

# **Call Center und Telemarketing als Beschäftigungschance für körper- und sinnesbehinderte Menschen**

**Eine Betrachtung der Möglichkeiten und Grenzen**



# **Call Center und Telemarketing als Beschäftigungschance für körper- und sinnesbehinderte Menschen**

## **Eine Betrachtung der Möglichkeiten und Grenzen**



Telearbeit und Telekooperation –  
Beschäftigungschancen für behinderte Menschen

Eine Untersuchung im Rahmen des von der Europäischen Union geförderten  
HORIZON-Projektes „Telearbeit und Telekooperation –  
Beschäftigungschancen für behinderte Menschen“

TELEHAUS WETTER/VeFAR e.V.  
Schwanallee 48 a  
35037 Marburg

*Tel. 0 64 21 – 1 69 54 0*  
*Fax 0 64 21 – 1 69 54 22*  
*eMail [info@telehaus-wetter.de](mailto:info@telehaus-wetter.de)*  
[www.telehaus-wetter.de](http://www.telehaus-wetter.de)

## **Impressum**

Herausgeber: TELEHAUS WETTER/VeFAR e.V.  
Schwanallee 48 a  
35037 Marburg

Autorin: Katja Paschen

Erscheinungsjahr: 1999

# Inhalt

Vorwort.....	5
1. Begriffsklärung Tele(fon)marketing.....	7
2. Das Call Center .....	7
2.1. Aufgabenstellungen im Call Center .....	9
2.2. Der Call Center-Markt.....	9
2.3. Die Call Center-Technologie.....	10
2.4. Das Personal im Call Center.....	11
2.5. Qualifizierung zum Call Center Agent.....	12
2.6. Arbeitsbedingungen im Call Center.....	14
3. Körper- und sinnesbehinderte Menschen im Arbeitsfeld Telemarketing .....	17
3.1. Schwerbehinderte im allgemeinen Arbeitsmarkt.....	18
3.2. Menschen mit einer schweren Körper- oder Sinnesbehinderung im Arbeitsfeld Call Center: Eine Erhebung des TELEHAUS WETTER.....	19
3.2.1. Call Center ohne schwerbehinderte Mitarbeiter .....	21
3.2.2. Call Center mit schwerbehinderten Mitarbeitern .....	24
3.2.3. Interviews mit behinderten Arbeitnehmern.....	27
3.2.4. Fazit zur Erhebung .....	28
3.2.5. Empfehlungen.....	29
4. Förderungsmöglichkeiten bei der Einstellung und Beschäftigung schwerbehinderter Menschen .....	30
4.1. Rechtliche Grundlagen und zuständige Einrichtungen .....	30
4.2. Finanzielle Leistungen .....	31
5. Technische Hilfsmittel für die Arbeitsplätze Behinderter .....	32
5.1. Hilfsmittel für blinde und sehbehinderte Menschen .....	33
5.2. Hilfsmittel für körperbehinderte Menschen.....	34
6. Qualifizierungsangebote für behinderte Menschen zum Call Center Agent ..	34
7. Projekte im Bereich Telemarketing/Call Center und Behinderte.....	35
8. Fazit .....	38
9. Zusammenfassung.....	39
Anhang.....	41

## Vorwort

Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien prägen bestehende Wirtschaftszweige und eröffnen neue. Schlagworte wie Internet, Multimedia oder Electronic Commerce sind in aller Munde. Viele bisher getrennte Medien, zum Beispiel Fernsehen, Computer und Telefon werden mehr und mehr vernetzt. Über Satellit können Daten in Form von Nachrichten, elektronischen Mitteilungen, Telefonaten und Faxen etc. zu jeder Zeit und an jedem Ort auf der Welt abgerufen werden. Auf elektronischem Weg kann man sich Bücher oder CDs bestellen, Stellenangebote durchforsten und sich gleich bewerben. Im Bereich der Wirtschaft entwickeln sich neue Formen der Arbeitsorganisation, neue Berufe und ganze neue Branchen.

Eine dieser neuen Branchen ist durch die Call Center und Telemarketing-Unternehmen entstanden. Die stärkere Dienstleistungsorientierung vieler Unternehmen und die mit Telefonmarketing verbundenen Wirtschaftlichkeitsaspekte lassen die Call Center-Branche boomen.

Für arbeitssuchende Menschen sind Call Center als Arbeitsfeld vor allem aus zwei Gründen interessant:

- Der Call Center Markt benötigt derzeit und in naher Zukunft Arbeitskräfte.
- Die Qualifizierung zu einem Call Center-Mitarbeiter ist relativ kurz und ermöglicht so einen schnellen (Wieder-)Einstieg in die Erwerbstätigkeit.

In Anbetracht der schlechten Arbeitsmarktlage allgemein und im besonderen für schwerbehinderte Personen könnten die Call Center eine gute Chance zur beruflichen Integration körperbehinderter Menschen darstellen. Die heutzutage vorhandenen technischen Möglichkeiten können gegebenenfalls verschiedene behinderungsbedingte Handicaps erleichtern oder ausgleichen.

Sind mit diesem neuen Arbeitsfeld aber wirklich mehr Chancen als Risiken für behinderte Menschen verbunden? Inwieweit eignen sich Call Center als Beschäftigungsfeld für körperbehinderte Menschen? So lauten die Kernfragen des nachfolgenden Berichtes.

Im Themenbereich „Neue Technologien und behinderte Menschen“ liegt ein Arbeitsschwerpunkt des TELEHAUS WETTER. In einem von der Europäischen Union geförderten Projekt (HORIZON) werden derzeit gezielt die Auswirkungen von Telearbeit auf die berufliche und soziale Situation von behinderten Menschen untersucht. Unter dem Titel „Telearbeit und Telekooperation – Beschäftigungschancen für behinderte Menschen“ werden Arbeitgeber und Mitarbeiter zu ihren Erfahrungen mit den neuen Formen der Arbeitsorganisation befragt und bei Problemen der Umsetzung beraten und begleitet. Im Rahmen dieses Projekts wurde die vorliegende Untersuchung erstellt.

Weitere Tätigkeitsfelder des TELEHAUS WETTER konzentrieren sich auf die Themen: Telekooperation von Unternehmensberaterinnen, Telearbeit in der Familienphase sowie Schulung und Weiterbildung auf dem Gebiet der neuen Technologien. Träger des TELEHAUS WETTER ist der von Frauen geführte „Verein für Frauenbildung, Arbeit und Regionalentwicklung e.V.“. Seit der Gründung 1994 verfolgt der Verein gleichermaßen frauenpolitische, beschäftigungspolitische und strukturpolitische Ziele. Die Schaffung von wohnortnahen, qualifizierten und sozialversicherungspflichtigen Arbeitsplätzen, die Stärkung des ländlichen Raums, flexiblere Arbeitszeitmodelle, eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf sind die Stichworte der vielfältigen positiven Erfahrungen, die mittlerweile mit der Anwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien gemacht worden sind. Das Erproben neuer Technik, die erfolgreiche Umsetzung von neuen Ideen und das

Weitergeben des erworbenen Know-hows kennzeichnen die Arbeit des TELEHAUS WETTER.

Wir möchten uns an dieser Stelle bei nachfolgenden Einrichtungen für die Mitarbeit an der Untersuchung bedanken: Die Call Center Akademie NRW, das Forschungsinstitut Technologie-Behindertenhilfe der Evangelischen Stiftung Volmarstein, die Schmeink & Cofreth Bildungsgesellschaft und die Gemeinnützige Auftragsbeschaffungs- und Vertriebsgesellschaft von Werkstätten für Behinderte Berlin. Ebenfalls danken wir allen Call Center-BetreiberInnen und ArbeitnehmerInnen, die sich an der im Rahmen der Untersuchung durchgeführten Erhebung beteiligt haben.

Unser besonderer Dank gilt Frau Diplom-Kauffrau Gabriele Fladung, Frauenbeauftragte des Landreises Marburg-Biedenkopf, die als Mitbegründerin und massgebliche Mentorin das TELEHAUS WETTER gefördert hat und weiterhin fördert.

Dipl.Soz. Christl Seifert

Projektleiterin "Telearbeit und Telekooperation – Beschäftigungschancen für behinderte Menschen"

## 1. Begriffsklärung Tele(fon)marketing

Im Zusammenhang mit einer zunehmenden Dienstleistungsorientierung und vor dem Hintergrund der sich schnell entwickelnden Möglichkeiten im Feld der Informations- und Kommunikationstechnologien gewinnt das Telefon sehr an Bedeutung. Es wird zunehmend von den Unternehmen als Marketinginstrument genutzt. Interessant wird das Telefon für die Unternehmen auch durch den Monopolverlust der Telekom, denn seitdem drängen andere Telefongesellschaften auf den Markt mit der Folge stark sinkender Telefongebühren.

Mit Tele(fon)marketing, also der systematischen Einbindung des Kommunikationsmittels Telefon in das Marketing des Unternehmens, bietet sich für viele Firmen somit eine kostengünstige und effektive Möglichkeit, bestehende Kunden oder auch Händler zu betreuen oder Neukunden zu gewinnen. Damit verbinden sich für das Unternehmen beispielsweise folgende Aufgabenstellungen:

- Vorstellen von (Produkt-)Angeboten
  - Einladungen zu Messen/Produktvorführungen o.ä.
  - Vereinbarung von Terminen für den Außendienst
  - Durchführung von Marktforschung, z.B. Kundenzufriedenheitsanalysen
  - Reaktivierung von passiven Kunden
  - Ermittlung von Ansprechpartnern in Unternehmen
  - Aussprechen von Zahlungserinnerungen
- u.s.w.

Auf der anderen Seite wird für (potentielle) Kunden die Möglichkeit geschaffen, schnell und komfortabel Kontakt zum Unternehmen herzustellen, um auf diese Weise zum Beispiel

- Informationen erfragen
  - Produkte bestellen
  - Tickets reservieren
  - Hotlines nutzen
  - Beschwerden loswerden
- etc.

zu können.

Mit der Zeit wurden im Rahmen des Telemarketing immer mehr Marktlücken aufgetan und besetzt, beispielsweise spezialisieren sich inzwischen Einrichtungen auf die Abwicklung von Telemarketing rund um medizinische Themen. Und nach wie vor wächst der Stellenwert des Telemarketing, ein Ende dieses Trends ist noch nicht abzusehen.

## 2. Das Call Center

Ursprünglich in den USA entstanden, wurde vor einigen Jahren auch in Deutschland entsprechend der wirtschaftlichen Bedeutung des Marketinginstrumentes Telemarketing eine eigens dafür geschaffene Organisationsform eingeführt: Das Call Center. Wiencke und Koke<sup>1</sup> definieren den Begriff Call Center folgendermaßen:

"Call Center sind Unternehmensabteilungen oder eigenständige Firmen, die unter Wahrung von Unternehmens- und Marketingzielen und mit Hilfe modernster Infor-

---

<sup>1</sup> Wiencke, Wolfgang/Koke, Dorothee: Call Center Praxis. Stuttgart 1997, S. 11.

mations- und Telekommunikationstechnik einen serviceorientierten telefonischen Dialog des Unternehmens mit Kunden, Interessenten und Lieferanten gewährleisten."

Wie aus der Definition hervorgeht, wird eine Unterscheidung getroffen:

- Als Inhouse-Call Center werden die Call Center bezeichnet, die einem Unternehmen zugehören (als Abteilung im Unternehmen oder in einem eigenen Gebäude). Dort werden (überwiegend) Telemarketing-Aufgabenstellungen für dieses Unternehmen bearbeitet.
- Sogenannte Telemarketing-Agenturen bzw. -Anbieter oder Outsourcing-Call Center sind dagegen für verschiedene Auftraggeber tätig und arbeiten daher mit einer größeren Zahl von Telefonnummern.

Für den Anrufer ist grundsätzlich weder an der gewählten Nummer noch während des Telefonates erkennbar, ob er direkt bei einem Unternehmen oder bei einer Agentur anruft.

Folgende Kernelemente machen ein professionelles Call Center aus:

- spezielle Telekommunikations-Technik
- EDV-Unterstützung
- geschultes Personal
- gezielte Organisation
- Kunden- bzw. Serviceorientierung

Dabei ist es unerheblich, wie viele Mitarbeiter (im weiteren auch als Agents bezeichnet) in dem Call Center tätig sind. Es existieren 2-Personen-Abteilungen ebenso wie Call Center mit 2.000 Angestellten.

Ein relevanter Aspekt sind außerdem die ‚Öffnungszeiten‘: In dem Angebot, dem potentiellen Anrufer maximal rund um die Uhr, und das an 365 Tagen im Jahr, zur Verfügung zu stehen, manifestiert sich die starke Kundenorientierung. Dies ist zum Beispiel für Notfall-Hotlines sinnvoll, da sich Notfälle auch außerhalb der gängigen Bürozeiten ereignen können. Ein Beispiel sind die Autoversicherer, deren Erreichbarkeit bei nächtlichen Unfällen damit sichergestellt wird. Auch manche Direktbanken bieten einen 24-Stunden-Service an, und bei vielen Versandhäusern kann man in den späten Abendstunden oder am Wochenende Bestellungen aufgeben, weil der Verbraucher erst zu diesen Zeitpunkten Gelegenheit hat, in Ruhe Angebote zu studieren. Mittlerweile sind, diesem Verbrauchertrend und den Call Center-Betreibern entgegenkommend, sogar rechtliche Rahmenbedingungen geändert worden, wonach z.B. in Nordrhein-Westfalen keine Ausnahmegenehmigung mehr für den Sonntags- oder Nachtbetrieb erforderlich ist. Daneben existieren aber auch Call Center, die nur zu beschränkten Zeiten erreichbar sind. Letztendlich hängen die Öffnungszeiten – von dem Kosten-Nutzen-Verhältnis einmal abgesehen - von der Branche bzw. dem Produkt-/Dienstleistungsangebot und der Serviceorientierung des Unternehmens ab.

Kennzeichnend für Call Center sind überdies die im Regelfall eingesetzten Service-Rufnummern mit den Vorwahlen 0130 (oder auch 0800), 0180 und 0190, die mittlerweile mehr und mehr Verbrauchern geläufig sind und mit Kundenorientierung und Service assoziiert werden. Ein Großteil der Unternehmen, die mit Call Centern arbeiten, entscheiden sich für eine dieser deutschlandweit einheitlichen Rufnummern und integrieren sie in viele werbliche Maßnahmen. Die drei Vorwahlen unterscheiden sich durch verschiedene Gebühren:



0130/0800 (Freecall): Bei dieser Vorwahl entstehen dem Anrufer keine Kosten, diese werden von dem angerufenen Unternehmen übernommen. Mit einer Freecall-Möglichkeit möchte das Unternehmen potentielle Neukunden anlocken, auch für Beschwerde-Hotlines wird der Freecall genutzt, schließlich sollen verärgerten Kunden nicht auch noch Telefonkosten aufgebürdet werden.

0180 (Shared cost): Anrufer und Unternehmen teilen sich die Kosten, dabei gibt es je nach fünfter Nummer (von 0180-1 bis 0180-5) billigere und teurere Varianten.

0190 (Premium rate): Diese Nummer kommt immer zum Einsatz, wenn Informationen oder Dienstleistungen angeboten werden, die auf dem freien Markt ebenfalls nicht kostenlos zu haben sind (typisches Beispiel ist der Telefonsex-Bereich). Auch hier existieren verschiedene Kostenvarianten.

