

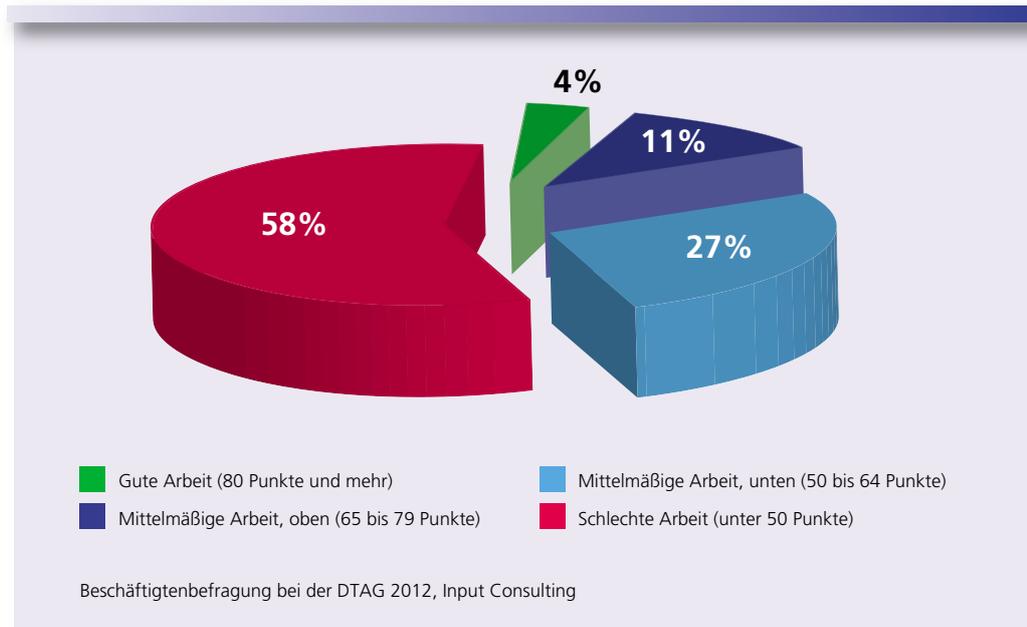
## Gute Arbeit im Telekom-Konzern

Das Jahr 2013 steht für den ver.di-Bundesfachbereich, bezogen auf den Telekom-Konzern, tarifpolitisch unter der Überschrift „Gute Arbeit im Telekom-Konzern“.

Im Jahre 2010 hat der Bundesfachbereich nach einer über einjährigen intensiven tarifpolitischen Debatte sein tarifpolitisches Aktionsprogramm für die nächsten drei bis fünf Jahre beschlossen. In diesem tarifpolitischen Aktionsprogramm kam klar zum Ausdruck, dass die Jahre 2010, 2011 und 2012 dazu genutzt werden sollten, in Entgeltfragen entscheidend weiterzukommen. Neben dem Entgeltthema sind aber auch eine Vielzahl weiterer qualitativer tarifpolitischer Anforderungen gestellt worden. Die Themen, die im Zusammenhang mit guter Arbeit stehen, hat der Bundesfachbereichsvorstand Ende letzten Jahres unter dem Kampagnendach „Gute Arbeit im Telekom-Konzern“ zusammengefasst. Zu den Themen gehörten:

- ▶ Variable entschärfen,
- ▶ Altersteilzeit durchsetzen,
- ▶ Übernahme nach beendeter Ausbildung sicherstellen,
- ▶ betriebliche Belastungsüberprüfung und betrieblichen Überlastungsschutz erreichen,
- ▶ Individuelle Auszeiten, z. B. für Pflege, Fortbildung, Erziehung usw. ermöglichen,
- ▶ Lebensphasenbezogene Arbeitszeit verwirklichen.

Um eine Aufnahme der realen Arbeits- und Belastungsbedingungen der Beschäftigten im Telekom-Konzern zu erhalten, hat der Bundesfachbereich als Bestandteil der Kampagne „Gute Arbeit im Telekom-Konzern“ eine internetgestützte Befragung der Telekom-Beschäftigten durchgeführt. Diese Befragung hat im Zeitraum von Anfang bis Ende Dezember 2012 stattgefunden und die ausgewerteten Ergebnisse liegen nunmehr auf dem Tisch.



Der Beteiligungsgrad an der Beschäftigtenbefragung war ausgesprochen hoch und erlaubt repräsentative Aussagen.

Um die Vergleichbarkeit der Befragungsergebnisse mit Befragungen in anderen Wirtschaftsbereichen und Unternehmen herzustellen, hat die Befragung auf der Grundlage des DGB-Index Gute Arbeit stattgefunden. Mehr als die Hälfte der befragten Beschäftigten bewertet ihre Arbeitsbedingungen als schlecht (58 Prozent). Nur vier Prozent verfügen über Gute Arbeit, weitere elf Prozent reichen mit 65 bis unter 79 Punkten beinahe an Gute Arbeit heran.

Im DGB-Index werden insgesamt 15 Arbeitsdimensionen abgefragt. Die Dimensionen 1 bis 10 sind dem Bereich „Ressourcen“, die Dimensionen 11 bis 13 dem Bereich „Belastungen“ und die Dimensionen 14/15 dem Bereich „Einkommen/Sicherheit“ zugeordnet. In regelmäßigen Abständen wird der Index auch in der Gesamtwirtschaft erhoben. *Michael Halberstadt*

Weiter geht's im Innenteil auf Seite 4

## Inhalt

### Kommentar

- Die Zeit ist reif Seite 2
- Josef Bednarski neuer BFB-Vorsitzender Seite 2

### Nachruf

- Ernst Breit gestorben Seite 3

### Telekom

- Überwiegend schlechte Noten Seite 4

### T-Mobile USA

- Starker Zuspruch für WE EXPECT BETTER Seite 5

### T-Shop-Vertriebsgesellschaft

- Ziel erreicht: 100 % für 100 % Seite 5

### NSN Services

- „BenQ-Lösung“ für 1000 Beschäftigte? Seite 6

### Telekom

- Aufsichtsratswahlen werden vorbereitet Seite 6

### Hewlett-Packard

- Zukunftsperspektiven bei HP? Seite 7

### CSC Zurich Account Deutschland

- Mit Warnstreik zum Erfolg Seite 8

### ver.di

- Tagung für Innovationen und Dienstleistungspolitik Seite 8

**Berlin:** Mitgliedergruppe ver.di-Senioren Charlottenburg/Spandau, Treffen am 25. März und 22. April, um 18 Uhr, „Zur Sorgenpause“, Krowelstr. 7, 13581 Berlin.

