

## KLEINE ANFRAGE

des Abgeordneten Henning Foerster, Fraktion DIE LINKE

Entwicklung der Callcenter-Branche in Mecklenburg-Vorpommern

und

## ANTWORT

der Landesregierung

Teilweise handelt es sich um die Fortschreibung der Antworten der Landesregierung zu den Kleinen Anfragen auf den Drucksachen 6/57, 6/116, 6/188 und 6/1552.

1. Wie haben sich die Anzahl der Callcenter-Unternehmen, die Anzahl der Betriebsstätten und die Anzahl der Beschäftigten in den Callcenter-Unternehmen im Land Mecklenburg-Vorpommern seit dem Jahr 2007 jährlich entwickelt (bitte die Anzahl der Beschäftigten insgesamt sowie nach Frauen und Männern unterschieden darstellen)?

Die Entwicklung seit dem Jahr 2007 ist auf der Grundlage von Daten der Statistik der Bundesagentur für Arbeit in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Betriebe (=Betriebsstätten)	102	114	103	95	88	85	82
Beschäftigte insgesamt	8.271	9.178	10.363	10.839	11.139	11.659	11.520
davon: Männer	2.515	2.890	3.320	3.490	3.699	4.001	3.996
Frauen	5.756	6.288	7.043	7.349	7.440	7.658	7.524

Angaben für Unternehmen liegen nicht vor.

Angaben zu den Betriebsstätten basieren auf den Angaben zu den Betrieben im Sinne der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit nach dem Arbeitsortprinzip (Sitz des Betriebes und Arbeitsort der Beschäftigten) und nach dem Wirtschaftszweig gemäß Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008 (WZ 2008), Wirtschaftsgruppe 822 „Call Center“ mit Beschäftigten in Betrieben mit wirtschaftlichem Schwerpunkt „Call Center“, als Stammpersonal sowie übrige Angestellte. Mitarbeiter in internen Call Centern von Betrieben anderer Wirtschaftszweige sind in dieser Statistik nicht enthalten. Betrieb im Sinne des Meldeverfahrens zur Sozialversicherung, das die Grundlage für die Beschäftigungsstatistik bildet, ist eine regional und wirtschaftsfachlich abgegrenzte Einheit, in der mindestens ein sozialversicherungspflichtig oder geringfügig Beschäftigter tätig ist. Grundlage der regionalen Zuordnung ist das Gemeindegebiet. Das heißt, ein Unternehmen mit Niederlassungen (Filialen) in verschiedenen Gemeinden besteht aus verschiedenen Betrieben. Ebenso kann der Betrieb auch aus mehreren Niederlassungen in einer Gemeinde bestehen, wenn sie denselben wirtschaftsfachlichen Schwerpunkt besitzen. Angaben beziehen sich auf den Stichtag 31.12. des jeweiligen Jahres. Für den Stichtag 31.12.2013 liegen Daten noch nicht vor; ersatzweise wurde der 30.06.2013 verwendet.

2. Wie haben sich die Anzahl der Callcenter-Unternehmen, die Anzahl der Betriebsstätten und die Anzahl der Beschäftigten in diesen Unternehmen im Land Mecklenburg-Vorpommern seit dem Jahr 2007 jährlich entwickelt, die auch ihren Firmensitz in Mecklenburg-Vorpommern haben?

Der Landesregierung liegen dazu keine Angaben vor. Eine Differenzierung der Angaben zu Frage 1 nach dem Firmensitz ist nicht möglich.

3. Wie viele der Callcenter-Unternehmen mit wie vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Mecklenburg-Vorpommern verfügen über tarifliche Vereinbarungen und in wie vielen Callcenter-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern gibt es Personalvertretungen?

Der Landesregierung liegen keine Kenntnisse zu den Tarifverträgen und Personalvertretungen in den Callcenter-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern vor.

4. Welche Erkenntnisse liegen der Landesregierung hinsichtlich der Entlohnung (Stundenlohn, Monatseinkommen, Zahlung von Zuschlägen etc.) in den Callcenter-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern sowie im Vergleich zu Callcenter-Unternehmen in anderen Bundesländern vor?