## **2.1. Aufgabenstellungen im Call Center**

Beim Call Center steht der telefonische Dialog mit dem Kunden oder anderen Unternehmen im Vordergrund, dabei werden Telemarketing-Tätigkeiten durchgeführt, wie sie bereits geschildert wurden. Häufig werden über das Geschäft an den Telefonarbeitsplätzen ("Front-Office"-Bereich) hinaus im Rahmen des sogenannten Fulfillment auch noch weitere Aufgabenstellungen wie der Versand von bestellten Materialien und Buchungen oder die Beantwortung schwieriger Kundenfragen etc. abgewickelt (im "Back-Office"-Bereich). Ein Call Center ist also nicht mit der 'Vorgängerin' Telefonzentrale zu vergleichen, die sich lediglich mit dem Weiterleiten von Anrufen befaßt. In der Zukunft dagegen wird das Call Center vermutlich durch das "Communication Center" ersetzt, das sich durch Nutzung aller multimedialen Kommunikationsmöglichkeiten wie e-Mail, Internet, Telefon und Telefax und gegebenenfalls auch Videokonferenz auszeichnet.

Grundsätzlich wird hinsichtlich der Aufgabenfelder in einem Call Center zwischen dem "Inbound"- und dem "Outbound"-Bereich unterschieden. In den Outbound-Bereich fallen alle Anrufe, die das Unternehmen 'nach draußen' tätigt, unter Inbound-Anrufen versteht man die von Kunden, Lieferanten etc. beim Unternehmen eingehenden Anrufe (siehe auch Beispiele unter Abschnitt 1). Die Outbound-Aktivitäten werden auch als aktives, die Bearbeitung der Inbound-Anrufe als passives Telemarketing bezeichnet.

## **2.2. Der Call Center-Markt**

In den Achtzigern etablierten sich die ersten Call Center auf dem deutschen Markt, und in den letzten Jahren sind entsprechend der wachsenden Bedeutung des Telemarketing Call Center wie Pilze aus dem Boden geschossen. Der Höhepunkt dieser Entwicklung scheint langsam erreicht, große Unternehmen fusionieren und einige Einrichtungen, die sich im Wettbewerb nicht behaupten können, schließen wieder. Dennoch werden weiterhin neue Call Center gegründet. Laut Angaben des Deutschen Direktmarketing Verbandes (DDV) existierten Ende 1998 ungefähr 1.500 Call Center mit rund 150.000 Beschäftigten in Deutschland, bis zum Jahr 2001 sollen es 240.000 Mitarbeiter in 4000 Call Centern sein<sup>2</sup>. Eine Erhebung des DDV 1998 stellte fest, daß mehr als 1.500 der 5.000 umsatzstärksten Unternehmen ein oder mehrere Call Center einsetzten. Jedes fünfte Unternehmen plante zu dem

---

<sup>2</sup> Janssen, Sabina: Schlaue Leute an der Leitung. In: Süddeutsche Zeitung, 15.10.1998.

Zeitpunkt, noch vor Jahresende ein eigenes Call Center einzurichten oder mit einer externen Telemarketing-Agentur zusammenzuarbeiten<sup>3</sup>.

Branchen, die verstärkt mit Call Centern arbeiten, sind insbesondere die Bereiche Banken und Versicherungen, Versandhäuser und EDV-Firmen. Während bis dato überwiegend Großunternehmen Call Center einsetzen, befassen sich langsam auch kleine und mittelständische Firmen mit diesem Thema. In anderen Bereichen wie z.B. dem öffentlichen Dienst, Verwaltungen etc. wird noch Entwicklungspotential gesehen.

### **2.3. Die Call Center-Technologie**

Unternehmen verfolgen mit einem Call Center in der Regel zwei Ziele: Sie wollen im Interesse der Kundenorientierung einen möglichst hohen Servicestandard anbieten, und sie wollen gleichzeitig Rationalisierungseffekte bewirken. Um beide Ziele erreichen zu können, ist eine ausgereifte und umfangreiche Technologie erforderlich. Die wesentlichen Kernelemente der Call Center-Technik sollen im folgenden kurz angesprochen werden<sup>4</sup>.

#### Die Telekommunikationsanlage (TK-Anlage)

Sie ist nach wie vor der Kernbaustein jedes Call Centers und dient der Sprach- und Datenkommunikation im internen und externen Telefonverkehr. Mit ihren immer umfangreicheren Funktionen ist sie zu einem wichtigen Faktor bei der Steuerung und der Kontrolle der optimalen Auslastung eines Call Centers geworden.

#### Die Automatische Anrufverteilung

Die Automatische Anrufverteilung (ACD=Automatic Call Distribution) spielt insbesondere im Inbound-Bereich eine wichtige Rolle, sie reguliert die Verteilung der eingehenden Anrufe auf die Call Center Agents. Die Verteilung kann dabei nach verschiedenen Kriterien erfolgen, beispielsweise kann vorgegeben werden, daß bestimmte Mitarbeiter bevorzugt bestimmte Telefonate bearbeiten sollen (viele Systeme erkennen an der vom Kunden gewählten Nummer, welches Unternehmen dieser jetzt anrufen möchte und leitet diesen Ruf an den entsprechend informierten Mitarbeiter weiter). Ebenso können alle Mitarbeiter im gleichen Ausmaß eingesetzt werden. Die ACD ist aber auch in der Lage, bei einer extremen Auslastung des Call Centers eingehende Anrufe an eine andere Geschäftsstelle weiterzuleiten, ohne daß es der Anrufer merkt. Oder nächtliche Anrufe werden an sogenannte Home-Agents geleitet, die von zu Hause aus tätig sind. Die ACD liefert darüber hinaus täglich umfangreiche Statistiken über die geführten Telefonate und bietet damit ein Instrument zur Steuerung und Erfolgskontrolle der Telefonaktionen.

#### Die Automatischen Anwahlhilfen

Was das ACD-System für den Inbound-Bereich darstellt, bedeuten die Automatischen Anwahlhilfen für die Outbound-Calls: Wenn es gilt, eine lange Liste von Nummern abzutelefonieren, kann durch Programme wie „PowerDialing“ oder „Predictive Dialing“ die langwierige manuelle Rufnummerneingabe erspart werden. Erst wenn die Verbindung zu dem angewählten Teilnehmer steht, ermöglicht das Pro-

---

<sup>3</sup> Deutscher Direktmarketing Verband (DDV): Call Center in Deutschland. Wiesbaden 1998.

<sup>4</sup> Strawe, Olav V.: Die Technik im Call Center. In: TeleTalk: Call Center Marktführer. Ausgabe 98/99, S. 5.

gramm den direkten Kontakt zwischen dem Agent und der Zielperson. Da diese Programme ebenfalls die zu bearbeitenden Telefonate auf alle zur Verfügung stehenden Mitarbeiter gleichmäßig verteilen kann, wird so eine optimale und kostengünstige Auslastung geschaffen.

#### Die Computer-Telefon-Integration

Viele Telefonarbeitsplätze sind inzwischen auch mit einem Computer ausgestattet. Die Einführung der Computer-Telefon-Integration (CTI) hat für das Telemarketing einen entscheidenden Fortschritt bewirkt. Erst die CTI erlaubt eine Verbindung des Telefons mit der EDV, so daß Informationen wesentlich schneller aufgerufen oder verarbeitet werden können. So vermag etwa ein Programm sofort zu Beginn eines Anrufes durch einen festen Kunden dessen individuelle Daten automatisch auf den Bildschirm zu rufen, wodurch eine wesentlich kundenorientiertere und zügigere Bearbeitung des Telefonates ermöglicht wird.

#### Die Interaktiven Sprachanwendungen

Interactive Voice Response- (IVR-) Systeme werden eingesetzt, um Standardanfragen von Anrufern effizienter zu behandeln und Call Center Agents entsprechend zu entlasten. Der Anrufer wird von einer auf Band gesprochenen Nachricht begrüßt und erhält dann beispielsweise die Aufforderung, per Tastendruck anzugeben, ob er eine ausführliche Information zu einem Produkt erhalten möchte (z.B. die "1" drücken, dann wird das Telefonat an einen Mitarbeiter weitergeleitet), oder ob er auf Band seine Adresse hinterlassen möchte für die Zusendung von Prospektmaterial (die "2" drücken). Statt der Auswahlmöglichkeit über die Tastatur werden auch Spracherkennungssysteme integriert, sie können einige wenige Worte wie "ja", "nein", "stop", "weiter" u.s.w. identifizieren.

### **2.4. Das Personal im Call Center**

Die Mitarbeiter sind der wichtigste Faktor in einem Call Center. Wenn ein Agent nur unzureichend in der Lage ist, die Anfragen freundlich, kompetent und zügig zu bearbeiten, kann dies negative Auswirkungen z.B. auf das Firmenimage haben. Nicht umsonst wird häufig darauf hingewiesen, daß der erste telefonische Eindruck das Bild eines potentiellen Kunden entscheidend prägen kann ("die Visitenkarte eines Unternehmens").

Für die Mitarbeiter in einem Call Center existieren inzwischen eine ganze Reihe von Bezeichnungen, die häufig die gleiche Tätigkeit meinen:

Telefonischer Kundenberater  
Telefonmitarbeiter  
Mitarbeiter im telefonischen Kundenservice  
Telefonverkäufer  
Call Center Agent  
u.s.w.

Während früher (und bisweilen auch heute noch) die angenehme Telefonstimme als Hauptvoraussetzung für die Mitarbeit in einem Call Center erachtet wurde, gehen mittlerweile die Anforderungen entsprechend der zum Teil anspruchsvolleren Aufgabenstellungen und der aufwendigeren Technik weiter. Wichtig sind Schlüsselqualifikationen wie Kommunikationsfähigkeit, Kunden- und Serviceorientierung, Belastbarkeit und Flexibilität. Außerdem sollte der Mitarbeiter über eine ausreichende

Systemkompetenz im Umgang mit der Technik und der EDV am Arbeitsplatz verfügen. In Abhängigkeit von den Aufgabenstellungen des Agents bzw. 'seinen' Auftraggebern benötigt er darüber hinaus adäquate fachliche Kenntnisse über Produkte, Dienstleistungsangebote etc.

Nach Angaben des Deutschen Direktmarketing Verbandes sind je ungefähr die Hälfte der Arbeitsstellen Voll- bzw. Teilzeitstellen. Gearbeitet wird in der Regel im Schichtdienst, wobei die Schichtzeiten üblicherweise bei 4 – 6 Stunden liegen. Da kontinuierliches Telefonieren sehr anstrengend ist, sind in die Schichten kleine Pausen eingebaut, beispielsweise stehen den Agents alle 1,5 Stunden 10 Minuten Pause zu.

Häufig gibt es eine Stammbesetzung, die zu Spitzenzeiten durch zusätzliches Personal entlastet wird, etwa wenn ein Werbespot im Fernsehen geschaltet werden soll, bei dem eine Call Center-Nummer für den Erhalt weiterer Informationen o.ä. eingeblendet wird.

Aufgrund der Einteilung der Arbeitszeiten in Schichten ergibt sich eine spezielle Mitarbeiterstruktur. So sind viele der Agents Studenten, denen weniger attraktive Einsatzzeiten (in den Abendstunden oder am Wochenende) entgegenkommen. Auch Frauen, die über keine abgeschlossene Berufsausbildung verfügen oder nach einer längeren Pause in den Beruf zurückkehren wollen, zählen zu typischen Call Center-Mitarbeitern (ca. 70% der Agents sind Frauen, schätzt die Leiterin der Regionalstelle Frau & Beruf im Kreis Mettmann auf einer Fachtagung im Januar '99). Ebenso eröffnet sich mit den Call Centern für Studienabbrecher oder viele Erwerbslose eine Gelegenheit, (wieder) in den ersten Arbeitsmarkt einzusteigen. Denn es werden immer noch Arbeitskräfte gesucht, und eventuelle Qualifizierungen zum Call Center Agent o.ä. nehmen in der Regel vergleichsweise wenig Zeit in Anspruch. Die Arbeitsämter selbst haben in diesem Zusammenhang ihre Chance erkannt und bieten in Kooperation mit Bildungsträgern entsprechende Lehrgänge an. Weiterhin finden auch Menschen, die sich bereits in bestimmten (serviceorientierten) Branchen wie im Bereich EDV oder Tourismus fachliche Kenntnisse angeeignet haben, in Call Centern eine Anstellung. Zugleich sind nicht wenige Agents hoch qualifizierte Personen, die über ein fundiertes Wissen in bestimmten Themenbereichen verfügen und für anspruchsvollere Tätigkeiten eingesetzt werden.

Die Hierarchien in einem Call Center sind im Regelfall flach. Über dem Agent steht beispielsweise der Call Center Teamleiter bzw. Supervisor, darüber der Projektleiter, dieser wiederum untersteht bereits direkt der Call Center-Leitung.

Die Bezahlung eines Call Center Agents als freier Mitarbeiter schwankt laut einer Aussage eines Vertreters des Arbeitsamtes in Düsseldorf Anfang 1999 zwischen DM 15.- bis DM 25.-/Stunde brutto. Zum Teil werden auch Provisionen bei Verkaufserfolgen o.ä. als Anreiz ausgezahlt. Festangestellte erhalten im Normalfall DM 2.600.- bis DM 4.500.- brutto. Wer überwiegend im aktiven Telefonverkauf tätig ist, kann auch mehr verdienen. Bei hoch spezialisierten Aufgabenstellungen, die eine umfassende Qualifikation und profundes Fachwissen voraussetzen, sind ebenfalls höhere Gehälter möglich.

## **2.5. Qualifizierung zum Call Center Agent**

Mit dem Einsetzen des Call Center-Booms in Deutschland stieg der Bedarf an Arbeitskräften enorm, und gut qualifizierte Mitarbeiter sind auch heute noch sehr gesucht. Anfänglich haben die Unternehmen ihre Mitarbeiter selbst geschult, aber ei-

nige Zeit später konnte eine regelrechte Qualifizierungswelle beobachtet werden. Zunächst haben Call Center Agenturen Qualifizierungen verkauft, 1997 entwickelten die IHKs einen Lehrgang, und mittlerweile ist durch die weit auseinanderklaffenden Qualifizierungsangebote eine heftige Diskussion über Ausbildungsstandards und einheitliche Maßstäbe entbrannt. So wird beispielsweise auf der einen Seite betont, daß die Qualifizierung viel stärker an den individuellen Bedürfnissen der beschäftigenden Unternehmen ausgerichtet sein muß, einheitliche Standardschulungen daher an der Realität vorbeigehen. Andererseits wird eine einheitliche und qualitativ hochwertige Zertifizierung gefordert, auf die sich die Industrie bei Personaleinstellungen verlassen kann.

