

Antwort

der Landesregierung

auf die Große Anfrage 24
der Fraktion der PDS
Drucksache 3/2599

"Call-Center in Brandenburg – Perspektiven und Probleme"

Zum Ende des Jahres 2000 gab es in Brandenburg nach Aussage der Landesregierung 25 Call-Center mit einer Arbeitsplatzkapazität von ca. 5000. Dabei sei festzustellen, dass die klassischen Servicefunktionen immer mehr um zusätzliche Dienstleistungen, besonders im Zusammenhang mit dem Internet, ergänzt werden. Der Trend geht zum multimedialen "Communication-" oder "Customer-Service-Center". Bei vier Neuansiedlungen mit etwa 450 Arbeitsplätzen allein in 1998/99 seien die Call-Center derzeit das ansiedlungsintensivste Feld der MIK-Wirtschaft (Medien-Informationstechnik-Telekommunikationstechnologien).

In der Call-Center-Branche werden neue Anforderungen an Beschäftigte gestellt, welche bislang nicht oder nicht ausreichend in den Profilen der als Aus- und Weiterbildung beziehungsweise als Berufsbild existieren.

Gleichzeitig wird der durch technisch und personelle Rationalisierung geprägte Sektor als erstes Resultat einer Restrukturierungsstrategie gesehen, die tariflich gesicherte Langzeitarbeitsplätze vernichtet und prekäre Beschäftigungsverhältnisse sowie Niedriglohnarbeit dauerhaft etabliert.

Die Gewerkschaften DAG, DPG, HBV und ÖTV haben Anfang 2000 für die Beschäftigten bei Direktbanken, Direktversicherungen und Telefonservice-Gesellschaften einen Branchentarifvertrag eingefordert. Es gebe bei den rund 300.000 Beschäftigten vor allem Probleme mit der Bezahlung, den Urlaubszeiten und der Arbeitsplatzgestaltung. Die Expansion der Branche schaffe zwar Arbeitsplätze, andererseits führten enormer Leistungsdruck und schlechte Bezahlung zu erheblichen Belastungen für die Beschäftigten.

Die Förderung der Ansiedlung von Call-Centern mit öffentlichen Mitteln stellt auch an die Landespolitik neue Anforderungen, auf die Ausgestaltung der Entwicklungsbedingungen der Unternehmen Einfluss zu nehmen.

Wir fragen die Landesregierung:

1. Wie viele Call-Center existieren in Brandenburg?
2. Wie viele Call-Center in Brandenburg sind Outhouse -, wieviele Inhouse-Center?
3. Wie viele Arbeitsplätze sind in den in Brandenburg ansässigen Call-Centern geschaffen worden? Wie viele sind davon
 - a) Vollzeit-Arbeitsplätze
 - b) Frauenarbeitsplätze
 - c) Teilzeitarbeitsplätze
 - d) Arbeitsplätze in so genannten geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen
 - e) Beschäftigte mit abgeschlossener Ausbildung im Bereich Telearbeit und Multimediadienstleistungen
 - f) Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung
 - g) Arbeitsplätze mit befristeten Arbeitsverträgen
4. Wie bewertet die Landesregierung die Arbeitsplatzentwicklung in Call-Centern im Land Brandenburg insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Strukturveränderungen in anderen Bereichen und dem dort stattfindenden Abbau von Arbeitsplätzen?
5. Welche Erkenntnisse zur Gestaltung der Beschäftigungsverhältnisse in den Call-Centern in Brandenburg im Hinblick auf die Einbindung der Unternehmen in tarifvertragliche Regelungen, Arbeitszeitregelungen, das Bestehen von Betriebsräten hat die Landesregierung?
6. Woran ist nachzuweisen, dass die klassischen Servicefunktionen von Call-Centern immer mehr um zusätzliche Dienstleistungen, besonders im Zusammenhang mit dem Internet, ergänzt werden? Welche Call-Center wirken bereits als multimediale "Communication-" oder "Customer-Service-Center" und welche Folgewirkungen haben sich daraus ergeben?
7. Welche Unterschiede sind bei der Entwicklung von Call-Centern im engeren Verflechtungsraum mit Berlin und im äußeren Entwicklungsraum im Hinblick auf die Gestaltung der Beschäftigungsverhältnisse (Frage 5) beziehungsweise auf die konzeptionelle Ausrichtung (Frage 6) zu verzeichnen?
8. In welcher Höhe wurden für die Ansiedlung von Call-Centern in Brandenburg Fördermittel aus welchen Programmen ausgegeben?
9. Welche Kriterien gelten mit welcher Wertigkeit für die Förderung von Call-Centern?
 - a) Welche Rolle spielt die Marktsituation bei der Vergabe von Fördermitteln?
 - b) Welche Bedeutung hat die Qualifizierung der Call-Center zu multimedialen "Communication-" oder "Customer-Service-Centern".

