

**Globales Dialogforum zu Beschäftigungsbeziehungen
in der Telekommunikations- und der Call-Center-
Branche**Genf
27.–28. Oktober 2015

Konsenspunkte¹**Einleitung**

1. Telekommunikationsdienste und Call-Center sind für die heutige globalisierte, stark vernetzte und technologieorientierte Wissenswirtschaft unerlässlich. Sie haben weltweit ebenfalls ein bedeutendes Beschäftigungspotenzial und bilden häufig einen essentiellen Einstiegspunkt in den Arbeitsmarkt.
2. Anpassungsfähigkeit und Nachhaltigkeit von Unternehmen sollten Hand in Hand gehen mit der Förderung menschenwürdiger und produktiver Arbeit in der Branche. Die grundlegenden Rechte und Prinzipien bei der Arbeit und alle ratifizierten internationalen Arbeitsnormen mit Relevanz für die Branche sollten geachtet und gefördert werden. Ein wirksamer sozialer Dialog ist maßgeblich für die Förderung der Nachhaltigkeit der Unternehmenswelt und für die menschenwürdige Arbeit in der Branche sowie für die Bewältigung von Herausforderungen im Zusammenhang mit Arbeitsschutz, übermäßigem Stress, hohen Krankenständen, geringer Bezahlung, langen Arbeitszeiten, ungerechtfertigten Entlassungen, hoher Fluktuation und anderen unfairen Beschäftigungsbedingungen, wo diese gegeben sind.

**Herausforderungen bei der Gestaltung der
Beschäftigungsbeziehungen in den
Telekommunikationsdiensten
und Call-Centern**

3. In etlichen Ländern bestehen in dieser Branche Herausforderungen im Bereich menschenwürdige Arbeit. Diese umfassen Lücken in den rechtlichen Regelwerken, Schwächen beim sozialen Dialog und den Kollektivverhandlungen und Einschränkungen der Vereinigungsfreiheit. Aufgrund der Globalisierung und weiterer Faktoren haben atypische Beschäftigungsformen erheblich zugenommen; dies gilt u.a. für die Telekommunikations- und die Call-Center-Branche. Sie haben einen Beitrag zur Anpassungsfähigkeit und zum

¹ Die folgenden Konsenspunkte wurden vom Globalen Dialogforum am 28. Oktober 2015 angenommen. Im Einklang mit den festgelegten Verfahren werden sie dem Verwaltungsrat der IAO zur Beratung vorgelegt.

Wachstum von Unternehmen geleistet. Atypische Beschäftigungsformen, die ordentlich reguliert sind und für welche die betroffenen Personen sich frei entschieden haben, können Optionen für die Ausbalancierung von Arbeit und Privatleben bieten. Atypische Beschäftigungsformen können aber auch Probleme für den Arbeitnehmerschutz, die gewerkschaftliche Organisationsarbeit und die wirksame Umsetzung von Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungsrechten aufwerfen.

4. Sozialpartner und Regierungen müssen innovative Ansätze im Bereich des sozialen Dialogs und der aktiven Mitwirkung in Betracht ziehen. Dies sollte die Entwicklung und Nutzung neuer Dialogmechanismen umfassen, mit denen für Arbeitnehmer/-innen in atypischen Beschäftigungsformen den ihnen zustehenden Arbeitnehmerschutz sichergestellt werden sollte.
5. Das Sachverständigentreffen zur Arbeitsaufsicht und zur Rolle privater Compliance-Initiativen (10.–12. Dezember 2013) liefert einige Hinweise darauf, wie dieser Prozess durch solche Initiativen wirksamer gestaltet werden kann.
6. In manchen Ländern ist die Call-Center-Branche nicht oder nur mangelhaft reguliert, und ihre Überwachung gestaltet sich mitunter schwierig – manche Betriebe und Arbeitsplätze sind nicht gemeldet und genügen der nationalen Gesetzgebung nicht. Die Sozialpartner und die politischen Entscheidungsträger haben ein gemeinsames Interesse daran sicherzustellen, dass gesetzestreue Unternehmen und ihre Beschäftigten hierdurch nicht in unfairen Weise benachteiligt werden. Wenn eine Verlagerung von Arbeit von einem Land in eine anderes oder von einer Region innerhalb eines Landes in eine andere vorgenommen wird, um Vorteil aus weniger strenger Arbeitsgesetzgebung und geringeren Arbeitskosten zu ziehen, kann dies bedenklich sein, weil es zu Sozialdumping und einer rapiden Abwärtsspirale führen kann. Bessere und wirksamere Rechtsvorschriften könnten in dieser Hinsicht eine angemessene Antwort darstellen.
7. Optimierte und besser finanzierte Arbeitsaufsicht bildet einen wichtigen Teil der Antwort auf die Herausforderungen, die sich aus den veränderten Beschäftigungsbeziehungen in der Branche ergeben.
8. Das Qualifikationsdefizit und -ungleichgewicht muss überbrückt sowie fachliche und berufliche Aus- und Weiterbildung gefördert werden, um dem Personalbedarf der Branche gerecht zu werden.
9. Alle Beschäftigten sollten – ungeachtet ihrer vertraglichen Beziehungen – gleich behandelt und nicht diskriminiert werden.

