



Antwort der Landesregierung auf die Große Anfrage

Zur Situation der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt

Große Anfrage Fraktion DIE LINKE - Drs. 6/2163

Vorbemerkung der Fragestellenden:

Seit Gründung der Call-Center-Unternehmen sind die Arbeitsbedingungen und insbesondere die Einkommensbedingungen in Sachsen-Anhalt stark umstritten. Die regierungstragende Politik hat es bisher unterlassen, hier einzugreifen, um soziale Verbesserungen für die Arbeitnehmer zu erlangen. Im Jahr 2010 scheiterte ein Mindestlohnverfahren über das Mindestarbeitsbedingungengesetz (MiArbG). Darauf folgende Ankündigungen von Unternehmern der Call-Center-Branche, einen Arbeitgeberverband zu gründen, um damit den Weg für einen tariflichen Branchenmindestlohn frei zu machen, blieben bisher ohne Ergebnisse.

Die Fraktion DIE LINKE im Landtag von Sachsen-Anhalt stellt fest, dass die Landesregierung bisher keine rechtlichen Schritte unternommen hat, einen gesetzlichen Mindestlohn zu etablieren. Aus der Perspektive der Fraktion DIE LINKE im Landtag von Sachsen-Anhalt ergibt sich dringender politischer Handlungsbedarf. Dazu dient die Erhebung der Datengrundlage. Wir bitten deshalb um klare und umfassende Antworten seitens der Landesregierung.

Vorbemerkung der Landesregierung:

Die Große Anfrage bezieht sich teilweise auf Inhalte, die dem Datenschutz unterliegen. So können gemäß Abschnitt D Ziffer 7 Teil II des „Koordinierungsrahmens der Gemeinschaftsaufgabe Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur ab 2009“ vom 6. August 2009 (GRW) die Angaben über den Empfänger/die Empfängerin der Zuwendung, über das Vorhaben und über die Höhe des Zuschusses nur dann veröffentlicht werden, wenn die Begünstigten den GRW-Förderantrag nach dem 1. Juli 2007 gestellt haben. Angaben über Zuwendungen, für die eine Antragstellung vor diesem Datum erfolgte, unterliegen somit dem Datenschutz; ihre Veröffentlichung ist nicht zulässig.

Hinweis: Die Drucksache steht vollständig digital im Internet/Intranet zur Verfügung.
Bei Bedarf kann Einsichtnahme in der Bibliothek des Landtages von Sachsen-Anhalt erfolgen oder die gedruckte Form abgefordert werden.

(Ausgegeben am 07.10.2013)

I. Struktur der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt

1. Wie viele Call-Center existieren in Sachsen-Anhalt?

Zum Stichtag 31. Mai 2013 waren in Sachsen-Anhalt 95 Call-Center erfasst.

2. Wie viele Call-Center in Sachsen-Anhalt gehören zu bundesweit agierenden Konzernen bzw. Unternehmen?

Von den 95 gehören 20 Call-Center zu Unternehmen mit Betrieben in mehreren Bundesländern bzw. zu einer steuerlichen Organgesellschaft mit einem Organträger außerhalb Sachsen-Anhalts.

3. Wie haben sich in den letzten zehn Jahren die Umsätze und Gewinne in der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt entwickelt? Bitte in Jahresscheiben ausweisen.

Angaben zu den Umsätzen der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt liegen nur für die Jahre 2006 bis 2010 vor:

Jahr	Umsatz
2006	109,5 Mio. €
2007	161,4 Mio. €
2008	201,1 Mio. €
2009	174,5 Mio. €
2010	190,7 Mio. €

Angaben zu den Gewinnen in der Call-Center-Branche Sachsen-Anhalts liegen nicht vor.

4. Wie hat sich in den letzten zehn Jahren die Zahl der Beschäftigten in den Call-Centern Sachsen-Anhalts entwickelt? Bitte in Jahresscheiben ausweisen nach

- a) Anzahl der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten,
- b) Anzahl der geringfügig Beschäftigten (bitte unterteilen in Mini- und Midi-Beschäftigungsverhältnisse),
- c) Anzahl der befristeten Beschäftigten,
- d) Anzahl der Beschäftigten mit Werksverträgen,
- e) Anzahl der Beschäftigten, die von Leiharbeitsfirmen beschäftigt werden.

Zu a) und b)

Informationen zur Beschäftigungsentwicklung in der Call-Center-Branche stellt die Bundesagentur für Arbeit über das Meldeverfahren zur Sozialversicherung (Beschäftigtenstatistik) bereit.