10. Inwiefern ist die Einrichtung von Vollzeit-Arbeitsplätzen Förderkriterium? Wie sind dabei Vollzeit-Arbeitsplätze definiert? Welchen Wert hat die Arbeitsplatzbindung bei der Vergabe von Fördermitteln?
11. In welchen zeitlichen Abständen wird die Einhaltung von Vergabekriterien für Fördermittel, von wem und wie geprüft?
12. Welche Erfahrungen liegen hinsichtlich der Einhaltung von Förderkriterien nach Inbetriebnahme von Call-Centern in Brandenburg vor? Inwiefern wurden Anträge auf Entlastung von Fördervoraussetzungen gestellt?
13. Wie wird auf die Einhaltung von sozialen Standards (Arbeitsschutz- und Arbeitszeitgesetz) und ergonomischen Standards (zum Beispiel Bildschirmrichtlinien) sowie auf spezielle Schutzbestimmungen für Frauen geachtet und eingewirkt?
14. In welcher Weise wird durch die zuständigen Stellen für Arbeitsschutz des Landes Brandenburg im Vorfeld von Neugründungen von Call-Centern und insbesondere bei öffentlich geförderten Ansiedlungen einbezogen beziehungsweise sind Überprüfungen vorgesehen?
15. Wie bewertet die Landesregierung die Arbeitsbedingungen in Call-Centern in Brandenburg? Inwiefern sind Veränderungen der Standards geboten?
16. Wie bewertet die Landesregierung die beruflichen Perspektiven der Beschäftigten in Call-Centern? Welche Erkenntnisse zur Mitarbeiter-Fluktuation in den Call-Centern liegen der Landesregierung vor?
17. Moderne Call-Center arbeiten in der Regel mit ACD-Systemen (Automatic Call Distribution - automatische Verteilung eingehender Anrufe), die ankommende Anrufe zu Mitarbeitern des Call-Center leiten und ausführliche Statistiken erstellt sowie Automatic Number Identification (ANI), womit die Telefonnummer der Anrufer definiert wird, die Adresse und die Anruflhistorie zur Verfügung gestellt werden und andere Systeme der Datenerfassung und -speicherung. Wie wird der Schutz von persönlichen Daten der Anrufer und der Mitarbeiter gesichert? Welche gesetzlichen Regelungen beziehungsweise welche Lücken in der Gesetzgebung bestehen hierzu? Wer kontrolliert wie die Einhaltung des Datenschutzes?
18. Inwiefern wird durch die Telekommunikations-Datenschutzverordnung vom November 2000 die Speicherung von Nutzerdaten bei Diensteanbietern geregelt? Warum hat Brandenburg der Verlängerung der Speicherfristen von 80 Tagen auf sechs Monate zugestimmt? Welche Möglichkeiten der Nachnutzung von gespeicherten Daten durch staatliche Behörden bestehen demnach und wie werden sie in Brandenburg genutzt?

19. Welche Anforderungen an Ausbildungsprofile und die Schaffung neuer Berufsbilder für Call-Center-Beschäftigte bestehen? Wie soll die Aus- und Weiterbildung von Call-Center-Beschäftigten in die bestehenden Systeme integriert werden?
20. Wie viele Qualifizierungsmaßnahmen für Call-Center-Beschäftigte wurden durch das Land Brandenburg und wie viele durch die Arbeitsämter bisher nach Jahren und Umfang gefördert?
21. Welchen Kriterien unterliegt die Ausreichung von Fördermitteln für Aus- und Weiterbildung von Call-Center-Beschäftigten?
22. Welche Standards für die Qualifizierung von Call-Center-Beschäftigten gibt es auf welcher Ebene (staatlich, durch Arbeitsämter, im Wirtschaftsbereich selbst, durch die Kammern gesetzt)?
23. Wie hoch ist die Vermittlungsquote im Anschluss an die vom Land oder den Arbeitsämtern geförderten Qualifizierungsmaßnahmen?
24. Im Rahmen der Brandenburger Informationsstrategie wird der Aufbau von Arbeitsplätzen durch Telearbeit und Multimediadienstleistungen darunter zum Beispiel ein Schulungsprogramm für MitarbeiterInnen in Call-Centern als Projektcluster beschrieben; welche Ergebnisse hat die in der Antwort der Landesregierung auf die Große Anfrage Nr. 9 beschriebene Erprobung von Modellprojekten der Ausbildungsförderung?
25. Wie bewertet die Landesregierung Initiativen wie den Aufbau einer "Call-Center Akademie des Landes Nordrhein-Westfalen" als Qualifizierungsverbund (die in Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern nachvollzogen werden)? Unter welchen Bedingungen werden ähnliche Projekte für Brandenburg konzipiert?
26. Welche Standortbedingungen im Land und in den Regionen stehen der weiteren Ansiedlung beziehungsweise Weiterentwicklung von Call-Centern entgegen?
27. Wie schätzt die Landesregierung die Auswirkungen von Twin-Konzepten für Call-Center, wie sie in Frankfurt(Oder) / Slubice realisiert wurden und die damit verbundene Werbung mit niedrigen Löhnen und "angepasstem Tarifverhalten" für die Stabilität der Beschäftigtenstruktur (Abwanderung und Nachwuchsmangel bei hoch qualifizierten Arbeitskräften) in der Region ein? Ist mit solchen Ansätzen eine Sicherung und Weiterentwicklung des Arbeitskräftepotenzials der Region erreichbar?

Namens der Landesregierung beantwortet der Minister für Wirtschaft die Große Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1:

Im Land Brandenburg werden nur die Call-Center statistisch erfasst, die über mehr als 40 Beschäftigte verfügen. Nach aktuellen Informationen existieren somit im Land Brandenburg 30 Call-Center mit jeweils über 40 Beschäftigten.

Zu Frage 2:

Eine Unterscheidung zwischen Inhouse- und Outhouse-Call-Centern ist zum Teil problematisch. Von den unter Frage 1 aufgeführten 30 Call-Centern können neun als dezidierte Outhouse-Call-Center eingestuft werden.

Zu den Fragen 3a – 3c:

In den Call-Centern mit über 40 Beschäftigten sind zurzeit etwa 6.000 Arbeitskräfte beschäftigt; davon wurden 4.512 Arbeitsplätze gefördert. Von diesen sind 81% weiblich und 19% männlich. 78% der Arbeitskräfte befinden sich in einem Vollzeit-Arbeitsverhältnis, 22% in einem Teilzeit-Arbeitsverhältnis.

