

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Sabine Zimmermann, Jutta Krellmann, Diana Golze, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE.
– Drucksache 17/12232 –**

Mindestlohn und Tarifverträge in der Callcenter-Branche und die Rolle der Politik

Vorbemerkung der Fragesteller

Seit Jahren ist bekannt, dass die Callcenter-Branche sich durch schlechte Arbeitsbedingungen und niedrige Löhne auszeichnet (vgl. auch Bundestagsdrucksachen 17/3319, 17/7132). Die Politik hat es bisher unterlassen, hier einzugreifen. Im Jahr 2010 scheiterte ein Mindestlohnverfahren über das Mindestarbeitsbedingungengesetz (MiArbG). Darauf folgende Ankündigungen von Verbandsvertretern der Callcenter-Branche, einen Arbeitgeberverband zu gründen, um damit den Weg frei zu machen für einen tariflichen Branchenmindestlohn, blieben bisher ohne Ergebnisse.

Auch die Bundesregierung lässt jegliche Aktivitäten zur Einführung eines Mindestlohns vermissen. Anders die Beschäftigten des Sparkassen-Callcenters „S-Direkt“ in Halle. Sie haben im Sommer 2012 begonnen zu handeln und in einem viermonatigen Streik einen Tarifvertrag durchgesetzt, der neben besseren Arbeitsbedingungen auch einen Mindestlohn von 8,50 Euro vorsieht. Nach diesem Erfolg hat die Gewerkschaft ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft in zahlreichen Callcentern eine Unterschriftenaktion für einen tariflichen Mindestlohn gestartet. Die Politik ist gefordert, die Aktivitäten der Beschäftigten für einen Mindestlohn und tarifliche Regelungen in der Callcenter-Branche zu unterstützen.

1. Wie beurteilt die Bundesregierung die derzeitigen Arbeitsbedingungen und die Lohnsituation in der Callcenter-Branche, und wo sieht sie politischen Handlungsbedarf, um die Situation der Beschäftigten zu verbessern?

Zur Einschätzung der Arbeitsbedingungen in der Branche verweist die Bundesregierung auf den letzten Satz in ihrer Antwort zu Frage 1 der Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE vom 18. Oktober 2010 (Bundestagsdrucksache 17/3319). Nach Auffassung der Bundesregierung ist es grundsätzlich Aufgabe der Tarifpartner, Entgelte zu vereinbaren, die einerseits den Belangen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer Rechnung tragen, und andererseits sicher-

stellen, dass die betreffenden Unternehmen die Löhne auch erwirtschaften können.

2. Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung innerhalb der vergangenen zwei Jahre die Zahl der Beschäftigten in der Callcenter-Branche entwickelt (bitte gesamt sowie nach sozialversicherungspflichtiger Vollzeit, Teilzeit und geringfügiger Beschäftigung angeben)?

Die Auswertung aus den Daten der Bundesagentur für Arbeit erfolgt nach dem Wirtschaftszweig (Wirtschaftszweigklassifikation 2008 – WZ 08 –) und umfasst für die Callcenter die Wirtschaftsgruppe 82.20 (Callcenter). Zum Wirtschaftszweig „Callcenter“ werden alle Betriebe und damit deren Beschäftigte gezählt, deren Schwerpunkt in dieser Branche liegt. Mitarbeiter in internen Callcentern anderer Wirtschaftszweige sind in dieser Statistik nicht enthalten.

Angaben zu sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten in der Callcenter-Branche liegen quartalsweise bis zum Ende des zweiten Quartals 2012 vor. Die geringfügige Beschäftigung umfasst geringfügig entlohnte und kurzfristige Beschäftigung, die entweder ausschließlich oder im Nebenberuf ausgeübt werden kann. Eine geringfügige Beschäftigung liegt vor, wenn das (voraussichtliche durchschnittliche) Arbeitsentgelt im Monat 400 Euro nicht übersteigt (geringfügig entlohnte Beschäftigung) oder die Beschäftigung von Beginn an auf 50 Arbeitstage oder zwei Monate im Jahr begrenzt ist und keine Berufsmäßigkeit vorliegt (kurzfristige Beschäftigung). Bei den im Nebenberuf geringfügig Beschäftigten kann nicht festgestellt werden, in welchem Wirtschaftszweig die Hauptbeschäftigung ausgeübt wird; bei der Summe der Beschäftigungsformen sind deshalb Doppelzählungen möglich.

In der Zeit von Juni 2010 bis Juni 2012 hat die Zahl der sozialversicherungspflichtig oder geringfügig Beschäftigten in der Callcenter-Branche um 9 800 auf 111 300 zugenommen. Die Zahl sozialversicherungspflichtig Beschäftigter ist gestiegen, die Zahl der geringfügig Beschäftigten zurückgegangen.

Die Angaben für die einzelnen Jahre und die Differenzierung nach Beschäftigungsformen können der Tabelle 4 der Anlage entnommen werden. Die Unterscheidung nach sozialversicherungspflichtiger Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigung kann für das Jahr 2012 wegen der Umstellung des Meldeverfahrens zur Sozialversicherung derzeit nicht ausgewiesen werden.

3. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung in dieser Zeit die Zahl und der Anteil der Beschäftigten in der Callcenter-Branche nach Geschlecht entwickelt?

Bezüglich der methodischen Hinweise zu Auswertungen zum Wirtschaftszweig „Callcenter“ wird auf die Antwort zu Frage 2 verwiesen.

