

Gestaltungsbedarf beim Einsatz qualifizierter Zeitarbeitskräfte zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit

Yvonne FERREIRA, Alica VIRNAU

*Institut für Wirtschaftspsychologie
FOM Hochschule für Oekonomie und Management
Franklinstraße 52, D-60486 Frankfurt*

Kurzfassung: Die Anzahl von Zeitarbeitskräften in Deutschland ist innerhalb von zehn Jahren um etwa 70 % gestiegen. Die vorliegende Studie untersucht die Arbeitszufriedenheit von qualifizierten Zeitarbeitskräften im Vergleich zu qualifizierten Personen in Normalarbeitsverhältnissen. Die Ergebnisse zeigen, dass sich die Personengruppen in zwei Kernvariablen der Arbeitszufriedenheit signifikant unterscheiden. Qualifizierte Zeitarbeitskräfte geben signifikant geringere Ist-Werte sowie geringere wahrgenommene Kontrollierbarkeit an.

Schlüsselwörter: Arbeitszufriedenheit, FEAT, Zeitarbeitskräfte, Zeitarbeit, Personaldienstleister

1. Einführung

Zahlreiche Faktoren am deutschen Arbeitsmarkt fordern vermehrte Maßnahmen zur Flexibilisierung von Unternehmen ein, wie beispielsweise steigende Innovationsansprüche, hohe Wettbewerbsintensität aufgrund globalisierter Märkte, Veränderungen in sozialen und demografischen Gegebenheiten sowie schneller Diffusion von neuen Technologien (Bornwasser & Zülch, 2012). Eine Möglichkeit der Flexibilisierung ist die Arbeitnehmerüberlassung. Diesem Bedarf an Flexibilisierung steht das Bedürfnis nach Sicherheit und Stabilität entgegen (Maslow, 1943). Nur durch Stabilität können beispielsweise vertrauensvolle und dauerhafte Kundenbeziehungen gewährleistet werden oder die Chancen von Personalentwicklung genutzt werden. Demzufolge müssen Unternehmen sich der Herausforderung stellen, einerseits ein Höchstmaß an Flexibilität zu leben und andererseits ein Mindestmaß an Stabilität zu bieten.

Betrachtet man die Entwicklung der Anzahl von Erwerbstätigen, die in den Jahren 2006 bis 2016 in Zeitarbeit beschäftigt sind, lässt sich feststellen, dass die Zahl der Arbeitnehmerüberlassungen um 70 % von 579.771 Zeitarbeitskräften in 2006 auf 991.000 in 2016 gestiegen ist (Abbildung 1).

Innerhalb dieser quantitativen Steigerung lässt sich ebenfalls eine qualitative Veränderung der Zusammensetzung von Zeitarbeitskräften feststellen. Durch eine positive Lohn- und Beschäftigungsentwicklung in den zurückliegenden Jahren verringert sich die Anzahl von niedrig qualifizierten Beschäftigten in der Zeitarbeit. Dies hat zur Folge, dass Personaldienstleister sich vermehrt um höher qualifizierte Zeitarbeitskräfte bemühen (Stickling & Schwaab, 2017) und in diesem Bereich ein Anstieg zu verzeichnen ist. Um höher Qualifizierte in Zeitarbeit zu halten, müssen sich Personaldienstleister und Personalentleiher um attraktive Arbeitsbedingungen bemühen und sich der Frage widmen, ob und wie mangelnde Stabilität und Sicherheit durch andere Arbeitsfaktoren kompensiert werden können.