Beitrag des sozialen Dialogs zur Verbesserung des Arbeitsumfelds in den Telekommunikationsdiensten und Call-Centern

10. Regierungen, Arbeitgeber und Arbeitnehmer/-innen sollten den sozialen Dialog nutzen, um innovative Ansätze zu entwickeln, unter anderem Regulierungsinitiativen, die Beschäftigte in atypischen Beschäftigungsformen in die Lage versetzen, diese Rechte und den Schutz in Anspruch zu nehmen, der ihnen gemäß geltenden Kollektivvereinbarungen zusteht.
11. Sozialer Dialog, Kollektivverhandlungen und die Mitwirkung der Sozialpartner sind sehr wichtig. Das strukturierte und nachdrückliche Zusammenwirken mit Regulierungsbehörden und der Regierung sind von maßgeblicher Bedeutung. Ein solcher Dialog kann über Arbeitsplatzforen und Beiräte zu Themen wie Aus-/Weiterbildung, Arbeitsschutz und Wohlergehen des Personals ausgebaut werden. Internationale Rahmenabkommen, als

freiwillige Initiativen zwischen Gewerkschaften und Telekommunikationsdienstleistern, können bei der Verbesserung der Arbeitsbedingungen eine wertvolle Rolle spielen.

12. Arbeitnehmer/-innen, Arbeitgeber und Regierungen sollten sich mit der Arbeitnehmervertretung in den Bereichen Leiharbeit, Entsendung und Outsourcing befassen – um sicherzustellen, dass Arbeitnehmer/-innen in atypischen Beschäftigungsformen die grundlegenden Prinzipien und Rechte bei der Arbeit genießen, einschließlich der Vereinigungsfreiheit und des Kollektivverhandlungsrechts.
13. Die Aufgabe der Regierung ist es, die Welt der Arbeit zu regulieren, eine wirksame Arbeitsaufsicht sicherzustellen, die Achtung der Arbeitnehmerrechte zu fördern, den Austausch zu bewährten Ansätzen zu fördern, zur Produktivität anzuhalten und den sozialen Dialog zu fördern. Mit der Unterstützung der Sozialpartner könnten die Regierungen den Kompetenzaufbau fördern.

Empfehlungen für zukünftige Maßnahmen durch die Internationale Arbeitsorganisation und ihre Mitglieder

14. Das Forum empfiehlt die folgenden zukünftigen Maßnahmen in dieser Branche:

1. Die dreigliedrigen Mitgliedsgruppen sollten:
 - (a) einen wirksamen sozialen Dialog betreiben, um menschenwürdige und produktive Arbeit und Gleichbehandlung für alle Beschäftigten ungeachtet ihres Beschäftigungsstatus zu fördern;
 - (b) sich darum bemühen, flexible Arbeitsregelungen und atypische Beschäftigungsformen mit den Grundsätzen und Praktiken der menschenwürdigen Arbeit in Einklang zu bringen, wo dies erforderlich ist;
 - (c) Maßnahmen konzipieren und umsetzen, um die Einhaltung der geltenden rechtlichen Rahmenwerke durch alle sicherzustellen und
 - (d) für alle Beschäftigten den Zugang zu Entwicklungsmaßnahmen für relevante Qualifikationen verbessern und zukünftigen Aus-/Weiterbildungsbedarf vorwegnehmen.
2. Die Regierungen sollten:
 - (a) die Sozialpartner in die Definition, Überwachung und Nachverfolgung der Auswirkungen von atypischen Beschäftigungsformen einbinden und die Arbeitsgesetzgebung und Arbeitspolitik verbessern;
 - (b) Arbeits- und Sozialschutzsysteme besser gestalten, um die Auswirkungen von atypischen Beschäftigungsformen auf die Arbeitsbedingungen zu mildern, wo dies erforderlich ist und
 - (c) die Kapazitäten und Ressourcen der Arbeitsaufsicht ausbauen.
3. Das Amt sollte:
 - (a) weiterhin die Ratifizierung, wirksame Umsetzung und den besseren Einsatz der maßgeblichen internationalen Arbeitsnormen fördern, insbesondere derjenigen im Zusammenhang mit Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungsrecht sowie

Arbeitsbedingungen und Arbeitsschutz, des Weiteren bei den Mitgliedsgruppen diesbezüglichen Kompetenzaufbau betreiben und analysieren, ob es branchenspezifische Lücken in diesen Normen gibt;

- (b) den sozialen Dialog – einschließlich der Arbeitnehmervertretung in atypischen Beschäftigungsformen – fördern und die Fähigkeit der Mitgliedsgruppen zur effektiven Teilhabe am sozialen Dialog auf-/ausbauen;
- (c) mit den Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, um die nationalen Systeme zur regelmäßigen Erfassung und Verbreitung von Daten über Beschäftigung, Löhne, Arbeitszeiten, vertragliche Vereinbarungen, Personalfluktuations und anderen relevanten Daten auf der Grundlage von Entschlüssen der Internationalen Konferenz der Arbeitsstatistiker zu verbessern und
- (d) zusammen mit den Mitgliedsgruppen Forschungsarbeiten und komparative Analysen anstellen, bewährte Ansätze prüfen, überwachen und Bestandsaufnahme dazu betreiben sowie Wissensaustausch zu folgenden Themen pflegen: Treiber und Auswirkungen des Wandels, Potenzial für die Arbeitsplatzschaffung, Diversifizierung der Beschäftigungsbeziehungen und die Rolle von KMU und multinationalen Unternehmen.