Die Zahl der in der Callcenter-Branche beschäftigten Männer (sozialversicherungspflichtig sowie geringfügig Beschäftigte, einschließlich kurzfristig Beschäftigte) ist in den vergangenen zwei Jahren um 12,1 Prozent (4 569) auf 42 415 und die der Frauen um 8,3 Prozent (5 251) auf 68 890 gestiegen. Der Anteil der Männer belief sich 2012 auf 38,1 Prozent und der der Frauen auf 61,9 Prozent. Im Vergleich zum Jahr 2010 hat sich der Anteil der Männer leicht um 0,8 Prozentpunkte erhöht.

Die Angaben für die einzelnen Jahre und die Differenzierung nach Beschäftigungsformen können der Tabelle 4 der Anlage entnommen werden.

4. Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung in den vergangenen zehn Jahren die Zahl der Leiharbeitskräfte in der Callcenter-Branche entwickelt?

Hierzu liegen der Bundesregierung keine Angaben vor.

Die Abgrenzung der Beschäftigten in der Arbeitnehmerüberlassung erfolgt bereits über die Wirtschaftszweigklassifikation, d. h. alle Beschäftigten in der Arbeitnehmerüberlassung sind einem Wirtschaftszweig (WZ 782 + 783) zugeordnet. Sie können nicht noch zusätzlich nach dem Wirtschaftszweig ihres tatsächlichen Einsatzes ausgewertet werden.

In der alternativ verfügbaren Arbeitnehmerüberlassungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit werden Tätigkeiten erfasst, die von Zeitarbeiterinnen und Zeitarbeitnehmern ausgeübt werden. Diese werden jedoch nicht aggregiert auf einzelne Berufe oder Branchen, sondern auf Berufshauptgruppen, die keine weiteren Differenzierungsmöglichkeiten zulassen. Der Arbeitnehmerüberlassungsstatistik lässt sich entnehmen, dass im langfristigen Trend die Zahl der Zeitarbeiterinnen und Zeitarbeitnehmer, die in Dienstleistungsberufen tätig sind, zum Beispiel in Callcentern, leicht von 27 Prozent im Juni 2000 auf 30 Prozent im Juni 2011 gestiegen ist.

5. Wie hoch sind nach Kenntnis der Bundesregierung die absolute Zahl und der relative Anteil der Niedriglohnbeschäftigten in der Callcenter-Branche und im Vergleich dazu in der Gesamtwirtschaft (soweit verschiedene Erfassungsmethoden, bitte jeweils aktuell verfügbare Daten benennen)?

Bezüglich der methodischen Hinweise zu Auswertungen zum Wirtschaftszweig „Callcenter“ wird auf die Antwort zu Frage 2 verwiesen. Bezug genommen wird auch auf die methodischen Vorbemerkungen zu den Fragen 17, 18 und 21 sowie auf die inhaltlichen Ausführungen zu Frage 17 in der Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE. „Niedriglöhne in der Call-Center-Branche und das gescheiterte Mindestlohnverfahren“ (Bundestagsdrucksache 17/7132).

Analysen des Niedriglohnbereichs richten sich in der Regel nach einer Konvention der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), die einen Niedriglohn definiert als einen Bruttolohn, der unterhalb von zwei Dritteln des mittleren Bruttolohns (Median) aller Beschäftigten liegt. Die relative Definition in Abhängigkeit von der statistischen Verteilung führt dazu, dass immer ein Niedriglohnbereich existiert unabhängig von der absoluten Höhe der so definierten Niedriglöhne und dem damit verbundenen Wohlstandsniveau.

An dieser Stelle wird – anders als in der Antwort der Bundesregierung auf Frage 17 der Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE. „Niedriglöhne in der Call-Center-Branche und das gescheiterte Mindestlohnverfahren“ (Bundestagsdrucksache 17/7132) – auf weitere Ausführungen zu Ergebnissen der Entgeltstatistik der Bundesagentur für Arbeit verzichtet, da hierzu zwischenzeitlich keine aktuelleren Daten verfügbar sind und diese aufgrund der notwendigen Beschränkung der Auswertungen aus der Entgeltstatistik auf Vollzeitbeschäftigte aus Sicht der Bundesregierung für die Callcenter-Branche mit ihrem hohen Anteil an Teilzeitbeschäftigten wenig aussagekräftig sind.

Die nachfolgenden Ausführungen stützen sich auf die zuletzt im Jahr 2010 durchgeführte Verdienststrukturerhebung (VSE) des Statistischen Bundesamtes, die nach Branchen und weiteren Merkmalen differenzierende Analysen zulässt. Dabei werden allerdings nur Betriebe mit zehn beziehungsweise fünf und mehr Arbeitnehmern und die Abschnitte B bis S der Klassifikation der Wirt-

schaftszweige (WZ 2008) erfasst, so dass auf Basis der VSE keine aussagekräftigen absoluten Zahlen zu Niedriglohnbeziehern ausgewiesen werden können. Im Jahr 2010 entsprachen zwei Drittel des mittleren Bruttolohns aller Beschäftigten nach den Daten der VSE 10,36 Euro/Stunde. In der Wirtschaftsunterklasse 82.2 der WZ 2008 hatten – mit den geschilderten Einschränkungen – 68,1 Prozent der Beschäftigten ein Entgelt unterhalb von 10,36 Euro/Stunde. Im Vergleich dazu beträgt dieser Anteil in der Gesamtwirtschaft 20,6 Prozent.

6. Wie hoch war im vergangenen Jahr die Zahl und der Anteil der Callcenter-Beschäftigten, die aufstockende Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) bezogen, und wie lauten die Vergleichszahlen der Gesamtwirtschaft?

