



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

Präsidenten des Deutschen Bundestages
Parlamentssekretariat
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Thorben Albrecht

Staatssekretär

HAUSANSCHRIFT Wilhelmstraße 49, 10117 Berlin

POSTANSCHRIFT 11017 Berlin

TEL +49 30 18 527-2045 / 2046

FAX +49 30 18 527-2048

E-MAIL buero.albrecht@bmas.bund.de

Berlin, 6. März 2014

**Kleine Anfrage der Abgeordneten Katja Kipping u. a. und der Fraktion DIE LINKE.
betreffend „Telefonische Erreichbarkeit von Jobcenter-Mitarbeiterinnen und
-Mitarbeitern“, BT-Drs. 18/637**

Sehr geehrter Herr Bundestagspräsident,

als Anlage übersende ich Ihnen die Antwort auf die o. a. Kleine Anfrage.

Mit freundlichen Grüßen

**Kleine Anfrage der Abgeordneten Katja Kipping u. a. und der Fraktion DIE LINKE.
betreffend „Telefonische Erreichbarkeit von Jobcenter-Mitarbeiterinnen und
-Mitarbeitern“, BT-Drs. 18/637**

Vorbemerkung der Fragesteller:

Seit der Vorlage des Konzepts für die Neuorganisation der SGB-II-Telefonie durch die Bundesagentur für Arbeit im Mai 2010 haben Jobcenter die Beantwortung von Telefonanrufen zunehmend an Servicecenter ausgegliedert. Für Leistungsberechtigte bedeutet die Ausgliederung, dass sie in der Regel ihre Anliegen nicht kurzfristig mit einem zuständigen Sachbearbeiter besprechen können. Fragen, die einer schnellen Klärung bedürfen, lassen sich nicht zeitnah klären. Wenn etwa ein Vermieter eine schnelle Zusage der Kostenübernahme durch die Jobcenter verlangt, ist eine umgehende Reaktion der Jobcenter notwendig.

Die 5. Kammer des Verwaltungsgerichts Leipzig hat in einer noch nicht rechtskräftigen Entscheidung vom Januar vergangenen Jahres folgendes ausgeführt: „Die telefonische Kommunikation mit dem Bürger ist selbst Teil behördlicher Aufgabe. Es ist Ausdruck modernen staatlichen Selbstverständnisses, die telefonische Erreichbarkeit in beiden Richtungen unmittelbar sicherzustellen und zwar auch in sogenannten Massenverfahren und auch und gerade in Bereichen, wo es um die soziale Existenz gehen kann. Der Rest ist eine Frage der Organisation, etwa soweit erforderlich über Telefonzeiten“ (Verwaltungsgericht Leipzig, 5 K 981/11, Urteil vom 10.1.2013).

Das Verwaltungsgericht hat mit dieser Begründung konsequenterweise den Anspruch eines Rechtsanwalts auf Zugang zur aktuellen Diensttelefonliste des Jobcenters auf Grundlage des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) bejaht. Die Funktionsfähigkeit der Jobcenter könne nicht grundsätzlich in Frage stehen, da verschiedene Jobcenter ihre Telefonlisten allgemein abrufbar in ihren Internetauftritt eingestellt haben.

Wir bitten die Bundesregierung, Fragen nach Jobcentern regelmäßig sowohl für Gemeinsame Einrichtungen (früher: Arge) und zugelassene kommunale Träger (sog. Optionskommunen) differenziert zu beantworten.

Vorbemerkung der Bundesregierung:

Die Bundesregierung erwartet, dass jedes Jobcenter seine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet, um Bürgeranliegen klären oder Termine vereinbaren zu können. Auf welche Weise die telefonische Erreichbarkeit gewährleistet wird, fällt in den lokalen Verantwortungsbereich jedes einzelnen Jobcenters. Der Gesetzgeber hat den Jobcentern dazu keine Vorgaben gemacht. Ein von allen Jobcentern umzusetzendes Konzept für die Telefonie gibt es aus diesem Grund nicht.

