

**UNI**  
global  
union



# Gute Arbeit für gute Dienstleistungen

Ein UNI Europa

Dienstleistungs-Manifest



# Gute Arbeit für gute Dienstleistungen

## Ein UNI Europa-Versprechen für Europawahl-KandidatInnen

Überall in Europa erwarten und verdienen die Menschen qualitativ hochwertige Dienstleistungen. Unternehmen in Europa sind ebenfalls auf innovative Dienstleistungslösungen angewiesen, um auf den globalen Märkten bestehen zu können. Eine wettbewerbsfähige und lebenswerte Europäische Union ist auf eine Dienstleistungswirtschaft angewiesen, die diesen Anforderungen gewachsen ist.

**Qualifizierte und motivierte Dienstleistungsbeschäftigte sind hierfür eine notwendige Bedingung.** Qualitativ hochwertige Beschäftigung im Dienstleistungssektor ist entscheidend für die Schaffung und Wahrung eines hohen Niveaus bei der Qualität, Innovationskraft und Produktivität der Dienstleistungen. In den Jahren 2014-19 kann Vieles getan werden, um dies zu erreichen. Aus diesen Gründen unterstütze ich:

1. die Erarbeitung einer **umfassenden politischen Strategie für den EU Dienstleistungswirtschaft**, weil ein wettbewerbsfähiges und soziales Europa eine klare Strategie für Dienstleistungen benötigt.

2. **einen Europäischen Investitionsplan**, weil Investitionen in Qualifikationen und eine moderne Dienstleistungsinfrastruktur die Dienstleistungswirtschaft zur Triebfeder für nachhaltiges Wachstum und die Schaffung von Arbeitsplätzen machen werden.

3. **den Sozialen Dialog im Dienstleistungssektor**, weil die Sozialpartner am besten wissen, wie man mit den künftigen Herausforderungen für ihre jeweiligen Sektoren umgeht.

4. **Tarifverhandlungen, Arbeitnehmerrechte und wirksame Gesetze zum Beschäftigungsschutz**, weil Arbeitnehmer effektive Schutzmaßnahmen gegen prekäre Arbeitsbedingungen im Dienstleistungssektor brauchen.

5. **eine europäische Gesetzgebung, die den Arbeitsschutz im Dienstleistungssektor fördert**, weil ein soziales Europa notwendigen Arbeitsschutz von überbordender Bürokratie zu unterscheiden weiß.

6. **eine enge europäische Zusammenarbeit für Qualifikationen und lebenslanges Lernen im Dienstleistungssektor**, weil gut ausgebildete Arbeitskräfte das höchste Gut einer innovativen Dienstleistungsindustrie sind.

7. eine EU-Politik, die die **gemeinsamen Interessen von Kunden und Beschäftigten** anerkennt, denn Kunden erhalten nur dann eine gute Leistung, wenn sich die Beschäftigten auf die Bedürfnisse ihrer Kunden konzentrieren können.

8. **widerspruchsfreie Regelungen für den Europäischen Binnenmarkt für qualitativ hochwertige Dienstleistungen**, die Sozialdumping verhindern und Dienstleistungen von allgemeinem Interesse schützen.

9. **internationale Handelsabkommen, die in transparenter Weise verhandelt werden und Beschäftigungsbedingungen weltweit verbessern**, weil um des internationalen Handels willen der soziale Fortschritt nicht aufs Spiel gesetzt werden darf.

10. **Forschung im Dienstleistungsbereich, die mit ausreichenden Finanzmitteln ausgestattet und auf die Bedürfnisse der Praxis zugeschnitten ist**, weil eine wissenschaftliche Untermauerung von entscheidender Bedeutung für eine bessere europäische Politik für die Dienstleistungswirtschaft.

Name

Wahlkreis

Unterschriftet in \_\_\_\_\_ am \_\_\_\_\_

Unterschrift



# Gute Arbeit für gute Dienstleistungen

## Informationen für Unterzeichner

### Wer ist UNI Europa?

UNI Europa ist die europäische Dienstleistungsgewerkschaft die mehr als sieben Millionen Beschäftigte vertritt. Gemeinsam setzen wir uns für eine starke soziale Dimension in der EU ein.

### Was ist das Dienstleistungsmanifest?

Das UNI Europa Dienstleistungsmanifest beschreibt unsere Vision von einer innovativen und qualitätsorientierten Dienstleistungswirtschaft. Angetrieben von fairem Wettbewerb im europäischen Binnenmarkt soll diese nachhaltiges Wachstum schaffen und dem Wohle der Verbraucher, Arbeitnehmer und Unternehmen gleichermaßen dienen. Mit Hinblick auf die Europawahlen 2014 enthält unser Manifest Hinweise an das Europäische Parlament und die Kommission, wie dies zur Realität werden kann.

### Was ist das UNI Europa Versprechen?

Mit dem im Manifest formulierten Versprechen bietet UNI Europa politischen Entscheidungsträgern in der EU an, ihr Engagement für qualitativ hochwertige Arbeitsplätze und Dienstleistungen sichtbar zu machen. Mit ihrer Unterschrift unter dieses Versprechen wird ihre Unterstützung für die Argumente unseres Manifests bekundet. Die teilnehmenden Politiker werden auf der UNI Europa Webseite verlinkt; dort können Wähler prüfen, welchen Kandidaten gute Arbeit für gute Dienstleistungen und ein soziales Europa am Herzen liegen.