Erwerbstätige Arbeitslosengeld-II-Bezieher sind erwerbsfähige Leistungsbererechtigte, die aufgrund des Hilfebedarfs der Bedarfsgemeinschaft, in der sie leben, Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitsuchende und gleichzeitig Bruttoeinkommen aus Erwerbstätigkeit beziehen. Gründe für den gleichzeitigen Bezug von Grundsicherungsleistungen und Erwerbseinkommen liegen vor allem im Arbeitsumfang (Teilzeit- bzw. geringfügige Beschäftigung) und/oder im Haushaltskontext (Größe der Bedarfsgemeinschaft).

Im Rahmen einer integrierten Auswertung der Grundsicherungsstatistik und der Beschäftigungsstatistik (Angaben zu Beschäftigten beziehen sich hier auf Beschäftigte im Alter von 15 bis 64 Jahren nach Wohnort in Deutschland) werden als sozialversicherungspflichtig und geringfügig erwerbstätige Arbeitslosengeld-II-Empfänger nur die Personen gezählt, für die auch im Monat des Leistungsbezugs ein tatsächlicher Zufluss von Brutto-Erwerbseinkommen vorliegt. Bezüglich der methodischen Hinweise zu Auswertungen zum Wirtschaftszweig „Callcenter“ aus der Beschäftigtenstatistik wird auf die Ausführungen in der Antwort zu Frage 2 verwiesen.

Im Juni 2012 arbeiteten 5 467 Arbeitslosengeld-II-Bezieher mit Einkommen aus sozialversicherungspflichtiger und 460 mit Einkommen aus geringfügiger Beschäftigung in der Callcenter-Branche. Das waren 5,4 Prozent aller sozialversicherungspflichtig und 7,6 Prozent aller geringfügig Beschäftigten in dieser Branche. In der Gesamtwirtschaft belief sich der Anteil der Arbeitslosengeld-II-Bezieher mit Einkommen aus sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung auf 2 Prozent und mit Einkommen aus geringfügiger Beschäftigung auf 11,2 Prozent.

Weitere Ergebnisse sind der Tabelle 5 der Anlage zu entnehmen.

7. Wie hoch waren im vergangenen Jahr die Ausgaben für aufstockende Leistungen der Callcenter-Beschäftigten insgesamt und durchschnittlich je Erwerbstätigen (soweit noch keine Jahreszahl verfügbar ist, bitte einen gleitenden Jahreszeitraum oder notfalls Monatsdaten nennen)?

Bezüglich der methodischen Hinweise zu Auswertungen zu erwerbstätigen Arbeitslosengeld-II-Beziehern wird auf die Ausführungen in der Antwort zu Frage 6 verwiesen.

Auswertungen zu den Geldleistungen für beschäftigte Arbeitslosengeld-II-Bezieher werden nach dem Bedarfsgemeinschaftskonzept durchgeführt, weil nicht nur die beschäftigte Person, sondern auch die Angehörigen, die mit ihr in einer Bedarfsgemeinschaft leben, Grundsicherungsleistungen beziehen. Dazu werden die Bedarfsgemeinschaften identifiziert, in denen mindestens ein Arbeitslosengeld-II-Bezieher beschäftigt ist. Ergebnisse liegen auf Jahresbasis bis 2011 vor.

Danach gab es im Jahr 2011 jahresdurchschnittlich 5 069 Bedarfsgemeinschaften mit mindestens einem sozialversicherungspflichtig beschäftigten und 593 mit mindestens einem geringfügig beschäftigten Arbeitslosengeld-II-Bezieher in der Callcenter-Branche. Die Zahlungsansprüche dieser Bedarfsgemeinschaften beliefen sich im Durchschnitt auf monatlich 439 Euro bzw. 838 Euro und in der Jahressumme auf 26,7 Mio. bzw. 6 Mio. Euro.

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass der gleichzeitige Bezug von Grundsicherungsleistungen und Erwerbseinkommen nur für einen Teil der betroffenen Bedarfsgemeinschaften mit dem Stundenlohn zusammenhängt. Gründe für den gleichzeitigen Bezug von Grundsicherungsleistungen und Erwerbseinkommen liegen vor allem im Arbeitsumfang (Teilzeit- bzw. geringfügige Beschäftigung) und/oder im Haushaltskontext (Größe der Bedarfsgemeinschaft). Insbesondere bei den geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen lässt sich zudem eher davon sprechen, dass die Grundsicherungsleistungen durch die Erwerbstätigkeit aufgestockt werden und der Hilfebedarf so vermindert wird.

Die nach Beschäftigungsformen differenzierten Ergebnisse sind in der Tabelle 6 der Anlage enthalten.

8. Wie hoch lag in den vergangenen Jahren die Fluktuationsrate in der Callcenter-Branche, und wie hoch in der Gesamtwirtschaft?

Wie erklärt sich die Bundesregierung mögliche Unterschiede, und welche Rolle spielen dabei die Arbeitsbedingungen?

Anhand der Beschäftigtenstatistik der Bundesagentur für Arbeit können die begonnenen und beendeten Beschäftigungsverhältnisse differenziert nach Branchen betrachtet werden. Bezüglich der methodischen Hinweise zu Auswertungen zum Wirtschaftszweig „Callcenter“ wird auf die Ausführungen in der Antwort zu Frage 2 verwiesen.

