

Wahlprüfstein Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Ihre Frage	Unsere Antwort
<p>Beschäftigtendatenschutz</p> <p>Es fehlt an einem Beschäftigtendatenschutzgesetz. In der Call- und Contactcenter-Branche ist das Wort die Dienstleistung. Diese muss ohne Verletzung des Datenschutzes im Sinne des Verbrauchers optimiert werden dürfen. Befürworten Sie solch ein Gesetz und spezifische Normen für unsere Branche?</p>	<p>Die SPD fordert ein eigenständiges Beschäftigtendatenschutzgesetz, denn es ist ein wichtiges Schutzgesetz für Arbeitnehmer:innen bei der Anbahnung und Durchführung eines Arbeitsverhältnisses. Die Zulässigkeit gesundheitlicher Untersuchungen im Bewerbungsverfahren und laufenden Arbeitsverhältnis, die Nutzung von Ortungssystemen und das Mitarbeiterscreening sind wichtige Beispiele, die ein eigenständiges Beschäftigtendatenschutzgesetz begründen. Auch die Mitbestimmungsrechte der Betriebs- und Personalräte sollten sich auf die Datenerfassung und -verarbeitung beziehen und ausgebaut werden. Heute hinterlassen Beschäftigte viele Datenspuren. Nicht alle dürfen beim Verhältnis zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer verwertet werden. Die SPD wird sich deshalb dafür einsetzen im Bereich der Beschäftigtendaten ein hohes Datenschutzniveau zu schaffen.</p>
<p>Sonn- und Feiertagsarbeit</p> <p>Das BVerwG verbot 2014 grds. die Callcenter-Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen in Hessen. In den übrigen Bundesländern ist sie möglich, jedoch herrscht Unsicherheit hinsichtlich der künftigen Entwicklung. Befürworten Sie eine bundeseinheitliche Ausnahme von diesem Verbot für unsere Branche?</p>	<p>Wer sich die HessBedGewV anschaut, den wird dieses Urteil nicht überraschen. Die bundesgesetzliche Verordnungsermächtigung des § 13 Absatz 2 Satz 1 i. V. m. § 13 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe a Arbeitszeitgesetz (ArbZG) erlaubt es Landesregierungen gerade nicht, in so pauschaler Art und Weise Ausnahmen vorzusehen. Wir sehen die Notwendigkeit, die aufgezeigte</p>

	<p>Problematik möglichst bundeseinheitlich zu lösen. Nach § 13 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe c ArbZG kann durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates „zur Vermeidung erheblicher Schäden unter Berücksichtigung des Schutzes der Arbeitnehmer und der Sonn- und Feiertagsruhe“ Ausnahmen vom Verbot der Beschäftigung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern an Sonn- und Feiertagen „aus Gründen des Gemeinwohls, insbesondere auch zur Sicherung der Beschäftigung“ erlassen werden. Wir unterstützen im Interesse aller Beteiligten, dass eine angemessene und ausgewogene Lösung gefunden wird.</p>
<p>Bestätigungslösung/Textformerfordernis 2013 wurde ein Textformerfordernis für Gewinnspieleintragdienste verabschiedet. Aktuell wurde dies für Energielieferungsverträge eingeführt, was wir im Vorfeld ablehnten. Planen Sie eine Ausweitung des Textformerfordernisses/der Bestätigungslösung auf weitere Vertragsarten?</p>	<p>Die "Bestätigungslösung" sorgt dafür, dass Verbraucher*innen sich in Ruhe überlegen können, ob und unter welchen Bedingungen sie einen telefonisch beworbenen Vertrag tatsächlich abschließen wollen. Sie erhalten die nur telefonisch gehörten Vertragsinformationen, die sie vor Abschluss bestätigen müssen, erneut zur Durchschau und können diese überprüfen. Die nun beschlossene Einführung eines Textformerfordernisses für Energielieferungsverträge außerhalb der Grundversorgung ist ein guter erster Schritt. Der Bedarf für eine solche Regelung besteht aber auch bei Werbeanrufen zu beispielsweise Versicherungs- und Finanzprodukten oder teils aggressiv beworbenen Zeitschriftenabonnements. Wir wollen diese wichtige Maßnahme daher in Form einer allgemeinen</p>

	Bestätigungslösung auf alle Dauerschuldverhältnisse ausweiten.
Weitere Regulierung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft	
Bei kaum einer anderen Branche standen in den vergangenen Jahren ähnlich viele Regulierungen auf der Agenda. Der Call- und Contactcenter-Branche droht die Gefahr einer Überregulierung. Welche regulatorischen Pläne verfolgen Sie, die auch uns in hohem Maße betreffen (z. B. im UWG, BGB, TKG, BDSG)?	Jeder ordnungsrechtliche Rahmen schafft eine notwendige Bürokratie zur Kontrolle der Wirksamkeit und der Durchsetzung der mit den jeweiligen Regelungen angestrebten Ziele. Zu diesen Zielen gehört für uns insbesondere die Durchsetzung arbeitsrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher, verbraucherrechtlicher und datenschutzrechtlicher Standards. Wir wollen auf diese Weise Mindeststandards in den genannten Bereichen sichern. Gleichwohl beobachten wir natürlich regelmäßig Auswirkungen geltender Regelungen auf die Wirtschaft. Für einzelne Branchen sind wir dabei auch auf konkrete Hinweise aus den Verbänden und Unternehmen angewiesen. Sollte sich in dem Rahmen konkreter Verbesserungsbedarf zeigen, sind wir für Gespräche und eine Überprüfung von Regelungen immer offen.
Homeofficepflicht	
Soweit keine Gründe dagegensprachen, mussten Unternehmen in der Pandemie Homeoffice ermöglichen. Planen Sie unabhängig von der Pandemie ein Recht auf Homeoffice bzw. eine Angebotspflicht; wie soll dies ausgestaltet sein, wie sollen Telearbeitsplatz und mobiles Arbeiten voneinander abgegrenzt werden?	Wir werden einen Rechtsanspruch auf mobile Arbeit einführen. Grundsätzlich sollen Beschäftigte bei einer Fünf-Tage-Woche mindestens 24 Tage im Jahr mobil oder im Homeoffice arbeiten können, wenn es die Tätigkeit erlaubt. Klar ist, dass das nicht in Rundum-die-Uhr-Arbeiten ausarten darf – auch im Homeoffice müssen Arbeits- und Ruhezeiten gelten, die Arbeitszeit muss jeden Tag vollständig erfasst werden und es braucht ein Recht auf

