



Sachstand

Einzelfragen zur telefonischen Erreichbarkeit der Jobcenter

Anja Lohmann

Einzelfragen zur telefonischen Erreichbarkeit der Jobcenter

Verfasserin: Regierungsdirektorin Anja Lohmann
Aktenzeichen: WD 6 - 3000 - 028/14
Abschluss der Arbeit: 20. Februar 2014
Fachbereich: WD 6: Arbeit und Soziales
Telefon: +49 30 227 38646

Inhaltsverzeichnis

1.	Ansprüche auf Beratung und Aufklärung bei Sozialleistungen	4
2.	Ausführung von Sozialleistungen	4
3.	Maßnahmen der Bundesagentur für Arbeit/Jobcenter	5
3.1.	Vereinfachung der Formulare und Verbesserung der Erreichbarkeit	5
3.2.	Telefonische Kontaktaufnahme nicht immer kostenfrei	6
3.3.	Barrierefreiheit/Erreichbarkeit für behinderte Menschen	7
4.	Formlose Antragstellung bei eingeschränkter Erreichbarkeit der Callcenter	7
5.	Anlagenverzeichnis	9
6.	Literatur	9

1. Ansprüche auf Beratung und Aufklärung bei Sozialleistungen

Das Erste Buch Sozialgesetzbuch (Allgemeiner Teil - SGB I) enthält Vorschriften, die für sämtliche Sozialleistungsbereiche gelten.

Die Leistungsträger und ihre Verbände sind verpflichtet, im Rahmen ihrer Zuständigkeit die Bürgerinnen und Bürger über die Rechte und Pflichten aufzuklären (§ 13 SGB I). Diese Aufklärung umfasst vor allem die Unterrichtung der Bürgerinnen und Bürger über Rechtsänderungen auf dem Gebiet der Sozialleistungen. Sie kann durch Broschüren, Flugblätter, Verbandszeitschriften oder Anzeigen in der Presse erfolgen. Der Einzelne hat kein Recht auf Aufklärung. Die Aufklärung soll sich an die gesamte Bevölkerung wenden. Noch wichtiger als die Aufklärung ist für den Einzelnen der Anspruch auf Beratung über seine Rechte und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch (§ 14 SGB I). Dieser Beratungsanspruch richtet sich gegen den zuständigen Leistungsträger.

2. Ausführung von Sozialleistungen

Die Ausführung der Sozialleistung regelt § 17 SGB I. Der Absatz 1 enthält Maßnahmen, die den Zugang und die Ausführung von Sozialleistungen konkretisieren:

„Die Leistungsträger sind verpflichtet, darauf hinzuwirken, dass

- 1. jeder Berechtigte die ihm zustehenden Sozialleistungen in zeitgemäßer Weise, umfassend und zügig erhält,*
- 2. die zur Ausführung von Sozialleistungen erforderlichen sozialen Dienste und Einrichtungen rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung stehen,*
- 3. der Zugang zu den Sozialleistungen möglichst einfach gestaltet wird, insbesondere durch Verwendung allgemein verständlicher Antragsvordrucke und*
- 4. ihre Verwaltungs- und Dienstgebäude frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren sind und Sozialleistungen in barrierefreien Räumen und Anlagen ausgeführt werden.“*

Die Vorschrift des § 17 SGB I begründet keine selbständig geltend zu machenden subjektiven Rechte des Leistungsberechtigten, auch nicht hinsichtlich der Organisation der Dienste und Einrichtungen.¹ Eine bestimmte Art der Ausführung kann nicht verlangt werden, da sich § 17 SGB I unmittelbar nur an den Leistungsträger wendet.²

Im Sozialleistungsrecht hat das Gebot der Zügigkeit besondere Bedeutung, da Sozialleistungen, insbesondere die Existenz sichernden Leistungen des Zweiten und Zwölften Buches, häufig zur Deckung eines akuten Bedarfs benötigt werden.