### Warum sollte uns gute Arbeit ein Anliegen sein?

Da Dienstleistungen überaus arbeitsintensiv sind, ist es wichtig zu verstehen, dass Qualität, Innovation und Produktivität im Dienstleistungssektor in direktem Verhältnis zu den bestehenden Arbeitsbedingungen stehen. **Darin sehen wir einen positiven Rückkopplungseffekt: qualitativ hochwertige Beschäftigung im Dienstleistungssektor verbessert die Qualität der Dienstleistungen an sich.** Das Wissen um diesen positiven Rückkopplungseffekt muss der Ausgangspunkt aller Regulierungsvorhaben mit Auswirkungen auf die Dienstleistungswirtschaft sein. Vor allem aber muss diese Erkenntnis die Grundlage für eine umfassende

EU-Politik für Dienstleistungen sein, die so gestaltet und umgesetzt werden muss, dass sie langfristig eine günstige Entwicklung der europäischen Dienstleistungswirtschaft gewährleistet.

### Warum ist dies so wichtig?

Es gibt gute Gründe dafür, warum der Dienstleistungsbereich mehr als 65 % der Arbeitsplätze und der Wirtschaftsleistung in der EU bereitstellt: Dienstleistungen erfüllen unersetzliche Funktionen in modernen Gesellschaften und hochentwickelten Volkswirtschaften. Dienstleistungen für Verbraucher erfüllen entweder die grundlegendsten Bedürfnisse der Bürger (z.B. Einzelhandel, Pflege oder Mediendienstleistungen) oder erhöhen ihre Lebensqualität (z.B. Sport oder Haar- und Schönheitspflege). In ähnlicher Weise ermöglichen es Unternehmensdienstleistungen (wie Finanz-, Logistik- oder IT-Dienstleistungen) den Firmen, ihre Produktivität zu erhöhen und sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren. Es ist eine wichtige, grundlegend politische Aufgabe, sicherzustellen, dass diese Grundbedürfnisse in einer Weise erfüllt werden, die zu wirtschaftlichem und sozialem Fortschritt führt.

### Warum beschreiten wir diesen Weg?

Uns bereitet die Tatsache Sorge, wie wenig Beachtung der Qualität von Dienstleistungen und Arbeitsplätzen im Dienstleistungssektor auf EU-Ebene geschenkt wird. Insbesondere der Binnenmarkt für Dienstleistungen, ein Markt mit unzureichenden Regelungen der Sozialdumping und Dienstleistungen von geringer Qualität begünstigt, verdeutlicht diesen Mangel an Aufmerksamkeit. Die europäische Integration muss sich die positiven Rückkopplungseffekte zwischen qualitativ hochwertiger Beschäftigung und der Qualität der Dienstleistungen zunutze machen, um das volle Potential unserer Branche für Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität in der EU auszuschöpfen. Die Stärkung des Wachstums- und Beschäftigungspotentials der Dienstleistungswirtschaft – dem größten Sektor unserer Wirtschaft – ist von entscheidender Bedeutung für eine Überwindung der gegenwärtigen Krise.



# Gute Arbeit für gute Dienstleistungen

## Ein UNI Europa Dienstleistungs-Manifest

### Wachstum und Beschäftigung in einer inklusiven europäischen Wirtschaft

Die europäischen Verträge (insb. Art. 3 und 151 AEUV) beschreiben unmissverständlich, dass der Prozess der europäischen Einigung der Erzielung sozialen Fortschritts verpflichtet ist. Hiermit kommt in den Verträgen eine Überzeugung zum Ausdruck, die gleichzeitig im Zentrum der Arbeit von UNI Europa steht: Das europäische Projekt muss dazu dienen, die Lebens- und Arbeitsbedingungen in jedem Winkel eines friedlichen Kontinents zu verbessern.

Jedoch stehen derzeit unannehmbar hohe Arbeitslosenraten und die soziale Ungleichheit in scharfem Widerspruch zu dieser Vision und gefährden den sozialen Zusammenhalt Europas. Der europäische Gedanke wird ausgehöhlt von einer Kombination aus Sparmaßnahmen und Lohnsenkungen, auf die die führenden europäischen Politiker ihre Hoffnungen für eine wirtschaftliche Erholung setzen.

Selbst große soziale Errungenschaften der Vergangenheit werden infrage gestellt: Für mehr als 40 Jahren diente europäische Gesetzgebung dazu europäische Arbeitsplätze sicher und gesund zu machen. Nun jedoch scheint die Europäische Kommission kluge mit antisozialen Bestimmungen zu verwechseln, wendet sich von diesem Thema ab und bricht die europäischen Verträge, indem sie den Sozialpartnern die Umsetzung ihrer Vereinbarungen zu Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz verweigert.

