

Die KiKxxl GmbH - kompetent in Kommunikation oder ein schwarzes Schaf unter den Call-Centern?

Bericht eines Call Center Agenten¹

Die KiKxxl GmbH wurde 1999 gegründet und ist heute mit etwa 400 Mitarbeitern das zweitgrößte Callcenter in Osnabrück. Das Unternehmen arbeitet u. a. für Osnatel, jpc, Talkline, mobilcom, T-Com, t-mobile sowie die Stadtwerke Osnabrück und erbringt z.B. folgende Dienstleistungen: a) In- und Outbound-Telefonmarketing, b) Beratungsdienstleistungen im Sektor der Telekommunikation und c) Beratungsdienstleistungen im Vertriebssektor. Die Kundschaft dieser genannten Unternehmen landet beispielsweise bei telefonischen Anfragen nicht unbedingt direkt beim Unternehmen, sondern beim Callcenter KiKxxl GmbH.

Warum ein Bericht über eine Firma aus dem Telefonmarketing-Bereich?

1. Es arbeiten auch viele Studierende in Callcentern; in den Semesterferien, aber auch als Nebenverdienst während der Vorlesungszeit;

2. Aktuell und begleitet von der hiesigen Presse scheint die Geschäftsführung der KiKxxl GmbH zu versuchen, geltende demokratische Beteiligungs- und Mitbestimmungsrechte für die Arbeitnehmerschaft in Frage zu stellen.

Der Geschäftsführer der KiKxxl GmbH, Herr Andreas Kremer, behauptet: „Bei uns werden die Mitarbeiter nicht wie Zitronen ausgequetscht“ (NOZ vom 15. April 2006). Aber wie sind die Arbeitsbedingungen?

A. Es gibt 8 Euro Stundenlohn und ein wenig oder gar nicht transparentes Bonussystem. Der Bonus ist nicht üppig. Acht Euro pro Stunde entspricht im Monat gerade mal dem Existenzminimum;

B. Arbeitsverträge sind in der Regel auf 6 bzw. 12 Monate befristet, was die sozial unsichere Situation weiter verschärft;

C. Lohnfortzahlung bei Urlaub oder Krankheit wird nicht immer in voller Höhe gezahlt;

D. Entgegen anders lautender Meldungen (siehe beispielsweise NOZ vom 21. Juni 2007) wird kein Urlaubsgeld gezahlt bzw. die Auszahlung findet lediglich an wenige Personen statt;

E. Es gibt Arbeitsplätze, die scheinbar nicht der Norm entsprechen, weil sie zu klein sind;

F. Bezahlte Bildschirmspausen, die stündlich zu gewähren sind, gibt es nicht;

G. Das Gebäude ist vollklimatisiert. Die Klimaanlage, die auch schon früher Mitarbeitern anderer Firmen Probleme bereitete, scheint für etliche Gesundheitsprobleme verantwortlich zu sein;

H. Ganze zwei Trainer leistet sich die Firma für ca. 400 Mitarbeiter und es werden bis heute keine oder nur wenige Zertifikate ausgestellt.

In vielen Projekten herrscht ein hoher Quoten-



druck; Kunden sollen gewonnen, Tarife sollen gewechselt und Verträge sollen verlängert werden. Die personelle Fluktuation ist relativ hoch.

Trotz (oder wegen?) dieser Umstände und in Gegenwart des Osnabrücker Oberbürgermeisters hat KiKxxl-Geschäftsführer Kremer Ende 2006 den ersten Osnabrücker Wirtschaftspreis entgegen nehmen können. Sind sowohl Jury als auch der Oberbürgermeister über die Arbeitssituation bei der KiKxxl GmbH informiert gewesen? Oder hat Herr Kremer im Vorfeld der Preisverleihung lediglich Marketing betrieben und sein Callcenter zu gut dargestellt? (Vgl. hierzu NOZ vom 1. Dezember 2006 und NOZ vom 2. Dezember 2006.)²

Um die Arbeitssituation zu verbessern haben sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KiKxxl GmbH zusammen getan und über Verbesserungen nachgedacht. Die Gründung eines Betriebsrates war das Ziel.

Die zuständige Gewerkschaft ver.di hat auf Anfrage

und mit der Bitte um Unterstützung bei einer Betriebsratswahl durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der KiKxxl GmbH die Betriebsratswahlen mit der Betriebsversammlung am 19. Juni 2007 eingeleitet. Die Betriebsversammlung ist unterbrochen worden. (Die Einleitung von Wahlen für eine Arbeitnehmervertretung durch die zuständige Gewerkschaft ist ein rechtlich korrekter möglicher Weg.)

