



Inbound Service  
Outbound Service  
Fulfillment  
EDV Service  
Webdesgin  
Schulung

---

Just call GmbH  
Schuckertstr. 27  
71254 Ditzingen  
Tel 07156 490 – 0  
Fax 07156 490 – 598  
[www.justcall-online.de](http://www.justcall-online.de)



Seit 1990 vertreten wir Firmen aus vielen Unternehmensbereichen im europäischen Sprachraum im B2B Segment.

Wir bieten Call-Center- und Fulfillment-Leistungen verbunden mit kompetenter Sachbearbeitung.

Im Telefonbereich liegt unser Schwerpunkt in der Betreuung der Pharmaindustrie, der Automobilbranche und von Anwälten.

Interner Callcenter-Aufbau, Neu- und Bestands-KundInnen-Betreuung, Zufriedenheitsbefragungen, Beschwerdemanagement, Übernahme Zentrale, Kundenservice, Vakanzbetreuung, Bestellannahme, Versand „on demand“ sind hier Bestandteil unseres umfangreichen Service-Programms.

Unsere Fulfillment-Abteilung betreut manuelle Versände, wie Zeitungsbereitstellung für Austräger und Touren, Geschenk- und Werbemittelversand .

2012 kamen wir zum ersten Mal mit der Gemeinwohlökonomie in Berührung. Seitdem wurden viele Vorgehensweisen, die in unserem Firmenkonzept verankert waren, bestätigt oder gefestigt und wurden auf einmal bewertbar. Manche Prozesse oder auch der Erfolg und das Scheitern von Maßnahmen wurden durch die Kooperation mit anderen Firmen der GWÖ-Bewegung hinterfragt und konnten angepasst oder verbessert werden.

2014 haben wir uns entschlossen, den Gemeinwohlbericht für unsere Firma zu erstellen.

Zusammen mit den Firmen ecofit GmbH, Optik Fischer, Plattsalat UG, Steffen Keuerleber, Manfred Kritzler und Markus Stegfellner wurde in ca. ½ Jahr des intensiven Austausches der beiliegende Bericht erstellt.

Ein besonderer Dank gilt den Moderatoren Manfred Kritzler und Markus Stegfellner.

Zum besseren Verständnis muss betont werden, dass 0 Punkte in der Gemeinwohlbilanz bedeuten, eine Firma hält alle Gesetze und rechtlichen Vorschriften ein! Jeder Punkt der Gemeinwohlbilanz bedeutet eine firmenspezifische Verbesserung im Sinne des Gemeinwohls.

**just call GmbH erreicht eine Bilanzsumme von**

**461 Punkten**

Berühungsgruppe	Menschenwürde	Solidarität	Ökologische Nachhaltigkeit	Soziale Gerechtigkeit	Mitbestimm. & Transp.
A: LieferantInnen	A1: Ethisches Beschaffungsmanagement				
B: GeldgeberInnen	B1: Ethisches Finanzmanagement				
C: MitarbeiterInnen inklusive EigentümerInnen	C1: Arbeitsplatzqualität und Gleichstellung	C2: Gerechte Verteilung der Erwerbsarbeit	C3: Förderung des ökologischen Verhaltens der MitarbeiterInnen	C4: Gerechte Verteilung des Einkommens	C5: Innerbetriebliche Demokratie und Transparenz
	63 von 90 70%	35 von 50 70%	9 von 30 30%	42 von 60 70%	18 von 90 20%
D: KundInnen/Produkte/Dienstleistungen/Mitunternehmern	D1: Ethisches Verkaufen	D2: Solidarität mit Mitunternehmern	D3: Ökologische Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	D4: Soziale Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	D5: Erhöhung der sozialen und ökologischen Branchenstandards
	25 von 50 50%	56 von 70 80%	27 von 90 30%	21 von 30 70%	12 von 30 40%
E: Gesellschaftliches Umfeld	E1: Sinn u. gesellschaftliche Wirkung der Produkte u. Dienstleistung.	E2: Beitrag zum Gemeinwesen	E3: Reduktion ökologischer Auswirkungen	E4: Minimierung der Gewinnausschüttung an Externe	E5: Gesellschaftliche Transparenz und Mitbestimmung
	27 von 90 30%	20 von 40 50%	7 von 70 10%	42 von 60 70%	3 von 30 10%
Negativkriterien	Verletzung der ILO-Arbeitsrecht/-normen/ Menschenrechte	Feindliche Übernahme	Illegitime Umweltbelastungen	Arbeitsrechtliches Fehlverhalten	Nichtoffenlegung aller Beteiligungen/Töchter
	0 von -200	0 von -200	0 von -200	0 von -200	0 von -100
	Menschenunwürdige Produkte und Dienstleistungen	Sperrpatente	Verstöße gegen Umweltauflagen	Arbeitsplatzabbau oder Standortverlagerungen trotz Gewinn	Verhinder. Betriebsrat
	0 von -200	0 von -100	0 von -150	Umgehung Steuerpflicht	Nichtoffenlegung aller Finanzflüsse an Lobbyisten/Lobby-Organisat.
Beschaffung bei/Kooperation mit menschen-würde-verletzenden Unt.	Dumpingpreise	Geplante Obsoleszenz	Exzessive Einkommenspreizung	Exzessive Einkommenspreizung	Exzessive Einkommenspreizung
	0 von -150	0 von -200	0 von -100	0 von -200	0 von -100

## A LieferantInnen

### A1 Ethisches Beschaffungsmanagement

Mit der Bewertung von 40 % wird die just call GmbH im ethischen Beschaffungsmanagement als

#### **Erfahren**

eingestuft und erhält 36 von 90 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

**A1.1 Regionale, ökologische und soziale Aspekte/höherwertige Alternativen werden bei einem Großteil an wesentlichen Produkten und Dienstleistungen berücksichtigt. Kritische Stoffe ohne höherwertige Alternative werden in geringem Maße eingesetzt bzw. der Einsatz wird deutlich reduziert.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

4 von 5 wesentlichen LieferantInnen erfüllen unsere Anforderungen an Regionalität und eigene Wartungskonzepte. So arbeiten wir bzgl. Programmierung und PC/Server-Konfiguration mit einem Einzelunternehmer aus Allmersbach zusammen. Büromaterial und Einrichtung beziehen wir von einem mittelständischen Familienunternehmen aus Heilbronn. Diese Beziehungen bestehen seit Firmengründung. Seit 2008 werden Drucker, Verbrauchsmaterial und Verpackungen von einem Familienunternehmen aus Neuhausen(Calw) bezogen und die Folien von einem mittelständischen Verpackungsmaschinenlieferanten aus Dettingen (Schwäbische Alb).

Unser Anbieter für Telekommunikation ist eine Konzerntochter mit Sitz in Leonberg.

Alle diese LieferantInnen haben einen eigenen Wartungsservice und haben sich aus den überregionalen Programmen (z.B. Druckerhersteller) gelöst.

Maschinen (30 Computer/Bildschirme/Telefone/1 Schweiß- und Schrumpfmachine, 1 Umreifungsmaschine, 1x Hydraulik-Stapler(manuell) und 1 Hubstapler(Ameise)) und 2 PKW´s ( 2 x Audi TT) werden genutzt bis eine bessere Alternative angeschafft wird ( z.B. weniger Benzinverbrauch.)

Nicht mehr verwendbare EDV-Anlagen und Telefone werden zur Verwertung befreundeten Firmen überlassen. Z.B. werden die Netzteile der Rechner von einer Leonberger Firma zu 12V Solaranlagen ( zum Akku laden) verwendet.



Die Umreifungsmaschine mit 1 cm Umreifungsband wurde durch eine Maschine mit 0,3 cm Umreifungsband ersetzt – dies verringert den Materialeinsatz um 70 % - kostenneutral.