Die Entwicklung der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten, der Beschäftigten im Midi-Job-Bereich mit einem monatlichen Arbeitsentgelt oberhalb von 400 bis maximal

800 Euro sowie für die geringfügig Beschäftigten sind in der folgenden Tabelle abgebildet.

Jahr mit Stichtag jeweils 31.12.	sozialversicherungs- pflichtig Beschäftigte	davon (Spalte 1)	Geringfügig entlohnte Be- schäftigte (Minijobs)	davon (Spalte 3)	
		Beschäftigte in der Gleitzone (Midijobs)		ausschließlich Geringfügig entlohnte Be- schäftigte	im Nebenjob Geringfügig entlohnte Be- schäftigte
	1	2	3	4	5
2012	11.357	100	233	167	66
2011	10.889	90	227	162	65
2010	10.351	125	275	201	74
2009	10.095	162	298	203	95
2008	11.275	312	365	247	118
2007	10.657	309	414	262	152
2006	7.280	417	448	309	139
2005	6.020	254	361	253	108
2004	4.716	211	298	215	83
2003	3.941	121	168	127	41

Quelle: Bundesagentur für Arbeit - Stand Juli 2013

Zu den Teilfragen c), d) und e) liegen der Landesregierung keine Informationen vor.

II. Fördermittelvergabe der Landesregierung an die Call-Center in Sachsen-Anhalt

1. Aus welchen Förderprogrammen und mit welchem Ziel wurden Call-Center in Sachsen-Anhalt von der Landesregierung gefördert?

Call-Center in Sachsen-Anhalt wurden von der Landesregierung aus dem Förderprogramm der GRW und im Rahmen des Förderprogramms „Sachsen-Anhalt WEITERBILDUNG“ gefördert.

Hauptziel der Förderung nach der GRW ist die Schaffung neuer wettbewerbsfähiger Dauerarbeitsplätze bzw. deren Sicherung in strukturschwachen Regionen. Das Programm trägt mit seinem Förderangebot dazu bei, interregionale Unterschiede bei der Einkommenserzielung und der Ausstattung mit Arbeitsplätzen abzubauen. Die Gemeinschaftsaufgabe leistet somit einen Beitrag zur Herstellung gleichwertiger Lebensverhältnisse im Bundesgebiet. Daneben dient die Förderung nach dem Pro-

gramm „Sachsen-Anhalt WEITERBILDUNG“ der beruflichen Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Unternehmerinnen und Unternehmern.

2. Welches sind nach Kenntnis der Landesregierung die zehn Call-Center-Unternehmen in Sachsen-Anhalt, die in den letzten fünf Jahren die meisten Fördergelder erhalten haben?

In den letzten fünf Jahren (seit 2008) hat aus der GRW nur das Unternehmen Communication Factory GmbH Fördergelder erhalten und aus dem Programm „Sachsen-Anhalt WEITERBILDUNG“ die regiocom GmbH sowie die Simon & Focken GmbH.

3. Welche Unternehmen wurden in den letzten zehn Jahren aus welchen Förderprogrammen gefördert?

Wie bereits in der Vorbemerkung der Landesregierung dargestellt, können nur Angaben über Zuwendungen gemacht werden, für die eine Antragstellung nach dem 01. Juli 2007 erfolgte. Seitdem wurde das Unternehmen Communication Factory GmbH aus Mitteln der GRW gefördert. Aus dem Programm „Sachsen-Anhalt WEITERBILDUNG“ wurden die regiocom GmbH und die Simon & Focken GmbH gefördert.

4. Welche Unternehmen haben in den letzten zehn Jahren Personalkosten erhalten und in welcher Höhe?

Unter Bezugnahme auf den ersten Satz der Antwort zu Frage 3 in diesem Abschnitt erhielt das Unternehmen Communication Factory GmbH aus der GRW eine lohnkostenbezogene Förderung in Höhe von 263.580 €.

5. Wie viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer konnten dadurch zusätzlich in Beschäftigung gebracht werden und sind diese noch in den Unternehmen beschäftigt?

Die Besetzung der Arbeitsplätze wird für die Dauer der Zweckbindungsfrist von fünf Jahren geprüft. Für den Zeitraum danach liegen keine Angaben vor. Durch die Förderung aus der GRW konnten nach letzten Angaben insgesamt 3.536 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in der Call-Center-Branche zusätzlich in Beschäftigung gebracht werden.

6. Wie gestaltet sich die Fluktuation in den vergangenen zehn Jahren? Bitte die bekannten Gründe nennen.

Hierzu liegen der Landesregierung keine Erkenntnisse vor.

7. Welche Unternehmen haben nur Sachkosten erhalten? Welche Bedingungen waren daran geknüpft?

Aus Datenschutzgründen können zu den Sachkosten keinerlei Angaben gemacht werden (vgl. Vorbemerkung der Landesregierung). An eine Förderung waren - gemäß den Festlegungen des Koordinierungsrahmens der GRW - folgende Bedingungen geknüpft:

- Die durch Investitionsbeihilfen geförderten Wirtschaftsgüter müssen mindestens fünf Jahre nach Abschluss des Investitionsverfahrens in der geförderten Betriebsstätte verbleiben, es sei denn, sie werden durch gleich- oder höherwertige Wirtschaftsgüter ersetzt.
- Für die Überwachungszeit von mindestens fünf Jahren nach Abschluss des Investitionsvorhabens müssen die geförderten neuen oder gesicherten Arbeitsplätze tatsächlich besetzt oder zumindest auf dem Arbeitsmarkt dauerhaft angeboten werden.