Als begonnene bzw. beendete Beschäftigungsverhältnisse zählen die An- bzw. Abmeldungen eines sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisses innerhalb eines Quartals. Hierbei sind Mehrfacherfassungen von Beschäftigten möglich. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zudem zu beachten, dass hier jeder Arbeitsplatzwechsel erfasst wird, d. h. neben den Kündigungen durch Arbeitnehmer und Arbeitgeber umfassen die begonnenen und beendeten Beschäftigungsverhältnisse auch natürliche Abgänge (Rente/Pension, Todesfall) und Beendigungen aufgrund von Befristungen.

Bezieht man die hälftige Summe (Durchschnitt) der begonnenen und beendeten Beschäftigungsverhältnisse auf den durchschnittlichen Bestand an Beschäftigten, so ergibt sich für das Jahr 2011 in der Callcenter-Branche eine Quote von 50,2 Prozent und über alle Branchen eine Quote von 27,7 Prozent. Im Vergleich zu 2008 hat die Rate in der Callcenter-Branche um 6,4 Prozentpunkte abgenommen, während sie über alle Branchen unverändert blieb. Die Angaben für die Jahre 2008 bis 2011 können der Tabelle 7 der Anlage entnommen werden. Angaben für das Jahr 2012 liegen noch nicht ganzjährig vor.

Die Beendigung und der Wechsel der Beschäftigung sind in einem Wirtschaftssystem, das auf der grundgesetzlich geschützten freien Wahl des Arbeitsplatzes beruht, ein normales Phänomen. Unterschiede in einzelnen Branchen können viele unterschiedliche Ursachen haben.

9. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die aktuelle Tarifbindung in der Callcenter-Branche?

In wie vielen bzw. welchen Unternehmen gibt es derzeit Tarifverträge (bitte mit vertragsschließender Gewerkschaft nennen) bzw. Einträge in das Tarifregister?

Zur Frage der aktuellen Tarifbindung in der Callcenter-Branche wird auf die Antwort zu Frage 5, zur Frage nach Tarifverträgen in Unternehmen auf die Antwort zu Frage 6 der Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE. (Bundestagsdrucksache 17/7132) verwiesen.

10. Welche Chancen sieht die Bundesregierung, noch in dieser Legislaturperiode zu einem tariflichen Branchenmindestlohn zu kommen?

Welche Schritte will sie gegebenenfalls unternehmen, um den Prozess dafür zu unterstützen?

Initiativen innerhalb der Callcenter-Branche für einen tariflichen Branchenmindestlohn sind der Bundesregierung nicht bekannt. Damit fehlt eine notwendige Voraussetzung für das Zustandekommen eines tariflichen Branchenmindestlohns.

11. Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über den Stand der Aktivitäten der Unternehmen der Callcenter-Branche, einen Arbeitgeberverband zu gründen?

Steht eine Verbandsgründung bevor?

Der Bundesregierung liegen keine Kenntnisse über den aktuellen Stand solcher Aktivitäten vor.

12. Gab es seit der Erklärung von Branchenvertretern vor einem Jahr, einen Arbeitgeberverband zu gründen, seitens der Bundesregierung Kontakte, Gespräche etc. mit Vertretern der Arbeitgeber?

Wenn ja, wann und was war der Gegenstand der Gespräche?

Wenn nein, warum nicht?

Es gab und gibt in unregelmäßigen Abständen vertrauliche Gespräche zwischen Vertretern der Bundesregierung und der Callcenter-Branche.

13. Ist es richtig, dass die Bundesregierung nach dem MiArbG selbst ein Mindestlohnverfahren einleiten bzw. initiieren kann (vgl. § 3 MiArbG)?

Wenn ja, will sie von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, und wie begründet sie ihre Antwort?

Es ist zutreffend, dass nach § 3 Absatz 2 des Mindestarbeitsbedingungengesetzes die Bundesregierung ebenso wie jede Landesregierung die Möglichkeit hat, dem Hauptausschuss Vorschläge für die Festsetzung von Mindestarbeitsentgelten zu machen. Die Bundesregierung ist der Auffassung, dass Mindestlöhne nur in solchen Branchen erlassen werden sollen, in denen die Sozialpartner Handlungsbedarf sehen. Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände haben die Möglichkeit, über ihre Spitzenorganisationen dem Hauptausschuss Vorschläge zur Festsetzung von Mindestarbeitsentgelten zu unterbreiten. Ein entsprechender Vorschlag der dbb tarifunion fand im Hauptausschuss keine Mehrheit.

14. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung seit dem Jahr 2009 bis heute die Umsätze und Gewinne in der Call-Center-Branche entwickelt?

Daten über Umsatz, Aufwand und Bruttobetriebsüberschuss im Wirtschaftszweig „Callcenter“ liefert die Strukturerhebung im Dienstleistungsbereich des Statistischen Bundesamtes. Nähere Angaben für die Berichtsjahre 2008 bis 2010 können der nachfolgenden Tabelle 1 entnommen werden. Daten für das Berichtsjahr 2011 liegen im Sommer 2013 vor. Bei der Interpretation der Daten ist zu berücksichtigen, dass es sich um hochgerechnete Ergebnisse einer 15-Prozent-Stichprobenerhebung von Unternehmen oder Einrichtungen mit einem Umsatz von mehr als 17 500 Euro handelt. Die Zahlen deuten auf eine angespannte wirtschaftliche Situation der Branche hin: Während die Anzahl der Unternehmen, tätigen Personen und der Umsatz im Jahr 2010 gegenüber 2008 zurückgingen, stiegen die Aufwendungen – auch für Personal – deutlich an. Das hatte entsprechende Auswirkungen auf die Ertragslage des Wirtschaftszweigs.