### Deregulierung von Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

Beschäftigte im Friseurgewerbe weisen den höchsten Anteil an beruflich bedingten Hautkrankheiten (Ekzeme, Dermatitis usw.), Blasenkrebs und Muskel- und Skeletterkrankungen auf. Am 26. April 2012 unterzeichneten die europäischen Sozialpartner im Friseurhandwerk daher eine Rahmenvereinbarung zum Arbeitsschutz, die darauf abzielt, diese Risiken zu mindern. Allerdings hat die Europäische Kommission in ihrer REFIT-Mitteilung vom 2. Oktober 2013 erklärt, dass sie beabsichtigt, das Inkrafttreten dieser Vereinbarung zu blockieren. Sie befürchtet, dass diese Vereinbarung der Wirtschaft 'unangemessene bürokratische Lasten' auferlegt. Dies stellt einen beispiellosen Angriff auf die Gesetzgebung zum Arbeitsschutz und die Autonomie der Sozialpartner dar. Jedoch würden Arbeitnehmer, die Sozialversicherungssysteme und sogar die meisten Friseurbetriebe von Maßnahmen profitieren, die dazu beitragen, krankheitsbedingte Arbeitsausfälle und teure medizinische Behandlungen zu vermeiden. Daher ist diese Entscheidung schlichtweg nicht nachvollziehbar und muss revidiert werden.



Wir fordern, dass das europäische Parlament und die Kommission ihr Mandat in den Jahren 2014-19 nutzen, um den Anspruch wiederaufleben zu lassen eine Wirtschaft aufzubauen, die Wettbewerbsfähigkeit mit einem inklusiven europäischen Sozialmodell verbindet. Um die Krise zu beenden, muss Europa zur Schaffung dauerhafter, sicherer und qualifizierter Beschäftigung zurückkehren, von der man, als absolutes Minimum, zumindest leben kann. Hierfür braucht Europa ein Wachstumsmodell, das auf die Stärken Europas setzt: qualifizierte Beschäftigte und eine wissensintensive Wirtschaft, die innovative und qualitativ hochwertige Waren und Dienstleistungen produziert.

### **Eine umfassende EU-Politik für den Dienstleistungssektor**

Der Dienstleistungssektor trägt mehr als 73 % zur Wirtschaftsleistung und zur Beschäftigung in der EU bei. Seine schiere Größe zeigt, dass der Dienstleistungssektor in einer modernen Gesellschaft und komplexen Wirtschaft absolut notwendige Funktionen erfüllt. Ohne eine zielgerichtete Politik für den europäischen Dienstleistungssektor können daher weder eine Wiederbelebung nachhaltigen Wachstums noch die Gewährleistung einer hohen Lebensqualität in Europa gelingen. Ebenso sind qualitativ hochwertige Dienstleistungen eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass die Herausforderungen des demographischen Wandels und des Klimawandels erfolgreich bewältigt werden können. Die Europäische Union braucht daher eine umfassende und konsequent umgesetzte Politik für den Dienstleistungssektor, die zwangsläufig auf zwei Elementen basiert:

#### **Qualitativ hochwertige Beschäftigung für qualitativ hochwertige Dienstleistungen**

Angesichts ihrer hohen Arbeitsintensität ist eine beständig hohe Qualität von Dienstleistungen von kompetenten Mitarbeitern, die unter entsprechenden Bedingungen arbeiten, abhängig. Gleiches gilt für Dienstleistungsinnovation: keine Innovation ohne förderliche Beschäftigungsbedingungen. Aus- und Weiterbildung sowie die Schaffung hochwertiger Arbeitsbedingungen müssen daher zentrale Anliegen einer EU-Politik für den Dienstleistungssektor sein. Dies setzt effektiven Sozialen Dialog und betriebliche Mitbestimmungsrechte für Arbeitnehmer voraus.

#### **Gute Arbeit für gute Dienstleistungen – ein positiver Rückkopplungseffekt**

Es ist unabdingbar zu verstehen, dass die Qualität, Innovationsfähigkeit und Produktivität in der Dienstleistungswirtschaft eine Frage guter Arbeitsbedingungen ist. Die Erkenntnis dieses positiven Rückkopplungseffektes – je besser die Qualität der Beschäftigung im Dienstleistungssektor, desto besser die erbrachten Dienstleistungen – muss der Ausgangspunkt für jegliche Politik sein, die auf die europäische Dienstleistungswirtschaft einwirkt.

#### **Faire und konsequente Regulierung**

Regulierung in Europa muss mit dem Ziel in Einklang gebracht werden, eine Dienstleistungswirtschaft zu entwickeln, die nachhaltiges Wachstum und qualitativ hochwertige Beschäftigung schafft. Hierzu bedarf es fairen Wettbewerbs, der Unternehmen dazu ermutigt, auf Innovation, Spezialisierung und Produktivitätssteigerung zu setzen. Wie jedoch der Binnenmarkt für Dienstleistungen zeigt, scheitert Europa derzeit daran diese Dynamik in Gang zu setzen: Die aktuelle Strategie, die auf Deregulierungs-, Liberalisierungs- und Privatisierungsmaßnahmen setzt, fördert vielmehr Marktversagen, Sozialdumping und die Entstehung von Oligopolen. Eine gesunde Entwicklung der europäischen Dienstleistungswirtschaft setzt daher voraus, dass Regulierungsvorhaben auf einer sorgfältigen Abschätzung wirtschaftlicher und sozialer Effekte beruhen und die Expertise von Sozialpartnern mit einbeziehen.