Zu Frage 3d:

Im Land Brandenburg werden im Call-Center Bereich primär reguläre sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze geschaffen, die in der Regel zu einer Vollzeit und Teilzeitbeschäftigung führen. Der Anteil der sogenannten geringfügigen Beschäftigungsverhältnisse stellt nur eine kleine Größe dar. Er wird statistisch nicht erfasst. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass bei der Beantragung von Fördermitteln die Antragsteller nicht verpflichtet sind, über die in den Anträgen notwendigen Angaben zur Schaffung von Voll- und Teilzeitarbeitsplätzen hinaus Informationen über weitere Arbeitsplätze ihres Unternehmens zur Verfügung zu stellen.

Zu den Fragen 3e – 3g:

Nach den Erfahrungen der Landesregierung verfügen die Beschäftigten in den Call-Centern zum großen Teil über eine abgeschlossene Berufsausbildung und haben darüber hinaus an entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen teilgenommen.

Zu Frage 4:

Aufgrund des sehr starken Wachstums im Bereich der Telekommunikation und des E-Commerce besteht ein großer Bedarf für Call-Center. Somit geht von den Call-Centern auch in Brandenburg ein wichtiger Wachstumsimpuls aus. Vor allem in der frühzeitigen Zusammenarbeit von Investor, Arbeitsamt und kommunalen Entscheidungsträgern sieht die Landesregierung eine Chance, positiv auf Strukturveränderungen in der Region einzuwirken. Darüber hinaus hat die Förderstrategie der Landesregierung dazu beigetragen, dass sich die Call-Center im peripheren Bereich zunehmend zu wichtigen Arbeitgebern für die Region entwickelt haben.

Gleichwohl zeichnet sich ab, dass aufgrund der technischen Entwicklungen in der mittelfristigen Perspektive Call-Center sich deutlich verändern werden. Durch die sehr starke Verbreitung des Internets wird in den Call-Centern zunehmend der Kontakt mit den Kunden über Internet geführt. Von daher entwickeln sich die klassischen Call-Center zunehmend zu "Call&Surf-Centern". Vor diesem Hintergrund wird sich der derzeitige Boom von Arbeitsplätzen im Call-Center-Bereich nicht fortsetzen lassen, sondern verlangsamen und modifizieren.

Zu Frage 5:

Die Ausgestaltung der Beschäftigungsverhältnisse in Call-Centern in Brandenburg ist sehr unterschiedlich; dabei spielen neben dem individuellen personalpolitischen Konzept drei Faktoren eine wesentliche Rolle:

- die Unternehmensstruktur (handelt es sich um konzernzugehörige Betriebe beziehungsweise Firmen-Call-Center oder um eigenständige KMU?),
- die Beschäftigtenstruktur (werden als Agents zum Beispiel vorrangig Studierende eingesetzt oder ältere ortsgebundene Menschen?),
- der Standort (liegt er im engeren Verflechtungsraum mit Berlin oder an der Peripherie des Landes?).

Tarifvertragliche Regelungen sind in kleinen und mittelständischen Unternehmen grundsätzlich selten anzutreffen - mit hoher Wahrscheinlichkeit in konzernzugehörigen Betrieben. In ländlichen Regionen sind Vollzeitbeschäftigungsverhältnisse die Regel; im engeren Verflechtungsraum überwiegt Teilzeitbeschäftigung. Lage und Verteilung der Arbeitszeit sind in hohem Maße abhängig von der Produktpalette mit einer Tendenz zur zunehmenden Flexibilisierung. Dabei wird in unterschiedlichem Maße Rücksicht genommen auf die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bei der Entlohnung zeigt sich ein deutliches Gefälle vom engeren Verflechtungsraum hin zur Peripherie.

Betriebsräte sind eher die Ausnahme, insbesondere bei nicht konzernzugehörigen Neugründungen. Für die in Unternehmen integrierten Call-Center (Inhouse-Call-Center) werden die bestehenden tarifvertraglichen Regelungen umgesetzt. Hier existieren Betriebsräte, die die Interessen aller Beschäftigten wahrnehmen.

In den Call-Centern, die als eigenständiges Dienstleistungsunternehmen arbeiten (Outhouse-Call-Center), gibt es keine Betriebsräte. Diese Unternehmen sind nicht tarifgebunden. Zumeist ist eine wöchentliche Arbeitszeit von 30 Stunden an sechs Tagen festgelegt.

Der größte Teil der Arbeitsverträge sind Vier- bis Sechs-Stundenverträge. Bei Erforderlichkeit wird länger gearbeitet, bis acht Stunden, vereinzelt auch auftragsabhängig bis zu zehn Stunden.

Zu Frage 6:

Die Anforderungen des Marktes drängen die ansässigen Call-Center dazu, ihr Angebot zu erweitern und neben den klassischen Telefondiensten umfassendere Customer-Service-Leistungen anzubieten. Nicht nur die technische Ausstattung muss im Hinblick auf die Dienstleistung für den Kunden im eBusiness erweitert werden – auch die Anforderungsprofile der Mitarbeiter werden sich wandeln. Beispiele für Communication- beziehungsweise Customer-Service-Center im Land Brandenburg sind d+s Online in Frankfurt (Oder), TAPTEL in Wittenberge, Call & Surf Factory in Brandenburg/Havel und Pro Motion in Cottbus.

