

Ausbildung oder Fortbildung für den Call-Center-Bereich?¹

► Der Call-Center-Markt entwickelt sich in zweistelligen Zuwachsraten und erlangt so hohe beschäftigungs- und bildungspolitische Wirkung. Qualifizierte Mitarbeiter/-innen für die neu geschaffenen Arbeitsplätze stehen jedoch nur unzureichend zur Verfügung. In diesem Beitrag soll daher untersucht werden, welche Qualifikationen für die Tätigkeit in Call-Centern notwendig sind, welche bisherigen Qualifizierungsangebote existieren und welche Qualifizierungswege für Call-Center-Mitarbeiter/-innen am geeignetsten erscheinen.

Der hart umkämpfte Call-Center-Markt² erfordert eine qualitativ hochwertige Dienstleistung für den Kunden. Erhöhung der Professionalität setzt ihrerseits eine Verbesserung der Qualifikation der Mitarbeiter/-innen voraus, was zu vielfältigen Qualifizierungsoffensiven in den Bundesländern, in denen sich verstärkt Call-Center angesiedelt haben, führt. Sie setzen allerdings erst auf der Ebene der Fortbildung für Erwachsene an. Aber es werden die Stimmen lauter, die sich für einen Call-Center-spezifischen, anerkannten Ausbildungsberuf aussprechen.³

Diese Entwicklung im Call-Center-Bereich führte zu einer Zusammenarbeit von Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern, der Industrie- und Handelskammer Neubrandenburg und dem Institut für Bildungsforschung und Ausbilderqualifizierung (iAQZ), in deren Rahmen auch eine regionale Befragung durch das iAQZ und eine schriftliche Befragung durch das BIBB durchgeführt wurde. Die Ergebnisse der regionalen Analyse sollten mit den Ergebnissen der BIBB-Untersuchung verglichen werden, mit dem Ziel, die Entscheidungsfindung auf Bundesebene pro oder contra einen eigenständigen Ausbildungsberuf zu erleichtern.

An der *Befragung des iAQZ* haben sich insgesamt 15 der zum Zeitpunkt der Erhebung existierenden 23 Call-Center-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern beteiligt.⁴ In diesen Unternehmen wurden Geschäftsführer oder Leiter sowie 253 der 2278 beschäftigten Call-Center-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Befragung einbezogen.

Für die *BIBB-Untersuchung* wurden schriftliche Befragungen bei Industrie- und Handelskammern, Experten zum Call-Center-Bereich⁵ sowie bei Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in Call-Centern durchgeführt. Fragebögen wurden an 83 IHKs, 25 Experten und 62 Call-Center verschickt. Die Rücklaufquoten betrugen bei den Industrie- und Handelskammern 20 %, bei Experten 79 %, bei den Call-Centern 31 %. Auch wenn die niedrigen Fallzahlen keine repräsentativen Aussagen zulassen, können doch erste Trendaussagen getroffen werden.



HANNELORE KRUSCHEL

Prof. Dr., Geschäftsführerin des Instituts für Bildungsforschung und Ausbilderqualifizierung der Wirtschaft, Güstrow



HANNELORE PAULINI-SCHLOTTAU

Wiss. Mitarbeiterin im Arbeitsbereich „Ordnung der Ausbildung – kaufmännische und verwaltende Berufe“ im BIBB

Aufgaben in Call-Centern

Der Qualifikationsbedarf wird durch die Analyse der Arbeitsplatzanforderungen bestimmt. Er bildet die Voraussetzung für die inhaltliche Gestaltung einer Qualifizierungsmaßnahme, die auf die Aufgaben im Call-Center vorbereiten. Die Branche oder die Wirtschaftszweige, für die die Call-Center tätig sind, und die Aufgabenfelder geben einen ersten Einblick in die Arbeitsplatzanforderungen.

