

# Gesunde Betriebe

Callcenter





***Immer freundlich und kompetent auf verschiedenartige Anliegen der Kunden eingehen: das erfordert ein hohes Maß an Disziplin und Konzentration. Zudem fordern die Arbeit im Großraum und unregelmäßige Arbeitszeiten ihren Tribut.***

## BGF: wichtiges Angebot für junge Branche

Die Arbeit in Callcentern bietet den dort Beschäftigten zwar eine große Themenvielfalt. Zugleich ist diese mit extrem hohen Belastungen für das Personal verbunden. Zu dem vergleichsweise hohen Krankenstand in der recht jungen Branche trägt vermutlich auch die Tatsache bei, dass die Mitarbeiter in der Regel in Großraumbüros arbeiten. Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) kann Arbeitgeber und die Beschäftigten dieses seit Jahren stark wachsenden Wirtschaftszweigs darin unterstützen, gesünder zu bleiben und sich am Markt noch besser zu behaupten.

## Callcenter: junge Branche mit ausgeglichenem Geschlechterverhältnis

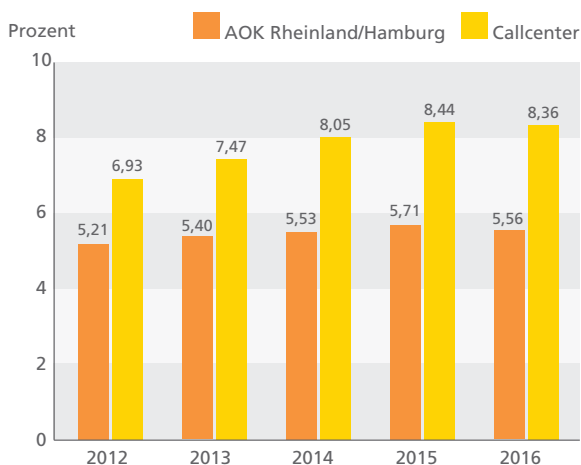
Ganz gleich, ob es um Auskünfte rund ums Auto oder um mobiles Telefonieren geht, um eine Bestellung oder um eine Reklamation: Mitarbeiter in Callcentern beraten und informieren zu ganz unterschiedlichen Themen, protokollieren Sachverhalte, erarbeiten Problemlösungen oder befragen Bürgerinnen und Bürger im Auftrag von Kunden zu bestimmten Themen. Sie arbeiten meist in Großraumbüros und haben mit entsprechenden Belastungen durch Lärm und Zugluft zu tun. Auch sind die Mitarbeiter in Callcentern stärker als Beschäftigte anderer Berufe mit Bildschirmarbeitsplätzen an ihren Arbeitsplatz gebunden. Hinzu kommen Belastungen durch Schicht- und Wochenendar-

beit. Mit einem Altersdurchschnitt von 33,0 Jahren ist die Branche extrem jung, wie aus einer Auswertung von Daten zur Arbeitsunfähigkeit (AU) von mehr als 5.600 Callcenter-Beschäftigten, die bei der AOK Rheinland/Hamburg versichert sind, hervorgeht. Zum Vergleich wurden Daten aller bei der AOK Rheinland/Hamburg versicherten Beschäftigten herangezogen. In der Vergleichsgruppe beträgt das Durchschnittsalter 40,4 Jahre. Besonders hoch sind die Anteile der 25- bis 34-Jährigen mit 37,0 (Vergleichsgruppe: 26,1) Prozent und der bis 24-Jährigen mit 26,6 (13,6) Prozent. Nur 17,8 Prozent aller AOK-Versicherten der Branche waren 45 Jahre oder älter.