In den gemeinsamen Einrichtungen - den in Zusammenarbeit von Arbeitsagentur und Kommune organisierten Jobcentern - entscheidet die Geschäftsführung, ggf. nach Maßgabe der Trägerversammlung, über die konkrete Ausgestaltung der telefonischen Er-

reichbarkeit. Dies umfasst auch die Frage, ob jeder Mitarbeiter jederzeit direkt telefonisch erreichbar ist, oder ob ein Service Center vorgelagert ist, um eine Fokussierung der Mitarbeiter auf die Leistungsbearbeitung und die Betreuung der Antragsteller und ihrer Familien zu gewährleisten. Soweit Sachverhalte zeitnah zu klären sind, erwartet die Bundesregierung, dass die Service Center die gemeinsame Einrichtung über Telefonkontakte und deren Inhalte informieren.

In Umsetzung des Gestaltungsspielraums haben einige gemeinsame Einrichtungen die Bundesagentur für Arbeit mit der Wahrnehmung der Telefonie durch Service Center beauftragt. Andere gemeinsame Einrichtungen haben eigene Service Center eingerichtet oder führen die Telefonie mit Durchwahlen oder Rufkreisen durch ihre Mitarbeiter durch.

Unabhängig von der organisatorischen Ausgestaltung in den einzelnen gemeinsamen Einrichtungen können Anträge auf Einsichtnahme in die Diensttelefonliste nach dem Informationsfreiheitsgesetz gestellt werden. Über diese Anträge ist von der zuständigen gemeinsamen Einrichtung, jeweils bezogen auf den Einzelfall, zu entscheiden.

Über die Ausgestaltung der telefonischen Erreichbarkeit der in alleiniger kommunaler Verantwortung geführten Jobcenter (zugelassene kommunale Träger) hat die Bundesregierung keine Erkenntnisse. Die Aufsicht über die zugelassenen kommunalen Träger führt das jeweilige Land. Aus diesem Grund beziehen sich die folgenden Antworten, mit Ausnahme der Antwort auf Frage Nr. 7, ausschließlich auf die gemeinsamen Einrichtungen.

Frage Nr. 1:

Welchen konkreten Inhalt hat das Konzept der Bundesagentur für Arbeit für die Neuorganisation der SGB-II-Telefonie vom Mai 2010? Wo ist das Konzept dokumentiert, falls nicht veröffentlicht bitte anhängen?

Antwort:

Im Jahre 2010 hat die Bundesagentur für Arbeit an einem Konzept zur flächendeckenden Einführung der SGB II-Telefonie gearbeitet. Im Zuge des Gesetzgebungsverfahrens zur Jobcenterreform, die aufgrund des Urteils des Bundesverfassungsgerichts zu den Arbeitsgemeinschaften notwendig geworden war, wurde eine gesetzliche Regelung erarbeitet, nach der jede gemeinsame Einrichtung eigenverantwortlich über ihre Telefonie entscheidet (organisatorische Angelegenheit der gemeinsamen Einrichtung nach § 44c Absatz 2 SGB II). Aufgrund dessen wurden diese Überlegungen der Bundesagentur für Arbeit jedoch nicht weiter entwickelt. Jede gemeinsame Einrichtung entscheidet über ihre

Telefonie eigenverantwortlich. Auf die Vorbemerkung der Bundesregierung wird Bezug genommen.

Frage Nr. 2:

Welche konkreten Ziele hat die Bundesagentur für Arbeit mit der vorgeschlagenen Neuorganisation verfolgt?

Antwort:

Die zwischenzeitlichen Überlegungen der Bundesagentur für Arbeit verfolgten das Ziel, die SGB II-Telefonie in Service Centern flächendeckend für alle gemeinsamen Einrichtungen einzuführen.

Frage Nr. 3:

Wie hat die Bundesregierung den Neuorganisationsvorschlag der BA bewertet und in welcher Form und inwieweit hat sie die Neuorganisation begleitet und unterstützt?

Antwort:

Es wird auf die Antwort auf Frage Nr. 1 sowie auf die Vorbemerkung der Bundesregierung verwiesen.

Frage Nr. 4:

Wie war bis zur Vorstellung dieses Konzepts 2010 die SGB-II-Telefonie in den örtlichen Jobcentern organisiert?

Antwort:

Die Organisation der SGB II-Telefonie liegt und lag in der Verantwortung der einzelnen gemeinsamen Einrichtungen.

Frage Nr. 5:

Wie hat sich seit 2010 die Organisation der SGB-II-Telefonie verändert?