Branchen und Wirtschaftszweige

Call-Center gibt es in nahezu allen Wirtschaftszweigen und Branchen, insbesondere in solchen, die einen intensiven Kundenkontakt pflegen. Ihre durchschnittliche Verteilung ist nicht genau zu bestimmen, im Banken-/Versicherungsbereich, insbesondere bei den Direktbanken, dem Computer- und Telekommunikationsbereich sowie den externen Dienstleistern, die für mehrere Branchen arbeiten, sind sie am häufigsten zu finden. Aber auch kleinere Branchen etablieren sich verstärkt (wie bei Verbänden, im Tourismus usw.). Daten aus bisherigen Studien geben keine einheitliche Auskunft über die Verteilung.⁶ So waren jeweils zwei der vom BIBB befragten Call-Center in den Bereichen Banken, Sparkassen und Computerbranche angesiedelt, fünf arbeiten als externe Dienstleister. Von den Bereichen Einzel- und Versandhandel, Konsumgüterindustrie, Pharmaindustrie, Tourismus, Vereine und Verbände sowie Versicherungswirtschaft wurde jeweils ein Call-Center befragt. Die Call-Center in Mecklenburg-Vorpommern waren überwiegend externe Dienstleister für die Bereiche Telekommunikation (11), Verlage und Medienhäuser (5), Konsumgüterindustrie (4), Einzel- und Versandhandel, Reisebüros und Vereine (jeweils 3). Der Call-Center-Markt generell und speziell in Mecklenburg-Vorpommern ist durch den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Trend zu mehr Dienstleistungen, der permanenten Akquisition neuer Geschäftsfelder sowie der Notwendigkeit der individuellen Kundenbetreuung in Bewegung.

Aufgabenfelder

In der BIBB-Befragung werden die Aufgaben *Auskunft/Information* und *Beschwerdemanagement* in allen Call-Centern am wichtigsten eingeschätzt, gefolgt von *Serviceleistungen, fachlicher Beratung* und *Verkauf*. Aufgaben wie Kundenbefragungen, Kundenrückgewinnung, Marketingaufgaben, Koordinationsaufgaben und Reservierungen sind nicht in allen Call-Centern vorhanden und werden in ihrer Relevanz unterschiedlich eingeschätzt.

In Mecklenburg-Vorpommern überwiegt zurzeit, und das wird für die Zukunft vermutet, der Aufgabenbereich *Auskunft/Information* mit 87 %. Während allerdings die Entwicklung im reinen Auskunfts-/Informationsbereich stag-

niert, sollen zukünftig z. B. Serviceleistungen von 40 % auf 73 %, Verkauf oder Reservierungen von 33 auf 60 % sowie Marketing von 33 % auf 53 % zunehmen (vgl. Abb. 1). Die Ergebnisse der BIBB- und der regionalen Untersuchung sind hier überwiegend identisch; Ausnahme: das Beschwerdemanagement, das bei den Befragungsgruppen der BIBB-Erhebung (100 % bei den Experten, 74 % bei Call-Centern) eine höhere Relevanz hat als in Mecklenburg-Vorpommern (mit 60 % gegenwärtig und 47 % zukünftig). Vorsichtig kann daraus geschlossen werden, dass die steigende Bedeutung von Beschwerdemanagement offenbar unterschätzt wird.

Das Spektrum der Qualifikationsanforderungen in Call-Centern ist breit gefächert und lässt sich nicht einheitlich bestimmen. Es gibt Arbeitsplätze mit einem hohen und solche mit einem niedrigen Anforderungsniveau, in Abhängigkeit von der Art der Aufgaben und der Branche. Zum Beispiel sind die Anforderungen in Call-Centern der Computerbranche höher, insbesondere wenn spezielle hard- und softwarebezogene Beratungsaufgaben wahrgenommen werden (am Help-Desk), ebenso im Bankenbereich, wenn z. B. eine spezielle Finanzberatung erteilt wird. Eine reine Auskunftstätigkeit erfordert dagegen ein niedrigeres Anforderungsniveau.

