



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Günümüzde şirketler, teknolojinin sağladığı olanaklardan yararlanarak müşterileriyle ve birbirleriyle ilişkilerinin sürekliliğinde çağrı merkezleri kurarak çalışmaktadır. Son yıllarda sayıları hızla artan çağrı merkezleri firmalar için, bir halkla ilişkiler aracı olarak müşteri memnuniyeti işlevini sürdürmesine karşın, çağrı merkezleri çalışanları için, olumsuz çalışma koşullarında pek çok sorun yaşamaktadırlar. Tüm gün neredeyse yerinden hiç kalkmadan telefon cevaplayan çağrı merkezi çalışanları, bir yandan işverenin koyduğu performans ve kota kriterleri, diğer yandan arayan müşterilerin taleplerini karşılama baskısı, müşterilerin kötü muamelesi ile düşük ücret ve iş güvencesinden yoksun çalışmaktadır. Olumsuz iş koşulları nedeniyle çağrı merkezi sektörü çalışanları açısından dünyada 'tehlikeli meslekler' arasında sayılmaktadır. Türkiye'den neredeyse tüm dünyaya hizmet verildiği ve 168 binin üzerinde kişinin istihdam edildiği çağrı merkezi sektör çalışanlarının yaşadığı olumsuzlukların giderilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve gerekli yasal düzenlemelerin yapılması için Anayasa'nın 98. maddesi ve TBMM İç Tüzüğü'nün 104 ve 105. maddesi uyarınca Meclis Araştırması açılmasını arz ederiz. 17.11.2023

[Signature]

Deniz Demir

Ankara Mv.

[Signature]

Ali Gökçek
İSTANBUL Mv.

[Signature]

Dr. Ötügen Coşkun

Antalya Mv.

[Signature]
Utku Gökçen
Eskişehir Mv.

[Signature]
Dr. Jale Nur SÜLLÜ

Eskişehir Milletvekili

[Signature]
Kadir Durmaz
Tokat Mv

[Signature]
Talat Özgür
MERSİN Mv.

[Signature]
Nail Giler
Deniz YAVUZYLMAZ
Zonguldak Milletvekili
Kocaeli Mv.

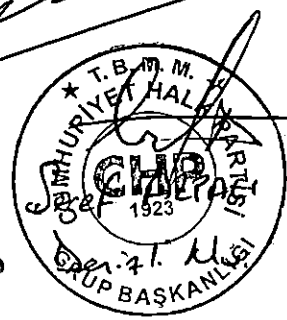
[Signature]
Cumartürk Hızal
Miyale Mv.

[Signature]
Ömer Fethi Güner
Kırşehir
Sergin Tavuklu
Diy. Mv.

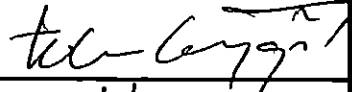
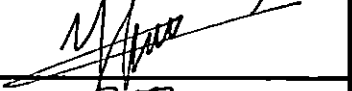
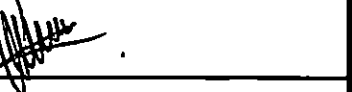
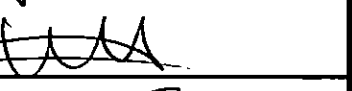
Nurhan Altın
Bursa

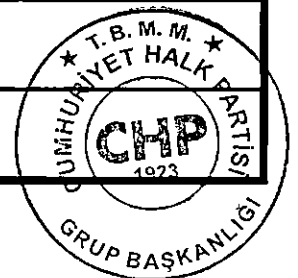
[Signature]

Serhat Mullaoglu
Haf. Mv.



337 Sayılı Meclis Araştırma Önergesinin İmza Çizelgesi

Adı Soyadı	Seçim Bölgesi	İmza
¹ Tekin BINGÖL	Ankara MU	
² Hacı ÖZTÜRK	Bursa Milletvekili	
³ Ediz AN	Edirne Mu	
⁴ Gizem ÖZCAN	Manisa Mu.	
⁵ İLGAZ KAKAŞ	Sivas MU	
⁶ Doğan ÖZCAN	Adana Mu	
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		



GEREKÇE

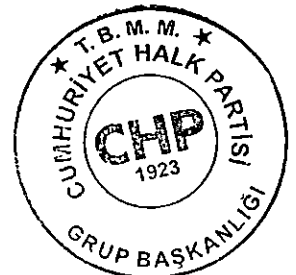
Müşterilerle iletişime geçme, telefon ile gerçekleştirilen satışlara yenilerini ekleme, ilişkiler inşa etme, şikayetlerle başa çıkma ve yeni müşteriler edinmeye odaklı çalışan çağrı merkezi sektörü, piyasa rekabet koşullarının zorlaştığı günümüzde yeni müşteriler elde etmenin yanı sıra eski müşterileri elde tutma önceliğiyle çalışmaktadır. Değişen koşulların yarattığı olumsuzluklar mobing, güvencesiz ve sağlıksız çalışma şartlarını daha da arttırmaktadır. Covid19 pandemi döneminde çoğunlukla evden çalışma sistemine geçen çağrı merkezi çalışanlarının büyük kısmı, pandeminin etkilerinin azalmasına karşın, evden çalışmaya devam etmektedir. Çağrı merkezi çalışanları uzun süreli gürültüye maruz kalma sonucu işitme kaybı, tüm gün oturma süresi sebebiyle kas-iskelet bozuklukları, müşteri ve iş verenin olumsuz davranışları sebebiyle psikolojik sorunlar yaşadıklarını belirtmenin yanı sıra ücretlerinin iyileştirilmesi, çalışma saatlerinin düzenlenmesi ve sosyal haklarının sağlanmasını talep etmektedir.

