

**Bericht der staatlichen Deputation für Wirtschaft, Arbeit und Häfen****Telefonische Erreichbarkeit der Jobcenter****I. Bericht der staatlichen Deputation für Wirtschaft, Arbeit und Häfen**

Die Fraktion DIE LINKE hat am 26. November 2014 den Antrag 18/1651 „Telefonische Erreichbarkeit der Jobcenter“ gestellt:

„Die Jobcenter Bremen und Bremerhaven gehören zu den Jobcentern, bei denen die direkte persönliche Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter per Telefon abgeschafft ist. Bei beiden Jobcentern wird nur eine Telefonnummer veröffentlicht, die mit dem bundesweiten Callcenter der Bundesagentur für Arbeit („Dienstleistung Service Center“) verbunden ist. Anrufer können ihre Telefonnummer hinterlegen und werden dann von der zuständigen Sachbearbeiterin oder dem zuständigen Sachbearbeiter innerhalb von 48 Stunden zurückgerufen.

Die Folgen für den Lebensalltag von Hartz-IV-Empfängerinnen/Hartz-IV-Empfängern sind erheblich. Denn sie werden durch diese Regelung gezwungen, auf permanente telefonische Erreichbarkeit zu achten, damit der Rückruf des Jobcenters nicht verpasst wird. Gleichzeitig können sie nicht sicher sein, dass z. B. eine hinterlegte Terminabsage die zuständige Sachbearbeiterin/den zuständigen Sachbearbeiter auch erreicht; zumindest haben sie dafür keinen Beleg.

Dies muss vor dem Hintergrund gesehen werden, dass nach den fachlichen Hinweisen zum § 7, Stand 2013, die Hartz-IV-Empfängerin/der Hartz-IV-Empfänger jederzeit ‚seine Erreichbarkeit sicherzustellen hat‘ und telefonische Nichterreichbarkeit ihr/ihm zumindest verdachtsweise als unzulässiger Aufenthalt außerhalb des ‚zeit- und ortsnahen Bereichs‘ zulasten gelegt werden könnte. Mit anderen Worten: Das System ‚Rufen Sie uns nicht wieder an, wir rufen Sie an‘ wälzt den Stress von der Institution auf die Leistungsempfängerinnen/Leistungsempfänger ab.

Von Gerichten ist mehrfach festgestellt worden, dass von öffentlichen Institutionen eine direkte telefonische Erreichbarkeit ihrer Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter erwartet werden kann. So urteilte das Verwaltungsgericht Leipzig am 10. Januar 2013: ‚Es ist Ausdruck modernen staatlichen Selbstverständnisses, die telefonische Erreichbarkeit in beiden Richtungen unmittelbar sicherzustellen (. . .) und zwar auch und gerade in Bereichen, wo es um die soziale Existenz gehen kann‘ (5 K 981/11). Das Bundesverwaltungsgericht (BVerwG) wies bereits 2007 die Klage eines Behördenmitarbeiters auf Nichtherausgabe seiner dienstlichen Durchwahlnummer ab: ‚Kein Bediensteter einer Behörde hat Anspruch darauf, vom Publikumsverkehr und von der Möglichkeit, postalisch oder elektronisch von außen mit ihm Kontakt aufzunehmen, abgeschirmt zu werden‘ (BVerwG 2 B 131.07).

Die Bürgerschaft (Landtag) möge beschließen:

Die Bürgerschaft (Landtag) fordert den Senat auf, sich in der Trägerversammlung des Jobcenters Bremens und beim Magistrat Bremerhaven dafür einzusetzen, dass die Jobcenter im Land Bremen Telefonanrufe nicht mehr über das bundesweite Callcenter ‚Dienstleistung Service Center‘ leiten, sondern wieder zur direkten telefonischen Erreichbarkeit der einzelnen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter übergegangen wird.“

Die Bürgerschaft (Landtag) hat den Antrag am 19. Februar 2015 zur Beratung und Berichterstattung an die staatliche Deputation für Wirtschaft, Arbeit und Häfen überwiesen.

Die staatliche Deputation für Wirtschaft, Arbeit und Häfen berichtet dem Überweisungsbeschluss entsprechend wie folgt:

Der Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen als kommunaler Vertreter des Jobcenters Bremen mit Vorsitz der Trägerversammlung sowie in Landesfunktion in Kenntnis der Situation des Jobcenters Bremerhaven legt folgende Sachverhaltsdarstellung und Einschätzung des Antragsbegehrens vor.