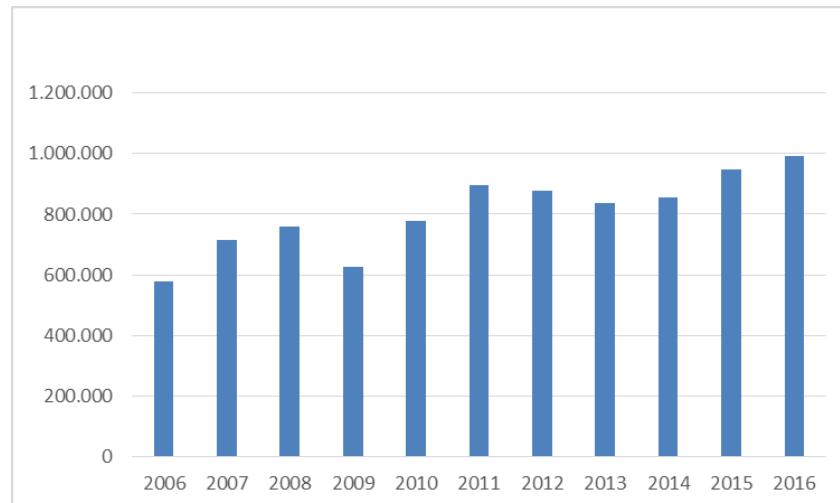


Abbildung 1: Anzahl der Zeitarbeitskräfte in Deutschland im Jahresdurchschnitt von 2006 bis 2016 (Eigene Darstellung nach Bundesagentur für Arbeit, BAP, zitiert von Statista 2017)

Eine Möglichkeit, solche Arbeitsfaktoren identifizieren zu können, bietet sich mit dem Zurich Model Revisited (Ferreira, 2009), welches Arbeitszufriedenheit mittels vier Kernvariablen erfasst. Die erste Kernvariable stellt fest, welche Erwartungen die Beschäftigten an ihre Arbeitsstelle haben (Soll-Zustand) und ob diese Erwartungen erfüllt werden (Ist-Zustand). Hierbei wird ebenfalls die Wichtigkeit der einzelnen Facetten erhoben. Die zweite Kernvariable überprüft, ob die Beschäftigten Kontrolle an ihrem Arbeitsplatz wahrnehmen. Hierbei geht es nicht um reale Kontrolle sondern um die subjektive Wahrnehmung der Kontrollmöglichkeit. Die dritte Kernvariable erhebt das Anspruchsniveau der Beschäftigten und dessen Veränderung. Die vierte und letzte Kernvariable klärt die Frage, ob Problemlösungsversuche vorgenommen werden. Die Verrechnung der einzelnen Kernvariablen führt zur Feststellung eines individuellen Arbeitszufriedenheitstypen.

In bisherigen Studien wird Arbeitszufriedenheit von Zeitarbeitskräften zwar untersucht, jedoch findet keine Unterscheidung zwischen qualifizierten und gering qualifizierten Beschäftigten statt. Da die Fragestellung dieser Studie die qualifizierten Beschäftigten fokussiert, leitet sich in einem ersten Schritt die Forschungshypothese ab:

H_0 : Es gibt keinen Unterschied in den Mittelwerten der einzelnen Kernvariablen von qualifizierten Zeitarbeitskräften und qualifizierten Personen in einem Normalarbeitsverhältnis.

Wenn eine Falsifizierung der H_0 ermöglicht wird, bedeutet dies inhaltlich, dass das Arbeitsverhältnis (Zeitarbeit/Normalarbeitsverhältnis) einen signifikanten Unterschied hervorruft.

2. Methode

In die Studie aufgenommen werden ausschließlich qualifizierte Beschäftigte sowohl in einem Zeitarbeitsverhältnis als auch in einem Normalarbeitsverhältnis. Um qualifizierte von gering qualifizierten Arbeitskräften zu unterscheiden, wird die Kategorisierung anhand des Anforderungsniveaus der Bundesagentur für Arbeit herangezogen (Tabelle 1).

Tabelle 1: Kategorisierung anhand des Anforderungsniveaus (eigene Darstellung, zitiert nach Bundesagentur für Arbeit, 2013, Homepage).

| Kennwert | Anforderungsniveau | Formale Qualifikation |
|----------|--|--|
| 1 | Helfer: Helfer- und Anlerntätigkeiten | Helfer Einjährige Berufsausbildung |
| 2 | Fachkraft: fachlich ausgerichtete Tätigkeit | Abschluss einer zwei- bis dreijährigen Berufsausbildung und/oder entsprechende Berufserfahrung Meister- oder Techniker Ausbildung, Kaufmännische Fortbildung, Fachschul- oder Hochschulabschluss mit entsprechender Berufserfahrung (Bachelor), Planungs- und Kontrolltätigkeiten |
| 3 | Spezialist: komplexe Spezialistentätigkeit | Mindestens vierjährige Hochschulausbildung (Master, Promotion etc.), Hohes Kenntnis- und Fertigungsniveau Leitungs- und Führungsaufgaben |
| 4 | Experte: hochkomplexe Tätigkeit | |

In der vorliegenden Studie werden Personen, die eine formale Qualifikation haben und keine gering qualifizierte Tätigkeit bzw. Helfer- oder Anlerntätigkeit ausüben, als qualifizierte Erwerbspersonen betrachtet.

