

Wolfgang Uellenberg – van Dawen,

ver.di Bundesverwaltung, Ressort 1, Bereich Politik und Planung

Gute Arbeit für die Beschäftigten,

gute Dienstleistungen für die Menschen

Die Dienstleistungspolitische Initiative der ver.di

(Ausarbeitung eines Referates auf Einladung des Vorstandes des ver.di Bezirks Linker Niederrhein am 27. September 2011 in Mönchengladbach)

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

der ver.di Bundeskongress im September 2011 in Leipzig hat über „Gute Arbeit – Gute Dienstleistungen“ diskutiert und mit einem Beschluss zu diesem Thema eine dienstleistungspolitische Initiative der ver.di auf den Weg gebracht, die hiermit vorgestellt werden soll:

Auf dem Weg zur Dienstleistungsgesellschaft:

Befinden wir uns auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft? Wenn wir uns die Entwicklung der Erwerbstätigkeit in Deutschland in den letzten vierzig Jahren ansehen, dann müsste man diese Frage mit ja beantworten: Waren 1970 noch 10 % aller Erwerbstätigen im Bergbau oder der Landwirtschaft also im primären Sektor beschäftigt, so sind es 2010 nur noch 3 % von 40 Millionen Erwerbstätigen insgesamt. Nach stärker haben sich die Gewichte zwischen der Industrie und den Dienstleistungen verschoben: 1970 waren noch 48 % also jeder zweite Beschäftigte in der Industrie tätig. Heute sind es nur noch 25% also jeder vierte. Hingegen stieg die Zahl der Erwerbstätigen in den Dienstleistungen von 42 % auf 72 %. 29,4 Millionen Menschen arbeiten in den Dienstleistungen und das ist ebenso wichtig, sie tragen zu 72% zur gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung bei.

Die **Entwicklung zu einer Dienstleistungsgesellschaft ist unumkehrbar**. Aber welche Folgen hat dies für unsere Arbeit, für die Wirtschaft, für die Gesellschaft? Der frühere Präsident des Bundesverbandes der deutschen Industrie Hans Olaf Henkel hat diese Entwicklung mit der Warnung karikiert: Wir können uns doch nicht gegenseitig die Haare schneiden. Gemeint hat er damit, dass für die Wirtschaft die industrielle Wertschöpfung, also die Produktion die Basis bleiben muss und dass Dienstleistungen doch nur einen bescheidenen Beitrag zu Wachstum und Wohlstand leisten. Weil sich dieses abwertende Vorurteil gegenüber den Dienstleistungen hartnäckig hält, muss zuerst ein Missverständnis ausgeräumt werden: Die Entwicklung der Erwerbstätigkeit hin zur Dienstleistungsarbeit bedeutet keine Abkehr von der Industrie, steigert aber die Bedeutung der Dienstleistungen und damit auch der Dienstleistungsarbeit. Dafür müssen wir uns engagieren. Denn mit der gesellschaftlichen Abwertung der Dienstleistungsarbeit, die weitgehend als niedrigproduktive Tätigkeit gilt, werden in vielen Branchen auch niedrige Entgelte sowie der wachsende Niedriglohnsektor gerechtfertigt.

Mit der **Dienstleistungspolitischen Initiative** will ver.di die Bedeutung der Dienstleistungen für die Erwerbstätigen, für die wirtschaftliche Wertschöpfung, für die Gesellschaft und vor allem den Wert der Dienstleistungsarbeit hervorheben und damit unsere Betriebs- Tarif- und Gesellschaftspolitische Interessensvertretung unterstützen.

Industrie und Dienstleistungen:

Industrie und industrielle Wertschöpfung durch die Herstellung von Gütern bleibt unverzichtbar für Wachstum und Beschäftigung. Wir beobachten jedoch eine wachsende Abhängigkeit, teilweise eine zunehmende **Verschmelzung von Industrie und Dienstleistungen**. Kein Automobil rollt heute vom Band, für dessen Herstellung nicht viele Dienstleistungen benötigt werden: Von der Forschung und Entwicklung, des Transportes der zugelieferten Teile, dem Marketing, dem Verkauf, der Bank für die Finanzierung und dem Service beim Händler und in der Werkstatt. Alles dies sind Dienstleistungen, die für die industrielle Wertschöpfung unverzichtbar sind. Ein anderes Beispiel: der Maschinenbau: Ohne einen Service, eine Dienstleistung, die die Kunden in den Gebrauch der Maschine einweist, der für die Wartung sorgt, wird heute keine Maschine mehr verkauft. Diese Produkte aus Industrie und Dienstleistungen nennen die Ökonomen Composite Goods (zusammengesetzte Güter). Dienstleistungen werden für die Technik benötigt und die gilt auch für die Dienstleistungen selbst.

