

## **KLEINE ANFRAGE**

**des Abgeordneten Henning Foerster, Fraktion DIE LINKE**

**Strategien zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Callcentern**

**und**

## **ANTWORT**

**der Landesregierung**

### **Vorbemerkung**

Die Kontrolle von (privaten) Arbeitsschutzmanagementsystemen und deren Umsetzung ist nicht Aufgabe der staatlichen Arbeitsschutzverwaltung.

1. Welche Vorgaben müssen Callcenter-Unternehmen erfüllen, um nach der europaweit gültigen Norm EN 15838 zertifiziert werden zu können?

Die Norm EN 15838 ist eine von der Branche selbst geschaffene Industrienorm.

Anhand der frei verfügbaren Inhaltsübersicht der EN 15838 ist das Ziel der EN 15838, kundenorientierte Verfahrensweisen zur Verfügung zu stellen, um den Erwartungen der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden. Hierbei werden die Anforderungen an die Qualität der Dienstleistungen festgelegt, die allen Callcentern gemeinsam sind, unabhängig vom Bereich der Dienstleistung, der technischen Herangehensweise oder dem Anbieter.

2. Wie viele Callcenter in der Bundesrepublik Deutschland und in Mecklenburg-Vorpommern verfügen über eine Zertifizierung nach EN 15838?

Die Landesregierung verfügt dazu über keine Angaben.

3. Inwieweit kann eine Weiterentwicklung der europaweit gültigen Norm EN 15838 von einer derzeit noch nicht verbindlichen Zertifizierungsnorm zu einem verbindlichen, europäischen Gütesiegel nach Auffassung der Landesregierung zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in den Callcentern beitragen?

Die europaweit gültige Norm EN 15838 dient der Absicherung bestimmter, von der Branche selbst definierter Merkmale und Standards in Callcentern. Die freiwillige Zertifizierung nach diesen Qualitätsmerkmalen kann die Unternehmen dabei unterstützen, sich positiv am Markt zu positionieren.

Die Einführung eines verbindlichen europäischen Gütesiegels wäre mit einem Eingriff in den Markt und in den Wettbewerb verbunden. Dabei lässt sich nicht vorhersagen, ob ein verpflichtendes Gütesiegel, dessen Standards von allen Mitgliedsländern der Europäischen Union mitzutragen wäre, zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in den Callcentern beitragen würde.

4. Welche Kenntnis hat die Landesregierung von Planungen der europäischen Callcenter Verbände zur Weiterentwicklung der Norm EN 15838?

Die Landesregierung hat keine Kenntnis von Planungen der europäischen Callcenter Verbände zur Weiterentwicklung der Norm EN 15838.

5. Inwieweit sind Gewerkschaften und Arbeitnehmervertreter in die in Frage 4 erfragten Planungen einbezogen?

Der Landesregierung liegen hierzu keine Erkenntnisse vor.

6. Inwieweit kann aus der Sicht der Landesregierung der Bezug auf eine überarbeitete Zertifizierungsnorm EN 15838 im Rahmen der Förderpolitik des Landes, z. B. bei Ansiedlung oder Erweiterung von Callcentern zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen der dort Beschäftigten beitragen?

Bei der gewerblichen Investitionsförderung im Rahmen der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW) handelt es sich um ein Instrument der Regionalpolitik. Hiermit sollen Anreize für Unternehmen geschaffen werden, zusätzliche Investitionen zu tätigen und so Arbeitsplätze zu schaffen und zu sichern. Mit der Förderung soll hingegen kein Einfluss auf Managementstrategien, Unternehmensorganisation oder Prozessorganisation (Inhalte der EN 15838) ausgeübt werden.

7. Welche weiteren Möglichkeiten (Arbeits- und Gesundheitsschutz, eigenes Qualitätssiegel des Landes, einheitliche Qualifizierung von Führungskräften) sieht die Landesregierung, um die Arbeitsbedingungen in den Callcentern des Landes in den kommenden Jahren weiter zu verbessern?

Die Überwachung der Callcenter wird auf Grundlage des Aufsichtskonzeptes des Landesamtes für Gesundheit und Soziales durchgeführt. Ein separates Qualitätssiegel des Landes im Hinblick auf Arbeitsschutzmanagementsysteme ist derzeit nicht vorgesehen. Die Qualifizierung von Führungskräften ist Aufgabe des Arbeitgebers.