**UNI Europa verpflichtet sich, gangbare Vorschläge für die langfristige Entwicklung der europäischen Dienstleistungswirtschaft zu erarbeiten. Wir fordern das Europäische Parlament, die Kommission und den Rat dazu auf, sich an dieser Debatte zu beteiligen. Dieses Manifest bietet einen ersten Überblick über die Bereiche, die prioritär von einer solchen europäischen Dienstleistungspolitik abgedeckt werden müssen.**





## Investitionen in Arbeitsplätze und qualitativ hochwertige Dienstleistungen

Europa benötigt in den kommenden Jahren ein großangelegtes Investitionsprogramm in Höhe von mindestens 2 % des BIP jährlich, um aus dem Teufelskreis von Sparpolitik, Investitionsstau und anhaltender Krise auszubrechen. Ein solcher Investitionsplan muss das Ziel unterstützen, eine Dienstleistungswirtschaft zu entwickeln, die nachhaltiges Wachstum und qualitativ hochwertige Arbeitsplätze schafft. Zudem muss der Förderung sozialer Investitionen angemessenes Gewicht beigemessen werden, um die Situation der am stärksten von der Krise betroffenen Gruppen wie Frauen, Jugendliche, Migranten und Menschen mit Behinderungen zu verbessern.

## Investitionen in Qualifikationen für Qualität und Innovation

Unsere sich verändernden Gesellschaften und Märkte produzieren fortlaufend neue Herausforderungen, denen mit innovativen, qualitativ hochwertigen Dienstleistungen begegnet werden muss. Investitionen in qualifizierte Arbeitnehmer, die in der Lage sind, diese Dienstleistungen zu erbringen, sind von entscheidender Bedeutung für die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität in Europa. Besonderes Augenmerk muss Qualifikationen für soziale Innovationen gelten. Innovationsprozesse müssen die Interessen der Beschäftigten und der Verbraucher mit einbeziehen, um die Lebens- und Arbeitsbedingungen zu verbessern.

## Investitionen in Dienstleistungsinfrastruktur

Dienstleistungen, mit denen die Bedürfnisse einer sich verändernden Gesellschaft und einer ressourcenschonenden Wirtschaft erfüllt werden, sind von der Existenz einer modernen Dienstleistungsinfrastruktur abhängig. Investitionen etwa in Betreuungseinrichtungen oder ‚grüne‘ IKT müssen daher Vorrang erhalten. Darüber hinaus verspricht ein Eingehen auf den Infrastrukturbedarf des wachsenden Dienstleistungssektors eine hohe Rendite im Hinblick auf Wachstum und die Schaffung von Arbeitsplätzen. Der Aufbau eines EU-Zahlungssystems für den Online-Handel ist eine solche Gelegenheit, die nicht verpasst werden darf.

## Ein Europa, eine E-Payment-Infrastruktur?

Millionen von Europäern nutzen bereits elektronische Zahlungsmittel beim tagtäglichen Einkauf in ihrem örtlichen Supermarkt. Wenn man jedoch online einkauft und einen Artikel bei einem Verkäufer in einem anderen Land bestellt, gestalten sich die Dinge nicht ganz so einfach. Entweder es fehlt die Zahlungskarte, die der Verkäufer verlangt, oder aber es dauert Ewigkeiten, bis die Zahlung den Verkäufer erreicht. Dies sind Probleme, die ein geeintes Europa unverzüglich lösen kann und lösen muss, insbesondere, wenn dadurch Arbeitsplätze geschaffen werden und hiervon gleichzeitig Verbraucher profitieren.

## Sozialer Dialog für eine starke Dienstleistungswirtschaft

Der Soziale Dialog ist ein wirksames Instrument zur Schaffung und Erhaltung der qualitativ hochwertigen Beschäftigungsbedingungen, von der eine starke und innovative Dienstleistungswirtschaft abhängt. Daher muss ein effektiver Sozialer Dialog gefördert werden, einer, der offen ist für alle Arten von Beschäftigten, seien sie selbständig, teilzeitbeschäftigt oder entsandte Arbeitskräfte. Die EU muss eine angemessene Finanzausstattung sicherstellen und die Einrichtung von Ausschüssen für den europäischen sektoralen Sozialen Dialog dort unterstützen, wo sie derzeit fehlen.



### **Verbesserung der Wirksamkeit des Sozialen Dialogs**

Der sektorale Soziale Dialog trägt dazu bei, Herausforderungen und Probleme für die Arbeit im Dienstleistungssektor in sozial ausgewogener Weise anzugehen. Die Sachkenntnis der Sozialpartner gewährleistet, dass die sektorspezifischen Bedingungen angemessen berücksichtigt werden, sei es bei der Festlegung von Strategien bezüglich altersgerechter Arbeitsplätze oder der Definition von Bestimmungen für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Vereinbarungen zwischen den Sozialpartnern wahren nicht nur den Subsidiaritätsgedanken: Aufgrund der aus der Praxis gespeisten Sachkenntnis der Sozialpartner stellt ihre Beteiligung an Gesetzgebungsprozessen die Verhältnismäßigkeit der von ihnen getroffenen Übereinkünfte sicher. Die EU muss daher ihre gesetzliche Rolle erfüllen, indem sie Sozialpartnervereinbarungen in Rechtsakte umsetzt, wenn die Sozialpartner es wünschen.