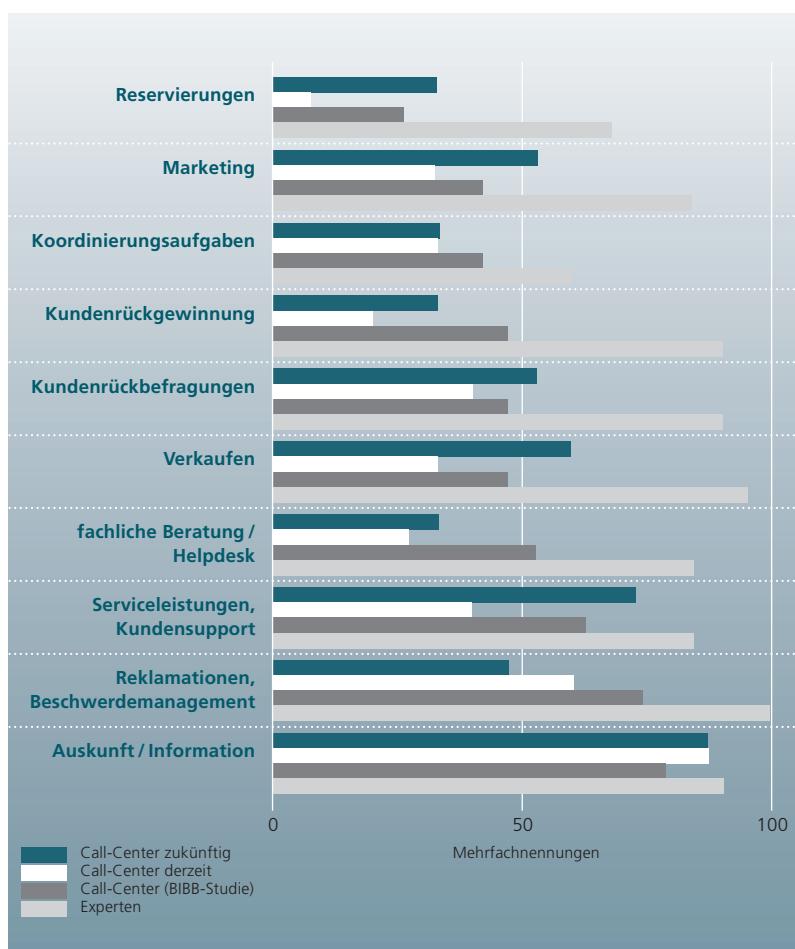
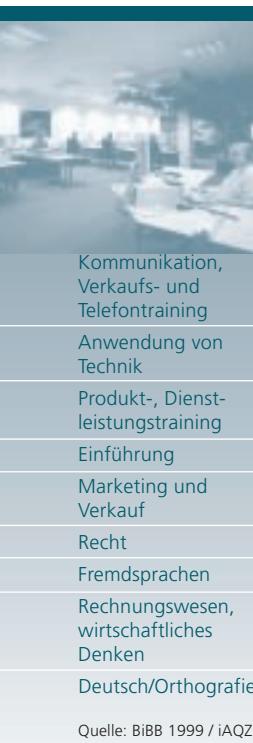


Abbildung 1 **Aufgaben in Call-Centern** (Angaben in Prozent)

Tabelle 1 **Fachliche Qualifikationen in Call-Centern** (Angaben in Prozent)



	Call-Center in Mecklenburg-Vorpommern (N=15) derzeit	Call-Center zukünftig notwendig	Experten (N=19)	IHK (N=20)	IHK N=16
Kommunikation, Verkaufs- und Telefontraining	100	100	95	95	100
Anwendung von Technik	100	100	74	80	71
Produkt-, Dienstleistungstraining	87	100	68	73	94
Einführung	93	94	68	90	88
Marketing und Verkauf	67	100	37	90	88
Recht	73	93	32	84	71
Fremdsprachen	87	94	21	63	65
Rechnungswesen, wirtschaftliches Denken	40	100	5	37	6
Deutsch/Orthografie	-	-	63	42	41

Quelle: BiBB 1999 / IAQZ 1999 Mehrfachnennungen

Die Einschätzung der gegenwärtigen und zukünftigen Bedeutung verschiedener Qualifikationsbereiche in der regionalen Untersuchung macht deutlich, dass die oben genannten Qualifikationsbereiche (Kommunikation, Verkaufs- und Telefontraining, Anwendung von neuen Technologien sowie Call-Center-Unternehmen) auch zukünftig ihre Bedeutung nicht verlieren, zusätzlich aber solche Bereiche wie Sprachen, Recht, Marketing und Verkauf, Rechnungswesen und wirtschaftliches Denken an Bedeutung gewinnen, so dass sich das Qualifikationsprofil in Richtung kaufmännischer Kompetenz erweitern wird.

