Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
BOB	S0258/12	01.10.2012

zum/zur

F0181/12 - SR Stage – Fraktion SPD-future!

Bezeichnung

Call-Center-Tag im Magdeburger Rathaus

Verteiler	Tag
Der Oberbürgermeister	09.10.2012

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

am 4. September 2012 fand der Call-Center-Tag unter Ihrer Schirmherrschaft im Magdeburger Rathaus statt. Unter dem Motto „Jetzt neue Wege gehen“ informierten Service-Center aus Magdeburg über Beschäftigungs- und Karrieremöglichkeiten in ihren Unternehmen. Veranstaltet wurde der Call-Center-Tag vom gemeinsamen Arbeitgeberservice der Agentur für Arbeit Magdeburg und des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg.

Call-Center sind in unserer Region als Arbeitgeber mittlerweile eine wichtige Säule. Dabei arbeiten viele Beschäftigte jedoch im Niedriglohnsektor und bekommen einen Stundenlohn unter 8,50 Euro. Viele Mitarbeiter müssen deshalb „aufstocken“ und beantragen Leistungen nach dem SGB II oder Wohngeld - auch mit Konsequenzen für den städtischen Haushalt.

Darüber hinaus findet bei Einstellungen häufig eine Auswahl nach sozialen / familiären Kriterien statt, kinderlose Bürger werden bevorzugt eingestellt, um im Schichtsystem flexibel zu bleiben.

Dazu habe ich folgende Fragen:

Haben Sie im Zusammenhang mit dem Call-Center-Tag, an dem sechs große regionale Arbeitgeber der Branche beteiligt waren, die Aufstocker-Problematik angesprochen?

Mit welchen Mitteln wollen Stadt, Arbeitsagentur und die betroffenen Arbeitgeber zukünftig dafür sorgen, dass der städtische Haushalt durch weitere Call-Center-Stellen nicht noch stärker belastet sondern entlastet wird und die Arbeitnehmer ein Einkommen erhalten, von dem sie ohne zusätzliche Leistungen nach SGB I / II leben können?

Welche Möglichkeiten sehen Sie, dass durch Call-Center zukünftig stärker auch berufliche Perspektiven für Menschen entstehen können, die bei der Bewerberauswahl derzeit oft durchs Raster fallen - z.B. Eltern, die nach der Geburt eines Kindes wieder in den Berufsalltag einsteigen wollen?

Ich bedanke mich für Ihre kurze mündliche und ausführliche schriftliche Antwort.

Mirko Stage
Stadtrat

Zu dieser Anfrage nehme ich ergänzend zu meinen Ausführungen im Stadtrat am 06.09.2012 wie folgt Stellung:

Ausgangssituation

Am 04. Juli 2007 fand ein Arbeitsgespräch mit wichtigen Callcentervertretern, dem Oberbürgermeister, der IHK Magdeburg und dem BG III Herrn Dr. Puchta statt.

Im Rahmen dieses Gesprächs wurde unter anderem herausgearbeitet, dass die Callcenterbranche weiter an Bedeutung zunehmen wird und zum anderen auskömmliche Gehälter gezahlt werden sollten. Mit Blick auf die Gehälter wurde deutlich, dass es Unternehmen gibt, die sich dieser Frage im positiven Sinne stellen.

Gemäß der Bitte der Center, die weitere Entwicklung der Branche zu unterstützen, wurde durch die IHK und die Landeshauptstadt Magdeburg eine Unterstützung im Rahmen der weiteren Bestandsentwicklung zugesichert.

In Folge war zu verzeichnen, dass sich ein Kern von ungefähr acht namhaften Centern mit der IHK Magdeburg und der Agentur für Arbeit Magdeburg sowie dem Dezernat III zusammenschloss und eine Arbeitsgemeinschaft bildeten.

Im Jahr 2007 waren etwa 5.000 Magdeburger in den Callcentern beschäftigt. In Vorbereitung des Callcenter-Bewerbertages am 04. September 2012 konnte festgestellt werden, dass es derzeit 8.000 Beschäftigte in den 37 Centern der Stadt gibt.

Von den rund 104.000 sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten in Magdeburg sind rund 87.000 im Dienstleistungssektor beschäftigt, von diesen wiederum 8.000 in den Callcentern. Dies ergibt einen Anteil von rund 9,2% aller im Dienstleistungsbereich beschäftigten Arbeitnehmer.

Die Bedeutung wird auch daran sichtbar, dass von 13.400 Dienstleistungsunternehmen mit 87.000 Beschäftigten in Magdeburg, die 37 Callcenter allein 8.000 Beschäftigte aufweisen.