Typische Qualifizierungen rangieren hinsichtlich der Dauer zwischen 6 Wochen und 3 Monaten, manche dauern auch 6 Monate. Ein IHK-Zertifikatlehrgang zum Call Center Agent gestaltet sich beispielsweise wie folgt<sup>5</sup>:

- 1. Modul: Moderne Informationsverarbeitung (optional)  
Die Seminarteilnehmer lernen den arbeitsplatzbezogenen Umgang mit dem Computer kennen und erlernen die Anwendung der gebräuchlichen Programme (EDV-Grundlagen, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbanksysteme).
- 2. Modul: Call Center: Grundlagen und Einblick in eine neue Dienstleistung  
Die Teilnehmer lernen die besonderen Merkmale und Instrumente eines modernen Dienstleistungsunternehmens kennen und in der Praxis anwenden (Erläuterung des Begriffs Dienstleistung, Grundlagen von Telemarketing, Geschichte, Zweck und Trends hinsichtlich Call Center, Technologie).
- 3. Modul: Service- und kundenorientierte Kommunikation im Call Center  
Die Seminarteilnehmer lernen das Telefon als Instrument zur Gewinnung und Betreuung von Kunden kennen und sie erwerben Kompetenz, ein Telefongespräch sicher zu führen (z.B. professionelles Verhalten am Telefon, aktives Zuhören, richtiges Sprechen, offene Gesprächsführungstechniken, Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen, Selbstmotivation, professionelle Reklamationsbearbeitung, Aufbau und Strategie von Verkaufsgesprächen, Abschlußtechniken etc.).
- 4. Modul: Kaufmännische Grundlagen, Einblick in Datenschutz und Recht sowie Arbeitsplatzorganisation und Zeitmanagement  
Die Teilnehmer erwerben eine branchenspezifische kaufmännische Basis, die eine erfolgreiche Tätigkeit im Unternehmen erleichtert (z.B. Zahlungsverkehr im Call Center, Umgang mit schutzwürdigen Daten, aktuelle Rechtsprechung für das Verkaufen am Telefon in Bezug auf Kunden und Interessenten, AGB, Vertragsrecht, Organisation am Arbeitsplatz, Selbstmanagement etc.).
- 5. Modul: Training on the job  
In einem Telemarketing-Unternehmen wird den Teilnehmern die Möglichkeit gegeben, ihre erworbenen Kenntnisse praktisch umzusetzen.
- 6. Modul: Bewerbungstraining  
Die Teilnehmer erstellen Bewerbungsunterlagen, Lernen Auswahlverfahren und ihre Durchführung im Assessmentcenter kennen und trainieren ihr Verhalten in Bewerbungsgesprächen.

---

<sup>5</sup> Trainingsmaßnahme des Arbeitsamtes Düsseldorf, 1999.

Bevor ein Interessent an dieser Maßnahme teilnehmen kann, wird im Rahmen eines 3-tägigen Assessments (verschiedene Tests, gezielte Auswahlgespräche) überprüft, inwieweit er dem Anforderungsprofil der späteren beruflichen Tätigkeit entspricht. Mittlerweile finden Assessment-Verfahren zunehmend Eingang in die Auswahl von Bewerbern sogar für Trainingsmaßnahmen, um somit die späteren beruflichen 'Erfolgsaussichten' sowohl für den Interessenten selbst als auch für den potentiellen späteren Arbeitgeber zu erhöhen.

Nach einer Qualifizierung bei Bildungsträgern oder Call Center Agenturen erfolgen bei Anstellung des Bewerbers in einem Inhouse-Call Center normalerweise unternehmensspezifische Einweisungen oder Schulungen, die den Agent genau über die Produkttechnologie und –leistung sowie die Angebote des Unternehmens unterrichten. Sofern der Agent bei einer Agentur tätig ist, wird er jeweils zu Beginn eines neuen Auftrages mit den entsprechend benötigten Informationen versehen.

Mehrfach wird neben dieser Erstqualifikation auch die Notwendigkeit fortlaufender Schulungen betont, da die Anforderungen, technischer wie psychischer Art, in den Call Centern steigen, und es bedarf guter Motivationsmaßnahmen.

## **2.6. Arbeitsbedingungen im Call Center**

Um es kurz zu fassen: Die Arbeitsbedingungen in einem Call Center sind, wie bereits angedeutet, im Regelfall eher hart. Jeder Agent sollte ein gutes Nervenkostüm mitbringen! Abgesehen davon, daß es einfach anstrengend ist, mehrere Stunden mit ständig wechselnden Gesprächspartnern zu telefonieren und möglicherweise gleichzeitig auch noch Daten am PC zu bearbeiten, muß sich der Mitarbeiter zum Beispiel dessen bewußt sein,

- daß ein hohes Maß an Flexibilität von ihm gefordert ist, da er sich immer wieder auf andere Gesprächspartner und –situationen einstellen muß
- daß er immer freundlich bleiben muß, auch wenn Kunden oder andere Personen ihn vielleicht anpöbeln
- daß er von einer starken Geräuschkulisse umgeben ist
- daß er Frustrationen ausgesetzt ist, weil er beispielsweise nicht so viele Abonnements vermitteln, Produkte verkaufen oder Termine vereinbaren konnte wie er wollte
- daß seine Arbeit häufig monoton bis langweilig ist, weil er zum Beispiel mehrere Tage nur Marktforschungsdaten erhebt, aber dennoch eine hohe Konzentration erforderlich ist
- daß sein Gehalt relativ gering sein kann
- daß die Aufstiegschancen eher mäßig sind
- daß Leistungsdruck auf ihm lastet und die Leistung täglich kontrolliert wird

Leistungsdruck wird in vielen Call Centern auch durch eine an der Wand angebrachte und für alle Mitarbeiter sichtbare Leuchttafel produziert, die fortlaufend darüber informiert, wie viele Anrufer noch in der Warteschleife hängen, wodurch die stressige Situation noch unterstützt wird. Nicht unproblematisch ist auch das sogenannte Monitoring: Im Rahmen der Leistungskontrolle schalten sich Vorgesetzte gelegentlich – manchmal auch ohne Anmeldung – in die Gespräche ihrer Mitarbeiter ein, um diese mitzuverfolgen. Auch die statistischen Auswertungen durch die ACD-Anlage werden für die Leistungsbeurteilung der Agents genutzt.

Aber beim Thema Leistungskontrolle sind sicher zwei Seiten zu berücksichtigen, und diese Problematik dürfte für die meisten Berufsfelder ihre Gültigkeit haben. Ei-

nerseits kann sich übermäßige Leistungskontrolle für die Mitarbeiter belastend und motivationshemmend auswirken. Auf der anderen Seite ist ein gewisses Maß an Kontrolle notwendig: Der Arbeitgeber muß seine Mitarbeiter im Rahmen der allgemeinen Qualitätssicherung und Sicherstellung der Kundenorientierung beurteilen können, schließlich hat er ein gerechtfertigtes wirtschaftliches Interesse. Außerdem können Ergebnisse dieser Beobachtung auch die Basis für eine adjustierte Weiterbildung/Unterstützung etc. bilden, die sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer entgegenkommen.

Wie stark die Belastung für einen Mitarbeiter ist, hängt auch davon ab, ob er im Inbound- oder Outbound-Bereich tätig ist. Der größere Teil der Agents bevorzugt die Arbeit im Inbound, da er dann von Personen angerufen wird, die meistens ein Interesse an etwas haben, z.B. informiert werden, etwas bestellen oder an einem Gewinnspiel teilnehmen wollen. Diese Menschen begegnen dem Agent überwiegend neutral bis positiv. Die Anzahl der Anrufer, die eine Beschwerde äußern wollen und sich daher weniger freundlich verhalten, hält sich normalerweise in Grenzen. Im Outbound dagegen müssen die Mitarbeiter oft lange Listen bzw. Adressdatenbanken abtelefonieren, um beispielsweise etwas zu verkaufen oder Marktforschungsdaten zu erheben. Das kostet mehr Überwindung, außerdem reagieren die Angerufenen des öfteren auf dieser 'Belästigung' unwirsch und lassen ihre Verärgerung an dem Agent ab. Der Agent benötigt dann viel Souveranität, um sich nicht in dem eigenen Selbstwertgefühl untergraben zu lassen.

Grundsätzlich muß aber eine Unterscheidung zwischen seriösen Call Centern und den offensichtlich noch stark vertretenen und häufig kritisierten 'Schwarzen Schafen' der Branche getroffen werden. *Schlimmstenfalls* kann der Agent auf folgende Bedingungen treffen<sup>6</sup>:

- nur sehr kurze Einführungen in neue Projekte
- kaum Rückmeldungen, dem Agent wird nicht vermittelt, was von ihm erwartet wird
- keine/falsche motivierende Maßnahmen. Dabei spielen gerade die Motivationsmaßnahmen eine herausragende Rolle für die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter.
- durch den Schichtdienst und verschiedene Dienstpläne bedingte anonyme Atmosphäre, kaum Teamgefühl
- Arbeitsplätze mit hohen Trennwänden, so daß kein Sichtkontakt zu den Kollegen möglich ist
- keine geregelten Pausen, und wenn man sich diese nimmt, wird man von den anderen Mitarbeitern kritisch angesehen
- kein separater Pausen- und Aufenthaltsraum
- der Einsatz unlauterer Mittel zum Beispiel zum Erreichen hoher Verkaufquoten wird stillschweigend geduldet oder sogar forciert
- technische Schwierigkeiten mit der Akustik der Telefone und der Headsets (besonders leichte Kopfhörer mit Mikrofon, die freihändiges Sprechen ermöglichen)
- es stehen nicht genügend Headsets für alle Mitarbeiter zur Verfügung, also müssen auch die wesentlich unkomfortableren Telefone benutzt werden

Die Tätigkeit in einem Call Center wird von vielen Branchen-Kennern als "Knochenarbeit" bezeichnet. Das Gros der Mitarbeiter ist unter 30 Jahre alt, weil sie – abgesehen von der häufig größeren Flexibilität den Schichtdienst betreffend - die Belas-

---

<sup>6</sup> Koch, Axel: Burnout im Call Center. In: TeleTalk, 10/99, S. 50ff.

tungen besser verkraften können. Arbeitnehmer über 50 Jahren haben für die Tätigkeit als Call Center Agents schlechtere Chancen.

Es ist vor diesem Hintergrund nicht verwunderlich, daß es bei einer ganzen Reihe von Mitarbeitern zum sogenannten Burnout kommt: Die Betroffenen sind 'ausgebrannt', es treten Symptome wie Erschöpfung und Energielosigkeit auf, und schließlich geben sie die Arbeit auf. Auch dadurch dürfte die vergleichsweise hohe Fluktuation in Call Centern bedingt sein. Die Verweildauer eines Agents bei einem Call Center liegt im Normalfall bei einem Zeitraum von ca. 1,5 – 5 Jahren.

Personen mit anspruchsvolleren Aufgabenstellungen oder mit einer höheren Verantwortung bleiben dem Unternehmen meistens länger erhalten. Es wird inzwischen vielfach der Wunsch geäußert, die Tätigkeit eines 'normalen' Agents abwechslungsreicher zu gestalten, also monotone wie attraktivere Aufgabenstellungen gleichmäßiger zu verteilen und andere Aufgaben einzubauen, die in einem Call Center anfallen. Neben klassischen Aktivitäten wie zum Beispiel faxen, mailen etc. finden zunehmend neue Anforderungen Eingang in den Tätigkeitsbereich der Call Center-Mitarbeiter, so wird etwa der Bearbeitung von E-Commerce-Geschäften (elektronischer Geschäftsverkehr mit Warenauswahl, Bestellung und Bezahlung über das Internet) eine große Zukunft prognostiziert. Leider entspricht der Gedanke der Misch Tätigkeiten nicht den Interessen oder auch Möglichkeiten vieler Arbeitgeber, da sie sich auf bestimmte Aufgabenstellungen wie die Abwicklung vornehmlich von Outbound-Geschäften spezialisiert haben oder die größere Effektivität in der Bearbeitung gleichartig gehaltener Aufgabenstellungen sehen.

Außerdem wird wiederholt die Bedeutung von regelmäßig durchgeführten weiterbildenden Maßnahmen betont, die de facto für viele Unternehmen selbstverständlich sind. Abgesehen davon, daß auch diese Aktivitäten den Alltag beleben, empfiehlt es sich für die Mitarbeiter, technisch auf dem neuesten Stand zu bleiben, und im Rahmen ihrer Tätigkeit kristallisieren sich immer wieder Situationen heraus, die ein Training im Bereich Gesprächsführung sinnvoll machen.

Das Problem Fluktuation im Call Center hat aber auch andere Ursachen: Der Call Center Agent übt eine angelernte Tätigkeit aus, es existiert kein entsprechendes Berufsbild. Viele sehen ihre Arbeit als Durchgangsstation mit wenigen Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb des Call Centers. Die Schulungen sind inhaltlich beschränkt und von relativ kurzer Dauer: Auf der einen Seite liegt gerade darin die Chance für viele Personengruppen wie Frauen im Erziehungsurlaub, Arbeitssuchende u.s.w.. Auf der anderen Seite erhöht sich dadurch nicht unbedingt das "Wertempfinden" hinsichtlich der Arbeitsstelle selbst. Das allgemeine Ansehen der Call Center-Tätigkeit leidet infolge dieser Situation immer noch etwas unter einem 'Job'-Image. Dazu kommt, daß sich die Inhalte, die man sich im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen angeeignet hat, lassen sich auch nur begrenzt auf andere Berufszweige übertragen.

Diese Situation hat eine Debatte angefacht, an der sich insbesondere qualifizierende Einrichtungen und Gewerkschaften beteiligen. Beispielsweise wird gefordert, einen Lehrberuf 'Call Center Agent' einzuführen, so daß eine umfassende Ausbildung insbesondere in den Unternehmen erfolgen kann. In diesem Zusammenhang könnte ein anerkanntes Berufsbild entwickelt werden. Andere Bestrebungen tendieren dahin, bereits bestehende Ausbildungsgänge wie zum Beispiel zum Bürokaufmann/zur Bürokauffrau um ein Modul 'Telefonmarketing' o.ä. zu erweitern, um damit die beruflichen Perspektiven für die Auszubildenden zu erweitern. Daneben könnten



weiterhin die bisher bestehenden Qualifizierungsangebote stehenbleiben, die einen unbestreitbaren Nutzen für viele Arbeitssuchende haben.

Das Thema Gewerkschaftsgründung findet zunehmend Eingang in die Diskussion um die Situation der Arbeitnehmer in den Call Centern. Allen voran hat die Deutsche Postgewerkschaft einen umfangreichen Forderungskatalog für Arbeitsplätze im Bereich Call Center aufgestellt, auf den Vertreter der Arbeitgeberseite mit Richtigstellungen und Gegenforderungen reagiert haben. Beispielsweise fordert die Postgewerkschaft für Call Center Agents Mindeststundenlöhne in der Höhe von DM 14 – 15 (Ostdeutschland) bzw. DM 18 brutto in Westdeutschland. Das Call Center Forum e.V. – ein Verband von Call Center-Betreibern – hält dagegen Stundensätze in der Höhe von DM 12 im Osten und DM 14 im Westen für angemessen<sup>7</sup>.

Die Diskussion um die Arbeitsbedingungen der Call Center Agents ist derzeit noch im Gange. Seit einiger Zeit steigt die Anzahl der Betriebsratsgründungen in den Call Centern, forciert durch zunehmende Agenturschließungen und die damit verbundene Angst um Arbeitsplätze, was von den Call Center-Betreibern mit unterschiedlichen Gefühlen beobachtet wird. Auf der einen Seite wird in einer effektiven Kooperation zwischen Betriebsrat und Unternehmensführung die Möglichkeit der Steigerung der Arbeitsplatzqualität für alle Beteiligten gesehen, auf der anderen Seite stehen die klassischen Interessenskonflikte zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern.

### **3. Körper- und sinnesbehinderte Menschen im Arbeitsfeld Telemarketing**

Schwerbehinderte Menschen zählen zu den Personengruppen mit schlechteren Chancen auf dem ersten Arbeitsmarkt. Für die durch eine Behinderung oftmals ohnehin belasteten Betroffenen bedeutet dies ebenso wie für nichtbehinderte Menschen häufig eine Reduzierung des Selbstwertgefühls, da eine Erwerbstätigkeit eine wichtige Basis für soziale Anerkennung darstellt. Sie sind durch die Erwerbslosigkeit ganz konkret auch der Problematik ausgesetzt, den Anschluß an die schnellen Entwicklungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien zu verlieren, wodurch ihnen der (Wieder-)Einstieg in das Berufsleben noch erschwert wird, da entsprechende Kenntnisse bei vielen beruflichen Tätigkeiten inzwischen vorausgesetzt werden.

