

Vorwürfe gegen Badener Callcenter

Ehemalige Mitarbeiter der Callpoint AG beschwerten sich über deren Umgang mit Angestellten. Die Firma wehrt sich.

Claudia Laube

2018 erlangte das Badener Telefonmarketingunternehmen Callpoint AG schweizweit Bekanntheit, weil es die 110 Mitarbeiter des Kundencenters der Billag übernahm – nachdem diese den Auftrag vom Bund für das Inkasso der TV-Gebühren verloren hatte.

Nun haben sich einige ehemalige Mitarbeiter bei der Redaktion gemeldet und prangern den Umgang mit Angestellten bei der Callpoint AG an. Stösst man dann noch auf die zahlreichen negativen Einträge auf Kununu, einer Website zur Bewertung von Arbeitgebern, wirft das kein gutes Licht auf die Firma, die neben Baden inzwischen noch an zwei weiteren Standorten Telefonzentren führt: In Basel und seit der Übernahme der Billag auch in Fribourg. 2007 in Baden gegründet, hat die Callpoint AG heute rund 600 Mitarbeitende, davon 390 sogenannte Call-

center-Agenten. Einige davon sind im Outbound-, andere im Inboundbereich tätig. Bei Ersterem werden potenzielle Kunden angerufen, während bei Letzterem Anrufe von Kunden diverser Auftraggeber entgegengenommen werden; darunter von Organisationen wie zum Beispiel dem TCS.

Einer der Callcenter-Agenten, die sich beim BT gemeldet haben, war auch J.B. (Name der Redaktion bekannt) aus Brugg. Der 24-Jährige litt bereits vor der Tätigkeit unter gesundheitlichen Problemen. Die Symptome hätten sich aber in diesem einen Jahr bei der Callpoint AG verstärkt. Erst war er im Inbound tätig: «Doch der mit der Zeit steigende Verkaufsdruck von oben verunmöglichte es mir, die Zielvorgaben zu erfüllen.» So hätten die Kunden zwar aus anderen Gründen angerufen, aber die Agenten hätten diese immer auch auf aktuelle Angebote des jeweiligen Auftraggebers hinweisen müs-

sen. Wer da die vorgegebene Zahl an Verkäufen nicht erreichte, stand unter besonderem Druck. Das belastete ihn. Er wechselte in den Outboundbereich. Doch hier herrschte derselbe Druck.

Irgendwann ging es nicht mehr und er musste sich krank schreiben lassen: «Und dann wurde mir nach 30 Tagen gekündigt.» Die Kündigung ist rechtens. Ein Arbeitgeber darf im ersten Jahr einem Arbeitnehmer nach 30 Tagen Krankheit künden. J.B. findet das trotzdem nicht korrekt von der Callpoint AG.

Abrechnung von renitentem Mitarbeiter?

Dass die Belastung, Leistung zu bringen, im Telefondienstleistungsbereich gross sei, bestätigt Markus Buser, CEO der Callpoint AG: «Viele unterschätzen diesen Beruf, aber Kundendienst ist wirklich sehr anspruchsvoll.» Ihm ist bewusst, dass nicht immer alles

100 Prozent reibungslos läuft. Die Fluktuation vor allem im Outboundbereich sei gross. Auch deshalb hätte die Geschäftsleitung vor einem halben Jahr verfügt, dass aktiv Austrittsgespräche geführt werden, um herauszufinden, wo der Schuh drückt: «Nur so können wir uns auch verbessern.» Dass Mitarbeitern nach Ablauf der 30-Tage-Frist bei Krankheit gekündigt werde, sei aber ganz und gar nicht üblich: «Es kommt darauf an, wie die Leute krank sind», sagt Buser zweideutig. «Wir sehen ja das Gesamtbild und können inzwischen abschätzen, was der Hintergrund einer Krankschreibung sein könnte.»