Sehr viele Dienstleistungen brauchen Technik und werden erst in der Verbindung von Technik und Dienstleistungen zu einem Wert.

Das beste Beispiel ist **das Internet**: Ohne die gigantischen technologischen Sprünge wäre das weltweite Netz und alle Geräte, die Zugang und Nutzung ermöglichen, nicht entstanden. Aber entscheidend sind die Dienstleistungen für die Menschen: Telefonie, Suchmaschinen, Elektronische Post, usw. Beides muss zusammenkommen: Technik und Dienstleistung. Techniken erleichtern und unterstützen Dienstleistungen, Dienstleistungen sorgen für Nachfrage nach Techniken und treiben technologische Forschung und Entwicklung voran.

Die neue Welt der Dienstleistungen:

In dem Memorandum Dienstleistung in Zukunftsverantwortung des ver.di Arbeitskreises Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit der Friedrich Ebert Stiftung haben die Experten den Weg zu einer neuen Dienstleistungsökonomie beschrieben, die sich auf Innovationen in der Gestaltung von neuen Dienstleistungen mit technologischer Unterstützung stützt.

Beispiel Mobilität: Schneller, kostengünstiger und umweltfreundlicher von A nach B zu kommen ist das Ziel von Mobilitätsdienstleistungen: Sie brauchen neue Technik für Bahnen und Busse, Züge und Flugzeuge, Schiffe – Fahrräder und Automobile. Aber alle diese Verkehrsmittel müssen vernünftig miteinander verbunden und durch Dienstleistungen angeboten werden: Was nützen superschnelle Züge, wenn sie immer verspätet sind, weil die Organisation der Bahn nicht funktioniert? Was nützt der ÖPNV, wenn es nicht genügend Fahrpersonal gibt und die Fahrpläne so ausgedünnt werden, dass Menschen z.B. im ländlichen Raum, ihn nicht nutzen können. Was nützt Elektromobilität, wenn sie nicht für die Mehrheit der Nutzer zur Verfügung steht, weil die Produkte (Autos und Fahrräder) zu teuer sind und die entsprechende Infrastruktur einschließlich der Dienstleistungen nur unzureichend zur Verfügung stehen?

Beispiel Ökologische Dienstleistungen: Die Energiewende wird durch die Ablösung der traditionellen Energieerzeugung (Atomkraft und nach einer Übergangszeit auch der Kohle) durch erneuerbare Energien erfolgen. Das ist nur der erste Schritt: Denn erneuerbare Energien müssen vernetzt, verteilt, verkauft werden. Noch wichtiger als erneuerbare Energien sind Energieeinsparungen:

Energieberatung wird zu einer immer wichtigeren Dienstleistung. Auch eine ökologische Kreislaufwirtschaft in der Ver- und Entsorgung setzt auf Dienstleistungen und Technik. Die IG Metall hat ausrechnen lassen, dass der ökologische Umbau der Industrieproduktion je einen Arbeitsplatz in der Produktion und zwei in den Vor- und nachgelagerten Dienstleistungen schaffen wird.

Beispiel Soziale Dienstleistungen: Hier unterstützt Technik Dienstleistungsarbeit etwa in der Dokumentation, der Verwaltung eines Krankenhauses, einer Kita, eines Jugendamtes. Aber die Tätigkeit der Menschen, die diese Dienste für andere erbringen, entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Und gerade diese Tätigkeiten werden immer wichtiger für unsere Gesellschaft: In früheren Jahren wurde **Erziehung und Pflege** meist in den Familien von den Frauen geleistet. Heute, wo immer mehr Frauen arbeiten wollen und arbeiten müssen und sie auch immer weniger diese unbezahlte Hausarbeit leisten können und wollen, bedarf es einer Fülle sozialer Dienstleistungen, um Kinder zu bilden und fördern, um junge Menschen zu unterstützen und zu fördern, um alte Menschen zu pflegen.

Wenn Menschen krank werden, brauchen sie medizinische Pflege auch unter Einsatz von Technik und Pharmazie. **Gesundheit** ist jedoch mehr als eine Medizinische Leistung. Gesundheit umfasst das gesamte Wohlbefinden des Menschen, zu Hause, während seiner Arbeit. Arbeits- und Gesundheitsschutz und Förderung in Betrieb und Verwaltung, Ernährungsberatung, Fitness und Wellness usw. dies alles sind notwendige Dienstleistungen mit einem Ziel: Gesundheit zu fördern oder wiederherzustellen.