In den Jobcentern entscheidet die Geschäftsführung im Rahmen der Gestaltung des operativen Geschäfts und gegebenenfalls nach Erörterung in der Trägerversammlung über die konkrete Ausgestaltung der telefonischen Erreichbarkeit. Dies umfasst auch die Frage, ob jeder Mitarbeiter direkt telefonisch erreichbar ist oder ob ein Servicecenter vorgelagert ist, um eine Konzentration der Mitarbeiter auf die Leistungsbearbeitung und die Vermittlung/Betreuung der Antragsteller und ihrer Familien zu gewährleisten. Die bremischen Jobcenter haben sich im Jahr 2011 dafür entschieden, telefonische Kundenanfragen durch ein Servicecenter beantworten zu lassen. Die Dienstleistung des Servicecenters wird von den Jobcentern bei der Bundesagentur für Arbeit beauftragt. Die Trägerversammlung des Jobcenters Bremen wurde in ihrer Sitzung am 29. Juni 2011 mit der Vorlage „Einkauf des Servicecenters Telefonie“ befasst und hat einen einstimmigen positiven Beschluss zur Beauftragung des Servicecenters gefasst.

Die Jobcenter sehen mit der Inanspruchnahme des Servicecenters folgende Vorteile für die Kundinnen und Kunden:

- Das Servicecenter ist 50 Stunden in der Woche von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Eine solche umfängliche und durchgehende Erreichbarkeit könnten die Jobcenter mit der bestehenden Personalausstattung ohne erheblich personelle Einschnitte in den Bereichen „Leistungsgewährung“ und „Integration“ nicht gewährleisten.
- Die Servicecenter-Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter sind speziell für den telefonischen Kundenkontakt ausgebildet und durch umfangreiche Schulungen in der Lage, einen Großteil der Anfragen fachlich direkt zu beantworten. Auch die kommunalen Leistungen (Kosten der Unterkunft, flankierende Eingliederungsleistungen, Regelungen zur Umsetzung von Bildung und Teilhabe) werden geschult und abgedeckt. Um eine umfassende und fachgerechte Aufgabenwahrnehmung zu ermöglichen, werden die für Bremen spezifischen Themen zusätzlich abgestimmt.

Bei der Anfragenerledigung durch das Servicecenter zeigt sich eine gute Qualität. So können rd. 80 % der Anliegen vom Servicecenter direkt und abschließend bearbeitet werden, was es den Kundinnen und Kunden ermöglicht, ohne Vorsprache im Jobcenter ihre Anliegen zu klären.

Die Bundesagentur für Arbeit führt regelmäßig zwei Mal im Jahr Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch. Darunter befinden sich auch Fragen zur Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit und der Erledigung von Anliegen am Telefon. Die bremischen Jobcenter (JC) haben in diesen beiden Kategorien folgende Benotung (auf einer Schulnotenskala) erhalten:

		I 2012	II 2012	I 2013	II 2013	I 2014	II 2014
Notendurchschnitt telefonische Erreichbarkeit	JC Bremen, Stadt	3,20	3,21	3,33	3,31	3,02	3,14
	JC Bremerhaven, Stadt	3,18	3,12	2,99	2,83	2,71	2,89
	Deutschland	3,19	3,19	3,17	3,13	3,07	3,05
Notendurchschnitt Erledigungen/Anliegen am Telefon	JC Bremen, Stadt	2,78	2,80	2,91	2,89	2,66	2,57
	JC Bremerhaven, Stadt	2,90	2,72	2,59	2,62	2,51	2,49
	Deutschland	2,77	2,75	2,72	2,69	2,63	2,61

Für das Jahr 2014 zeigen die Ergebnisse zur Erreichbarkeit, dass das Jobcenter Bremen Werte im Bereich des Bundesdurchschnitts aufweist, während das Jobcenter Bremerhaven bessere Werte zeigt.

Für die Erledigung der Anliegen am Telefon ist der gleiche Befund festzustellen. Der Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen ist der Auffassung, dass die oben genannten Werte auch unter Berücksichtigung der Bundeswerte eine zufriedenstellende Qualität widerspiegeln.