Zum Einsatz kommen der Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen FEAT (Ferreira, 2009) sowie ein eigens für diese Studie entwickelter Mantelbogen. Mit diesem können zum einen qualifizierte Beschäftigte identifiziert werden und zum anderen deren Beschäftigungsverhältnis (Zeitarbeit/Normalarbeit) bestimmt werden. Ein Normalarbeitsverhältnis besteht laut Pietrzyk und Bergmann (2003) dann, wenn es sich um ein abhängiges Beschäftigungsverhältnis handelt, welches durch eine Vollzeitstätigkeit und einen unbefristeten Vertrag gekennzeichnet ist. Diese Definition schließt Selbständige aus, ebenso Personen in Teilzeitarbeit und mit befristeten Arbeitsverträgen. Diese Personen werden aus dem Datensatz entfernt. Für die Einstufung in gering bzw. (hoch)qualifizierte Tätigkeiten werden die Merkmale Bildungsabschluss, Art der Tätigkeit (geistig oder körperlich), Beschreibung der aktuellen Tätigkeit anhand formaler Qualifikation sowie die Höhe des üblichen (Brutto-)Gehalts herangezogen. Bei der Kategorisierung der Tätigkeit orientieren sich die Formulierungen der Fragen an den formalen Qualifikationen sowie den Beschreibungen des Anforderungsniveaus der Bundesagentur für Arbeit (vgl. Tabelle 1). Eine „Helfer- und Anlerntätigkeit“ erfordert keine formale (berufliche) Qualifikation oder eine maximal einjährige Berufsausbildung. Nach dieser Kategorisierung entspricht das Anforderungsniveau eines Helfers der einer geringqualifizierten Person. Sofern ein Individuum eine zwei- bis dreijährige Berufsausbildung erfolgreich abgeschlossen hat und eine dementsprechend fachlich ausgerichtete Tätigkeit ausübt, entspricht das Anforderungsniveau dem einer Fachkraft und zählt somit zu der Gruppe der qualifizierten Personen. Erwerbstätige mit einer Berufsausbildung und einer Zusatzqualifikation sowie Personen mit einem erfolgreich abgeschlossenen Fach- oder Hochschulstudium bzw. einem tertiären Bildungsabschluss zählen zu den Gruppen Spezialisten und Experten bzw. Höherqualifizierte.

Da der Mantelbogen eine exakte Auswahl der benötigten Versuchspersonen gewährleistet, erfolgt die Stichprobengewinnung über soziale Netzwerke wie XING, LinkedIn und Facebook. Die Fragebögen sind acht Wochen online verfügbar. Instruktionen stellen die Objektivität sicher. Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmende sind ausgeschlossen, da persönliche Angaben wie Name, Wohnort, Arbeitgeber oder andere demografische Daten nicht erhoben werden.

3. Ergebnisse

Insgesamt nehmen 189 Probanden an der Befragung teil. 22 Personen beenden die Befragung nicht vollständig. 62 Personen können als Zeitarbeitskräfte identifiziert werden. 80 Personen sind in einem Normalarbeitsverhältnis gemäß den in Kapitel 2 beschriebenen Kriterien. Hiervon gaben 62 Personen in Zeitarbeit und 78 Personen im Normalarbeitsverhältnis an, eine qualifizierte Tätigkeit auszuüben.

Für den Soll-Ist-Wert-Vergleich von Kernvariable 1 weisen knapp 34 % der Zeitarbeitskräfte eine Kongruenz auf; diese Personen erhalten am Arbeitsplatz, was sie erwarten. Die restlichen 66 % zeigen einen negativen Soll-Ist-Wert-Vergleich, erhalten damit weniger als sie erwarten. Im Vergleich ist die Gruppe der Personen in einem Normalbeschäftigungsverhältnis mit genau 50 % auf beide Ausprägungen verteilt.