Nach der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit liegen folgende Angaben zur Entlohnung in der Branche vor:

Region	sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigte (ohne Auszubildende) in der Wirtschaftsgruppe „822 Callcenter“ mit Angabe zum Entgelt (31.12.2012)					
	Anzahl	Verteilungsparameter der erzielten Entgelte (in				
		Grenze zwischen 1. und 2. Quartil	Grenze zwischen 2. und 3. Quartil	Median	Grenze zwischen 3. und 4. Quartil	Grenze zwischen 4. und 5. Quartil
Deutschland	58.735	1.334	1.529	1.658	1.846	2.551
West (ohne Berlin)	30.117	1.424	1.692	1.876	2.111	3.028
Schleswig-Holstein	1.650	1.214	1.357	1.435	1.545	2.023
Hamburg	1.250	1.484	1.754	1.971	2.188	2.765
Niedersachsen	3.884	1.283	1.467	1.555	1.685	2.308
Bremen <sup>1)</sup>	799	X	X	X	X	X
Nordrhein- Westfalen	11.869	1.503	1.771	1.984	2.281	3.393
Hessen	1.332	1.657	2.234	2.617	3.059	4.244
Rheinland-Pfalz <sup>1)</sup>	497	X	X	X	X	X
Baden- Württemberg	2.447	1.474	1.753	1.944	2.205	3.089
Bayern	5.560	1.490	1.818	1.978	2.175	2.983
Saarland <sup>1)</sup>	829	X	X	X	X	X
Ost (einschl. Berlin)	28.618	1.288	1.427	1.501	1.607	2.097
Berlin	7.045	1.328	1.477	1.556	1.655	2.096
Brandenburg	5.057	1.371	1.472	1.528	1.604	1.982
Mecklenburg- Vorpommern	5.792	1.262	1.370	1.430	1.517	2.086
Sachsen	4.133	1.165	1.320	1.404	1.516	2.086
Sachsen-Anhalt	5.030	1.295	1.455	1.571	1.716	2.171
Thüringen	1.561	1.270	1.390	1.476	1.607	2.254

- 1) Aus methodischen Gründen ist ein Ausweis von Quantilen nicht möglich, wenn die Quantilsgrenze über der Beitragsbemessungsgrenze liegt, oder nicht sinnvoll, wenn die Zahl der Beschäftigten mit Angabe zum Entgelt unter 1.000 liegt.

5. Welche Erkenntnisse liegen der Landesregierung hinsichtlich der Arbeitsbedingungen (Lohnniveau, befristete und unbefristete Vollzeit- bzw. Teilzeitarbeitsverhältnisse, Arbeitszeitregelungen, Schichtarbeit, Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten, Altersdurchschnitt etc.) in den Callcenter-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern vor?

Nach der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit liegen zum Lohnniveau und zu den Arbeitszeiten folgende Angaben vor:

Altersgruppen	Mecklenburg-Vorpommern: Anzahl der sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigten (ohne Auszubildende) nach Klassen monatlicher Bruttoarbeitsentgelte in der Wirtschaftsgruppe „822 Callcenter“ (31.12.2012)						
	Ins-gesamt	mit Angabe zum Entgelt	darunter				
			davon:				
			bis 1.000 Euro	über 1.000 bis 2.000 Euro	über 2.000 bis 3.000 Euro	über 3.000 bis 4.000 Euro	über 4.000 Euro
Insgesamt	5.831	5.792	136	4.420	875	270	91
15 bis unter 25 Jahre <sup>1)</sup>	639	635	X	X	X	X	X
25 bis unter 35 Jahre	2.203	2.183	62	1.830	227	49	15
35 bis unter 45 Jahre	1.134	1.127	29	761	232	74	31
45 bis unter 55 Jahre	1.234	1.230	21	821	270	90	28
55 bis unter 65 Jahre <sup>1)</sup>	620	617	X	X	X	X	X

- 1) Aus methodischen Gründen ist ein Ausweis von Beschäftigten nicht möglich oder nicht sinnvoll, wenn die Zahl der Beschäftigten mit Angabe zum Entgelt unter 1.000 liegt.