Die Sicherstellung permanenter Erreichbarkeit der Leistungsbeziehenden lässt sich aus den im Antrag zitierten sogenannten fachlichen Hinweisen zu § 7 SGB II (Sozialgesetzbuch) nicht ableiten. Darin ist entgegen der Behauptung im Antrag nicht vorgesehen, dass die Kunden den gesamten Zeitraum von 48 Stunden erreichbar sein müssen. In den zitierten fachlichen Hinweisen wird lediglich die Erreichbarkeit für Post am Wohnsitz geregelt (Punkt 6.3.5 der fachlichen Hinweise). Da weit überwiegend Mobilfunknummern genannt werden, ist eine schnelle Klärung, wie von den Kundinnen/Kunden angestrebt, in den meisten Fällen möglich. Zudem werden die Anruferinnen/Anrufer bei jedem Anruf, der nicht vom Servicecenter abschließend bearbeitet werden kann, nach einer Rückrufmöglichkeit innerhalb der nächsten 48 Stunden gefragt.

Eine direkte Erreichbarkeit der Jobcenter, wie im Antrag gefordert, könnte nur zulasten der Erledigung laufender Aufgaben erfolgen. Die Arbeit im Jobcenter ist geprägt von hohem Publikumsaufkommen, einer umfangreichen Sach- und Fallbearbeitung und einer Vielzahl an Telefonanrufen. In der Praxis ist es daher nicht möglich, die laufenden Aufgaben (insbesondere die Sach- und Fallbearbeitung) mit einer ständigen telefonischen Verfügbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Einklang zu bringen.

Allein für das Jobcenter Bremen gehen über das Servicecenter monatlich durchschnittlich 20 785 Anrufe mit Spitzenwerten bis über 35 000 Anrufe ein. Die Bearbeitung eines Anrufs dauert im Durchschnitt sieben Minuten. Wenn die Mitarbeiter des Jobcenters diese Anrufe direkt beantworten müssten, wäre die Aufgabenerfüllung vor Ort deutlich beeinträchtigt.

Zudem wird eine gesetzliche Verpflichtung zur direkten Erreichbarkeit oder Herausgabe von Telefonnummern nicht gesehen. Die im Antrag zitierte Entscheidung des BVerwG führt ebenfalls aus:

„(Die Behörde) kann bestimmen, ob und gegebenenfalls auf welche Weise sie die tatsächliche Erreichbarkeit ihrer Bediensteten durch Außenstehende sicherstellen will.“ (BVerwG, Beschluss vom 12. März 2008, 2 B 131.07)

Falls – wie in dem im Antrag zitierten Urteil des VG Leipzig (Verwaltungsgericht (Urteil vom 10. nJanuar 2013, 5 K 981/11) dargestellt – ein Anspruch auf Herausgabe von Telefonnummern nach dem Informationsfreiheitsgesetz geltend gemacht wird, wäre dieser einzelfallbezogen im Hinblick auf das Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen zu prüfen.

Der Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen ist zuständig für Beschwerden und Petitionen von Kunden des Jobcenters Bremen. In dieser Funktion ist dem Ressort durchaus bekannt, dass bei der telefonischen Erreichbarkeit über das Servicecenter gelegentlich Fehler passieren.<sup>1)</sup> Dies wäre allerdings vermutlich in deutlich größerem Umfang der Fall, wenn im Jobcenter die Kundenbetreuung und interne Verwaltungsarbeit mit externen telefonischen Nachfragen einhergehen würde. So betonen die Jobcenter in der Befürwortung der externen Telefonie, dass die Arbeitsunterbrechung durch Telefonate eine erhebliche Fehlerquelle in der Kundenbetreuung und Sachbearbeitung darstellt.

Nach Einschätzung des Senators für Wirtschaft, Arbeit und Häfen bedeutet die Einschaltung des Servicecenters keine Abschottung nach außen, sondern eine Verbesserung der Dienstleistung für die Kundinnen und Kunden durch eine optimierte telefonische Erreichbarkeit und entsprechend schnelle Klärung ihrer Anliegen.

Der Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen sieht insofern keine Veranlassung, im Jobcenter Bremen eine diesbezügliche Veränderung einzuleiten bzw. beim Magistrat der Stadt Bremerhaven anzuregen.

<sup>1)</sup> Die Zahl der im Ressort des Senators für Wirtschaft, Arbeit und Häfen eingegangenen Beschwerden über das Servicecenter ist nach stark rückläufigem Verlauf auf ein äußerst niedriges Niveau gesunken.

## **II. Beschlussempfehlung**

Die staatliche Deputation für Wirtschaft, Arbeit und Häfen empfiehlt der Bürgerschaft (Landtag), den Antrag der Fraktion DIE LINKE vom 26. November 2014 (Drucksache 18/1651) abzulehnen.

Für die staatliche Deputation für Wirtschaft, Arbeit und Häfen

Martin Günthner  
(Vorsitzender)

Andreas Kottisch  
(Sprecher)