Angesichts der Tatsache einerseits, daß nach wie vor Arbeitskräfte für den Call Center Markt gesucht werden, und den bisherigen Erfahrungen mit dem Arbeitsfeld Call Center andererseits (z.B. die schwierigen Arbeitsbedingungen), stellt sich die Frage, ob und inwieweit die Arbeit im Call Center eine Beschäftigungschance für körper- und sinnesbehinderte Menschen darstellt. Auf den ersten Blick zumindest scheint der Arbeitsplatz Call Center für viele Körperbehinderte eine attraktive Gelegenheit zu bedeuten, z.B. aus den nachfolgenden Gründen<sup>8</sup>.

- Die Tätigkeiten eines Call Center Agents sind nur zu einem geringen Teil physischer Natur. Durch den Einsatz spezieller, behindertengerechter Technologien können eventuelle Probleme bei der Kommunikation mit den Kunden oder bei der Bedienung des Computers gelöst werden.

---

<sup>7</sup> Herausforderungen. In: TeleTalk 9/98, S. 46f. und Steinmetz, Ursula: 'Postwendend'. In: TeleTalk, 11/98, S. 48f.

<sup>8</sup> Diskutiert auf einem Workshop zum Thema "Call Center und Körperbehinderte" am 25.3.1999 in Marl, ausgerichtet von der Call Center Akademie NRW.

- Mit manchen Behinderungen geht eine stark eingeschränkte Mobilität einher. Behinderte sind daher zum Teil darauf angewiesen, zu Hause zu arbeiten. Mit Hilfe der leistungsstarken Kommunikationsnetze, die im Call Center Einsatz finden, werden Call Center-Tätigkeiten an die so bezeichneten Home Agents (s. Abschnitt 2.4.) ausgelagert, wie beispielsweise die Bearbeitung von nächtlichen Anrufen. De facto wird also in vielen Call Centern Telearbeit geleistet. Diese Infrastruktur mit den damit verbundenen Möglichkeiten könnte auch Behinderten entgegenkommen, die ein Interesse an der Tätigkeit insbesondere von zu Hause aus haben.
- Die von Call Centern erbrachten Telefondienstleistungen erfordern zum Teil gut ausgebildete Fachkräfte. Dies bietet beispielsweise interessante Berufsperspektiven für Körper- und Sinnesbehinderte mit einer abgeschlossenen kaufmännischen Berufsausbildung, einem Hochschulabschluß oder einer Qualifikation aus dem Bereich EDV.
- Viele sehbehinderte oder blinde Menschen schätzen das Telefon als Kommunikationsmittel sehr, da es Ihnen den Kontakt zu anderen Menschen erleichtert. Eine berufliche Tätigkeit mit dem Schwerpunkt Telefonkommunikation kommt ihren Bedürfnissen insofern entgegen.

Abgesehen von diesen Argumenten bietet sich mit dieser Tätigkeit für die Behinderten gegebenenfalls auch eine Möglichkeit, die Technologie-Trends mitzuerleben und sich im Umgang damit weiterzubilden.

Welche Chancen der Arbeitsmarkt Call Center den körper- und sinnesbehinderten Menschen bietet und was dabei berücksichtigt werden muß, soll im folgenden näher betrachtet werden.

### 3.1. Schwerbehinderte im allgemeinen Arbeitsmarkt

In der Bundesrepublik leben ca. 6,6 Millionen schwerbehinderte Menschen. Umgerechnet bedeutet dies, daß durchschnittlich jeder 12. Einwohner von einer Schwerbehinderung betroffen ist. Von einer Behinderung spricht man, wenn gesundheitliche Schäden einen Menschen dauerhaft beeinträchtigen. Dabei spielt es keine Rolle, ob der gesundheitliche Schaden angeboren, Folge eines Unfalls oder einer Krankheit ist. Die *Schwerbehinderung* wird definiert über den "Grad der Behinderung" (GdB) auf einer Skala von 20 bis 100. Für die Bestimmung dieses Grades liegen bundesweit einheitliche "Anhaltspunkte für die ärztliche Gutachtertätigkeit" vor. Schwerbehindert nach dem Schwerbehindertengesetz ist, wer einen GdB von mindestens 50 aufweist und im Bundesgebiet lebt oder arbeitet. Diesen Schwerbehinderten können auch Menschen mit einem Behinderungsgrad von weniger als 50, aber mindestens 30 Grad gleichgestellt werden, wenn sie infolge ihrer Behinderung ohne die Gleichstellung nicht einen geeigneten Arbeitsplatz finden oder erhalten können. Die Gleichstellung erlaubt es diesen Betroffenen, die im Schwerbehindertengesetz festgehaltenen Förderungsmöglichkeiten für Schwerbehinderte zu nutzen (siehe Abschnitt 4.)

Die meisten Menschen stellen sich unter einem Schwerbehinderten einen Rollstuhlfahrer oder einen Menschen mit einer anderen sichtbaren Behinderung vor. Tatsächlich aber sieht man einem Großteil der Betroffenen ihre Behinderung auf den ersten Blick nicht an. Die weitaus häufigste Ursache für eine Schwerbehinderung liegt in der Erkrankung eines inneren Organs, gefolgt von Funktionsstörungen der Arme und Beine und der Wirbelsäule, Lähmungen, Verluste von Gliedmaßen,

Seh- und Hörbehinderungen, Suchtkrankheiten sowie psychische Erkrankungen<sup>9</sup> (wobei die Sucht- und psychischen Erkrankungen im weiteren nicht in Betracht gezogen werden).

Bei den Schwerbehinderten besteht eine überdurchschnittlich hohe Arbeitslosigkeit (im Oktober 1997 wurde die Arbeitslosenquote bei den Schwerbehinderten mit 17,9% beziffert, eine aktuellere Zahl ist derzeit nicht erhältlich). Auf der anderen Seite sinkt die Beschäftigungsquote seit Jahren stetig, sie bewegt sich derzeit bei ca. 3,9%. Die Arbeitgeber mit Betrieben mit mindestens 16 Mitarbeitern kommen der Aufforderung, mindestens 6% ihrer Arbeitsplätze mit Schwerbehinderten zu besetzen, immer weniger nach. Sie entrichten statt dessen für jeden *nicht* besetzten ‚Pflichtplatz‘ die per Gesetz vorgeschriebene sogenannte "Ausgleichsabgabe" in Höhe von DM 200 pro Monat. Dabei muß jedoch differenziert werden: Im öffentlichen Dienst, der in der Pflicht einer Vorreiter-Rolle steht, wird die vorgegebene Beschäftigungsquote mit 5,2% besser erfüllt als in der Privatwirtschaft mit 3,5%.

Natürlich wirkt sich die allgemein hohe Arbeitslosigkeit negativ auf die Chancen schwerbehinderter Menschen auf einen Arbeitsplatz aus. Daneben existieren objektive Einstellungshemmnisse wie mangelnde Qualifikation, höheres Alter und Langzeitarbeitslosigkeit. Darüber hinaus führen aber bei vielen Arbeitgebern Informationsmängel und Vorurteile dazu, die Einstellung Schwerbehinderter als Risiko zu sehen<sup>10</sup>.

Immer wieder erweist sich das Thema Kündigungsschutz als Hindernis. Viele Arbeitgeber gehen davon aus, daß behinderte Mitarbeiter nicht kündbar sind oder wenn, dann nur mit großem Aufwand und geringen ‚Erfolgsaussichten‘. Dies entspricht jedoch nicht den Tatsachen. De facto konnten beispielsweise 1997 ‚nur‘ 21,9% der für eine Kündigung vorgesehenen Arbeitsplätze von Schwerbehinderten erhalten werden. Davon abgesehen waren bei den Kündigungen betriebliche Gründe vorherrschend, zum Beispiel Betriebseinschränkungen oder Betriebsschließungen, während personen- oder verhaltensbedingte Gründe nachrangig waren. Dies zeigt, daß die Beschäftigung Schwerbehinderter generell nicht mit Problemen wie Leistungseinschränkungen oder höheren Fehlzeiten verbunden ist, wie ebenfalls von einer Reihe von Arbeitgebern fälschlicherweise vermutet wird<sup>11</sup>.

Wie viele schwerbehinderte Menschen derzeit bereits in Call Centern beschäftigt sind, läßt sich nicht konkret bestimmen. Laut einer Auskunft der Bundesanstalt für Arbeit im März '99 ist die Wirtschaftssystematik, anhand derer alle Beschäftigten erfaßt werden, zu diesem Zeitpunkt noch nicht so differenziert, daß in Call Centern bzw. im Bereich Telemarketing erwerbstätige Personen statistisch ausgewiesen werden könnten.

### **3.2. Menschen mit einer schweren Körper- oder Sinnesbehinderung im Arbeitsfeld Call Center: Eine Erhebung des TELEHAUS WETTER**

Um einen Einblick darüber zu gewinnen, wie sich die Situation Schwerbehinderter im Call Center in Deutschland derzeit gestaltet, also beispielsweise wie viele Call

---

<sup>9</sup> Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Hauptfürsorgestellen: ABC der Behindertenhilfe. Karlsruhe 1998, S. 3 – 4.

<sup>10</sup> Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung: Die Lage der Behinderten und die Entwicklung der Rehabilitation. Bonn 1998, S. 70 – 71.

<sup>11</sup> Aufgaben der Hauptfürsorgestellen 1997/98. In: ZB – Zeitschrift: Behinderte im Beruf, Dezember 1998, Info-Beilage.

Center bereits behinderte Mitarbeiter beschäftigen und welche Erfahrungen dabei gesammelt werden, führte das TELEHAUS WETTER eine telefonische Erhebung bei Call Centern durch. Nachfolgend werden die Untersuchung beschrieben und die Resultate wiedergegeben.

**Zum methodischen Vorgehen:** Die Erhebung fand statt im Februar 1999, die telefonischen Interviews mit einer durchschnittlichen Dauer von ca. 5 Minuten wurden von Mitarbeiterinnen des TELEHAUS WETTER durchgeführt. Die Auswahl der Call Center erfolgte nach dem Zufallsprinzip, angesprochen wurden sowohl Inhouse-Call Center als auch Call Center-Dienstleister. Das Gespräch wurde in der Regel mit einem Mitarbeiter der Personalabteilung oder mit der Leitung des Call Centers bzw. der Call Center-Abteilung selbst geführt.

Insgesamt haben sich an der Erhebung 55 Call Center beteiligt (d.h. einzelne Einrichtungen). Dabei handelt es sich um 44 Dienstleistungs-Agenturen und 11 Inhouse-Call Center.

**Zu den Ergebnissen:** Angesichts der Stichprobengröße muß grundsätzlich darauf hingewiesen werden, daß die Resultate der Erhebung nicht als repräsentativ erachtet werden können, in diesem Rahmen kann nur eine qualitativ orientierte Betrachtung der Ergebnisse erfolgen. Gleichwohl lassen sich auf dieser Basis Thesen formulieren.

Eine der Kernfragen war, ob **in dem angesprochenen Call Center schwerbehinderte Personen** (mit einer Körper- oder Sinnesbehinderung) **beschäftigt** werden. Folgende Zahlen wurden diesbezüglich ermittelt:

Tab. 1	Anzahl der Unternehmen mit Schwerbehinderten	Anzahl der Unternehmen ohne Schwerbehinderte
Agenturen (44)	14 (32%)	30 (68%)
Inhouse-Call Center (11)	5 (45%)	6 (55%)
<b>Gesamt (55)</b>	<b>19 (35%)</b>	<b>36 (65%)</b>

(Im Abschnitt 3.2.2. wird detaillierter aufgeführt, wie viele Schwerbehinderte im einzelnen in den Unternehmen beschäftigt sind und welche Angaben zu den Arten der Behinderung gemacht wurden.)

Im Sinne eines Zahlenexperimentes wurde der Versuch unternommen, eine 'Beschäftigungsquote' für die Call Center zu bestimmen, die mindestens 16 Mitarbeiter beschäftigen. Es basiert auf den Interviews, bei denen die Gesprächspartner genaue Auskünfte zu Anzahl der Mitarbeiter insgesamt und gegebenenfalls Anzahl der beschäftigten behinderten Agents geben konnten und wollten. Insgesamt ist dies bei 37 Interviews der Fall. Für diese Teilstichprobe beträgt die ermittelte 'Beschäftigungsquote' 0,61%.

Auf den ersten Blick beeindruckt der Umstand, daß insgesamt ca. ein Drittel der befragten Call Center(-Abteilungen) Schwerbehinderte beschäftigt, positiv. Möglicherweise fällt dieser Anteil speziell bei den Inhouse-Call Centern höher aus (siehe Tab. 1). Gründe hierfür könnten gegebenenfalls sein, daß die Inhouse-Call Center in der Regel großen Unternehmen zugehören, die aufgrund von Alter und Unternehmensgröße schon in anderen Bereichen behinderte Menschen angestellt haben und über die entsprechenden Organisationsstrukturen und Erfahrungen verfügen.

Möglicherweise werden im Call Center entstehende Arbeitsplätze auch intern mit behinderten Mitarbeitern aus anderen Geschäftsbereichen besetzt.

Auf der anderen Seite ist die in der Teilstichprobe im Rahmen des Zahlenexperimentes ermittelte ‚Quote‘ mit 0,61% ausgesprochen niedrig. Es sind also bei weitem nicht alle Pflichtarbeitsplätze mit Schwerbehinderten besetzt.

### 3.2.1. Call Center ohne schwerbehinderte Mitarbeiter

Zwei Drittel der angesprochenen Call Center (n=36) haben keine Schwerbehinderten angestellt (siehe Tab. 1). Zu der Frage, **warum in dem Unternehmen keine Schwerbehinderten beschäftigt sind**, führen die Interviewpartner eine Reihe von Begründungen an, die in der folgenden Tabelle zusammengefaßt sind.

**Tab. 2\***

gesamt: n=36

Anzahl der Nennungen\*

es hat sich kein Behinderter bei uns beworben	18
wir suchen gerade jemanden; wir haben beim Arbeitsamt nachgefragt aber niemanden gefunden; wir sind offen, und hier waren auch schon mal Behinderte angestellt – neue Bewerbungen vom Arbeitsamt liegen vor, wir müßten aber erstmal entsprechende technische Bedingungen schaffen	3
wir hatten es schon versucht, aber einer hat den Streß nicht verkraftet, und einmal gab es innerbetriebliche Probleme; eine Frau mit einer Sehbehinderung konnte den Kunden die Informationen nicht schnell genug weitergeben	2
wir haben nicht danach gesucht; haben uns nicht ans Arbeitsamt gewandt	2
kein Bedarf	2
unsere Räume sind nicht rollstuhlgerecht	3
unsere Abteilung ist noch im Aufbau	2
Zufall; hat keinen besonderen Grund	4
Einzelnennungen: Unsicherheit, ob sie dem Streß gewachsen wären; wir nehmen nur Studenten in Teilzeit, die sind flexibler; der Bewerber war fachlich nicht geeignet	3
keine Angabe	2

\*Mehrfachnennungen möglich

Die Hälfte der Call Center ohne schwerbehinderte Erwerbstätige führt dies also schlicht auf fehlende Bewerbungen zurück. Es werden wenig grundsätzliche Bedenken angemeldet oder schlechte Erfahrungen erwähnt.

Die Interviewten wurden auch gefragt, **warum – unabhängig vom Unternehmen des Interviewpartners - generell wenig Behinderte in diesem Bereich beschäftigt sind**. Hier kristallisieren sich andere Argumente deutlicher heraus:

\* Anm. zur Tabelle: Inhaltlich vergleichbare Aussagen wurden in einer Kategorie zusammengefaßt, eine oder mehrere der konkreten Aussagen werden zur Erläuterung der entsprechenden Kategorie zitiert. Thematisch ähnliche Kategorien werden durch eine dünne, unterschiedliche Kategorien durch eine dicke Zwischenlinie voneinander getrennt.

