

Arbeitsbedingungen in Call- und Service-Centern verbessern!

Resolution der Fachtagung für Interessenvertretungen aus Call- und Service-Centern vom 27. bis 30. Oktober 2014 in Essen :

Auf einer Tagung in Essen befassten sich über 60 Betriebs- und Personalräte, Gewerkschafter und Experten mit den Arbeitsbedingungen in Call- und Service-Centern. Die Teilnehmer der Veranstaltung, die vom bundesweiten Netz der arbeitnehmerorientierten Technologie-Beratungsstellen (TBS-Netz) gemeinsam mit DGB, ver.di und der IG Metall durchgeführt wurde, kamen zu dem Schluss, dass sich noch vieles ändern muss, damit Arbeitsplätze mit sozialverträglichen Arbeitsbedingungen entstehen. Arbeitshetze, Leistungsdruck, übermäßige Kontrolle, Missachtung von Grundregeln des Arbeitsschutzes und schlechte Bezahlung sind noch viel zu oft anzutreffen.

Arbeitgeber und Politik werden aufgefordert, im Sinne einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen aktiv zu werden. Insbesondere wird erwartet, dass

- das drängende Problem der zunehmenden psychischen Belastungen und ihren teilweise dramatischen gesundheitlichen Folgen endlich angegangen wird, Gefährdungsanalysen - wie gesetzlich vorgeschrieben - auch diesen Komplex einschließen und konkrete Maßnahmen zum Gesundheitsschutz unverzüglich umgesetzt werden. Bessere gesetzliche Verpflichtungen und eine effizientere staatliche Aufsicht sind erforderlich. In diesem Zusammenhang muss auch die ausufernde, oft gesetzwidrige Praxis von Kontrolle und Überwachung von Leistung und Verhalten, die Beschäftigte unter Druck setzt und belastet, unterbunden werden,
- auskömmliche Löhne bezahlt werden, die nicht auf dem Niveau des Mindestlohns verharren. Die Arbeitgeber werden aufgefordert, endlich einen tariffähigen Verband zu gründen, damit über tarifliche Regelungen die unwürdige Situation abgeschafft wird, dass Beschäftigte trotz Vollzeitarbeit auf staatliche Transferleistungen angewiesen sind. Das Prinzip „Gleicher Lohn für gleiche Arbeit“ muss durch wirksame gesetzliche Regelungen durchgesetzt werden.
- Zeit- und Leiharbeit und befristete Arbeitsverhältnisse zurückgedrängt, Ausnahmeregelungen zurückgeschraubt und rechtliche Schlupflöcher gestopft werden;
- die generelle Ausnahme für Call Center vom Verbot der Sonntagsarbeit, die in den Bedarfsgewerbeordnungen vieler Bundesländer festgelegt ist, unverzüglich zurückgenommen wird. Die schleichende Umwandlung des Sonntags zu einem regulären Arbeitstag nimmt besonders in der Call Center-Branche massive Züge an;
- Beschäftigte und Interessenvertretungen sich unmittelbar und ohne Sanktionen befürchten zu müssen an staatliche Aufsichtsbehörden wie Arbeitsschutzinstitutionen und Landesdatenschutzbeauftragte wenden können, um dort betriebliche Missstände vortragen und auf Abhilfe hinwirken zu können;
- verhindert wird, dass durch die derzeit diskutierten Freihandelsabkommen TTIP, CETA und TiSA Arbeitnehmerrechte z.B. bei Arbeitsschutz und beim Arbeitnehmerdatenschutz ausgehebelt werden;

Die anwesenden InteressenvertreterInnen erklären ihre Bereitschaft, in ihrem jeweiligen Tätigkeitsfeld unverzüglich mit Arbeitgebern und Politik im Sinne der genannten Ziele aktiv zu werden.

Essen, 30. Oktober 2014