1 Merten in: Eichenhofer/Wenner, § 17 SGB I, Rn. 9.

2 Mönch-Kalina in: jurisPK-SGB I, § 17 SGB I, Rn. 19.

§ 17 Absatz 1 Nr. 3 SGB I regelt die Zugangsgestaltung. Explizit genannt ist als besonders wesentliches Beispiel die Verwendung allgemein verständlicher Antragsvordrucke. Weitere, von den Sozialleistungsträgern im Rahmen der Nr. 3 zu beachtende Zugangserfordernisse sind z.B. die Erreichbarkeit von Gebäuden, die Öffnungszeiten oder die Personalkapazitäten zur Beratung und Bearbeitung.³ Die Verwaltung hat beispielsweise bei der Festlegung von Dienstzeiten auf die beruflichen belange von Arbeitnehmern Rücksicht zu nehmen.⁴

Die Barrierefreiheit gemäß § 17 Absatz 1 Nr. 4 SGB I ist als Aufforderung zu einer behindertengerechten Ausstattung zu verstehen, wobei hier nicht allein die „Rollstuhlgerechtigkeit“ im Vordergrund stehen dürfte. Vielmehr sind alle Leistungsträger gehalten zu prüfen, ob alles Mögliche und Zumutbare getan worden ist.⁵

3. Maßnahmen der Bundesagentur für Arbeit/Jobcenter

Im Rahmen der dargestellten Regelungen des SGB I stellt sich nun die Frage, inwieweit die Arbeitsagenturen bzw. Jobcenter zügig und kostenfrei telefonisch erreichbar sein müssen, vor allem auch für behinderte Menschen, die möglicherweise auf den telefonischen Kontakt angewiesen sind. Die Sozialgesetzbücher II und XII enthalten keine Vorschriften zur Veröffentlichung der Durchwahlnummern der zuständigen Sachbearbeiter oder zu Öffnungszeiten der Leistungsträger.

3.1. Vereinfachung der Formulare und Verbesserung der Erreichbarkeit

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) hat entsprechend der Vorschrift des § 17 Abs. 1 Nr. 3 SGB I nach eigenen Angaben seit 2010 rund 180 Dokumente überarbeitet und in einfachere Verwaltungssprache gebracht. Seit dem 1. August 2013 arbeiten die Jobcenter mit einem neuen, vereinfachten Antrag zum Erhalt von Arbeitslosengeld.

Im April 2013 hat die BA ihren Revisionsbericht veröffentlicht zum Thema „Service Center im Bereich der SGB II-Telefonie“. Dem Bericht ist zu entnehmen, dass die Service Center zwar vielfältige Maßnahmen zur Sicherstellung der vereinbarten Dienstleistungen und zur Qualitätssicherung ergriffen haben. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit führten diese noch **nicht** zum gewünschten Erfolg.

Laut der im Revisionsbericht zugrundegelegten Sollbeschreibung soll die telefonische Erreichbarkeit im Monatsdurchschnitt von 75 Prozent der Anrufer und mit 50 Stunden wöchentlich in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr sowie eine fallabschließende Erledigungsquote von 70 Prozent zugesichert sein.

Die tatsächliche durchschnittliche telefonische Erreichbarkeit lag in den Service Centern für die einzelnen gemeinsamen Einrichtungen im Betrachtungszeitraum Januar bis Juni 2012 zwischen 51 und 87 Prozent. Die vereinbarte telefonische Erreichbarkeitsquote von 75 % wurde nur für

3 Knecht in: Hauck/Noftz, SGB I K § 17, Rn. 17.

4 Mönch-Kalina in: jurisPK-SGB I, § 17 SGB I, Rn. 28.

5 Lilge, SGB I, Kommentar, § 17 SGB I, Rn. 47.

drei der 29 betreuten gemeinsamen Einrichtungen erreicht bzw. übertroffen. Ein Service Center hatte mit 87 Prozent und 78 Prozent den selbst gesetzten Service-Level für beide von ihm betreuten gemeinsamen Einrichtungen erreicht. Auch für die gemeinsamen Einrichtungen, bei der die Personalkapazität im Service Center erhöht worden war, wurde mit durchschnittlich 71 % die vereinbarte Erreichbarkeitsquote nicht erfüllt.

Der Revisionsbericht ist beigelegt als

Anlage.

Die Bundesagentur für Arbeit ist generell montags bis freitags von 8 – 18 Uhr kostenfrei erreichbar. Zeitliche Abweichungen kann es bei den regionalen Arbeitsagenturen/Jobcentern geben.