Beispiel Personenbezogene Dienstleistungen: Im Handel, bei den Finanzdienstleistungen, in der Freizeit, in Restaurants, Kneipen, im Tourismus usw. wird ein guter Service, eine gute und faire Beratung, eine schnelle Bedienung von Menschen erbracht und die Qualität dieser Leistung beruht weniger auf Technikeinsatz als auf dem Engagement, der Professionalität und auch auf der ausreichenden Zahl von Menschen in diesen Dienstleistungen. Schlechte Beratung kann Umsatzeinbrüche zur Folge haben, unfaire Verkauf von Finanzprodukten hat einer ganzen Branche geschadet. Selbst der beste Koch nützt einem Restaurant nicht, wenn es an Bedienungspersonal mangelt und die Gäste zu lange warten müssen. Das alles sind einfache Beispiele aus dem Alltag, die den Wert personenbezogener Dienstleistungen unterstreichen.

Beispiel Kulturelle und wissenschaftliche Dienstleistungen: Obwohl vielen Menschen Kultur als Luxus gilt nimmt die Kultur einen immer größeren Raum in der Gesellschaft ein: Konzerte, Events, Filmproduktionen, neue und alte Medien und die traditionellen Buch und Zeitungsverlage beschäftigen immer mehr Menschen. Auch der Stellenwert der Kultur für die Gesellschaft, die Nachfrage nach klassischer und moderner Kunst nimmt wieder zu.

Unverzichtbar sind die **wissenschaftlichen Dienstleistungen**, obwohl gemessen am Bedarf und im internationalen Vergleich viel zu wenig Menschen in Deutschland wissenschaftlich ausgebildet sind. Während zum Beispiel in Asien, in Korea und Japan nach einer Studie der OECD aus dem Jahre 2011 mit 63 bzw. 56 % aller 25 bis 34-jährigen einen Hochschulabschluss haben, sind es in Deutschland gerade mal 29%, während der OECD Durchschnitt bei 39% liegt. Dies könnte auch in Deutschland mehr sein, wenn mehr Lehrkräfte an den Schulen und mehr Lehrkräfte an den Hochschulen eingestellt und wenn mehr in die Bildung investiert würde. Auch die Beschäftigten an den wissenschaftlichen Einrichtungen der außeruniversitären Forschung klagen über Personalmangel und unsichere Lebensperspektiven.

Öffentliche Dienstleistungen umfassen viele der hier genannten Dienstleistungstätigkeiten: Ver- und Entsorgung, ÖPNV, soziale Dienste, Kultur, Wissenschaft. Dennoch müssen wir sie gesondert nennen: Denn durch öffentliche Dienstleistungen wird das angeboten, was Ökonomen öffentliche Güter nennen: Dies sind Güter, die für alle Menschen unabhängig von ihrem Einkommen, ihrer Herkunft, ihrer familiären Bindung angeboten werden müssen und zwar so, dass sie für alle bezahlbar sind und gesellschaftlich notwendige Bedarfe erfüllen: Beginnend mit einer guten Verwaltung, über Erziehung und Bildung, einen leistungsfähigen öffentlichen Nahverkehr, bis hin zu Theatern, Jugendzentren und Freizeiteinrichtungen: für alle bezahlbar in hoher Qualität können sie nur vorhanden sein, wenn sie öffentlich organisiert und finanziert werden, denn sie müssen sich am Bedarf der Menschen einer Stadt und nicht am Renditeziel eines privaten Unternehmens orientieren.

Dienstleistungen sind entscheidend für die Lebensqualität der Menschen, für die wirtschaftliche Wertschöpfung und dafür, dass unser Gemeinwesen funktionsfähig bleibt. Umso wertvoller ist die Arbeit derjenigen, die Dienstleistungen erbringen.

Dienstleistungsarbeit

Eine Übersicht:

Der **DGB Index Gute Arbeit** für das Jahr 2009 weist einige Besonderheiten des Dienstleistungssektors auf: Von allen Befragten waren 43% Männer, jedoch 57% Frauen. 10 % haben einen befristeten Arbeitsvertrag, 90 % einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Bei 62 % der Befragten gab es im Betrieb einen Betriebs- bzw. Personalrat oder eine Mitarbeitervertretung; 18% hatten ein monatliches Bruttoeinkommen von bis zu 800 Euro, 20% von 801 – 1500 Euro; 14% von 1501 – 2000 Euro; 27% von 2001 bis 3000 Euro und mehr als 3000 Euro im Monat verdienten 21 %. Prekär (d.h. befristet, in Leiharbeit oder als Minijobber) waren 7% der Befragten und nicht prekär 93% der Befragten beschäftigt.