Çağrı Merkezleri Derneği'nin 2021 yılına ait verilerine göre, Türkiye'de 168 bin kişi çağrı merkezlerinde çalışmaktadır. Müşteri temsilcisi olarak çalışanların yüzde 67'si kadınlardan oluşurken, çalışanların yaş ortalaması 28'e denk düşmektedir. Evden çalışan müşteri temsilcisi sayısı Covid-19 pandemisinin başladığı 2020 yılında 93 bin iken, pandeminin sönümlenmeye başladığı 2021 yılında 82 bin kişiye düşmüştür.

Cumhuriyet Halk Partisi Emek Büroları'nın çağrı merkezi çalışanları ile ilgili hazırladığı 2017 raporuna göre çağrı merkezi çalışanlarının gün boyu yaşadığı sorunlar şu şekilde özetlenmiştir: Çalışanlar gün boyu yapay ışığa maruz kalmaktadır. Bu durum vücudun biyolojik ritmini bozmakta ve baş ağrısından depresyona kadar uzanan sağlık sorunlarına yol açmaktadır. Sürekli telefonla görüşmenin yarattığı stres ve gün ışığı alamamanın getirdiği sorunlar, çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkilerken çalışanların intihar sayıları artmaktadır. Ayrıca gürültü yüksekliğinin çalışanlarda işitme kaybı ve dış kulak iltihabına, ergonomik olmayan sandalyelerde oturma bel fıtığı ve boyun fıtığına neden olduğu ve gün boyu bilgisayar karşısında ekrana bakmanın getirdiği aşırı göz yorgunluğuna bağlı göz hastalıklarının çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkilediği belirtilmektedir.

Diğer yandan, çağrı merkezi çalışanlarının yalnızca fiziksel değil, ruhsal sağlığı da tehlikededir. Gelen çağrılarda çalışanların psikolojik durumlarının zorladığı ve en büyük problemlerden birinin 'hakaret dinlemek' olduğu ifade edilmektedir. Çalışma sürelerinin haftalık 50 saati aştığı sektör, "çok iş-az maaş" esasına göre işlemektedir. Ülkemizde 4857 Sayılı İş Kanunu'na göre 7,5 saatten fazla süreli işlerde çalışanların 1 saat dinlenmesi zorunludur. Buna karşın birçok çağrı merkezinde bu süre parçalı olarak kullandırılmaktadır. Ayrıca genç çalışanlar, deneyimsizliklerinden faydalanılarak yarı zamanlı çalışıyor gibi gösterilip, fazla mesaiye zorlanmakta ve tam gün çalıştırılarak asgari ücretin altında istihdam edilmektedir.

Bir çağrı şirketinde 5 yılı aşkın süredir çalıştığını belirten çalışan, pandemiden sonra tamamen evden çalışmaya başladıklarını, çalışma sürelerinin 11 saati bulduğunu ifade ederek, *"Kendimi uzun süredir işime yabancılaşmış hissediyorum. Bilgisayarın bir parçasıyım. Şirkette bize hep 'müşteriyi anlayın, duygularını hissedin' derler ama benim duygularım kalmadı ki. Bu işte resmen insan olma özelliğimi yitirdim"* açıklaması ile sektör çalışanlarının maruz kaldığı baskıyı özetlemektedir.



İletişim-İş Genel Başkanı Levent Dokuyucu da sektör çalışanlarının hak gaspını şu sözlerle anlatmaktadır: *“Evden çalışan arkadaşlarımız evdeki masraflarının ancak yüzde 10'unu işverenden alabiliyor. Bilgisayar kullanıyorlar, işveren kendilerinin almasını istiyor. Elektrik, doğalgaz kullanıyorlar. Eve kira ödüyorlar. Patron evi iş yeri olarak kullanıyor ama, kira desteği vermiyor. Sürekli denetim altındalar. 2-3 saat fazla çalışıyorlar, mesai olarak dönmüyor. Bu durumu istemediğini belirten kişiler işten çıkartılmakla tehdit ediliyor, üstelik tazminatla da değil.”*

Ücretlerin düşük olduğu, iş güvencesinin sağlanmadığı, sağlık ve psikolojik koşulların kötü olduğu çağrı merkezi sektöründe çalışanların her geçen gün artan sorunlarının çözülmesi, gerekli yasal düzenlemelerin yapılması ve hak kayıplarının önlenmesi amacıyla Meclis Araştırması açılması gerekmektedir.