Mecklenburg-Vorpommern: Sozialversicherungspflichtig und Geringfügig entlohnte Beschäftigte am Arbeitsort in der Wirtschaftsgruppe "822 Callcenter" nach der Arbeitszeit (30.09.2013)				
Arbeitszeit	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte	Geringfügig entlohnte Beschäftigte (GeB)	davon	
			ausschließlich GeB	im Nebenjob GeB
Insgesamt	11.465	346	257	89
Vollzeit <sup>1)</sup>	6.182	X	X	X
Teilzeit <sup>1)</sup>	5.283	X	X	X

- 1) Das Merkmal Arbeitszeit kann nicht für die Geringfügig entlohnnten Beschäftigten ausgewiesen werden.

6. Wie viele offene gemeldete Stellen entfallen in Mecklenburg-Vorpommern aktuell auf die Callcenter-Branche?
- Wie stellt sich die Arbeitslosmeldung aus Beschäftigung bzw. Abmeldung in Beschäftigung im Jahr 2013 für die Callcenter-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern dar?
  - In wie vielen Fällen und insgesamt in welcher Höhe wurde im Jahr 2013 die Aufnahme einer Tätigkeit in einem Callcenter in Mecklenburg-Vorpommern durch Leistungen der Arbeitsförderung (Personalkostenzuschuss, Qualifizierung etc.) durch die Bundesagentur für Arbeit, die Jobcenter in Mecklenburg-Vorpommern oder das Land gefördert?
  - Wie viele Frauen und Männer mit dem Abschluss Kaufmann/frau für Dialogmarketing bzw. Servicefachkraft für Dialogmarketing waren im Jahresdurchschnitt 2013 monatlich arbeitslos gemeldet?

Im Berichtsmonat April 2014 entfallen 486 offen gemeldete Arbeitsstellen auf die Callcenter-Branche.

**Zu a)**

Die Zahl der Arbeitslosmeldungen ist auf der Grundlage von Daten der Statistik der Bundesagentur für Arbeit in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

<b>Wirtschaftsgruppe (WZ 08)</b>	<b>Zugangskategorie</b>	<b>Jahressumme 2013</b>
Insgesamt	Insgesamt	247.746
	Erwerbstätigkeit	106.436
	darunter: Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt	87.453
	Sonstiges/Keine Angabe	14.389
822 Call Center	Insgesamt	2.730
	Erwerbstätigkeit	2.085
	darunter: Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt	2.071
	Sonstiges/Keine Angabe	26
keine Angabe zum Wirtschaftszweig	Insgesamt	141.498
	Erwerbstätigkeit	26.964
	darunter: Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt	9.585
	Sonstiges/Keine Angabe	12.887

Bei unvollständigen oder unplausiblen Datenlieferungen zugelassener kommunaler Träger werden nicht alle Merkmale geschätzt. Sie werden in diesem Fall der Ausprägung „keine Angabe“ zugeordnet.

Die Zahl der Abmeldungen in Beschäftigung ist auf der Grundlage von Daten der Statistik der Bundesagentur für Arbeit in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

<b>Wirtschaftsgruppe (WZ 08)</b>	<b>Abgangskategorie</b>	<b>Jahressumme 2013</b>
Insgesamt	Abgang insgesamt, darunter	248.628
	Sonstiges/Keine Angabe	25.462
	Erwerbstätigkeit, darunter	93.091
	Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt, darunter	76.365
	1 Monat später sozialversicherungs- pflichtig	63.846
822 Call Center	Abgang insgesamt, darunter	2.294
	Sonstiges/Keine Angabe	93
	Erwerbstätigkeit, darunter	1.532
	Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt, darunter	1.528
	1 Monat später sozialversicherungspflichtig	1.522
keine Angabe zum Wirtschaftszweig	Abgang insgesamt, darunter	143.311
	Sonstiges/Keine Angabe	19.668
	Erwerbstätigkeit, darunter	23.703
	Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt, darunter	9.853
	1 Monat später sozialversicherungspflichtig	103

Bei unvollständigen oder unplausiblen Datenlieferungen zugelassener kommunaler Träger werden nicht alle Merkmale geschätzt. Sie werden in diesem Fall der Ausprägung „keine Angabe“ zugeordnet.