## Extrem hoher Krankenstand im Vergleich zu anderen Branchen

Der Krankenstand der Branche, in der im Berichtsjahr 47,1 Prozent Frauen und 52,9 Prozent Männer arbeiteten, ist im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen trotz des geringen Durchschnittsalters extrem hoch. 2016 lag er bei 8,36 (5,56) Prozent und damit leicht unter dem Vorjahreswert von 8,44 Prozent. Die höchsten Krankenstände wurden bei Beschäftigten ab einem Alter von 55 Jahren mit rund 11,16 (8,94) Prozent gemessen. Auch in allen anderen Altersklassen lagen die Branchenwerte deutlich über denen der Vergleichsgruppe. Bei den bis 24-Jährigen beispielsweise erreichte der Krankenstand 6,68 (3,75) Prozent, in der Altersklasse 25 bis 34 Jahre 8,16 (3,76) Prozent, bei den 35- bis 44-Jährigen 8,74 (4,62) Prozent und bei den Beschäftigten im Alter von 45 bis 54 Jahren bei 9,08 (6,35) Prozent.

### Krankenstand 2016 in Prozent





Mitarbeiter in Callcentern: immer am Bildschirmarbeitsplatz



Ausgewogenes Verhältnis von Männern und Frauen

## Mehr Arbeitsunfähigkeitsfälle – doch kürzere Dauer

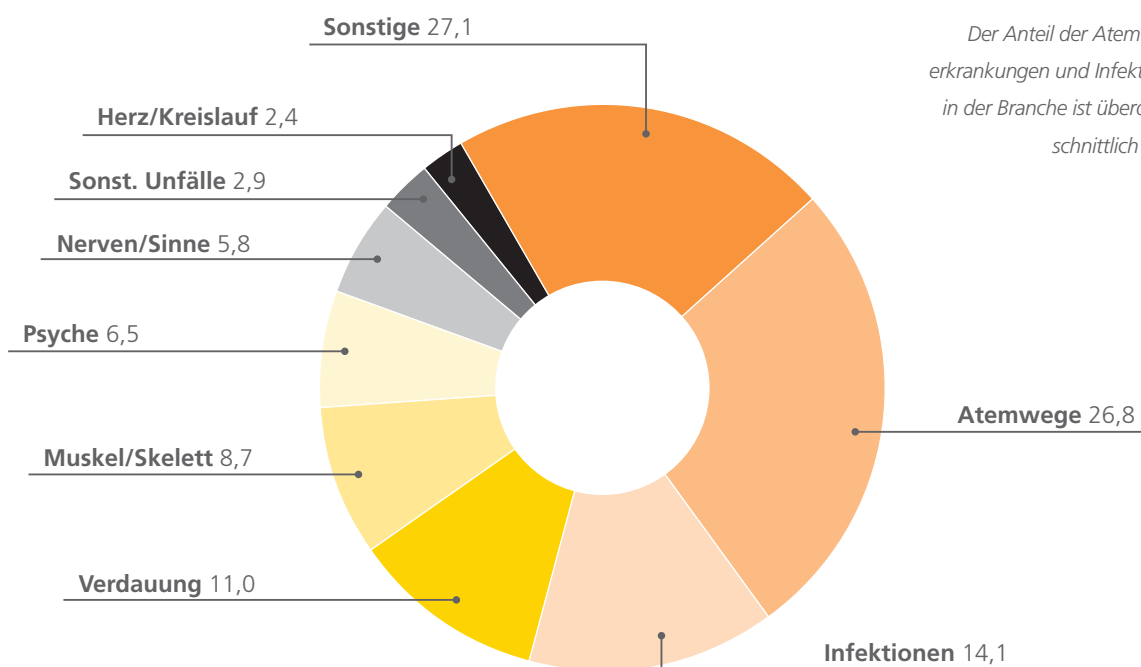
In der Branche wurden 2016 rund 359 Arbeitsunfähigkeitsfälle je 100 Versichertenjahre (VJ) registriert. Das waren mehr als doppelt so viele wie bei allen versicherten Beschäftigten der AOK Rheinland/Hamburg. Die durchschnittliche Falldauer war mit 8,5 Kalendertagen aber merklich kürzer als in der Vergleichsgruppe (12,0 Kalendertage). Das schlug sich erkennbar auf die Fehltage pro Versichertenjahr nieder. Je Versichertenjahr waren das im Schnitt 10,2 Fehltage mehr als bei allen bei der AOK Rheinland/Hamburg versicherten Beschäftigten. Während in der Region pro Versichertem und Jahr durchschnittlich 20,3 Arbeitsunfähigkeitstage (AU-Tage) registriert wurden, lag dieser Wert in der Branche mit 30,5 Fehltagen deutlich darüber.