### **Ausbildung einer starken EU Dimension in den Industriellen Beziehungen**

Die Dienstleistungswirtschaft ist wahrhaft europäisch geworden. Der gemeinsame Binnenmarkt erlaubt es Unternehmen, zu multinationalen Unternehmen zu werden oder umfassende Outsourcing- oder Offshoring-Strategien umzusetzen. Die Beziehungen zwischen den Sozialpartnern müssen an diese neue Realität angepasst werden. Die EU muss daher mehr tun, um die Rechte der Arbeitnehmer gegenüber Unternehmen zu stärken, deren Entscheidungen Arbeitnehmer in mehr als einem Land betrifft. Insbesondere erfordert dies einen verpflichtenden europäischen Gesetzesrahmen für die Beteiligung der Beschäftigten bei der Vorbereitung auf und dem Umgang mit Umstrukturierungen.

### **Arbeitnehmerrechte für qualitativ hochwertige Beschäftigung statt prekärer Arbeit**

Die Schaffung qualitativ hochwertiger Arbeitsplätze im Dienstleistungssektor ist essentiell für die Bekämpfung von Arbeitslosigkeit und Ungleichheit in Europa. Und doch leiden zu viele Arbeitnehmer im Dienstleistungsbereich unter niedriger Bezahlung, erzwungener Teilzeitarbeit, mangelnder sozialer Absicherung, mangelhaften Vorkehrungen zum Arbeitsschutz oder unter Arbeit zu unsozialen Zeiten. Insbesondere schutzbedürftige Gruppen (z.B. Jugendliche, Frauen, Migranten) sind hiervon betroffen und fordern eine Europäische Union, die alles in Bewegung setzt, um Arbeitsbedingungen zu verbessern und prekäre Beschäftigung im Dienstleistungsbereich zu bekämpfen.

### **Stärkung der Tarifverhandlungen und der Gewerkschaften**

Die Beschäftigten im Dienstleistungssektor und ihre Gewerkschaften darin zu bestärken, Tarifverhandlungen zu führen und ihr Streikrecht wahrzunehmen, ist das wirksamste Instrument, um faire Löhne und qualitativ hochwertige Beschäftigung zu fördern. Die EU muss daher die Grundrechte der Arbeitnehmer achten und fördern und dafür sorgen, dass alle Berufstätigen, einschließlich der Selbständigen, diese ausüben können.

### **Lasst nicht zu, dass die EU arbeitnehmerfeindlich wird**

Seit über 100 Jahren haben Tarifvereinbarungen und Arbeitskämpfe eine entscheidende Rolle dabei gespielt, die Arbeitnehmer vor prekären Beschäftigungsbedingungen zu schützen. In jüngster Zeit erschwert die EU jedoch die Ausübung dieser fundamentalen Arbeitnehmerrechte. In zahlreichen Mitgliedstaaten wurde der Geltungsbereich von Tarifvereinbarungen auf Geheiß der Kommission hin eingeschränkt, und aus Angst vor Preisabsprachen hindert EU-Recht viele Selbständige, z.B. im Mediensektor, daran, kollektiv Löhne und Gehälter auszuhandeln, um nur zwei Beispiele zu nennen. Diese Haltung muss sich ändern, will man die Situation der vielen Dienstleistungsbeschäftigten mit prekären Arbeitsverhältnissen verbessern.





### Wirksame Gesetze zum Beschäftigungsschutz

Faire und inklusive Arbeitsmärkte bedürfen konsequenter Regeln. Gesetzliche Grauzonen führen zu prekärer Beschäftigung wie Scheinselbständigkeit und schutzlos entsandten Arbeitnehmern. Solche Schlupflöcher müssen durch eindeutige Regelungen inklusive wirksamer Mindeststandards für die soziale Absicherung geschlossen werden. Wenn Arbeitnehmer außerhalb der Grenzen des eigenen Landes entsandt werden, muss die Gesetzgebung des Gastlandes Anwendung finden. Die Nutzung der Sachkenntnis der Sozialpartner ist von entscheidender Bedeutung für die Schaffung eines betrugssicheren europäischen Arbeitsmarktsystems, insbesondere mit Hilfe von Vereinbarungen der europäischen Sozialpartner.

### Europa braucht betrugssichere Arbeitsmärkte

Der europäische Binnenmarkt ermöglicht den Unternehmen sehr viel Flexibilität, auch was die Personalverwaltung anbetrifft. Manche Arbeitgeber nutzen diese Flexibilität in einer Weise, die es abzulehnen gilt. Angenommen, das Unternehmen X aus Mitgliedstaat A stellt über die Tochtergesellschaft Y einen Arbeitnehmer nach dem Gesetz des Landes B ein, um ihn dann in Land C zu entsenden. Mitgliedstaatlichen Behörden fällt es in solchen Fällen schwer, festzustellen, welche Gesetze welchen Landes oder welche Tarifvereinbarungen anzuwenden sind. Solch hochkomplexe Sachverhalte führen zu Grauzonen, in denen Betrug und Sozialdumping erleichtert werden. Die Gewerkschaften fordern, dass keine weitere Zeit verloren wird und dass diese Schlupflöcher unverzüglich geschlossen werden!

