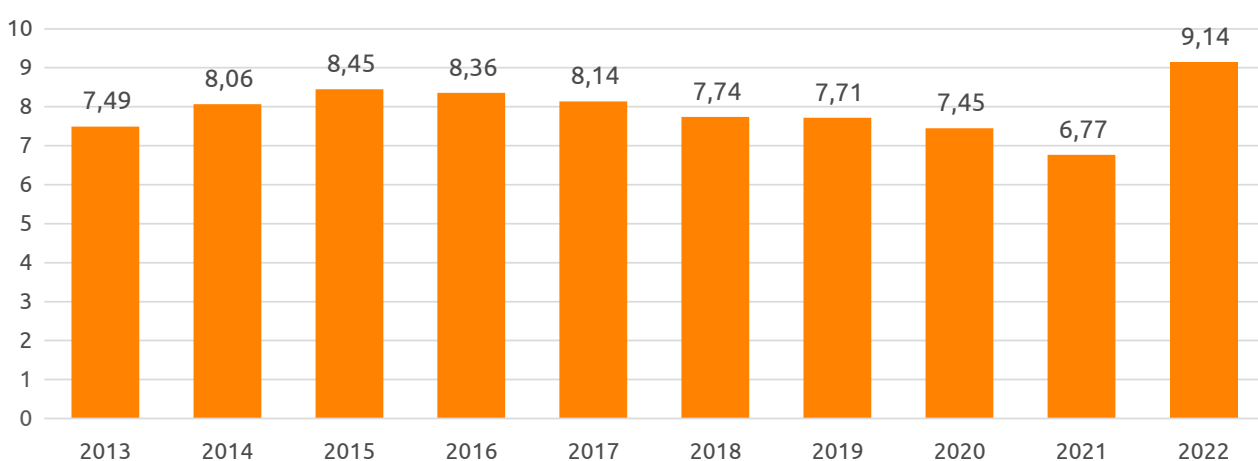




Die Callcenter-Branche befindet sich laut Call Center Verband Deutschland (CVV) aktuell in stetigem Wachstum. Dieser Trend ist auf die steigende Nachfrage bei Kundenservice-Leistungen und die vermehrte Nutzung von Telekommunikations- und Online-Diensten zurückzuführen. Ein deutlich erhöhtes Auftragsvolumen gab es auch während der Pandemiephase, da viele Menschen während der Krise Probleme, Sorgen oder Ängste hatten, welche zu diesem Zeitpunkt nicht face-to-face, sondern nur telefonisch oder digital besprochen werden konnten. Während dieser Zeit waren vor allem ein hohes Maß an Flexibilität und eine schnelle und effektive Kommunikation gefragt, außerdem die Fähigkeit, sehr schnell auf neue Situationen zu reagieren. Die Beschäftigten der Branche waren mit großen Herausforderungen in ihren Workflows konfrontiert, die häufig hohe gesundheitliche Belastungen nach sich zogen.

Der Krankenstand der AOK-versicherten Beschäftigten in den Callcentern im Rheinland und in Hamburg erreichte im Jahr 2022 mit 9,14 Prozent einen neuen Höchststand. Damit stieg er im Vergleich zum Vorjahr (6,77 %) um rund 35 Prozent (oder um rund 2,4 Prozentpunkte) an und das, obwohl seit 2015 eine stetige Verringerung des Krankenstandes in dieser Branche beobachtet werden konnte. Das bedeutet, dass der Krankenstand 2022 zum ersten Mal seit sieben Jahren wieder angestiegen ist und zwar erheblich. Die AU-Quote in der Branche betrug rund 66 %; zwei Drittel der Beschäftigten in Callcentern meldeten sich mindestens einmal arbeitsunfähig.