Etwa 43,6 (35,6) Prozent aller Arbeitsunfähigkeiten entfielen auf Kurzeiterkrankungen bis zu drei Kalendertagen. Bei den Krankengeldfällen blieb der Branchenwert mit 2,4 (4,3) Prozent aller AU-Fälle deutlich unter dem Wert der Vergleichsgruppe. Auf Krankengeldfälle entfielen nur 33,0 (43,2) Prozent aller AU-Tage. Drei Diagnosegruppen verursachten mit 51,9 Prozent über die Hälfte aller Arbeitsunfähigkeitsfälle: Atemwegserkrankungen, Infektionen und Verdauungserkrankungen.

### Ausgewählte Krankenstandsmerkmale 2016

	AU-Fälle je 100 VJ	Falldauer (Kalendertage)	Fehltage/VJ
AOK RH/HH	169,7	12,0	20,3
Callcenter	359,0	8,5	30,5

### Anteil der AU-Fälle für ausgewählte Diagnosegruppen 2016 in Prozent





Die Anforderungen an Callcenteragenten sind hoch



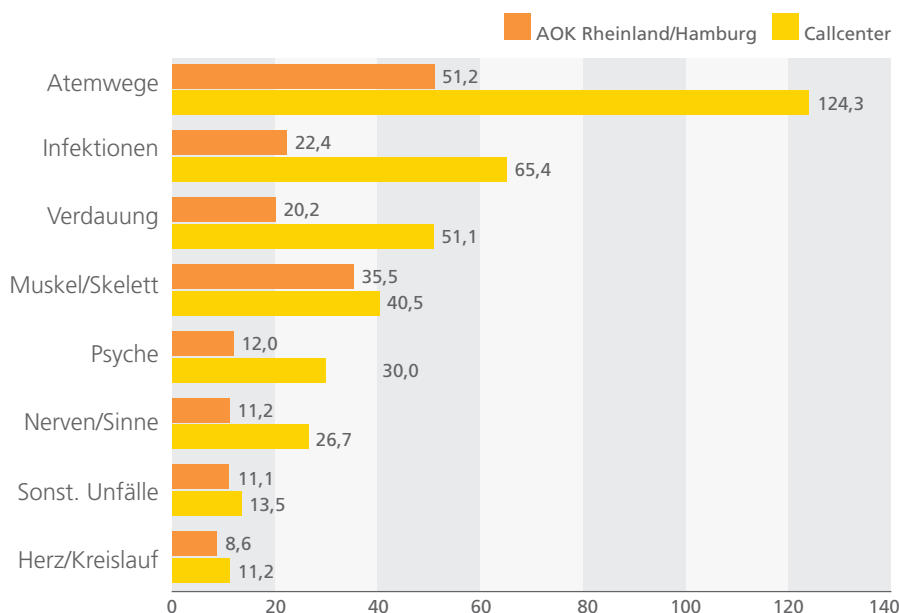
Freundlichkeit gegenüber den Kunden ist ein Muss

## Mitarbeiter in Callcentern mit kürzeren Ausfallzeiten

Die Dauer der Arbeitsunfähigkeit war 2016 in der Branche in allen Diagnosegruppen kürzer als in der Vergleichsgruppe. Vor allem Ausfälle wegen Muskel-Skelett-Erkrankungen dauerten weniger lange. Mit durchschnittlich 11,9 Kalendertagen lagen die Fehlzeiten in dieser Diagnosegruppe deutlich unter dem Durchschnitt der Region von 16,9 Ka-

lendertagen. Wegen psychischer Störungen fielen die Callcenter-Beschäftigten im Berichtsjahr durchschnittlich 25,1 (Vergleichsgruppe: 28,5) Kalendertage aus, wegen Herz-Kreislauf-Erkrankungen 14,8 (18,8) Kalendertage. Wegen Atemwegserkrankungen wurden durchschnittlich Ausfälle von 5,9 (6,9) Kalendertagen ermittelt.

