

# Call-Center

BERATUNGSBRIEF VON **GÜNTER GREFF**



AUSGABE 03/2011 – MÄRZ

www.Call-Center-Experts.de

## Sonderdruck Beratungsbrief Ausgabe März 2011

### Holen Sie sich Ihren Call-Center-Experten ins Haus

Mit dem Beratungsbrief von Günter Greff

#### Der innovative Fachinforma- tionsdienst:

- Beratungsbrief für neue Impulse und Tipps
- Online-Wissensdatenbank für aktuelle Recherchen und Problemlösungen

Testen Sie jetzt im  
2-Monats-Abo



# www.Call-Center-Experts.de

**Initiative Inklusion:**

# Arbeitsplätze für Behinderte in Callcentern

**Dass Arbeitsplätze in Callcentern auch für Behinderte geeignet sind ist nicht neu. Sehbehinderte haben beispielsweise eine hohe Sensibilität für die Sprachkommunikation. Und es gab immer schon mal Initiativen in Richtung Arbeitsplätze für Behinderte, bei denen allerdings manchmal nicht klar war: PR oder ehrliches Bemühen. Und es gab und gibt in unserer Branche immer einzelne Unternehmen und Unternehmer, die es als Aufgabe angesehen haben und ansehen, anspruchsvolle Arbeitsplätze für Behinderte zu schaffen. Jetzt gibt es eine erste übergreifende Initiative. Call-Center-Experts sprach darüber mit dem Leiter dieser Initiative Alfons Bromkamp.**

**Alfons Bromkamp**

übernahm von 1982 bis 1985 die Aufgaben im Vertrieb der Hoechst AG. 1985 erfolgte sein Einstieg in das Telemarketinggeschäft innerhalb der TAS Franchisestruktur und 1997 verkaufte er das Unternehmen an Sykes. Bis Mai 1999 war er Director Business Development Central and Eastern Europe. Danach war er Businessangel und Consultant. Von 2003 bis 2004 war Bromkamp Geschäftsführer innerhalb der Walter TeleMedien Gruppe. 2008 kehrte er zur TAS-Gruppe zurück als Geschäftsführer TAS-Gruppe Mülheim/Görlitz.

**Herr Bromkamp, Sie sind Leiter des Arbeitskreises Inklusion des Branchenverbands Call Center Verband Deutschland. Ich habe mal in verschiedenen Wörterbüchern, auch bei Wikipedia, nachgeschaut, was „Inklusion“ bedeutet. Da gibt es ja unterschiedliche Definitionen. Was bedeutet der Begriff für Ihre Arbeit und warum so ein schwieriges Wort für eine einfache, gute Sache?**

Jedes Kind sollte einen treffenden Namen haben. Der Begriff Inklusion enthält das Selbstverständlichkeitsprinzip der Integration und natürlich auch im Umgang zwischen Menschen mit und ohne Behinderung. Und das ist wesentlich mehr als gelegentliche Einzelaktivitäten. Der Inklusionsbegriff setzt sich auch im allgemeinen Sprachgebrauch immer weiter durch. Der Beauftragte der Bundesregierung für Belange behinderter Menschen, Herr Hubert Hüppe, benutzt ihn, die Aktion Mensch tut das und jetzt auch der Arbeitskreis innerhalb des CCV. Angefangen haben wir mit dem Begriff Integration, dieser wird jedoch fast ausschließlich in Verbindung mit Menschen mit Migrationshintergrund gebracht, das wollten wir nicht. Deshalb sprechen auch wir jetzt von Inklusion. Wenn sich Ihre Leser tiefer informieren wollen, können sie eine Download-Broschüre unter [info@aktion-Mensch.de](mailto:info@aktion-Mensch.de) anfordern.

**Was genau ist Ihre Aufgabe und die des Arbeitskreises?**

Der Arbeitskreis hat mehrere Ziele. Unser vorrangiges Ziel ist es, mit Vorurteilen aufzuräumen, und das ist dringend notwendig. Viele Arbeitgeber meinen zum Beispiel, dass Menschen mit Behinderung mehr Fehlzeiten haben, weniger leisten und wenn es dann doch nicht funktioniert man sie nie wieder loswird. Behörden wie Integrationsämter oder die Arbeitsagenturen und auch viele potenzielle Mitarbeiter glauben, dass die Callcenter-Unternehmer ausschließlich vom illegalen Datenhandel leben und Callcenter-Mitarbeiter häufig minderwertige Tätigkeiten leisten müssen. Ihre Leser wissen, dass das definitiv so nicht ist.