**Tab. 3**  
gesamt: n=36

Anzahl der  
Nennungen\*

die räumlichen Gegebenheiten sind nicht rollstuhlgerecht	7
der zusätzliche Ausstattungsaufwand; es müssen behindertengerechte WC's eingebaut werden	4
der große bürokratische Aufwand; Ausgleichsabgabe zu entrichten ist einfacher	5
der Kündigungsschutz; Angst der Arbeitgeber, den behinderten Mitarbeiter nicht entlassen zu können	6
die seelische Beeinträchtigung spielt eine Rolle; nicht so belastbar; Behinderte kosten Zeit und Geduld	3
Angst vor krankheitsbedingten Ausfällen	1
das ist ein schnellebiges Gewerbe, da ist Flexibilität gefragt; eine Behinderung schränkt in der Flexibilität ein	3
das kommt auf die Art der Behinderung an; Sehbehinderung (Sprachbehinderung) ist problematisch	7
ich wüßte gar nicht, warum nicht, Behinderte sind doch überall beschäftigt; die Behinderung spielt doch im Prinzip keine Rolle; das sind wohl weniger grundsätzliche Bedenken	5
Vorurteile der Arbeitgeber; Unwissenheit der Arbeitgeber	4
ich weiß nicht; habe mich damit noch nicht so auseinandergesetzt	4
Einzelnennungen: die Bewerbermenge ist nicht so groß; die Bereiche befinden sich noch häufig im Aufbau; kein Bedarf, das Unternehmen läuft auch so; das Problem optische Präsenz der Behinderten, wenn ein Kunde kommt	4
keine Angabe	6

\*Mehrfachnennungen möglich

Offensichtlich scheint auch bei einigen Personen dieser Befragtengruppe das Bild eines Behinderten - wie häufig in der allgemeinen Bevölkerung - durch den Rollstuhlfahrer geprägt zu sein, da mehrfach die nicht rollstuhlgerechten Räumlichkeiten bzw. nicht behindertengerechten Toiletten als Begründung genannt werden. Andere differenzieren und sehen die Hemmnisse eher in einzelnen Formen der Behinderung, die das Ausführen der Tätigkeit eines Agents beeinträchtigen, so wird z.B. ein Problem in einer Sehbehinderung, welche vermeintlich die Computerarbeit erschwert, gesehen.

Als weiterer eher psychologisch orientierter Aspekt wird die Sorge um die geringere Belastbarkeit und eingeschränkte Flexibilität der Behinderten angesprochen, welche die Leistungsfähigkeit der behinderten Agents reduzieren könnten.

Darüber hinaus werden auch an dieser Stelle wieder die Bedenken von Arbeitgebern angesichts der angeblich schlechteren Kündbarkeit der behinderten Mitarbeiter deutlich, überhaupt scheuen einige den bürokratischen Aufwand und nehmen lieber die Entrichtung der Ausgleichsabgabe in Kauf.

Manche Befragte erklären, daß die Behinderung selbst doch keine Rolle spielen würde, und daß die Nichtanstellung von behinderten Menschen auch auf Vorurteile und Unwissenheit von Arbeitgebern zurückgeführt werden könnte.

Auch bei der Frage, **inwieweit sich Telemarketing grundsätzlich als Beschäftigungsfeld für behinderte Menschen eigne, und welche Voraussetzungen für eine Beschäftigung gegeben sein müßten**, artikuliert ein größerer Teil der Gesprächspartner die Ansicht, daß in dieser Hinsicht der Einzelfall bzw. die Art der Behinderung betrachtet werden müsse:

**Tab. 4**  
gesamt: n=36

Anzahl der  
Nennungen\*

es kommt auf die Behinderung/den Einzelfall an; nicht sprachbehindert, schwerhörig, blind	14
rollstuhlgerechte Räume	6
die technischen Voraussetzungen müssen gegeben sein; die Technik bietet immer bessere Möglichkeiten	3
kein besonderer Kündigungsschutz; mehr Freiberufler wären nicht so ein hohes unternehmerisches Risiko	4
mehr Unterstützung durch den Gesetzgeber, z.B. Ausfälle durch Mehrurlaub und Krankheit durch Zuschüsse ausgleichen; Zuschuß für einen Extra-Fahrstuhl	2
sie müssen qualifiziert sein, ansonsten ist die Behinderung unwesentlich; wenn sie telefonieren können, ist eine Behinderung kein Problem; sie müssen ein normales Assessment durchlaufen	7
die Mitarbeiter müssen flexibel sein	3
sprachliche Ausdrucksfähigkeit; Rhetorik	3
je 1-2 Nennungen: PC-Kenntnisse; kundenfreundlich; heller Kopf; motiviert; gute Stimme; 2 flotte Hände; erfahren im Telefonmarketing; gut im Verkauf	13
sie müssen belastbar sein; keine seelische Probleme; dürfen in ihrer Arbeitsfähigkeit nicht eingeschränkt sein	4
Einzelnenennungen: mind. 10-12 Stunden in der Woche arbeiten; ich habe noch nicht darüber nachgedacht	2
Telemarketing eignet sich mittelmäßig; eignet sich eher nicht	3
eine Einstellung ist denkbar; vielleicht als freier Mitarbeiter	5
keine Angabe	5

\*Mehrfachnennungen möglich

Auffallend ist die Meinung vieler Interviewpartner, daß - von den behinderungsbedingten Einschränkungen abgesehen – die Tatsache einer Behinderung an sich unwesentlich sei. Vielmehr seien die Qualifizierung bzw. bestimmte Schlüsselqualifikationen ausschlaggebend.

Nur 3 Befragte halten das Beschäftigungsfeld Telemarketing für eingeschränkt bzw. nicht geeignet, und immerhin 5 Personen erklären sich offen dafür, ggf. über die Einstellung eines behinderten Mitarbeiters nachzudenken.

### 3.2.2. Call Center mit schwerbehinderten Mitarbeitern

19 der befragten Unternehmen geben an, behinderte Menschen zu beschäftigen. Die folgende Tabelle gibt wieder, **wie viele schwerbehinderte Personen in dem jeweiligen Unternehmen angestellt sind.**

**Tab. 5**

gesamt: n=19

Anzahl Schwerbehinderte	Anzahl Unternehmen
1	8
2	2
3	1
3-4	1
4	1
6	1
10	1
unklar/mehrere	3

keine Angabe	1
--------------	---

Häufig ist demnach lediglich ein schwerbehinderter Agent im Betrieb tätig. Soweit die entsprechende Unternehmensgröße genannt wurde, liegt diese bei 12 bis 110 Mitarbeitern insgesamt. Die Call Center mit je 2 behinderten Menschen beschäftigen insgesamt 250 bzw. 500 Arbeitnehmer. Ein Call Center mit 65 Mitarbeitern, davon 4 Schwerbehinderte, erfüllt die vom Gesetzgeber auferlegte Quote. Das Call Center mit 10 behinderten Agents beschäftigt 300 - 350 Arbeitnehmer.

Nachfolgend sind die Angaben zu den **Arten der Behinderung** aufgeführt.

**Tab. 6**

*Angaben des Unternehmens zu einzelnen oder mehreren Mitarbeitern\**

gesamt: n=19

(verschiedene) Gehbehinderungen; verkürztes Bein	4
Rollstuhlfahrer	1
Bandscheibenschaden; Rücken	3
Geburtsfehler am Arm; Armbehinderung	2
Kleinwüchsig	1
Herzfehler	1
Diabetiker	1
verschiedene Behinderungen	2

keine Angabe	7
--------------	---

\*Mehrfachnennungen möglich

Wie der Tabelle entnommen werden kann, sind verschiedene Formen der Behinderung vertreten. Sehbehinderte oder blinde Arbeitnehmer sind ersichtlich nicht beschäftigt, möglicherweise befinden sich aber Blinde oder Sehbehinderte unter den Fällen, bei denen der Gesprächspartner die Form der Behinderung nicht konkret benennen wollte („keine Angabe“).



Hinsichtlich der **Dauer der Anstellung** stellte sich heraus, daß ein Großteil der behinderten Mitarbeiter schon seit mindestens einem halben Jahr in dem Call Center angestellt ist. Lediglich eine Person ist erst seit 4 Wochen in dem Unternehmen tätig. Somit beruhen die im weiteren wiedergegebenen Beurteilungen durch die Arbeitgeber auf größeren Erfahrungszeiträumen.

**Tab. 7**

*Angaben des Unternehmens zu einzelnen oder mehreren Mitarbeitern\**

*gesamt: n=19*

seit 4 Wochen	1
seit ½ bis 1 Jahr	4
seit 1,5 bis 2 Jahren	5
seit 3 – 4 Jahren	4
die sechs Leute zwischen 1989 und 1995 eingestellt	1
seit ca. '84	1

keine Angabe	4
--------------	---

*\*Mehrfachnennungen möglich*

Im Rahmen des Gespräches wurde weiterhin ermittelt, **auf welchem ‚Weg‘ die behinderten Mitarbeiter zu der Anstellung in dem Call Center gelangt sind:**

**Tab. 8**

*Angaben des Unternehmens zu einzelnen oder mehreren Mitarbeitern\**

*gesamt: n=19*

haben sich selbst beworben (und überzeugt)	12
Vermittlung durch das Arbeitsamt	3
in Kooperation zwischen Arbeitsamt und einer Einrichtung in Hamburg	1
war schon hier beschäftigt, bevor Behinderung eintrat	1

keine Angabe	4
--------------	---

*\*Mehrfachnennungen möglich*

Dieses Resultat ist bemerkenswert, denn offensichtlich waren viele der angestellten Behinderten mit einer direkten Bewerbung ohne vermittelnde Instanz erfolgreich. Bedenkt man in diesem Zusammenhang die Begründung vieler Arbeitgeber, die *keine* schwerbehinderte Agents beschäftigen, es hätten sich schlicht keine beworben (siehe Tab. 2), dann empfiehlt sich für interessierte behinderte Arbeitssuchende eine initiative Herangehensweise. Möglicherweise zeigen sich daraufhin Arbeitgeber, die sich mit dieser Thematik bisher nicht aktiv auseinandergesetzt haben, offen für die Anstellung behinderter Menschen.

**Mit der Tätigkeit der behinderten Mitarbeiter als Call Center Agents** wurden die nachstehenden **Erfahrungen** gesammelt:

**Tab. 9**  
gesamt: n=19

Anzahl der  
Nennungen\*

keine Unterschiede zu nichtbehinderten Mitarbeitern; es läuft ganz normal	11
sehr gute Erfahrungen; wir sind sehr zufrieden; einfacher als gedacht	5
sehr motiviert; einer der Behinderten ist einer der besten Mitarbeiter	2
es läuft gut; bin ganz zufrieden	5
mittelmäßig zufrieden, zu der Behinderung kommen auch noch andere Krankheiten	1
Problem ist die Motivation: Einer ist übermotiviert, der andere nutzt die Behinderung als Schutzschild. Viel zu sehr mit sich selbst beschäftigt. An sich ist Telemarketing für Behinderte ideal.	1
gute Erfahrungen. Wichtig ist die Qualifizierung, nicht die Behinderung	1
keine Unterschiede wahrgenommen - das ist auch Einstellungssache	1

keine Angabe	1
--------------	---

\*Mehrfachnennungen möglich

Bei dieser Frage ergab sich ein für die Erhebung wichtiges Resultat. Auffallend ist, daß 11 von den 19 Befragten angeben, keine Unterschiede im Vergleich zu nicht-behinderten Agents wahrzunehmen. Einige haben sogar sehr gute Erfahrungen mit der Tätigkeit der behinderten Mitarbeiter gemacht. Insgesamt äußerten sich 15 der Arbeitgeber positiv. Lediglich zwei Interviewpartner sehen die Mitarbeit kritischer. Unter Berücksichtigung der weiteren Aussagen kann man zu dem Schluß kommen, daß offenbar der größte Teil der Arbeitgeber die Tätigkeit der behinderten Agents positiv beurteilt.

(Fortsetzung auf der folgenden Seite)

Auch an diese Teilstichprobe wurde die Frage gerichtet, **inwieweit sich Telemarketing grundsätzlich als Beschäftigungsfeld für behinderte Menschen eigne, und welche Voraussetzungen für die Beschäftigung gegeben sein müßten:**

**Tab. 10**  
Gesamt: n=19

Anzahl der  
Nennungen\*

Telemarketing eignet sich sehr gut; ein gutes Beschäftigungsfeld	7
es kommt auf die Behinderung an; Sehbehinderung dürfte problematisch sein (2); wichtig ist eine klare Sprache	8
ggf. ist eine Extra-Ausstattung nötig; eine behindertengerechte Ausstattung	3
eventuell sind bauliche Maßnahmen nötig	2
die Räume sollten so gestaltet sein, daß sich Rollstuhlfahrer viel bewegen können	1
ein eigener Ansprechpartner, an den sich die Betroffenen wegen ihrer Behinderung oder auch psychischer Probleme wenden könnten, wäre sinnvoll; die Behinderten brauchen eine motivierende, berufsbegleitende Anlaufstelle, das kann nicht alles am Arbeitgeber hängenbleiben	3
die Behinderten dürfen nicht überfordert werden	1
es sollte ein Ruheraum zur Verfügung stehen	1
die technischen Möglichkeiten sind in der Regel problemlos, wichtig ist die Auseinandersetzung mit der Person selber	1
die gesetzlichen Bestimmungen müssen eingehalten werden	1
keine Angabe	2

\*Mehrfachnennungen möglich

Einige Befragte betonen die Eignung dieses Beschäftigungsfeldes im allgemeinen, wobei auch auf die Abhängigkeit von der Art der Behinderung hingewiesen wird. Abgesehen von der eventuellen Notwendigkeit baulicher Maßnahmen sprechen die Gesprächspartner auch psychologische Aspekte wie z.B. den Wunsch nach einer berufsbegleitenden Betreuung an. In diesem Punkt unterschieden sich diese Aussagen von den Antworten der Teilstichprobe ohne behinderte Mitarbeiter (siehe Tab. 4), da die Arbeitgeber bereits über konkrete Erfahrungen mit den behinderten Agents verfügen. Auf die Qualifizierung und Schlüsselqualifikationen wird an dieser Stelle hingegen gar nicht eingegangen. Vielleicht ebenfalls aufgrund der bereits vorliegenden überwiegend positiven Erfahrungen, die mitzubringenden Qualifikationen sind evtl. zu diesem Zeitpunkt kein relevantes Thema mehr. Für die Arbeitgeber ohne behinderte Mitarbeiter stellt die Qualifikation hinsichtlich der 'Voraussetzungen für eine Beschäftigung' jedoch eine wichtige Frage dar.

### 3.2.3. Interviews mit behinderten Arbeitnehmern

Um einen Eindruck zu erhalten, wie schwerbehinderte Agents selbst ihre Tätigkeit empfinden, wurden zusätzlich 9 Interviews in schriftlicher Form durchgeführt. Da diese Interviews in Kooperation mit qualifizierenden Einrichtungen für blinde und sehbehinderte Menschen organisiert wurden, handelt es sich bei den Interviewpartnern entsprechend überwiegend um blinde (n=6) bzw. sehbehinderte (n=2) Personen. Eine Person hatte eine rechtsseitige spastische Lähmung und einen Sprachfehler. Von diesen Interviewpartnern haben 5 ihre Stelle durch eine direkte Bewer-

bung bei dem Unternehmen erhalten, 3 sind über ein Praktikum eingestiegen. In einem Fall hat das Arbeitsamt vermittelt.