### AU-Fälle je 100 Versichertenjahre (VJ) für ausgewählte Diagnosegruppen 2016



Mit großem Abstand führen die Atemwegserkrankungen die Liste der Ausfälle an.



Die Branche ist extrem jung



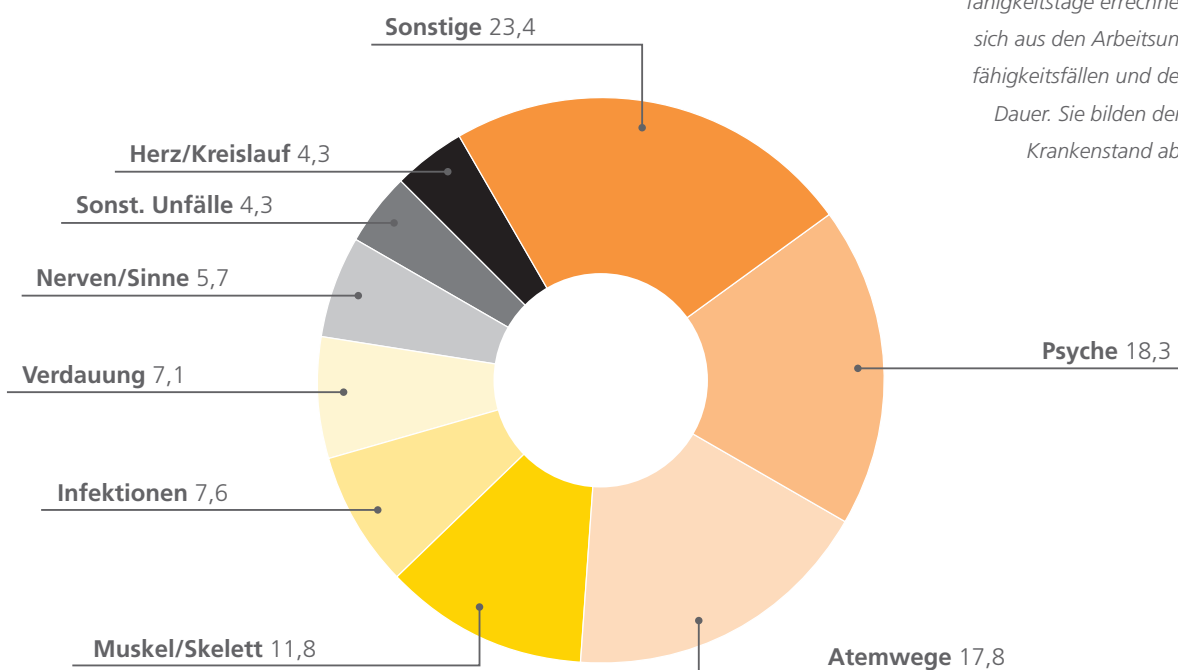
Wochenendarbeit gehört zum Berufsbild

## Psychische Erkrankungen: hoher Anteil an AU-Tagen

Grund für die meisten Arbeitsunfähigkeitstage waren psychische Erkrankungen. Der Anteil lag 2016 in der Branche bei 18,3 Prozent. Es folgten die Atemwegserkrankungen mit einem Anteil von 17,8 Prozent an allen krankheitsbedingten Fehltagen sowie Muskel-Skelett-Erkrankungen mit 11,8 Prozent. Zusammen machten diese drei Diagnosegruppen einen Anteil von 47,9 Prozent aller Ausfalltage aus. Im Durchschnitt hatte jeder Beschäftigte der Branche 2016 rund 7,5 Fehltagen wegen

einer psychischen Erkrankung. Bei allen der bei der AOK Rheinland/Hamburg versicherten Beschäftigten lag dieser Wert nur bei etwa 3,4 Fehltagen. Es folgten Atemwegserkrankungen mit einem ebenfalls signifikant höheren Anteil an den AU-Tagen als in der Vergleichsgruppe. Wegen infektiöser Erkrankungen entfielen auf jedes AOK-Mitglied in der Branche rechnerisch mehr als 3,1 Ausfalltage. In der Vergleichsgruppe waren das mit etwa 1,2 Ausfalltagen je Beschäftigtem deutlich weniger.

