

# Das Wir steht im Vordergrund

Mit flexibler Arbeitszeitgestaltung und Fortbildungsangeboten findet das Call-Center „care4as“ Mitarbeiter selbst auf dem Land

**EGGEBEK** Fünf Jahre lang war sie arbeitslos, heute ist Verena Graap eine Teamleiterin in einem Callcenter. „Dass so etwas möglich ist, hätte ich vor ein paar Jahren nicht geglaubt“, sagt sie. Denn bevor sie eine Stelle bei „care4as“ fand, endeten Vorstellungsgespräche für die Havetoftloiterin meist schnell – spätestens wenn sie einschränken musste, wegen ihres kleinen Sohnes nicht von morgens bis abends arbeiten zu können. Stefan Andresen störte sich nicht daran. „Wir richten uns nach den Leuten und nicht umgekehrt“, sagt der Geschäftsführer des Unternehmens, das er am 1. Oktober 2014 in Eggebek aus der Taufe hob. Ein Callcenter auf dem Land – für diese Idee wurde er von vielen Branchenkennern belächelt. Heute hat er damit Erfolg, nicht zuletzt, weil „care4as“ im Umgang mit dem Mitarbeitern einer ganz eigenen Philosophie folgt. Bei deren Umsetzung setzt Andresen auf einen engen Austausch mit dem Arbeitgeberservice des Jobcenters Schleswig-Flensburg.

Nils Schümann ist dort für den Bereich von Eggebek bis Kropp zuständig und legt Wert auf die Feststellung, dass „care4as“ nicht das einzige Unternehmen im Kreis ist, das mit mehr Flexibilität auf den auch im Norden eingezogenen Fachkräftemangel reagiert. „Wir haben viele gute Firmen hier im Kreis“, sagt er, verhehlt jedoch nicht, dass die Entwicklung des Callcenters auf dem Lande schon manche Besonderheit aufweist. „Wie viele Kundinnen hab ich schon vor mir sitzen gehabt, bei denen ich an der Frage der möglichen Arbeitszeiten gescheitert bin“, sagt er. Nicht so bei den Eggebekern, bei denen Verena Graap, die gerade im Fernstudium zur Führungskraft geschult wird, keine Ausnahme ist.

Auch Maja Kuzior hatte Probleme, nach ihrer Elternzeit wieder ins Arbeitsleben einzusteigen. Bei „care4as“ hatte man hingegen ein offenes Ohr und Verständnis für ihre Situation als Mutter einer vierjährigen Tochter. Und so stieg die gelernte Einzelhandelsverkäuferin zunächst halbtags auf einem der inzwischen 56 Telefonarbeitsplätze ein. Ihre Arbeitszeit hat sie inzwischen trotz der Kinderbetreuung aufstocken können. Sie kommt abends erneut ins Haus und übernimmt Reinigungsarbeiten. Am 1. November dann eine erneute Änderung. Seitdem arbeitet sie vormittags als Coach für neue Mitarbeiter. „Ich bin sehr froh, dass ich innerhalb eines Jahres so eine Entwicklung durchlaufen konnte. Ein Vollzeitarbeitsplatz für eine Mutter – und das in Eggebek.“



Gabriele Petersen (links) war drei Jahre arbeitslos. Bei der Einarbeitung an ihrem neuen Arbeitsplatz hilft ihr Coach Maja Kuzior. HG

Geschäftsführer Andresen ist gebürtiger Eggebeker und hatte 17 Jahre Callcenter-Erfahrung – vom Studenten über die Mitarbeit bis hin zur Arbeitgeberrolle bei Versatel, als er beschloss, ein eigenes Unternehmen zu gründen. „Ich hab mich immer gewundert, warum die Call-Center so einen großen Mitarbeiter-Durchlauf haben“, sagt er. „Das muss auch anders gehen“, habe er gedacht. Und so hat er, wie er sagt, was andere als Nachteil sähen, für sich zum Vorteil erklärt: begrenztes Wachstum. Nur so sei es möglich, seinen Unternehmensstil umzusetzen, der darauf zielt, Mitarbeiter trotz herrschender Vorurteile gegenüber der Call-Center-Branche persönlich zu überzeugen, zu binden und im Unternehmen zu entwickeln.

Das offene Ohr für die Befindlichkeiten allein ist es nicht, was Mitarbeiter überzeugt, in Eggebek zu arbeiten. Es ist auch der Umgang. Wer neu kommt, bekommt einen Coach wie Maja Kuzior an die Seite, der so lange hilft, bis die Arbeit

am Telefon dem oder der Neuen in Fleisch und Blut übergegangen ist. „Wenn man Fragen hat, wird einem immer geholfen“, hat auch Gabriele Petersen festgestellt. Die 48-Jährige war auf



**Verena Graap** war fünf Jahre arbeitslos und ist inzwischen zur Führungskraft aufgestiegen

Vermittlung des Jobcenters zu einer In-forderveranstaltung bei „care4as“, nachdem sie drei Jahre lang arbeitslos gemeldet war. Der Hinweis, sie habe einen Schwerbehindertenausweis, habe bis dahin immer das Ende des Bewerbungsverfahrens bedeutet, sagte sie. Ihr heutiger Chef aber habe gesagt, dann müsse er ihr eben mehr Urlaub geben – und sie eingestellt. Und zwar unbefristet. Auch

das unterscheidet das Callcenter auf dem Land von den vielen in Ballungszentren, die vornehmlich mit befristeten Verträgen arbeiten. Regelmäßige Events, Fortbildungen, 24 bis 28 Urlaubstage im Jahr – auch das sei in der Branche keinesfalls selbstverständlich, sagt Andresen, der den Dienstplan auch schon mal an möglichen Fahrgemeinschaften und Busabfahrzeiten orientiert. „Mittlerweile finden wir für jeden Mitarbeiter eine passende Lösung.“

Dass all das allen Unkenrufen zum Trotz bei den Kunden ankommt, findet seinen Ausdruck unter anderem darin, dass demnächst rund 20 weitere Arbeitsplätze geschaffen werden sollen. Sie zu finden, dabei will auch der Arbeitgeberservice des Jobcenters mitwirken. Fachdienstmitarbeiter Marko Wolter hebt hervor, dass jeder Dritte der 65 Mitarbeiter seinen Weg nach Eggebek über die Sozialzentren und das Jobcenter des Kreises gefunden habe. „Das ist eine gemeinsame Erfolgsgeschichte.“

Hannes Harding