**Braunschweig:** Sen. OV FB 9/10, Info-Nachmittag jeden letzten Dienstag im Monat, 15 Uhr, „G-Hotel“, Dresdenstr. 10, Kontakt: Rainer Klose, Tel. 05331/2424.

**Bremen:** Sen. OV FB 9/10: Treff jeden 1. Dienstag im Monat, 16 Uhr, DGB-Haus, Bahnhofplatz.

**Eschwege:** BeG Sen. Werra-Meißner, am 9. April, 14 Uhr, Infoveranstaltung FB 9 und 10. Eschwege/Niddawitzhausen, an der B 27, „Gasthaus Rost“, 1. Mai, 10 Uhr, Maiveranstaltung.

**Fürth:** BeG Fürth, FB 9/10, 21. März, Frühlingwanderung; 16. April, Stadtfahrt nach Straubing.

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

**Hof:** Jahreshauptversammlung der ver.di BeG Senioren, FB 9/10, am 25. April, um 14.30 Uhr, im Postsportheim Osseckerstr. 52.

**Kassel:** BeG Sen. Post/Telekom, Info: Tel. 05 61/97 06-1 52 (Di. 9 bis 12 Uhr).

**Kaiserslautern:** BeG Sen., FB 9/10, Mittwoch, 3. April 2013, Weinprobe um 15.30 Uhr, im Vereinsheim des ESC West, KL Vogelwoogstr. 59. Anmeldung bis 30. März erforderlich bei Peter Klein, Tel. 063 63-41 00.

**Lübeck:** BeG der DT TS Nord, FB 9, Bereich Lübeck. Treff jeden 1. Mittwoch im Monat, 16.30 Uhr, Fackenburg Allee 31, Raum V153.

**München:** BeG Sen. München, FB 1, 9, 10, Versammlung am 7. Mai, Beginn: 14 Uhr, im großen Saal des Gewerkschaftshauses München, Schwantalerstr. 64, 80336 München. Thema: Trickbetrügereien und allgemeine Sicherheit (mit KOK a.D. F. Werner).

**Münster:** 8. April, Jahreshauptversammlung mit einem Vortrag; 17. April, Frühstück im Hof Grothues Pottthoff in Senden; 6. Mai, Infonachmittag mit der Verbraucherzentrale. Infonachmittage jeweils um 15 Uhr im Kasino der Telekom, Dahlweg 100.

**Neubrandenburg:** BeG Telekom Neubrandenburg, 18. April, 16 Uhr, Mitgliederversammlung im Restaurant „Pvier“, An der Hochstr. 4, 17036 Neubrandenburg.

**Neuss:** Sen. Kreis Neuss, Sprechstunde in der ver.di-Geschäftsstelle, Hammer Landstr. 5, 3. Etage; immer 1. Montag im Monat, 10 bis 12 Uhr.

**Nürnberg:** BeG Sen. Nürnberg/Schwabach/Roth/Lauf, FB 1, 9, 10, Versammlung jeden 1. Donnerstag im Monat, um 14.30 Uhr, in der Gaststätte „Genossenschaftssaalbau“, Matthäus-Hermann-Platz 2; 4. April, Jahreshauptversammlung ohne Neuwahlen, Geschäfts- und Kassenbericht, Einschreiben für die Maifahrt; 22. April bis 26. April, Staatspolitisches Seminar in Schney, Abfahrt: 22. April, Langwasser-Süd um 8.30 Uhr; 1. Mai, Kundgebung auf dem Kornmarkt, Treffen: 11 Uhr, Kornmarkt.

**Oldenburg:** Sen. OV FB 9/10 Gruppen: Digitalfotos, Auskunft: Niclaus, Tel. 0441/504224; Basteln, Malen, Klönen, Skat, Auskunft: Inge Frank, Tel. 0441/302972; am 2. Dienstag jeden Monat, 9 Uhr, im „Ambiente“-Vereinslokal des PostSportvereins, Alexanderstr. 488; Jakkolo alle 3 Wochen, Kegeln alle 4 Wochen, Auskunft: Punkte, Tel. 0441/505137; Fahrten, Auskunft: Lojowsky, Tel. 0441/301069.

**Ortenau:** BeG Sen. P/T: Sprechstunde jeden Mittwoch, 11 bis 12 Uhr, ver.di-Geschäftsstelle Offenburg, Okenstr. 1c, auch Tel. 0781/917114.

**Ulm Neu-Ulm:** BeG VE P/T, 4. April, 14.30 Uhr und 2. Mai, 14.30 Uhr, Monatstreff „Krone“, jeweils mit Anmeldung zum Jahresausflug.

**Weiden:** BeG Sen. Nordoberpfalz FB 9/10, 3. April, gemütliches Beisammensein, 14 Uhr, Gaststätte „Bräustüberl“, Weiden; 8. Mai, Geologische Führung rund um den Basaltkegel mit Besichtigung der Felsenkeller, Treffen: 13.30 Uhr, Parkplatz vor der Basaltwand, Anmeldung bis 3. April bei den Monatsversammlungen.

**Wolfenbüttel:** Sen. OV FB 9/10, Sprechstunde jeden Mittwoch. Für ver.di-Mitglieder, 9.30 bis 12 Uhr, ver.di-Büro, 1. Etage, Rosenwall 1, ver.di-Lohnsteuer-Service: Tel. 05331/882680.

**Würzburg:** BeG Sen. FB 9/10, 20. März, 13 Uhr, Fahrt nach Mergentheim-Königheim; 4. April, 14.30 Uhr, Versammlung „Vierjahreszeiten“; 17. April, 13 Uhr, Fahrt nach Distelhausen (Brauerei); 1. Mai, Maikundgebung siehe Main-Post; 2. Mai, 14.30 Uhr, Versammlung „Vierjahreszeiten“.