- a. Welche verschiedenen Organisationsformen gibt es derzeit?
- b. Wie sind die einzelnen örtlichen Jobcenter diesen Organisationsformen zuzuordnen?
- c. Welche gesetzlichen und untergesetzlichen Normen regeln die Organisation der SGB-II-Telefonie?
- d. Wer entscheidet über die Organisation der SGB-II-Telefonie vor Ort?

Antwort:

Zu a:

Es wird auf die Vorbemerkung der Bundesregierung verwiesen.

Zu b:

Die Bundesregierung hat keine umfassenden Erkenntnisse, wie die Telefonie in den einzelnen gemeinsamen Einrichtungen organisiert wird. Im Hinblick auf die Inanspruchnahme der Dienstleistung Service Center der Bundesagentur für Arbeit wird auf die Antwort auf Frage Nr. 6 verwiesen.

Zu c und d:

Die Telefonie ist Bestandteil der Organisation der Jobcenter, welche in den gemeinsamen Einrichtungen gemäß § 44c Abs. 2 SGB II in der Entscheidungsverantwortung der Trägerversammlung liegt.

Frage Nr. 6:

Wie viele und welche Jobcenter haben aktuell die SGB-II-Telefonie auf Service Center der BA ausgelagert?

Antwort:

Mit Stand vom 1. Februar 2014 haben die folgenden 154 gemeinsamen Einrichtungen die Bundesagentur für Arbeit mit der Dienstleistung Service Center beauftragt. Zusätzlich wird das Jobcenter Karlsruhe Stadt die Dienstleistung ab 1. April 2014 in Anspruch nehmen.

- Jobcenter Cottbus, Stadt
- Jobcenter Elbe-Elster
- Jobcenter Oberspreewald-Lausitz
- Jobcenter Dahme-Spreewald
- Jobcenter Barnim
- Jobcenter Frankfurt (Oder), Stadt
- Jobcenter Märkisch-Oderland
- Jobcenter Prignitz
- Jobcenter Brandenburg an der Havel, Stadt
- Jobcenter Potsdam, Stadt
- Jobcenter Teltow-Fläming
- Jobcenter Neukölln
- Jobcenter Treptow-Köpenick
- Jobcenter Steglitz-Zehlendorf
- Jobcenter Tempelhof-Schöneberg
- Jobcenter Charlottenburg-Wilmersdorf
- Jobcenter Pankow
- Jobcenter Reinickendorf
- Jobcenter Spandau

Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg
Jobcenter Mitte
Jobcenter Marzahn-Hellersdorf
Jobcenter Lichtenberg
Jobcenter Zollernalbkreis
Jobcenter Sigmaringen
Jobcenter Freiburg im Breisgau, Stadt
Jobcenter Esslingen
Jobcenter Göppingen
Jobcenter Heilbronn
Jobcenter Baden-Baden, Stadt
Jobcenter Rastatt
Jobcenter Lörrach
Jobcenter Calw
Jobcenter Freudenstadt
Jobcenter Reutlingen
Jobcenter Rems-Murr-Kreis
Jobcenter Schwäbisch Hall
Jobcenter Böblingen
Jobcenter Hof, Stadt
Jobcenter Wunsiedel im Fichtelgebirge
Jobcenter Fürth, Stadt
Jobcenter Fürth, Land
Jobcenter Nürnberg, Stadt
Jobcenter Nürnberger Land
Jobcenter Amberg, Stadt
Jobcenter Schwandorf
Jobcenter Neustadt adWaldnaab
Jobcenter Tirschenreuth
Jobcenter Wittelsbacher Land (Aichach-Friedberg)
Jobcenter Augsburg, Stadt
Jobcenter Deggendorf
Jobcenter Regen
Jobcenter Straubing-Bogen (Stadt + Kreis)
Jobcenter Dillingen adDonau
Jobcenter Neu-Ulm
Jobcenter Dachau
Jobcenter Landshut, Stadt
Jobcenter Landshut