Die Betrachtung von Kernvariable 2 zeigt, dass 74,2 % der Zeitarbeitskräfte in der Arbeitssituation Kontrolle wahrnehmen. Im direkten Vergleich erleben mehr Normalarbeitskräfte (87,2 %) als Zeitarbeitskräfte eine wahrgenommene Kontrollierbarkeit. Die nicht wahrgenommene Kontrollierbarkeit liegt bei Zeitarbeitskräften mit 25,8 % deutlich höher als bei Personen in einem Normalarbeitsverhältnis (12,8 %).

Obwohl für die Anspruchsniveauveränderung drei verschiedene Ausprägungen möglich sind, weisen die Teilnehmer beider Stichproben entweder eine Steigerung oder ein Aufrechterhalten des Anspruchsniveaus auf. Eine Senkung des Anspruchsniveaus hat keine Person angegeben. Die Vergleiche zeigen, dass mehr Zeitarbeitskräfte (74,2 %) als Normalarbeitskräfte (66 %) ihr Anspruchsniveau erhöhen. Es verbleiben ca. ein Viertel (25,8 %) der Zeitarbeitskräfte und 33,3 % der Normalarbeitskräfte, die das Anspruchsniveau aufrechterhalten.

Die Mehrheit der Befragten gibt ein aktives Problemlösungsverhalten an. Bei knapp 96,7 % der Zeitarbeitskräfte wird aktives Problemlösungsverhalten festgestellt. Mit 92,3 % fällt dieser Anteil bei den Normalarbeitskräften etwas geringer aus. Probanden, die keine Problemlösungsversuche unternehmen, sind somit mit 3,2 % bei Zeitarbeitskräften und 7,7 % bei Normalarbeitskräften seltener vertreten. Um festzustellen, ob zwischen den Ausprägungen der Kernvariablen ein zufälliger oder signifikanter Unterschied vorliegt, wird ein statistischer Test durchgeführt.

Tabelle 2: Vergleich Ergebnisse Mittelwerte der Kernvariablen (eigene Darstellung)

| | KV 1 | | | KV2 | KV3 | KV4 |
|-------------------------------|------------|-------------|-------------|----------------------|-----------|-----------|
| | Sollwert | Wichtigkeit | Istwert | | | |
| \bar{x} Zeitarbeitskräfte | 4.19 | 3.97 | 3.56 | 3.03 | 4.09 | 3.79 |
| \bar{x} Normalarbeitskräfte | 4.16 | 3.94 | 3.66 | 3.29 | 4.07 | 3.83 |
| SD Zeitarbeitskräfte | .96 | .93 | 1.07 | .87 | .85 | 1.09 |
| SD Normalarbeitskräfte | .91 | .91 | 1.01 | .96 | .86 | 1.07 |
| Varianzhomo (p-Wert) | nein (.03) | ja (.63) | ja (.11) | nein (.02) | ja (.79) | ja (.94) |
| p-Wert | .21 | .21 | .004 | 3.22e ⁻⁰⁵ | .44 | .32 |
| Konfidenzintervall | [-.03, ∞] | [-.03, ∞] | [-∞, -.04] | [-∞, -.15] | [-.11, ∞] | [-∞, .11] |
| Cohen`s d | - | - | 0.10 | 0.28 | - | - |

Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert, SD = Standardabweichung, KV 1 = Soll-Ist-Wert-Vergleich, KV 2 = wahrgenommene Kontrollierbarkeit, KV 3 = Anspruchsniveau, KV 4 = Problemlösungsverhalten

Um die Mittelwerte der einzelnen Kernvariablen für die zwei Stichproben, Zeitarbeitskräfte und Personen in einem Normalarbeitsverhältnis zu vergleichen, wird der t-Test angewendet. Die Voraussetzungen zur Anwendung des t-Tests werden im Vorfeld geprüft. Eine Varianzhomogenität ist nicht immer gegeben, weshalb teilweise der Welch-Test eingesetzt wird. Da die Ergebnisse der deskriptiven Statistik eine Richtung des Unterschieds anzeigen, werden teilweise gerichtete Hypothesen formuliert. Die Ergebnisse sind in Tabelle 2 enthalten.