Im vorliegenden Fall hätten sie einiges versucht: «Der HR-Leiter ist auf mich zugekommen und sagte, dass hier ein Angestellter sei, der sich ungleich behandelt fühle.» Sie hätten mehrmals das Gespräch mit dem Mitarbeiter gesucht. «Er fühlte sich gemobbt, blieb

aber trotz den Gesprächen frustriert.» Die Zunahme an negativen Bewertungen auf Kununu in den letzten Monaten schreibt das Unternehmen diesem Mitarbeiter zu. Der HR-Leiter der Callpoint AG beantwortet viele der dortigen negativen Bewertungen ausführlich. «Das ist das Einzige, was wir tun können», so Buser. Bei erwähntem Mitarbeiter handle es sich aber um einen Einzelfall: «Ich könnte 100 andere bringen, die gerne hier arbeiten.»

Doch nicht nur J.B. hat sich beim BT gemeldet, sondern auch eine weitere ehemalige Mitarbeiterin, die anonym bleiben will. Sie schildert ebenfalls ihre Erlebnisse im Callcenter in Baden, prangert aber in erster Linie eines an: Wie mit den Menschen dort umgegangen werde. Sie fordert mehr Verständnis: «Viele sind auf den Job angewiesen. Aber jeder hat doch einmal Probleme und kann nicht immer die gleiche Leistung bringen.»

Zum Saisonauftakt: Demonstration gegen Delémont

FC Baden Kann der FC Baden den hohen Erwartungen gerecht werden und es diese Saison endlich mit dem Aufstieg klappen? Zumindest ansatzweise sollte diese Frage beim Saisonauftakt im Esp beantwortet werden. Die Badener demonstrieren mit einem 6:0-Sieg gegen SR Delémont, dass mit ihnen in dieser Saison wieder gerechnet werden muss. Die Brisanz war im Esp spürbar und man hätte meinen können, die Teams würden sich zum Saisonbeginn vorerst etwas abtasten. Doch es kam anders und auf beiden Seiten rasch zu Torszenen. Das Spiel gestaltete sich schnell zugunsten der Esp-Truppe. Sie stand in der Defensive organisiert und war hoch konzentriert. Die Delsberger fanden kein Mittel, spielerisch durch die roten Reihen zu kommen. Die 510 Zuschauer und Trainer Ranko Jakovljevic waren am Ende hoch zufrieden. Nun folgt für die Badener das erste Auswärtsspiel, das sie in Luzern bestreiten. (az)



Mustang-Club-Präsident René Suter vor Modellen älteren Jahrgangs. Beide Wagen hatten Auftritte im Fernsehen.

Bilder: Ruedi Burkart

Paradies für Ford-Mustang-Liebhaber

Der «Mustang Club of Switzerland» organisierte ein Meeting und zeigte 720 Modelle.

Damit Ford-Mustang-Fans in der Schweiz auf ihre Kosten kommen, organisiert der «Mustang Club of Switzerland» – der grösste seiner Art in Europa – alle zwei Jahre ein «Mustang & Shelby Meeting». Nach fünf Durchführungen im Aargau auf dem Flugplatz Birrfeld gastierte man am vergangenen Wochenende nach 2017 zum zweiten Mal in Zug. Rund 720 Fahrzeuge von Privaten aus dem In- und Ausland waren auf dem Stierenmarktareal zu bestaunen, Mustangs der ersten Generation bis hin zu den neusten Modellen.

Der aktuell rund 220 Mitglieder starke Verein «Mustang Club of Switzerland» wird seit 2013 vom Fislisbacher René Suter präsidiert. Dieser erblickte just in dem Jahr das Licht der Welt, als der erste Ford-Sportwagen der Modellreihe Mus-



René Suter (l.) tauscht sich mit Vizepräsident Peter Lanz aus.

tang in den USA verkauft wurde: 1964. Kann es da ein Zufall sein, dass der mittlerweile 55-jährige Kriminalpolizist seit jeher ein Fan des Kult-Autos aus den Staaten ist? «Ich bin auf jeden Fall seit Kindesbeinen von diesen Autos fasziniert», sagt der zweifache Familienvater schmunzelnd. Im Alter von 18 Jahren kaufte Suter seinen ers-

ten Ford Mustang mit Jahrgang 1973 und blieb der Marke bis heute treu. Seine Faszination für die US-amerikanische Automarke lebt er auch nicht im Stillen aus. Kurz nach der Gründung des «Mustang Club of Switzerland» im Jahr 1980 trat Suter dem Verein bei. «Wir verstehen uns als Klub, der die Freude am Auto und am Auto-

fahren nach aussen tragen will», so Suter. Man pflege intensive Beziehungen zu Mustang-Clubs weltweit, so war man 2014 zum 50-Jahr-Jubiläum der Automarke in Las Vegas. Auch nahmen die Schweizer an der Eröffnung des ersten Ford-Mustang-Museums in Charlotte/USA teil. «Reisen in das Mutterland des Mustangs sind ganz spezielle Momente», schwärmt Florida-Fan Suter.