Jobcenter Passau, Stadt
Jobcenter Rosenheim, Stadt
Jobcenter Rosenheim
Jobcenter Traunstein
Jobcenter Altötting
Jobcenter Darmstadt, Stadt
Jobcenter Frankfurt am Main, Stadt
Jobcenter Gießen
Jobcenter Rostock
Jobcenter Schwerin Stadt
Jobcenter Nordwestmecklenburg-Wismar
Jobcenter Parchim-Ludwigslust
Jobcenter Stormarn
Jobcenter Herzogtum Lauenburg
Jobcenter Segeberg
Jobcenter Hamburg, Freie und Hansestadt
Jobcenter Dithmarschen
Jobcenter Kiel, Landeshauptstadt
Jobcenter Lübeck, Hansestadt
Jobcenter Neumünster, Stadt
Jobcenter Rendsburg-Eckernförde
Jobcenter Städteregion Aachen
Jobcenter Bochum, Stadt
Jobcenter Herne, Stadt
Jobcenter Rhein-Sieg-Kreis
Jobcenter Euskirchen
Jobcenter Düsseldorf, Stadt
Jobcenter Duisburg, Stadt
Jobcenter Köln, Stadt
Jobcenter Krefeld, Stadt
Jobcenter Mettmann
Jobcenter Neuss
Jobcenter Olpe
Jobcenter Remscheid, Stadt
Jobcenter Braunschweig, Stadt
Jobcenter Salzgitter, Stadt
Jobcenter Wolfenbüttel
Jobcenter Bremen, Stadt
Jobcenter Bremerhaven, Stadt

Jobcenter Emden, Stadt
Jobcenter Holzminden
Jobcenter Hameln-Pyrmont
Jobcenter Region Hannover
Jobcenter Helmstedt
Jobcenter Gifhorn
Jobcenter Wolfsburg, Stadt
Jobcenter Lüneburg
Jobcenter Harburg
Jobcenter Lüchow-Dannenberg
Jobcenter Uelzen
Jobcenter Delmenhorst, Stadt
Jobcenter Wesermarsch
Jobcenter Wilhelmshaven, Stadt
Jobcenter Stade
Jobcenter Cuxhaven
Jobcenter Vechta
Jobcenter Cloppenburg
Jobcenter Diepholz
Jobcenter Bad Kreuznach
Jobcenter Rhein-Hunsrück-Kreis
Jobcenter Zweibrücken, Stadt
Jobcenter Bad Neuenahr-Ahrweiler
Jobcenter Ludwigshafen am Rhein, Stadt
Jobcenter Alzey-Worms
Jobcenter Mainz, Stadt
Jobcenter Worms, Stadt
Jobcenter Rhein-Lahn-Kreis
Jobcenter Deutsche Weinstraße (Bad Dürkheim)
Jobcenter Chemnitz
Jobcenter Dresden
Jobcenter Leipzig
Jobcenter Nordsachsen
Jobcenter Vogtland
Jobcenter Zwickau
Jobcenter Erfurt, Stadt
Jobcenter Ilm-Kreis
Jobcenter Sömmerda
Jobcenter Weimar, Stadt

Jobcenter Weimar
Jobcenter Gera, Stadt
Jobcenter Saale-Orla-Kreis
Jobcenter Altenburger Land
Jobcenter Unstrut-Hainich-Kreis
Jobcenter Saale-Holzland-Kreis
Jobcenter Saalfeld-Rudolstadt
Jobcenter Nordhausen
Jobcenter Kyffhäuserkreis
Jobcenter Wartburgkreis
Jobcenter Eisenach, Stadt
Jobcenter Wittenberg
Jobcenter Halle, Stadt
Jobcenter Magdeburg, Landeshauptstadt
Jobcenter Jerichower Land
Jobcenter Bördekreis
Jobcenter Mansfeld-Südharz
Jobcenter Stendal

Frage Nr. 7:

Gibt es jenseits der Bundesagentur für Arbeit private Callcenter, die analoge Dienstleistungen anbieten? Falls ja, von welchen Jobcentern werden diese Angebote genutzt?

Frage Nr. 8:

Welche Qualitätsstandards sind auf welche Art und Weise bei der Nutzung von externen Service Centern vereinbart worden? Mögliche Standards sind Erreichbarkeit, fallabschließende Erledigungen, Personalbedarf, Sicherung der Qualität des Personals etc.. Wir bitten die Bundesregierung, dies zu dokumentieren.

Frage Nr. 9:

Welche datenschutzrechtlichen Vereinbarungen gelten bei der Beauftragung von externen Service Centern? Auf welche individuellen Informationen und Akten haben die externen Service Center ggf. Zugriff? Gibt es datenschutzrechtliche Prüfungen auf Bundes- oder Landesebene, wenn ja, bitte vorlegen?