Nach den Ergebnissen Mecklenburg-Vorpommerns wird sich der Qualifizierungsbedarf folgendermaßen verändern:

1. Zukünftig sollen in bestimmten Bereichen *vertiefte, fachliche Qualifikationen* vermittelt werden, die gegenwärtig als noch nicht so wichtig eingeschätzt werden: Dazu gehören aktives *Telemarketing* (von 80 %), *Verkaufspräzesspsychologie* (von 60 %), *Kommunikation per Bildschirm* (von 67 %), *Arbeiten im Internet* (von 47 %) sowie *Daten- und Informationssysteme* (von 40 %). Von 53 % der Befragten wird der Trend zu mehr *sprachlichen Fertigkeiten und Kenntnissen* festgestellt; insbesondere von Englisch in Wort und Schrift⁷ (vgl. Tabelle 1).
2. In anderen Bereichen werden in Zukunft zumindest **Grundlagen** erwartet. Zu dieser Gruppe gehören Vertrags- und Wettbewerbsrecht (von 73 %), *Marketingentwicklung und Marketingstrategien* (von 73 %), Werbung (von 73 %), Rechnungswesen und wirtschaftliches Denken (von 53–73 %).
3. Im Bereich der *Produktkunde/des Produkttrainings* entwickeln sich zunehmend Anforderungen zu touristischen Angeboten und zu Konsumgütern (was insbesondere mit der spezifischen Situation in Mecklenburg-Vorpommern zusammenhängt) sowie zu technischen Produkten, zu denen Unternehmen verstärkt einen Kundenservice einrichten.

Fachübergreifende oder Schlüsselqualifikationen spielen eine wichtige Rolle bei der Arbeit in Call-Centern, insbesondere das *Umgehen mit Stress und Konfliktsituationen*, das *Eingehen auf andere Menschen*, die Fähigkeit zur Kooperation, das *Denken in Zusammenhängen*, die Fähigkeit zum *ständigen Weiterlernen*, wie beide Studien belegen.

In der regionalen Untersuchung zeigt sich darüber hinaus, dass fachübergreifende Qualifikationen wie die *Selbstorganisation des Arbeitsablaufs*, die Fähigkeit, sich in unbekannte Aufgaben schnell einzuarbeiten, und die Fähigkeit zum Führen eines Beratungsgesprächs zukünftig an Bedeutung gewinnen werden.

**Wichtig:
kommunikative
Kompetenz**

Entwicklung der Struktur der Aufgaben

Beide Studien prognostizieren Veränderungen in den Aufgaben der Call-Center:

- künftig werden verstärkt andere Kommunikationswege wie z. B. Fax, Video, Internet, E-Mail einbezogen;
- einfache Aufgaben werden standardisiert, fallen weg oder werden durch Sprachcomputer wahrgenommen, so dass höherwertige komplexe Aufgabenbündel den Kern bilden;
- insbesondere in Mecklenburg-Vorpommern werden mehr Outbound-Tätigkeiten anfallen, was nicht unbedingt zu einer Reduzierung der Inbound-Tätigkeiten führt. Folglich nimmt die aktive Funktion der Call-Center bei der Kontaktaufnahme mit den Kunden zu.

Erforderliche Qualifikationen

Als **fachliche Qualifikation** wird übereinstimmend in erster Linie kommunikative Kompetenz benötigt, die überwiegend durch Verkaufs- und Telefontraining erworben wird. Danach folgen in ihrer Bedeutung das Anwenden moderner Techniken, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse sowie das Thema Einführung in den Call-Center-Markt und in das Call-Center-Unternehmen. Als weniger relevant werden von den Befragtengruppen der BiBB-Erhebung Rechtskenntnisse, Marketing sowie Rechnungswesen angesehen (vgl. Tabelle 1).

Bisherige Qualifizierungsangebote

Die bisherige Qualifizierung für die Arbeit in Call-Centern erfolgt vorwiegend in Zertifikatslehrgängen, in speziellen Trainingsmaßnahmen nach §§ 48–52 SGB III (Sozialgesetzbuch), die vom Arbeitsamt vermittelt und finanziert werden. Diese Lehrgänge zum/zur Call-Center-Agenten/-in werden bei etwa der Hälfte der Industrie- und Handelskammern (IHK) in fünf Bausteinen mit einer Dauer von insgesamt 180–240 Stunden angeboten. Sie werden überwiegend von Arbeitslosen, die sich in diesem neuen Arbeitsgebiet eine berufliche Chance erhoffen, durchlaufen.⁸ Aber auch freie Träger z. B. in Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern bieten Qualifizierungsmaßnahmen mit eigenen und häufig mit Unternehmen abgestimmten Konzepten an. Die Qualifizierungsmaßnahmen haben eine Stundenzahl von 150 bis 640 Stunden und differierende Inhalte, die kein eindeutiges Qualifikationsprofil erkennen lassen.

