

ANTRAG

der Fraktion DIE LINKE

Neue Impulse für „Gute Arbeit“ in den Servicecentern des Landes setzen

Der Landtag möge beschließen:

1. Der Landtag stellt fest, dass Servicecenter wichtige Arbeitgeber in Mecklenburg-Vorpommern sind. Charakteristisch für die Branche sind ein starker Preisdruck und ein Bedarf an gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich der Klärung komplexer Kundenanliegen mit hoher Qualität widmen. Beschäftigte in Servicecentern leisten eine anspruchsvolle und oft unterschätzte Arbeit. Gute Arbeit, einschließlich einer fairen Entlohnung, ist daher aus wirtschaftlicher und sozialer Sicht wichtig. Sie wirkt im positiven Sinne imagebildend und trägt zur Sicherung des Fachkräftebedarfes in der Branche bei.
2. Der Landtag fordert die Landesregierung auf,
 - zu prüfen, inwieweit Arbeitnehmerorganisationen in die Überarbeitung der Servicecenternorm EN 15838 einbezogen werden können,
 - darauf hinzuwirken, dass Gesundheitsrisiken für die Beschäftigten in den Servicecentern des Landes durch Gefährdungsbeurteilungen gemäß § 5 Arbeitsschutzgesetz erfasst und Maßnahmen zur Gesunderhaltung der Beschäftigten ergriffen werden,
 - Gefährdungsbeurteilungen zum Schwerpunkt bei Kontrollen durch Arbeitsschutzbehörden des Landes in Servicecentern zu machen,
 - zu prüfen, ob die Förderung von Servicecentern künftig noch stärker an der Schaffung nachhaltiger, qualitativer Arbeitsplätze ausgerichtet werden kann,

- zu prüfen, ob die Einführung eines Landesgütesiegels einen Beitrag für mehr gute Arbeit und gegen Lohn- und Preisdumping in der Branche leisten kann,
- sich dafür einzusetzen, dass frühere Bemühungen zur Gründung eines tariffähigen Arbeitgeberverbandes für die Servicecenter-Branche mit dem Ziel, einen Branchentarifvertrag zu ermöglichen, wieder aufgenommen werden.

Helmut Holter und Fraktion

Begründung:

Nach Angaben der Landesregierung arbeiteten in den Servicecentern des Landes zuletzt ca. 12.100 sozialversicherungspflichtig Beschäftigte. Damit sind derartige Unternehmen unzweifelhaft wichtige Arbeitgeber für Mecklenburg-Vorpommern. Branchentypisch sind ein hoher Anteil an Teilzeitbeschäftigung und niedrige Löhne. Vielfach unterschreiten diese Löhne die bundesweite ebenso wie die ostdeutsche Niedriglohngrenze.

Gleichzeitig werden Fachkräfte in diesem Bereich gesucht, was die regelmäßig bei den Arbeitsagenturen und in der Presse gelisteten Jobangebote verdeutlichen. Dies zeigt, dass Anstrengungen, die auf gute Arbeitsbedingungen und gute Löhne zielen, von besonderer Bedeutung sind. Das brandenburgische Arbeitsministerium hat die Situation von Servicecentern in Deutschland, Polen und Österreich in einem 14-monatigen transnationalen Projekt untersuchen lassen. Die Handlungsempfehlungen an die Politik lassen sich auf das Servicecenterland Mecklenburg-Vorpommern übertragen.

Die europäische Servicecenternorm EN 15838 dient bisher der Anpassung von ISO Normen an die Belange der Servicecenter. Die mit der weitergehenden Digitalisierung der Arbeitswelt einhergehenden Anforderungen an die Beschäftigten werden nicht berücksichtigt. Daher soll geprüft werden, ob die Einbeziehung der Arbeitnehmerorganisationen hier neue Impulse setzen kann.

Der Depressionsatlas der Techniker Krankenkasse aus dem Jahr 2015 weist nach, dass Beschäftigte von Servicecentern mit 2,8 depressionsbedingten Fehltagen pro Kopf besonders unter psychischen Belastungen leiden. Daher kommt der Durchführung der gesetzlich vorgesehenen Gefährdungsbeurteilung eine Schlüsselrolle in Sachen Arbeits- und Gesundheitsschutz zu. Dies unterstrich im Dezember 2015 auch der Chef der obersten Arbeitsschutzbehörde unseres Bundeslandes. Da es ein Vollzugsdefizit gibt, sollte das LAGuS bei künftigen Kontrollen hier einen Schwerpunkt setzen.

Fördermittel waren in der Vergangenheit für viele Servicecenter im Land von großer Bedeutung, ob bei der Erstsiedlung oder bei Betriebserweiterungen. Mit Blick auf die Zukunft sollten die aktuellen Förderrichtlinien auf ihre Wirksamkeit bezüglich der Schaffung nachhaltiger, qualitativer Arbeitsplätze überprüft und gegebenenfalls geändert werden.

Ein Landesgütesiegel könnte einen Beitrag zu landeseinheitlichen Standards leisten. Die dahinter stehende Zertifizierung, für die auch soziale Belange der Beschäftigten eine Rolle spielen müssen, kann im positiven Sinne imagebildend wirken. Die Landesregierung soll daher zu dieser Thematik Gespräche mit dem Callcenter-Verband Deutschland, Vertretern von Gewerkschaften und betrieblichen Interessenvertretungen aus der Branche und der Telemarketinginitiative Mecklenburg-Vorpommern führen.

Die Einführung des gesetzlichen Mindestlohns war auch für die Beschäftigten der Servicecenter von Bedeutung. Sie darf aber nicht dazu führen, dass frühere Bestrebungen zur Gründung eines tariffähigen Arbeitgeberverbandes nicht weiter verfolgt werden. Ein Branchentarifvertrag bietet die Möglichkeit, viele Probleme am Verhandlungstisch zu diskutieren und gegebenenfalls tarifvertraglich zu lösen.