Ein weiterer interessanter Aspekt ist nunmehr die Betrachtung der einzelnen Items einerseits der Skala Istwert (Tabelle 3) und andererseits der Skala Kontrollwahrnehmung (Tabelle 4).

Tabelle 3: Signifikant unterschiedlicher Mittelwerte der Items der Istwert-Skala (eigene Darstellung)

| | Aufstiegs- chance | Schutz vor arbeitsbedingten Erkrankungen | Arbeitsplatz- sicherheit |
|-------------------------------|----------------------|---|-----------------------------|
| \bar{x} Zeitarbeitskräfte | 2.45 | 4.05 | 2.97 |
| \bar{x} Normalarbeitskräfte | 2.97 | 3.68 | 4.15 |
| SD Zeitarbeitskräfte | 1.14 | .99 | 1.29 |
| SD Normalarbeitskräfte | 1.09 | 1.00 | .82 |
| p-Wert | .003 | .02 | 4.52e-09 |
| Konfidenzintervall | [- ∞, -.2071] | [.0872, ∞] | [- ∞, -.8726] |
| Cohen's d | 0.47 | 0.37 | 1.12 |

Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Tabelle 4: Signifikant unterschiedlicher Mittelwerte der Items Kernvariable 2 (Kontrollwahrnehmung) (eigene Darstellung)

| | Frage 27 | Frage 28 |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| \bar{x} Zeitarbeitskräfte | 2.74 | 3.08 |
| \bar{x} Normalarbeitskräfte | 3.29 | 3.35 |
| SD Zeitarbeitskräfte | 1.055 | .685 |
| SD Normalarbeitskräfte | 1.163 | .803 |
| p-Wert | .004 | .037 |
| Konfidenzintervall | [-0.931 - -0.154] | [-0.695 - -0.022] |
| Cohen's d | 0.49 | 0.36 |

Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert, SD = Standardabweichung, p-Wert ermittelt durch Welch-Test (Frage 27: Können Sie durch Ihre Arbeit Einfluss nehmen auf Ihre Zukunft oder auf die Zukunft Ihres Betriebes? 1=nein, nie / 5=ja, immer) (Frage 28: Wird sich durch Ihre Arbeit Ihre Zukunft oder die Zukunft Ihres Betriebes verändern? 1=Sie wird sich deutlich verschlechtern / 5=Sie wird sich deutlich verbessern)

Eine zusätzliche Betrachtungsebene, die eine Datenerhebung mit dem FEAT ermöglicht, ist die Feststellung einer Rangfolge der Wichtigkeit der einzelnen Facetten. In Tabelle 5 sind die drei wichtigsten Facetten gegenübergestellt.

Tabelle 5: Rangfolge der drei wichtigsten Variablen für beide Stichproben (eigene Darstellung)

| Rang | Zeitarbeitskräfte | | Normalarbeitskräfte | |
|------|---|------------|---------------------------|------------|
| | Dimension | Mittelwert | Dimension | Mittelwert |
| 1 | Schutz vor arbeitsbedingten Krankheiten | 4,55 | Nicht gekündigt zu werden | 4,46 |
| 2 | Ausreichend Urlaub / genügend Geld | 4,42 | Arbeit macht zufrieden | 4,41 |
| 3 | Nicht gekündigt zu werden | 4,40 | Genügend Geld | 4,32 |

4. Diskussion und kritische Würdigung

Sowohl der Istwert als auch die wahrgenommene Kontrollierbarkeit sind bei Zeitarbeitskräften signifikant geringer ausgeprägt als bei Normalarbeitskräften. Besonders hervorstechend sind die Unterscheidung der Aufstiegschancen sowie die Arbeitsplatzsicherheit, die bei Zeitarbeitskräften deutlich geringer sind. Beim Schutz vor arbeitsbedingten Erkrankungen stellt man fest, dass Zeitarbeitskräfte einen höheren Istwert angeben als Normalarbeitskräfte. Eine mögliche Interpretation liegt in der Tatsache, dass Zeitarbeitskräfte zwei Arbeitgeber haben, nämlich den Personaldienstleister sowie den Personalentleiher. Im deutschen Arbeitsschutzsystem liegt die Verantwortung für die Einhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen sowohl beim Personaldienstleister als auch bei den Personalentleihern. Eine Befragung zeigte, dass knapp 40 % der Personaldienstleister der Meinung seien, dass sie alleine hierfür zuständig sind und entsprechende Maßnahmen treffen (Baumgartner et al., 2017). Dies kann eine Erklärung für den leicht höheren Wert des Istwerts sein. Eindeutig ist, dass dieser Aspekt für Zeitarbeitskräfte der wichtigste ist.