Bei den Abgängen aus Arbeitslosigkeit liegen aufgrund der Verknüpfung mit der Beschäftigungsstatistik erst nach 6 Monaten endgültige Daten vor. Die Jahressumme 2013 (Datenstand April 2014) beinhaltet 2 vorläufige, geringfügig unterzeichnete Monatswerte mit einer Wartezeit von nur 2 Monaten und 10 endgültige Monatswerte mit einer Wartezeit von sechs Monaten. Vergleiche mit Jahressummen, die nur endgültige Monatswerte nach einer Wartezeit von 6 Monaten enthalten, können eingeschränkt sein.

#### **Zu b)**

Eine Beantwortung der Frage ist in der gewünschten Form nicht möglich, da eine derartige Auswertungsmöglichkeit nicht besteht. Die Daten sind daher nach den gegebenen Möglichkeiten dargestellt. Die nachfolgende Tabelle enthält die Daten zu Eintritten von Teilnehmern in ausgewählte arbeitsmarktpolitische Maßnahmen bei Arbeitgebern der Wirtschaftsgruppe „822 Call Center“ nach dem Kostenträger Bundesagentur für Arbeit und/oder Jobcenter auf der Grundlage von Daten der Statistik der Bundesagentur für Arbeit.

Förderstatistik Maßnahmenart	Agenturen für Arbeit (AA)	gemeinsame Einrichtungen (gE)	zugelassene kommunale Träger (zkT)
	1	2	3
Zuschüsse zur Ausbildungsvergütung für behinderte und schwerbehinderte Menschen (AZ)	-	-	11
Eingliederungszuschuss (EGZ)	85	217	473
Eingliederungszuschuss für besonders betroffene Schwerbehinderte (EGZ-SB)	-	*	16
Beschäftigungszuschuss (BEZ) (Restabwicklung)	-	-	-
Förderung von Arbeitsverhältnissen (FAV)	-	16	101

\* Aus Datenschutzgründen und Gründen der statistischen Geheimhaltung werden Zahlenwerte von 1 oder 2 und Daten, aus denen rechnerisch auf einen solchen Zahlenwert geschlossen werden kann, anonymisiert.

### Zu c)

Monatlich waren im Jahresdurchschnitt 2013 auf der Grundlage von Daten der Statistik der Bundesagentur für Arbeit 748 Personen in der Berufsgattung „92122 Dialogmarketing - Fachkraft“ arbeitslos gemeldet.

7. Welche Callcenter-Unternehmen wurden jährlich seit dem Jahr 2010 im Rahmen der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ oder aus welchen anderen Förderprogrammen in welcher Höhe gefördert?
  - a) Welche Verpflichtungen zur Schaffung von Dauerarbeitsplätzen waren im jeweils konkreten Fall mit der Förderung verbunden?
  - b) Mit welchem Ergebnis und mit welchen Konsequenzen wurde die Einhaltung der Verpflichtung überprüft?

### Zu 7 und a)

Im Rahmen der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ wurden seit dem 01.01.2010 folgende Callcenter - Unternehmen gefördert:

Im Jahr 2010

Service Direkt Telemarketing Verwaltungsgesellschaft mbH, Rostock

Förderzuschuss: 31.600 Euro

Schaffung von Arbeitsplätzen: 30,5

Im Jahr 2011

Benchmark Partner GmbH, Rostock

Förderzuschuss: 156.600 Euro

Schaffung von Arbeitsplätzen: 118

Im Jahr 2011

KDW Neustrelitz GmbH, Neustrelitz

Förderzuschuss: 969.700 Euro

Schaffung von Arbeitsplätzen: 220

(Das Vorhaben befindet sich noch in der Realisierung. Bisher sind 117 Dauerarbeitsplätze nachgewiesen worden.)

Im Jahr 2013

Buw customer care operations Wismar GmbH

Förderzuschuss: 907.400 Euro

Schaffung von Arbeitsplätzen: 105

(Vorhaben noch nicht realisiert, daher noch keine Auszahlung)

Im Jahr 2013

Service24Direct GmbH, Parchim

Förderzuschuss: 21.900 Euro

Schaffung von Arbeitsplätzen: 7,5.

#### **Zu b)**

Die Überprüfung der Einhaltung der Verpflichtungen ergab keine Beanstandungen.