	<p>Nichterreichbarkeitszeiten, auf technische Ausstattung sowie guten Unfallversicherungsschutz. Um betriebliche Regelungen zur mobilen Arbeit zu fördern, schaffen wir ein Mitbestimmungsrecht zur Einführung und bei der Ausgestaltung mobiler Arbeit. Der Grundsatz der Freiwilligkeit der mobilen Arbeit für Arbeitnehmer*innen ist für uns Voraussetzung.</p>
<p>Mindestlohn</p>	
<p>2014 wurde der Mindestlohn eingeführt. Der CCV war im Vorfeld Dialogpartner der Politik. Die Mehrheit der CCV-Mitglieder votierte zuvor für die Einführung. Bei der Höhe ist ein Ausgleich zwischen Arbeitnehmer- und Arbeitgeberinteressen wichtig. Welchen Mindestlohn hält Ihre Partei für angemessen?</p>	<p>Der Mindestlohn ist die absolute Lohnuntergrenze, diese ist nicht hoch – aber wer Vollzeit arbeitet, soll von seinem Lohn anständig leben können und die Chance haben, den Anschluss an die Mitte der Gesellschaft zu halten. Die jüngste wissenschaftliche Evaluation hat jedoch gezeigt, dass der Mindestlohn dafür nicht hoch genug ist. Arbeit hat ihren Wert, der Lohn muss den Wert auch widerspiegeln und die Würde derer anerkennen, die die Arbeit leisten. Die Corona-Pandemie hat gezeigt: Viele der Menschen, die den Laden am Laufen halten, arbeiten für Mindestlohn oder nur wenig mehr – in jedem Fall für deutlich unter 12 Euro pro Stunde. Ihre Löhne müssen endlich steigen, deshalb muss der Mindestlohn auch stärker an das allgemeine Lohnniveau gekoppelt sein.</p> <p>Im Jahr 2022 soll der Mindestlohn daher auf mindestens 12 Euro ansteigen.</p>
<p>Digitalministerium und digitale Infrastruktur</p>	
<p>Der Ausbau der digitalen Infrastruktur geht zu langsam voran. Dies zeigte auch die Pandemie. Um dem Thema mehr Gewicht zu</p>	<p>Eine kohärente Digitalpolitik braucht eine veränderte Organisationskultur. Statt wie bislang strikt am</p>

verleihen, spricht sich der CCV für ein eigenständiges Digitalministerium aus. Planen Sie dessen Einrichtung und wie wollen Sie den notwendigen Digitalausbau vorantreiben?

Ressortprinzip orientiert, muss Digitalpolitik vor allem agil und projektorientiert in Zusammenarbeit mit anderen Ministerien aber auch mit dem Parlament, den Ländern, der EU sowie der Zivilgesellschaft organisiert werden. Dafür muss es zumindest gemeinsame Federführung mit den jeweiligen Fachressorts geben. Alle Gesetzgebungsverfahren müssen auf ihre Digitaltauglichkeit geprüft werden. Notwendig ist eine strategische Steuerung mit einer klaren Mission aus dem Bundeskanzleramt. Dazu gehört insbesondere die Formulierung einer Digitalen Agenda mit mittelfristigen Zielsetzungen, klaren und messbaren Zwischenzielen sowie einer realistischen Umsetzungsstrategie mit fortlaufendem Monitoring. Außerdem brauchen wir verbesserte Koordinationsmechanismen innerhalb der Bunderegierung durch ein funktionsfähiges Digitalkabinet. Dabei ist zentral, dass das Digitalkabinet in Zukunft über wirksame Kontrollmechanismen verfügt, wenn vereinbarte Ziele der Digitalen Agenda nicht eingehalten werden. Nach Vorbild des Klimakabinetts überprüft das Digitalkabinet in Zukunft die Wirksamkeit, Effizienz und Zielgenauigkeit der eingeleiteten Maßnahmen der einzelnen Ressorts zur Umsetzung der Digitalen Agenda. Werden die vorgesehenen Ziele nicht erreicht, muss das zuständige Ressort dem Digitalkabinet ein Sofortprogramm zur Nachsteuerung vorlegen.

Hilfsangebote von Verbänden in Krisenzeiten

2020 und 2021 boten wir mit unserem Netzwerk Bundesministerien, Landesministerien, Behörden sowie ärztlichen Vereinigungen unsere Unterstützung in der Pandemie an, z. B. bzgl. der Einrichtung von Hotlines. Die Resonanz war gering. Begrüßen Sie das Engagement und würden Sie es in Anspruch nehmen?

Hoheitliche Aufgaben werden in der Regel durch die staatlichen Institutionen wahrgenommen. Ob private Unternehmen in die Frage einbezogen werden (können), ist eine Frage des Einzelfalls.