**Redaktionsschluss nächstes Heft: 15. April 2013**

### Die Zeit ist reif

**Das Resultat des DGB-Index Gute Arbeit aus 2012 zur Arbeitshetze und Arbeitsintensivierung lautet: Der psychische Stress am Arbeitsplatz nimmt weiter zu! Trotzdem wird – auch in den Betrieben der TK/IT-Branche – insgesamt viel zu wenig dagegen unternommen. Die Situation in den Betrieben verschlechtert sich weiter.**

Der Druck auf die Beschäftigten nimmt weiter zu: Vier von fünf Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern geben an, in der gleichen Zeit immer mehr leisten zu müssen. Fast die Hälfte der Beschäftigten fühlt sich durch die Arbeit leer und ausgebrannt. Die Arbeitsplatzunsicherheit in der aktuellen Wirtschaftssituation erhöht den Druck zusätzlich. Dabei hat der Mensch mehr als nur ein moralisches Recht auf Gute Arbeit. Ein Recht auf eine Arbeit, in der er – insbesondere durch Führungskräfte – Wertschätzung und Respekt erfährt. Ein Recht auf sichere Arbeitsbedingungen, die er auch als abhängig Beschäftigter mitgestalten kann. Ein Recht auf eine Arbeitsgestaltung, durch die seine Gesundheit und seine Persönlichkeit gefördert werden. Ein Recht auf ein gesichertes Arbeitsentgelt, das seiner Leistung gerecht wird und ihm ein Leben in Würde ermöglicht.



Foto: Norbert Ittermann

Themenkomplexe wie zum Beispiel Variables Entgelt und Altersteilzeit sind in den vergangenen Monaten bereits tarifpolitisch in Bereichen des Konzerns Deutsche Telekom AG behandelt und positiv im Sinne der Menschen gelöst worden!

Deshalb gilt es nun in 2013 – entlang unserer Kampagne und unserer aussagefähigen und deutlichen Ergebnisse aus der Beschäftigtenbefragung vom 10. bis 31. Dezember 2012 „Gute Arbeit im Telekom Konzern“ – weitere Themen tarifpolitisch bei der Deutschen Telekom AG in den Vordergrund

zu stellen. Was gut und was schlecht ist, das können letztlich nur die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer selbst stichhaltig beurteilen. Denn die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten, und sie kennen diese besser als alle Außenstehenden.

Wir werden entlang der Resultate aus der Befragung nun die betriebliche Belastungsüberprüfung und den betrieblichen Belastungsausgleich, die individuellen beruflichen Auszeiten (u. a. Pflegezeiten, Fortbildungszeiten und Erziehungszeiten), die altersreduzierte Arbeitszeit und die beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten ins tarifpolitische Visier nehmen und noch in diesem Jahr einer Lösung zuführen!

Denn: Die Zeit ist mehr als nur reif für Gute Arbeit im Telekom-Konzern!

*Jupp Bednarski*

### Josef Bednarski neuer BFB-Vorsitzender

In der Sitzung des Bundesfachbereichsvorstandes am 5. März 2013 wurde Kollege Josef „Jupp“ Bednarski, GBR-Vorsitzender DTKS und stellvertretender KBR-Vorsitzender als Vorsitzender des Bundesfachbereichs TK/IT gewählt. Wir freuen uns auf das gemeinsame Eintreten für die berechtigten Interessen der Beschäftigten aus der TK- und IT-Branche.

Josef Bednarski tritt die Nachfolge von Lothar Holzwarth an, der diese Position seit ver.di-Gründung innehatte. Lothar Holzwarth zieht sich vom Vorsitz und als Mitglied des Bundesfachbereichsvorstandes zurück. Er ist weiterhin in seinen betriebsrätlichen Funktionen aktiv. Die Verabschiedung von Lothar Holzwarth ist für Ende Mai 2013 vorgesehen. Wir danken Lothar für seine geleistete Arbeit.

## Nachruf

### Ernst Breit gestorben

**Am 22. Februar 2013 ist der ehemalige DGB-Vorsitzende Ernst Breit nach kurzer, schwerer Krankheit verstorben. Zum Tode Ernst Breits erklärte der DGB-Vorsitzende Michael Sommer:**

„Die Deutsche Gewerkschaftsbewegung trauert um Ernst Breit. Der ehemalige DGB-Vorsitzende ist im Alter von 88 Jahren verstorben. Seiner Frau, seinen Kindern, den Angehörigen, Freunden und Weggefährten sprechen wir unser tief empfundenes Beileid aus. Mit ihm hat die Gewerkschaftsbewegung einen ihrer Großen verloren.“

#### **Wir Gewerkschafter sind stolz darauf, dass er einer von uns war**

Ernst Breit wurde geachtet, verehrt und gemocht, weit über die Gewerkschaften und den DGB hinaus. In Wirtschaft und Politik wurde er geschätzt und genoss hohes Ansehen, auch nachdem er aus dem aktiven Berufsleben ausgeschieden war. Er war Zeit seines Lebens nicht nur aktiver Gewerkschafter, sondern auch ein engagierter Sozialdemokrat. Wir Gewerkschafter sind stolz darauf, dass er einer von uns war und dass wir gemeinsam mit ihm für die Rechte von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern gestritten und gekämpft haben. Viele Kolleginnen und Kollegen erinnern sich noch heute gerne an die Zusammenarbeit mit Ernst Breit, an seinen typisch norddeutschen Humor, den er auch in schwierigen Zeiten nicht verloren hat.

Ernst Breit wurde 1924 in Rickelshof, Kreis Dithmarschen, geboren. Er gehörte zu jener Generation, die mit Leidenschaft und Tatkraft die Gewerkschaftsbewegung nach dem Krieg wieder aufgebaut hat. Im Jahr 1946 wurde er als Postinspektor Gewerkschaftsmitglied und bereits 1953 gelang er als ehrenamtliches Mitglied in den Hauptvorstand der Deutschen Postgewerkschaft (DPG). Lange Zeit war er Vorsitzender des Hauptpersonalrats der Deutschen Bundespost. Von 1971 bis 1982 war er Vorsitzender der DPG, bis er 1982 erstmals zum DGB-Vorsitzenden gewählt wurde. Schon damals schaute er über den nationalen Tellerrand hinaus. Er war sich der wachsenden Bedeutung Europas bewusst und übernahm 1985 auch das Amt als Präsident des Europäischen Gewerkschaftsbundes (EGB). Später setzte er



Foto: picture alliance / dpa

**Ernst Breit, 20. 8. 1924 bis 22. 2. 2013.  
DGB-Vorsitzender von 1982 bis 1990.**

sein internationales Engagement als stellvertretender Vorsitzender der Friedrich-Ebert-Stiftung fort.