Tabelle 1: Umsatz, Aufwand und Bruttobetriebsüberschuss im Wirtschaftszweig „Callcenter“

		2008	2009	2010	Veränd. 2010 geg. 2008
Unternehmen	Anzahl	1 036	1 060	918	–11,4 %
Umsatz	Mio. Euro	4 903	4 881	4 614	–5,9 %
Tätige Personen (am 30.9.)	Anzahl	99 243	99 815	93 723	–5,6 %
Aufwendungen	Mio. Euro	4 219	4 853	4 922	16,7 %
darunter Personalaufwand	Mio. Euro	2 226	2 369	2 500	12,3 %
Bruttobetriebsüberschuss	Mio. Euro	677	8	–316	–146,6 %

Quelle: Stat. Bundesamt, Strukturerhebung im Dienstleistungsbereich.

15. In welchem Umfang haben Unternehmen der Callcenter-Branche in den Jahren 2011 und 2012 von Leistungen der Arbeitsförderung profitiert (bitte Gesamtzahl der Leistungen sowie die Zahl der einzelnen Instrumente auflisten, und wenn möglich auch die geschätzten verausgabten Mittel)?

In welchem Umfang bestimmte Branchen von Leistungen der Arbeitsförderung profitieren, kann lediglich indirekt über die Zahl der Personen, deren Beschäftigungsverhältnis gefördert wird, grob abgeschätzt werden.

Im Jahr 2012 begannen 6 555 Personen eine abhängige Beschäftigung bzw. eine Maßnahme in der Callcenter-Branche, die mit Instrumenten der Arbeitsförderung gefördert wurde; das waren 1,4 Prozent aller Eintritte in geförderte Beschäftigung (ohne Daten für zugelassene kommunale Träger). Weitere Angaben können Tabelle 8 der Anlage entnommen werden.

Die Ausgaben für diese Instrumente liegen nur insgesamt, d. h. für alle Branchen vor. Sie beliefen sich im Jahr 2012 in der Summe auf rund 631 Mio. Euro (ohne Angaben von zugelassenen kommunalen Trägern). Im Jahr 2011 beliefen sich die Ausgaben auf 865 Mio. Euro. Hierbei muss jedoch beachtet werden, dass die zum 1. Januar 2012 neu zugelassenen kommunalen Träger, die ab dem Jahr 2012 eigene Finanzsysteme nutzen, in den Ausgaben für das Jahr 2012 nicht mitbetrachtet wurden.

16. In welchem Ausmaß sind nach Kenntnis der Bundesregierung in den Jahren 2011 und 2012 Callcenter-Unternehmen durch verschiedene Instrumente der Wirtschaftsförderung subventioniert worden (insgesamt, und wenn möglich bitte nach Bundesländern aufgliedern)?

Innerhalb der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW) wurden in den Jahren 2011 und 2012 zehn betriebliche Investitionsvorhaben aus der Wirtschaftsklasse 82.20 Callcenter (Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008) gefördert.

Durch die GRW, an deren Finanzierung Bund und Länder gemäß Artikel 91a GG je zur Hälfte beteiligt sind, sind über beide Jahre in dieser Wirtschaftsklasse insgesamt 4 958 558 Euro bewilligt worden.

Aus der nachfolgenden Tabelle 2 geht die Verteilung der GRW-Mittel auf die einzelnen Jahre und Länder hervor.

Tabelle 2: GRW-Mittel differenziert nach Jahren und Ländern

Land	Merkmal	Jahr		Gesamt
		2011	2012	
Berlin	Anzahl	0	2	2
	Investitionsvolumen in Euro	0	3 040 000	3 040 000
	bewilligte GRW-Mittel in Euro	0	464 000	464 000
Brandenburg	Anzahl	3	1	4
	Investitionsvolumen in Euro	8 106 744	114 050	8 220 794
	bewilligte GRW Mittel in Euro	1 294 200	45 600	1 339 800
Mecklenburg-Vorpommern	Anzahl	2	1	3
	Investitionsvolumen in Euro	591 971	6 049 548	6 641 519
	bewilligte GRW-Mittel in Euro	2 096 200	907 400	3 003 600
Nordrhein-Westfalen	Anzahl	0	1	1
	Investitionsvolumen in Euro	0	1 007 721	1 007 721
	bewilligte GRW-Mittel in Euro	0	151 158	151 158
Gesamt: Anzahl		5	5	10
Gesamt: Investitionsvolumen in Euro		8 698 715	10 211 319	18 910 034
Gesamt: bewilligte GRW-Mittel in Euro		3 390 400	1 568 158	4 958 558

Anmerkung

- 1) begriffliche Abgrenzung
gemäß Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2003 (WZ 2003) bzw. 2008 (WZ 2008)
WZ 2003: 74.86 – Call Center
WZ 2008: 82.20 – Call Center

17. Welches sind nach Kenntnis der Bundesregierung die zehn Callcenter-Unternehmen die in den Jahren 2011/2012 die meisten Fördergelder erhalten haben?

Tabelle 3 ist zu entnehmen, welche Unternehmen aus der Wirtschaftsklasse 82 20 Call-Center in den Jahren 2011 bzw. 2012 durch die GRW gefördert wurden.