Antwort auf die Fragen Nr. 7 bis 9:

Die Bundesregierung hat keine Erkenntnisse, ob private Callcenter analoge Dienstleistungen anbieten. Eine Beauftragung privater Callcenter durch die Jobcenter wäre im Übrigen nicht zulässig.

Frage Nr. 10:

Welche Standards zur Kooperation von Service Center und Jobcenter sind vereinbart? Inwieweit ist in Kooperationsverträgen geregelt, dass in dringenden Fällen ein unmittelbarer telefonischer Kontakt zu dem zuständigen Mitarbeiter hergestellt wird?

Antwort:

Die Bundesagentur für Arbeit bietet den gemeinsamen Einrichtungen die Durchführung der Telefonie in ihren Service Centern als standardisierte Leistung an. Ziel der Leistung ist es, die operativen Bereiche in den gemeinsamen Einrichtungen durch überwiegend fallabschließende Klärung von telefonischen Kundenanfragen zu entlasten. Der konkrete Inhalt der Dienstleistung ist in einem sog. Service Level Agreement niedergelegt, welches die zugesicherte Servicezeit, die telefonische Erreichbarkeit, den Fallabschluss sowie Regelungen zur Zusammenarbeit der Service Center mit den gemeinsamen Einrichtungen und zur Beendigung der Zusammenarbeit umfasst.

Danach sichert die Bundesagentur für Arbeit eine Servicezeit (tägliche Erreichbarkeit) der Service Center von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr zu. Weiterhin wird zugesichert, dass 75 von 100 Anrufen zu einem direkten Gespräch im Service Center führen bzw. die Anrufer das Service Center nach durchschnittlich 1,3 Anrufversuchen erreichen; dies entspricht der Zusicherung einer telefonischen Erreichbarkeit von 75 Prozent. Die Bundesagentur für Arbeit sichert außerdem zu, dass die Gespräche mit einer Quote von mindestens 80 Prozent fallabschließend erledigt werden.

Werden die zugesicherten Service Level vom Auftragnehmer nicht erfüllt, besteht für den Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Laufzeit der Aufgabenübertragung.

Ergänzend zu dem standardisierten Service Level Agreement werden zwischen den jeweiligen gemeinsamen Einrichtungen und dem jeweiligen Service Center individuelle Prozessabsprachen getroffen, um regionale Besonderheiten zu berücksichtigen. Darin enthalten sind auch Regelungen für Notfälle, finanzielle Notlagen und Ansprechpartner für besondere Situationen.

Ergänzend wird darauf hingewiesen, dass in finanziellen Notlagen in der Regel eine persönliche Vorsprache des Kunden erforderlich ist.

Frage Nr. 11:

In welcher Art und Weise wird die Einhaltung von Standards überprüft? Welche einschlägigen Berichte, einschließlich fachaufsichtsrechtlicher Prüfungen der BA oder anderer Institutionen liegen der Bundesregierung vor und zu welchen Ergebnissen kommen diese? Wir bitten die Bundesregierung, diese ggf. bitte mit Quellennachweis einzeln aufzuführen.

Antwort:

Die Einhaltung von Standards und rechtlichen Vorgaben in den Service Centern SGB II wurde in 2012 durch die Interne Revision der Bundesagentur für Arbeit überprüft. Betrachtungszeitraum war Januar bis Juni 2012, die Prüfung fand von August bis September 2012 statt. Das Ergebnis lag im April 2013 vor.

Die Interne Revision kam zu dem Ergebnis, dass die Nutzung eines Service Centers der Bundesagentur für Arbeit eine spürbare Entlastung für die gemeinsame Einrichtung darstellt. Handlungsbedarf wurde bei der Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit gesehen.

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales beobachtet die Qualität der Dienstleistung „Service Center SGB II“ und lässt sich über den aktuellen Stand informieren.

Frage Nr. 12:

Welche Studien, wissenschaftlichen Untersuchungen, Expertisen und / oder Evaluierungen zur Nutzung von Service Centern / Callcentern für die SGB-II-Telefonie sind von der Bundesregierung und / oder der Bundesagentur ggf. bei wem in Auftrag gegeben worden? Welche Ergebnisse liefern diese Studien?