Die Tätigkeit als Agent wurde überwiegend positiv beurteilt. Auf einer Skala von 1 = gar nicht zufrieden bis 5 = sehr zufrieden wurden folgende Werte ermittelt:

<i>Skalenwert</i>	<i>Anzahl der Nennungen</i>
1 = gar nicht zufrieden	0
2	0
3	2
4	4
5 = sehr zufrieden	3

Insbesondere wurden dabei das gute Betriebsklima und die Kollegialität und Hilfsbereitschaft der Kollegen herausgestellt. Außerdem gefällt den Befragten, daß sie die gleichen Aufgaben wie ihre nichtbehinderten Mitarbeiter bewältigen, und im Rahmen des Telefonmarketing wird der persönliche Kundenkontakt als angenehm empfunden.

Es wurden wenig negative Aspekte erwähnt: 2 Blinde empfanden die für die Aufnahme von neuen Informationen zur Verfügung stehende Zeit als zu kurz, da sie sich visuelle Informationen auf anderem Weg aneignen müssen: In einem Fall hat die Betroffene die Einweisungsgespräche als zu knapp wahrgenommen, eine andere Person mußte sich häufig innerhalb von kurzer Zeit in neue Software-Programme einarbeiten. Zweimal wurde auch von blinden Untersuchungsteilnehmern angemerkt, daß der Arbeitsweg zur Arbeitsstätte selbst durch den hohen Konzentrationsbedarf als geistige Belastung empfunden wurde.

Hinsichtlich der generellen Eignung dieses Arbeitsfeldes äußern - ebenso wie die befragten Arbeitgeber - drei der Agents, daß bei der Frage Art und Grad der Behinderung berücksichtigt werden müssen. Für Blinde ist eine optimale Arbeitsplatzausstattung erforderlich. Ein Befragter regt eine ‚Mentorenschaft‘ an, also einen Ansprechpartner im Unternehmen, an den sich die behinderten Mitarbeiter wenden können. Prinzipiell wird für Blinde/Sehbehinderte im Bereich Telemarketing ein gutes Beschäftigungsfeld mit Zukunft gesehen.

#### **3.2.4. Fazit zur Erhebung**

Generell muß bezüglich der Call Center-Erhebung noch einmal auf die mit einer Gesamtzahl von 55 befragten Call Centern verbundene Einschränkung hinsichtlich der Übertragbarkeit der Ergebnisse auf die Grundgesamtheit hingewiesen werden. Aber wie schon eingangs erwähnt, lassen sich auf dieser Basis einige Thesen formulieren:

- Gemessen an der Zahl der Pflichtarbeitsplätze nach dem Schwerbehindertengesetz sind nicht viele Schwerbehinderte als Call Center Agents beschäftigt. Immerhin hat ein Drittel der befragten Unternehmen behinderte Agents angestellt.
- Ein Grund liegt möglicherweise in der von vielen Arbeitgebern angeführten vergleichsweise geringen Anzahl an Bewerbungen. Dieser Umstand kann sicher auch darauf zurückgeführt werden, daß die Tätigkeit des Call Center Agents selbst vermutlich noch nicht sehr vielen behinderten Menschen bekannt ist. Zumindest wird eine entsprechende Qualifizierung speziell für Körper- und Sinnesbehinderte zur Zeit lediglich an zwei Einrichtungen angeboten (wobei natürlich

auch andere qualifizierende Institutionen Behinderte in Abhängigkeit von den technischen Voraussetzungen mitausbilden würden).

- Andere Gründe scheinen auch in falschen oder fehlenden Informationen zu liegen. So wird davon ausgegangen, daß Behinderte häufig Rollstuhlfahrer seien (und man nicht über die entsprechenden räumlichen Bedingungen verfügt), und daß man behinderte Mitarbeiter schlecht/kaum kündigen könne.
- Sofern andererseits behinderte Agents erwerbstätig sind, werden häufig positive Erfahrungen gesammelt oder zumindest keine Unterschiede zu nichtbehinderten Mitarbeitern wahrgenommen. Insofern dürfte auch die für die Arbeitgeber wichtige Leistungsfähigkeit der behinderten Mitarbeiter positiv gesehen werden. Denn hätte sich dies als ein Schwachpunkt bei der Beschäftigung Schwerbehinderter erwiesen, wäre er auch explizit angesprochen worden.
- Ein gelegentlich in beiden Teilstichproben angesprochenes Thema betrifft die psychische Situation der beschäftigter behinderter Mitarbeiter. In einzelnen Fällen empfiehlt sich beispielsweise ein Ansprechpartner für die Schwerbehinderten, der ihnen bei belastungsbedingten Problemen o.ä. Unterstützung bietet. In größeren Unternehmen bietet sich dazu die von den Arbeitnehmern bestimmte Schwerbehindertenvertretung an.
- Grundsätzlich betonen mehrere Arbeitgeber, daß bei der Anstellung die Art der Behinderung berücksichtigt werden muß, aber auch, daß die Qualifizierung ausschlaggebend ist und die Tatsache einer Behinderung eine untergeordnete Rolle spielt.

Von 9 behinderten Arbeitnehmer, mit denen Interviews stattfanden, waren 8 blind oder sehbehindert; 6 von diesen bewerten ihre Tätigkeit (sehr) positiv. Interessant ist in diesem Zusammenhang, daß manche der befragten Arbeitgeber Menschen mit einer Sehbehinderung als nicht geeignet für die Call Center Tätigkeit erachten. Möglicherweise liegt bei den Arbeitgebern ein Informationsdefizit hinsichtlich der kompensierenden technischen Möglichkeiten vor.

### **3.2.5. Empfehlungen**

Betrachtet man die Interviews mit den Arbeitgebern und den Arbeitnehmern im Zusammenhang, läßt sich daraus die These ableiten, daß Telefonmarketing insgesamt ein geeignetes und zukunftsträchtiges Beschäftigungsfeld für behinderte Menschen darstellt! Folgende einzelne Überlegungen resultieren aus der Erhebung:

- Grundsätzlich empfiehlt sich für alle Beteiligten bei der Anstellung oder Beschäftigung eines behinderten Mitarbeiters die Orientierung am Einzelfall. Im Rahmen eines ausführlichen Bewerbungsverfahrens – bei behinderten wie bei nichtbehinderten Menschen - kann der Arbeitgeber am besten eruieren, inwieweit sich die betreffende Person für die Mitarbeit in einem Call Center voraussichtlich eignet. Auch die Aufgabenstellungen selbst sollten genau auf die einzelne Person mit ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten abgestimmt werden. Ein Ansprechpartner speziell für den/die behinderten Mitarbeiter könnte sich gegebenenfalls als sinnvolle Maßnahme erweisen. In einem größeren Unternehmen steht als Ansprechperson häufig ein Schwerbehindertenvertreter zur Verfügung.
- Call Center Betreiber sollten gezielt über das Thema Behinderung an sich (nicht ‚nur‘ Rollstuhlfahrer), die rechtlichen Rahmenbedingungen und (finanziellen)

Fördermöglichkeiten bei Anstellung und Beschäftigung behinderter Mitarbeiter informiert werden, um Wissenslücken und Fehlinformationen zu begegnen.

- Schwerbehinderte Menschen sollten über die Möglichkeiten und auch die Grenzen im Beschäftigungsfeld Telefonmarketing aufgeklärt werden. Interessierten muß die relativ starke Belastung in einem Call Center bewußt sein. Durch entsprechende Aufgabenstellungen kann die Belastung gegebenenfalls reduziert werden, dennoch ist eine gewisse Streßresistenz für behinderte wie nichtbehinderte Agents ratsam.

#### **4. Förderungsmöglichkeiten bei der Einstellung und Beschäftigung schwerbehinderter Menschen**

##### **4.1. Rechtliche Grundlagen und zuständige Einrichtungen**

Behinderte Menschen bei der Bewältigung ihres Lebens in mehreren Hinsichten zu unterstützen, ist Aufgabe der sogenannten "Rehabilitation"<sup>12</sup>. Man unterscheidet zwischen der medizinischen, der schulischen, der beruflichen und der sozialen Rehabilitation. Die Rehabilitation in Form von Geld-, Sach- und Dienstleistungen wird von Trägern der Sozialen Sicherheit im Rahmen ihrer Hauptaufgabenstellungen wahrgenommen. Zu den Trägern gehören u.a. die Sozialversicherungen, die Hauptfürsorgestelle und das Arbeitsamt. Das sehr komplexe Rehabilitationssystem fußt auf einer Reihe von Gesetzen und Rechtsverordnungen. Zu den wichtigsten Rechtsgrundlagen zählen das Sozialgesetzbuch (SGB) (ein Bestandteil davon ist das Arbeitsförderungsrecht), das Gesetz über die Angleichung der Leistung zur Rehabilitation (RehaAnglG), das Bundessozialhilfegesetz (BSHG) und das Schwerbehindertengesetz (SchwbG).

Das SchwbG wurde zur Stärkung der Integration von schwerbehinderten Menschen in das Berufsleben geschaffen. Hauptziel dieses Gesetzes ist es, bestehende Arbeitsverhältnisse von Schwerbehinderten zu sichern und die Voraussetzungen für die Einstellung von mehr Schwerbehinderten zu schaffen. Bestandteil dieses Gesetzes ist beispielsweise die bereits erwähnte Pflicht für Arbeitgeber mit mindestens 16 Arbeitsplätzen, auf wenigstens 6% dieser Plätze Schwerbehinderte zu beschäftigen. Auch der besondere Kündigungsschutz ist in diesem Gesetz verankert: Es besagt, daß die Kündigung des Arbeitsverhältnisses eines Schwerbehinderten durch den Arbeitgeber der vorherigen Zustimmung der Hauptfürsorgestelle bedarf. Den Hauptfürsorgestellen obliegt laut Schwerbehindertengesetz unter anderem "die begleitende Hilfe im Arbeits- und Berufsleben". Im Falle einer Kündigung holt die Hauptfürsorgestelle Stellungnahmen verschiedener Einrichtungen bzw. Personen ein und wirkt auf eine gütliche Einigung aller Beteiligten hin. Die Zustimmung muß nicht erfragt werden, wenn das Arbeitsverhältnis des behinderten Mitarbeiters noch nicht länger als sechs Monate besteht (wie z.B. innerhalb der Probezeit). Ferner schreibt das Schwerbehindertengesetz einen Anspruch von Schwerbehinderten auf einen bezahlten zusätzlichen Urlaub von 5 Arbeitstagen im Jahr fest. Außerdem sind schwerbehinderte Mitarbeiter auf ihr Verlangen von Mehrarbeit freizustellen.

Im Zusammenhang mit den Förderungsmöglichkeiten spielt das Gesetz über die Angleichung der Leistungen zur Rehabilitation eine wichtige Rolle. Es setzt u.a. fest, daß berufsfördernde Leistungen zur Rehabilitation alle Hilfen umfassen sollen,

---

<sup>12</sup> Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation: Eingliederung von Behinderten in Arbeit, Beruf und Gesellschaft. Frankfurt/Main 1998, S. 5.

die erforderlich sind, um die Erwerbstätigkeit eines Behinderten entsprechend seiner Leistungsfähigkeit zu erhalten, herzustellen und ihn hierdurch möglichst auf Dauer beruflich einzugliedern.

Die berufsfördernden Leistungen umfassen ein breites Spektrum von Maßnahmen. Um die damit zusammenhängenden Möglichkeiten und Voraussetzungen konkret für einzelne Fälle der Anstellung und Beschäftigung zu erfahren, empfiehlt sich die Kontaktaufnahme zu Fachleuten, die mit der Komplexität des Systems vertraut sind. An erster Stelle stehen hier das Arbeitsamt und die Hauptfürsorgestelle.

Das örtliche Arbeitsamt berät bei der

- Neueinstellung von Behinderten
- Arbeitsplatzgestaltung im Zusammenhang mit Neueinstellungen
- beruflichen Rehabilitation

Die Hauptfürsorgestelle berät

- bei der Schaffung neuer Arbeitsplätze
- wenn vorhandene Arbeitsplätze behindertengerecht angepaßt werden sollen

Wenn aufgrund behinderungsbedingter Funktionseinschränkungen technische Anpassungen erforderlich sind, stehen die technischen Berater von Arbeitsamt und Hauptfürsorgestelle zur Verfügung. Sie sind auf dem neuesten Stand der technischen und organisatorischen Problemlösungsmöglichkeiten und verfügen über langjährige Erfahrung. Die Berater ermitteln den Sachverhalt im Unternehmen vor Ort und erarbeiten Lösungsvorschläge. Ihr Gutachten ist auch eine Grundlage für die Entscheidung, in welcher Höhe Kosten übernommen werden.

## 4.2. Finanzielle Leistungen

Finanzielle Leistungen an Arbeitgeber zur beruflichen Eingliederung von Schwerbehinderten bestimmen sich grundsätzlich nach den Umständen des Einzelfalls. Arbeitgeber können (bei Erfüllung bestimmter Voraussetzungen) differenzierte Unterstützungsmöglichkeiten in Anspruch nehmen. Gewährt werden diese in Form von *Investivhilfen* zur Schaffung behindertengerechter Arbeits- und Ausbildungsplätze sowie als *Lohn- und Gehaltskostenzuschüsse* bei der Einstellung von Schwerbehinderten. Die Gelder für diese finanziellen Förderungen entnehmen Arbeitsamt und Hauptfürsorgestelle aus den Ausgleichsabgabemitteln, in die die Zahlungen der Arbeitgeber fließen, die auf ihren Pflichtarbeitsplätzen keine bzw. nicht genügend Schwerbehinderte beschäftigen.

Als Eingliederungshilfe zur Einarbeitung am neuen Arbeitsplatz oder als Ausbildungszuschuß können Arbeitgeber Lohn- und Gehaltskostenzuschüsse bis zu 80% der Bruttolohnkosten für das erste Jahr erhalten. Im zweiten und dritten Jahr werden die Zuschüsse um je 10% herabgesetzt<sup>13</sup>. Wichtige Bedingung ist dabei, daß grundsätzlich nur sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze gefördert werden. Viele Call Center beschäftigen Mitarbeiter in 630,- DM-Jobs, sie können eine Förderung für diese Arbeitsverhältnisse nicht in Anspruch nehmen (dies gilt auch nach der Neuregelung der 630,- DM-Arbeitsverhältnisse im Jahr 1999). Befristete Probe-arbeitsverhältnisse können für die Dauer von bis zu 6 Monaten gefördert werden, wenn sich der Arbeitgeber im Arbeitsvertrag bereit erklärt, bei erfolgreichem Verlauf

---

<sup>13</sup> Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Hauptfürsorgestellen: Schwerbehindertengesetz. Zweite Verordnung zur Durchführung des Schwerbehindertengesetzes (Schwerbehinderten- Ausgleichsabgabeverordnung – SchwbAV) §5 und 6. Karlsruhe, Stand 1997.

im Anschluß an die Probezeit ein unbefristetes Beschäftigungsverhältnis mit dem Schwerbehinderten einzugehen. Bei der weiteren Förderung dieses Beschäftigungsverhältnisses wird die Förderung während der Probezeit mit angerechnet.

Bei manchen Behinderungen können nur Teilzeitarbeitsverträge abgeschlossen werden, aber auch für die Einrichtung dieser Arbeitsplätze stehen Gehaltskostenzuschüsse und Investivhilfen zur Verfügung.