Tabelle 3: Geförderte Unternehmen (alphabetische Reihenfolge)

Firma	Land	Jahr
Benchmark Partner GmbH Agentur für Dialog-marketing	Mecklenburg-Vorpommern	2011
Bosch Communication Center Magdeburg GmbH	Berlin	2012
buw customer care operations Wismar GmbH	Mecklenburg-Vorpommern	2012
callplus telemarketing GmbH	Brandenburg	2011
CC WellCom GmbH	Brandenburg	2011
CommuniGate Kommunikationsservice GmbH	Brandenburg	2011
espado GmbH	Berlin	2012
KDW Neustrelitz GmbH	Mecklenburg-Vorpommern	2011
KiKxxl GmbH	Nordrhein-Westfalen	2012
lead on GmbH	Brandenburg	2012

18. Wie steht die Bundesregierung zu dem Vorschlag, 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?

Der Staat hat grundsätzlich die Aufgabe, den marktorientierten Strukturwandel zu flankieren und die positiven Wachstumskräfte zu stärken. Von grundlegender Bedeutung sind dabei stabile, transparente und für alle Akteure verlässliche und zukunftsfähige Rahmenbedingungen. Dieser marktwirtschaftliche Ordnungsrahmen setzt Grenzen und befähigt zugleich die Wirtschaftsakteure, Innovationsgeist und Eigeninitiative frei in diesem Rahmen zu entfalten.

Die Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW) leistet einen Beitrag zur Schaffung und Sicherung von nachhaltigen Arbeitsplätzen in den strukturschwachen Regionen Deutschlands. Innerhalb der GRW sind nur jene betrieblichen Investitionsvorhaben förderfähig, durch die von vornherein auf Dauer angelegte Arbeitsplätze geschaffen oder vorhandene gesichert werden. Dies wird gewährleistet, indem die Arbeitsplätze für eine Überwachungszeit von mindestens fünf Jahren nach Abschluss des Investitionsvorhabens tatsächlich besetzt oder zumindest auf dem Arbeitsmarkt dauerhaft angeboten werden. Förderhöchstsätze werden nur für Investitionen gewährt, von denen ein besonderer Struktureffekt ausgeht. In diese Kategorie fallen beispielsweise Investitionsvorhaben, die Arbeits- und Ausbildungsplätze für Frauen schaffen.

Teilzeitarbeitsplätze und Arbeitsplätze, die mit Zeitarbeitnehmerinnen oder -nehmern besetzt sind, die zur Arbeitsleistung in die Betriebsstätte entsandt wurden, werden im Verhältnis der jährlichen Arbeitsstunden zu der Anzahl der Arbeitsstunden eines Vollzeitarbeitsplatzes anteilig berücksichtigt. Eine darüber hinausgehende Differenzierung von Beschäftigungsverhältnissen – etwa ein Zuschlag für Branchentarifbindung oder eine Entlohnung der Arbeitskräfte über Branchendurchschnitt – liegt im Ermessen der Länder, die für die Auswahl der zu fördernden Investitionsvorhaben zuständig sind.

19. Gab oder gibt es seitens der Bundesregierung bzw. der zuständigen statistischen Behörden Aktivitäten, das Problem der ungenauen statistischen Erfassung der Callcenter-Branche (vgl. Bundestagsdrucksache 17/7132 zu den Fragen 31 bis 33) anzugehen?

Wenn nein, warum nicht?

Wenn ja, welche Überlegungen gibt es?

Solche Aktivitäten gab oder gibt es seitens bzw. nach Kenntnis der Bundesregierung nicht. Zur Begründung wird auf die Antwort zu Frage 33 der Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE. (Bundestagsdrucksache 17/7132) verwiesen.

20. Hat die Bundesregierung den 117-tägigen Streik bei der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG in Halle verfolgt, und welche Schlussfolgerungen zieht sie aus dem Tarifabschluss?

Es ist nicht Aufgabe der Bundesregierung, Tarifabschlüsse zu bewerten.

21. Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über Vorwürfe, die Geschäftsleitung 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?

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Kenntnisse vor.

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

Bundesministerien sowie deren zugeordnete Einrichtungen und Behörden des Bundes sind, soweit feststellbar, weder direkt noch indirekt als Eigentümer an der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG beteiligt.

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

Bundesministerien sowie deren zugeordnete Einrichtungen und Behörden des Bundes sind, soweit feststellbar, nicht Kunden der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG.

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

Auf die Antworten zu den Fragen 22 und 23 wird verwiesen.

25. Welche Konsequenzen hat der mögliche Verstoß der S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG gegen die Anzeigepflicht (§ 320 SGB III) des Streiks bei der Agentur für Arbeit nach sich gezogen (vgl. auch die Schriftlichen Fragen 51 und 52 auf Bundestagsdrucksache 17/10737), und erachtet die

Bundesregierung die derzeit bestehenden Sanktionierungsmöglichkeiten für ausreichend?

Die in der Antwort der Bundesregierung (Bundestagsdrucksache 17/10737) auf die in Bezug genommene Schriftliche Frage erwähnte Prüfung der Bundesagentur für Arbeit, ob ein Verstoß gegen die Anzeigepflicht bei einem Arbeitskampf vorliegt, ist abgeschlossen. Eine Mitteilung des Ergebnisses der Prüfung ist aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht zulässig. Die Bundesregierung erachtet die derzeit bestehenden Sanktionierungsmöglichkeiten als ausreichend.