#### **Wegbereiter für die Gewerkschaftseinheit im vereinten Deutschland**

Seine Amtszeit als DGB-Vorsitzender von 1982 bis 1990 war keine leichte. Da war die Auseinandersetzung mit der konservativ-liberalen Bundesregierung unter Helmut Kohl, deren sogenannte geistig-moralische Wende sich auch auf die Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik erstreckte. Gemeinsam mit den DGB-Gewerkschaften setzte Ernst Breit weitreichende Arbeitszeitverkürzungen durch, um Beschäftigung zu sichern und zu schaffen. Er musste die Krise um die Neue Heimat bewältigen. Und in seine Amtszeit fielen der Mauerfall und die deutsche Einheit. Er hat den Weg bereitet für die Gewerkschaftseinheit im vereinten Deutschland. Die Prinzipien der Einheitsgewerkschaft und der Gewerkschaftsfreiheit lagen ihm immer besonders am Herzen. Er hat viele Herausforderungen seiner Amtszeit gemeistert, mit eiserner Disziplin und Entschlossenheit, mit dem nötigen Geschick und einem klaren Kurs.

Für viele Gewerkschafter meiner Generation war Ernst Breit ein politisches Vorbild, für mich persönlich war er auch ein politischer Ratgeber. Seine aufrechte, geradlinige Art wird mir und uns weiter Vorbild sein. Nach innen hat er die DGB-Gewerkschaften geeint, nach außen klare Kante gezeigt. Sein Leitmotiv war dabei immer die menschliche Arbeit und ihr Wert. In seinem letzten Interview wurde er gefragt, was ihn ihm Rückblick auf sein Leben am meisten bewegt hat. Die Antwort war eben so kurz wie klar: ‚meine Arbeit‘.

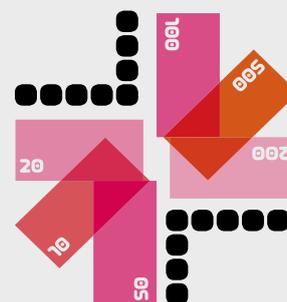
Wir werden ihn vermissen.“



### MIT KÖPFCHEN BAUEN UND WOHNEN

**Durch die Sonderkonditionen  
unseres neuen Partner-  
unternehmens Wüstenrot**

- ★ **Bausparen:** Bonus-Gutschein im Wert von 50 Euro\*
- ★ **Baufinanzierung:** 0,15%-Punkte Zinsvorteil für Baufinanzierungen mit dem Wüstenrot Ideal Darlehen (5 bis 25 Jahre Zinsfestschreibung)
- ★ **Extra:** Jährliche Tombola mit attraktiven Preisen
- ★ **Mehr Infos unter:**  
[www.verdi-mitgliederservice.de/wuestenrot](http://www.verdi-mitgliederservice.de/wuestenrot)  
und unter Telefon  
**0391 4085711 (Festnetz)**



in Partnerschaft mit **WVW wüstenrot**

\* Voraussetzung: Der Bausparvertragsinhaber ist Mitglied der Gewerkschaft ver.di. Für jeden Erstabschluss im jeweiligen Aktionszeitraum wird nach Einlösung des Bausparvertrages (Abschlussgebühr ist vollständig einbezahlt) ein Tankgutschein in Höhe von 50 Euro ausgegeben.

# Überwiegend schlechte Noten

**Die Ergebnisse der Befragung 2012 „Gute Arbeit im Telekom-Konzern“ liegen fast durchgängig unter den Werten der Befragung 2010 in der Gesamtwirtschaft! Der Gesamtindexwert des Telekom-Konzerns liegt mit 48 Indexpunkten elf Punkte unter dem Wert der Gesamtwirtschaft 2010 (59 Punkte).**

## Vergleich mit der Gesamtwirtschaft

Die Arbeitsbedingungen im Telekom-Konzern sind – bis auf die Kollegialität – im Vergleich zur Gesamtwirtschaft durchgängig schlechter. Besonders schlecht fallen die Dimensionen „Arbeitsintensität“ und „Arbeitsplatzsicherheit“ aus (22 bzw. 21 Punkte Differenz), gefolgt von den Aufstiegsmöglichkeiten, dem Informationsfluss, der Gestaltung der emotionalen Anforderungen und der Betriebskultur (je mindestens zehn Punkte Differenz).

## „Schlechte Arbeit“ prägend

Ausgehend von den absoluten Werten erscheinen im Telekom-Konzern die Aufstiegsmöglichkeiten, die Arbeitsintensität, die Arbeitsplatzsicherheit und das Einkommen als die kritischsten Bereiche. Hier liegen die Werte unter 50 Punkten und fallen so in den Bereich schlechter Arbeit. Dagegen schneiden die Kollegialität mit durchschnittlich 82 Punkten und der Sinngehalt der Arbeit mit 74 Punkten insgesamt am Besten ab.

## Belastung variable Vergütung

Über zwei Drittel der befragten Beschäftigten (69 Prozent) fühlen sich durch die variable Vergütung belastet. Dies ist vor allem auf drohende Entgelteinbußen (90 Prozent) und einen von den Vorgesetzten verursachten Leistungsdruck (67 Prozent) zurückzuführen.

## Angst vor Arbeitsplatzverlust

82 Prozent aller befragten Telekombeschäftigten waren von Umstrukturierungen betroffen, 40 Prozent persönlich und 42 Prozent indirekt. Unter ihnen ist die Angst, den Arbeitsplatz/Dienstposten zu verlieren, etwas höher als unter den Nicht-Betroffenen, vor allem dann wenn sie schon persönlich betroffen waren (51 Prozent).

## Positives Arbeiterleben

Zum positiven Arbeiterleben trägt vor allem der Stolz auf die Arbeit bei (54 Prozent

oft/immer). Andere Aspekte wie Begeisterung, Anerkennung in der Arbeit oder Unternehmensbindung fallen kaum ins Gewicht. Der Anteil der Beschäftigten, deren Arbeitsalltag durch diese Aspekte geprägt ist, liegt bei nicht einmal einem Drittel.

## Erschöpfung und Frustration

Viele Befragte klagen über Erschöpfung und Frustration. So fühlen sich 62 Prozent der Befragten nach der Arbeit leer und ausgebrannt. 54 Prozent geben an, sich in der arbeitsfreien Zeit nicht richtig erholen zu können, 55 Prozent erleben ihre Arbeitssituation als frustrierend.

## Gesundheitliche Beschwerden

Über die Hälfte der Befragten haben aufgrund der Anforderungen gesundheitliche Beschwerden (51 Prozent), 53 Prozent befürchten, unter den derzeitigen beruflichen

der beruflichen Zukunft und Unzufriedenheit mit dem Einkommen wirken sich belastend aus.