Zu Frage 7:

Die ersten Ansiedlungen von Call-Centern erfolgten im engeren Verflechtungsraum (insbesondere in Potsdam, Teltow und Stahnsdorf). Durch die gezielte Schaffung von Rahmenbedingungen ist es der Landesregierung in den letzten zwei Jahren verstärkt gelungen, Call-Center auch außerhalb des engeren Verflechtungsraums anzusiedeln. Die Anreize für die Ansiedlung von Call-Centern im Land Brandenburg sind durch einen kombinierten Einsatz von Fördermitteln aus der Gemeinschaftsaufgabe "Verbesserung der Regionalen Wirtschaftsstruktur" und der Arbeitsförderung deutlich erhöht worden.

Für die Ansiedlung im äußeren Verflechtungsraum waren insbesondere die Maßnahmen der örtlichen Arbeitsämter zur Förderung der Beruflichen Weiterbildung sowie die höheren Fördersätze von Bedeutung. Der Landesregierung ist bekannt, dass viele Beschäftigte in Call-Centern in der Region Potsdam nach West-Tarif bezahlt werden. Dies ist bei Call-Centern außerhalb des engeren Verflechtungsraumes nicht der Fall. Weitere Erkenntnisse über regionale Unterschiede bei der Ausgestaltung der Arbeitsverhältnisse liegen der Landesregierung nicht vor.

Hinsichtlich der regionalen Differenzen sowie in Bezug auf die konzeptionelle Ausrichtung von Call-Centern ist festzustellen, dass sich im engeren Verflechtungsraum einzelne Call-Center angesiedelt haben, die eine stärkere internationale Ausrichtung (zum Beispiel ausländische Gesellschafterstruktur) haben und entsprechend fremdsprachige Mitarbeiter beschäftigen.

Zu Frage 8:

Auf der Grundlage der Förderrichtlinie des Ministeriums für Wirtschaft des Landes Brandenburg zur Förderung der gewerblichen Wirtschaft im Rahmen der Gemeinschaftsaufgabe "Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur" – GA-G -, wurden bisher Fördermittel in Höhe von 22.259.107,- DM für Call-Center bewilligt. Ferner erhielt ein einzelnes Unternehmen, das neben einem Call-Center auch weitere Dienstleistungen mit entsprechender Technik im Land Brandenburg angesiedelt hat, eine Förderung in Höhe von 23 Mio. DM. Insgesamt ist die Relation zwischen den eingesetzten Fördermitteln und den dadurch geschaffenen Arbeitsplätzen für das Land Brandenburg als sehr günstig einzuschätzen. Auch die lohnbezogene statt der investitionsbezogenen Förderung wirkte sich positiv auf die Ansiedlung von Unternehmen und die Schaffung von Arbeitsplätzen aus. Die lohnbezogene Förderung ist

insbesondere dann möglich, wenn es sich um besonders hochqualifizierte Arbeitsplätze handelt (zum Beispiel bei mehrsprachigen Call-Centern). Das Instrument der lohnbezogenen Förderung ist insbesondere für die Förderung von Unternehmen im Dienstleistungsbereich entwickelt worden.

Ein wichtiger Bestandteil der Ansiedlung von Unternehmen im Land Brandenburg bilden die Qualifizierungsangebote für Call-Center-Beschäftigte, die auch als Maßnahmen der Förderung beruflicher Weiterbildung durch die Arbeitsämter gefördert werden können. Die Vermittlungsquote bei erfolgreichem Abschluss der Qualifizierungsmaßnahmen ist sehr hoch. Dadurch haben insbesondere viele arbeitslose Frauen einen Arbeitsplatz im ersten Arbeitsmarkt gefunden.

Zu Frage 9a:

Allgemein gilt, dass die Fördermittel nach den Kriterien der Förderrichtlinie des Ministeriums für Wirtschaft des Landes Brandenburg zur Förderung der gewerblichen Wirtschaft im Rahmen der Gemeinschaftsaufgabe "Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur" bewilligt werden. Darüber hinaus wird bei der Beurteilung des Projektes unter anderem auch das Geschäftskonzept und die Wettbewerbssituation am Markt geprüft.

Zu Frage 9b:

Untersuchungen zeigen, dass sich Call-Center zunehmend von einer reinen Telefondienstleistung zu multimedialen Kommunikationsschnittstellen wandeln. Die Bezeichnung "Call-Center" wird deshalb immer öfter durch Begriffe wie "Communication Center" oder "Customer-Service-Center bzw. Customer-Interaction-Center" ersetzt. Mögliche Entwicklungen könnten dann dazu führen, dass die derzeitigen Arbeiten in den Call-Centern durch die neuen technischen Möglichkeiten substituiert werden und somit Arbeitsplätze wieder entfallen könnten.

Ob es dazu kommt, hängt vor allem davon ab, welcher Art die angebotenen Dienstleistungen sind. Je komplexer und anspruchsvoller diese sind, desto geringer ist die Möglichkeit, sie zu automatisieren. Komplexere Dienstleistungen auf multimedialer Basis können hingegen nur mit einer qualifizierten Belegschaft erbracht werden.

Prognosen weisen darauf hin, dass im Jahr 2006 voraussichtlich mehr als 80 % der Call-Center in Europa mit www-fähiger Technologie ausgestattet sein werden. In einem multimedialen "Communication-Center" wird der Kunde im Zusammenspiel von Telefonservice, Computer und Netzwerktechnologie "ganzheitlich" unterstützt. Vor diesem Hintergrund stellt die Internetkompetenz von Arbeitnehmern einen entscheidenden Erfolgsfaktor dar. Die Weiterbildungsträger, aber auch die Arbeitsämter reagieren mit entsprechenden Angeboten auf diese neue Entwicklung.