#### Krankenstand in Callcentern

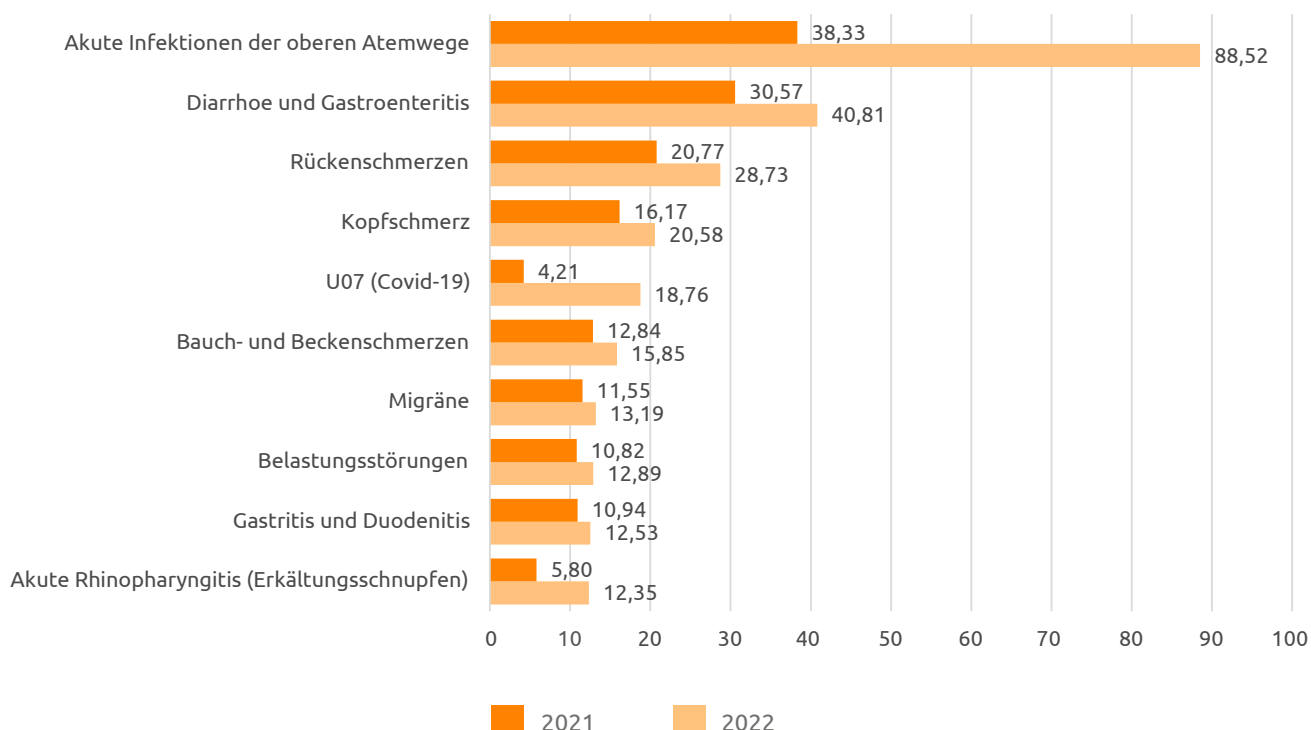


Eine häufig schlechte Klimatisierung sowie eine hohe Anzahl von Personen in einem Raum kann die Ausbreitung von Viren und Bakterien in Callcentern begünstigen. Durch intensives stundenlanges Sprechen sind Stimmbänder und die oberen Atemwege ohnehin häufig gereizt. Die Fallhäufigkeit bei Atemwegserkrankungen ist deshalb in dieser Branche höher als in anderen Branchen. Stundenlanges Sitzen, bzw. statische und wenig ergonomische Körperhaltungen während des Arbeitens am Bildschirm und Telefon können muskuläre Probleme wie Rücken-, Nacken- oder Schulterschmerzen verursachen. Hinzu kommen häufig ein hohes Arbeitspensum, Zeitdruck und Stress z.B. durch Kundenbeschwerden – die psychische Belastung ist hoch und kann dazu führen, dass körperliche Beschwerden zunehmen.

Ein Blick auf die häufigsten Diagnosen in der Branche bestätigt diese Vermutungen – Atemwegsinfektionen standen im Jahr 2022 mit Abstand an der Spitze. Im Vergleich zum Jahr 2021, in welchem Corona-Hygienemaßnahmen wie das Tragen von Masken und Abstandsregeln noch galten, erhöhte sich die Fallzahl signifikant (+ 130%). Auf dem zweiten Rang lagen Magen-Darm-Infekte, welche in den meisten Fällen ebenfalls im direkten Kontakt von Mensch zu Mensch übertragen werden. Auch hier gab es im Vergleich zum Vorjahr einen Anstieg um mehr als 30 Prozent. Rücken- und Kopfschmerzen zählten 2022 zu den dritt- bzw. vierthäufigsten Diagnosen in Callcentern. Ein hoher Geräuschpegel, exponiertes Arbeiten ohne Privatsphäre sowie viele visuelle und akustische Reize können diese Symptomatiken verstärken.

Bei Covid-19 war mit einem Plus von 345 % ebenfalls eine starke Zunahme der AU-Fälle zu verzeichnen – generell ist bei allen zehn aufgeführten Diagnosen ein Anstieg festzustellen (s. Grafik).

#### AU-Fälle – Top-10-Diagnosen in Callcentern 2022



Die Beraterinnen und Berater des BGF-Instituts unterstützen Ihre Beschäftigten dabei, psychische und körperliche Belastungen zu reduzieren und Coping-Strategien zu erlernen, um ihre Resilienz zu stärken. Sprechen Sie uns gerne an.