



Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Inge Aures SPD**
vom 26.06.2018

Call-Center in Bayern

Ich frage die Staatsregierung:

1. a) Wie viele Call-Center gibt es aktuell im Freistaat Bayern?
b) Wie hat sich deren Anzahl in den letzten zehn Jahren entwickelt?
2. a) Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind derzeit bayernweit in den Call-Centern beschäftigt?
b) Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter davon haben ein sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis?
3. Plant die Staatsregierung gesetzliche Regelungen, um die Sonn- und Feiertagsarbeit in den Call-Centern in Bayern einzuschränken bzw. abzuschaffen?

Antwort

des Staatsministeriums für Familie, Arbeit und Soziales
vom 16.07.2018

Zu 1 a bis 2b:

Die Fragen können auch unter Bewertung einschlägiger Statistiken (z. B. Zahlen der Bundesagentur für Arbeit) nicht beantwortet werden. Die Branche unterliegt einem stetigen Wandel. Es besteht eine Tendenz zu cloudbasierter Arbeit, die eine Entgrenzung zu klassischen Betriebsstrukturen mit sich bringt. Ebenso ist die Erfassung von Call-Centern in der Klassifikation der Wirtschaftszweige nicht eindeutig. Firmeninterne Call-Center werden dem Wirtschaftszweig der Call-Center 82.2 (WZ 2008) üblicherweise nicht zugerechnet, sodass sie statistisch auch nicht als solche erfasst werden. Außerdem besteht eine weitere Unschärfe bezüglich der Abgrenzung zu Not- und Servicediensten.

Zu 3.:

Nein.