Zu Frage 10:

Ein Investitionsvorhaben wird dann gefördert, wenn mit ihm neue Dauerarbeitsplätze geschaffen oder vorhandene gesichert werden.

Dauerarbeitsplätze sind Vollarbeitsplätze, die von vornherein auf Dauer angelegt sind und für eine Zweckbindungsfrist von mindestens fünf Jahren nach Abschluss des Vorhabens besetzt sind oder zumindest dauerhaft auf dem Arbeitsmarkt angeboten werden.

Teilzeitarbeitsplätze werden auf der Basis des jeweils gültigen Rahmenplans zur Umsetzung der Gemeinschaftsaufgabe "Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur" berücksichtigt.

Zu Frage 11:

Die Einhaltung der Vergabekriterien wird durch die InvestitionsBank des Landes Brandenburg grundsätzlich mit dem Verwendungsnachweis geprüft, der spätestens sechs Monate nach Abschluss des Vorhabens vorgelegt werden muss. Sofern die Prüfung des Verwendungsnachweises zu Bedenken keinen Anlass gibt, wird den Zuwendungsempfängern mit einem Abschlusschreiben die Verpflichtung auferlegt, die InvestitionsBank des Landes Brandenburg zu informieren, wenn sich während der Laufzeit der Bindefristen für Wirtschaftsgüter und Dauerarbeitsplätze Abweichungen von den festgelegten Prioritäten ergeben. Nach Ende der Zweckbindungsfrist folgen bei Bedarf noch entsprechende Prüfungen durch die InvestitionsBank des Landes Brandenburg.

Zu Frage 12:

In Brandenburg halten die Projektträger für den Aufbau von Call-Centern die Förderkriterien ein. Bislang ist es nur bei einem Antragsteller zu Abweichungen von den in den Bescheiden aufgeführten Festlegungen gekommen. Im Rahmen von Ermittlungen hatte sich herausgestellt, dass die abgerechneten Investitionen nicht in dem vorgesehenen Umfang realisiert worden sind. In diesem Fall wurde gemäß den Vorgaben der Verwaltungsvorschriften verfahren und zu viel ausgezahlte Fördermittel wurden zurückgefordert.

Zu Frage 13:

Im Rahmen der Kontrollen zur Einhaltung der Vorschriften zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz und von Betriebsbesichtigungen werden von den Ämtern für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik des Landes Brandenburg alle Sachgebiete des sozialen und technischen Arbeitsschutzes geprüft. Falls diese Ämter Verstöße gegen Arbeitsschutzvorschriften feststellen, erhalten die Unternehmensleitungen Anordnungen zur Beseitigung der Mängel. Nachkontrollen zur Gewährleistung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes werden durchgeführt.

Die Unternehmen werden zur optimalen Arbeitsplatzgestaltung beraten. Bei Vorhandensein von Bildschirmarbeitsplätzen wird die Einhaltung der Vorschriften der Bildschirmarbeitsverordnung (Umsetzung der EG-Bildschirmrichtlinie in deutsches Recht) kontrolliert.

Neben dem Mutterschutzgesetz sind weitere spezielle Schutzbestimmungen für die Tätigkeit von Frauen in Call-Centern nicht relevant.

Zu Frage 14:

Bei der Neuerrichtung beziehungsweise bei der Nutzungsänderung von Gewerberäumen sind die Ämter für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik gemäß der Brandenburger Bauordnung am Genehmigungsverfahren zur Errichtung von Arbeitsstätten beteiligt. Die entsprechenden Stellungnahmen zum Bauantrag aus der Sicht des Arbeitsschutzes finden ihren Niederschlag im Baubescheid. Die Umsetzung der Hinweise in Bezug auf die Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften wird im Rahmen der Bauendabnahme kontrolliert. Dieses Verfahren ist unabhängig von der Vergabe öffentlicher Fördermittel.

Bereits bestehende Call-Center, deren Existenz lediglich durch die Gewerbeanmeldung bekannt wird, werden von den Ämtern für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik im Rahmen der Betriebsbesichtigungen überprüft und die Unternehmensleitungen werden beraten. Eine Einflussnahme der Arbeitsschutzbehörde auf die Gestaltung der Arbeitsbedingungen und auf die Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften im Vorfeld, zum Beispiel bei der Anmietung von geeigneten Gewerberäumen, ist in diesen Fällen nicht möglich.

Zu Frage 15:

Aufgrund der Ergebnisse der von den Ämtern für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik durchgeführten Kontrollen und Betriebsbesichtigungen in Call-Centern des Landes Brandenburg schlussfolgert die oberste Arbeitsschutzbehörde, dass die Beschäftigten in Call-Centern ähnlichen Arbeitsbedingungen ausgesetzt sind wie andere Büroangestellte.

In den Call-Centern werden unterschiedliche Arbeitsbedingungen vorgefunden. In den meisten Fällen entsprechen die Arbeitsbedingungen den gesetzlichen Vorgaben, sodass ein behördliches Handeln nicht erforderlich ist.

Änderungen der vorhandenen Standards sind zurzeit nicht notwendig.

Zu Frage 16:

Arbeitsplätze in Call-Centern sind in der Regel sichere Arbeitsplätze. In diesem Bereich sind im Land Brandenburg bisher keine Insolvenzverfahren zu verzeichnen. Die Beschäftigten in Call-Center verfügen auch über relativ gute Aufstiegsmöglichkeiten. Auf Führungskräfteniveau sind dies der Call-Center-Leiter, Call-Center-Führungskraft, der Gruppenleiter sowie der Projektleiter.