8. Wie viele Unternehmen mussten Fördermittel zurückzahlen und aus welchen Gründen?

Drei Unternehmen mussten Fördermittel aus der GRW zurückzahlen. Bei weiteren zwei Unternehmen läuft das Verwaltungsverfahren zur Rückforderung der Fördermittel. Gründe sind Konkurs, Insolvenz oder Stilllegung des Unternehmens. Aus dem Förderprogramm „Sachsen-Anhalt WEITERBILDUNG“ musste kein Unternehmen der Call-Center-Branche Fördermittel zurückzahlen.

III. Arbeitsbedingungen in der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt

- 1. Welche Arbeitsverhältnisse sind in den letzten zehn Jahren in den Call-Centern entstanden (Vollzeit, Teilzeit, Nacharbeit, Sonn- und Feiertagsarbeit oder andere Modelle, z. B. geteilte Schichten am Tag, Arbeit auf Abruf, Jahres- bzw. Quartalsarbeitszeiten usw.)?
Bitte Anzahl jeweils nennen und in Jahresscheiben ausweisen.**

Die inhaltliche Regelung der Arbeitsverträge ist Angelegenheit der Tarifpartner bzw. der Arbeitgeber/Innen und Arbeitnehmer/Innen. Die Landesregierung kann deshalb keine Aussagen treffen. Im Übrigen wird auf die Antwort zu Abschnitt I. Frage Nr. 4 Buchstaben a) und b) verwiesen.

- 2. Werden die Vereinbarungen in allen Call-Centern durch Arbeitsverträge abgeschlossen?**

Der Landesregierung liegen dazu keine Informationen vor.

- 3. Wie werden die Arbeitszeit und die Pausen erfasst?**

Der Arbeitgeber/die Arbeitgeberin ist verpflichtet, die über die werktägliche Arbeitszeit hinausgehende Arbeitszeit der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aufzuzeichnen (§ 16 Absatz 2 Arbeitszeitgesetz - ArbZG). Dies geschieht in der Regel mittels elektronischer Zeiterfassungssysteme. Die Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen wird bei Betriebskontrollen durch die Arbeitsschutzverwaltung nach Maßgabe des § 17 ArbZG überprüft.

Die gesetzlich vorgeschriebenen Pausen müssen im Voraus feststehen und sind den Beschäftigten zu gewähren. Eine gesonderte Erfassung ist vom Gesetzgeber nicht vorgeschrieben.

4. In welcher Höhe werden durchschnittlich pro Monat Mehr- oder Überstunden pro Arbeitnehmer erbracht?

Hierzu liegen der Landesregierung keine Informationen vor.

5. Wie lange wird über Nacht gearbeitet und wie ist dabei der Heimweg mit öffentlichen Verkehrsmitteln geregelt?

Call-Center arbeiten schon aus Wettbewerbsgründen möglichst kundenorientiert. Neben dem konkreten Geschäftsgegenstand (sog. Telefonbereitschaft 24x7 - dass heißt in sieben Tagen der Woche 24 Stunden erreichbar – z. B. bei Aufzugsdienstleistungen, Haustechnikdienstleistungen und sonstigen Bereitschaftsdiensten) hat gerade auch die Wettbewerbssituation dazu geführt, dass diese Unternehmen immer häufiger und in großem Umfang für ihre Kundinnen und Kunden rund um die Uhr erreichbar sind.

Über eine Regelung des Heimwegs mit öffentlichen Verkehrsmitteln kann seitens der Landesregierung keine allgemeine und schon gar nicht nach Einzelfällen differenzierte Aussage getroffen werden.

6. Wie stellen sich die Betriebszeiten der einzelnen Call-Center dar?

Im Vergleich zu anderen Branchen sind die Betriebszeiten der Call-Center vielfach auf die Abend- bzw. Nachtstunden sowie auf die Wochenenden ausgedehnt. Bei höherwertigen Beratungsdienstleistungen mit ausgebildetem Fachpersonal sind auch stärker eingegrenzte Servicezeiten zu beobachten. Immer häufiger bieten die Unternehmen ihren Kunden einen 24x7 Service an, d. h. in sieben Tagen der Woche 24 Stunden erreichbar. Studien belegen allerdings, dass über 70 Prozent der Call-Center-Agents im Zeitraum zwischen 6:00 Uhr und 22:00 Uhr arbeiten.