### Sicherstellung wirksamer Durchsetzungsmechanismen

Die Sparpolitik hat die Fähigkeit der Mitgliedstaaten zur Durchsetzung der Gesetze geschwächt, was insbesondere in Sektoren wie Reinigung und Pflege zu einem Anwachsen der informellen Wirtschaft führt. Es werden finanziell gut ausgestattete, effiziente Arbeitsinspektionen benötigt, um diesen Trend zu stoppen.

### Ein europäischer Binnenmarkt für qualitativ hochwertige Dienstleistungen

Eine qualitäts- und innovationsorientierte Dienstleistungswirtschaft muss in einen Binnenmarkt eingebettet sein, der fairen Wettbewerb und Konvergenz fördert. Allerdings verkörpert gerade die Dienstleistungsrichtlinie den fehlgeschlagen Versuch einer Binnenmarkt-Integration, die im Endergebnis vor Allem zu Sozial- und Lohndumping sowie prekären Beschäftigungsverhältnissen führt. Diese Form der Integration verschlechtert die Arbeitsbedingungen im Dienstleistungssektor und als logische Konsequenz auch die Qualität der erbrachten Dienstleistungen. Eine Integration im Interesse der Verbraucher, Arbeitnehmer und der Gesellschaft erfordert einen differenzierteren Ansatz zur (Neu-)Regulierung des Binnenmarktes.

### Stärkung der sozialen Rechte im Binnenmarkt

Tarifvereinbarungen dürfen nicht von Binnenmarktbestimmungen unterminiert werden. Ebenso wenig darf der Binnenmarkt im Widerspruch zu Arbeitnehmerrechten stehen. Der Vorschlag der europäischen Gewerkschaftsbewegung für ein Protokoll des sozialen Fortschritts bietet klare Leitlinien für eine Korrektur der derzeitigen Ungleichgewichte zwischen wirtschaftlichen und sozialen Rechten. Die überarbeitete Richtlinie über die Vergabe öffentlicher Aufträge mit ihrer verpflichtenden Sozialklausel ist ein erster Schritt in die richtige Richtung, der nun konsequent umgesetzt werden muss.

### Qualitativ hochwertige und verfügbare Dienstleistungen allgemeinen Interesses

UNI Europa besteht darauf, dass die Definition und Erbringung von Dienstleistungen allgemeinen Interesses eine Angelegenheit der Mitgliedstaaten ist. Insbesondere lehnen wir die geplante Liberalisierung bei der Vergabe von Dienstleistungskonzessionen ab. Wettbewerb kann kein Selbstzweck sein. Liberalisierungsmaßnahmen können sich, wie die Vergangenheit gezeigt hat, negativ auf die Leistungsqualität auswirken. Ein Beispiel hierfür ist der oftmals eingeschränkte Zugang zu Postdienstleistungen auf dem Land. Dort, wo Liberalisierungsmaßnahmen zu Qualitätseinbußen geführt haben, müssen diese zurückgenommen werden.





### **Die Liberalisierungsagenda hat versagt!**

Der Post und Logistik Sektor ist ein eklatantes Beispiel für das Versagen der europäischen Liberalisierungsagenda im Bereich der Dienstleistungen (von allgemeinem Interesse). Die Liberalisierung dieses Sektors, der sich in den Händen nationaler Monopolisten befand, hat das Versprechen der Europäischen Kommission, 'bessere Dienstleistungen zu niedrigeren Preisen' zu liefern, nicht erfüllt: die ehemaligen Monopolisten erfreuen sich immer noch konzentrierter Marktmacht, sind aber nicht länger zur Rücksichtnahme auf des öffentliche Interesse gebunden. Dies hat zu einer Situation geführt, in der große Unternehmen als Kunden sämtliche benötigten Dienstleistungen erhalten, während der gewöhnliche Kunde in den wenigen verbleibenden Postfilialen Schlange stehen muss, um in den Genuss der grundlegendsten (aber immer noch teuren) Postdienstleistungen zu kommen. Für die Postbeschäftigten waren die Auswirkungen ebenfalls desaströs. Eine jüngst von UNI Post & Logistik in Auftrag gegebene Studie kommt zu dem Ergebnis, dass im Durchschnitt die Liberalisierung zu einem Abbau der Arbeitsplätze in diesem Sektor geführt hat und dass die verbliebenen Mitarbeiter unter prekären Arbeitsbedingungen und atypischen Beschäftigungsverhältnissen leiden, wie etwa Teilzeitarbeit oder Selbständigkeit.

### **Qualifikationen für Qualität und Innovation im Dienstleistungssektor**

Qualitativ hochwertige Dienstleistungen und erfolgreiche Innovationen im Dienstleistungssektor bedürfen sachkundiger Arbeitnehmer. Hohe Standards bei Aus- und Weiterbildung sind daher von entscheidender Bedeutung für eine starke Dienstleistungswirtschaft. Ergänzt werden muss dies durch einen kohärenten europäischen Qualifikationsrahmen, der die grenzübergreifende Anerkennung von Kompetenzen gewährleistet. Diesbezügliche Maßnahmen müssen unverzüglich ergriffen werden: die derzeit diskutierten Programme für Beschäftigungsgarantien für Jugendliche erreichen üblicherweise, dass die meisten teilnehmenden Jugendlichen Arbeit im Dienstleistungssektor finden. Umso wichtiger ist es, im Dienstleistungsbereich Maßnahmen für eine ausgezeichnete berufliche Ausbildung zu entwickeln.