Die Hauptfürsorgestellen gewähren Zuschüsse und Darlehen, wenn neue Arbeitsplätze für Schwerbehinderte eingerichtet werden, wenn Arbeitsplätze umzurüsten sind, wenn ein Schwerstbehinderter am Arbeitsplatz besonders betreut wird, und wenn im Unternehmen Zugänge zum Arbeitsplatz und die Sozialräume behinderungsgerecht gestaltet werden, also z.B. Rampe und Toilette für Rollstuhlfahrer installiert werden (siehe auch Abschnitt 5.2.), sofern nicht ein Rehabilitations-Träger vorrangig zur Leistung verpflichtet ist. Die Kosten für die Einrichtung eines neuen Arbeitsplatzes können bezuschußt werden. Eine volle Kostenübernahme ist möglich, wenn es sich um persönliche Arbeitshilfen handelt, die in das Eigentum des Behinderten übergehen, wie z.B. ein zusätzlicher Rollstuhl, der am Arbeitsplatz eingesetzt wird<sup>14</sup>. Auch für die behindertengerechte Umgestaltung eines vorhandenen Arbeitsplatzes werden Kosten bis zu 100% erstattet.

Sämtliche finanziellen Förderungen dienen der Verbesserung der Beschäftigungschancen von Schwerbehinderten. Die finanziellen Förderungen für die Arbeitgeber unterstützen diese dabei, ihrer Beschäftigungspflicht nachzukommen. Vermittelt über den Arbeitgeber kommen diese Förderungen dann den Schwerbehinderten zugute. Im Unterschied zu den Hilfen an Arbeitgeber zielen die umfangreichen finanziellen Hilfen an Schwerbehinderte in erster Linie darauf ab, diese beruflich zu qualifizieren und bei der Aufnahme von Beschäftigungsverhältnissen zu unterstützen. So werden etwa finanzielle Hilfen gewährt für die Teilnahme eines Behinderten an inner- oder außerbetrieblichen Maßnahmen zur Erhaltung und Erweiterung beruflicher Kenntnisse und Fertigkeiten. Weiterhin gibt es Kostenzuschüsse bis zu einer Höhe von 100% für personengebundene technische Arbeitshilfen. Ist der Mitarbeiter aufgrund seiner Behinderung und der Lage des Arbeitsplatzes auf die Nutzung eines Autos angewiesen, kann auch dessen Anschaffung unter bestimmten Voraussetzungen bis zur vollen Höhe finanziert werden.

## **5. Technische Hilfsmittel für die Arbeitsplätze Behinderter**

Die behindertengerechte Gestaltung eines Call Center-Arbeitsplatzes umfaßt die technische Gestaltung des Arbeitsplatzes selbst, die Aufgabenstellungen, die Arbeitsbedingungen und die Arbeitsorganisation. Fragen des Aufgabenbereiches, der Arbeitsbedingungen und der Organisation sollten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer geklärt werden, die Weichen werden wie bei der Einstellung nichtbehinderter Personen häufig bereits im Rahmen des Bewerbungsverfahrens gestellt. In diesem Rahmen ist beispielsweise in Abhängigkeit von der Art der Behinderung zu besprechen, mit welcher Geschwindigkeit der Bewerber arbeiten kann, insbesondere am PC, da die Tätigkeit als Call Center Agent in vielen Fällen ein zügiges Arbeitstempo erfordert. Im gemeinsamen Gespräch kann erörtert werden, welche Aufgabenstellungen für diesen Bewerber sinnvoll und attraktiv sind.

---

<sup>14</sup> Bundesanstalt für Arbeitsschutz: Gesundheitsschutz 3: Arbeitsplätze für Behinderte und Leistungsgewandelte. Dortmund 1994.



Hinsichtlich des Bedarfs an technischen Hilfsmitteln für die Tätigkeit im Call Center kann festgehalten werden, daß die überwiegende Zahl aller Behinderten keine besondere Anpassung ihres Arbeitsplatzes braucht. Auch für die im Call Center häufig erforderlichen Arbeit am Computer benötigen die meisten behinderten Personen keine speziellen Hilfsmittel. Benötigt werden diese von Menschen mit Einschränkungen insbesondere im Bereich von Armen und Händen sowie für Sehbehinderte und Blinde. Für Personen mit eingeschränkter Hörfähigkeit und stark sprachbehinderte Menschen eignet sich das Arbeitsfeld Telemarketing aufgrund der Konzentration auf Gehör und Sprache nicht.

### **5.1. Hilfsmittel für blinde und sehbehinderte Menschen**

Für diese Personengruppen steht eine Reihe von Hilfsmitteln zur Verfügung<sup>15</sup>: Sehbehinderte arbeiten häufig mit einem Lesegerät, welches mittels einer Kamera Textvorlagen auf einem Bildschirm in der gewünschten Vergrößerung wiedergibt. Weiterhin empfiehlt sich ein PC mit einem Farb-Großbildschirm (mind. 20 Zoll), auf dem Großschriftsysteme eingesetzt werden können, sowie eine spezielle Vergrößerungssoftware. Häufig werden auch Scanner eingesetzt, die in gedruckter Form vorliegende Informationen über den Computer zugänglich machen. Darüber hinaus kann im Falle starker Sehbehinderungen ein Sprachausgabesystem integriert werden, mit dem Bildschirminhalte in gesprochene Sprache umgewandelt, also ‚vorgelesen‘ werden. Für ein Call Center wäre es in diesem Fall sinnvoll, die Sprachausgabe über einen Kopfhörer zu installieren (z.B. im Headset mit Sprachausgabe auf einer Seite), da die Geräuschkulissee schon von vornherein relativ hoch ist und die Verständlichkeit einer 'offenen' Ausgabe erschweren würde. Ein derartiges System erfordert von dem Anwender eine hohe Konzentrationsfähigkeit.

Bei einer nicht mehr ausreichenden Sehfähigkeit bzw. Blindheit kommt als alternatives Informationsausgabegerät die Braillezeile zum Einsatz – Geräte, mit denen der Bildschirminhalt in Blindenpunktschrift (Braille) ausgegeben und vom Benutzer mit den Fingerspitzen ertastet wird. Braillezeilen werden häufig in Kombination mit Sprachausgabegeräten angewandt. Zusätzlich gibt es spezielle Drucker, bei denen der Ausdruck auf Papier in Brailleschrift erfolgt.

Um mit den heute allgemein üblichen Computerprogrammen mit grafischer Benutzeroberfläche arbeiten zu können, ist für Blinde eine spezielle Anpassungssoftware erforderlich, die zusammen mit der PC-Tastatur, der Braillezeile und der Sprachausgabe verwendet wird.

Für die Dateneingabe benötigen Sehbehinderte und Blinde eine normale Computertastatur, die – um Mehrfachauslösungen zu vermeiden – einen deutlich spürbaren Druckpunkt besitzen und auf einigen Tasten mit fühlbaren Orientierungspunkten ausgestattet ist.

Bedacht werden muß, daß die Ausstattung eines Blinden-/Sehbehinderten-Arbeitsplatzes aufgrund des technischen Equipments mehr Stellplatz erfordert. Für sehbehinderte Computer-Nutzer ist auch die richtige Arbeitsplatzbeleuchtung wichtig, dazu zählen die Art, Anordnung und Stärke künstlicher Lichtquellen sowie die Berücksichtigung der Tageslichtquelle und Blendfreiheit der Arbeitsfläche. Von diesen technischen Aspekten abgesehen sollte bei der Einführung eines blinden Men-

---

<sup>15</sup> Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung: Forschungsbericht Nr. 272 der Reihe Sozialforschung: Telearbeit für behinderte Menschen. Bonn 1997, S. 26ff.

schen in sein neues Arbeitsfeld auch eine Einweisung in die räumliche Struktur des Unternehmens erfolgen, damit sich der Blinde in dem Gebäude orientieren kann.

## **5.2. Hilfsmittel für körperbehinderte Menschen**

Einschränkungen im Arm- und Handbereich und Koordinationsschwächen führen zu Schwierigkeiten bei der Dateneingabe in den PC. Das Handling eines Telefonhörers stellt sich im Regelfall nicht als Problem, da die Call Center Agents mit Headsets arbeiten. Es sind aber auch spezielle Telefonhörehalterungen erhältlich.

Für das Arbeiten am PC stehen im Bedarfsfall Spezialtastaturen zur Verfügung, z.B. Kleintastaturen, Großtastaturen oder gelochte Abdeckplatten zur zielgenauen Tastenwahl, die im übrigen auch für Telefone existieren. Mit Hilfe von Tastatur-Adapterprogrammen kann die Tastaturreaktion des PCs angepaßt werden. Die Funktion der frei beweglichen Maus kann anderen, einfacher bedienbaren Geräten wie Joystick, Tastenmaus, Fußmaus, Trackball und Touchmouse übertragen werden.

Bei manchen Körperbehinderungen müssen andere Maßnahmen zur Anpassung des Arbeitsplatzes ergriffen werden. So können beispielsweise im Falle einer Rumpfschädigung oder Armverkürzung spezielle Schreibtische mit einer anheb-, absenk- oder schrägstellbaren Arbeitsplatte erforderlich sein. Wenn eine wechselnde Körperhaltung sinnvoll ist, empfiehlt sich ein per Knopfdruck höhenverstellbarer Schreibtisch. Ebenso ist bei den Schreibtischstühlen die richtige Auswahl zu treffen. Für Beinamputierte oder Behinderte mit einer Knie- oder Hüftgelenksversteifung gibt es den sogenannten Athrodesenstuhl, bei dem die vorderen Teile der Sitzfläche getrennt stufenlos angepaßt werden. Spezielle Sitze wurden auch für kleinwüchsige Menschen entwickelt, und für Personen mit einer Muskelschwäche gibt es einen Aufrichtstuhl, der das Aufstehen und Hinsetzen erleichtert. Im Fall einer Einarmigkeit erlaubt eine horizontal bewegliche Armstütze das gleichmäßige Abstützen des Armes und ermöglicht eine bessere Feinkoordination der Hand. Für den Fall, daß viele Papierunterlagen zu verwalten sind, gibt es besondere "Paternoster-Schränke", die per Tastendruck den gewünschten Aktenkorb o.ä. zur Entnahmestelle transportieren.

Für eine rollstuhlgerechte Ausstattung des Arbeitsplatzes sind folgende Aspekte zu berücksichtigen :

- befahrbarer Zugang zum Unternehmensgebäude
- passierbare Türen
- Treppenlifte und Rampen bei Treppen oder anderen Hindernissen
- Rollstuhlfahrgerechte Sanitäranlagen
- unterfahrbare und verstellbare Schreibtische, evtl. Paternoster-Schränke

## **6. Qualifizierungsangebote für behinderte Menschen zum Call Center Agent**

In Deutschland existiert inzwischen eine Vielzahl von Einrichtungen, die eine Qualifizierung zum Call Center Agent anbieten (siehe dazu Abschnitt 2.5.). An diese kann sich der interessierte Behinderte wenden und mit ihnen – sofern seine Behinderung eine Anpassung des Lernplatzes etc. erfordert - abklären, inwieweit die vorhandene Ausstattung und räumliche Gegebenheiten etc. die Teilnahme an der Qualifizierung ermöglichen.

Davon abgesehen bestehen in Deutschland zur Zeit zwei Einrichtungen, die eine Qualifizierung zur "Fachkraft für Telefonmarketing" anbieten, und zwar für blinde

und sehbehinderte Menschen. Es handelt sich dabei um die Berufsförderungswerke in Düren (Nordrhein-Westfalen) und Veitshöchheim (Bayern) (Anschriften siehe Anhang). Berufsförderungswerke sind Einrichtungen zur beruflichen Fortbildung und Umschulung von erwachsenen Behinderten. Die Berufsförderungswerke Düren und Veitshöchheim haben sich auf Blinde und Sehbehinderte spezialisiert.

Das Curriculum wurde gemeinsam mit der Industrie- und Handelskammer entwickelt und umfaßt neben der Ausbildung u.a. in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation, Datenschutz, Marketing, Telefonmarketing und Kommunikationstraining auch sehbehinderten-/blindenspezifische Schulungsbereiche wie Punkschrift oder besondere Arbeitstechniken. Die Ausbildungsdauer beträgt 6 Monate und beinhaltet ein Praktikum bis zu 8 Wochen in Betrieben oder Agenturen. Die Praxisorientierung im Rahmen dieser Ausbildung wird großgeschrieben, denn es werden neben dem Praktikum auch reale Aufträge wie beispielsweise Meinungsumfragen bearbeitet. Die IHK nimmt die Abschlußprüfungen ab, bestehend aus schriftlichen Prüfungen und einer Arbeitsprobe. Blinde und Sehbehinderte, die sich für dieses Angebot interessieren, müssen einen umfassenden hausinternen Eignungstest durchlaufen.

Düren und Veitshöchheim bieten diese Ausbildungsgänge seit ca. 3 Jahren an, die Teilnehmer wurden bis dato mit einer Erfolgsquote von ca. 80% auf den ersten Arbeitsmarkt vermittelt. Nicht alle Personen wurden direkt in einem Call Center tätig, fanden aber im weiteren Bereich Telefonmarketing eine Anstellung. Häufig kam die Anstellung über das Praktikum zustande, da der Arbeitgeber im Laufe dessen die Gelegenheit hatte, sich von der Leistungsfähigkeit des Behinderten zu überzeugen. Auch andere Berufsförderungswerke tragen sich derzeit mit dem Gedanken, ein Qualifizierungsangebot im Bereich Telefonmarketing mit in ihr Programm aufzunehmen.

## **7. Projekte im Bereich Telemarketing/Call Center und Behinderte**

Im Rahmen der Auseinandersetzung mit der Thematik "Telefonmarketing als Beschäftigungsfeld für behinderte Menschen" wurde auch recherchiert, ob in Deutschland umfassendere Projekte oder Initiativen existieren, die sich ebenfalls mit diesem Thema befassen bzw. versuchen, die Integration von körper- und/oder sinnesbehinderten Menschen im Arbeitsfeld Telefonmarketing zu fördern. Folgende Projekte wurden – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – in Erfahrung gebracht (Anschriften siehe Anhang):

### *Qualifizierungsprojekt der Call Center Akademie NRW*

Das Projekt Call Center Akademie NRW (CCA NRW) ist ein Zusammenschluß von inzwischen 20 qualifizierenden Einrichtungen in Nordrhein-Westfalen, die eine von der IHK zertifizierte Ausbildung zum Call Center Agent anbieten. Die Leitung des Projektes liegt beim Europäischen Zentrum für Medienkompetenz (ecmc) in Marl. Die CCA NRW kooperiert eng mit Call Center Betreibern, die den Teilnehmern die Durchführung von Praktika in ihren Unternehmen ermöglichen. Dieses Projekt wurde im Rahmen der "Call Center Offensive NRW" gestartet und läuft mittlerweile sehr erfolgreich.

Die CCA startete im Frühjahr '99 ein Pilotprojekt "Entwicklung und Erprobung eines Gesamtkonzeptes zur Qualifizierung von körperbehinderten Menschen zu Call Center Agents". In diesem Rahmen sollen zwei Kurse mit körperbehinderten Menschen im Sommer dieses Jahres über jeweils zweieinhalb Monate zu Call Center

Agents geschult werden. Das Curriculum orientiert sich an den Vorgaben der IHK-Ausbildung, ergänzt um ein Zusatzmodul, welches auf die speziellen Bedürfnisse dieser Zielgruppe abgestimmt ist. Die behinderten Menschen erhalten darüber hinaus ein Coaching an ihren Arbeitsplätzen während des Praktikums und Begleitung beim Berufseinstieg. Mit dem Ziel, potentielle Arbeitgeber zu sensibilisieren, sollen Informationsveranstaltungen stattfinden und Information/Beratung vor Ort erfolgen. Das gesamte Projekt wird wissenschaftlich begleitet und evaluiert. Zukünftige Curricula sollen in Anlehnung an die bis dahin gesammelten Erkenntnisse modifiziert werden.