IV. Bildung und Qualifizierung

1. Welche Ausbildung ist für den Call-Center-Agenten notwendig?

Grundsätzlich ist keine besondere Ausbildung für Call-Center-Agenten vorgeschrieben. Es existieren aber zwei Ausbildungsmöglichkeiten im Call-Center-Bereich, und zwar: Servicefachkraft für Dialogmarketing (Ausbildungsdauer 2 Jahre) und Kauffrau/-mann für Dialogmarketing (Ausbildungsdauer 3 Jahre).

2. Ist diese Ausbildung ein von der Kammer geprüfter Ausbildungsberuf?

Die Servicefachkraft für Dialogmarketing ist ein nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) anerkannter Ausbildungsberuf, der zum 1. August 2006 neu eingeführt wurde. Zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres wird eine schriftliche Zwischenprüfung durchgeführt. Die Abschlussprüfung besteht aus drei schriftlichen Prüfungsteilen und einem praktischen Teil. Die Prüfungen werden von den jeweiligen Industrie- und Handelskammern abgenommen.

Die Kauffrau bzw. der Kaufmann für Dialogmarketing ist in Deutschland ebenfalls ein seit 2006 staatlich anerkannter Ausbildungsberuf nach dem BBiG. Die Ausbildung er-

folgt an den Lernorten Betrieb und Berufsschule. In diesem Beruf wird eine konventionelle Zwischen- und Abschlussprüfung durchgeführt. Die Prüfungsaufgaben werden von der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen in Nürnberg erstellt und die Prüfungen werden von den jeweiligen Industrie- und Handelskammern abgenommen.

3. Wenn nein, wie wird das notwendige Fachwissen in den Call-Centern vermittelt?

In den Fällen, in denen eine Ausbildung als Fachkraft nicht gegeben ist, ist von einer Einarbeitung auszugehen. Hierzu werden in der Branche Schulungen angeboten.

Im Übrigen wird auf die Antwort zur Frage Nr. 2 des Abschnitts IV. verwiesen.

4. Welche weiteren Aufstiegschancen gibt es für Frauen und Männer in den Call-Centern?

Es sind keine institutionalisierten Aufstiegs- oder Karrierewege in der Call-Center-Branche bekannt. Die Aufstiegsmöglichkeiten beispielsweise von einer Call-Center-Agentin bzw. einem Call-Center-Agenten zur Teamleiterin bzw. zum Teamleiter hängen – wie in anderen Branchen auch - von der persönlichen Befähigung und Eignung, von der hierarchischen Struktur und deren Differenzierung innerhalb des Unternehmens ab. Es existieren hierzu keine einheitlich verbindlichen Vorgaben.

5. Kann mit der Ausbildung ein Call-Center betrieben werden? Oder welche weiteren Kenntnisse und Voraussetzungen sind dafür notwendig?

Hierzu existieren keine zwingenden Vorgaben. Jeder kann ein Call-Center betreiben, sollte sich dann allerdings des branchenspezifischen Sachverstandes versichern. Zudem sind betriebswirtschaftliche Kenntnisse sowie Kenntnisse einschlägiger Rechtsgrundlagen eine wichtige Voraussetzung für eine dauerhaft erfolgreiche unternehmerische Tätigkeit.

Im Rahmen der Ausbildung zur Kauffrau bzw. Kaufmann für Dialogmarketing werden beispielsweise Kenntnisse in Bereichen vermittelt, die auch für eine unternehmerische Tätigkeit in der Call-Center-Branche relevant sind. Dazu gehören insbesondere die Bereiche

- Projektvorbereitung, -durchführung und -controlling,
- Personal,
- kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
- Qualitätssicherung der Auftragsführung sowie
- Marketing und Vertrieb.

V. Regelung der Arbeits- und Einkommensbedingungen in den Call-Centern in Sachsen-Anhalt

1. In welchen Call-Centern in Sachsen-Anhalt gibt es Branchen-, Flächen-, und Haustarifverträge?

2. Wenn es Haustarifverträge gibt, mit welcher Gewerkschaft wurden diese abgeschlossen?

Zum Abschluss eines Branchen- bzw. Flächentarifvertrages für Call-Center bedarf es eines tariffähigen Arbeitgeberverbands, den es in dieser Branche derzeit nicht gibt. Im Verantwortungsbereich von Verdi existiert ein Firmentarifvertrag mit der walter services GmbH; mit der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG wurde ein Haustarifvertrag geschlossen.

3. Insofern diese Tarifverträge in Call-Centern nicht vorhanden sind, wurden einzelvertragliche Regelungen in Anlehnung an einen existierenden Tarifvertrag getroffen? Wenn nicht, wurde eine individualvertragliche Regelung getroffen?

Der Landesregierung liegen dazu keine Informationen vor.