8. Wie viele Jugendliche wurden seit Einführung der neuen IHK Abschlüsse „Kaufmann/Kauffrau im Dialogmarketing“ und „Servicefachkraft im Dialogmarketing“ landesweit ausgebildet (bitte Anzahl der Jugendlichen pro Ausbildungsjahr darstellen, die eine Ausbildung begonnen haben und Anzahl der Jugendlichen pro Ausbildungsjahr darstellen, die ihre Ausbildung pro Ausbildungsjahr erfolgreich abgeschlossen haben - s. a. Drucksache 6/116).
  - a) Wie viele der Auszubildenden wurden im Anschluss an die Ausbildung von der ausbildenden Firma übernommen?
  - b) Welche Ausbildungsvergütung erhalten Auszubildende in der Callcenter-Branche in Mecklenburg-Vorpommern absolut sowie im Vergleich zu anderen Bundesländern?
  - c) Wie hat sich die Anzahl der Kauffrauen bzw. Kaufmänner im Dialogmarketing bzw. der Servicefachkräfte im Dialogmarketing monatlich in Mecklenburg-Vorpommern seit Einführung der IHK-Abschlüsse entwickelt, die offiziell arbeitslos gemeldet waren?

Die erfragten Angaben werden nach Kammerbezirken differenziert in den nachfolgenden Übersichten dargestellt:



**Eingetragene Berufsausbildungsverhältnisse nach Ausbildungsjahren im Kammerbezirk der IHK zu Rostock**

	<b>Kaufmann/-frau für Dialogmarketing</b>	<b>Servicefachkraft für Dialogmarketing</b>
2006	32	42
2007	28	47
2008	21	32
2009	18	19
2010	26	6
2011	18	6
2012	12	3
2013	10	3
Summe:	165	158

**Erfolgreich abgelegte Abschlussprüfungen im Kalenderjahr**

	<b>Kaufmann/-frau für Dialogmarketing</b>	<b>Servicefachkraft für Dialogmarketing</b>
2006	0	0
2007	0	0
2008	16	20
2009	17	23
2010	17	16
2011	13	9
2012	9	6
2013	13	13
Summe:	85	87

**Eingetragene Berufsausbildungsverhältnisse nach Ausbildungsjahren im Kammerbezirk der IHK Neubrandenburg für das östliche Mecklenburg-Vorpommern**

	<b>Kaufmann/-frau für Dialogmarketing</b>	<b>Servicefachkraft für Dialogmarketing</b>
2006	11	9
2007	22	9
2008	27	21
2009	29	20
2010	30	11
2011	23	9
2012	5	5
2013	14	5
Summe:	161	89

## Erfolgreich abgelegte Abschlussprüfungen im Kalenderjahr

	<b>Kaufmann/-frau für Dialogmarketing</b>	<b>Servicefachkraft für Dialogmarketing</b>
2006	0	0
2007	4	3
2008	12	6
2009	18	5
2010	24	6
2011	16	4
2012	12	3
2013	4	2
Summe:	90	29

Eingetragene Berufsausbildungsverhältnisse nach Ausbildungsjahren im Kammerbezirk der IHK zu Schwerin

	<b>Kaufmann/-frau für Dialogmarketing</b>	<b>Servicefachkraft für Dialogmarketing</b>
2006	26	40
2007	25	27
2008	5	14
2009	15	8
2010	3	19
2011	10	9
2012	17	4
2013	12	4
Summe:	113	125

## Erfolgreich abgelegte Abschlussprüfungen im Kalenderjahr

	<b>Kaufmann/frau für Dialogmarketing</b>	<b>Servicefachkraft für Dialogmarketing</b>
2006	-	-
2007	-	-
2008	-	28
2009	35	23
2010	30	12
2011	3	3
2012	10	15
2013	18	6
Summe:	96	87

Da die Abschlussprüfungen im 2. bzw. 3. Lehrjahr erfolgen, wurde insgesamt auf eine Darstellung nach Lehrjahren verzichtet.

Die Daten basieren auf Angaben der Industrie- und Handelskammern.

**Zu a)**

Der Landesregierung liegen keine Kenntnisse zur Anzahl der Auszubildenden vor, die im Anschluss an die Ausbildung von der ausbildenden Firma übernommen wurden.

**Zu b)**

In der Callcenter-Branche gibt es keine tariflichen Regelungen, auf deren Grundlage die Höhe der zu zahlenden Ausbildungsvergütungen geregelt ist.

Nach Angaben der Industrie- und Handelskammern variiert im Land die Höhe der gezahlten Ausbildungsvergütung in den einzelnen Ausbildungsjahren. Die Industrie- und Handelskammern ermitteln die Höhe der vereinbarten Ausbildungsvergütung aus den vorgelegten Ausbildungsverträgen.

Nach diesen Angaben beträgt die Spanne der vereinbarten Ausbildungsvergütung

- für den Bereich Kaufmann/-frau für Dialogmarketing im

1. Ausbildungsjahr 450,00 Euro bis 780,00 Euro,
2. Ausbildungsjahr 500,00 Euro bis 830,00 Euro,
3. Ausbildungsjahr 600,00 Euro bis 880,00 Euro,

- für den Bereich Servicefachkraft für Dialogmarketing im

1. Ausbildungsjahr 390,00 Euro bis 780,00 Euro,
2. Ausbildungsjahr 430,00 Euro bis 830,00 Euro.

Eine vergleichende Untersuchung der in Mecklenburg-Vorpommern gezahlten Ausbildungsvergütung in der Callcenter-Branche mit anderen Bundesländern liegt nicht vor.

**Zu c)**

Die Zahl der arbeitslosen Personen in der Berufsgattung „92122 Dialogmarketing - Fachkraft“ (Zielberuf nach der Klassifikation der Berufe 2010) kann den anliegenden Tabellen entnommen werden.

In den Monaten September 2009 bis Juni 2010 (Arbeitslose/Arbeitsuchende) können Zielberufe nur unter Ausschluss der Helfertätigkeiten (Tätigkeiten ohne geregelten Abschluss) ausgewiesen werden.

Der Anteil der Fälle ohne Angabe ist bei der Interpretation - insbesondere bei Vergleichen zwischen Regionen - zu berücksichtigen. Je höher dieser Anteil, desto stärker können die übrigen Merkmalsausprägungen unterzeichnet sein. Da die Unterzeichnung nicht gleichmäßig verteilt sein muss, kann es zu Verzerrungen kommen.

Bei unvollständigen oder unplausiblen Datenlieferungen zugelassener kommunaler Träger werden nicht alle Merkmale geschätzt. Sie werden in diesem Fall der Ausprägung „keine Angabe“ zugeordnet.

9. Laut der Bundesagentur für Arbeit waren zum 31.12.2010 in Mecklenburg- Vorpommern in der Callcenter-Branche 10.546 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sozialversicherungspflichtig und 293 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geringfügig beschäftigt? Wie haben sich diese Zahlen jeweils zum 31.12.2011, 2012 und 2013 entwickelt?

Die Zahl der Beschäftigten ist auf der Grundlage von Daten der Statistik der Bundesagentur für Arbeit in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

Beschäftigungsart	Geschlecht	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012	30.06.2013
		1	2	3	4
sozialversicherungspflichtig Beschäftigte	Insgesamt	10.546	10.859	11.345	11.215
	Männer	3.389	3.597	3.873	3.850
	Frauen	7.157	7.262	7.472	7.365
Ausschließlich geringfügig entlohnte Beschäftigte	Insgesamt	293	280	314	305
	Männer	101	102	128	146
	Frauen	192	178	186	159

Für den Stichtag 31.12.2013 liegen Daten noch nicht vor; ersatzweise wurde der 30.06.2013 verwendet.

10. Die Bundesagentur für Arbeit gab an, dass zum Stichtag 31.12.2010 in Mecklenburg-Vorpommern 3.645 Beschäftigte der Callcenter-Branche einen Bruttolohn unterhalb des Schwellenwertes der ostdeutschen Länder für den Niedriglohn in Höhe von monatlich weniger als 1.379 Euro brutto erhielten (bundeseinheitlicher Schwellenwert 1.802 Euro). Wie haben sich diese Zahlen jeweils zum 31.12.2011, 2012 und 2013 entwickelt?