Die wahrgenommene Kontrollierbarkeit wird als Ressource bei der Wahrnehmung psychischer Belastungen diskutiert. Eine fehlende Kontrollierbarkeit kann zu übermäßiger psychischer Beanspruchung führen. Durch die vorliegende Studie kann die Vermutung aufgestellt werden, dass mangelnde Möglichkeiten zur Einflussnahme auf die Zukunft die geringere Kontrollwahrnehmung hervorruft.

Bei Betrachtung der Ergebnisse müssen Kritikpunkte an der Studie berücksichtigt werden. Zum einen erfolgt die Stichprobengewinnung ausschließlich nach dem Prinzip der Selbstselektion. Zum anderen ist nicht bekannt, unter welchen Rahmenbedingungen die Teilnehmenden den Fragebogen bearbeitet haben. Die Repräsentativität der Untersuchung leidet aufgrund des geringen Stichprobenumfangs. Jedoch liefert diese Studie ausreichend Informationen, um neue Hypothesen zu generieren. Aufgrund der Ergebnisse sollten zukünftige Studien die konkreten Ursachen für die reduzierten Istwerte und vor allem für die fehlende wahrgenommene Kontrollierbarkeit unter Zeitarbeitskräften identifizieren.

Die Ausgangsfrage, ob und wie trotz erhöhter Flexibilisierung Stabilität und Sicherheit für Zeitarbeitskräfte geboten werden können, beantwortet die vorliegende Studie: Schutz vor arbeitsbedingten Erkrankungen, Schaffung von Aufstiegschancen und Arbeitsplatzsicherheit, Kontrollmöglichkeiten, die in die Zukunft gerichtet sind, und daneben ausreichend Urlaub sowie genügend Geld.

5. Literatur

- Baumgarten, Daniel et al. Forschungsbericht / Bundesministerium für Arbeit und Soziales FB486, URN: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-52398-6>, letzter Aufruf 28.12.2017, 15:29.
- Bornewasser, Manfred, Zülch, Gert. Arbeitszeit - Zeitarbeit: Flexibilisierung der Arbeit als Antwort auf die Globalisierung. Berlin Heidelberg New York: Springer-Verlag, 2012.
- Ferreira, Y. (2009). FEAT- Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen: Zukunftsperspektive für das Züricher Modell. Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 53 (N.F.27) 4, (S. 177 – 193). Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Maslow, A.H. (1943). Psychological Review, 50, S. 370-396. Zitiert nach <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>, letzter Aufruf 27.12.2017, 16:53.
- Pietrzyk, U. & Bergmann, B. (2003). Zeitarbeit: eine alternative Beschäftigungsform zur „Normalarbeit“?. Wirtschaftspsychologie, Nr. 1-2003, (S.65 – 68).
- Stickling E., Schwaab MO. (2017) Im Gespräch: Die Zukunft der Zeitarbeit aus der Perspektive eines HR-Insiders. In: Schwaab MO., Durian A. (eds) Zeitarbeit. Springer Gabler, Wiesbaden.



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

ARBEIT(s).WISSEN.SCHAF(F)T
Grundlage für Management & Kompetenzentwicklung

64. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

FOM Hochschule für
Oekonomie & Management gGmbH

21. – 23. Februar 2018

GfA Press

Bericht zum 64. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 21. – 23. Februar 2018

FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Dortmund: GfA-Press, 2018

ISBN 978-3-936804-24-9

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet, den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

USB-Print:

Prof. Dr. Thomas Heupel, FOM Prorektor Forschung, thomas.heupel@fom.de

Screen design und Umsetzung

© 2018 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de