

Arbeit am Gängelband

Über 80 Experten aus Call- und Service Centern diskutierten auf einer Tagung des TBS-Netzwerkes in Kassel über Arbeitsgestaltung im Kunden- und Service-Center.

Auf einhellige Ablehnung der Teilnehmenden -Betriebsräte, Gewerkschaftssekretäre und Berater- stieß der aktuelle Gesetzesentwurf zum Beschäftigtendatenschutz. Sie befürchten eine weiter ausufernde Überwachung der Beschäftigten. Das betrifft insbesondere das heimliche Mithören und Aufzeichnen von Gesprächen. Die Teilnehmer lehnen dieses ab und erwarten, dass der Gesetzgeber in der Neufassung dem Persönlichkeitsschutz der Beschäftigten ein deutlich stärkeres Gewicht verleiht.

Stress mit den Folgen von Burn Out, Tinnitus, Herz-/Kreislaufkrankungen wurde einhellig als eine zentrale gesundheitliche Problematik der Arbeit in Kunden- und Service- Centern herausgestellt. Als besonders belastend werden dabei die minutiöse Überwachung und Kontrolle, hoher Leistungsdruck sowie der ständige Geräuschpegel und detaillierte Verhaltensvorgaben empfunden. Die Zeit ist überreif –so die einhellige Meinung- die gesetzlichen Vorschriften zum Gesundheitsschutz durchzusetzen unter besonderer Berücksichtigung der spezifischen Belastungen in Kunden- und Service-Centern.

Ein weiterer Schwerpunkt war die Forderung nach einem Mindestlohn und tariflichen Regelungen für alle Beschäftigten in den Call Centern. Dazu wurden die Branchenverbände der Call Center aufgefordert, sich endlich als Arbeitgeberverband zu definieren, um einen bundesweit geltenden Tarifvertrag mit in den Betrieben vertretenen Gewerkschaften, insbesondere verdi und IG Metall, auszuhandeln und abzuschließen. Grundlöhne unter € 8,50 die Stunde sollten endlich der Vergangenheit angehören. „Beschäftigte müssen von den Löhnen leben können und nicht Ende des Monats Aufstockungsbeträge beantragen müssen“, so Ulrich Beiderwieden, verdi-Bundessekretär für die Call Center Dienstleister. Auch in Inhouse Service Centern müssen Tarifverträge gelten, betont Hans-Joachim Weis, Gewerkschaftssekretär beim Vorstand der IG Metall.

Als wirksames Mittel zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen wurde dabei die Einführung eines Gütesiegels diskutiert, in dem die sozialen Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen, z.B. zum Arbeitnehmerdatenschutz, zum Gesundheitsschutz oder zu einem Mindestlohn

entscheidende Kriterien sind. Dieses Gütesiegel soll gleichzeitig Voraussetzung dafür sein, öffentliche Aufträge und Fördermittel zu erhalten.

Weitere Informationen erteilt der Veranstalter, das Netzwerk der arbeitsorientierten Beratungseinrichtungen (TBS-Netz), über www.tbs-netz.de oder die beteiligten Gewerkschaften, ver.di <http://besondere-dienste.verdi.de> und IG Metall hans-joachim.weis@igmetall.de