Insbesondere im engeren Verflechtungsraum ist eine stärkere Fluktuation der Mitarbeiter zwischen den einzelnen Call-Centern festzustellen. Durch Wechsel zwischen verschiedenen Unternehmen haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, ihre Qualifikation zu verbreitern und dadurch auch ihr Lohnniveau zu verbessern.

Auch die umfangreichen Qualifikationsmaßnahmen im Land Brandenburg tragen dazu bei, die beruflichen Perspektiven der Beschäftigten in Call-Centern zu verbessern.

Die bestehenden Qualifizierungsangebote für Call-Center-Beschäftigte im Land Brandenburg, die auch als Maßnahme der Förderung beruflicher Weiterbildung durch die Arbeitsämter gefördert werden können, haben seit Mitte der 90er Jahre mittelbar zur Schaffung von 3.000 neuen Arbeitsplätzen beigetragen. Allein im Jahr 2001 sind im IHK-Bezirk Potsdam Qualifizierungsmaßnahmen für weitere 700 Teilnehmer vorgesehen. Die Vermittlungsquote bei erfolgreichem Abschluss der Qualifizierungsmaßnahmen ist sehr hoch. Dadurch haben insbesondere viele arbeitslose Frauen einen Arbeitsplatz im ersten Arbeitsmarkt gefunden."

Zu Frage 17:

Der Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden und Mitarbeiter von Call-Centern wird insbesondere durch das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) gewährleistet. Dabei sind insbesondere die folgenden Bestimmungen relevant:

- zur Zulässigkeit der Datenverarbeitung (§ 4 BDSG),
- zum Datengeheimnis (§ 5 BDSG),
- zu notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen (§ 9 BDSG),
- zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (§ 11 BDSG; im Falle von Outsourcing) und
- zur Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für eigene oder fremde Zwecke (§§ 28, 29 BDSG).

Werden in den Call-Centern geschäftsmäßig beziehungsweise gewerblich nachhaltig Telekommunikationsdienste beziehungsweise -dienstleistungen erbracht, so gelten die Vorschriften des Teledienstgesetzes und des Teledienstedatenschutzgesetzes.

Sofern die Call-Center im Auftrag eines anderen Unternehmens tätig werden, stellen die dem jeweiligen Call-Center übertragenen Aufträge des Auftraggebers eine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne des § 11 BDSG dar.

Daraus ergeben sich für den Auftraggeber folgende Verpflichtungen:

- sorgfältige Auswahl des Auftragnehmers unter besonderer Berücksichtigung der von ihm getroffenen Schutzmaßnahmen,
- schriftliche Erteilung von Aufträgen mit vorgegebenen Inhaltskriterien,
- Weitergabe von personenbezogenen Daten an den Auftragnehmer nur in dem Umfang, wie es zur Aufgabenerfüllung erforderlich ist (für zum Beispiel Terminvereinbarungen sind Name, Anschrift, Telefonnummer, eventuell Geburtstag zur Identifizierung in Zweifelsfällen sowie das Merkmal für eine vorliegende Telefonmarketing-Erklärung des Kunden erforderlich),

- der Auftraggeber ist auch weiterhin verantwortlich für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften,
- Regelung für Unterauftragnehmer (zum Beispiel Überlauffunktion zu Gunsten eines anderen Call-Centers, wenn das Anrufvolumen beim beauftragten Call-Center nicht zu bewältigen ist).

Für das Call-Center als Auftragnehmer ergeben sich folgende Konsequenzen:

- die erhaltenen Daten dürfen nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet und genutzt werden,
- alle Mitarbeiter des Call-Centers müssen auf das Datengeheimnis verpflichtet werden, wobei besonders bei der Bearbeitung sensibler Daten die Anforderungen des Auftraggebers an die Qualifikation und den Einsatz des Personals beachtet werden müssen,
- es sind technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, die den Schutz der Daten sicherstellen (§ 9 BDSG und die Anlage zu § 9 BDSG),
- wird das Call-Center für mehrere Auftragnehmer tätig, erfordert dies vertragliche Vereinbarungen mit jedem einzelnen Auftraggeber entsprechend der vorgenannten Kriterien und einer Trennung der Daten nach Auftraggebern,
- die Kontaktaufnahme per Telefon ist grundsätzlich im Namen des Auftraggebers durchzuführen.

Lücken in der Gesetzgebung sind aus der Sicht der Landesregierung nicht erkennbar.

Das Ministerium des Innern als Aufsichtsbehörde für den Datenschutz im nicht-öffentlichen Bereich kontrolliert die Ausführung des BDSG sowie anderer Vorschriften über den Datenschutz, soweit diese die automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten oder die Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten in oder aus nicht-automatisierten Dateien regeln (§ 38 Abs. 1 BDSG). Somit unterliegen auch die Call Center der (anlassunabhängigen) Kontrolle der Aufsichtsbehörde.

Zu Frage 18:

Die Telekommunikations-Datenschutzverordnung (TDSV) ist nur bei der Tätigkeit von Call-Center- und Telekommunikationsunternehmen einschlägig. Es wird insoweit auf die Antwort zu Frage 17 verwiesen.

Angesichts der zunehmenden Bedeutung der Telekommunikation und des Internets für die Bürger und die Wirtschaft haben für die Landesregierung das Recht auf informationelle Selbstbestimmung sowie des Fernmeldegeheimnis einen besonders hohen Stellenwert.