Die Bewerber/-innen für die Tätigkeit in Call-Centern haben häufig eine kaufmännische Erstausbildung mit anschließender Berufspraxis, die aber z. T. unterbrochen wurde. Das Rekrutierungsverhalten der Call-Center-Betreiber zeigt die engen Berührungspunkte der Anforderungen in Call-Centern mit den Qualifikationsvoraussetzungen, die durch kaufmännische Ausbildungsberufe geschaffen werden. So ist es auch nicht verwunderlich, dass die BIBB- und die regionale Befragung zeigen, dass einzelne kaufmännische und verwandte Ausbildungsberufe Ansatzpunkte für eine Tätigkeit in Call-Centern bieten und in Einzelfällen bereits heute im Rahmen einer Erstausbildung in Call-Centern eingesetzt werden. Es handelt sich um die Ausbildungsberufe Bankkaufmann/-frau, Bürokaufmann/-frau, Industriekaufmann/-frau, IT-Systemkaufmann/-frau, Kaufmann/-frau für Bürokommunikation, ggf. mit Call-Center-spezifischem Sacharbeitsgebiet, Reiseverkehrskaufmann/-frau, Verkäufer/-in, Versicherungskaufmann/-frau, Ausbildungsberufe des Hotel- und Gaststättengewerbes.

Diese Einschätzung hängt auch mit unterschiedlichen Interessenlagen der Befragungsgruppen zusammen: Call-Center-Betreiber haben Interesse an einer raschen und passgenauen Qualifizierung für den Job; die Experten mit bildungspolitischer Sichtweise haben übergreifende und perspektivische Vorstellungen, und die IHK hat als Qualifizierungsanbieter sowie -zertifizierter Interesse an einer abschlussbezogenen Fortbildungsmaßnahme.

In Mecklenburg-Vorpommern wird im Gegensatz zur BIBB-Befragung die unternehmensinterne Qualifizierung von 93 % der Befragten abgelehnt. Es dominieren die Integration in bestehende Ausbildungsberufe (73 %) und die Schaffung eines eigenständigen Ausbildungsberufs (60 %), gefolgt von dem Angebot, Zusatzqualifikationen in der Erstausbildung (53 %) zu erwerben. Damit werden die Möglichkeiten der Erstausbildung bevorzugt. Dagegen sprechen sich nur 27 % der Call-Center für eine abschlussbezogene Fortbildung aus. Als Argumente für einen eigenständigen Ausbildungsberuf werden die Bindung an das Unternehmen und die Vermittlung langfristiger Perspektiven, die Verbesserung des Call-Center-Images, die systematische Heranbildung des Nachwuchses und die umfassende Vorbereitung auf alle Arbeiten im Call-Center gesehen.

Hinsichtlich zukünftiger Qualifizierungsstrategien für den Call-Center-Bereich gemäß der BIBB- und der regionalen Untersuchung gibt es somit unterschiedliche Einschätzungen: Während es bei der BIBB-Untersuchung die größte Zustimmung für eine abschlussbezogene Fortbildung gibt, sind es bei der Untersuchung in Mecklenburg-Vorpommern die Möglichkeiten, im Rahmen der Erstausbildung aktiv zu werden. Auch wenn sich bei der BIBB-Befragung 50 % der