## Belastungen bei der Arbeit

- Arbeitshetze bestimmt den Alltag: Fast die Hälfte (48 Prozent) geben an, unter (sehr) hohem Zeitdruck arbeiten zu müssen. Der Zeitdruck zwingt gut ein Drittel der Befragten (36 Prozent) dazu, in (sehr) hohem Maß Abstriche bei der Qualität der Arbeit machen zu müssen, weitere 46 Prozent geben an, diese in geringem Maß vornehmen zu müssen.
- Emotionale Anforderungen stellen insbesondere bei DTKS und TSG ein Problem für die Beschäftigten dar. Sie entstehen vor allem durch den Zwang, die eigenen Gefühle verbergen zu müssen (57 Prozent in (sehr) hohem, 29 in geringem Maß) und durch Konflikte mit Kundinnen und Kunden (39 Prozent in (sehr) hohem, 47 Prozent in geringem Maß).
- 47 Prozent der Befragten klagen über einseitige körperliche Belastungen in (sehr) hohem, 36 Prozent in geringem Maß.

## So geht es in der Kampagne weiter

Der Bundesfachbereichsvorstand hat in seiner März-Sitzung die Ergebnisse bewertet und das weitere tarifpolitische Vorgehen festgelegt. Besonders die tarifpolitischen Themen brennen den Beschäftigten auf den Nägeln, ergänzt um die Komplexe Qualifizierung und Aufstiegsmöglichkeiten. Der ver.di-Bundesfachbereich will die Themen konzerndurchgängig mit der Arbeitgeberseite regeln. Deshalb wurde beschlossen, eine Verhandlungskommission zu bilden. Die Zeitplanung sieht vor, noch im II. Quartal 2013 die Verhandlungen mit der Arbeitgeberseite aufzunehmen. Bis Ende des Jahres sollen belastbare gute Antworten auf dem Tisch liegen.

Die Beschäftigten im Telekom-Konzern haben es verdient, dass ihre Arbeit ein Stück mehr zur Guten Arbeit wird.

*Michael Halberstadt*

Nähere Infos unter:

➤ <http://tinyurl.com/ajc8h6v>



Anforderungen nicht bis zur Rente durchhalten zu können. In der Folge haben 57 Prozent der Befragten über einen Arbeitsplatzwechsel nachgedacht oder ihn deshalb tatsächlich schon gewechselt.

## Arbeitsqualität im Telekom-Konzern

- Schlechte Arbeitsbedingungen (58 Prozent) und solche, die qualitativ eher im unteren Mittelfeld angesiedelt sind (27 Prozent), dominieren aus Sicht der befragten Beschäftigten die Arbeitssituation.
- Bis auf die Kollegialität sind die Ergebnisse im Vergleich zur DGB-Index-Gesamterhebung 2010 durchgängig schlechter.
- Besonders fehlende Aufstiegsmöglichkeiten, eine hohe Arbeitsintensität, Angst vor

# Starker Zuspruch für WE EXPECT BETTER

**Immer mehr Menschen unterstützen die globale Gewerkschaftskampagne „WE EXPECT BETTER“ (Wir erwarten Besseres) zur Durchsetzung von Gewerkschaftsrechten und Vereinigungsfreiheit bei der T-Mobile USA.**

## Betriebspartnerschaften

Beschäftigte und ver.di-Mitglieder aus drei Call-Centern der Telekom (Düsseldorf-Tennessee, Berlin-Charleston und Dortmund-Wichita) haben Partnerschaften mit „US-Call-Centern“ gebildet. Regelmäßige Telefonkonferenzen über die Situation bei der T-Mobile USA, Austausch über die jeweiligen Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen und Solidaritätsaktionen sind hier die Themen.

## Besuch bei den US-Kolleginnen

Bereits mehrfach haben ver.di-Mitglieder aus Deutschland ihre amerikanischen Kolleginnen und Kollegen bei gewerkschaftlichen Aktionen in den USA unterstützt. Eine Gruppe aus Düsseldorf war Anfang 2013 in den USA, eine aus Berlin im Februar. Mitte März findet ein weiterer Besuch, diesmal der „Dortmunder“ jenseits des Atlantiks statt. Eine weitere Part-

nerschaft zwischen Albuquerque und einem Call-Center in Bayern ist gerade in der Gründung, wie auch im „technischen Bereich“ und zwischen Beschäftigten in den Shops. Den deutschen GewerkschafterInnen wurde wieder berichtet, wie das amerikanische Management, die Beschäftigten mit „allen Mitteln“ versucht, davon abzuhalten, sich für gewerkschaftliche Organisation und Gewerkschaftsfreiheit einzusetzen. Druck, Sanktionen, Angst und Schrecken in den Betrieben sei Alltag. Von den Verantwortlichen der Telekom in Deutschland wird dies bestritten oder als Einzelfälle abgetan.

## Telekom und Metro PCS

Im April fällt in den USA eine wichtige Entscheidung zur Zukunft der T-Mobile USA. T-Mobile US will rund 75 Prozent eines kleineren Wettbewerbers, der Metro PCS, erwerben. In einer Aktionärsversammlung der Anteilseigner der Metro PCS wird darüber beschlossen. Beschäftigte der T-Mobile befürchten in der Folge die weitere Vernichtung von Arbeitsplätzen und/oder Verlagerungen ins Ausland. Die Communications Workers of America (CWA) fordert deshalb klare Zu-



Foto: CWA Union

sagen von den Aktionären, Behörden und Politikern für Arbeitsplatzsicherheit und die freie Entscheidung der Beschäftigten, ob sie die Gewerkschaft wollen oder nicht.

## CWA-Delegation besucht Deutschland

Im Mai kommt eine Delegation von CWA-GewerkschafterInnen und T-Mobile-Beschäftigten nach Deutschland. Geplant ist u. a. ein Besuch der Aktionärsversammlung der Telekom.

Ado Wilhelm

➤ [www.wirerwartenbesseres.de](http://www.wirerwartenbesseres.de)

## T-Shop-Vertriebsgesellschaft

# 100 % Festentgelt plus Prämienmodell

**In den Verhandlungen für die T-Shop-Vertriebsgesellschaft ist es gelungen, ein völlig neues System der variablen Vergütung zu schaffen, welches auf einer 100-prozentigen Sicherung des bisherigen Jahreszielentgeltes aufbaut.**

Die Beschäftigten haben „mitgezogen“ und deutlich gemacht: Das Modell 70:30 muss abgeschafft werden, wir brauchen 100 Prozent Sicherheit und Einkommen.