Antwort:

Auf die Antwort zur Frage Nr. 11 wird verwiesen.

Frage Nr. 13:

Welche weiteren einschlägigen Untersuchungen mit welchen Ergebnissen sind ihr darüber hinaus bekannt?

Frage Nr. 14:

Gab es insbesondere Untersuchungen oder Empfehlungen von Seiten von Stiftungen oder Unternehmensberatungen?

Antwort auf die Fragen Nr. 13 und 14:

Der Bundesregierung sind keine weiteren einschlägigen Untersuchungen bekannt.

Frage Nr. 15:

Welche Kosten entstehen für die Jobcenter durch die Nutzung von externen Services?

- a. Welche Kosten entstehen für die SGB-II-Leistungsberechtigten bei der Nutzung der Service Center?
- b. Welche Kosten entstehen darüber hinaus ggf. Dritten?
- c. Inwieweit ergibt sich aus der Bestimmung des SGB X, dass Geschäfte und Verhandlungen aus Anlass der Beantragung von Sozialleistungen kostenfrei zu sein haben, ein Konflikt zur Nutzung von kostenpflichtigen Callcentern der Jobcenter und wie gedenkt die Bundesregierung den Widerspruch aufzulösen?

Antwort:

Den gemeinsamen Einrichtungen entstehen durch die Inanspruchnahme der Dienstleistung der Service Center Verwaltungskosten. Im Jahr 2012 betragen diese Kosten insgesamt ca. 60 Millionen Euro.

Zu a und b:

Durch die Nutzung der Service Center entstehen den Anrufern lediglich Kosten für die Telefonverbindungsentgelte, die vom individuellen Vertrag des Kunden mit seinem Telefonanbieter abhängig sind. Die Service Center verwenden Festnetzrufnummern der gemeinsamen Einrichtung. Die Kosten für den Anrufer entsprechen somit denen eines Festnetzgespräches, welche auch beim Anruf direkt in der gemeinsamen Einrichtung anfallen würden. Im Rahmen der weitverbreiteten Flatrates entstehen gar keine anrufbezogenen Kosten.

Zu c:

Die von einigen gemeinsamen Einrichtungen genutzten Service Center der Bundesagentur für Arbeit sind nicht gesondert kostenpflichtig, sondern über eine normale Festnetzrufnummer erreichbar. Einen Konflikt kann die Bundesregierung vor diesem Hintergrund nicht erkennen.

Frage Nr. 16:

Wie viele und welche Jobcenter haben die Durchwahlnummern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Internet veröffentlicht und damit allgemein zugänglich gemacht?

Antwort:

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Informationen vor.

Frage Nr. 17:

Wie viele und welche Jobcenter haben die Durchwahlnummern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in örtlichen Telefonverzeichnissen veröffentlicht und damit allgemein zugänglich gemacht?

Antwort:

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Informationen vor.

Frage Nr. 18:

Wer entscheidet vor Ort über die Veröffentlichung der Telefonlisten?

Antwort:

Auf die Vorbemerkung der Bundesregierung wird verwiesen.

Frage Nr. 19:

Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über die Zufriedenheit bei den Betroffenen mit der telefonischen Erreichbarkeit von Jobcentern mit oder ohne Service Center sowie mit oder ohne direkte Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen?

Antwort:

Die Bundesagentur für Arbeit führt regelmäßig zur Kundenzufriedenheit Befragungen durch. In der letzten Befragungsreihe zur Zufriedenheit mit der Erledigung des Anliegens am Telefon durch das Service Center wurde auf einer „Schulnotenskala“ von 1 bis 6 ein Gesamtergebnis (Note) von 2,6 erzielt.

Daneben werden die Kunden aller gemeinsamen Einrichtungen allgemein zur Zufriedenheit mit ihrer gemeinsamen Einrichtung befragt. Bestandteil dieser Befragung ist auch hier die Frage nach der Zufriedenheit mit der telefonischen Klärung von Anliegen. Dabei wurde bei gleicher Skalierung bundesweit eine Note von 2,7 erzielt. Weitere empirische Untersuchungen dazu, ob die Telefonie mit oder ohne Service Center zu anderen Ergebnissen in der Kundenzufriedenheit führt, sind der Bundesregierung nicht bekannt.