Bei dem konkreten Abstimmungsverhalten im Bundesrat zur Dauer der Speicherung von Nutzerdaten in der Telekommunikations-Datenschutzverordnung standen dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung der Nutzer und den Interessen der Unternehmen (für die eine Speicherfrist von vier Monaten ausreichend gewesen wäre) die Belange der Strafverfolgung (mit einer notwendigen Speicherfrist von sechs Monaten) gegenüber.

In einer gründlich durchgeführten Abwägung hat die Landesregierung hier den Inter-

essen der Strafverfolgung den Vorrang eingeräumt. Dies war auch deshalb vertretbar vertretbar, da die neue Telekommunikations-Datenschutzverordnung insgesamt ein sehr hohes Datenschutzniveau im Interesse der Nutzerinnen und Nutzer von Telekommunikationsdiensten aufweist. Es sollte aber mittelfristig anhand der Praxis überprüft werden, ob diese Speicherdauer von sechs Monaten unbedingt erforderlich ist.

Zu Frage 19:

Die Schaffung neuer Berufsbilder respektive Angebotsprofile obliegt nach dem Berufsbildungssystem der Bundesrepublik Deutschland vorrangig der Wirtschaft, den Sozialpartnern, den zuständigen Stellen sowie im Falle des Erlasses von bundesweiten Ausbildungsordnungen der Bundesregierung.

Im Bereich der Call-Center haben sich im Zusammenspiel dieser Akteure folgende Berufsbilder entwickelt: Call-Center-Agent, Call-Center-Teamleiter, Fachwirt/-in für Tele-Service und Kommunikation sowie Online-Service-Korrespondenten. Hierauf ausgerichtete Qualifizierungsmaßnahmen mit einer Dauer von mehr als 200 bis zu 500 Unterrichtsstunden wurden entsprechend des Bedarfs der Unternehmen entwickelt. Hierbei handelt es sich um bundesweit anerkannte Weiterbildungsangebote verschiedener Industrie- und Handelskammern gemäß § 46 Abs. 1 in Verbindung mit § 58 Abs. 2 Berufsbildungsgesetz. Die Landesregierung schätzt diese Qualifizierungsangebote als zurzeit ausreichend ein.

Trotz der hohen arbeitsmarktpolitischen Bedeutung des Teledienstleistungsbereichs erfolgt derzeit bei den meisten Unternehmen der Branche keine Erstausbildung. Dies wird unter anderem damit begründet, dass es für diesen Bereich keinen spezifischen Ausbildungsberuf gibt. Die Frage eines neuen Ausbildungsberufes befindet sich derzeit noch in der Diskussion. Der Meinungsbildungsprozess ist hierzu noch nicht abgeschlossen.

Zu Frage 20:

Die Zahl der durch die Brandenburger Arbeitsämter anerkannten Maßnahmen ist in den Jahren von 1998 bis 2000 von sieben auf 42 gestiegen. Die Zahl der geförderten Teilnehmer stieg im gleichen Zeitraum von 138 auf 854. Die tatsächlichen Zahlen der anerkannten Maßnahmen und geförderten Teilnehmer nach Arbeitsamtsregionen sind der nachstehenden Aufstellung zu entnehmen.

Anzahl der Qualifizierungsmaßnahmen für Call-Center-Beschäftigte in Brandenburg

	1998	1999	2000	2001 laufende Maßn. (d.h. Maßn. wurden bewilligt und begonnen)	2001 geplante Maßn. (d.h. Maßn. werden voraus. in 2001 bewilligt und begonnen)
Cottbus	-	1	2	2	1
Eberswalde	-	2	10	3	4
Frankfurt/O.	3	9	8	1	2
Neuruppin	-	-	5	4	2
Potsdam	4	11	17	16	9
Insgesamt	7	33	42	26	18

(Quelle: Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen des Landes Brandenburg/Landesarbeitsamt Berlin-Brandenburg)

Teilnehmeranzahl an Qualifizierungsmaßnahmen für Call-Center-Beschäftigte in Brandenburg

	1998	1999	2000	2001 laufende Maßn. (d.h. Maßn. wurden bewilligt und begonnen)	2001 geplante Maßn. (d.h. Maßn. werden voraus. in 2001 bewilligt und begonnen)
Cottbus	-	20	40	40	20
Eberswalde	-	40	260	55	110
Frankfurt/O.	69	186	172	20	44
Neuruppin	-	-	92	69	29
Potsdam	69	187	290	300	180
Insgesamt	138	433	854	484	383

(Quelle: Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen des Landes Brandenburg/Landesarbeitsamt Berlin-Brandenburg)

Zu Frage 21:

Die Förderung der Teilnahme an Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, zum Beispiel zum Call-Center-Agent, erfolgt durch die Bundesanstalt für Arbeit nach den Regeln der § 77 ff. des SGB III. Voraussetzung für eine Förderung ist, dass die Maßnahme für die Weiterbildungsförderung anerkannt ist. Die Anerkennung einer Maßnahme für die Weiterbildungsförderung setzt unter anderem voraus, dass das Arbeitsamt vor Beginn festgestellt hat, dass die Maßnahme nach Lage und Entwicklung des Arbeitsmarkts zweckmäßig ist. Die in den letzten Jahren gestiegene Nachfrage nach Fachkräften für eine Beschäftigung in Call-Centern führte dazu, dass die Arbeitsämter für eine größer werdende Zahl von Maßnahmen dieser Art die arbeitsmarktrelevante Zweckmäßigkeit bestätigte.