Diese Übersicht hat zwei Botschaften:

Die erste ist uns bekannt: Es gibt **Dienstleistungsbranchen** wie der Einzelhandel, das Wach- und Sicherheitsgewerbe, die Abfallwirtschaft, die Pflege, die Weiterbildung, in denen viele Menschen im **Niedriglohnsektor** tätig sind. In immer mehr Branchen werden durch die Liberalisierung und Privatisierung etwa bei den Briefdienstleistungen oder im Krankenhaus Service Bereich bei neuen Privaten Anbietern Löhne abgesenkt und Menschen nur noch befristet eingestellt. **Leiharbeit** nimmt immer mehr im Dienstleistungsbereich zu: Mehr als die Hälfte aller Leiharbeiterinnen und Leiharbeiter befinden sich in Dienstleistungsunternehmen und werden dort überwiegend Opfer von Lohndumping und unsicherer Beschäftigung. Auch die Zahl der geringfügig entlohnte Beschäftigten (Minijobber) steigt in vielen Dienstleistungsbranchen vor allem im Handel oder der Gebäudereinigung.

Dagegen müssen wir vorgehen mit unseren Forderungen gleichem Lohn und gleiche Behandlung in von Beschäftigten in der Leiharbeit und den Stammbesetzungen, von gleicher sozialer Sicherung bei den Minijobs und nach dem gesetzlichen Mindestlohn von mindestens 8,50 Euro.

ver.di engagiert sich für **sichere Beschäftigung und faire Arbeitsbedingungen** und will Arbeitgeber und Politik unter Druck setzen.

Die zweite Botschaft ist genau so wichtig: Der **Dienstleistungssektor insgesamt ist kein Niedriglohnsektor**. Dank unserer Tarifpolitik und dem Handeln der betrieblichen Interessenvertretungen und des Stellenwertes der Dienstleistungsarbeit selbst, verdienen viele Menschen dort gutes Geld, sind sicher beschäftigt und können ihre Interessen durch die Betriebs – und Personalräte und ver.di gut vertreten. **Über 70 % aller tariflichen Stundenlöhne in den Dienstleistungen beginnen bei 10 Euro.**

Die Dienstleistungspolitische Initiative der ver.di ergänzt unsere Initiative für den gesetzlichen Mindestlohn und eine gesicherte Beschäftigung. Denn sie will den Wert der Dienstleistungsarbeit sichtbar machen und in das Bewusstsein der Menschen heben: der Beschäftigten wie der Menschen für die sie erbracht wird mit dem Ziel: **Gute Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten und gute Dienstleistungen für die Menschen** zu sichern.

Was macht Dienstleistungsarbeit aus?

Produktionsarbeit besteht in der Herstellung von Gütern, im Umgang mit Sachen. Ob dies Automobile, Werkzeuge, Möbel, Häuser usw. sind: Immer müssen natürlich arbeitsteilig und mit Hilfe modernster Technik Dinge hergestellt oder auch weiterverarbeitet und repariert werden. Ob diese Güter jemand kauft oder nutzt, entscheidet sich später. Ein Auto bleibt ein Auto, auch wenn es immer auf dem Werkhof steht.

Wissensarbeit heißt. Mit Sprache, mit Zeichen, mit Symbolen umzugehen: zu lesen, zu schreiben, zu komponieren, zu zeichnen usw. Das Produkt etwa ein Buch muss immer von einem anderen gelesen und gehört werden. Aber auch wenn sich niemand dafür interessiert, hat Wissensarbeit einen Wert geschaffen. Zwar gibt es heute immer weniger den genialen Forscher, braucht Wissensarbeit Kommunikation, Teamwork, dennoch kann der einsame Forscher oder die Forscherin neues Wissen auch ohne den ständigen Kontakt mit anderen Menschen generieren.