4. Werden unternehmensabhängige Call-Center nach dem Tarifvertrag des Mutterunternehmens bezahlt z. B. im Bosch-Call-Center, im Telekom-Call-Center, im Sparkassen-Call-Center u. a.? Wenn nein, warum nicht?

Der Landesregierung liegen dazu keine Informationen vor.

5. In wie vielen Call-Centern gibt es keine Vereinbarungen?

Dazu liegen der Landesregierung keine Informationen vor.

6. Wie sind in diesen Call-Centern (bezogen auf V. Frage Nr. 4) die Gehälter der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geregelt?

Dazu liegen der Landesregierung keine Informationen vor.

7. Wie viele und welche Call-Center-Unternehmen in Sachsen-Anhalt zahlen unter 8,50 € Stundenlohn?

Dazu liegen der Landesregierung keine flächendeckenden Informationen vor, die eine Beantwortung dieser Frage erst möglich machen würden. Die gezahlten Stundenlöhne folgen in Bereichen außerhalb tariflicher Bindung den privatautonomen Vereinbarungen. Im Rahmen der Gesetze ist dies zulässig. Im Verantwortungsbereich von Verdi gibt es zurzeit einen Firmentarifvertrag mit der walter services GmbH, in dem 8,50 € in 2 Stufen ab 1.10.2014 tarifiert sind. Bereits ab 1.12.2012 wurde mit der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG ein Haustarifvertrag mit einem Stundenlohn von 8,50 € abgeschlossen.

8. Wie hoch waren in den vergangenen zehn Jahren in Sachsen-Anhalt die Anzahl und der Anteil der Call-Center-Beschäftigten, die aufstockende Leistungen nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch (SGB II) bezogen, und wie lauten die Vergleichszahlen der Gesamtwirtschaft des Landes? Bitte in Jahresscheiben ausweisen.

Das Arbeitslosengeld II wurde mit Inkrafttreten des Vierten Gesetzes für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt (Hartz IV) zum 1. Januar 2005 eingeführt. Seitdem gibt es erst die Möglichkeit des Aufstockens im Sinne der Fragestellung. Die Zahlen für die Call-Center-Branche liegen erst seit 2009 vor. Daraus ergibt sich folgendes Bild:

Bezogen auf die Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt:

Merkmal	2009	2010	2011	2012
Sozialversicherungspflichtige (sv-pflichtige) Beschäftigte	10.095	10.351	10.889	11.357
Aufstocker (erwerbsfähige Leistungsberechtigte (eLb) mit Einkommen aus sv-pflichtiger Beschäftigung)	893	631	643	702
Anteil Aufstocker an sv-pflichtigen Beschäftigten	8,85 %	6,10 %	5,91 %	6,18 %

Quelle: Bundesagentur für Arbeit – Stand August 2013

Bezogen auf die Gesamtwirtschaft in Sachsen-Anhalt:

Merkmal	2009	2010	2011	2012
Sozialversicherungspflichtige (sv-pflichtige) Beschäftigte	744.890	751.618	760.084	752.091
eLb mit Einkommen aus sv-pflichtiger Beschäftigung (Aufstocker insgesamt)	36.409	36.018	34.265	34.399
Anteil Aufstocker an sv-pflichtigen Beschäftigten insgesamt	4,89 %	4,79 %	4,51 %	4,57 %

Quelle: Bundesagentur für Arbeit – Stand August 2013

9. Wie hoch waren in den vergangenen zehn Jahren die Ausgaben für aufstockende Leistungen der Call-Center-Beschäftigten in Sachsen-Anhalt insgesamt und durchschnittlich je Erwerbstätigen? Bitte in Jahresscheiben ausweisen.

Bei den das Erwerbseinkommen aufstockenden Leistungen der im Call-Center-Bereich Beschäftigten ist eine isolierte Betrachtung je Erwerbstätigem/Erwerbstätiger, also von Einzelpersonen, nicht möglich. Eine solche Vorgehensweise würde Leistungen an Bedarfsgemeinschaften mit mehr als einer Person nicht berücksichtigen. Hier wird das jeweilige Einkommen auch zur Deckung des Bedarfs weiterer Familienmitglieder genutzt und vor Ermittlung des aufzustockenden Betrages auf alle Familienmitglieder verteilt. Umgekehrt wird das Einkommen der anderen Familienmitglieder ebenfalls dem im Call-Center-Bereich Erwerbstätigen zugerechnet, sodass auch dadurch beträchtliche Unschärfen entstehen, die eine eindimensionale Bewertung ausschließen.

Aufstockender Betrag in Euro von Bedarfsgemeinschaften mit mindestens einem Beschäftigten in der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt:

	2009	2010	2011	2012
insgesamt	263.419	231.172	231.654	258.396
Durchschnitt je erwerbstätiger/m Leistungsberechtigter/m	393,16	392,48	362,53	378,32

Quelle: Bundesagentur für Arbeit – Stand August 2013

10. Wie ist der Urlaub der Beschäftigten in Call-Centern in Sachsen-Anhalt geregelt? Wie viele Tage Urlaub erhalten die Beschäftigten mit und die Beschäftigten ohne Tarifverträge?