Der AK klärt auf und schlägt die Brücke zwischen Arbeitgebern, Behörden und potenziellen Mitarbeitern.

Zweites Thema ist der Aufbau von Know-how. So haben wir gemeinsam mit unserem Kooperationspartner My Handicap ([www.myhandicap.de](http://www.myhandicap.de)) ein Expertenwissen für inklusionswillige Callcenter-Betreiber erstellt. Dieses Buch werden wir dann anlässlich der CCV-Frühjahrstagung vorstellen.

Und natürlich ist der AK mit seinen regelmäßigen Sitzungen eine wesentliche Austauschplattform. Die nächste AK-Sitzung findet am 10. Mai in Pforzheim statt.

In unseren Meetings arbeiten Inhousecenter mit Outsourcern zusammen, Center mit Outbound-Schwerpunkt tauschen sich mit Inbound-Spezialisten aus. Ohne die üblichen Vorbehalte sitzen Wettbewerber zusammen, diskutieren und erreichen echte Fortschritte im Sinne der Inklusion. So war der AK Gast bei dem NCC in Nürnberg, und die Kollegen von adm und SNT durften wir auch an ihren Standorten besuchen.

Interessante externe Referenten, wie z.B. Anbieter von Hard- und Software oder die Ausbilder aus Berufsbildungswerken, und natürlich auch Betroffene bereichern unsere Themen. Bei unserer letzten Sitzung haben Betriebsratsmitglieder von SNT teilgenommen und glauben Sie mir, davon hat der Betriebsrat genauso wie alle anderen Teilnehmer deutlich profitiert. Auch in der Zusammensetzung unseres AK arbeiten wir also inkludiert.

**Jetzt ist ja die Integration von behinderten Menschen, insbesondere auch in Callcentern, nicht ganz neu. Wir hatten Mitte der 80er-Jahre bei der TAS in Rodgau ein Projekt mit Sehbehinderten, gemeinsam mit IBM. Frau Pohl Roux hatte vor zirka 14 Jahren auch einmal ein solches Projekt – wenn Behinderung zur Stärke wird – begleitend zur EXPO in Hannover ins Leben gerufen. Irgendwie hat man dann nichts mehr gehört. Was ist neu an Ihrer Initiative?**

Einzelne Initiativen arbeiten ja schon sehr erfolgreich. Frau Pohl Roux, die übrigens eine ganz wichtige Stütze im AK ist, hat in den letzten Jahren mit ihrem Engagement über 100 Arbeitsplätze geschaffen. Wirklich neu daran ist jedoch, dass wir durch die Verbandsarbeit jetzt auch politisch wahrgenommen werden. So habe ich im letzten Jahr mit dem Behindertenbeauftragten der Bundesregierung ein interessantes Gespräch führen können, daraus ist wiederum ein Kontakt zur Bundesagentur entstanden. Dort sind wir sehr gut weitergekommen und Sie können in einer Ihrer nächsten Ausgaben sehr kon-

**Fortsetzung von Seite 6** krete Aktivitäten vorstellen. Konkret: Wir bündeln Ressourcen im AK und erreichen dadurch einen wesentlich höheren Impact.

**Ist es schwierig, „Mitstreiter“ für diese wichtige Initiative zu bekommen, oder anders herum gefragt, wie viele Unternehmen oder Menschen arbeiten mit Ihnen beziehungsweise der Initiative zusammen?**

Nein, das ist gar nicht schwierig, es macht sogar viel Freude. Der CCV-Vorstand war zum Beispiel sofort Feuer und Flamme. Bereits in der konstituierenden AK-Sitzung konnten wir 40 Teilnehmer begrüßen. Die regelmäßigen AK-Sitzungen sind auch immer sehr gut besucht, die „Fangemeinde“ wächst stetig. Durch eine sehr intensive Grundlagenarbeit, die durch die allerbesten Partner wie z.B. My Handicap und Frau Pohl Roux massiv unterstützt wurde, können wir jetzt auch in die Breite gehen. Der nächste AK wird ganz speziell auf „Inklusionseinsteiger“ ausgerichtet.

Und wenn dieser Artikel erschienen ist, werden es wieder ein paar mehr Mitstreiter für die gute Sache sein.