Dienstleistungsarbeit ist immer Arbeit für Menschen und mit Menschen: Wenn keine Kinder gebildet, keine kranken Menschen gepflegt, keine Kunden bedient, keine Passagiere befördert werden wollen, oder sollen, wenn sie nicht da sind, gibt es auch keine Dienstleistung. Dienstleistungsarbeit setzt immer mindestens zwei Menschen voraus: Denjenigen oder diejenigen, die ihre Tätigkeit anbieten und diejenigen, die sie in Anspruch nehmen. Nur wenn beide Seiten gut zusammenwirken, findet sie statt, entsteht Wert. Wissenschaftler sprechen von der **Koproduktion von Dienstleistungen** und jeder und jede, der im Supermarkt selber aussuchen und die Ware einpacken muss, am Fahrkartenautomat den Fahrschein selber lösen, sich mühsam durch die Callcenter durchfragen muss, wenn er Beratung braucht, weiß, was Koproduktion einer Dienstleistung ist. Neue Techniken können menschliche Arbeit in den Dienstleistungen teilweise ersetzen wie die Scanner Kasse oder das Internet im Handel oder der Überwachungsmonitor für Patientinnen und Patienten im Krankenhaus und die automatische U Bahn oder den selbstgesteuerten Transporter in der Industrielogistik: Ganz ersetzen kann Technik aber menschliche Arbeit in den Dienstleistungen nicht. Immer braucht es Menschen, die eine Dienstleistung für andere anbieten, organisieren und sie nachfragen.

Der Index Gute Arbeit bei den Dienstleistungen:

Mit dem Index Gute Arbeit bewerten die Befragten ihre Ansprüche an ihre Arbeit und das Maß, in dem diese Ansprüche erfüllt werden. 65% der Beschäftigten in den Dienstleistungsbranchen arbeiten regelmäßig mit Menschen und für Menschen. Gerade sie sind es, die in ihrer Tätigkeit einen **Sinn** sehen, sie als wertvoll empfinden aber auch gerade durch die Tätigkeit mit Menschen emotional sehr gefordert werden. Denn der Umgang mit Menschen erfordert **psychische Belastbarkeit**, eine immer gleiche Bereitschaft, sich mit Menschen oftmals Fremden auseinanderzusetzen, ihre Fragen zu beantworten, sie zu bedienen und zufrieden zu stellen. Und wenn z.B. Systeme nicht funktionieren, wenn zu wenig Personal am Schalter vorhanden ist, sich Schlangen vor der Kasse bilden, alte Menschen Fürsorge und Unterstützung brauchen, Kinder und Eltern in Kitas Schwierigkeiten machen, steigt die psychische Belastung und es ist kein Zufall, dass gerade die Beschäftigten in Dienstleistungen unter **psychischem Stress** leiden. 35 % aller Beschäftigten in den Dienstleistungsbranchen geben an, in hohem oder sehr hohem Maße unter Arbeitshetze zu leiden.

Besonders hoch sind in den Augen der Beschäftigten **Arbeitshetze und Zeitdruck** im Gesundheitswesen, im Sozialwesen, in der Forschung und Entwicklung, im Bereich Transport und Verkehr und der Telekommunikation. Gefragt, welche Ursachen dies hat antworten die meisten: zu wenig Personal, zu viele und unkoordinierte Arbeitsaufträge, Vorgesetzte, die keine Arbeit organisieren können.

Hinzu kommen mangelnde Anerkennung, Unsicherheit, geringes Einkommen, unzureichende Informationen und geringe Beteiligungsmöglichkeiten: Fazit: 32 % der im Index Gute Arbeit bewerten ihre Arbeitsbedingungen als schlecht, 55 % als Mittelmäßig und nur 13 % als gut.

Interessenskonflikte der Arbeit in den Dienstleistungen:

Arbeitgeber, ob private, öffentliche oder gemeinnützige, wollen Dienstleistungen anbieten, die von hoher Qualität sind. Die dann, wenn sie nachgefragt werden, auch zur Verfügung stehen und dies alles zu möglichst geringen Kosten und das heißt. Knappe Personalbemessung, flexible Arbeitszeiten, möglichst niedrige Entgelte, es sei denn besondere Spezialisten oder knappe Fachkräfte werden benötigt. Bei den privaten Arbeitgebern soll der Gewinn möglichst hoch, bei den öffentlichen in jedem Fall die Kosten niedrig sein.

Die **Menschen, für die die Dienstleistungen erbracht** werden, die Kundinnen und Kunden, die Patientinnen und Patienten, die Bürgerinnen und Bürger, also alle Menschen die auf Dienstleistungen angewiesen sind oder sie nachfragen, haben das berechtigte Interesse, diese Dienstleistungen in hoher Qualität, zu der Zeit, wenn sie sie brauchen auch zu möglichst niedrigen Preisen zu bekommen, wobei Menschen mit guten Einkommen auch bereit sind für Qualität zu zahlen, wenn das Preis – Leistungsverhältnis stimmt. Der Service muss gut sein.