Die Firmen-KFZ werden reduziert, die derzeit verbliebenen 2 KFZ werden 2014 – nach Ende der Leasingzeit- nicht mehr ersetzt. Die Firma ist Mitglied von Stadtmobil – MitarbeiterInnen können jederzeit ein Carsharing-Auto leihen. In Ditzingen befindet sich ein Standort mit 2 Stadtmobilen. 2013 wurde dies schon für Geschäftsreisen in Anspruch genommen. Zudem beteiligt sich just call am Firmenticketprogramm, welches ab 1.1. 2014 neu von der SSB/VVS aufgelegt wird. Im Raum Stuttgart können MitarbeiterInnen zudem die Car2go – Elektroautos nutzen.

Der Laserdrucker wurde durch einen Festtintendrucker (ca. 1 Mio. SW und Farbdrucke p.a.) ersetzt, so dass hier kein Ozon mehr freigesetzt wird, der Tonerabfall um 90 % reduziert ist und durch die geringere Fixiertemperatur auch der Stromverbrauch sinkt.

Verbrauchsmaterial sind hauptsächlich Papier (Versandpapiere, Mailings), Verpackungsfolie, Verpackungshüllen ( Papier und Folie) und in geringerem Umfang Kartonagen.

Bis 2013 wurden Presseversandstücke und Tourenpakete mit Folien eingeschweißt und die Paletten ebenfalls mit Folie umwickelt. Auch Streifbandsendungen und kleine Zeitungspakete ( unter 7 Ex) wurden in Folienhüllen verpackt.

Nach Rücksprache mit den KundInnen werden jetzt die Presseversandstücke nicht mehr foliert. Für die Paletten wurde mit der Post ein Holzrahmensystem eingeführt – d.h. die Paletten müssen auch nicht mehr mit Folie umwickelt werden. Die Streifbandsendungen werden jetzt komplett in Papierhüllen verpackt.

Für die Touren wurde die bestehende Folie durch eine neue dünnere Folie (mit gleicher Reißfestigkeit) ersetzt. So dass hier auch eine Materialreduzierung um 50 % eintritt.(kostenneutral).

Normale Altpapiere werden der Feuerwehr gespendet, sonstige Altpapiere und Altkartonagen sowie Folien werden der Wiederverwertung zugeführt.

#### **To do:**

Einführung eines intelligenten Stromsparsystems und weitere Verbesserungen im Verpackungsbereich. Auch kleine LieferantInnen (nicht wesentliche) in die Betrachtungen einbeziehen.

**A1.2 Aktive Auseinandersetzung mit den Auswirkungen zugekaufter Produkte und Dienstleistungen und Prozesse zur Sicherstellung sowie Ausmaß und Form der Nachweisführung. Internes Audit bei Risiken und wichtigsten LieferantInnen. Schulungen aller MitarbeiterInnen im Einkaufsprozess.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 20 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Alle MitarbeiterInnen mit Bestellfunktionen werden in die Entscheidungsfindung einbezogen. Hierbei wird auch die Bedeutung des ethischen Beschaffungswesens zugrunde gelegt. MitarbeiterInnen bringen Verbesserungsvorschläge ein. Jede Abteilung bestellt ihre Verbrauchsmaterialien und ermittelt auch Verbesserungen bzw. handelt diese mit den LieferantInnen aus. LieferantInnen werden nicht sprunghaft gewechselt, Fehler/ Liefermängel werden angesprochen und Lösungen mit den LieferantInnen gesucht. So wurde ein alternativer (regionaler) Postdienste-Anbieter in der EDV-Entwicklung und in der Steuerung unterstützt, um Lieferschwierigkeiten in bestimmten Gebieten zu kompensieren.

Eine regelmäßige Evaluierung und ein unabhängiges Audit ist für unsere Unternehmensgröße zu aufwändig.

**To do:**

GWÖ Schulungen für die MitarbeiterInnen zur Vertiefung des moralisch ethischen Ansatzes.

**A1.3 Strukturelle Rahmenbedingungen zur fairen Preisbildung. Langfristige kooperative Beziehungen werden Wechselnden, Kostenorientierten vorgezogen.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 30 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Wie in den vorausgegangenen Abschnitten erläutert, sind die meisten unserer LieferantInnenbeziehungen langfristig und kooperativ. Die Evaluierung des Verhaltens der Einkäufer durch regelmäßige Mitarbeitergespräche findet bei unserer Mitarbeitergröße nicht statt. Mitarbeitergespräche werden unregelmäßig und sachbezogen geführt (ohne als solche deklariert zu werden). Desgleichen gibt es keinen EinkäuferIn, der evaluiert werden könnte, da jede Abteilung den Einkauf selbst regelt. Alternativwährungen werden nicht genutzt (Umsatzsteuerproblematik). Solidarisches Einkaufen findet in gewissen Bereichen (Folienhüllen) statt. Die Schwierigkeit besteht darin, mögliche Partner für den gemeinsamen Einkauf zu finden und das Kartellrecht nicht zu verletzen.

**To do:**

Auch hier werden vertiefende Schulungen für die MitarbeiterInnen, LieferantInnen und KundInnen angestrebt.

## **B GeldgeberInnen**

### **B1 Ethisches Finanzmanagement**

Mit der Bewertung von 60 % wird die just call GmbH im ethischen Finanzmanagement als

#### **Erfahren**

eingestuft und erhält 18 von 30 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 4 Schritten vorgenommen:

#### **B1.1 Institutionalisierung – Umsetzung des ethischen Finanzmanagements in einer Vielzahl von Unternehmensaktivitäten.**

**Dieses Kriterium ist von niederer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Die Zahlung der LieferantInnen erfolgt sofort. Girokredit wird nur in Notfällen –verspäteter Zahlungseingang - beansprucht.

#### **To do:**

Die schriftliche Fixierung wird angestrebt. Dies wurde bisher, da nur 2 Personen Zahlungen veranlassen, mündlich vereinbart. Aus der schriftlichen Fixierung soll ein Finanzstatut entwickelt werden.

#### **B1.2 Ethisch-nachhaltige Qualität des Finanzdienstleisters – Es wird eine konventionelle Bank mit eigenen ethisch-nachhaltigen Finanzprodukten (< 5 % des Kredit/Sparvolumens) genutzt.**

**Dieses Kriterium ist von niederer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 10 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Es wurde von einer Großbank zur regionalen Sparkasse gewechselt. Ein Nachweis über ethisch-nachhaltige Konzepte fehlt.

**To do:**

Wenn möglich soll ein Wechsel zur GLS/Sparda-Bank München oder ähnl. Instituten erfolgen. Bisher war ein Wechsel zur GLS Bank nicht möglich, da wir nicht in deren Firmenportfolio passen.

**B1.3 Gemeinwohlorientierte Veranlagung.**

**Dieses Kriterium trifft für unsere Firma nicht zu.**

Gewinne werden nicht ausgeschüttet. Bei Gewinnanfall werden zuerst Extrazahlungen an die MitarbeiterInnen vorgenommen. Anschließend wird in die Verbesserung der Arbeitsbedingungen ( Z.B. Fruchtsäfte, Massagen...) investiert und danach werden neue Firmenprojekte gefördert.

**B1.4 Gemeinwohlorientierte Unternehmensfinanzierung – Zinsfreie Finanzierung überwiegend mit Hilfe von Berührungsgruppen oder Bankkrediten, die zu keinen Sparzinsen mehr führen.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Die Eigenkapitalquote der letzten 3 Jahre lag zwischen 49 und 80 %. Vergleichbare Unternehmen hatten hier gemäß KfW ein Quote von 24,7 %. Eigenkapitalgeber sind nur der mitarbeitende Gesellschafter- Geschäftsführer. Die Zahlungseingänge wurden auf Factoring umgestellt, da hier sehr hohe Zahlungsziele von KundInnen vorgegeben sind. Es wurden von den 2 Geschäftsführern zinsfreie Darlehen zur Kapitalstärkung an die Firma gegeben.

**To do:**

Eine Untersuchung über Beteiligungsmodelle soll durchgeführt werden.



## **C MitarbeiterInnen incl. EigentümerInnen**

### **C1 Arbeitsplatzqualität und Gleichstellung**

Mit der Bewertung von 70 % wird die just call GmbH bei der Arbeitsplatzqualität und der Gleichstellung als

#### **Vorbildlich**

eingestuft und erhält 63 von 90 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 4 Schritten vorgenommen:

**C1.1 MitarbeiterInnen orientierte Organisationskultur und –strukturen.  
Gesamtmaßnahmen sind etabliert und in Umsetzung und Wirkung evaluiert;  
Evaluationsergebnisse werden eingearbeitet und umgesetzt.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 50 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Neueinstieg und interner Wechsel: Im Inbound wird jeder MitarbeiterIn je nach Projekt zwischen 6 Wochen und 3 Monaten geschult. Den Abschluss bildet eine 1-3 wöchige Schulung vor Ort bei unserem Kunden. Im Outbound beträgt die Schulungsdauer je nach Projekt 1-3 Wochen. Im Fulfillment liegt die Schulungsdauer bei 1-2 Tagen. Bei jedem Projekt und bei jedem Neueinstieg/Wechsel wird zuerst probegearbeitet. Erst dann entscheidet der MitarbeiterIn ob ihm die Tätigkeit liegt. Das Team entscheidet ob der MitarbeiterIn geeignet ist und ins Team passt.

Mitbestimmung in Belangen täglicher Arbeit: Im Inbound wird der Arbeitseinsatz durch das Team bestimmt. Besetzungswünsche der KundInnen müssen gewährleistet sein. Im Outbound besteht die freie Arbeitszeitwahl. Ein Endtermin und die Erreichbarkeit der KundInnen müssen beachtet werden. Im Fulfillment müssen Versandtermine eingehalten werden, ansonsten teilt sich die Gruppe frei ein. In der Verwaltung kann die Arbeitszeit frei eingeteilt werden. Heimarbeit ist je nach interner Anforderung möglich. Alle können ihre Pausen –nach Rücksprache mit dem Team - frei wählen.

Beziehung MitarbeiterInnen-Vorgesetzte: Führung durch Qualifikation(fachlich) und durch abteilungsinterne Rollenvergabe. In jeder Abteilung wird ein KoordinatorIn von der Gruppe bestimmt. Es gibt keinen AbteilungsleiterIn.

Angebote beruflicher Weiterbildung: VHS-Kurse (spezielles Firmenprogramm), Freistellung/Unterstützung/Anpassung des Arbeitseinsatzes bei Studium und Fortbildungen.

Aus/Weiterbildung im Unternehmen: VHS-Kurse (spezielles Firmenprogramm), Schulungen durch KundInnen (fachlich), Schulungen/Coaching durch eine externe Coachingfirma.

Entwicklungsmöglichkeit der MitarbeiterInnen: jederzeit und individuell abgestimmt.

Hierarchie: Es gibt nur 3 Abstufungen: a) Geschäftsleitung b) Verantwortlicher/Koordinator, der von der Gruppe selbstbestimmt wird c) MitarbeiterInnen. Da just call eine kleine Firma ist, gibt es kein Hierarchieverhalten. Beschwerden, Verbesserungen, Wünsche sind jederzeit direkt an jeden anderen MitarbeiterInnen adressierbar.

Mitarbeiterbefragungen: Diese werden problembezogen, kurzfristig und sofort durch den Fragenden durchgeführt. (z.B. die Geschäftsleitung fragt einmal wöchentlich nach der Auslastung: wie seid ihr ausgelastet, brauchen wir Verstärkung, kennt ihr jemand und sucht ihr selbst oder soll die Geschäftsleitung suchen).

Ablauf bei Problemen: Coaching/Supervision von externen und internen Fachkräften wird bei akutem Bedarf angeboten. Akute Probleme können jederzeit intern in der Gruppe oder mit der Geschäftsleitung behandelt werden.

Interne Kommunikation/Information: betriebswirtschaftliche Zahlen/GuV/Bilanz werden den Koordinatoren mitgeteilt und eine Zusammenfassung allen MitarbeiterInnen. Jeder MitarbeiterInnen kann auf Wunsch die kompletten betriebswirtschaftlichen Daten einsehen. (Projekt „veröffentlichen“ ist gescheitert, das Verständnis für diese Zahlen muss erst geschult werden). Info über Mitarbeitersuche gehen zuerst an die Teammitglieder, da Mitwirken bei der Suche erwünscht ist. Die Auswahl erfolgt durch die MitarbeiterInnen. Die Geschäftsleitung greift hier nur ein, wenn keine Einigung erzielt wird. Betriebliche Belange werden sofort behandelt. Kundenwünsche werden teilweise online, teilweise per Mailverteiler kommuniziert.

**To do:**

Die Maßstäbe sollen zusammen mit den MitarbeiterInnen formuliert und schriftlich fixiert werden.



**C1.2 Faire Beschäftigungs- und Entgeltpolitik – nachhaltige Beschäftigungsangebote und Perspektiven für alle MitarbeiterInnen, z.B. durch überbetriebliche Kooperationen. Chancengleichheit bezüglich Möglichkeiten zur aktiven Teilhabe, Rechte auf unternehmensinterne Sozialleistungen.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Entgeldschema: Entgelte werden bezahlt nach Fähigkeit (angelernt - ausgebildet, Verantwortung). Die Dauer der Mitarbeit spielt bei wenigen MitarbeiterInnen noch eine Rolle. Dieses Kriterium wird abgebaut. Bei der Festlegung wird der MitarbeiterInnen und die Gruppe einbezogen. Die Gruppe legt die Wertigkeit des Jobs fest.

Leitlinien der Beschäftigungspolitik - interne Qualifikation: Das Anforderungsprofil an den Job wird von den KundInnen festgelegt. Z.B. MTA/PTA oder KFZ-Meister. Intern gibt es nur die Übernahme von mehr Verantwortung und keine sonstige hierarchischen Aufstiegsmöglichkeiten. Neue MitarbeiterInnen werden gesucht im Mitarbeiterbalkanenkreis, Ausschreibung auf der Webseite und beim Jobcenter, Anfrage Silver-Ager, Arbeit zuerst e.G.-Behindertenwerkstätte RM, Enzweihingen- Freigängerheim, und als letzte Möglichkeit über Zeitarbeit. (Derzeit: 35 MA, 2 mit Behinderung, 1x Silver, 3x von Zeitarbeit übernommen, 18 Bekanthenkreis, 11 sonst.)

Kommunikation der Personalplanung und Verschlechterung: Personalplanung wird immer kommuniziert - bei der Suche wird auf die Mitwirkung der MitarbeiterInnen gesetzt. Bei Verschlechterung der Beschäftigungslage wird das Arbeitszeitkonto abgebaut. Seit 2005 gibt es keine betriebsbedingten Entlassungen mehr. Bei Auftragsschwäche in einer Abteilung wird in eine andere Abteilung vermittelt. Bei nötiger Reduzierung ist geplant, betroffene MitarbeiterInnen an befreundete Unternehmen auszuleihen, auch über die Arbeit Zuerst e.G. Die letzte Stufe bei wirtschaftlicher Notlage ist die Entlassung. Ein Projekt des firmenübergreifenden Jobsharings läuft über die Arbeit Zuerst e.G.

Freiwillige Sozialleistungen: gelten für alle unabhängig von Art und Dauer der Beschäftigung: Massage (1x wöchentlich), Nutzung der kompletten Firmenräume und Möglichkeiten (Übungsraum, Partyraum, Druck, Kopien, Porto, Tel, Handy...) für private Zwecke (auch Verein...). Ein Projekt zur privaten Zusatzversicherung in der Krankenkasse ist gescheitert. Kaffee/Kakao/Apfelsaft/Sprudel frei, Süßigkeiten/ Obst... werden den MitarbeiterInnen kostenfrei zur Verfügung gestellt. MitarbeiterInnen können jederzeit das Stadtmobil nutzen. Ab 1.4. 2014 bieten wir das neue Firmenticket VVS(mit Kombination VVS/Stadtmobil/Car2Go) an.

**To do:**

Regelmäßige MitarbeiterInnen-Evaluierung

**C1.3 Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung einschließlich Work-Life-Balance/flexible Arbeitszeiten. Umsetzung des Gesamtkonzeptes zur betrieblichen Gesundheitsförderung bis zu 75 % und Einführung von Qualitätssicherungsmaßnahmen; MitarbeiterInnen können vielfältige und innovative Angebote wahrnehmen. Flexible Arbeitszeiten und Teilzeitmodelle für alle MitarbeiterInnen sind möglich und werden strukturell unterstützt, Homeoffice wird nach Möglichkeit unterstützt.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 50 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Einhalten Arbeitszeiten: Jede Abteilung stellt einen eigenen Arbeitszeitplan auf. Es müssen dann nur die Kundenvorgaben eingehalten werden. Über das Arbeitsvolumen entscheidet der MitarbeiterIn selbst. Bei Engpass wird nachgefragt - ebenso bei Abbau. Homeoffice ist nur im Verwaltungsbereich möglich (da teilweise mit Zugriff auf die EDV-Anlagen der KundInnen gearbeitet wird).

Gesundheitsvorsorge: War bisher nie zur Debatte gestanden. Kur ist jederzeit möglich. Eine freiwillige Kur ist jederzeit nach Absprache in der Gruppe möglich. (Z.B. Suchterkrankung..). Die Eingliederung nach Ausfall wird individuell und nach Wunsch des MitarbeiterIn vorgenommen. Eine Reduzierung der Arbeitszeit und/oder Änderung der Tätigkeit ist möglich. Auch eine langsame Hinführung zur ursprünglichen Tätigkeit vor dem Ausfall ist möglich.

Arbeitsplatzsicherheit und Ergonomie: MitarbeiterInnen gestalten ihre Arbeitsplätze weitgehend selbst. Sie erhalten Z.B. Info über ergonomische Stühle (Sitzlabor der Berufsgenossenschaft) und entscheiden dann selbst welchen Stuhl sie wollen – im Rahmen der Finanzgrenzen der Firma. Arbeitssicherheitsstandarts werden vorgegeben. Der MitarbeiterIn entscheidet, welche Mittel dann eingesetzt werden (Bildschirm muss Norm erfüllen, Gerät darf dann der MitarbeiterIn aussuchen).

Barrierefrei: Im Lager ja, im Büro ja, der Zugang zum Büro ist nur über Treppe möglich, d.h. nicht barrierefrei. Just call befindet sich in gemieteten Räumen, bei Bedarf wäre hier ein Treppenlift installierbar.

Entspannungsraum: ja - Konferenzraum wird als solcher genutzt.

Gesundheitsvorsorge: Augen/Gehör/Blutuntersuchung (über gesetzl. Vorschriften hinaus) und Massage finden statt und werden von der Firma finanziert. Fitnessclubteilnahme ist geplant – wurde aber noch nicht umgesetzt.

**To do:**

Fitnessclub und externe Wellness einführen



**C1.4 Gleichstellung und Diversität– Gesamtkonzept zu 100 % umgesetzt, es ist strukturell in allen Organisationsbereichen verankert und wird von allen Führungskräften getragen und gelebt. Anzahl der diversen Mitarbeiter liegt weit über dem Branchendurchschnitt.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Diversität: Just call ist ein kleiner Betrieb, daher keine anonymisierten Bewerbungen - es besteht eine Einstellungsreihenfolge. Es wird Wert auf geschlechts- und altersmäßig gemischte Teams gelegt. (15 m, 20 w, 8 Migranten, 17>50J.)

BusinessProcessManagement: nur Struktur- Art des Arbeitsmittels egal.

Gleichstellung: Es wird nicht unterschieden. Auch die Gehälter sind identisch. In Führungsebene : Geschäftsführung: 1m,1w, Leitung: 3m, 2w.

Behinderung: Beschäftigt 2(von 35) =6 % (Gesetzlich: 1 von 40). Gesucht wird über Arbeit Zuerst/RM-Behindertenwerkstatt.

Schulungen (Antidiskriminierung) : Nein - war bisher nicht nötig.

**To do:**

Mitarbeiten in Konzeptgruppe ArbeitZuerst /RM-Behindertenwerkstätten im Projekt Anpassung von Tätigkeitsbereichen für Menschen mit Behinderungen/Handycaps.

## **C2 Gerechte Verteilung der Erwerbsarbeit**

Mit der Bewertung von 70 % wird die just call GmbH bei der gerechten Verteilung der Erwerbstätigkeit als

### **Vorbildlich**

eingestuft und erhält 35 von 50 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

### **C2.1 Senkung der Normalarbeitszeit – Reduzierung des Anteils an Verträgen mit Überstundenpauschale um 75 %, im Jahresdurchschnitt max. 5 Überstunden pro Beschäftigten und Neueinstellungen äquivalent zum Abbau von Überstunden.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 30 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Verträge mit Überstundenpauschale: Führungskräfte (5/30 = 17 % ) werden abgebaut. Überstunden sind projektbezogen und müssen abgebaut werden. Bei Häufung werden neue MitarbeiterInnen gesucht. Im Durchschnitt werden weniger als 5 Überstunden geleistet.

#### **To do:**

Nicht nur keine Verträge mit Überstundenpauschale abschließen, sondern auch dafür sorgen, dass von diesen Kräften keine Überstunden geleistet werden. Konzept hierzu entwickeln, da manche MitarbeiterInnen z.B. auch im Urlaub für Ihre Geschäftspartner erreichbar sein wollen. Alle bisherigen Maßnahmen (Schulungen, Gespräche, Fortbildung) haben bisher noch keine Verbesserung erbracht.

### **C2.2 Faire Erhöhung des Anteils der Teilzeit-Arbeits-Modelle und Einsatz von Zeitarbeit (bei adäquater Bezahlung). Mehr als 50 % der MitarbeiterInnen können Teilzeit in Anspruch nehmen. Zeitarbeit nur bei gleichwertiger Bezahlung und betriebsbedingter Begründung, längstens ½ Jahr.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Teilzeit können alle MitarbeiterInnen in Anspruch nehmen - jede Lösung wird angeboten. Zur Zeit arbeiten 6 Vollzeitkräfte und 29 MitarbeiterInnen in verschiedenen Teilzeitstufen. Zeitarbeit wird derzeit von 3 MitarbeiterInnen /35=8,6% geleistet. Zeitarbeiter erhalten gleiche Bezahlung. Allen wurde bisher ein Übernahmeangebot gemacht (1x wurde es



abgelehnt, da die Mitarbeiterin schon 30 Jahre bei der Zeitarbeitsfirma beschäftigt ist und nicht wechseln will). Zeitarbeit wird nur betrieblich begründet in Anspruch genommen, wenn auf dem Markt keine Fachkräfte (PTA/MTA´s) zur Verfügung stehen.

**To do:**

Möglichkeit zur Ausbildung von Pharmazeutisch/medizinischen Fachkräften schaffen. Evt. Kooperation mit Apotheken/Ärzten.

**C2.3 Bewusster Umgang mit (Lebens-) Arbeitszeit - MitarbeiterInnen bestimmen eigenverantwortlich ihre Arbeitszeit.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 90 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

MitarbeiterInnen teilen Ihre Arbeitszeit selbst ein. Ein Wechsel ist jederzeit möglich. Die einzige Einschränkung erfolgt durch die Auftragslage. Hier kann auch Hilfe beim Wechsel zu einem Job-Sharing Modell gegeben werden.

**To do:**

Es fehlt noch ein schlüssiges Konzept für die Lebensarbeitszeit – dieses ist noch zu sehr an den gesetzlichen Vorgaben ausgerichtet.

### **C3 Förderung ökologischen Verhaltens der MitarbeiterInnen**

Mit der Bewertung von 30 % wird die just call GmbH bei der Förderung ökologischen Verhaltens der MitarbeiterInnen als

#### **Vorbildlich**

eingestuft und erhält 9 von 30 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

#### **C3.1 Ernährung während der Arbeitszeit – klares Bekenntnis**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 30 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Bei den MitarbeiterInnen liegt hohes Umweltbewusstsein vor – allerdings hat just call keine Kantine und kann somit das Speiseangebot nicht direkt beeinflussen.

Gestellt wird Apfelsaft aus biologischem Anbau, bei Firmenessen und –feiern werden grundsätzlich Fleisch-, Veggie-, koschere/halal- Gerichte von örtlichen Cateringservices (Bäcker, Metzger) angeboten. Just call schafft zwar Bewusstsein, schreibt den MitarbeiterInnen aber nicht vor z.B. Vegetarier zu werden.

#### **To do:**

Für just call zählt die Selbstbestimmung der MitarbeiterInnen höher als der Grad Ihres Ernährungsbewußtseins. Insofern kann hier keine höhere Bewertung erreicht werden.

#### **C3.2 Mobilität zum Arbeitsplatz – Konsequente, nachhaltige Mobilitätspolitik.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 30 % als „Fortschrittlich“ eingestuft.**

Verkehrsmittel: genutzt werden S-Bahn(12), Auto (22), Fahrrad (1)

Möglichkeit umweltschonender zu fahren: Ab 1.4. 14 wird das Firmenticket eingeführt, an dem die Firma teilnimmt. Seit 2 Jahren ist just call am Stadtmobil(carsharing) beteiligt. Die Firma wirbt für beide Formen der Mobilität. Alle Leasingverträge für Firmenfahrzeuge wurden gekündigt. Es befinden sich noch 2 Fahrzeuge im Firmenbesitz, diese werden genutzt bis zur Verschrottung. Es werden keine neuen Fahrzeuge angeschafft. Hier wird komplett auf Stadtmobil umgestellt.



**To do:**

Weiterhin wird bei den MitarbeiterInnen massiv für die Nutzung des Firmentickets und des Stadtmobils geworben, aber die MitarbeiterInnen können über die Art ihrer Mobilität frei entscheiden.

**C3.3 Organisationskultur, Sensibilisierung und unternehmensinterne Prozesse –  
Punktuelle Integration ökologischer Aspekte in Weiterbildungsprogramme.  
MitarbeiterInnen werden in ökologische Belange einbezogen.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 30 % als „Fortschrittlich“ eingestuft.**

Ökologische Aspekte in der Weiterbildung: Im EDV/Tel/Strom Bereich finden Schulungen statt.

Sensibilisierungshandlungen: Es werden keine Prestige-Dienstwagen gefahren. Auch bei Kundenbesuchen haben Zugreisen und das Stadtmobil Vorrang.

Strategie ökologischer MitarbeiterInnen: Es werden verschiedene Vermeidungsstrategien angeboten :

Verkehrskonzept - ZUG/ VVS-Firmenticket, Stadtmobil, Car2go

Stromsparen-Schilder/Schulung,

Druckereinsatz – Reduzierung, Beidseitiger Druck, 2/4 in 1 Seitendruck

**To do:**

MitarbeiterInnen in die Denkprozesse mit einbeziehen und Projektweise vorgehen.

Projekte von MitarbeiterInnen planen lassen.

## **C4 Gerechte Verteilung des Einkommens**

Mit der Bewertung von 70 % wird die just call GmbH bei der gerechten Verteilung des Einkommens als

**Vorbildlich**

eingestuft und erhält 42 von 60 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

### **C4.1 Innerbetriebliche Einkommensspreizung – Spreizung max. 1:3 bei 20-200 MitarbeiterInnen.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Höchstes Einkommen: 34,93 € p.h. Niedrigstes 9,47 € p.h. d.h. 1:3,7

Hier wurden Bruttolöhne verglichen, da in den deutschen Steuerklassen/Kinderfreibeträgen eine hohe Nettospreizung vorliegt.

#### **To do:**

Gehälter weiter angleichen - langfristiges Ziel: gleiches Gehalt für alle.

### **C4.2 Mindesteinkommen Richtwert Deutschland 1330 € Netto.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Hier werden nur Bruttolöhne verglichen, da Deutschland hohe Nettolohnspreizungen hat. So hat die Geschäftsführerin einen Bruttolohn von 4894€ und der EDV-Mitarbeiter von 2381€. Dies gibt Netto 1773€ und 1833€. Brutto auf Vollzeit gerechnet beträgt der niedrigste Monatslohn: 1478 (1 Person, Lager Teilzeit), 2 MitarbeiterInnen liegen bei 1543, alle anderen liegen >1657

#### **To do:**

Lohneerhöhungen werden im April 2014 durchgeführt. Die 3 untersten Lohngruppen angleichen. Ziel: gleiches Gehalt für alle.



**C4.3 Transparenz und Institutionalisierung – innerbetriebliche Transparenz der 10 niedrigsten und 10 höchsten Einkommen.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 10 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Die niedrigste Löhne sind bekannt, ebenso die Geschäftsführergehälter

**To do:**

Löhne angleichen.

## **C5 Innerbetriebliche Demokratie und Transparenz**

Mit der Bewertung von 20 % wird die just call GmbH bei der innerbetrieblichen Demokratie und Transparenz als

### **Fortgeschritten**

eingestuft und erhält 18 von 90 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 4 Schritten vorgenommen:

### **C5.1 Grad der Transparenz – wesentliche kritische Daten sind transparent.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Es sind alle Daten für die MitarbeiterInnen verfügbar. Bisher fehlt die Schulung im Umgang mit den Daten. Diese Schulung beginnt mit der Bilanzpräsentation der Bilanz 2013.

#### **To do:**

Schulung in Bilanz/BWA/BWL für alle MitarbeiterInnen anbieten. Startet mit der Bilanzbesprechung 2013.

### **C5.2 Legitimierung der Führungskräfte - Anhörung/ Konsultation bei Bestellung neuer Führungskräfte**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 10 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Wurde bisher manchmal besprochen. Da nur flache Hierarchieebenen existieren, spielt dies keine große Rolle. Es gibt 2 Geschäftsführer, die 2te Ebene besteht aus 4 Koordinatoren.

#### **To do:**

Im Konsens Koordinatoren wählen,

Geschäftsführerbestimmung nur bei Risikoübernahme

Systemisches Konsensieren einführen.

**C5.3 Mitbestimmung bei Grundsatz- und Rahmen-Entscheidung - Anhörung, Konsultation und Begründung, Konzept demokratischer Mitbestimmung vorhanden.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 10 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Entscheidungen werden grundsätzlich besprochen und im Konsens getroffen.

Entscheidung bei Investitionen nur wenn auch Risiko ( Bürgschaft...) –Übernahme erfolgt.

**To do:**

Konzept zur Risikoübernahme entwickeln.

**C5.4 Mit-Eigentum der MitarbeiterInnen – Gesamtkonzept und Selbst-Verpflichtung der bisherigen Eigentümer, erste Maßnahmen in diese Richtung.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 5 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Es gab das Angebot an die Geschäftsführerin sich zu beteiligen(dies wurde nicht angenommen). Bisher besteht eine Selbstverpflichtung, dass an Gesellschafter nicht ausgeschüttet wird. Für eine Beteiligung von MitarbeiterInnen am Kapital wurde noch kein Konzept der Haftungsübernahme gefunden (Bürgschaften).

**To do:**

Suche nach einem Beteiligungskonzept. 1 Stufe : Umfrage, wer denn überhaupt Interesse hätte.

## D KundInnen, Produkte, Dienstleistungen, Mitunternehmen

### D1 Ethisches Verkaufen

Mit der Bewertung von 50 % wird die just call GmbH beim ethischen Verkaufen als

#### **Erfahren**

eingestuft und erhält 25 von 50 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 4 Schritten vorgenommen:

**D1.1 Gesamtheit der Maßnahmen für eine ethische KundInnen-Beziehung (ethisches Marketing und Verkauf) – Gesamtkonzept für ethische KundInnen-Beziehungen bis zu 75 % umgesetzt, umfangreiche Maßnahmen zur Änderung von Strukturen, Prozessen und Haltung der MitarbeiterInnen.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Es muss für den KundIn und für just call eine Win-Win- Situation entstehen. Es gibt durch unsere KundInnen und für unsere MitarbeiterInnen keine Erfolgsprovisionen. Jeder Auftrag wird als Pilot begonnen. Danach werden Preise angepasst und über die Dauer des Projektes gesprochen. "Unethische" Aufträge - sprich Aufträge bei denen End-KundInnen hinters Licht geführt werden- werden abgelehnt (spätestens nach der Pilotphase erkennbar). Aufträge werden besprochen, um eine Lösung für und mit dem KundIn zu finden, dies bedingt auch, dass eventuell kein Auftrag im Hause abgewickelt wird. Jeder Kunde erhält nur die Dienstleistung, welche er zu Erreichung seines Zieles benötigt. Jeder KundIn kennt unsere KundInnen und die Firmen, mit denen wir zusammenarbeiten.

#### **To do:**

Schulung aller MitarbeiterInnen durchführen - auch wenn diese keinen KundInnen-Kontakt haben.

## **D1.2 Produkttransparenz – Produkttransparenz weit über dem Branchendurchschnitt, angemessener Preis im Branchenvergleich, Ausschluss einiger unethischer KundInnen.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Alle Teile einer Dienstleistung - wer sie durchführt, welche anderen Externe eingebunden werden und was für Hilfsmittel verwendet werden sind transparent.

Die Preisbildung wird gestaffelt in Pro bono = kostenlos für Gemeinwohlzwecke (Druck Kirche, Muko, TEB),

Kostenlos, solange keine Mehrkosten entstehen (Flatrate Drucker),

Telefonie zur Stützung von schwachen Unternehmen ( Jazz - Abrechnung nur wenn Umsatz beim Kunden eingegangen ist),

sonstige Preise = Kosten + 20 % offengelegt - Abweichungen möglich - aber auch offengelegt, wenn Kunde seine Situation auch offen legt

Preisreduktion wenn es Firmen schlecht geht (funktioniert)- mit Maßgabe der Preiserhöhung durch KundInnen wenn es wieder gut geht (funktioniert nicht).

Aushandeln von fairen Zahlungsbedingungen ( ohne Zinsen, auf die Schwierigkeiten der Partner eingehend- leider auch schlechte Erfahrungen - Insolvenz eines Partners).

Bewertung des ethischen Verhalten von KundInnen schwierig- teilweise Ablehnung von unethischen Aufträgen ist schon erfolgt..

Versuch des konstruktiven Miteinanders - Round Table mit dem Ansatz auch andere LieferantInnen zu beteiligen. GWÖ Bericht würde als Auswahlkriterium akzeptiert.

### **To do:**

Nachfrage bei den KundInnen nach GWÖ Bericht sobald eigener Bericht vorliegt. Ethische Evaluation soweit möglich bei allen KundInnen. Bei einigen KundInnen gemacht.

## **D1.3 Umfang der KundInnen-Mitbestimmung / gemeinsame Produktentwicklung / Marktforschung – Erste Maßnahmen zum Beirat angedacht, Pilotprojekte gemeinsame Produktentwicklung**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 10 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Ein Beirat existiert nicht zwischen KundInnen und uns. Es ist schwierig, da teilweise KundInnen konkurrieren können und im B2B kaum realisierbar als Instrument aller KundInnen und just call. Ein gemeinsamer Beirat müsste auch offen für jeden, neuen KundInnen sein.

Die gemeinsame Produktentwicklung mit mehreren KundInnen funktioniert in 2 Projekten mit insgesamt 5 KundInnen. So wurde hier gemeinsam versucht, z.B. dem Problem „Überalterung der Kundschaft“ entgegenzuwirken und auch gemeinsame Datenbankmodule zu entwickeln. Die Dienstleistungen werden grundsätzlich als Pilotprojekte angegangen und mit den KundInnen entwickelt bzw. weiter entwickelt. Dies wird laufend während des Projektes durch Treffen der KundenmitarbeiterInnen und unseren MitarbeiterInnen gefördert. Wir regen solche Projekte auch öfters bei unseren KundInnen zu deren Gesamtentwicklung an. Dies wird noch nicht häufig angenommen (wird manchmal als Einmischung empfunden).

**To do:**

Weitere Projekte mit mehreren KundInnen anregen.

**D1.4 Service-Management – Gesamtkonzept für Service-Management und Beschwerdestelle und umfassende Service-Maßnahmen incl. Sanktionsmaßnahmen und transparentem Reporting.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Gute Erreichbarkeit mit baldigster Rückmeldung ist als Call-Center gewährleistet. Aufgetretene Fehler werden sofort dem KundInnen gemeldet. Behebungsroutine wird vorgeschlagen und Vorschläge zur Vermeidung gemacht. Dasselbe gilt auch, wenn während eines Projektes (z.B. Telefonaktion nach dem Versand von Schokolade mit mediterr. Geschmack) ein Fehler des KundInnen auftritt. Es werden oft Vorschläge zur Verbesserung des Services bei den KundInnen unserer KundInnen gemacht. MitarbeiterInnen werden im "ich war's nicht"-Syndrom geschult. Es gab bisher noch kein Gerichtsverfahren. Erreichbarkeit bei Problemen rund um die Uhr (Beschwerde - tagsüber an Mitarbeiter, Nachts/Wochenende an die Geschäftsleitung). An Sanktionen wird nicht gedacht - es geht um Vermeidung, Einsicht und Heilung. Bezgl. der MitarbeiterInnen sollten Fehler vom Verursacher behoben werden. Nur wenn es die KundInnen-Beziehung fordert, schaltet sich Vorgesetzte ein.

**To do:**

Reduzieren des Lästerns.



## **D2 Solidarität mit Mitunternehmern**

Mit der Bewertung von 80 % wird die just call GmbH bei der Solidarität bei Mitunternehmern als

**Vorbildlich**

eingestuft und erhält 58 von 70 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

### **D2.1 Offenlegung von Informationen + Weitergabe von Technologie – Vollständige Transparenz und Open-Source-Prinzip.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 100 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Offenlegung gegenüber Konkurrenten findet statt. Sehr eng im Bereich Direkt-Mail mit 5 regionalen Konkurrenten. Auch bei Lösungen von KundInnen-Problemen werden andere Unternehmen mit einbezogen. Gegenseitiges Aushelfen bei Auftragsengpässen oder mit gegenseitigem Wissen – „wer kann was besser“ findet statt. Im CC- Bereich haben wir nur Kontakt mit 2 Konkurrenten, die ähnliche Auffassungen vertreten. Zu anderen großen CC besteht bisher kein Kontakt- da diese häufig unlauter und auch zu groß für eine Zusammenarbeit sind (Löhne/Versprechen an KundInnen..). Weitergabe von Wissen erfolgt kostenlos und Produkte werden untereinander normal bezahlt (ohne Provisionierung). Bei Callsharing erhalten unsere KundInnen auch unsere Anwendungen oder umgekehrt. Bei Neuentwicklungen erfolgt hier eine Kostenbeteiligung bzw. wenn man auf bestehende Produkte zurückgreifen kann eine Kostenreduzierung.

#### **To do:**

Einführung diesbezüglicher Reportings.



## **D2.2 Weitergabe von Arbeitskräften, Aufträgen usw. (kooperative Marktteilnahme-Kooperation im gesamten Geschäftsbereich und Beteiligung an kooperativer Marktteilnahme.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Weitergabe von Arbeitskräften hat schon stattgefunden, vor allem im EDV-Bereich. Gleichfalls wurden Aufträge weitergeleitet. Auch wurden Aufträge schon im Namen der Partner erledigt. Es findet keine Abwerbung statt. Wenn ein Kunde zu einem Partner wechseln will, dann erfolgt dies nur mit dessen Zustimmung. D.h. Kooperationen im gesamten Geschäftsbereich haben stattgefunden und finden statt. Ebenso Neuentwicklungen ( Altersstrukturwechsel, Altershandy). Weitergabe von Finanzmitteln ist bisher nicht erfolgt. Verlängerung von Zahlungszielen aber oft. Gemeinsame Marktteilnahme ist schon vereinzelt erfolgt

### **To do:**

Branchentisch im CC Bereich anstoßen um damit die Legalität bzw. das „ehrbare“ Verhalten anderer CC zu stärken.

## **D2.3 Kooperatives Marketing – Verzicht auf massenmediale Werbung.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 30 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Konkurrenten werden nicht diskreditiert. Massenwerbung ist für unsere Branche sinnlos. Produktinformationssystem und Brancheninitiative waren bisher nicht angedacht. Bisher waren keine Werbeaktionen nötig. Evt. punktuelle Anfragen an einzelne Firmen und Mund-zu-Mund- Werbung reichten aus.

### **To do:**

Produktinformationssystem entwickeln.

## **D3 Ökologische Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen**

Mit der Bewertung von 30 % wird die just call GmbH bei der ökologischen Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen als

**Fortschrittlich**

eingestuft und erhält 27 von 90 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

**D3.1 Effizienz und Konsistenz: Produkte/Dienstleistungen sind im ökologischen Vergleich zu MitwerberInnen bzw. Alternativen mit vergleichbarem Nutzen durch einen geringeren ökologischen Fußabdruck gekennzeichnet. -**

**Dieses Kriterium trifft für just call nicht zu.**

Alle diesbezüglichen Punkte wurden unter A1 bewertet.

**D3.2 Suffizienz: Aktive Gestaltung für eine ökologische Nutzung und suffizientem Konsum – Das Unternehmen fördert eine nachhaltige Nutzung durch bessere Konditionen.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 50 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Anwendung von Ausschlusskriterien - z.B. Beschwerdhotline für Rentnerhefte im Callcenter- Bereich abgelehnt. Schädlichkeit vermeiden ( dicke Plastikfolie durch Holzrahmen ersetzt, Papier statt Plastik, dicke durch dünnere Folie ersetzt...)

**To do:**

Callcenter für Öko-Firmen projektieren.



**D3.3 Kommunikation: Aktive Kommunikation ökologischer Aspekte den KundInnen gegenüber-Das Unternehmen weist aktiv auf höherwertige Alternativen hin. Die in der Kommunikation dargestellten ökologischen Aspekte sind nicht irreführend.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 10 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Höherwertige Alternativen werden angewendet - Niederwertige sind nicht mehr im Angebot. Hierüber existieren aber keine umfassenden Infos. Feedback von KundInnen wird im Bereich Fulfillment eingeholt ( andere Verpackungsmaterialien...). Im Bereich der Telefonie gibt es derzeit für die KundInnen keine höherwertige Alternative. Lebensstilaspekte sind für die bisherigen Business-KundInnen nicht relevant.

**To do:**

Dokumentationen verfassen

## **D4 Soziale Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen**

Mit der Bewertung von 70 % wird die just call GmbH bei der sozialen Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen als

**Vorbildlich**

eingestuft und erhält 21 von 30 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 2 Schritten vorgenommen:

**D4.1 Erleichterter Zugang zu Informationen/ Produkten/Dienstleistungen für benachteiligten KundInnen-Gruppen – Vertrieb ist im Umgang mit diesen Gruppen geschult, Lösungen für die Zugangsbarrieren bestehen und Dienstleistungen werden für diese KundInnen angepaßt.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

„Kleine“ KundInnen erhalten bevorzugte Konditionen ( Preis und Zahlungsziele) auch für das „fitmachen“ des Firmenbildes ( Webseite, Flyer, Präsentationen....)

**To do:**

Webseite hierfür umgestalten (Z.B. Lupe für Sehschwäche) und Hinweis für „Kleine“ KundInnen.

**D4.2 Förderungswürdige Strukturen werden durch Vertriebspolitik unterstützt – spezielle Servicemaßnahmen und Konditionen**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 80 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Serviceleistung ist für alle KundInnen gleich. Der Beratungsaufwand für „kleine“ KundInnen ist in der Regel wesentlich höher als für „große“ Firmen.

## **D5 Erhöhung der sozialen und ökologischen Branchenstandards**

Mit der Bewertung von 40 % wird die just call GmbH bei Erhöhung der sozialen und ökologischen Branchenstandards als

### **Erfahren**

eingestuft und erhält 12 von 30 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

### **D5.1 Kooperation mit MitwerberInnen und PartnerInnen der Wertschöpfungskette – erste Pilotprojekte zur gemeinsamen Entwicklung höherer Standards .**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 0 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Es bestehen keine Kontakte zu Mitbewerbern im Callcenter- Bereich zur Entwicklung höherer Standards.

#### **To do:**

Kontakte schaffen

### **D5.2 Aktiver Beitrag zur Erhöhung legislativer Standards – Über die Branche hinausgehendes Engagement für höhere legislative Standards**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 50 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Die Firma und der Geschäftsführer werben bei KundInnen, LieferantInnen und auch bei IHK und Politik für die GWÖ. Leider ist die Bedeutung der Firmen, die GWÖ praktizieren, noch zu gering.

#### **To do:**

Noch verstärken.



**D5.3 Reichweite, inhaltliche Breite und Tiefe – mehrere, wesentliche soziale oder ökologische Aspekte betroffen – Tatsächliche Umsetzung höherer Standards > 50 %**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Einsatz im Bereich von über 50 % des Umsatzes mit Arbeitsplätzen mit hohen sozialen Standards, Ersetzung von schädlichen Verpackungen ( Folie), Mobilitätskonzept..

**To do:**

Angestrebt in allen Bereichen den Branchenstandard zu erhöhen.

## **E Gesellschaftliches Umfeld**

### **E1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen**

Mit der Bewertung von 30 % wird die just call GmbH beim ethischen Verkaufen als

#### **Fortgeschritten**

eingestuft und erhält 27 von 90 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 2 Schritten vorgenommen:

**E1.1 Produkte/Dienstleistungen decken den Grundbedarf oder dienen der Entwicklung der Menschen/der Gemeinschaft/der Erde und generieren positiven Nutzen – bis zu 25 % der Dienstleistungen decken den Grundbedarf oder haben positive und nachgewiesene Auswirkungen auf Menschen/Gemeinschaft/Erde.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz. Hier wird die just call GmbH mit 0 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Telefonie und Versand gehören nur bedingt zum Grundbedarf der Menschheit.

**E1.2 Ökologischer und sozialer Vergleich der Produkte/Dienstleistungen mit Alternativen mit ähnlichem Endnutzen.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Im sozialen Bereich arbeitet just call wesentlich nachhaltiger als die Mitbewerber. Ökologie betrifft nur Randbereiche, aber auch da ist just call besser aufgestellt. Es wird immer nur die Alternative angeboten, die auch für den Zweck nötig ist. Z.B. wenn Mailing keinen Erfolg verspricht, dann nur Telefonie. Dies spart Ressourcen auch im Öko-Bereich.



## **E2 Beitrag zum Gemeinwesen**

Mit der Bewertung von 50 % wird die just call GmbH bei dem Beitrag zum Gemeinwesen als

### **Erfahren**

eingestuft und erhält 20 von 40 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

### **E2.1 Leistungen – geldwerter Umfang aller Maßnahmen 1,5-2,5 % des Jahresumsatzes/bzw. verrechenbarer Jahresarbeitszeit.**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 50 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Geldspenden werden nur privat getätigt. Die Firma hat dafür noch keine Mittel zur Verfügung. Die MitarbeiterInnen können jederzeit für eigenes gesellschaftliches Engagement Tätigkeiten in der Firma durchführen. Telefonie, Druck, Verpackungen, Porto können auch für eigene gesellschaftliche Tätigkeiten verwendet werden (Posaunenchor, Harmonikaveroin, Feuerwehr.....). Räume können von MitarbeiterInnen genutzt werden. (Bandproben im Lager, Feste im Konferenzraum,...). Auch KundInnen und LieferantInnen nutzen diese Räumlichkeiten. Dasselbe gilt für die Firmenpkws. Eine Bewertung nach % Umsatz ist nicht möglich - es wird nicht dokumentiert. Geschätzt übersteigt es aber 2% des Umsatzes

#### **To do:**

Diese Leistungen auch auf der Webseite für KundInnen und LieferantInnen und schriftlich bei den MitarbeiterInnen anbieten.