Herr Kremer hat behauptet, ein Betriebsrat werde von einer Mehrheit der Beschäftigten abgelehnt. Nach der unterbrochenen Betriebsversammlung sei eine Initiative entstanden, eine Mitarbeitervertretung ohne gewerkschaftlichen Einfluß zu gründen. Die Unternehmensleitung habe keinen Einfluß auf die Mitarbeiter ausgeübt. Das scheint nicht plausibel.

Anhand der Initiative ist zu sehen, dass es bei der Firma KiKxxl GmbH einen Bedarf für eine Interessenvertretung gegenüber der Geschäftsleitung gibt. Genau das wäre auch die Aufgabe eines gewählten Betriebsrates. Zu klären ist der Unterschied zwischen einem Betriebsrat und der Initiative bei der KiKxxl GmbH:

Ein Betriebsrat hat Rechte und Pflichten, die gesetzlich formuliert und damit auch garantiert sind. An Gesetze wollen wir uns doch schließlich alle halten! Aber die Unternehmensleitung scheint die gesetzlichen Rahmenbedingungen nicht zu kennen oder ignoriert sie zu Ungunsten der Belegschaft. Herr Kremer hat verlauten lassen: Die Initiativ-Mitarbeitervertretung der KiKxxl GmbH „wird nicht die Rechte und Aufgaben eines Betriebsrates haben“ (NOZ vom 12. Juli 2007).

Die gewählten Mitglieder der Initiativ-Mitarbeitervertretung, wie sie im Juli 2007 bei der KiKxxl GmbH eingerichtet worden ist, sind auf das Goodwill der Geschäftsleitung angewiesen. Vermutlich werden sie nicht immer einer Meinung sein.

Die gewählten Mitglieder der Initiativ-Mitarbeitervertretung sind z.B. auch nicht vor Kündigung geschützt. Sie ist keine Interessenvertretung, die auch nur annähernd auf gleicher Augenhöhe mit der Geschäftsleitung für die Interessen der Beschäftigten eintreten kann.

Gesetzlich geregelt ist dagegen das Verfahren für Betriebsratswahlen. Zum Beispiel ist geregelt, wer an den Betriebsratswahlen zu beteiligen ist und wer gewählt werden kann.

Wahlberechtigt sind ausschließlich bei der KiKxxl GmbH Beschäftigte, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und wählbar sind Beschäftigte, die min-

destens ein halbes Jahr im Betrieb sind. - Also keine Außenstehenden; auch keine Gewerkschaftssekretäre!

Betriebe mit einem Betriebsrat müssen keine Gelder an die zuständige Gewerkschaft oder zusätzliche Gehälter an die Betriebsratsmitglieder zahlen.

Diesen und anderen Gerüchten, die im Vorfeld der Betriebsversammlung vermutlich von der Geschäftsführung direkt oder mit deren Duldung verbreitet worden sind, soll an dieser Stelle ausdrücklich entgegenwirkt werden.

Zu mindestens einem regelrechten Skandal soll es bei der Wahl der Initiativ-Mitarbeitervertretung gekommen sein. Wahlunterlagen sollen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KiKxxl GmbH per Post zugeschickt worden sein. Ein beigefügter Rückumschlag soll die Personalnummer enthalten haben, so dass die Geheimhaltung der Wahl nicht gewährleistet war. Zufall oder kontrollierende Absicht der Geschäftsführung - ein ordentlicher Chef würde die Wahl in so einem gravierendem Fall annullieren und wiederholen lassen.

Sowohl das Verfahren für die Wahl als auch die Aufgaben der Interessenvertretung bei der KiKxxl GmbH sind rechtlich nicht abgesichert. Sobald Konflikte mit der Unternehmensleitung bestehen, kann



diese Initiativ-Mitarbeitervertretung aufgelöst und deren Mitglieder entlassen werden. Für nicht informierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für die allgemeine Öffentlichkeit, die ebenfalls selten über Detailkenntnisse verfügt, könnte die Marketing-Initiative der Geschäftsführung - nichts anderes scheint diese KiKxxl Mitarbeitervertretung zu sein - Anlaß zum Jubeln sein. Kluge Leute übersehen jedoch nicht, dass auf diese Weise demokratische Beteiligungs- und Mitbestimmungsrechte aufgeweicht werden sollen. Für unsere Republik, die ein demokratischer und sozialer Bundesstaat ist und bleiben soll, sind diese Rechte der Arbeitnehmerschaft absolut notwendig.

