

Blake Poindexter, Rede auf der Hauptversammlung der Deutschen Telekom, 24. Mai 2012

- Es gilt das gesprochene Wort -

Sehr geehrte Damen und Herren Aktionäre,

sehr geehrte Mitglieder des Aufsichtsrates,

sehr geehrte Damen und Herren des Vorstandes,

ich bin heute aus den USA hier nach Deutschland gekommen, um Ihnen zu sagen, dass das Verhalten und die Strategie des amerikanischen Managements Geschäft kostet. Kunden- und Fachwissen der Mitarbeiter werden nicht ausreichend genutzt und Warnungen und Hinweise nicht gehört.

Mein Arbeitsplatz bei der T-Mobile USA gehört zu den 3300, deren Vernichtung am 22. März vom Unternehmen angekündigt wurde. Schon davor hatte ich als Freiwilliger Beschäftigte in Frisco, Texas dabei unterstützt, sich gewerkschaftlich zu organisieren. Nachdem T-Mobile mein Call-Center auf die Rote Liste gesetzt hatte, habe ich das Unternehmen am 1. April verlassen.

Als Call-Center Mitarbeiter bei T-Mobile USA wollte ich stets guten Service bieten und die Kunden zufrieden stellen. Das wurde uns als Mitarbeitern jedoch extrem erschwert – von der Geschäftspolitik des Managements. Die Folgen liegen auf der Hand. Laut Geschäftsbericht der Deutschen Telekom ging der Gesamtumsatz des operativen Segments USA, also von T-Mobile USA, um 3,3 % im Geschäftsjahr 2011 zurück. Eines der Probleme des Unternehmens ist der Verlust von Kunden, insbesondere von Vertragskunden. 2011 hatte das Unternehmen einen Nettoverlust von 1,7 Millionen Vertragskunden!

Herr Obermann, was ist Ihre Strategie, um den Kundenstamm von T-Mobile USA zu stabilisieren und Kunden zurückzugewinnen? Denken Sie wirklich, Offshoring von Call-Center-Jobs nach Honduras, Guatemala, Mexiko und auf die Philippinen führt zu einem besseren Kundenservice?

Die Erfahrungen mit Outsourcing in Deutschland beweisen das Gegenteil. In Deutschland hat man den Fehler inzwischen erkannt, wenn auch noch nicht in allen Konzernbereichen. Ausgelagerte Arbeit wird zum Teil sogar wieder in das Unternehmen zurückgeholt. **Herr Obermann, warum wiederholen Sie diesen Fehler in den USA?**

Die Anzahl der Beschäftigten in den USA ging 2011 laut Geschäftsbericht um 8,7 % zurück. Dies liegt allerdings nicht nur am schlechten Geschäftsergebnis. Unternehmen wie z.B. StarTek in Honduras stellen



seit Februar 2012 verstärkt Mitarbeiter ein, die für T-Mobile arbeiten sollen. Die Call-Center Mitarbeiter wurden angewiesen, gegenüber den Kunden zu behaupten, sie seien in Texas, USA.

Bei der NCO-Gruppe in den Philippinen dürfen Beschäftigte noch nicht einmal sagen, dass sie von T-Mobile gebucht sind. Wenn Beschäftigte dabei erwischt werden, das weiterzuerzählen, werden sie gefeuert und in der gesamten philippinischen Call-Center-Industrie auf die Schwarze Liste gesetzt.

Herr Obermann, sind Sie willens, diese Praxis – dass Ihre Auftragnehmer Ihre Kunden bezüglich des Call-Center-Standortes in die Irre führen und Beschäftigte feuern, die darüber sprechen, in wessen Auftrag sie arbeiten – einzustellen?