### **Förderung der Zusammenarbeit für Qualifikationen im Dienstleistungsbereich**

Dienstleistungsspezifische Qualifikationen, wie die Fähigkeit zur Interaktion, sind wesentlich für die Qualität vieler Dienstleistungen. Und doch werden sie in vielen nationalen Systemen der beruflichen Bildung nicht als formale Kompetenzen anerkannt. Hier ist eine europäische Zusammenarbeit von größter Wichtigkeit, um die besten Verfahrensweisen auf diesem Gebiet zusammenzufassen und Qualifikationsbedarfen in diesem Bereich zu begegnen. Die Zusammenarbeit von Sozialpartnern, zum Beispiel in Form von Sektorausschüssen für Beschäftigung und Kompetenzen, kann wertvolle Hinweise bezüglich der

dringlichsten Herausforderungen und angemessener Lösungsansätze liefern.

### **Sektor Ausschüsse für Qualifikationen**

Sektor Ausschüsse für Qualifikationen sind Plattformen, die es Stakeholdern einschließlich der Sozialpartner erlauben, Erkenntnisse über die zu erwartenden Entwicklungen hinsichtlich des Qualifikationsbedarfs in ihrem Sektor zu gewinnen. Auf der Grundlage detaillierter Analysen aktueller und erwarteter Veränderungen entwickeln diese Ausschüsse Richtlinien, die die Politikgestaltung innerhalb ihres Sektors und für ihren Sektor unterstützen sollen. Geschieht dies in enger Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern, so trägt diese Praxis dazu bei, Engpässe und Fehlqualifikationen zu vermeiden. Diese Praxis sollte daher in allen Sektoren der europäischen Dienstleistungswirtschaft Anwendung finden.

### **Gewährleistung des Zugangs zu lebenslangem Lernen im Dienstleistungssektor**

Die Dauer der individuellen Berufstätigkeit im Dienstleistungsbereich wird immer länger. Gleichzeitig verändert sich der Qualifikationsbedarf in nie dagewesener Geschwindigkeit. Beschäftigte im Dienstleistungssektor müssen daher ein durchsetzbares Recht auf lebenslanges Lernen haben, damit sie ihre individuellen Kompetenzen weiterentwickeln können. Dies schließt das Recht auf bezahlten Urlaub zu Fortbildungszwecken mit ein. Im Dienstleistungssektor ist es besonders wichtig, ausgezeichnetes lebenslanges Lernen zu gewährleisten: eine (Re)Integration schutzbedürftiger Gruppen in den Arbeitsmarkt gelingt für gewöhnlich über eine Beschäftigung im Dienstleistungsbereich. Der Europäische Sozialfonds kann in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern hierzu beitragen, indem er Programme auflegt, die die Vermittelbarkeit der Arbeitnehmer im Falle von Umstrukturierungen fördert.

### **Stärkung der Beziehungen zwischen Beschäftigten und Verbrauchern**

Für eine gut funktionierende Wirtschaft und eine lebenswerte europäische Gesellschaft ist ein beständig hohes Qualitätsniveau der Dienstleistungen von essentieller Bedeutung. Kunden haben einen Anspruch auf gute Dienstleistungen. Und doch ist dieser Anspruch ohne Bedeutung, solange den Beschäftigten Arbeitsbedingungen verwehrt bleiben, die es ihnen ermöglichen, qualitativ hochwertige Dienstleistungen auch tatsächlich zu erbringen. Die EU muss daher Synergien zwischen den Rechten von Kunden und Beschäftigten stärken.

### **Standardisierung von Dienstleistungen für Verbraucher und Beschäftigte**

Eine europäische Standardisierung von Dienstleistungen muss die Interdependenz zwischen Arbeitsbedingungen und Servicequalität angemessen widerspiegeln. Eine Dienstleistungsstandardisierung, die zu einer Verschlechterung der Arbeitsbedingungen führt, ist nicht hinnehmbar. Die europäischen

Standardisierungsbehörden müssen diesem Anspruch gerecht werden und den Sozialpartnern gegenüber verantwortlich sein.

#### **Interessenkonflikte verhindern**

Leistungsmanagement-Systeme auf Unternehmensebene, etwa in Form variabler Vergütungssysteme, können Mitarbeiter unter Druck setzen, damit sie den Gewinn des Unternehmens maximieren, im Zweifel auch gegen Kundeninteressen. Um sicherzustellen, dass qualitativ hochwertige Beratung im Zentrum der Beziehung zwischen Beschäftigten und Kunden steht, muss die EU die Sozialpartner darin unterstützen, unverhältnismäßigen Verkaufsdruck zu eliminieren, oder selbst gesetzgeberisch tätig werden.