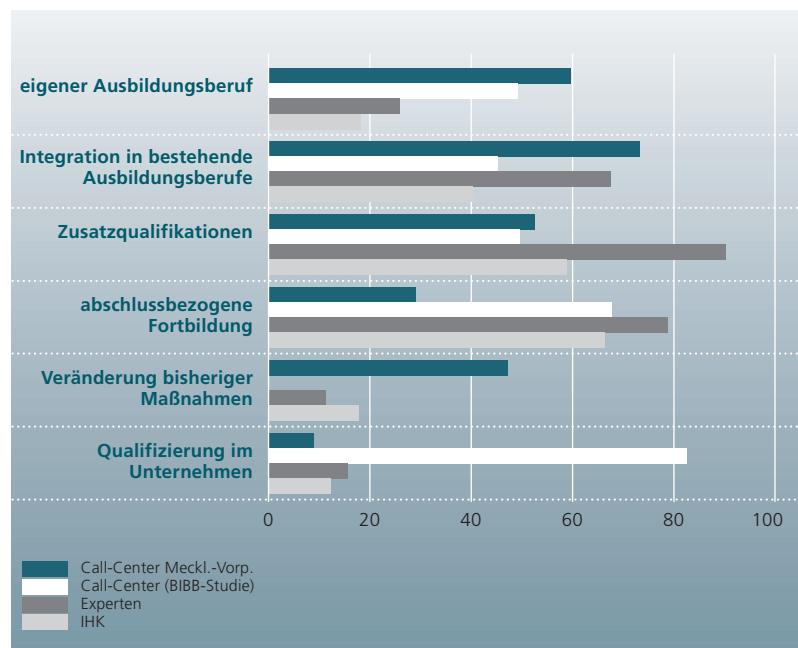


Abbildung 2 Einschätzung der Art der Qualifizierung für die Arbeit in Call-Centern

Einschätzung der Qualifizierungswege

In der BIBB-Befragung differieren bei den Befragungsgruppen die Vorstellungen über die geeignete Qualifizierung: Während sich die befragten Experten hauptsächlich für den Erwerb von *Zusatzqualifikationen* für die Tätigkeit in Call-Centern aussprechen, plädieren die befragten Call-Center-Betreiber mehrheitlich für eine *betriebsinterne, arbeitsplatzbezogene Qualifizierung* im Unternehmen, die IHK-Vertreter für eine *abschlussbezogene Weiterbildungsmaßnahme*. Für einen eigenständigen Ausbildungsberuf sprechen sich zwar 50 % der befragten Call-Center-Betreiber aus, aber nur 26 % der Experten und 18 % der IHKs (vgl. Abbildung 2).⁹

befragten Center-Betreiber für einen eigenen Ausbildungsberuf aussprechen, stehen die anderen Befragungsgruppen bisher einer solchen Entwicklung skeptisch gegenüber.



Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse der *beiden Befragungen* verdeutlichen unterschiedliche Einschätzungen zum Qualifizierungsbedarf. Es hat sich jedoch gezeigt, dass eine permanente Anpassung der Qualifizierungsstrategien und -maßnahmen an die Aufgabenentwicklung in Call-Centern erforderlich ist. So zeigen die Ergebnisse der *regionalen Befragung*, dass Call-Center-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern¹⁰ bei der Qualifizierung des Personals dringend handeln müssen, wenn Wachstumschancen umgesetzt werden sollen. Die praktizierte Qualifizierung des Personals nur auf einen begrenzten Arbeitsplatz bezogen entspricht nicht mehr den Anforderungen, sich flexibel auf neue Aufgaben einzustellen und die eigene Arbeit selbst zu organisieren sowie entsprechend sich abzeichnenden zukünftigen Aufgaben kaufmännische, serviceorientierte, technologische, rechtliche und fachlich-produktbezogene Qualifikationen zu verbinden.

Bedingt durch die Notwendigkeit der Entwicklung veränderter Qualifizierungsstrategien für das Personal in Call-Centern, begrenzt durch die unterschiedlichen Ergebnisse der BIBB- und der regionalen Untersuchung wird von den Autorinnen ein abgestuftes Vorgehen vorgeschlagen:
Erstens: Kurzfristig ist eine einheitliche Fortbildungsregelung zu entwickeln, um Personalentwicklung in den Unternehmen zu unterstützen. Dem entspricht das Bestreben der Industrie- und Handelskammern in Mecklenburg-Vorpommern, eine Fortbildungsregelung nach dem BBiG § 46,1 zu erarbeiten, die den sich verändernden fachlichen

und überfachlichen Qualifikationsanforderungen gerecht wird und neben schriftlichen und mündlichen Prüfungen auch praxis- und projektbezogene Prüfungsformen nutzt. Weitere Initiativen, z. B. in Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen, bestätigen diesen Trend, zunächst auf Kammerebene eine anerkannte Fortbildung nach BBiG § 46,1 zu schaffen, um sie ggf. nach einer Bewährungszeit zu einem späteren Zeitpunkt in eine bundesweit gültige Fortbildungsregelung (nach § 46,2 BBiG) zu überführen.¹¹

