



**Katja Kipping**  
Sozialpolitischer Sprecherin  
der Fraktion DIE LINKE

**Sabine Zimmermann**  
Arbeitsmarktpolitische Sprecherin  
der Fraktion DIE LINKE

Bundestagsfraktion DIE LINKE  
Platz der Republik 1, 11011 Berlin

Sehr geehrter Herr Weise,

wir wenden uns an Sie, weil wir die Erreichbarkeit der Bearbeiter in den Jobcentren für unzureichend halten. Es ist gängige Praxis der Jobcenter Telefonanrufe von ausgelagerten Callcentern beantworten zu lassen. Für Leistungsbeziehende wie für Rechtsanwälte/innen, die Betroffene in Widerspruchs- und Klageverfahren vertreten, bedeutet diese Praxis, dass sie in der Regel ihr Anliegen nicht mit einem zuständigen Sachbearbeiter besprechen können. Sie müssen bis zu 72 Stunden auf einen Rückruf warten. Diese Praxis wird von Betroffeneninitiativen, von Gewerkschaften und zuletzt von Sozialrechtlern (zuletzt vom Vorsitzenden Richter am Bundessozialgericht Prof. Dr. Ulrich Wenner) kritisiert.

Fragen, die einer schnellen Klärung bedürfen, lassen sich so nicht zeitnah klären. Betroffenen entstehen Nachteile, teilweise geraten sie in existentielle Notlagen. Wenn z.B. in Städten, in denen bezahlbarer Wohnraum knapp ist, ein Vermieter eine schnelle Zusage verlangt, vorher aber die Kostenübernahme geklärt werden muss, ist eine umgehende Reaktion des Jobcenters notwendig. Wenn zum Monatsbeginn kein Geld auf dem Konto ist, weil der Behörde eventuell ein Fehler unterlaufen ist, ist die Existenz bedroht.

Diese Einschätzung wird von einigen Jobcentern geteilt, weshalb diese ihre Durchwahlnummern auch herausgeben. Darüber hinaus hat die 5. Kammer des Verwaltungsgerichts Leipzig in einer noch nicht rechtskräftigen Entscheidung vom Januar vergangenen Jahres geurteilt, dass ein Anspruch auf die Herausgabe der internen Telefonverzeichnisse nach dem Informationsfreiheitsgesetz besteht. Im Urteil heißt es aus unserer Sicht zutreffend:

*„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.“*

Wir appellieren an Sie, sich diese Position zu eigen zu machen. Wir fordern Sie auf: Stellen Sie durch geeignete Maßnahmen für die SGB- II-Leistungsberechtigten und ggf. ihre rechtlichen Vertreter die Erreichbarkeit der sachlich zuständigen Mitarbeiter/in in den JobCentern sicher.

Um zu vermeiden, dass jeder einzelne der fast sieben Millionen Hartz-IV Beziehenden einen mit Zeitaufwand und ggf. Gebühren verbundenen Antrag nach dem Informationsfreiheitsgesetz stellen muss, um die Durchwahlnummer seines/r Sachbearbeiter/in zu erfahren, haben Erwerbslosenaktivisten/innen begonnen, die Durchwahlen zu sammeln und im Netz zur Verfügung zu stellen. Es ist bekannt, dass Einzelpersonen Abmahnungen und Klagedrohungen von Jobcentern erhielten und daraufhin Listen von Ihren Webseiten genommen haben.

Wir bitten Sie in Ihrem Hause dafür zu sorgen, dass Einschüchterungsversuche durch Verantwortliche und / oder Mitarbeiter/innen der Jobcenter gegenüber Erwerbsloseninitiativen oder Einzelpersonen unterbleiben.

Uns ist bewusst, dass es teilweise Vorbehalte gegen die Sicherstellung telefonischer Erreichbarkeit gibt. So gibt es Befürchtungen, dass durch Anrufe die Tätigkeit der Bearbeitenden gestört oder Beratungsgespräche unterbrochen werden. Die potentielle Störung von Beratungsgesprächen ließe sich aber z.B. durch die Definition von telefonischen Sprechzeiten, auf die sich Leistungsbeziehende einstellen können, leicht begegnen. Dies gelingt anderen Behörden auch. Es ist nicht ersichtlich, warum die Jobcenter dazu nicht in der Lage sein sollten.