Tabellenanhang

Tabelle 4: Beschäftigte im Wirtschaftszweig Call Center (822 WZ 2008) - Deutschland ¹⁾

	Stichtag 30. Juni 2010			Stichtag 30. Juni 2011			Stichtag 30. Juni 2012		
	Insgesamt	davon		Insgesamt	davon		Insgesamt	davon	
		Männer	Frauen		Männer	Frauen		Männer	Frauen
1	2	3	4	5	6	4	5	6	
Summe Beschäftigte	101.485	37.846	63.639	106.172	39.987	66.185	111.305	42.445	68.890
Summe Beschäftigte ohne Nebenjob	97.931	36.685	61.246	102.585	38.785	63.800	107.707	41.196	66.511
sozialversicherungspflichtig Beschäftigte	90.193	34.168	56.025	95.830	36.763	59.067	101.068	39.220	61.848
davon Vollzeitbeschäftigte	60.063	26.194	33.869	63.788	28.250	35.538
Teilzeitbeschäftigte	29.965	7.900	22.065	31.806	8.412	23.394
geringfügig Beschäftigte (gB)	11.292	3.678	7.614	10.342	3.224	7.118	10.237	3.195	7.042
davon ausschließliche gB	7.738	2.517	5.221	6.755	2.022	4.733	6.639	1.976	4.663
im Nebenjob gB	3.554	1.161	2.393	3.587	1.202	2.385	3.598	1.219	2.379
davon geringfügig entlohnte Beschäftigte (geB)	11.130	3.634	7.496	10.238	3.191	7.047	9.633	2.931	6.702
ausschließliche geB	7.606	2.479	5.127	6.672	1.998	4.674	6.105	1.742	4.363
im Nebenjob geB	3.524	1.155	2.369	3.566	1.193	2.373	3.528	1.189	2.339
kurzfristig Beschäftigte (kfrB)	162	44	118	104	33	71	604	264	340
ausschließliche kfrB	132	38	94	83	24	59	534	234	300
im Nebenjob kfrB	30	6	24	21	9	12	70	30	40
	Anteile in %								
Summe Beschäftigte	100,0	37,3	62,7	100,0	37,7	62,3	100,0	38,1	61,9
Summe Beschäftigte ohne Nebenjob	100,0	37,5	62,5	100,0	37,8	62,2	100,0	38,2	61,8
sozialversicherungspflichtig Beschäftigte	100,0	37,9	62,1	100,0	38,4	61,6	100,0	38,8	61,2
davon Vollzeitbeschäftigte	100,0	43,6	56,4	100,0	44,3	55,7
Teilzeitbeschäftigte	100,0	26,4	73,6	100,0	26,4	73,6
geringfügig Beschäftigte (gB)	100,0	32,6	67,4	100,0	31,2	68,8	100,0	31,2	68,8
davon ausschließliche gB	100,0	32,5	67,5	100,0	29,9	70,1	100,0	29,8	70,2
im Nebenjob gB	100,0	32,7	67,3	100,0	33,5	66,5	100,0	33,9	66,1
davon geringfügig entlohnte Beschäftigte (geB)	100,0	32,7	67,3	100,0	31,2	68,8	100,0	30,4	69,6
ausschließliche geB	100,0	32,6	67,4	100,0	29,9	70,1	100,0	28,5	71,5
im Nebenjob geB	100,0	32,8	67,2	100,0	33,5	66,5	100,0	33,7	66,3
kurzfristig Beschäftigte (kfrB)	100,0	27,2	72,8	100,0	31,7	68,3	100,0	43,7	56,3
ausschließliche kfrB	100,0	28,8	71,2	100,0	28,9	71,1	100,0	43,8	56,2
im Nebenjob kfrB	100,0	20,0	80,0	100,0	42,9	57,1	100,0	42,9	57,1

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

...) Aufgrund der Umstellung der Erhebungsinhalte hinsichtlich der Angaben zur Tätigkeit („Arbeitszeit“, „Ausbildung“ und „ausgeübte Tätigkeit (Beruf)“) ist ein statistischer Nachweis für Stichtage nach dem 30.06.2011 derzeit nicht sinnvoll.

1) Beschäftigte am Arbeitsort

Tabelle 5: Sozialversicherungspflichtig beschäftigte und ausschließlich geringfügig beschäftigte Alg II-Bezieher insgesamt und in der Call-Center-Branche (WZ 08: 822)

Deutschland (Daten der plausiblen Kreise hochgerechnet), Gebietsstand des jeweiligen Stichtags
 Juni 2011 und 2012, Datenstand: Januar 2013

Berichtsmonat	WZ 08	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte ¹⁾				Ausschließlich geringfügig Beschäftigte ¹⁾			
		alle Beschäftigten	AlgII-Bezieher mit Einkommen aus Erwerbstätigkeit	Anteil beschäftigter Alg II-Bezieher mit Einkommen aus Erwerbstätigkeit an allen Beschäftigten	Anteil Sp. 2 an Sp.1	alle Beschäftigten	Alg II-Bezieher mit Einkommen aus Erwerbstätigkeit	Anteil beschäftigter Alg II-Bezieher mit Einkommen aus Erwerbstätigkeit an allen Beschäftigten	Anteil Sp. 5 an Sp. 4
		absolut	absolut			absolut	absolut		
		1	2	3	4	5	6		
Juni 2011	insgesamt	28.126.932	576.724	2,1	4.389.358	508.160	11,6		
	Call Center (WZ 08: 822)	95.443	4.944	5,2	6.315	592	9,4		
Juni 2012	insgesamt	28.637.782	582.544	2,0	4.293.424	479.850	11,2		
	Call Center (WZ 08: 822)	100.645	5.467	5,4	6.035	460	7,6		

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit
 1) im Alter von 15 bis unter 65 Jahren am Wohnort