Zweitens: Mittelfristig sollten Möglichkeiten der Qualifizierung im Rahmen der Erstausbildung in Angriff genommen werden, in erster Linie die Entwicklung einer Zusatzqualifikation und/oder die Integration einschlägiger Call-Center-spezifischer Inhalte in bestehende Ausbildungsberufe, wenn die Auszubildenden potenziell in Call-Centern eingesetzt werden. Die Frage nach einem eigenständigen Berufsbild für den Call-Center-Bereich kann gegenwärtig nicht positiv beantwortet werden. Das prognostizierte weitere Wachstum des Call-Center-Bereichs, die Entwicklung der Call-Center zu multimedialen Kommunikationszentralen mit unterschiedlichen professionellen Service- und Beratungsleistungen deuten jedoch in Richtung sich verändernder Qualifikationsanforderungen auf höherem Niveau. Deshalb muss die Weiterentwicklung des Call-Center-Bereichs systematisch beobachtet und untersucht werden. Aktivitäten zur Schaffung eines eigenständigen Ausbildungsberufs für den Call-Center-Bereich sind dann wieder aufzugreifen, wenn die Entwicklung zeigt, dass sich der Bedarf für einen Ausbildungsberuf qualitativ und quantitativ verfestigt und sich eine breitere Zustimmung für eine Realisierung findet. ■

Anmerkungen

- 1 Die Ausführungen beziehen sich ausschließlich auf die Mitarbeiter/-innen first level (ohne Führungskräfte).
- 2 Zur Definition von Call-Centern vgl. Brötz, R.; Oberlindober, H.-G.: Qualifizierung der Beschäftigten in Call-Centern aus gewerkschaftlicher Sicht: In: BWP 28 (1999) 4, S. 37-39.
- 3 Vgl. Paulini, H.: Qualifizierungsanforderungen und Qualifizierungsmaßnahmen für das Personal in Call-Centern. In: BWP 28 (1999) 4, S. 34-36.
- 4 Mittlerweile gibt es in Mecklenburg-Vorpommern 30 Call-Center. Weitere sind geplant.
- 5 Als Experten gelten hier ausgewiesene Fachleute, für die das Thema Call-Center zentral ist, zum Beispiel aus Fachverbänden, Gewerkschaften und von Arbeitsämtern, Landesministerien, Unternehmensberatern usw.
- 6 Vgl.: Höck, M.: Benchmark-Studie: Deutsche Call-Center im internationalen Vergleich. In: Deutscher Direktmarketing Verband e.V. 1999, S. 13-17, sowie nach einer Veröffentlichung in Computerwissen zitiert in: BMWi: Qualifikationsanforderungen in der Call-Center-Branche - Status quo und Perspektiven. Eine Untersuchung von MMB - Michel Medienforschung und Beratung 1999 a. a. O.
- 7 Schriftliche englische Kommunikation ist u. a. wegen Folgearbeiten - Bearbeitung von Korrespondenz - notwendig.
- 8 Vgl. Information zum Lehrgang „Call-Center-Agent“. In: Brötz, R.; Oberlindober, H.-G. a. a. O.
- 9 In einer Untersuchung wird angeregt, über die Schaffung eines eigenständigen Berufsbildes für Call-Center nachzudenken. Vgl. MMB - Michel Medienforschung und Beratung 1999 a. a. O.
- 10 Wie Ergebnisse der Weiterbildung und des Erfahrungsaustausches der Call-Center-Leiter in einer Sitzung in Neubrandenburg am 27. 10. 1999 zeigen.
- 11 Eine Vereinbarung der Spitzenorganisationen von Arbeitgebern und Arbeitnehmern von 1996 (von DGB, DAG und KWB) sieht vor, dass Fortbildungsregelungen nach § 46, 1 zu bundesweiten Abschlüssen weiterentwickelt werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
 - Die Regelungen der zuständigen Stellen bestehen seit mindestens 5 Jahren und in mindestens 5 Bundesländern,
 - Die durchschnittliche Zahl der Prüfungsteilnehmer/-innen in den letzten drei Jahren liegt bundesweit insgesamt über 500.