Somit sind die Callcenter ein wichtiger Dienstleister für Wirtschaft und Bevölkerung.

Beantwortung der Fragen

Selbstverständlich ist mit den beteiligten Callcentern über diese wichtige Problematik im Rahmen des Callcenter-Tages gesprochen worden. Auch im Vorfeld wurden hierüber schon Gespräche geführt und alle Call-Center die eingeladen wurden, erfüllen die gestellten Anforderungen im Wesentlichen. Beispielsweise werden im Callcenter der Gewerkschaft Löhne von 8,80 – 11,30 Euro pro Stunde gezahlt, teilweise also deutlich über dem Mindestlohn.

Weiterhin wurde die Frage im Rahmen der Arbeitsberatungen der Call Center AG durch die IHK und Dezernat III thematisiert. Durch die teilnehmenden Center wurde herausgearbeitet, dass man auch mit Blick auf die demographische Entwicklung stetig bemüht ist, den Mitarbeitern auskömmliche Gehälter und gute bis sehr gute Arbeitsplatzbedingungen zu bieten.

Nach Angaben der Callcenter gab es zudem in den letzten Jahren auch einen Wandel der Tätigkeiten. Das Verhältnis zwischen Inbound-Geschäften (Callcenter arbeitet Kundenanfragen ab) und Outbound-Geschäften (Callcenter rufen beim Kunden an) entwickelte sich auf einen Anteil von 75% / 25%.

Auf Grund der hierdurch steigenden Qualität, kam es insbesondere bei neu eingestellten Mitarbeitern zu einer höheren Qualifizierung.

Weiterhin ist die Quote der Teilzeitarbeit rückläufig. Die noch vorhandenen Verträge über 20 Wochenstunden werden überwiegend durch Studenten genutzt, Nichtstudenten werden in der Regel mit 30 Wochenstunden und mehr beschäftigt, wobei die Callcenter darauf hinweisen, dass bei 6 Stunden kommunikativer Tätigkeit am Tag die Grenze der Belastbarkeit oftmals erreicht ist.

Mittel für einen direkten Eingriff (Gesetze oder andere rechtliche Regelungen) zur Beeinflussung der Arbeitszeiten oder Vergütung, stehen der Stadt nicht zur Verfügung.

Es verbleibt folglich nur das Mittel der Kommunikation mit den Callcentern, also eine Thematisierung und Appellierung, welches wie oben erwähnt momentan schon Anwendung findet. Ansonsten gilt das Prinzip der Tarifautonomie, welche das in Art. 9 Abs. 3 Grundgesetz verankerte Recht der Koalitionen darstellt, Vereinbarungen mit normativer Wirkung und frei von staatlichen Eingriffen über Arbeits- und Wirtschaftsbedingungen, insbesondere Tarifverträge über das Arbeitsentgelt abzuschließen.

Sollte die oben erwähnte Rückläufigkeit der Teilzeitarbeit konsequent fortgesetzt werden, führt dies folglich auch zu einer Steigerung des Monatsverdienstes und somit zu einer Entlastung der kommunalen Kassen, da zusätzliche Leistungen nach SGB I / II nicht mehr oder zumindest nicht mehr in dem Maße benötigt würden.

Zur Fundamentierung der beruflichen Perspektiven in dem Bereich der Callcenter besteht seit einigen Jahren die Möglichkeit der Berufsausbildung über die IHK Magdeburg zur Servicefachkraft für Dialogmarketing oder Kaufmann/-frau für Dialogmarketing. Auch finden Menschen, die eine geringe körperliche Belastbarkeit aufweisen und deshalb in vielerlei Berufen wenig Perspektive haben, Anklang in der Callcenterbranche.

Zusammenfassend gibt es in der Callcenterbranche noch Unterschiede zwischen verschiedenen Callcentern, in Bezug auf Arbeitszeiten und Vergütung, jedoch arbeitet die Landeshauptstadt mit verschiedenen Callcentern zusammen und es ist in den letzten Jahren erkennbar, dass sich die Branche weg von der Teilzeit und zu geringen Löhnen hin zu einer qualitativ hochwertigeren Dienstleistung mit zunehmender Vollzeitbeschäftigung und auskömmlicher Bezahlung entwickelt.

Die Landeshauptstadt Magdeburg wird die Entwicklung beobachten und auch in Zukunft eng mit der Branche zusammenarbeiten, um die aktuellen Tendenzen beizubehalten bzw. zu verstärken.

Dr. Trümper