Dazwischen stehen die **Beschäftigten** mit ihren Interessen: zum einen dem Interesse, eine gute Leistung für die Menschen zu erbringen und dafür anerkannt zu werden. Im Mittelpunkt steht der Sinn ihrer Arbeit. Zum anderen haben sie jedoch ein berechtigtes Interesse an guter Arbeit, planbaren Arbeitszeiten, gutem Geld, Sozialleistungen, ausreichend Urlaub und Weiterbildung.

Gewinnorientierung der Arbeitgeber, Serviceorientierung der nachfragenden Menschen, Arbeitsorientierung der Beschäftigten: Diese Interessen lassen sich nicht in Übereinstimmung

bringen, sondern müssen in diesem **Interessenskonflikt** immer wieder zur Geltung gebracht und miteinander ausgetragen und dann in Vereinbarungen/ Tarifverträgen festgehalten werden.

Der Konflikt um Leistung und Gesundheit

Dabei verlagert sich dieser Konflikt immer stärker in den betrieblichen Alltag, wo es um immer höhere Leistungen geht. Wenn in der Automobilindustrie die Produktion verdoppelt werden soll, an Stelle eines PKW pro Minute zwei PKW vom Band rollen sollen, verlangt dies Investitionen in Milliardenhöhe.

Zielvereinbarungen in Dienstleistungen lassen sich immer weiter und meist nur mit geringen Investitionsmitteln steigern. Zielvereinbarungen können immer ehrgeizigere Ziele festlegen. In vielen Unternehmen werden diese von oben herab festgelegt und vom Controlling in Zahlen erfasst, wobei sich Dienstleistungsarbeit oft nur schwer in Zahlen messen lässt. Denn wenn kein Kunde kommt, kann auch ein Unternehmen mit noch so wenig Personal keinen Wert schöpfen. Und wenn Beratung und Verkauf in den Finanzdienstleistungen Zeit erfordern, weil sie sonst nicht erfolgreich ist, lässt sich dies mit den Maßstäben von herkömmlicher Produktivität nicht messen.

Produktivitätssteigerungen bei sozialen Dienstleistungen durch Personalabbau haben diese Leistungen etwa in der Pflege deutlich verschlechtert. Wenn eine Erzieherin 30 statt 20 Kinder in der Gruppe bilden muss, so ist dies betriebswirtschaftlich eine Produktivitätssteigerung, vom Wert der Arbeit aber das genaue Gegenteil.

Trotz dieser Unwägbarkeiten werden aus rein betriebswirtschaftlichen Kostenrechnungen her immer mehr **Sach- und Personalkosten gesenkt**, mit immer neuen Methoden nur ein Ziel verfolgt: **Immer mehr Arbeit in immer kürzerer Zeit zu immer geringeren Kosten für immer weniger Beschäftigte. Der Druck steigt und hat Folgen für die Gesundheit und die Qualität der Arbeit.**

Viele Beschäftigte versuchen diese wachsende Belastung selbst auszugleichen. Sie wollen dennoch eine gute Leistung für die Kundinnen und Kunden, die Patientinnen und Patienten, kurz die Menschen für die sie arbeiten, erbringen und überfordern sich damit. Sie sehen sich eingeklemmt zwischen den Anforderungen des Unternehmens und denen der Kunden usw. und wissen, dass mehr Eigenverantwortung auch mehr Selbstcontrolling bedeutet. **Zielvereinbarungen machen Beschäftigte zu ihren eigenen Controlleuren und wer kontrolliert mich besser als ich selbst.** Denn viele haben Angst davor, als „Minderleister“ zu gelten, Anerkennung und den Job zu verlieren.

So werden Belastungen und Stress oft individuell verarbeitet, man versucht gesund zu leben, fit zu bleiben, Leistung zu bringen, selbst wo die Gefahr droht auszubrennen. Oder aber Menschen setzen eine Grenze: sie reduzieren ihre Arbeit, gehen in die innere Kündigung, suchen einen neuen Job. Am Ende sind **alle die Verlierer**: Die Beschäftigten, die ihre Arbeit nicht mehr so gut verrichten und die Menschen, die auf ihre Arbeit angewiesen sind und wenn Arbeitgeber wirklich Verantwortung haben, dann auch die Arbeitgeber, die einsehen müssen, dass noch so gute Gesundheitsförderung, alle Appelle an die Leistungsbereitschaft usw. nicht fruchten, wenn es keine Grenze für die Arbeit gibt.