Einige Jobcenter haben die telefonische Erreichbarkeit durch die Einrichtung fester Telefonsprechzeiten deutlich verbessert⁶ oder haben Servicecenter eingerichtet, die montags bis freitags von 8 - 18 Uhr zum Ortstarif erreichbar sind.⁷

Zur besseren Erreichbarkeit hat die BA einen neuen „eService“ eingeführt. Es besteht die Möglichkeit sich online arbeitsuchend zu melden, das Bewerberprofil selbst einzugeben und zu ändern und nach einer neuen Stelle zu suchen. Arbeitsuchende und Arbeitgeber können über das Online-Kundenportal mit den Arbeitsvermittlern der Arbeitsagentur in Kontakt treten. Dafür erhalten Sie einen Zugriff auf ihre in der Agentur für Arbeit gespeicherten Bewerberprofile und Vermittlungsvorschläge und können sich direkt auf vorgeschlagene Stellenangebote bewerben. Mit Hilfe der Postfachfunktion können Arbeitsuchende auch direkte Fragen an ihre Betreuerin/ihren Betreuer stellen. Darüber hinaus bereitet die BA im Rahmen einer so genannten „eGovernment“-Strategie weitere moderne Zugangsmöglichkeiten für Ihre Kunden vor.⁸

Der „eService“ erscheint als Ergänzung zur telefonischen Erreichbarkeit sinnvoll, da nach Angaben des Statistischen Bundesamtes am 1. Januar 2013 80,9 Prozent der arbeitslosen Menschen über einen Personalcomputer verfügten.⁹

3.2. Telefonische Kontaktaufnahme nicht immer kostenfrei

Nach § 64 Zehntes Buch Sozialgesetzbuch - Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz (SGB X) werden für das Verfahren bei den Behörden nach dem SGB keine Gebühren und Auslagen erhoben (Absatz 1). § 64 Absatz 1 SGB X regelt jedoch nicht die Frage, ob die Behörde einen

6 MainArbeit, Kommunales Jobcenter Offenbach, Pressemitteilung vom 31. Oktober 2013, <http://www.mainarbeit-offenbach.de/index.html>.

7 Jobcenter StädteRegion Aachen, Pressemitteilung 05/2012; <http://www.jobcenter-staedtereion-aachen.de/fuer-alle/aktuelles-presse-meldungsarchiv/einzelsicht/artikel/jobcenter-verbessert-erreichbarkeit.html>.

8 BA, Presse Info 059 vom 8. November 2013.

9 Statistisches Bundesamt, Fachserie 15, Heft 1, Wirtschaftsrechnungen, Seite 21, erschienen am 29. Oktober 2013.

Bürger von Kosten freizuhalten hat, die ihm selbst im Verwaltungsverfahren entstehen. „§ 64 Abs. 1 enthält umgekehrt keine Regelung dahingehend, dass der Bürger grundsätzlich einen Anspruch auf Erstattung von Auslagen bei Verfahren vor den Sozialbehörden hat. Diese Auslagen können z. B. dem Antragsteller aus Anlass der Erörterung der Sache bei der Behörde entstehen. Solche Kosten, zu denen auch die Kosten für Telefongespräche zählen, muss der Betroffene selbst tragen, es sei denn, dass besondere Vorschriften ihm einen Erstattungsanspruch einräumen.“¹⁰

Anrufe bei der BA sind seit dem 1. Juni 2013 kostenfrei. Die BA hat den neuen Service damit begründet, dass in der Arbeitslosenversicherung (SGB III) telefonische Kundenanliegen der Agenturen für Arbeit durch 50 Service Center mit etwas über 3000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bearbeitet werden. Damit die Kunden möglichst zeitnah einen Telefonserviceberater erreichen, werden die Anrufe in regionalen Verbänden verteilt. Im Jahr 2012 hätte das Anrufvolumen im Bereich der Arbeitsagenturen bei 15 Millionen Gesprächen gelegen.

Die Jobcenter haben als gemeinsame Einrichtung von Kommune und Bundesagentur eigene lokale Rufnummern, die in der Regel im Rahmen des normalen Ortstarifs kostenpflichtig sind. Das Entgelt für den Anrufer richtet sich dann nach den Preisen seines jeweiligen Netzbetreibers (am 1. Januar 2013 verfügten 91,4 Prozent der Arbeitslosen über ein Mobiltelefon; 72,4 Prozent hatten einen Festnetzanschluss¹¹). Regelungen zu Verwaltungsablauf und Organisation der Jobcenter, die als zugelassener kommunaler Träger die Aufgaben der Grundsicherung für Arbeitsuchende alleine wahrnehmen (§ 6a SGB II), treffen diese als organisatorisch eigenständige Einrichtungen selbst.

3.3. Barrierefreiheit/Erreichbarkeit für behinderte Menschen

Bei jeder Agentur für Arbeit ist eine besondere Vermittlungsstelle für schwerbehinderte Menschen eingerichtet. Das so genannte Reha/SB-Team hat die Aufgabe, Menschen mit Behinderung einschließlich der Beschäftigten in Werkstätten für behinderte Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt zu vermitteln.