Das Projekt wird in Kooperation zwischen dem Forschungsinstitut Technologie-Behindertenhilfe (FTB) der Evangelischen Stiftung Volmarstein und dem Bildungsträger akamedia in Dortmund durchgeführt. Die Evangelische Stiftung Volmarstein ist ein großes Rehabilitationszentrum, in dem ca. 1.300 körperbehinderte Menschen betreut werden. Für die Qualifizierung wurde eine Reihe von als geeignet angesehenen Personen angesprochen, die im Berufsbildungswerk der Stiftung Volmarstein bereits eine (kaufmännische) Ausbildung erhalten haben. Auch in Kenntnis der zu erwartenden hohen Belastung während der Call Center-Tätigkeit stieß das Angebot bei den angesprochenen Behinderten auf ein sehr großes Interesse. Das FTB ist unter anderem für die Arbeitsplatzanpassungen sowie die wissenschaftliche Begleitung, die akamedia für die Organisation und Durchführung der Kurse zuständig.

#### *Das Call Center-Projekt des Forschungsinstituts Technologie-Behindertenhilfe*

Das Forschungsinstitut Technologie-Behindertenhilfe (FTB) in Wetter/Ruhr plant die Errichtung eines Call Centers mit vermutlich drei behinderten Mitarbeitern. Dieses Vorhaben hängt mit dem oben geschilderten Qualifizierungsprojekt zusammen, denn die Agents sollen aus dem Pool der im Rahmen der Qualifizierung ausgebildeten behinderten Menschen rekrutiert werden.

Für das Call Center wird derzeit ein konkretes Konzept ausgearbeitet. Das FTB befindet sich im Gespräch mit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen. Es existieren beispielsweise Überlegungen, daß das Call Center im Rahmen einiger vom Land geförderter Projekte Aufträge übernimmt.

#### *Das Call Center der Schmeink & Cofreth Bildungsgesellschaft, Berlin*

1998 entwickelte das privatwirtschaftliche Unternehmen Schmeink & Cofreth Bildungsgesellschaft die Idee, eine Abteilung Call Center als Integrationsabteilung mit behinderten Mitarbeitern aufzubauen. Maßgebend war die Überzeugung, daß ein Call Center für Menschen mit Handicap neue und gute berufliche Perspektiven im Bereich der Arbeitswelt "Telekommunikation" bietet. Im August vergangenen Jahres gewann das Unternehmen eine Ausschreibung des Bundesministeriums für Arbeit und Sozialordnung für ein Integrationsprojekt im Land Berlin und erhielt damit Fördergelder zum Aufbau des Modellvorhabens Call Center. Auf diese Weise konnte das Call Center mit modernem technischen Equipment ausgestattet werden.

In Kooperation mit dem Arbeitsamt wurden mehrere langzeitarbeitslose Schwerbehinderte (z.T. mit Mehrfachbehinderungen) angesprochen und im Rahmen einer Trainingsmaßnahme zu Call Center Agents qualifiziert. Für die Mitarbeit im Call Center der Firma Schmeink & Cofreth wurden anschließend 9 Bewerber ausgewählt, die sich unter anderem durch die Eignungskriterien PC-Kenntnisse, Flexibili-

tät, Kommunikationsfreude, Redegewandtheit, Belastbarkeit und keine Scheu im Umgang mit dem Telefon auszeichneten.

Seit dem 6.4.1999 ist das Full Service-Call Center der Schmeink & Cofreth Bildungsgesellschaft mit 10 voll ausgestatteten Arbeitsplätzen, die mit bis zu 30 Mitarbeitern ausgelastet werden können, am Netz. Zur Zeit hat die Akquisition von Aufträgen Priorität.

*Das Call Center-Projekt der Gemeinnützigen Auftragsbeschaffungs- und Vertriebsgesellschaft von Werkstätten für Behinderte Berlin (GAV)*

Ebenfalls voraussichtlich im Berliner Raum soll ein als Integrationsfachbetrieb konzipiertes Call Center errichtet werden. Derzeit befindet sich dieses Vorhaben noch in der Vorbereitungsphase, mit dem Start kann bei gutem Verlauf Ende 1999/Anfang 2000 gerechnet werden.

Es ist vorgesehen, 30% der Belegschaft mit behinderten Menschen zu besetzen, um als Integrationsbetrieb anerkannt werden zu können. Die Gesamtmitarbeiterzahl wird sich vermutlich zwischen 30 – 50 Personen bewegen. In Kürze soll das Personal zusammengestellt und geschult werden. Darüber hinaus sind die zukünftigen Betreiber derzeit im Gespräch mit zwei potentiellen Auftraggebern aus der Industrie.

## 8. Fazit

Die vorliegende Untersuchung hat ergeben, daß das Beschäftigungsfeld Telemarketing/Call Center für körper- und sinnesbehinderte Menschen gut geeignet ist. Als Anhaltspunkt dafür können beispielsweise die überwiegend positiven Erfahrungen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer herangezogen werden, wie sie in der Erhebung des TELEHAUS WETTER deutlich wurden.

Nach den bisherigen Erkenntnissen müssen jedoch einige Aspekte beachtet werden, wenn ein Unternehmen die Beschäftigung eines behinderten Menschen in Erwägung zieht.

Im Vordergrund sollte immer die Orientierung am individuellen Fall stehen. Nicht jeder Mensch eignet sich – unabhängig davon ob er behindert ist oder nicht – für die Tätigkeit als Call Center Agent. Der interessierte Bewerber muß sich dessen bewußt sein, daß die Arbeit als Agent eine hohe Belastbarkeit und gute Motivation erfordert. Dem Arbeitgeber ist ein gründliches Assessment beziehungsweise eine sorgfältige Prüfung der Interessenten im Rahmen der Bewerbung zu empfehlen. Andererseits sind Arbeitgeber zu begrüßen, die sich in der Lage sehen, eine vielleicht nicht durchgängige oder hundertprozentige Leistungsfähigkeit eines behinderten Mitarbeiters zu akzeptieren und mitzutragen.

Ebenso sollte bei der Auswahl der konkreten Tätigkeiten im Call Center die individuelle Situation des Behinderten berücksichtigt werden, etwa bei der Überlegung, ob jemand im Inbound- oder im Outboundbereich arbeiten möchte.

Einen hohen Stellenwert hat die Qualifizierung. Schon die Auswahl der Qualifizierungsteilnehmer sollte sehr sorgfältig erfolgen. Unter anderem ist es für die Bewerber von Vorteil, wenn sie bereits über eine Ausbildung im kaufmännischen Bereich oder als Telefonist verfügen. Zu diesem Zeitpunkt bietet sich eine gute Gelegenheit, die Interessenten über das, was sie in einem realen Call Center erwartet, aufzuklären. Auf dieser Basis können die potentiellen Teilnehmer noch einmal abwägen, ob die Tätigkeit als Call Center Agent für sie tatsächlich in Frage kommt. Eine anschließende stark praxisorientierte Qualifizierung und gute Einarbeitung erhöhen die Wahrscheinlichkeit eines für Arbeitnehmer und Arbeitgeber zufriedenstellenden Beschäftigungsverhältnisses. Im Rahmen der Qualifizierung könnte auch die Möglichkeit eines Praktikums in Erwägung gezogen werden. Praktika haben sich als ‚Einstiegsmöglichkeit‘ für behinderte Mitarbeiter bei einem Unternehmen häufig bewährt, da sie Praktikanten und Arbeitgeber die Gelegenheit geben, sich im Rahmen der Tätigkeitsfeld-Erprobung kennenzulernen, das Leistungsvermögen zu präsentieren bzw. wahrzunehmen und auch Hemmnisse abzubauen.

Die Untersuchung hat weiterhin die Frage aufgeworfen, ob nicht eine gezielte, an die Arbeitgeberinteressen adaptierte Aufklärung die Bereitschaft zur Einstellung behinderter Menschen erhöhen könnte. Im gleichen Atemzug sollten die Arbeitgeber über Möglichkeiten der finanziellen und anderer Unterstützungen unterrichtet werden.

Auf der anderen Seite empfiehlt es sich, auch bei den körper- und sinnesbehinderten Menschen mehr Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Call Center zu betreiben. Nach wie vor können im allgemeinen nur relativ wenig Menschen etwas mit dem Begriff Call Center und den damit verbundenen Inhalten anfangen. Mittels Vortragsveranstaltungen bei Behindertenorganisationen etc. böte sich eine Chance, arbeitswillige und –fähige behinderte Menschen über das Arbeitsfeld Telemarketing zu unterrichten und gegebenenfalls als Arbeitskräfte zu gewinnen.

Diese Erkenntnisse führen zu der Überlegung, ob - im Interesse der Unterstützung der Integration behinderter Menschen im Arbeitsmarkt - die Einrichtung einer Art Beratungsstelle zum Thema "Call Center als Beschäftigungsfeld für behinderte Menschen" eine sinnvolle Maßnahme darstellen könnte. Eine derartige Beratungsstelle wäre zuständig für gezielte Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit, an diese könnten sich Call Center-Betreiber und Schwerbehinderte mit Fragen zum Arbeitsfeld an sich, zu technischen und finanziellen Aspekten etc. wenden. Die Beratungsstelle könnte im Bedarfsfall an die richtigen Ansprechpartner verweisen und im Sinne einer koordinierenden Einrichtung eine Vernetzung von Unternehmen, qualifizierenden Einrichtungen, Behindertenorganisationen, Arbeitsämtern, Hauptfürsorgestellen und Integrationsfachdiensten etc. anstreben.

## **9. Zusammenfassung**

Der vorliegende Bericht untersucht, inwieweit sich Tele(fon)marketing bzw. Call Center als Beschäftigungsfeld für schwerbehinderte Menschen eignet. Hintergrund für diese Untersuchung ist die Tatsache, daß der Call Center Markt Arbeitskräfte sucht und eine Qualifizierung in relativ kurzer Zeit absolviert werden kann. Insofern stellt sich die Frage, ob die Call Center eine Beschäftigungschance für arbeitssuchende Schwerbehinderte bieten.

In den Abschnitten 1 und 2 werden die Begriffe Telemarketing und Call Center eingehend erläutert. Unter anderem werden die vergleichsweise anstrengenden Arbeitsbedingungen geschildert. Im Abschnitt 3 wird auf die Situation schwerbehinderter Menschen auf dem deutschen Arbeitsmarkt eingegangen, die durch eine hohe Arbeitslosigkeit gekennzeichnet ist. Im weiteren ist eine Erhebung des TELEHAUS WETTER dargestellt. Im Rahmen dieser Erhebung wurden die Arbeitgeber bzw. Personalleiter von 55 Call Centern unter anderem dazu befragt, ob sie schwerbehinderte Mitarbeiter beschäftigen und welche Erfahrungen sie gegebenenfalls dabei gesammelt haben. Dabei stellte sich heraus, daß 19 dieser Call Center Behinderte angestellt haben und deren Tätigkeit überwiegend positiv beurteilen.

Im vierten Abschnitt sind in einem Überblick die umfassenden Möglichkeiten der (finanziellen) Förderung und Beratung zusammengestellt, die sich bei der Frage der Beschäftigung von behinderten Mitarbeitern bieten. Die wichtigsten Ansprechpartner hierfür sind die Hauptfürsorgestelle und das Arbeitsamt. Abschnitt 5 beschreibt die zur Verfügung stehenden technischen Hilfsmittel für die Arbeitsplätze behinderter Menschen im Call Center, die eine Kompensation der verschiedenen behinderungsbedingten Funktionseinschränkung ermöglichen. In den Abschnitten 6 und 7 werden Qualifizierungsangebote zum Call Center Agent speziell für sehbehinderte bzw. blinde Menschen beschrieben sowie vier Projekte in Deutschland geschildert, die zum Ziel haben, körperbehinderte Menschen in das Arbeitsfeld Call Center zu integrieren.

Diese Untersuchung kommt zu dem Schluß, daß sich das Beschäftigungsfeld Telemarketing/Call Center für körper-/sinnesbehinderte Menschen gut eignet. Jedoch sollte in jedem Fall individuell gründlich geprüft werden, ob die betreffende Person beispielsweise über eine ausreichende Belastbarkeit verfügt. Eine weitere wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Tätigkeit in dem Call Center ist eine umfassende Qualifizierung. In diesem Zusammenhang stattfindende Praktika stellen eine gute 'Einstiegsmöglichkeit' für Behinderte bei einem Unternehmen dar, ebenso haben sich Probe-Arbeitsverhältnisse bewährt.

Des Weiteren hat sich herauskristallisiert, daß bei Arbeitgebern Informationsdefizite vorliegen. In dieser Hinsicht empfiehlt sich eine an die Arbeitgeberinteressen adaptierte Aufklärungsarbeit, beispielsweise in Form von Broschüren.

Ebenso sollten schwerbehinderte (arbeitssuchende) Menschen über das relativ wenig bekannte Arbeitsfeld Telemarketing mit seinen Möglichkeiten und auch Grenzen unterrichtet werden.

In Konsequenz dieser Erkenntnisse ist zu überlegen, ob die Einrichtung einer Art Beratungsstelle zum Thema "Call Center als Beschäftigungsfeld für behinderte Menschen", an die sich Call Center-Betreiber und Schwerbehinderte mit Fragen etc. wenden können, sinnvoll wäre. Die Beratungsstelle wäre u.a. zuständig für gezielte Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit und könnte in Kooperation mit Arbeitsämtern und Integrationsfachdiensten bei der Arbeitsvermittlung unterstützen.



## **Anhang**

### Anschriften der qualifizierenden Einrichtungen für Sehbehinderte und Blinde, die eine Fortbildung zur Fachkraft für Telefonmarketing anbieten

Berufsförderungswerk Düren gGmbH  
Zentrum für berufliche Bildung Blinder und Sehbehinderter  
Karl-Arnold-Str. 132 – 143  
52349 Düren  
Tel. 0 24 21 – 598 – 0  
Fax 0 24 21 – 598 – 190

Berufsförderungswerk Veitshöchheim  
Hellen-Keller-Str. 5  
97209 Veitshöchheim  
Tel. 09 31 – 90 01 – 0  
Fax 09 31 – 90 01 – 105

### Anschriften der Projektinitiativen

Call Center Akademie NRW  
Europäisches Zentrum für Medienkompetenz GmbH  
Bergstr. 8  
45770 Marl  
Tel. 0 23 65 – 94 04 – 0  
Fax 0 23 65 – 94 04 – 29

Forschungsinstitut Technologie-Behindertenhilfe  
Grundschötteler Str. 40  
58300 Wetter/Ruhr  
Tel. 0 23 35 – 96 81 – 24  
Fax 0 23 65 – 96 81 – 19

Evangelische Stiftung Volmarstein  
Hartmannstr. 24  
58300 Wetter/Ruhr  
Tel. 0 23 35 – 639 – 0  
Fax 0 23 35 – 639 – 119

Schmeink & Cofreth Bildungsgesellschaft  
Herzbergstr. 33 – 34  
10365 Berlin  
Tel. 030 – 5 55 09 – 401  
Fax 030 – 5 55 09 – 410

Gemeinnützige Auftragsbeschaffungs- und Vertriebsgesellschaft  
von Werkstätten für Behinderte Berlin mbH  
Rudower Chaussee 5  
12489 Berlin  
Tel. 030 – 63 92 48 33  
Fax 030 – 63 92 48 32