Frage Nr. 20:

Wie viele Beschwerden gab es in den Jahren 2011, 2012 und 2013 über die Arbeit der Service Center? In wie vielen Fällen wurde deswegen die Dienst- oder Fachaufsicht eingeschaltet?

Antwort:

Die Bundesregierung hat keine eigenen Erkenntnisse über die Zahl der Beschwerden über die Service Center. Nach Auskunft der Bundesagentur für Arbeit gab es im Jahr 2011 insgesamt 298, im Jahr 2012 insgesamt 288 und im Jahr 2013 insgesamt 289 Beschwerden über die Service Center der Bundesagentur für Arbeit. In 2013 haben die Service Center insgesamt 9.361.740 Gespräche für die gemeinsamen Einrichtungen geführt. Der Beschwerdeanteil liegt demnach bei 0,003 Prozent.

In den Jahren 2011 und 2012 gingen bei der Bundesagentur für Arbeit je drei und in 2013 acht Dienstaufsichtsbeschwerden ein.

Frage Nr. 21:

Mit welchen Aktivitäten wurde auf konkrete Beschwerden mit welchem Ergebnis reagiert?

Antwort:

Die Bundesagentur für Arbeit greift Beschwerden zur Verbesserung der Service Center auf. Daneben bespricht die zuständige Führungskraft den Sachverhalt mit dem betroffenen Mitarbeiter oder der betroffenen Mitarbeiterin und leitet bei Bedarf Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und ein Feedback an den Kunden ein.

Frage Nr. 22:

Wie bewertet die Bundesregierung die eingangs zitierte Passage aus dem Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzigs, wonach die telefonische Kommunikation mit den Leistungsberechtigten „selbst Teil behördlicher Aufgabe“ sei und welche Konsequenzen zieht sie daraus?

Antwort:

Die Frage, wie die telefonische Kommunikation mit dem Bürger sichergestellt wird, liegt im Ermessen der jeweiligen gemeinsamen Einrichtung. In diesem Rahmen kann auch die Verwendung eines Service Centers zulässig und geboten sein. Dieses nimmt die Aufgabe der telefonischen Erreichbarkeit als eigene Aufgabe der gemeinsamen Einrichtung für diese wahr. Im Übrigen wird auf die Vorbemerkung der Bundesregierung verwiesen.

Frage Nr. 23:

Wie bewertet die Bundesregierung Aktivitäten der Jobcenter mit dem Ziel der Ablehnung und Verhinderung der Veröffentlichung von Telefonlisten?

Antwort:

Die Bundesregierung hat keine Informationen darüber, welche gemeinsame Einrichtungen Durchwahllisten veröffentlichen und welche eine Veröffentlichung ablehnen. Es obliegt der dezentralen Verantwortung jeder gemeinsamen Einrichtung, über den Umgang mit ihren Diensttelefonlisten zu entscheiden.

Die Verfügbarkeit von Durchwahllisten gewährt keine Garantie für eine sofortige, ständige Erreichbarkeit und Möglichkeit der Anliegensklärung mit dem jeweiligen Ansprechpartner. Bei einem Anruf im Service Center wird das Anliegen aufgenommen und weiter bearbeitet. Wenn der konkrete Ansprechpartner in der gemeinsamen Einrichtung nicht an sein Telefon gehen kann, kann der Kunde sein Anliegen nicht einmal platzieren.

Frage Nr. 24:

Wie viele Anfragen nach dem IFG Bund oder Land wurden zur Überlassung von Jobcenter-Telefonlisten gestellt?

- a. In wie vielen Fällen wurde den Anträgen stattgegeben?
- b. In wie vielen Fällen wurden die Anträge negativ beschieden?
- c. In wie vielen Fällen wurden Jobcenter vor den Gerichten zur Herausgabe der Telefonlisten verklagt, und in wie vielen Fällen haben die Kläger Recht bekommen?

Antwort:

Zuständig für die Bearbeitung von Anträgen auf Überlassung der Telefonlisten der gemeinsamen Einrichtungen sind diese selbst. Der Bundesregierung liegen keine Zahlen über die Anzahl von Anträgen nach dem IFG zur Überlassung von Jobcenter-Telefonlisten und zu nachfolgenden Klageverfahren vor.