Es wird auf die gesetzlichen bzw. einschlägigen tarifvertraglichen Bestimmungen verwiesen. Der Mindesturlaub nach dem Bundesurlaubsgesetz (BUrlG) beträgt jährlich 24 Werktage (§ 3 Abs. 1 BUrlG). Als Werktage gelten alle Kalendertage, die nicht Sonn- oder gesetzliche Feiertage sind (§ 3 Abs. 2 BUrlG). Im Haustarifvertrag für die walter services GmbH sind beispielsweise 27 Werktage Urlaub vereinbart. Andere, über den Mindesturlaub hinausgehende Vereinbarungen, sind der Landesregierung nicht bekannt.

11. Wird Nachtarbeit bei der Länge des Urlaubs berücksichtigt?

Nachtarbeit wird weder im Bundesurlaubsgesetz noch im Haustarifvertrag der walter services GmbH bei der Urlaubslänge berücksichtigt. Ob dennoch eine Berücksichtigung in einzelnen Call-Centern erfolgt, ist der Landesregierung nicht bekannt.

12. Sind Zuschläge für Feiertags-, Sonntags- und Nachtarbeit geregelt?

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die an Sonn- und Feiertagen arbeiten, haben keinen gesetzlichen Anspruch auf einen Zuschlag zur Arbeitsvergütung. Leistet die Arbeitnehmerin/ der Arbeitnehmer allerdings Nachtarbeit, und dies ggf. auch an Sonn- oder Feiertagen, hat der Arbeitgeber für die während der Nachtzeit geleisteten Arbeitsstunden eine angemessene Zeit bezahlter freier Tage oder einen angemessenen finanziellen Ausgleich (Zuschlag) zu gewähren, soweit keine anderen tarifvertraglichen Ausgleichsregelungen bestehen (§ 6 Abs. 5 ArbZG). Für die an Sonn- oder Feiertagen (tagsüber) geleistete Arbeit ist hingegen gemäß § 11 Absatz 3 ArbZG ein Ersatzruhetag zu gewähren.

13. Erhalten die Beschäftigten bei Mehr- und Überstunden zusätzliche Einkommensabgeltung oder wird die Zeit für Freizeit eingesetzt?

Dazu liegen der Landesregierung keine Informationen vor.

14. Wie viele zusätzliche Stunden müssen die Beschäftigten monatlich an Mehrarbeit ohne Bezahlung leisten?

Dazu liegen der Landesregierung keine Informationen vor.

15. Wie hat sich in den letzten zehn Jahren das Lohngefüge in der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt entwickelt? Bitte die Entwicklung der Monats- und Stundenlöhne in der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt für die letzten zehn Jahre darstellen und nach Leistungsgruppen differenzieren.

Zu den Stundenlöhnen liegen der Landesregierung keine Informationen vor. Die Angaben zu den durchschnittlichen Monatslöhnen sind – soweit erhältlich - der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

	Jahr	Durchschnittlicher Monatslohn (brutto)
Call-Center-Beschäftigte ohne Auszubildende	2004	1.369
	2005	1.466
	2006	1.355
	2007	1.338
	2008	1.337
	2009	1.389
	2010	1.406

Quelle: Bundesagentur für Arbeit - Stand Juli 2013

VI. Standpunkte der Landesregierung

1. Welche Chancen sieht die Landesregierung, dass es für die Call-Center-Branche zu einem tariflichen Branchenmindestlohn kommt? Welche Schritte will sie gegebenenfalls unternehmen, um den Prozess dafür auf Bundesebene zu unterstützen?

Das Ministerium für Arbeit und Soziales bereitet gegenwärtig eine Bundesratsinitiative zur Ausweitung des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes (AEntG) vor, die möglichst noch in diesem Jahr in ein Gesetzgebungsverfahren münden soll. Derzeit werden dazu zwei Varianten geprüft. Zum einen die Aufnahme der Call-Center-Branche in das AEntG, zum anderen die Ausweitung des AEntG auf sämtliche Branchen. Die Meinungsbildung ist dazu in der Landesregierung noch nicht abgeschlossen. Beide Varianten würden der Call-Center-Branche das Verfahren zur Vereinbarung von Mindestarbeitsentgelten wesentlich erleichtern, machen aber die dafür notwendigen Voraussetzungen, unter anderem das Vorhandensein eines tariffähigen Arbeitgeberverbandes, nicht entbehrlich. Das Ministerium für Arbeit und Soziales sieht in beiden Varianten neben der Verbesserung der Mindestentgeltbedingungen auch eine Initiative für faire und gleiche Wettbewerbsbedingungen.