Im Januar haben wir den Durchbruch in den Verhandlungen erzielt. Im neuen System bekommen die Verkäuferinnen und Verkäufer 100 Prozent Festentgelt Monat für Monat, nicht rückforderbar und unabhängig von der Zielerreichung.

Darauf aufsetzend wird ein Prämienmodell eingeführt. Hier werden verschiedene „Shop-

ziele“ für bestimmte Produkte definiert. Werden diese (Teil-)Ziele erreicht, bekommt jeder Beschäftigte individuell seine Stückprämien entsprechend den persönlichen Absätzen. Für diese Prämien wurde ein tariflich festgelegtes Budget vereinbart. Sollten die Shopziele nicht erreicht werden, haben die Beschäftigten unter bestimmten Bedingungen ein Reklamationsrecht.

Aufgrund der Komplexität wird das neue System zunächst für den Zeitraum vom zweiten bis vierten Quartal 2013 pilotiert.

Das durchgesetzte Verhandlungsergebnis bedeutet für einen Verkäufer im T-Shop mit

folgendem beispielhaften Jahreszielentgelt Folgendes:

	Bisher	Neu
Jahreszielentgelt (JZE):	30 000 €	—
Festentgelt	21 000 € (70 % JZE)	30 000 € (100 % JZE)
Variable/Prämien	9 000 € (bei 100 % Zielerreichung)	zus. Prämien nach Absatzleistung wenn Shopziele erreicht
Monatlich fest	1 750 €	2 500 €

Mit dem Verhandlungsergebnis steigen im vorgenannten Beispiel die monatlichen festen Zahlungen um 750 Euro. Das neue System stellt einen echten Paradigmenwechsel dar – es setzt auf „Anreiz“ statt „Bedrohung“.

Vielen Dank an alle, die zu diesem Erfolg beigetragen haben.

Frank Schmidt

# „BenQ-Lösung“ für 1000 Beschäftigte?

Vor fünf Jahren wurde die Vivento Technical Services (VTS) durch die Deutsche Telekom verkauft. Aus VTS wurde Nokia Siemens Networks Services. 1700 Stammkräften mit größtenteils jahrzehntelanger Zugehörigkeit zum Telekomkonzern und mehr als 200 Leih- und Zeitarbeitnehmern wurde damals eine sichere Zukunft für ihre Arbeitsplätze versprochen. Die Deutsche Telekom „versüßte“ diesen Verkauf mit Auftragsgarantien und direkten Subventionen. Jetzt soll der Betrieb geschlossen werden.

Die Arbeitgeberseite beider Konzerne sparte damals nicht an Superlativen, um den Beschäftigten den Verkauf schmackhaft zu machen: „Deshalb braucht VTS einen starken Partner mit Drittmarktzugang, um sich auf dem externen Markt langfristig zu positionieren und zu behaupten. NSN ist dieser Partner. Durch die Integration können zusätzliche Kunden für technische Dienstleistungen gewonnen werden, die VTS bisher aufgrund der DTAG Zugehörigkeit verschlossen waren. Im Rahmen der engen Ge-



Aktion der NSN Services-Kollegen vor der NSN-Zentrale in München

Foto: ver.di

schäftsbeziehung werden die Deutsche Telekom und NSN gemeinsam darauf achten, dass sich die zukünftige VTS langfristig und erfolgreich am Markt etablieren wird.“

All diese Versprechen sind wie Seifenblasen geplatzt. Neugeschäft wurde kaum generiert, eine systematische Personalentwicklung, um die Mitarbeiter für neue zukunftsträchtige Geschäftsfelder fit zu machen, fand nicht statt. Stattdessen permanenter Kostendruck, Arbeitsverdichtung und ständige Personalreduzierung. Jede Wendung beim Zickzackkurs des angeschlagenen Mutterkonzerns NSN wurde mitgemacht. Von einer selbstständigen Etablierung am Markt konnte keine Rede sein.

Aber das dicke Ende sollte noch kommen: Auf einer Betriebsversammlung am 5. Dezember 2012 wurde den verbliebenen knapp 1000 Beschäftigten die Absicht des Mutterkonzerns NSN verkündet, den Betrieb der NSN Services bis spätestens Ende 2013 einzustellen. Die geplante Betriebsschließung betrifft alle rund 1000 Beschäftigte an 16 deutschen Standorten, die damit ihren Arbeitsplatz verlieren. Das Unternehmen begründete diese Entscheidung mit den anhaltenden Verlusten in einem Geschäftsbereich, der aus Sicht der Konzernführung nicht zum Kerngeschäft gehört.

In einer ersten Reaktion machte der Betriebsrat deutlich, dass die Ursachen für die genannte Schieflage in einem vollständigen Versagen des Managements liegen: „Das

Management ist als Tiger gestartet und als Bettvorleger gelandet. Die Zeche zahlen wir jetzt alle.“ Die zum größten Teil vom Mutterkonzern gestellte Führungsebene hat es, entgegen ihren vollmundigen Aussagen beim Unternehmensstart, nicht geschafft, die zurückgehenden Telekomaufträge durch neues Geschäft zu kompensieren. Mike Döding von ver.di bekräftigte diese Position ausdrücklich. Er erweitere die Kritik auch auf die Deutsche Telekom, die hier eine „Entsorgung“ von Beschäftigten über Dritte realisierte.

Die Beschäftigten und die Arbeitnehmervertreter sind entschlossen, sich mit Unterstützung von ver.di zu wehren und diese Pläne nicht kampflos hinzunehmen. Die Arbeitgeberseite war in den Verhandlungen zum Interessenausgleich/Sozialplan bisher nicht einmal bereit, über ein angemessenes Sozialplanvolumen zu reden. Jetzt hat sie die Verhandlungen für gescheitert erklärt. Die Großkonzerne NSN und Deutsche Telekom wollen sich hier anscheinend aus der Verantwortung stehlen. Am Rande einer Aufsichtsratsitzung der NSN am 22. Februar in München protestierten Beschäftigte gegen diese Haltung und fanden deutliche Worte: „Nun fällt der NSN nichts anderes ein, als die Tochter zu beerdigen. Die Beerdigungskosten will die Mutter aber nicht übernehmen.“ Für die anstehenden Auseinandersetzungen sei den Arbeitnehmern der NSN Services viel Kraft und Durchhaltevermögen gewünscht.