### Anteil der AU-Tage für ausgewählte Diagnosegruppen 2016 in Prozent



Die Anzahl der Arbeitsunfähigkeitstage errechnet sich aus den Arbeitsunfähigkeitsfällen und der Dauer. Sie bilden den Krankenstand ab.



Im Großraumbüro verbreiten sich Atemwegserkrankungen



Immer ein Ohr und einen Rat für die Kunden

## Vom Chef bis zum Azubi: Alle machen mit

Von der Auswertung von Arbeitsunfähigkeitsdaten über Mitarbeiterbefragungen bis hin zum Gesundheitszirkel – eine erfolgreiche betriebliche Gesundheitsförderung ist immer firmenspezifisch. Sie orientiert sich an den Mitarbeitern und am Bedarf des Betriebes. Deshalb bindet das BGF-Institut vom Chef bis zum Auszubildenden alle ein, wenn es darum geht, Firmen gesünder zu machen. Wo sind Mitarbeiter besonders belastet? Wie kann hier Abhilfe geschaffen werden? Diese Fragen gehen alle gemeinsam an. Die Angebote reichen von individuellen Beratungen über Belastungsanalysen

(zum Beispiel Mitarbeiterumfragen, Arbeitsplatzgutachten nach ergonomischen Kriterien), Gesundheits-Check-ups und Rücken-Fit-Training bis hin zur Suchtberatung. Belohnt werden gesunde Betriebe mit motivierten Mitarbeitern, höherer Arbeitszufriedenheit und Einsatzbereitschaft, mit weniger krankheitsbedingten Ausfällen – und in der Folge mit einer noch besseren Wirtschaftlichkeit und einer höheren Wettbewerbsfähigkeit. Damit ist BGF eine lohnende Investition in die Zukunft jedes Unternehmens.

## Interessiert am BGF-Vortragsangebot? Sprechen Sie uns an.

### Zielgruppen

- **Gesunde Führung – gesunder Betrieb**  
Vortrag für Führungskräfte
- **Sicher auftreten im Beruf**  
Vortrag für Azubis
- **Stressfreier Umgang mit Reklamationen**  
Vortrag für Servicemitarbeiter

### Themenfelder (Beispiele)

- **Packen Sie es an: Erhalt der Arbeitsfähigkeit**  
Vortrag
- **Brain-Gym: geistige Fitness**  
Vortrag mit praktischen Übungen,  
max. 20 Personen
- **Life-Balance – Energiemanagement**  
Vortrag
- **Durchstarten statt durchhängen**  
Vortrag

Wir beraten Sie gerne:

**Ihr Ansprechpartner:**  
Nils Torsten Krüger  
Tel.: 0221 27180 119  
E-Mail: [nils-torsten.krueger@bgf-institut.de](mailto:nils-torsten.krueger@bgf-institut.de)  
Web: [www.bgf-institut.de](http://www.bgf-institut.de)

**BGF**   
Institut für Betriebliche  
Gesundheitsförderung

**Herausgeber und verantwortlich:**

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH  
im Auftrag der AOK Rheinland/Hamburg.

**Team Psychologie & Reporting:**

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung  
BGF GmbH  
Neumarkt 35–37, 50667 Köln

Tel.: 0221 27180 119  
E-mail: [info@bgf-institut.de](mailto:info@bgf-institut.de)  
Web: [www.bgf-institut.de](http://www.bgf-institut.de)

**Gestaltung und Redaktion:**

KomPart Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG  
Rosenthaler Straße 31, 10178 Berlin  
[www.kompart.de](http://www.kompart.de)

**Bildrechte:**

Seiten 1,2,3,4,5,6,7: iStockphoto

**Druck:**

Albersdruck GmbH & Co KG,  
Düsseldorf

**Hinweis:**

Für eine leichtere Lesbarkeit verzichten wir auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen. Entsprechende Formulierungen gelten grundsätzlich für beide Geschlechter.

**Stand:** Juni 2017