2. Welche Kenntnisse hat die Landesregierung über den Stand der Aktivitäten der Unternehmen der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt und bundesweit, einen Arbeitgeberverband zu gründen? Steht eine Verbandsgründung bevor? Wenn nein, warum nicht?

Der Landesregierung liegen keine Informationen vor.

Mit Verweis auf die Antwort zu Abschnitt VI. Frage Nr. 1 (Bundesratsinitiative des Ministeriums für Arbeit und Soziales) wird angemerkt, dass damit auch ein Signal und Anreiz für die Arbeitgeber der Call-Center-Branche gesetzt werden soll, sich in tariffäh-

higen Arbeitgeberverbänden zu organisieren und die Chance zur Schaffung von fairen Wettbewerbsbedingungen durch Vereinbarung von für alle verbindlichen Mindestentgeltbedingungen in ihrer Branche zu nutzen.

3. In welchem Umfang haben Unternehmen der Call-Center-Branche in Sachsen-Anhalt in den Jahren 2011 und 2012 von Leistungen der Arbeitsförderung profitiert? Bitte Gesamtzahl der Leistungen sowie die Zahl der einzelnen Instrumente aufführen, und wenn möglich, auch die geschätzten verausgabten Mittel.

Die Landesregierung geht davon aus, dass sich die Frage auf folgende Leistungen bezieht: Eingliederungszuschuss (EGZ), Arbeitsentgeltzuschuss zur beruflichen Weiterbildung Beschäftigter (AEZ), Eingliederungsgutschein (EGG), Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (MAbE), Probebeschäftigung behinderter Menschen (PB) und Ausbildungsbonus (ABO). Die Zahlen dazu sind aber nur bruchstückhaft ermittelbar und wären daher nicht aussagefähig, so dass die Frage nicht zu beantworten ist.

Informationen über die Höhe der verausgabten Mittel für die vorgenannten Leistungen liegen der Landesregierung nicht vor.

4. Welche Maßnahmen unternimmt die Landesregierung, die Förderpolitik zur Unterstützung von guter Arbeit zu nutzen und die Ausgabe der Mittel an soziale Kriterien, wie das Vorhandensein von Tarifverträgen, Leiharbeitsquoten etc. zu binden?

Mit der Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen aus Mitteln der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ vom 10. Januar 2012 (MBl. LSA Nr. 3/2012 vom 30. Januar 2012) setzt die Landesregierung u. a. auf soziale Kriterien für den Erhalt der Fördermittel bzw. bei der Bestimmung deren Höhe. So erhöht sich im Rahmen der sachkostenbezogenen Förderung der Fördersatz, zum Beispiel wenn

- das Unternehmen an einen Tarifvertrag im Sinne des Tarifvertragsgesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 25. August 1969 (BGBl. I S. 1323), zuletzt geändert durch Artikel 88 des Gesetzes vom 8. Dezember 2010 (BGBl. I S. 1864, 1878) gebunden ist oder
- Unternehmen mit einer Ausbildungsquote von 5 v. H. sich verpflichten, während der Zweckbindungszeit der Förderung mindestens 50 v. H. seiner Auszubildenden nach dem Ende der Ausbildung einen unbefristeten Arbeitsvertrag anzubieten.

Arbeitsplätze, die durch Leiharbeiterinnen und Leiharbeiter, durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Werkverträgen oder durch geringfügig Beschäftigte besetzt werden, werden bei der Bestimmung der förderfähigen Investitionskosten nicht berücksichtigt. Dagegen wird ein neu geschaffener Ausbildungsplatz wie ein neu geschaffener Dauerarbeitsplatz betrachtet.

Betriebsstätten mit mehr als 20 v. H. Leiharbeiterinnen und Leiharbeiter erhalten keine Förderung.

Im Rahmen der lohnkostenbezogenen Förderung werden nur Arbeitsplätze gefördert, die mit Arbeitskräften besetzt werden, denen im Arbeitsvertrag pro Jahr ein Mindestbruttolohn von 36.000 € (bezogen auf eine 40-Stunden-Woche und einschließlich des Arbeitgeberanteils an den gesetzlichen Sozialabgaben) garantiert ist. Die Förderung erfolgt bei einem standortbezogenen Fördersatz von 20 bzw. 25 v. H. für bis zu zwei Jahre. Der Mindestbruttolohn ist auch für den Zeitraum der Zweckbindungsfrist von fünf Jahren zu garantieren.

In der Zuständigkeit des Ministeriums für Arbeit und Soziales können Fördermittel im Rahmen der Programme „Sachsen-Anhalt WEITERBILDUNG“, „Sachsen-Anhalt AUSBILDUNG“ sowie im Rahmen der „Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen für die Durchführung von Einzelprojekten zur präventiven Arbeitsmarktförderung mit besonderem Landesinteresse aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Sachsen-Anhalt“ beantragt werden.