Die aktuellen Angaben für Vollzeitbeschäftigte (ohne Auszubildende) in der Wirtschaftsgruppe „822 Call Center“ mit Angabe zum Entgelt bezogen auf die ostdeutsche Schwelle des unteren Entgeltbereichs sind auf der Grundlage von Daten der Statistik der Bundesagentur für Arbeit in der nachfolgenden Tabelle dargestellt (siehe auch Hinweise 1, 2, 3, 4 und 5).

jeweils 31.12.	Schwelle des unteren Entgeltbereichs in Ostdeutschland in Euro <sup>1)</sup>	Vollzeitbeschäftigte (ohne Auszu- bildende) mit Angabe zum Entgelt	darunter: mit Entgelten unter der ostdeutschen Schwelle des unteren Entgeltbereichs (vergleiche Spalte 1)	
			absolut	Anteil an Spalte 2 in %
	1	2	3	4
2010	1.379	6.423	3.645	56,7
2011 <sup>2)</sup>	X	X	X	X
2012 <sup>3) 4)</sup>	1.499	5.792	3.387	58,5
2013 <sup>5)</sup>	...	...	...	...

Auswertung nach dem Wirtschaftszweig gemäß Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008 (WZ 2008), Wirtschaftsgruppe 822 „Call Center“, Beschäftigte in Betrieben mit wirtschaftlichen Schwerpunkt „Call Center“, Stammpersonal sowie übrige Angestellte. Mitarbeiter in internen Call Centern von Betrieben anderer Wirtschaftszweige sind in dieser Statistik nicht enthalten.

- 1) In Anlehnung an die Definition der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) liegt die Schwelle des unteren Entgeltbereichs bei 2/3 des Medianentgelts aller sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigten (ohne Auszubildende).
- 2) Aufgrund einer Umstellung im Meldeverfahren zur Sozialversicherung ist beim Merkmal Arbeitszeit kein Datenausweis für Stichtage nach dem 30.06.2011 und vor dem 31.12.2012 möglich.
- 3) Beim Vergleich von Daten ab dem Stichtag 31.12.2012 mit denen vorangegangener Stichtage ist zu beachten, dass Arbeitgeber im Zuge der Umstellung die Angaben zur Arbeitszeit ihrer Beschäftigten häufig korrigiert haben, so dass sich allein aufgrund dessen der Anteil Teilzeitbeschäftigter deutlich - bundesweit um rund 4 Prozentpunkte - erhöht hat.
- 4) Vergleichbarkeit zu früheren Daten ist aufgrund des Aktualisierungseffekts zur Arbeitszeitangabe nicht mehr gegeben.
- 5) Angaben für 2013 liegen noch nicht vor.

Berufsgattung/ Anforderungs-	2007												Jahres- durch- schnitt
	Jan 07	Feb 07	Mrz 07	Apr 07	Mai 07	Jun 07	Jul 07	Aug 07	Sep 07	Okt 07	Nov 07	Dez 07	
Insgesamt	170.195	169.361	164.579	156.283	147.028	140.022	140.218	138.807	130.984	127.233	129.642	133.620	145.664
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	106.335	105.556	101.419	94.855	87.507	81.897	79.489	77.914	73.875	73.837	75.421	77.986	86.341
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	441	461	477	542	589	559	577	560	562	569	601	648	549
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungs- niveau	17.523	17.640	17.630	17.575	17.202	17.206	20.969	21.943	19.897	16.417	16.823	17.213	18.170

Berufsgattung/ Anforderungs-	2008												Jahres- durch- schnitt
	Jan 08	Feb 08	Mrz 08	Apr 08	Mai 08	Jun 08	Jul 08	Aug 08	Sep 08	Okt 08	Nov 08	Dez 08	
Insgesamt	145.682	143.904	138.447	133.008	124.882	118.119	117.172	116.344	111.561	109.044	112.127	118.070	124.030
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	86.411	85.166	80.979	76.184	68.112	65.749	65.412	65.509	63.402	62.025	64.602	68.845	71.033
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	713	717	724	787	769	762	803	794	752	703	747	767	753
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungs- niveau	18.427	18.132	17.530	17.559	19.969	16.186	16.533	15.890	14.661	13.987	13.861	14.340	16.423