**Herr Bromkamp, man sagt ja, dass etwa 450.000 Menschen in Callcentern arbeiten. Was schätzen Sie, wie groß ist heute die Zahl der behinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?**

Das kann ich Ihnen bald ziemlich genau sagen. Wir haben gerade eine Onlineumfrage zu diesem Thema gestartet. Auch hier werden wir von der Stiftung My Handicap unterstützt und die Uni St. Gallen begleitet uns dabei wissenschaftlich. Aus den bisherigen Gesprächen kann ich Ihnen jedoch sagen, dass die wenigsten Betriebe heute die gesetzliche Vorgabe von fünf Prozent erreichen. Ohne pessimistisch sein zu wollen, sind es durchschnittlich wohl maximal drei Prozent, also zirka 13.500 Mitarbeiter, und genau da setzen wir an.

**Jetzt gibt es ja unterschiedliche Arten und Grade von Behinderungen. Wo sind die Grenzen?**

Herr Greff, Sie sind Brillenträger, ist das keine Behinderung?

Die Übergänge sind für mich wirklich sehr fließend. Dokumentiert wird der Grad der Behinderung durch die behördliche Feststellung, die sich im Schwerbehindertenausweis niederschlägt. Bis jetzt haben wir uns auf Menschen mit körperlichen

Einschränkungen konzentriert, aber erst wenn wir das richtig können, werden wir unsere Bemühungen ausweiten.

**Kommen wir noch mal zum Anfang des Interviews zurück, Herr Bromkamp. Leider sind gute Ideen oft eingeschlafen. Wie kann man, wie wollen Sie dafür sorgen, dass sich die Initiative „Inklusion“ weiterentwickelt und nicht einschläft?**

Das wird nicht passieren, erstens wächst der Kreis der Unterstützer stetig, zweitens werden Menschen mit Handicap zukünftig gar nicht übergangen werden können, der demografische Wandel wird die Arbeitgeber zwingen, wirklich alle potenziellen Bewerber zu mobilisieren, und drittens möchte ich gerne noch längere Zeit der Motor für diese Initiative sein.

**Wagen wir einen Blick in die Zukunft. Wie viele Behinderte arbeiten am 31. Dezember 2012 in Callcentern?**

Durch die jetzt anlaufenden Projekte hoffe ich für die Branche und die Betroffenen, Ende 2011 bei einer Inklusionsquote von 3,5 Prozent und Ende 2012 bei vier Prozent zu sein. Das wären 18.000 Mitarbeiter.

Wir haben bei der TAS im letzten Jahr zehn Neueinstellungen vornehmen können. Das macht sich sehr deutlich bei der Ausgleichsabgabe bemerkbar. Wir haben ganz tolle Mitarbeiter bekommen und somit betriebswirtschaftlich sehr sinnvoll und gleichzeitig ethisch wertvoll gehandelt. Diese positiven Erfahrungen machen auch anderen Unternehmen Mut. Wenn wir Ende 2015 die gesetzlichen Vorgaben erreicht haben – also die Pflicht – beginnen wir mit der Kür.

**Herr Bromkamp, nennen Sie jetzt unseren Lesern noch die drei wichtigsten Punkte, auf was sie achten sollten/müssen, wenn sie behinderte Kolleginnen und Kollegen einstellen wollen?**

Punkt 1: Behandeln Sie alle Mitarbeiter mit der gleichen Aufmerksamkeit. Menschen mit Behinderung benötigen keine Überbehütung.

Punkt 2: Finden Sie schon während der Rekrutierung heraus, ob der Bewerber eine Behinderung hat. Vor Vertragsschließung sind häufig die notwendigen Förderanträge zu stellen.

Punkt 3: Werden Sie Mitglied im AK, da bekommen Sie alle sinnvollen Infos. Wir haben übrigens auch Nicht-CCV-Mitglieder im AK.

## IMPRESSUM

Call-Center-Experts ist ein Experten-Dienst mit einem monatlichen Beratungsbrief und einem Themenportal. Jährliche Bezugs- und Nutzungsgebühr 169 Euro zzgl. 19 Prozent MwSt. Bestellungen ausschließlich über das Internetportal.

### Herausgeber und Redaktion:

Günter Greff Medien GmbH  
Vor dem Hagen 7, 27243 Düsen  
Tel. 0170/6296704  
E-Mail: [perspower@aol.com](mailto:perspower@aol.com)

**schimmel**  
media  
VERLAG  
GmbH & Co KG

### Verlag:

Schimmel Media Verlag GmbH & Co. KG,  
Kantstraße 38, D-97074 Würzburg,  
Geschäftsführer:  
Martina Schimmel-Schloo, Gudrun  
Schimmel-Wanner, Ingo Schloo.

### Abonnenten-Service:

Tel. 09 31 / 3598110, Fax 09 31 / 3598111,  
[abo@expert-sites.de](mailto:abo@expert-sites.de)

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urhebergesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Verarbeitung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.