Tabelle 6: Leistungen für BG mit mindestens einem erwerbstätigen Leistungsbezieher nach Art der Erwerbstätigkeit - insgesamt und in der Call-Center-Branche (WZ 08: 822)

Deutschland (Daten der plausiblen Kreise hochgerechnet), Gebietsstand des jeweiligen Stichtags
 Jahresdurchschnitt 2011²⁾

	Bedarfsgemeinschaften mit mindestens einem ... ¹⁾														
	sozialversicherungspflichtig beschäftigten ALG II-Bezieher			sozialversicherungspflichtig vollzeitbeschäftigten ALG II-Bezieher			sozialversicherungspflichtig vollzeitbeschäftigten ALG II-Bezieher (ohne Auszubildende)			sozialversicherungspflichtig teilzeitbeschäftigten ALG II-Bezieher			ausschließlich geringfügig beschäftigten ALG II-Bezieher		
	Zahl der BG	Leistungen im Durchschnitt in Euro	Leistungen Jahressumme in Euro	Zahl der BG	Leistungen im Durchschnitt in Euro	Leistungen Jahressumme in Euro	Zahl der BG	Leistungen im Durchschnitt in Euro	Leistungen Jahressumme in Euro	Zahl der BG	Leistungen im Durchschnitt in Euro	Leistungen Jahressumme in Euro	Zahl der BG	Leistungen im Durchschnitt in Euro	Leistungen Jahressumme in Euro
insgesamt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Call Center (WZ 08: 822)	542.792	586	3.818.981.062	326.937	602	2.359.864.581	289.284	561	1.939.983.053	229.344	587	1.616.795.236	475.388	856	4.885.742.192
Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit	5.089	439	26.703.634	2.388	466	13.356.563	2.357	461	13.053.048	2.337	434	12.173.009	593	838	5.962.419

¹⁾ Ohne ALG II-Bezieher mit Erwerbseinkommen, für die keine Beschäftigungsmeldung vorliegt.

²⁾ Für die Werte mit dem Merkmal Vollzeit, Vollzeit ohne Auszubildende und Teilzeit wurden gleitende Durchschnitte Juli 2010 bis Juni 2011 gebildet.

Tabelle 7: Fluktuationsrate Insgesamt und im Wirtschaftszweig Call Center - Deutschland

Zeit	Bestand 30. Juni			begonnene Beschäftigungsverhältnisse ¹⁾ Jahressumme			beendete Beschäftigungsverhältnisse ²⁾ Jahressumme			Fluktuationsrate ³⁾	
	insg.	Call Center	Anteil Call Center	insg.	Call Center	Anteil Call Center	insg.	Call Center	Anteil Call Center	insg.	Call Center
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2008	27.457.715	90.740	0,3	7.576.718	52.023	0,7	7.657.024	50.735	0,7	27,7	56,6
2009	27.380.096	92.662	0,3	6.929.560	51.301	0,7	7.401.160	54.456	0,7	26,2	57,1
2010	27.710.487	90.193	0,3	7.471.025	49.814	0,7	7.436.679	47.192	0,6	26,9	53,8
2011	28.381.343	95.830	0,3	7.939.978	50.530	0,6	7.781.054	45.597	0,6	27,7	50,2

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

1) Als begonnene Beschäftigungsverhältnisse im Sinne der Beschäftigungsstatistik zählen die Anmeldungen zu einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis innerhalb eines Quartals. Mehrfacherfassungen von Beschäftigten sind möglich!

2) Als beendete Beschäftigungsverhältnisse im Sinne der Beschäftigungsstatistik zählen die Abmeldungen von einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis innerhalb eines Quartals. Mehrfacherfassungen von Beschäftigten sind möglich!

3) Fluktuationsrate berechnet aus der hälftigen Summe von begonnenen und beendeten Beschäftigungsverhältnissen bezogen auf den Bestand am 30. Juni.

Tabelle 8: Eintritte von Teilnehmern in ausgewählte arbeitsmarktpolitische Instrumente nach der Kostenträgerschaft im Rechtskreis SGB III und SGB II, nach der Wirtschaftsgruppe (WZ 2008) des Arbeitgebers: 822 Call Center - ohne Förderinformationen der zugelassenen kommunalen Träger

Deutschland
2011, 2012 (jeweils Jahressumme); Datenstand: Januar 2013

Instrumente	Jahr 2011			Jahr 2012 ¹⁾		
	Insgesamt 1	darunter 822, Call Center ²⁾		Insgesamt 4	darunter 822, Call Center ²⁾	
		absolut 2	Anteil in Prozent (Spalte 2 an Spalte 1) 3		absolut 5	Anteil in Prozent (Spalte 5 an Spalte 4) 6
Insgesamt, davon ²⁾	573.746	9.119	1,6	458.558	6.555	1,4
Maßnahme bei einem Arbeitgeber, MAG	371.571	7.673	2,1	311.866	5.392	1,7
Eingliederungszuschluss, EGZ	166.827	1.361	0,8	119.315	1.094	0,9
Eingliederungszuschluss f. besonders betroffene Schwerbehinderte, EGZ-SB	10.034	61	0,6	8.317	55	0,7
Einstiegsqualifizierung, EQ	25.314	24	0,1	19.060	14	0,1

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

1) Vorläufige, nicht hochgerechnete Werte für November und Dezember 2012. Endgültige Werte zur Förderung stehen erst nach einer Wartezeit von drei Monaten fest.

2) Wirtschaftsgruppe des Arbeitgebers.