

Nachrichten und Geschichten aus dem Callcenter

„Ich bin nur blind, nicht geistig behindert!“

Ansichten einer Blinden, die gegen viele Klischees zu kämpfen hat

Gelsenkirchen. „Was wir Blinde zu hören bekommen, ist manchmal unglaublich. Letztens hat mich einer bewundert, weil ich eine Treppe runtergegangen bin“, erzählt Hacer Savas und schüttelt mit dem Kopf. „Kein Problem“, habe sie dann geantwortet. „ich habe ja gesunde Beine.“ Die 31jährige ist unglaublich schlagfertig und geht mit ihrer Schwerbehinderung ganz selbstverständlich um. Deshalb war es für die junge Frau aus Marl auch immer wichtig, einen ganz normalen Beruf zu ergreifen. Seit zweieinhalb Jahren arbeitet Savas nun schon bei AMEVIDA, berät Mobilfunkkunden und optimiert deren Verträge. Fünf Tage die Woche acht Stunden lang – hochkonzentriert, und mit einer Menge Technik, die sie bei ihrer Arbeit unterstützt.

AMEVIDA, das ist der Callcenter-Riese mit Sitz in Gelsenkirchen und fünf weiteren Standorten in NRW. Das Unternehmen ist mit seinen rund 2260 Mitarbeitern einer der führenden Anbieter im Bereich Customer-Care Dienstleistungen in Deutschland. Was so viel heißt wie: der gute alte Kundendienst. In allen sieben Standorten arbeiten auch Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen – der Rollstuhlfahrer, die Blinde und auch Menschen mit Amputationen. Arbeitgeber mit mindestens 20 Arbeitsplätzen müssen wenigstens fünf Prozent dieser Stellen mit schwerbehinderten Menschen besetzen, so will es der Gesetzgeber. Ansonsten ist eine Ausgleichsabgabe fällig. „Viele Arbeitgeber kaufen sich regelrecht frei“, ärgert sich Hacer Savas. AMEVIDA beschäftigt zurzeit 120 Mitarbeiter mit einer Behinderung.

Klar ist aber auch: AMEVIDA muss die Arbeitsplätze, an denen Schwerbehinderte arbeiten, zum Teil mit einer speziellen und teuren Technik ausstatten. „Wir brauchen etliche ausgefallene Hilfsmittel – je nach Behinderung“, erklärt Marco Scheibe, der Schwerbehindertenvertreter an den Standorten in Gelsenkirchen und Bochum. „Bei Frau Savas zum Beispiel muss die Schrift auf dem Bildschirm in Sprache umgewandelt werden, eine Computerstimme liest ihr dann alles vor.“ Das Ganze laufe unglaublich rasant und mit großer Präzision ab. So hat die leidenschaftliche Reiterin nicht nur eine normale Tastatur vor sich – darunter steht noch eine Braillezeile mit spezieller Software. Das ist ein Ausgabegerät für Blinde, das Buchstaben und Zahlen in Blindenschrift darstellt. Unterstützung gibt auch immer das Smartphone, das mit einer Sprachsoftware ausgestattet ist.

So flitzen die Finger von Hacer Savas bei ihrer Arbeit äußert flink von einer Tastatur zur nächsten, und der Zuschauer kann nur staunen. Doch Bewunderung will die junge Frau auf keinen Fall. „Alles eine Frage der Übung“, winkt sie ab und lächelt. Eine echte Herausforderung aber sei ihr Wunsch nach einer anspruchsvolleren Tätigkeit im Unternehmen. Der Weg dahin mit etlichen Schulungen und Fortbildungen wurde ihr zwar schon geebnet. Ihn zu gehen, verlangt aber viel Arbeit und Zeit. Doch Savas ist sich sicher: „Dank der Wertschätzung, die ich jeden Tag von meinen Kollegen und unserem Team erfahre, kann ich das alles schaffen.“