Die in der Frage im Übrigen aufgeführten Kriterien sind für die Prüfung der Voraussetzungen der Förderfähigkeit von beantragten Vorhaben im Rahmen der genannten Förderprogramme nicht relevant. Im Rahmen der „Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen für die Durchführung von Einzelprojekten zur präventiven Arbeitsmarktförderung mit besonderem Landesinteresse aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Sachsen-Anhalt“ können jedoch Modellprojekte zur Umsetzung von neuen und effektiveren Methoden der Fachkräftegewinnung und Fachkräfteentwicklung in Unternehmen Sachsen-Anhalts gefördert werden. Diese Modellprojekte können auch Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und Karrierechancen von Beschäftigten in Unternehmen umfassen. Einige geförderte Projekte wurden durch gewerkschaftsnahe Träger – beispielsweise das Qualifizierungsförderwerk Chemie GmbH oder die Bildungsvereinigung Arbeit und Leben Sachsen-Anhalt e. V. – bereits durchgeführt. Darüber hinaus arbeiteten in einigen Projekten Interessenvertreterinnen und -vertreter sowohl der Arbeitgeberseite als auch der Arbeitnehmerseite eng miteinander zusammen. Nach Kenntnis der Landesregierung wurden jedoch im Rahmen dieser Richtlinie noch keine Modellprojekte durchgeführt, die sich explizit an die Call-Center-Branche richteten – sie stehen dieser Branche gleichwohl zur Verfügung.

5. Gab oder gibt es seitens der Landesregierung bzw. der zuständigen statistischen Behörden gemeinsame Aktivitäten mit den anderen Bundesländern, die ungenaue statistische Erfassung der Call-Center-Branche zu verbessern? Wenn nein, warum nicht? Wenn ja, welche Überlegungen gibt es?

Die Landesregierung beobachtet Tendenzen, dass Unternehmen bislang über interne Call-Center abgewickelte Telemarketing Services (z. B. Kundendienst, Produktberatung, Beschwerdemanagement) zunehmend an externe Call-Center outsourcen. Problematisch ist dies vor allem dann, wenn sich externe Call-Center nahezu ausschließlich auf Produkte, Angebote oder den Kundendienst des (ehemaligen) Mutterunternehmens, das zum Beispiel der Finanzdienstleistungs- oder Elektrobranche zuzuordnen ist, konzentrieren. Dies wirft für die Beschäftigten die Frage auf, welche Tarifregelungen in ihrem Bereich denn nun Gültigkeit haben.

Für die amtliche Statistik führt dies zu einer zunehmenden Unschärfe, welche Unternehmen nun tatsächlich der Call-Center-Branche zuzuordnen sind und welche nicht.

Aktivitäten zur Klärung dieser Situation gab oder gibt es nach Kenntnis der Landesregierung bislang nicht.

6. Welche Schlussfolgerungen hat die Landesregierung aus dem 117-tägigen Streik bei der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG in Halle gezogen und welche Schlussfolgerungen zieht sie aus dem Tarifabschluss?

Die Landesregierung begrüßt, dass es zum Abschluss eines Tarifvertrages gekommen ist, enthält sich aber einer Bewertung – da die Angelegenheit der Tarifautonomie unterliegt.

7. Welche Kenntnisse hat die Landesregierung über Vorwürfe, die Geschäftsführung der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG würde nach dem Ende des Arbeitskampfes Beschäftigte im Betrieb mobben, die am Streik beteiligt waren (vgl. Mitteldeutsche Zeitung vom 15. Januar 2013 „Mobbing-Vorwürfe im Call-Center in Halle“), und welche Schlussfolgerungen zieht sie gegebenenfalls aus diesen Vorgängen?

Die Landesregierung verfügt über keine Erkenntnisse und kann insoweit auch keine Schlussfolgerungen ziehen.

8. Inwiefern sind Ministerien, Verwaltungen und Behörden des Landes direkt oder indirekt als Eigentümer an der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG beteiligt?

Eine Beteiligung des Landes an der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG besteht nicht.

9. Inwiefern sind Ministerien, Verwaltungen und Behörden des Bundes Kunden der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG?

Die Landesregierung verfügt über keine Informationen dazu. Jedoch ergibt sich aus der Antwort auf eine Kleine Anfrage mehrerer Abgeordneter der Fraktion DIE LINKE. im Bundestag an die Bundesregierung, dass Bundesministerien sowie deren zugeordnete Einrichtungen und Behörden, soweit feststellbar, nicht Kunden der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG sind (BT-Drs. 17/12606 vom 4. März 2013).

10. Wie verhält sich die Landesregierung gegebenenfalls als Eigentümer oder Kunde vor dem Hintergrund der berichteten Vorwürfe gegenüber der Geschäftsführung der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG?

Die Landesregierung ist weder Eigentümer noch Kunde der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG.