

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 Arbeitszeit 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. So sollen nach einer Umfrage der Gewerkschaft ver.di unter Callcenter-Beschäftigten über 50 Prozent der Befragten einen Zweitjob zum Leben benötigen (<https://besondere-dienste.verdi.de/branchen/callcenter>).

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 Zahl der Beschäftigten in der Callcenter-Branche in Deutschland entwickelt (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre, bitte für jedes Jahr differenziert nach Vollzeit-, Teilzeit- sowie geringfügiger Beschäftigung, Geschlecht, Alter und Bundesland darstellen, bitte sowohl absolute Zahlen als auch anteilige Werte an den jeweiligen Beschäftigungsverhältnissen angeben)?
2. Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung die Qualifikationsstruktur der Beschäftigten in Callcentern entwickelt (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre, bitte möglichst nach gelernt, angelernt, ungelernt bzw. elementare, mittlere, höhere oder Hochschulbildung differenzieren)?
3. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung die Teilzeitquote der Beschäftigten in der Callcenter-Branche, und wie hoch ist diese im Vergleich dazu in der Gesamtwirtschaft (bitte sowohl die Gesamtquote als auch nach Geschlecht und Bundesland sowie nach Beschäftigung über und unter 20 Wochenstunden differenziert ausweisen)?
4. Wie haben sich die Anzahl und der Anteil der Beschäftigten in der Callcenter-Branche, die aus Teilzeitbeschäftigung in Vollzeitbeschäftigung wechselten, sowie derjenigen, die aus Vollzeitbeschäftigung in Teilzeitbeschäftigung wechselten, entwickelt (bitte die jüngst verfügbaren Daten an-

- geben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte differenziert nach Bundesland, Geschlecht und zum Vergleich die Werte für die Gesamtwirtschaft darstellen)?
5. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung jeweils die Anzahl und der Anteil der Beschäftigten, die mit und ohne Sachgrund befristet bzw. unbefristet in der Callcenter-Branche beschäftigt sind (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre; nach Geschlecht, Alter und Bundesland differenziert ausweisen)?
 6. Wie hoch war nach Kenntnis der Bundesregierung jeweils die Anzahl und der Anteil der neu eingestellten Beschäftigten mit befristeten Arbeitsverträgen bezogen auf die gesamten Neueinstellungen in der Callcenter-Branche, und wie hoch war jeweils die Übernahmequote in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte nach Geschlecht, Alter und Bundesland differenziert ausweisen)?
 7. Wie hoch war nach Kenntnis der Bundesregierung jeweils die Anzahl und der Anteil der geringfügig Beschäftigten in der Callcenter-Branche (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte nach Geschlecht, Alter und Bundesland differenziert ausweisen)?
 8. Wie hoch war nach Kenntnis der Bundesregierung jeweils die Anzahl und der Anteil aller in Callcentern Erwerbstätigen, welche aufstockende Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) in Anspruch nahmen (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte nach Geschlecht, Alter und Bundesland differenziert ausweisen)?
 9. Wie hoch waren nach Kenntnis der Bundesregierung insgesamt die Kosten für aufstockende Leistungen nach dem SGB II für Beschäftigte in Callcentern (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen und differenziert nach Bundesland ausweisen)?
 10. Wie viele Leiharbeitskräfte waren nach Kenntnis der Bundesregierung auf Grundlage der Auswertungen des IAB-Betriebspanels in der Einsatzbranche Callcenter tätig (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte die Gesamtzahl und nach Geschlecht, Alter und Bundesland sowie die absoluten Zahlen und den Anteil an der Gesamtbeschäftigung in der Einsatzbranche differenziert ausweisen)?
 11. Wie viele Leiharbeitsverhältnisse waren nach Kenntnis der Bundesregierung in der Einsatzbranche Callcenter nach weniger als drei Monaten, nach mehr als drei Monaten und nach mehr als neun Monaten beendet (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen sowie die absoluten Zahlen und den Anteil an der Gesamtbeschäftigung in der Einsatzbranche differenziert ausweisen)?
 12. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung jeweils die durchschnittliche tarifliche und tatsächliche Arbeitszeit von Beschäftigten in Callcentern, und wie stellt sich diese im Vergleich zur Gesamtwirtschaft dar (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte die Gesamtzahl in absoluten Zahlen und in anteiligen Werten darstellen und nach Geschlecht, Alter und Tarifgebundenheit differenziert ausweisen)?

13. Welche Erkenntnisse liegen der Bundesregierung über die Zahlen und die Anteile von Beschäftigten in Callcentern vor, die überlange Arbeitszeiten, Samstags- und Wochenendarbeit, Feiertagsarbeit, Arbeitszeiten am Abend und in der Nacht oder in Schichtmodellen haben (bitte die jüngst verfügbaren Daten angeben sowie jeweils jährlich für die vergangenen zehn Jahre darstellen; bitte die Gesamtzahl in absoluten Zahlen und in anteiligen Werten und nach Bundesland, Geschlecht, Alter und Tarifgebundenheit differenziert ausweisen)?
14. Wie viele bezahlte und unbezahlte Überstunden wurden nach Kenntnis der Bundesregierung in der Callcenter-Branche in den vergangenen zehn Jahren geleistet, und wie stellt sich diese Zahl im Vergleich zur Gesamtwirtschaft dar (bitte jährlich ausweisen und sowohl die Gesamtzahl als auch nach Geschlecht, Alter, Bundesland, Wirtschaftszweigen, Tarifgebundenheit differenziert ausweisen; für den Vergleich mit der Gesamtwirtschaft bitte die Überstunden ins Verhältnis zur Gesamtstundenzahl setzen)?

Wie vielen Vollzeitäquivalenten entspricht die Zahl der unbezahlten Überstunden in Callcentern?

Berlin, den 9. Juli 2020

Amira Mohamed Ali, Dr. Dietmar Bartsch und Fraktion