Zu Frage 22:

Nach § 3 der Anordnung über die Förderung der beruflichen Weiterbildung setzt die Anerkennung einer Bildungsmaßnahme grundsätzlich voraus, dass der Träger den Anforderungskatalog der Bundesanstalt für Arbeit an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung in der jeweils geltenden Fassung anerkennt und erfüllt. Die fachlichen Inhalte einer Maßnahme orientieren sich in erster Linie an den Erfordernissen des Arbeitsmarktes. Je konkreter diese Bedarfe definiert sind, desto passgenauer kann die Qualifizierung für den künftigen Arbeitsplatz erfolgen. Hinsichtlich der Qualifizierung in Call-Centern gibt es eine Empfehlung (Qualitätsstandards) der Arbeitsgemeinschaft Berlin-Brandenburger Call-Center, die hinsichtlich der Durchführung beruflicher Weiterbildungsmaßnahmen von einer Vielzahl der Bildungsträger aufgegriffen wurde.

Zu Frage 23:

Die Vermittlungsquoten im Anschluss an vom Arbeitsamt geförderte einzelnen Maßnahmen schwanken zwischen 30 % und 100%. Sie lag in Brandenburg im Jahresdurchschnitt 2000 bei 73%. Damit liegt die Vermittlungsquote der Maßnahmen für eine Beschäftigung in Call-Centern im Vergleich aller Qualifizierungsmaßnahmen über dem Durchschnitt. Die durchschnittlichen Vermittlungsquoten nach Arbeitsamtsregionen sind der nachfolgenden Aufstellung zu entnehmen.

Vermittlungsquote nach Abschluss von Qualifizierungsmaßnahmen für Call-Center-Beschäftigte in Brandenburg

	1998	1999	2000
Cottbus	-	60 %	68,4 %
Eberswalde	-	25 %	69,2 %
Frankfurt/O.	80 %	80 %	80,0 %
Neuruppin	-	-	77,0 %
Potsdam	89,5 %	85,3 %	70,0 %

(Quelle: Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen des Landes Brandenburg/Landesarbeitsamt Berlin-Brandenburg)

Zu Frage 24:

Die in der Antwort der Landesregierung auf die Große Anfrage Nr. 9 genannten Maßnahmen zum Projektcluster "Qualifizierung von Mitarbeiter/innen in Call-Centern" beziehen sich wesentlich auf Modellprojekte des Europäischen Sozialfonds (A3-Förderung des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen des Landes Brandenburg) und Projekte aus der EU-Gemeinschaftsinitiative ADAPT1995-99. Diese Modellprojekte zeigten beachtliche Erfolge in der passgenauen Qualifizierung von Arbeitslosen und Beschäftigten für den Einsatz in Call-Centern. Zum Teil wurden auch weitergehende Struktureffekte erzielt. Beispielsweise wurden aus dem ADAPT-Projekt des Strausberger Bildungs- und Sozialwerk Strausberg heraus zwei neue Teledienstleistungsunternehmen gegründet: das Telearbeitszentrum Oderland (TAZU) und die tele.Oder GmbH.

Zu Frage 25:

Im Land Brandenburg gibt es mit dem Aufbau des Medienkompetenzzentrum der Industrie- und Handelskammer Potsdam, das mit öffentlichen Mitteln unterstützt wird, bereits einen ersten Ansatz zur Bündelung von Qualifizierungsmaßnahmen in Call-Center-Bereich. Dieser Ansatz ist begrüßenswert. Darüber hinaus wird derzeit geprüft, inwieweit und an welchen Orten eine weitere Bündelung respektive Verknüpfung der Qualifizierungsmaßnahmen für Call-Center-Beschäftigte möglich und nötig ist.

Da auch in Polen der Bedarf an qualifizierten Call-Centern erheblich wächst und der polnische Markt für internationale Dienstleistungsunternehmen zunehmend attraktiv wird, bietet es sich möglicherweise an, eine Customer-Service-Akademie als gemeinsames deutsch-polnisches Vorhaben auszubauen. Hierdurch würden sich große Synergieeffekte für die Zusammenarbeit der bereits in der Region ansässigen Call-Centern ergeben sowie die Attraktivität des Standortes erhöhen.

Zu Frage 26:

Das Land Brandenburg verfügt über günstige Voraussetzungen, um auch für die zukünftigen multimedialen "Communication-Center" einen attraktiven Standort zu bieten. Um die fortschreitende Marktentwicklung unterstützen zu können, bei der e-Commerce und Internetkompetenz die entscheidende Triebkraft darstellen, hat die Landesregierung unter anderem eine E-Commerce-Initiative gestartet. Darüber hinaus stellen bereits vorhandene erfolgreiche Customer-Service-Center gute Multiplikatoren für das weitere Standortmarketing dar.

Zu Frage 27:

Im Hinblick auf den bevorstehenden Beitritt Polens zur Europäischen Union bietet das Konzept von Twin-Call-Centern für brandenburgische Firmen gute Voraussetzungen, sowohl für die Erschließung des polnischen Marktes als auch bei der Kommunikation auf grenzüberschreitenden e-Marktplätzen. Die Grenzregion bietet somit einen interessanten Standort für potenzielle Investoren, die von Brandenburg aus den osteuropäischen Markt erschließen wollen. Aufgrund der derzeitigen Lohnkostenstruktur in der Grenzregion stellen gerade die niedrigeren Lohnkosten bei einem gleichzeitig guten Ausbildungsniveau eine Chance dar, Dienstleistungen zweisprachig anzubieten. Darüber hinaus ergeben sich durch die Ansiedlung von weiteren innovativen Call-Centern gute Synergie- und Multiplikatoreffekte für den Standort und somit langfristige Perspektiven für die Weiterentwicklung des Arbeitskräftepotenzials in der Region.