### **E2.2 Wirkungen des Engagements**

**Dieses Kriterium ist von Hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 60 % als „Erfahren“ eingestuft.**

Wirkungen des Engagements eines Betriebes sind schwer messbar. Aber durch Freistellung von MitarbeiterInnen von der Arbeitszeit(z.B. Parteitag..), zinslose Kredite, Kostenlose Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen(Versandmaterial und Fulfillment für Hilfsgüter nach Georgien) , Nutzung von Räumen und Einrichtungen der Firma (Vereinsbesprechungen), Zeit, Know-how und Wissen, Freizeitaktivitäten (Band),



Aktivitäten von Teams bzw. der Gesamtbelegschaft (Lebenslauf, TEB) , Beratung sozialer Organisationen(TEB), Vermittlung von Kontakten und Lobbyarbeit für Gemeinwesenorganisationen bessert sich auch individuelles Wohlbefinden, soziale Kosten und die Verfügbarkeit kollektiver Güter.

**To do:**

Versuchen ein messbares Instrument zu entwickeln (Glücksbarometer?)

**E2.3 Intensität.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 30 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Bisher wurden nur punktuelle Maßnahmen durchgeführt, ohne ausgearbeitete Strategie (wer etwas will bekommt es!). Viele Maßnahmen werden schon seit Jahren durchgeführt. Z.B. dauerhaftes Engagement bei den "Silver-agers", Arbeit zuerst - Behinderten-Integration..., Übernahme der Orga des Musikprogrammes bei Mukoviszidose e.V.

**To do:**

Ankündigen der Möglichkeiten auf der Webseite..

## **E3 Reduktion ökologischer Auswirkungen**

Mit der Bewertung von 10 % wird die just call GmbH bei der Reduktion ökologischer Auswirkungen als

### **Anfänger**

eingestuft und erhält 7 von 70 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

### **E3.1 Absolute Auswirkungen – das Unternehmen kennt die Nutzen seiner Produkte und Dienstleistungen und die Herkunft seiner Produktionsmittel.**

**Dieses Kriterium ist von mittlerer Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 10 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Herkunft und Nutzen der verwendeten Produkte sind bekannt. Ein ökologischer Fußabdruck wurde nicht gemacht- zu aufwändig für ein kleines Unternehmen.

#### **To do:**

Über den ökologischen Fußabdruck informieren und feststellen wie aufwändig die Ermittlung ist.

### **E3.2 Relative Auswirkungen – Im Branchenvergleich liegt das Unternehmen bezüglich Stand der Technik und Gesetze hinsichtlich einiger ökologischer Auswirkungen über dem Branchendurchschnitt.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 20 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Die Branchenauswirkungen sind unbekannt. Im Call-Bereich ist somit ein ökologischer Vergleich nicht möglich. Im Fulfillmentbereich wurden Maßnahmen durchgeführt z.B. nicht mehr folieren der ZEBU-Pakete und Paletten durch Sondervereinbarung mit Post und Palettenrahmentauschsystem, im Druckbereich Wachsdrucker (geringer Abfall/geringere Fixiertemperatur), dünnere Bördelbänder.

#### **To do:**

Informationen über die Branche beschaffen. Prüfen ob hier Vergleichszahlen existieren.



### **E3.3 Management und Strategie**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 5 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Die Firma hat in diesem Bereich keine Auswertungen und führt dies nur intuitiv durch.

**To do:**

Feststellen wie Umweltkonten geführt werden und welchen Aufwand es bedeutet.

## **E4 Minimierung der Gewinnausschüttung an Externe**

Mit der Bewertung von 70 % wird die just call GmbH bei der Minimierung der Gewinnausschüttung an Externe als

**Vorbildlich**

eingestuft und erhält 42 von 60 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 2 Schritten vorgenommen:

### **E4.1 Außenausschüttung**

**Dieses Kriterium trifft für unsere Firma nicht zu.**

Alle Gesellschafter haben Ihre Anteile an den mitarbeitenden Gesellschafter verkauft. In Gewinnjahren gab es keine Ausschüttung an Gesellschafter.

**E4.2 Gemeinwohl-orientierte Gewinnverwendung: Ausschüttung an Arbeitgebende“, Stärkung des Eigenkapitals sowie ökosoziale Reinvestitionen – 91-100 % des Gewinnes – davon min. 50 % sozial-ökologische Investitionen.**

**Dieses Kriterium ist von niedriger Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 70 % als „Vorbildlich“ eingestuft.**

Gewinne wurden bisher für Gehaltssonderzahlungen oder Eigenkapitalstärkung verwendet. In 2014 wird die Gehaltseinsparung durch Ausscheiden einer GF durch Gehaltserhöhungen an die MitarbeiterInnen kompensiert.

**To do:**

In Gesellschafterbeschluss festschreiben

## **E5 Gesellschaftliche Transparenz und Mitbestimmung**

Mit der Bewertung von 10 % wird die just call GmbH bei gesellschaftlichen Transparenz und Mitbestimmung als

### **Anfänger**

eingestuft und erhält 3 von 30 möglichen Punkten.

Die Bewertung wurde in 3 Schritten vorgenommen:

### **E5.1 Umfang GWÖ-Bericht (oder GRI-Level Nachhaltigkeitsbericht)**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 0 % als „Anfänger“ eingestuft.**

Dies ist der erste GWÖ-Bericht. Es existierte kein Vorgänger.

#### **To do:**

GWÖ-Bericht fertigstellen

### **E5.2 Art der Mitbestimmung und Dokumentation – Dialog mit relevanten Entscheidungsträgerinnen des Unternehmens und Dokumentation**

**Dieses Kriterium ist von hoher Relevanz für unsere Firma. Hier wird die just call GmbH mit 25 % als „Fortgeschritten“ eingestuft.**

Fast alle Entscheidungen (geschätzt 90%) sind Konsensentscheidungen. Eine Dokumentation ist nicht vorhanden. Die Entscheidungen werden mit den Firmenteilen im Konsens getroffen, für die sie von Bedeutung sind. Ausnahmen sind Entscheidungen über die Kreditaufnahme. Diese werden von den Haftungsträgern (Gesellschafter und GF ohne Anteile) getroffen.

#### **To do:**

Berichtswesen über die Entscheidungen.



### **E5.3 Umfang der Mitbestimmung und einbezogener Berührungsgruppen**

**Dieses Kriterium trifft für just call nicht zu.**

Für Just call als kleine Firma, gibt wenig Berührungspunkte mit Anrainern, Gemeinde, Staat und Zivilgesellschaftlichen NGO's

**Es liegen keine Negativkriterien vor.**



Abonnentenbefragung  
Abonnenten-Hotline  
Adressqualifizierung  
Aktionärs-Hotline  
Apotheken-Betreuung  
Außendienst-Betreuung  
Beschwerdemanagement  
Druck  
Handy-Hotline  
Fensterbau-Hotline  
Geschenkversand  
Konfektionierung  
Leasing-Hotline  
Mailing  
Musik-Hotline  
Netzwerkschulung  
Paketversand  
Pharma - Zentrale - Überlauf  
Pressepostoptimierung  
Rechtsanwaltshotline  
Sportstudio-Hotline  
Telefonschulung  
Tourenversand  
Transpromo  
Wartungsdisponierung  
Webdesign  
Werkstatthotline  
Zeitungsversand  
Zufriedenheitsanalyse