

## **Kleine Anfrage**

**der Abgeordneten Pascal Meiser, Susanne Ferschl, Matthias W. Birkwald, Sylvia Gabelmann, Dr. Achim Kessler, Katja Kipping, Jutta Krellmann, Cornelia Möhring, Jessica Tatti, Harald Weinberg, Pia Zimmermann, Sabine Zimmermann (Zwickau) und der Fraktion DIE LINKE.**

### **Arbeitsbedingungen und Entlohnung in der Callcenter-Branche**

Die Callcenter-Branche boomt und wird als Wachstumsmarkt bezeichnet. Ein weiteres Wachstum für die kommenden Jahre wird prognostiziert. Das heißt aber noch lange nicht, dass die Wertschöpfung auch bei den Beschäftigten ankommt. Immer wieder kommt es zu Berichten über schlechte Arbeitsbedingungen wie die oft niedrige Bezahlung und enormen Belastungen in der Branche. So sollen Beschäftigte meist nicht nur nahe des Mindestlohns vergütet werden, sondern laut des Depressionsatlas der Techniker Krankenkasse werden in der Branche auch die allermeisten Krankheitstage hier wegen psychischer Belastung eingereicht (<https://www.zeit.de/karriere/2017-01/callcenter-mitarbeiter-arbeitsbedingungen-lohn>). Außerdem nehmen die Fragesteller Berichte über fehlende Tarifbindung und gesetzliche Verstöße gegen das Arbeitszeitgesetz sowie fehlende betriebliche Mitbestimmung in vielen Betrieben mit Sorge wahr.

Die Fragesteller wollen deshalb von der Bundesregierung wissen, wie die Situation tatsächlich aussieht.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung die Anzahl und der Anteil der tarifgebundenen und nichttarifgebundenen Unternehmen in der Callcenter-Branche in den letzten zehn Jahren entwickelt (bitte die Zahlen jährlich und nach Unternehmensgröße und Bundesland aufschlüsseln)?
2. Welche Kenntnis hat die Bundesregierung über die Höhe des Medians des Bruttomonatsentgelts von sozialversicherungspflichtigen Voll- und Teilzeitbeschäftigten in der Callcenter-Branche (bitte jährlich ausweisen und sowohl die Gesamtzahl als auch nach Geschlecht, Alter, Bundesland, Wirtschaftszweigen, Tarifgebundenheit differenziert für die vergangenen zehn Jahre inklusive jährlicher Veränderungsraten ausweisen; zum Vergleich bitte die Werte für die Gesamtwirtschaft darstellen)?
3. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung die durchschnittlichen realen Bruttostundenverdienste und die realen Bruttomonatsverdienste in der Callcenter-Branche entwickelt, und wie stellen sich diese Zahlen im Vergleich zur Gesamtwirtschaft dar (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre inklusive jährlicher Veränderungsraten darstellen; bitte nach Bundesland, Geschlecht, Alter und Tarifgebundenheit differenziert ausweisen)?

4. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung die Bruttostundenverdienste und die Bruttomonatsverdienste in der Callcenter-Branche sowohl nominal als auch real in tarifgebundenen und in nichttarifgebundenen Betrieben entwickelt (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre inklusive jährlicher Veränderungsraten darstellen; bitte nach Bundesland, Geschlecht, Alter und Tarifgebundenheit differenziert ausweisen)?
5. Wie hoch sind nach Kenntnis der Bundesregierung die Anzahl und der Anteil der Niedriglohnbeziehenden in der Kernbelegschaft (ohne Auszubildende) in der Callcenter-Branche, und wie hoch ist der Anteil im Vergleich dazu in der Gesamtwirtschaft (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte jeweils nach Geschlecht, Alter sowie Bundesland differenzieren)?
6. Wie viele Kontrollen hat die Finanzkontrolle Schwarzarbeit nach Kenntnis der Bundesregierung in der Callcenter-Branche insgesamt durchgeführt (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen und nach Bundesland aufschlüsseln)?
7. Wie viele Ermittlungsverfahren hat die Finanzkontrolle Schwarzarbeit nach Kenntnis der Bundesregierung in der Callcenter-Branche insgesamt eingeleitet (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen und nach Bundesland aufschlüsseln sowie die Gesamtzahl der Betriebe in absoluten Zahlen und Anteil der Betriebe mit Ermittlungsverfahren ausweisen)?
8. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil von Callcentern, die sich hauptsächlich auf Inbound- oder Outbound-Aktivitäten konzentrieren (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen und hinsichtlich Bundesland, Tarifgebundenheit und der jeweiligen Aktivität aufschlüsseln)?
9. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil an externen Dienstleistern von Callcenter-Dienstleistungen im Vergleich zu allen Callcentern insgesamt (interne und externe Dienstleister), und wie unterscheidet sich der durchschnittliche Bruttomonatsverdienst in den jeweiligen Bereichen (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre sowie hinsichtlich Bundesland und Tarifgebundenheit aufschlüsseln)?
10. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der durchschnittliche Krankenstand in der Callcenter-Branche, und was sind die Hauptkrankheitsgründe (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre sowie hinsichtlich Bundesland und Tarifgebundenheit aufschlüsseln, den Anteil von Krankheitstagen aufgrund von psychischer Belastungen bitte gesondert ausweisen)?
11. Welche Kenntnis hat die Bundesregierung von Datenschutzverletzungen gegenüber Beschäftigten in Callcentern (falls Fallzahlen für z. B. laufende Verfahren bekannt sind, bitte für die vergangenen zehn Jahre jährlich aufschlüsseln und nach externen/internen Dienstleistern und nach Tarifgebundenheit differenzieren)?
12. Wie viele Betriebe der Callcenter-Branche haben nach Kenntnis der Bundesregierung einen Betriebsrat (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre aufschlüsseln und hinsichtlich tarifgebundenen bzw. nichttarifgebundenen Unternehmen sowie externen/internen Dienstleistern differenzieren)?

13. Wie viele Callcenter-Betriebe wurden nach Kenntnis der Bundesregierung ins Ausland verlagert, und wie viele Arbeitsplätze waren davon betroffen (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre angeben sowie nach Tarifgebundenheit der Unternehmen differenziert aufschlüsseln sowie die Zielländer der Verlagerung angeben)?

Berlin, den 17. Juli 2020

**Amira Mohamed Ali, Dr. Dietmar Bartsch und Fraktion**