#### **Dienstleistungen, Globalisierung und internationaler Handel**

Das Volumen des internationalen Handels im Dienstleistungsbereich wächst, nicht zuletzt als Folge von Handelsabkommen die von der EU ausgehandelt und unterzeichnet werden. Solche Vereinbarungen haben erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen und die Beschäftigungssituation im Dienstleistungssektor, wenn sie den Abbau von ‚Handelsbarrieren‘ durch Maßnahmen zur Liberalisierung, Deregulierung und Privatisierung vorschreiben. Die EU muss das Ziel der Schaffung qualitativ hochwertiger Beschäftigung im Dienstleistungsbereich verteidigen, insbesondere bei den Verhandlungen über die vorgesehenen Abkommen über die Transatlantische Handels- und Investitionspartnerschaft.

#### **Keine Gefährdung des sozialen Fortschritts durch intransparente Verhandlungen**

Handelsabkommen müssen in einer Weise ausgearbeitet werden, die eine umfängliche öffentliche Prüfung zulässt. Vereinbarungen, die eine Liberalisierung gemäß Modus 4 der WTO (Freizügigkeit von Arbeitnehmern) vorsehen, ohne dass die Anwendbarkeit der Regelungen des Gastlandes sichergestellt ist, sind nicht hinnehmbar. Wir wenden uns ebenso gegen weitere Maßnahmen zur Privatisierung und Liberalisierung von Dienstleistungen allgemeinen Interesses. Die Wahrung der kulturellen Vielfalt, wie sie von der UNESCO-Konvention vom 20. Oktober 2005 vorgesehen ist, fordert des Weiteren, dass audiovisuelle Medien und kulturelle Vorhaben von Handelsabmachungen ausgenommen sind.

#### **Begrenzung des Spielraums bei Schlichtungsverfahren**

Handelsvereinbarungen enthalten normalerweise auch Kapitel zum Investitionsschutz. Es ist nicht unüblich, darin Klauseln zu finden, die das Recht auf Berufung vor internationalen Schlichtungsgremien vorsehen, wenn der Investor vorgibt, dass der Wert seiner Investition durch Änderungen in der nationalen Gesetzgebung vermindert wird. Diesen Schlichtungsgremien mangelt es jedoch in der Regel an Transparenz, sie umgehen die nationalen Rechtssysteme und räumen dem Recht der Investoren Vorrang vor Erwägungen des öffentlichen Interesses ein. Derartige Vorkehrungen haben zu Situationen geführt, in denen Investoren aufgrund von Veränderungen im Gesundheits- oder Arbeitsrecht eine Entschädigung zugestanden wurde. Aus Sicht der Gewerkschaften ist dies vollkommen inakzeptabel.





### **Verbesserung der Arbeitsbedingungen weltweit durch den internationalen Handel**

Handelsabkommen müssen soziale Schutzklauseln enthalten und dazu dienen, menschenwürdige Beschäftigung zu fördern. Aus diesem Grund darf die EU keine Handelsabkommen mit Ländern abschließen, in denen die Arbeitnehmer- und Gewerkschaftsrechte verletzt werden. Unter keinen Umständen dürfen Handelsabkommen Verfahren zur Streitschlichtung etablieren, die die Rechte von Investoren über das öffentliche Interesse stellen.

### **Dienstleistungsforschung für eine starke Dienstleistungswirtschaft**

Eine erfolgreiche EU-Politik für eine qualitäts- und innovationsorientierte Dienstleistungswirtschaft muss sich auf wissenschaftliche Erkenntnisse stützen. Dies erfordert praxisnahe Forschungsprogramme, welche die Sozialpartner beteiligen und die verschiedenen Stränge ausgezeichneter Forschung zu Themen wie Arbeitsgestaltung oder Innovationen im Dienstleistungsbereich zusammenführen.

### **Gewährleistung ausreichender Finanzmittel für Dienstleistungsforschung**

Die Möglichkeiten und Grenzen einer EU Dienstleistungspolitik müssen als Forschungsthema etabliert werden, um den Erfolg der europäischen Dienstleistungswirtschaft sicher zu stellen. Im Rahmen der neuen „Horizon 2020“ Initiative muss eine ausreichende Finanzierung dieser notwendigerweise länderübergreifenden Forschung gesichert werden.

### **Bessere Verwertung von Forschungsergebnissen im Dienstleistungsbereich**

Eine enge Zusammenarbeit zwischen DienstleistungsforscherInnen, politischen EntscheidungsträgerInnen und den Sozialpartnern ist Voraussetzung für eine solide Entwicklung der europäischen Dienstleistungswirtschaft. Bei der Vergabe von EU-Finanzmitteln für die Forschung im Dienstleistungsbereich muss daher sichergestellt werden, dass die Interessen und Forschungsbedarfe der verschiedenen Stakeholder-Gruppen Berücksichtigung finden. Dabei besteht insbesondere im Hinblick auf die Einbindung von ArbeitnehmerInnen Vertretungen, wie Betriebsräten und Gewerkschaften, konkreter Handlungsbedarf.



**Folgen das europäische Parlament und die Kommission den Leitlinien, die in diesem Manifest dargelegt werden, so haben sie die Gelegenheit, einen gangbaren Weg in Richtung einer sozialen und wirtschaftlichen Erholung zu beschreiten. Nur eine verantwortungsvoll regulierte Dienstleistungswirtschaft kann ihr Potential voll ausschöpfen, um Europa aus der gegenwärtigen Krise zu holen und die Zukunft Europas zu sichern.**

UNI europa • Rue Joseph II 40 • 1000 Bruxelles • Belgium

[www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)