Thomas Schimmel

## Telekom

### Aufsichtsratswahlen werden vorbereitet

Turnusgemäß werden in diesen Wochen bei der Deutschen Telekom AG (DTAG) für die inländischen Beschäftigten die Aufsichtsratswahlen (AR-Wahlen) eingeleitet. Gleichzeitig führen diesmal auch die Tochtergesellschaften DT Technik, DT Kundenservice, DT Technischer Service und T-Shop-Vertriebsgesellschaft ihre Wahlen durch.

Die Wahlvorstände sind bereits gebildet und zum großen Teil geschult. Die Kandidatinnen und Kandidaten werden in einer Versammlung nominiert, in der ver.di-Mitglieder des Fachbereichs als Delegierte der jeweiligen Unternehmen zusammenkommen.

Die Nominierungsversammlungen finden voraussichtlich am 17. Juni 2013 statt. Die Aufsichtsratswahlen werden voraussichtlich am 26. November 2013 in Hannover durchgeführt.

## Zukunftsperspektiven bei HP?

**„Statt nachhaltige Perspektiven für das HP-Geschäft in Deutschland aufzuzeigen, soll einer der größten Standorte dicht gemacht werden, ohne dabei Perspektiven für die Beschäftigten zu eröffnen. Ein solcher Umgang mit langjährigen, verdienten MitarbeiterInnen ist absolut nicht hinnehmbar“, kritisiert ver.di-Unternehmensbetreuer und Mitglied im HP-Aufsichtsrat Dr. Thomas Müller das HP-Management.**

„Wir unterstützen Betriebsräte und Belegschaft und lassen unsere vielen ver.di-Mitglieder in Rüsselsheim nicht im Stich“, sagt ver.di-Unternehmensbetreuer und Mitglied im HP-Aufsichtsrat, Dr. Thomas Müller. HP hat angekündigt, im Bereich Enterprise Service (ES) deutschlandweit 1100 Stellen zu streichen und den zweitgrößten Standort Rüsselsheim zu schließen.

„Die Maßnahme ist ein Akt der Willkür ohne erkennbares strategisches Konzept“, sagt Thomas Müller von ver.di. HP erwirtschaftet nach wie vor Gewinn. Sinkende Aktienkurse haben mit Management-Fehlern, einer unklaren Unternehmensstrategie und überzogenen Gewinnsteigerungserwartungen zu tun. ver.di hat HP aufgefordert, an konstruktiven Lösungen mitzuarbeiten. Dazu gehöre auch, die Mitbestimmung zu beachten und sich beraten zu lassen.

### Wo bleibt die Strategie?

Ein Konzept und eine tragfähige Planung sind bisher nicht erkennbar. Die Arbeit bei HP ist nicht entlang einer Standortlogik organisiert, vielmehr sind es komplexe Strukturen und die Beschäftigten sind quer durch die Standorte, bundesweit und international, in unterschiedlichen Teams organisiert. Diese Teams werden mit der Schließung von Rüsselsheim auseinandergerissen. Durch die Entlassung von gut 20 Prozent der ES-Beschäftigten droht nicht nur das ES-Geschäft zu kollabieren, auch die Arbeitslast für die verbleibenden MitarbeiterInnen wird nicht zu bewältigen sein.

Die Schließung von Rüsselsheim hätte auch Konsequenzen für das Vertrauen der Kunden. Dabei hätte HP aus negativen Erfahrungen in der Vergangenheit lernen

können: Die Übernahme von EDS etwa, die auch mit Personalabbau einherging, führte in den Jahren 2009 und 2010 zu spürbaren Qualitätsverlusten. Daher entschieden sich einige Kunden, die IT wieder



ins eigene Haus zu holen, unter anderem das Modeatelier Goldener Schnitt und General Motors.

Fazit: Die Kahlschlagpolitik bedient Aktienmärkte, über die Klinge springen nicht nur die Beschäftigten in Deutschland, sondern auch der Anspruch, gute Arbeit zu liefern und das Unternehmen langfristig und solide wieder auf Erfolgskurs zu bringen. HP schadet sich selbst. Nachhaltig. Und das nicht zum ersten Mal.

### Verträge ja, Mitarbeiter nein

„Wir werden in unserem Einflussbereich vor Outsourcing-Geschäften mit HP warnen müssen“, erklärte Thomas Müller auf der Betriebsversammlung in Rüsselsheim am 6. Februar gegenüber der Geschäftsleitung. Denn das Muster sei offenbar: Verträge bleiben, Mitarbeiter gehen. „HP ist in Deutschland ein Arbeitsplatzvernichter“, sagt Müller. HP will

ES-Verträge an Land ziehen, um die Beschäftigten so schnell wie möglich zu entsorgen. Hinter diesen Sparplänen auf Kosten der HP-Beschäftigten steckt ein selbst produzierter Kostendruck. Denn HP verspricht, die Kosten für die ausgelagerten Geschäftsprozesse innerhalb von fünf Jahren um 25 Prozent zu senken. Das geht zulasten derjenigen Beschäftigten, die diese Aufgaben bis dahin zur größten Zufriedenheit ausgeführt haben. Sie sollen für ihre Arbeit nicht mehr angemessen entlohnt werden – denn hier sieht HP

Sparpotenzial. Da es in Deutschland nicht ohne weiteres möglich ist, Gehälter massiv zu kürzen, werden die Jobs verlagert – an Partner im Inland, die zu Dumpingpreisen arbeiten lassen oder in sogenannte Billiglohn-Länder. Das Geschäftsmodell von HP im ES-Bereich ist im höchsten Maß bedrohlich für Arbeitsplätze in Deutschland.

### Beschäftigte einbeziehen

Auf der Betriebsversammlung in Rüsselsheim am 6. Februar wandten sich nicht nur Betriebsrat und Gewerkschaften scharf gegen die unverantwortlichen Management-Pläne. Hauptakteur waren die über 700 Beschäftigten, die von der Geschäftsleitung Rede und Antwort

forderten. Vor allem die komplette Weigerung des Managements, in den vergangenen Monaten die Erfahrung und den Sachverstand der MitarbeiterInnen zumindest anzuhören, stieß auf Entsetzen und Fassungslosigkeit. *Astrid Schmidt*

## Impressum

**KOMM Nr. 2/2013;**

**13. Jahrgang; Herausgeber:** Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft; Bundesvorstand: Frank Bsirske, Lothar Schröder; Fachbereich TK/IT, Paula-Thiede-Ufer 10, 10170 Berlin, Telefon: 030/6956-0, Internet: <http://tk-it.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:** 112 600; **Anzeigen und Beilagen:** PGH Media, H.-J. Hasenbank; Telefon: 061 81/93 97-28, Fax: -29; Anzeigenverwaltung: apm AG, Telefon: 061 51/86 01-0, Fax: 061 51/86 01-240.