Im Mai 2012 hat die BA den Jobcentern zur Verbesserung der Betreuung von Menschen mit Behinderung und von schwerbehinderten Menschen den Einsatz von entsprechend spezialisierten Fachkräften empfohlen.¹² Diese Maßnahme soll u.a. zu einer weiteren Professionalisierung der Vermittlung führen.

4. Formlose Antragstellung bei eingeschränkter Erreichbarkeit der Callcenter

Nach § 37 SGB II werden Leistungen nach diesem Buch auf Antrag erbracht. Erst durch eine Antragstellung kommt das Verwaltungsverfahren nach § 8 Zehntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB X)

10 Freischmidt in: Hauck/Noftz, SGB X K § 64, Rn.5.

11 Statistisches Bundesamt, Fachserie 15, Heft 1, Wirtschaftsrechnungen, Seite 21, erschienen am 29. Oktober 2013.

12 Bundesagentur für Arbeit, HEGA 05/2012 - 10.

in Gang. Die Regelung in § 37 SGB II dient der Rechtssicherheit. Der Antrag auf Leistungen der Grundsicherung nach § 37 SGB II ist grundsätzlich an **keine Form** gebunden. Er ist eine einseitige, empfangsbedürftige öffentlich-rechtliche Willenserklärung.

Das Bundessozialgericht (BSG) hat zur Formlosigkeit ausgeführt: „...Der Kläger hat eine Sachbearbeiterin der Beklagten aufgesucht und dort erklärt, er erhalte Arbeitslosengeld nach dem SGB III und strebe eine Aufstockung durch Arbeitslosengeld II an. Die Sachbearbeiterin habe ihm daraufhin das Antragsformular ausgehändigt. Zutreffend hat das Landessozialgericht (LSG) dieses Verhalten des Klägers als eine Antragstellung gemäß § 37 Abs. 1 SGB II rechtlich gewertet. Eine Auslegung des Verhaltens bzw. der Erklärung des Klägers musste ergeben, dass er Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach dem SGB II begehre.“¹³⁾

Die formlose Beantragung kann per **Telefon**, per **E-Mail**, auf dem **Postwege** oder **persönlich** erfolgen. Bei der Antragstellung kann sich jeder am Verwaltungsverfahren Beteiligte durch einen Bevollmächtigten vertreten lassen.

Nach § 16 SGB I ist der Antrag beim **zuständigen Leistungsträger** zu stellen. Die Antragsformulare sind **unabhängig** von der **örtlichen** Zuständigkeit des Leistungsträgers auf Verlangen auszuhandigen. Der bei einem unzuständigen Leistungsträger gestellte Antrag ist gemäß § 16 Abs. 2 SGB I unverzüglich an den zuständigen Träger weiterzuleiten. Zuständiger Leistungsträger in diesem Sinne ist auch ein zugelassener kommunaler Träger nach § 6b SGB II. Ein Antrag könnte daher auch bei der Agentur für Arbeit gestellt werden, die ihn an das zuständige Jobcenter weiterleiten muss.

Bei einem postalisch oder per E-Mail gestellten Antrag ist maßgebliches Datum der Tag des Post- bzw. E-Mail-Eingangs.

Grundsätzlich wirkt ein Antrag auf den **ersten Tag des Monats zurück** (§ 37 Abs. 2 Satz 2 SGB II), so dass vielfach davon ausgegangen werden kann, dass besondere Eilbedürftigkeit nicht vorliegt. Durch die seit dem 1. Januar 2011 geltende gesetzliche Regelung soll dem Problem der Öffnungszeiten / Erreichbarkeit des Leistungsträgers begegnet werden.

13 BSG, Urteil vom 28. Oktober 2009 – B 14 AS 56/08 R –, juris, Rn. 14.

5. Anlagenverzeichnis

Bundesagentur für Arbeit, Revision SGB II, Bericht gemäß § 49 SGB II, Service Center, Überregionale Revision, April 2013.

6. Literatur

Eichenhofer/Wenner (2012), Kommentar zum Sozialgesetzbuch I, IV, X, Luchterhand.

Hauck/Noftz (2011), SGB I - Allgemeiner Teil, Kommentar, Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin.

Lilge (2012), SGB I, Kommentar, 3. Auflage, Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin.

Schlegel/Voelzke (2012), JURIS PraxisKommentar, SGB I, juris GmbH Saarbrücken.

gez. Anja Lohmann