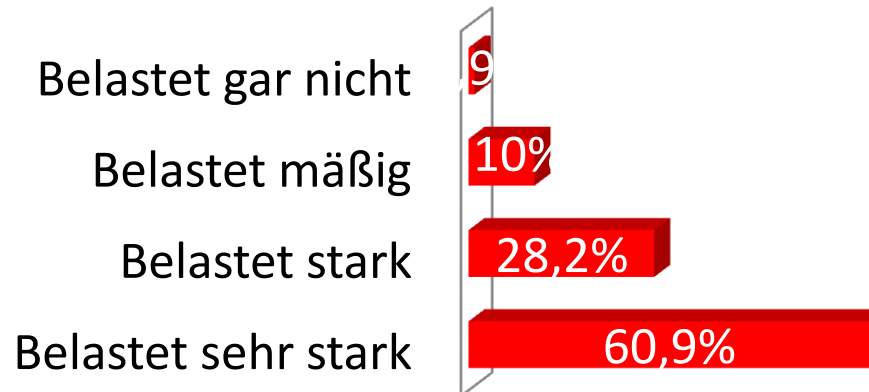
54,3% mit Leistungsanteil. Nur 9% halten diesen für angemessen

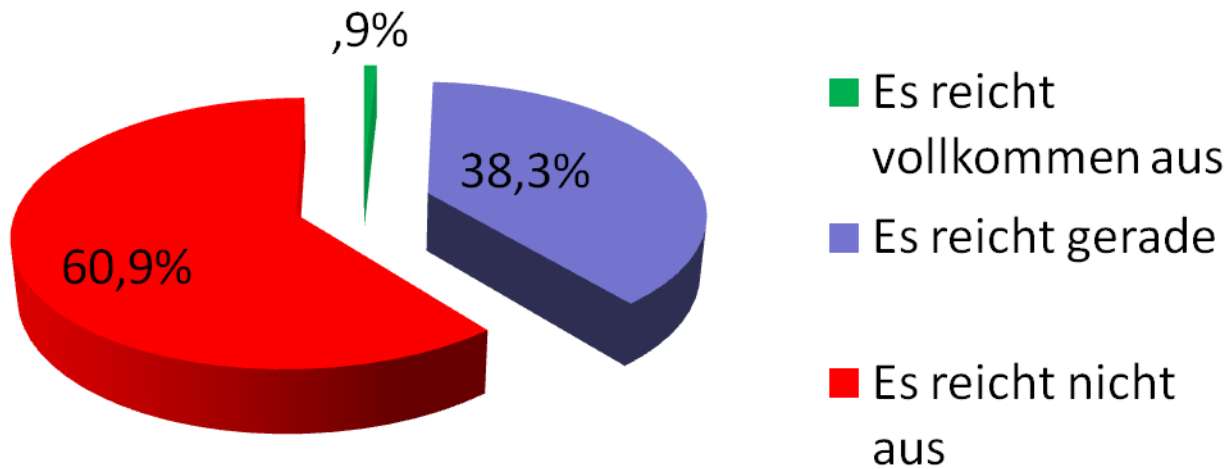


Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft

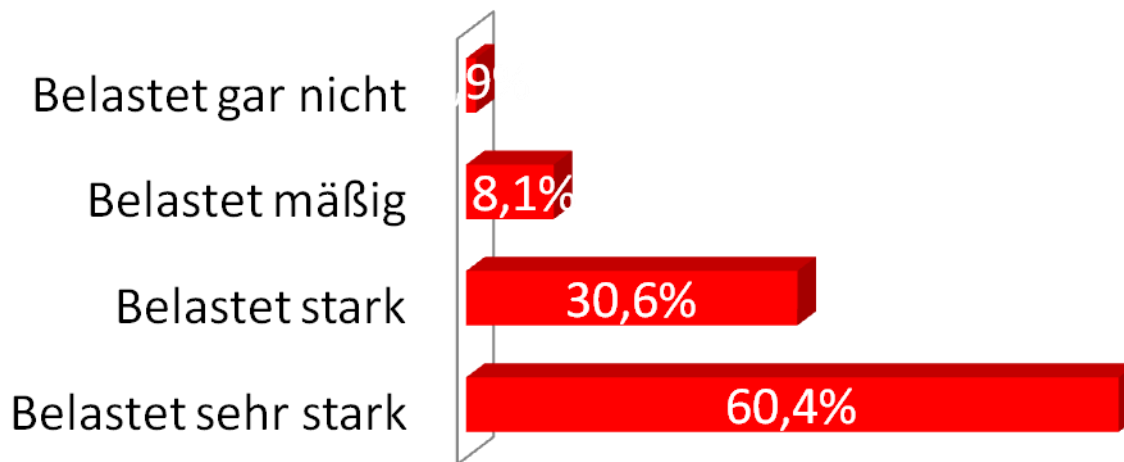


Wie sehr belastet das?





Wie sehr belastet das?



Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft



- Informationen über die Ergebnisse erstellen
- Angebote zur Verbesserung der Situation machen
- Diese Ergebnisse mit Betroffenen beraten und dann Maßnahmen diskutieren
- Um-/Durchsetzungsmaßnahmen beschließen und umsetzen



www.verdi-gute-arbeit.de

www.dgb-index-gute-arbeit.de

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!



Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft

GUTE
ARBEIT