# Mit Warnstreik zum Erfolg

**Erstmals traten die Beschäftigten bei der CSC Zurich Account der CSC Deutschland Services GmbH in den Warnstreik. Sie forderten einen Interessenausgleich und einen guten Sozialplan. Mit Erfolg! Die Arbeitgeberseite bewegte sich, ein guter Abschluss wurde erreicht.**

Bei der CSC Zurich Account der CSC Deutschland Services GmbH sind Umstrukturierungen geplant. Deshalb hatte die ver.di-Verhandlungskommission den Arbeitgeber mit breiter Unterstützung aus der Belegschaft am 11. Oktober 2012 zu Sozialtarifverhandlungen aufgefordert. Damit sollte erreicht werden, dass dies sozial verträglich geschieht und mit einer angemessenen Wertschätzung für die Beschäftigten. Doch davon war in den ersten Plänen und Angeboten der Arbeitgeberseite nichts zu erkennen (KOMM 8/2012). Der erste Tarifverhandlungstermin am 17. Dezember 2012 brachte keine entscheidende Annäherung der Positionen von Arbeitgeberseite und ver.di.

Nach mehreren Aktionen mit großer Beteiligung aus der Belegschaft hatte ver.di dann die Beschäftigten des CSC Zurich Account



Foto: ver.di

am 21. Januar 2013 erstmalig in der Geschichte des Unternehmens CSC zu einem Warnstreik aufgerufen. An dem Warnstreik beteiligten sich 80 Prozent der im Betrieb anwesenden Kolleginnen und Kollegen. Damit zeigten sie ihre breite Unterstützung für die ver.di-Forderungen und übten auch Druck auf die an diesem Tag in einer Einigungsstelle stattfindenden Verhandlungen zu Interessenausgleich und Sozialplan aus. Die Arbeitgeberseite bewegte sich dann deutlich auf die Positionen der Beschäftigten zu, der Abschluss eines Interessenausgleichs und Sozialplan war möglich. Nach Einschätzung von Betriebsrat und ver.di-Verhandlungskommission ist dies als gemeinsam erreichter Erfolg zu bewerten. Dies war auch an den Aussagen der Arbeitgeberseite klar erkennbar. Ohne die Aktionsbereitschaft der

Kolleginnen und Kollegen im Betrieb wäre dies nicht möglich gewesen. In einer Versammlung bewerteten die ver.di-Mitglieder das Erreichte. Sie vereinbarten, genau zu beobachten, wie CSC den Interessenausgleich und Sozialplan umsetzt. Wir ha-

ben uns vorbehalten, die ausgesetzten Tarifverhandlungen jederzeit wieder aufzurufen. Es hat sich gezeigt, dass sich gewerkschaftliche Organisation lohnt und gemeinsame Erfolge ermöglicht. „Wir haben ein bisher nicht gekanntes Gefühl der Gemeinsamkeit erlebt und die richtigen Aktionen zum richtigen Zeitpunkt durchgeführt“, so die Einschätzung von Axel Nagel, eines Mitglieds der ver.di-Verhandlungskommission.

Die ver.di-Mitglieder beim CSC Zurich Account wollen jetzt die gemeinsame Stärke für weitere tarifpolitische Ziele und zukünftige Auseinandersetzungen mit dem Arbeitgeber nutzen. Dafür soll die aufgebaute ver.di-Struktur im Betrieb verstetigt und ausgebaut werden.

*Rolf Hartmann*

Weitere Infos unter:

➤ [www.verdi-tk-it-nrw.de](http://www.verdi-tk-it-nrw.de)

## ver.di

### Tagung und Reader für Innovationen und Dienstleistungspolitik

**Gute Arbeit ist die Voraussetzung für gute Dienstleistungen, dafür setzt sich ver.di ein – in der staatlichen wie auch betrieblichen Politik. Den dabei erreichten Stand zeigen schlaglichtartig der aktuelle ver.di-Innovationsreader sowie die kommende Tagung „Dienstleistungsforschung und Dienstleistungspolitik“.**

Ständige Erneuerung und Verbesserung – also innovative Arbeit – bilden mehr und mehr die Basis für Wohlstand und wirtschaftliches Wachstum. Aufgrund der zunehmenden Bedeutung von Dienstleistungen für Wirtschaft und Beschäftigung rücken Dienstleistungsinnovationen in das Zentrum des Interesses. Die Interessenvertreter müssen darauf ein besonderes Augenmerk legen.

Ein eindrucksvolles Zeugnis von den Fortschritten im Innovationsverständnis, aber auch von den Schwierigkeiten, die es zu lösen gilt, liefern die im ver.di-Reader „Dienstleistungsinnovationen: offen, sozial, nachhaltig“

versammelten Aufsätze. Darin finden sich zahlreiche praktische Hinweise und welche Hilfsmittel zur Verfügung stehen. Das Ziel ist, sozial gerechten Fortschritt auf der Grundlage von Innovationen zu schaffen. Dafür müssen der Mensch in den Mittelpunkt gestellt, die Bedürfnisse der Beschäftigten und der Kunden gleichermaßen berücksichtigt und mehr Demokratie und Partizipation im Arbeitsleben durchgesetzt werden. Inwiefern Ansätze aus dem IT-Bereich dazu beitragen, wird ebenso diskutiert wie neue Wachstumsmodelle, die Mitbestimmung und staatliche Förderprogramme.

Der expandierende Dienstleistungssektor ist, von wenigen Ausnahmen abgesehen, in den Wirtschafts- und Forschungshaushalten kein eigenständiges Förderthema. Deshalb hat ver.di in Kooperation mit der Hans-Böckler-Stiftung eine Tagung organisiert. Diese bietet die Gelegenheit, die hier angesprochenen Fragen zu diskutieren, von „Qualifizierung und Wissensarbeit“ bis hin zu „Digitalisierung und Internationalisierung“ – eben Forschung und Politik für gute Arbeit und gute Dienstleistungen.

*Nadine Müller*

Der Innovationsreader zum herunterladen:

➤ <http://innotech.verdi.de/>

**dienstleistungsinnovationen**

Einladung/Anmeldung zur Tagung am 24./25. April 2013:

➤ <http://www.verdi.de/service/veranstaltungen>