Das Offshoring trägt zu einer Verschlechterung der Service-Qualität bei und ist damit geschäftsschädigend. **Warum wird eine solche Praxis auch noch ausgebaut?**

Bei den Kollegen und Kolleginnen in den Call-Centern in den USA geht die Angst um. T-Mobile Beschäftigte arbeiten nach Gutdünken des Arbeitgebers. Sie haben keinen schriftlichen Arbeitsvertrag und können von einem Tag auf den anderen gekündigt werden. Sie haben Angst, ihren Job zu verlieren. Sie haben Angst vor den Disziplinarmaßnahmen des Managements.

Herr Obermann, wissen Sie, was ein „Decision Time Essay“ ist?

In den USA werden Beschäftigte, die den Leistungsanforderungen angeblich nicht gerecht werden, nachhause geschickt. Sie müssen einen Aufsatz schreiben, einen so genannten „Decision Time Essay“. Diesen müssen sie dann vor ihrem Supervisor vorlesen, wie in der Grundschule. Sie müssen begründen, warum sie es wert sind, auch weiterhin für das Unternehmen arbeiten zu dürfen. Der Supervisor entscheidet dann über den Verbleib des Beschäftigten im Unternehmen. Herr Obermann, **sieht so ein respektvoller Umgang mit Beschäftigten aus?**

Beschäftigte haben Angst um die Zukunft ihrer Familie, vor Disziplinarmaßnahmen. Sie haben Angst, ein Flugblatt von der Gewerkschaft anzunehmen oder gar mit einem Vertreter der Gewerkschaft zu sprechen. **Herr Obermann, lassen Sie nicht weiter zu, dass die Personalpolitik von T-Mobile auf Druck und Furcht aufgebaut ist. Ich kann mir nicht vorstellen, dass Sie das wollen. Werden Sie dafür sorgen, dass den Beschäftigten die Wertschätzung zuteilwird, die Sie hier in Deutschland sicherstellen?**

Lassen Sie nicht zu, dass die Angst regiert. Gewerkschaften können den Beschäftigten Schutz bieten. Eine Stimme am Arbeitsplatz gibt zumindest ein gewisses Maß an Sicherheit. **Herr Obermann, werden Sie auf das US-Management einwirken, sich gegenüber Arbeitnehmervertretungen neutral zu verhalten und Anerkennungsverfahren nicht zu behindern? Werden Sie dafür sorgen, dass das Management mit den Gewerkschaftsvertretern spricht?**

Trotz des Widerstands des Unternehmens ist es einer Gruppe von Technikern in Connecticut gelungen, Gewerkschaftswahlen zu gewinnen, d.h. gewerkschaftliche Vertretung in ihrem Betrieb durchzusetzen. Nun versucht das Unternehmen allerdings, den Abschluss eines Tarifvertrags zu blockieren. **Herr Obermann, warum setzt T-Mobile USA in Connecticut als Verhandlungsführer Mark Theodore ein?**

Einen Anwalt, der auf die Verhinderung von Arbeitnehmervertretungen und die Blockade von Verhandlungen spezialisiert ist?

Das Verhalten des Managements in den USA fügt dem Image der Deutschen Telekom großen Schaden zu. Es ist aber auch ein Imageschaden für die Bundesregierung als den größten Anteilseigner des Unternehmens. **Wir fordern hier auch die Bundesregierung auf, ihrer Verantwortung gerecht zu werden und nicht länger zuzulassen, dass das US-Management sich in einer Art und Weise verhält, die sozialen Grundsätzen widerspricht und der Reputation und dem Markenimage der Deutschen Telekom Schaden zufügt.**

Und bitte, Herr Obermann, sagen Sie mir nicht, dass das alles nicht wahr ist. Es ist wahr, so wahr ich hier stehe.

Es sind nun intelligente Lösungen gefragt, um langfristig am Markt wachsen und bestehen zu können. Das schaffen Sie nur mit Mitarbeitern, die frei sind von Angst, und die sich voll darauf konzentrieren können, einen guten Service zu bieten.

Herr Obermann, ich bitte Sie im Namen der T-Mobile-Beschäftigten der USA, sorgen Sie für Würde und Wertschätzung für die Mitarbeiter bei T-Mobile US.