Ein wichtiges Handlungsfeld der ver.di Dienstleistungspolitik ist daher die **Durchsetzung guter und gesunder Arbeitsbedingungen**: Diese darf nicht erst einsetzen, wenn die Krankheitsquoten steigen, sondern muss bei der Vereinbarung von Zielen beginnen. Immer muss gefragt werden, ob diese Ziele auch noch erreichbar sind. Dann müssen auch Überstunden begrenzt, Beschäftigte über ihre Zeit

mehr selbst bestimmen können auch im Sinne der **Vereinbarkeit von Arbeit und Leben** (Work Life Balance) Arbeitsbedingungen verbessert und der Arbeitsschutz als vorsorgender Gesundheitsschutz organisiert werden. Am Ende steht dann immer die Forderung nach mehr Personal. Das ist dann die entscheidende Wende: **Mehr Beschäftigte, damit Menschen bessere Leistungen bekommen.**

Gute Arbeit – Gute Dienstleistungen:

Gewerkschaftliche Dienstleistungspolitik geht von den **Interessen der Beschäftigten an sinnvoller Arbeit, guten Arbeitsbedingungen, gutem Entgelt, aber auch Anerkennung und Wertschätzung** aus. Diese Interessen lassen sich verbinden mit den Interessen der Menschen, für die Dienstleistungen erbracht werden und dafür lassen sich in allen Branchen viele Beispiele bringen: Mehr Personal in Krankenhäusern und Altenheimen gut qualifiziert und entlohnt garantiert bessere Pflege, mehr Erzieherinnen in den Kitas fördern die Kinder besser; mehr und gut qualifiziertes Personal in den Jobcentern hilft den Arbeitslosen; mehr Service Personal in der Telekom und den Call Centern verkürzt Warteschleifen und sorgt für besseren Service usw. usw. Gemeinsam mit den Menschen, die Dienstleistungen nachfragen und auf sie angewiesen sind, wollen wir die Devise **Besser statt billiger** durchsetzen. Darum fordern auch wir gegenüber den privaten und öffentlichen Arbeitgebern mehr Menschen einzustellen und für gute Arbeit zu sorgen.

Handlungsfeld Dienstleistungsarbeit:

Der Wert der Dienstleistungen für die Umwelt, die Gesundheit, die Bildung und für mehr Lebensqualität und auch für Wachstum, Beschäftigung und für die Wirtschaft insgesamt muss deutlich herausgestellt werden. Dienstleistungen sind wertschöpfend. Sie sind nicht der Industrie nachgeordnet, sondern Industrie und Dienstleistungen müssen gleichermaßen entwickelt werden. Es ist in der gesellschaftlichen Debatte und auch in den Gewerkschaften nicht sinnvoll, dies gegeneinander zu stellen, denn sie haben ihren je besonderen und dennoch gleichermaßen hohen Stellenwert.

Dienstleistungsarbeit muss als wertvolle Tätigkeit anerkannt und aufgewertet werden. Die fachlichen, sozialen und kommunikativen Kompetenzen der Beschäftigten müssen sichtbar gemacht werden. Was oft einfach erscheint, verlangt ein hohes Maß an Wissen und Können. Dies ist die Basis für eine **materielle Aufwertung der Dienstleistungsarbeit** in der Bezahlung, der Arbeitszeit, der Qualifizierungspolitik.

Der Abstand zwischen den Durchschnittslöhnen in der Industrie und denen der Dienstleistungen ist in Deutschland so hoch, weil die Dienstleistungen zumal dort, wo sie von Frauen geleistet werden, weniger gelten und bewusst abgewertet werden. Viele Berufsstudien sagen, dass in Zukunft Dienstleistungsarbeit, die nur geringe Qualifikationen verlangt, immer mehr durch Automatisierung verschwinden wird- etwa der Nachtwächter durch die Videoüberwachung, die Reinigungskraft durch die Maschine usw. **Aber zunehmen wird der Bedarf an professioneller Arbeit:** etwa in der Verwaltung, in den sozialen Dienstleistungen, in Kultur und Wissenschaft, in Forschung und Entwicklung, Professionalisierung verlangt eine gute und mindestens dreijährige Ausbildung zur **Dienstleistungsfachkraft**, in Kernberufen und mit einer anschließenden Weiterbildung und die Steigerung der Anforderungen an die Dienstleistungsarbeit verlangt auch mehr Ausbildung an den

Hochschulen. So gehen heute mehr Unternehmen dazu über, ihren Auszubildenden auch eine duale Ausbildung im Betrieb und an der Fachhochschule anzubieten.