Berufsgattung/ Anforderungs- niveau	2009												Jahres- durch- schnitt
	Jan 09	Feb 09	Mrz 09	Apr 09	Mai 09	Jun 09	Jul 09	Aug 09	Sep 09	Okt 09	Nov 09	Dez 09	
Insgesamt	134.535	135.791	134.496	127.951	118.367	113.307	110.371	111.369	X	X	X	X	X
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	80.259	81.337	79.797	74.599	67.721	63.898	62.284	63.072	63.392	61.509	64.490	68.727	69.257
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	848	845	863	884	824	796	791	818	937	923	900	918	862
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungs- niveau	16.453	16.577	16.779	16.637	16.052	15.907	16.004	16.584	7.102	6.461	6.549	6.766	13.156

Berufsgattung/ Anforderungs- niveau	2010												Jahres- durch- schnitt
	Jan 10	Feb 10	Mrz 10	Apr 10	Mai 10	Jun 10	Jul 10	Aug 10	Sep 10	Okt 10	Nov 10	Dez 10	
Insgesamt	X	X	X	X	X	X	98.881	100.096	96.495	95.373	101.136	109.678	X
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	80.550	82.214	79.709	69.629	62.426	57.825	57.081	58.041	56.144	55.385	58.978	63.932	65.160
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	1.048	1.031	1.012	1.025	1.003	960	964	939	938	903	899	920	970
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungs- niveau	8.235	8.437	7.717	7.040	6.433	6.112	6.486	6.842	6.168	5.911	6.186	6.880	6.871

Berufsgattung/ Anforderungs- niveau	2011												Jahres- durch- schnitt
	Jan 11	Feb 11	Mrz 11	Apr 11	Mai 11	Jun 11	Jul 11	Aug 11	Sep 11	Okt 11	Nov 11	Dez 11	
Insgesamt	127.573	127.637	123.141	113.777	105.952	101.530	100.167	98.612	94.665	94.080	98.688	104.591	107.534
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	75.542	75.185	71.305	64.174	57.556	55.520	55.015	54.211	52.322	52.010	54.837	58.440	60.510
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	968	968	937	950	928	936	935	855	809	749	743	756	878
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungs- niveau	8.287	7.738	7.275	6.534	7.029	4.897	4.638	4.529	3.829	3.660	3.823	3.909	5.512

Berufsgattung/ Anforderungs- niveau	2012												Jahres- durch- schnitt
	Jan 12	Feb 12	Mrz 12	Apr 12	Mai 12	Jun 12	Jul 12	Aug 12	Sep 12	Okt 12	Nov 12	Dez 12	
Insgesamt	119.821	120.426	114.899	107.118	99.279	95.033	95.043	93.196	90.442	91.225	94.938	101.275	101.891
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	64.926	65.356	61.424	53.730	49.171	49.255	49.798	50.214	49.047	49.683	52.728	57.145	54.373
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	784	801	854	823	830	874	836	855	792	770	712	728	805
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungs- niveau	11.205	11.083	10.340	13.590	12.351	7.262	7.412	3.992	3.662	3.517	3.118	3.181	7.559



Berufsgattung/ Anforderungs- niveau	2013												Jahres- durch- schnitt
	Jan 13	Feb 13	Mrz 13	Apr 13	Mai 13	Jun 13	Jul 13	Aug 13	Sep 13	Okt 13	Nov 13	Dez 13	
	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	
Insgesamt	115.483	115.774	111.421	103.653	96.561	90.924	90.489	89.990	88.193	89.570	95.264	100.081	98.950
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	59.749	60.305	57.348	56.484	51.602	48.367	48.308	47.850	47.156	47.630	51.450	54.873	52.594
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	712	754	765	806	778	788	790	770	755	702	674	685	748
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungsniveau	17.204	16.580	15.165	4.443	3.856	3.286	3.256	3.233	2.763	2.752	2.909	2.866	6.526

Berufsgattung/ Anforderungs- niveau	2014				
	Jan 14	Feb 14	Mrz 14	Apr 14	Mai 14
Insgesamt	111.615	111.588	105.421	96.418	111.615
Insgesamt ohne Helfer- und Anlerntätigkeiten	62.944	63.259	58.807	52.444	62.944
darunter: 92122 Dialogmarketing Fachkraft	726	730	668	691	726
keine Angabe zum Zielberuf/ Anforderungsniveau	2.995	2.848	2.204	1.852	2.995