Abschließend ein Tipp:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KiKxxl GmbH, die sich für einen Betriebsrat eingesetzt haben, sich auch jetzt noch dafür einsetzen und von der Geschäftsführung unter Druck gesetzt oder bei der Durchführung von Betriebsratswahlen behindert worden sind, können sich vertrauensvoll (jedoch bitte nicht anonym) an die Gewerkschaft wenden.

Sollte es trotz aller gegenteiliger Beteuerungen zu Behinderungen bei Betriebsratswahlen gekommen sein - und das können Mitglieder der Belegschaft besser beurteilen als eine Unternehmensleitung -, dann ist das anzuzeigen und gegebenenfalls auch zu bestrafen.

¹ Der Artikel basiert auf einem Erfahrungsbericht von Mitarbeitern der KiKxxl GmbH. Die Namen sind der Redaktion bekannt.

² Auch heute noch werben die Seiten der Osnabrücker Wirtschaftsförderung mit der Aussage „KiKxxl beschäftigt zu 100% festangestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“. Dies ist aber nachweislich falsch, da nur sehr wenige Mitarbeiter tatsächlich unbefristet beschäftigt sind. Neueinsteiger bekommen im Regelfall nur einen befristeten Arbeitsvertrag. Siehe hierzu: <http://www.wfo.de/6563.asp>

Die Bertelsmann Stiftung - „Für eine zukunftsfähige Gesellschaft?“

von Holger Schmidt

Die Bertelsmann Stiftung dürfte vielen Lesern zumindest namentlich bekannt sein und sie mag wohl bei vielen ein positives Image haben. - Bertelsmann? Da gibt 's doch diese Stiftung¹, die sich sich um so viele Bereiche kümmert ... Ja, diese Stiftung engagiert sich - aber für wen und warum? Dieser Frage soll hier nachgegangen werden.

Auf ihrer Website begrüßt sie die Besucher mit ihrem Leitspruch: „Für eine zukunftsfähige Gesellschaft“. Warum engagiert sich eine Unternehmensstiftung für eine „zukunftsfähige Gesellschaft“ und was versteht sie darunter?

Doch erst einmal ein paar Fakten: Die Bertelsmann Stiftung wurde von Reinhard Mohn im Jahre 1977 gegründet. Sie ist eine selbständige Stiftung des privaten Rechts und hat ihren Sitz im westfälischen Gütersloh.

Die Stiftung hält zur Zeit 76,9 % der Anteile an der Bertelsmann Aktiengesellschaft (die restlichen 23,1 % befinden sich im Besitz der Familie Mohn). Allerdings konzentrieren sich 100 % der stimmberechtigten Aktien der Bertelsmann AG in der Bertelsmann Verwaltungsgesellschaft (BVG) und damit in den Händen der Mohns:

„Die BVG hat aktuell sechs Gesellschafter: Drei Mitglieder der Familie Mohn und drei familienfremde Gesellschafter. Der Gesellschafterkreis wurde aus Effizienzgründen von acht auf sechs Personen reduziert. Mitglieder der BVG sind Reinhard Mohn, Liz Mohn und Brigitte Mohn sowie Dieter Vogel, Jürgen Strube und Gunter Thielen.“²

Zum Verständnis der wirtschaftlichen Macht, die sich hinter der Bertelsmann AG und somit auch hinter der Stiftung versammelt, ist eine kurze Aufzählung ihrer Geschäftsfelder und Beteiligungen

¹ „Stiftung“ und „Stiften“ assoziiert wohl bei den meisten Menschen erst einmal etwas Positives: Jemand gibt oder trennt sich von einem Vermögensteil, um damit etwas „Gutes“ zu schaffen oder zu erbauen. Stiften wirkt auf den ersten Blick irgendwie selbstlos und mildtätig. Aber wie so häufig in der Alltagssemantik verhindern die eingängigen und am häufigsten zugeschriebene Bedeutungen eine genauere oder andere Sicht auf die Dinge.

² Siehe hierzu: http://www.bertelsmann.com/bertelsmann_corp/wms41/bm/index.php?ci=111&language=1