Ein gleichlautendes Schreiben haben wir an Frau Bundesministerin Nahles gesendet. Über eine zeitnahe Antwort bis Mitte März würden wir uns sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Katja Kipping und Sabine Zimmermann



**Katja Kipping**  
Sozialpolitischer Sprecherin  
der Fraktion DIE LINKE

**Sabine Zimmermann**  
Arbeitsmarktpolitische Sprecherin  
der Fraktion DIE LINKE

Bundestagsfraktion DIE LINKE  
Platz der Republik 1, 11011 Berlin

Sehr geehrte Frau Bundesministerin Nahles,

wir wenden uns an Sie, weil wir die Erreichbarkeit der Bearbeiter in den Jobcentren für unzureichend halten. Es ist gängige Praxis der Jobcenter Telefonanrufe von ausgelagerten Callcentern beantworten zu lassen. Für Leistungsbeziehende wie für Rechtsanwälte/innen, die Betroffene in Widerspruchs- und Klageverfahren vertreten, bedeutet diese Praxis, dass sie in der Regel ihr Anliegen nicht mit einem zuständigen Sachbearbeiter besprechen können. Sie müssen bis zu 72 Stunden auf einen Rückruf warten. Diese Praxis wird von Betroffeneninitiativen, von Gewerkschaften und zuletzt von Sozialrechtlern (zuletzt vom Vorsitzenden Richter am Bundessozialgericht Prof. Dr. Ulrich Wenner) kritisiert.

Fragen, die einer schnellen Klärung bedürfen, lassen sich so nicht zeitnah klären. Betroffenen entstehen Nachteile, teilweise geraten sie in existentielle Notlagen. Wenn z.B. in Städten, in denen bezahlbarer Wohnraum knapp ist, ein Vermieter eine schnelle Zusage verlangt, vorher aber die Kostenübernahme geklärt werden muss, ist eine umgehende Reaktion des Jobcenters notwendig. Wenn zum Monatsbeginn kein Geld auf dem Konto ist, weil der Behörde eventuell ein Fehler unterlaufen ist, ist die Existenz bedroht.

Diese Einschätzung wird von einigen Jobcentern geteilt, weshalb diese ihre Durchwahlnummern auch herausgeben. Darüber hinaus hat die 5. Kammer des Verwaltungsgerichts Leipzig in einer noch nicht rechtskräftigen Entscheidung vom Januar vergangenen Jahres geurteilt, dass ein Anspruch auf die Herausgabe der internen Telefonverzeichnisse nach dem Informationsfreiheitsgesetz besteht. Im Urteil heißt es aus unserer Sicht zutreffend:

*„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.“*

Wir appellieren an Sie, sich diese Position zu eigen zu machen. Wir fordern Sie auf: Stellen Sie durch geeignete Maßnahmen für die SGB- II-Leistungsberechtigten und ggf. ihre rechtlichen Vertreter die Erreichbarkeit der sachlich zuständigen Mitarbeiter/in in den JobCentern sicher.

Um zu vermeiden, dass jeder einzelne der fast sieben Millionen Hartz-IV Beziehenden einen mit Zeitaufwand und ggf. Gebühren verbundenen Antrag nach dem Informationsfreiheitsgesetz stellen muss, um die Durchwahlnummer seines/r Sachbearbeiter/in zu erfahren, haben Erwerbslosenaktivisten/innen begonnen, die Durchwahlen zu sammeln und im Netz zur Verfügung zu stellen. Es ist bekannt, dass Einzelpersonen Abmahnungen und Klagedrohungen von Jobcentern erhielten und daraufhin Listen von Ihren Webseiten genommen haben.

Wir bitten Sie in Ihrem Hause dafür zu sorgen, dass Einschüchterungsversuche durch Verantwortliche und / oder Mitarbeiter/innen der Jobcenter gegenüber Erwerbsloseninitiativen oder Einzelpersonen unterbleiben.

Uns ist bewusst, dass es teilweise Vorbehalte gegen die Sicherstellung telefonischer Erreichbarkeit gibt. So gibt es Befürchtungen, dass durch Anrufe die Tätigkeit der Bearbeitenden gestört oder Beratungsgespräche unterbrochen werden. Die potentielle Störung von Beratungsgesprächen ließe sich aber z.B. durch die Definition von telefonischen Sprechzeiten, auf die sich Leistungsbeziehende einstellen können, leicht begegnen. Dies gelingt anderen Behörden auch. Es ist nicht ersichtlich, warum die Jobcenter dazu nicht in der Lage sein sollten.

Ein gleichlautendes Schreiben haben wir an den Vorstandsvorsitzende der Bundesagentur für Arbeit, Frank Weise, gesendet. Über eine zeitnahe Antwort bis Mitte März würden wir uns sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Katja Kipping und Sabine Zimmermann