Am diesjährigen Meeting in Zug waren auch Autos ausgestellt, die in diversen Filmen zu sehen waren. So zum Beispiel jener rote Ford Mustang, der im Schweizer Film «Handyman» mit Marco Rima eine grosse Rolle innehatte. Diesen bestaunten auch die Gäste, die die längste Anreise hatten: eine Delegation aus England.

Ruedi Burkart

Support für Vereine

Wettingen greift Vereinen unter die Arme – und ruft einen Netzwerkanlass ins Leben.

Hochgerechnet über 800 000 Franken leisten 67 Wettinger Vereine an Freiwilligenarbeit – pro Monat. Das entspricht rund zehn Millionen Franken pro Jahr. Dies ergab eine Umfrage, die im Frühling dieses Jahres von der neu geschaffenen Fachstelle Gesellschaft durchgeführt wurde.

In Wettingen sind jedoch rund 200 Vereine ansässig. Warum also nur diese 67? «Sie wurden für die Umfrage ausgewählt, weil sie Tätigkeiten abdecken, die eine breitere Bevölkerung betreffen», erklärt Gemeinderat Philippe Rey (parteilos), verantwortlich für das Ressort Kultur, Sport und Gesellschaft. Der Fokus der ausgewählten Vereine reiche von der Nachbarschaftshilfe über familienergänzende Kinderbetreuung und Freizeitaktivitäten bis zur Integration von Zuwanderern. «Sportvereine sind zum Beispiel aber nicht darunter», sagt Rey, «dort steckt natürlich auch viel Freiwilligenarbeit drin, aber der Fokus liegt etwas anders.»

Anlass mit Mehrwert für Vereine

Die Umfrage erarbeitete die Fachstellenverantwortliche Bettina Bertschinger, um mit den Ergebnissen besser auf die Bedürfnisse der Wettinger Vereine eingehen zu können. «Fast alle haben den Fragebogen beantwortet, eine äusserst hohe Quote», freut sich Gemeinderat Rey. Dabei stellte sich unter anderem heraus, dass die Wertschätzung für die geleistete freiwillige Arbeit für die Vereinsmitglieder ein wichtiger Punkt darstellt. «Wir wollen nun deshalb Vereinen Hand-

bieten und sie besser unterstützen», sagt Rey. So werden zum Beispiel die Treffen mit den Wettinger Quartiervereinen, die bisher alle zwei Jahre stattgefunden haben, neu jährlich zweimal durchgeführt. Auch ruft die Gemeinde zum Zeichen der Dankbarkeit einen jährlichen Netzwerkanlass mit Inputreferat für alle Vereine ins Leben. Dieser findet im Januar 2020 zum ersten Mal statt. Für die Premiere wird ein Experte zum Thema «Social Media für Vereine» sprechen.

Warum aber kein Referat zur Frage, wie mehr Freiwillige gewonnen werden können? Hatte die Umfrage doch auch ergeben, dass fast alle Vereine gerne neue und auch jüngere Freiwillige ansprechen würden sowie Schwierigkeiten haben, Vorstandsmitglieder zu finden. «Das hat sich für die erste Veranstaltung so angeboten», erklärt Rey. Und: Auch über Social Media können neue Mitglieder gewonnen werden, weshalb der Experte sich auch dazu äussern werde.

Ein Wunsch ist, dass die Wettinger Vereine wissen, dass sie sich mit ihren Anliegen an die Fachstelle Gesellschaft wenden können: «Wir können uns natürlich weder um die Kernaufgaben noch um die Finanzen eines Vereins kümmern, aber wir können Ratschläge geben und eine Art Drehscheibe sein», so Rey. Auf der Website der Fachstelle Gesellschaft unter www.wettingen.ch sollen zudem künftig vermehrt Informationen aufgeschaltet werden, die für Vereine von Nutzen sind.

Claudia Laube