Die Aufwertung der Dienstleistungsarbeit durchzusetzen, heißt in Betrieben und Verwaltung auch mit Hilfe des Index Gute Arbeit die Beschäftigten ansprechen, für Interessen mobilisieren, in der Betriebs- und Tarifpolitik als Experten in eigener Sache zu Beteiligten machen und sie motivieren in ver.di für ihre Ziele einzutreten. Mit diesem Ziel verbindet ver.di die Initiative Gute Arbeit mit dem Engagement für gute Dienstleistungen.

Politische Rahmenbedingungen

Gleichzeitig aber müssen die politischen Rahmenbedingungen verbessert werden: Dienstleistungen brauchen Nachfrage. **Darum engagiert sich ver.di für eine Wirtschaftspolitik, die die kaufkräftige Nachfrage der Menschen stärkt.** Heute können sich Bezieher mittlerer und vor allem hoher Einkommen viele Dienstleistungen in hoher Qualität kaufen und selbst gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen wie Bildung, Sicherheit, Gesundheit werden zu hohen Preisen erworben und machen die Privatisierung oft zu einem guten Geschäft etwa bei Kliniken, die nur noch Selbstzahler behandeln oder privaten Hochschulen. Aber viele Dienstleistungen kümmern dahin, weil vielen Menschen das Geld fehlt z.B. um sich die Haare schneiden zu lassen oder in Urlaub zu fahren. Darum gehört **Verteilungsgerechtigkeit** zur Dienstleistungspolitik dazu. Verteilungsgerechtigkeit für gute Arbeit in und die Nachfrage nach Dienstleistungen.

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen verlangen **öffentliche und damit ausgelöst auch private Investitionen:** und der Investitionsstau ist hoch. Allein mehrere Milliarden werden benötigt, um die öffentliche Infrastruktur zu sanieren und ausbauen, allein 36 Mrd. Euro jährlich an Investitionen in das Bildungswesen, Milliarden für die Energiewende, für das Gesundheitswesen und vor allem für handlungsfähige Länder und Kommunen. Gerade in den Kommunen erleben und erleiden die Menschen ganz konkret was die Folgen einer Politik sind, die seit mehr als zehn Jahren durch immer neue Steuersenkungen die öffentlichen Kassen um mehr als 100 Mrd. Euro geleert hat. **Es fehlt am nötigsten für Schulen, Kitas, den ÖPNV, die Krankenhäuser, für Kultur, Sportanlagen und eine menschenwürdige Stadtentwicklung und bezahlbare Wohnungen.**

Darum brauchen wir einen **Politikwechsel**, der wieder mehr Geld in die öffentlichen Kassen bringt. Geld, das vor allem die aufbringen müssen, die in der Steueroase Deutschland leben: Eine wirksame **Besteuerung von Vermögen und großen Erbschaften, von Spitzeneinkommen** und den Zinsen, die an den Kapitalmärkten erwirtschaftet werden, von den Finanztransaktionen an den Börsen – kurz von den starken Schultern.

Auch hier gilt: Dienstleistungspolitik ist Verteilungsgerechtigkeit, **die gerechte Verteilung der Kosten für öffentliche Güter.**

Soziale Gerechtigkeit muss aber an erster Stelle für die durchgesetzt werden, die gute Arbeit leisten und von ihrem Lohn nicht leben können: Denn es war eine Schimäre, die Helmut Kohl aufgebaut hat, als er davon sprach, dass Deutschland kein Freizeitpark sein, sondern wir die Dienstleistungslücke schließen müssten. Und es war ein kaltes Kalkül der Agenda 2010 Politik als durch die Deregulierung der Leiharbeit, durch die Verschärfung der Zumutbarkeit für jede Arbeit, durch Hartz IV als

Grundsicherung ein immer größerer Niedriglohnsektor entstanden ist, nach dem Motto Billiger schafft mehr Arbeit und jede Arbeit ist besser als keine- selbst wenn sie Menschenunwürdig ist.

Dies widerspricht den Wert und der Würde der Arbeit und darum fordern wir den gesetzlichen Mindestlohn von mindestens 8,50 Euro und gleichen Lohn für gleiche Arbeit in der Leiharbeit. Darum wollen wir auch die geringfügige Beschäftigung zu einer sozial gesicherten Arbeit machen und dem Unwesen der sachgrundlosen Befristung ein Ende bereiten.

Gute Arbeit für gutes Geld und sichere Arbeitsverhältnisse müssen wieder das Fundament werden, auf dem gute Dienstleistungen erbracht, gesellschaftlich wertvolle Tätigkeiten geleistet werden für die Menschen und für eine humane Gesellschaft.