

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Alexander Spies (PIRATEN)

vom 05. Februar 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Februar 2013) und **Antwort**

Bald bürgerfreundliche Telefoniepraxis in den Berliner Jobcentern?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

Die Kleine Anfrage betrifft zum großen Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die zuständige Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (RD BB) der Bundesagentur für Arbeit (BA) um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist.

1. Welche Auswirkungen hat das Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig (Aktenzeichen: 5 K 981/11), welches das Jobcenter der Stadt dazu verurteilt hat, die Durchwahlnummern der Sachbearbeiter_innen herauszugeben, auf die derzeitige bürgerunfreundliche Telefoniepraxis der Berliner Jobcenter?

Zu 1.: Das Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig entfaltet keine Allgemeinverbindlichkeit für andere Jobcenter und Agenturen im Bundesgebiet und richtet sich einzig an das Jobcenter Leipzig. Da es noch nicht rechtskräftig ist und die gemeinsame Einrichtung in Leipzig derzeit die Möglichkeit der Einlegung von Rechtsmitteln prüft, ist ungewiss, ob das Urteil Bestand haben wird.

2. Wie bewertet der Senat die derzeitige Praxis der Berliner Jobcenter, dass Leistungsbeziehende bei Fragen zu ihrem Leistungsbescheid oder dringenden Problemen anstatt ihre zuständige Sachbearbeiter_innen, lediglich eine zentrale Servicenummer anrufen können, die den Rückrufwunsch weiterleitet, was häufig nicht funktioniert und die Leistungsbeziehenden vergeblich auf einen Rückruf warten?

Zu 2.: Der Senat vertritt die Auffassung, dass sich die telefonische Erreichbarkeit der Berliner Jobcenter erheblich verbessert hat. Er ist insoweit der Auffassung, dass eine gute Erreichbarkeit der Berliner Jobcenter gegeben ist.

Das Service-Center hat im ersten Halbjahr 2012 eine Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit erzielt. Die Fallabschlussquote liegt bei 79% der Fälle, trotz steigender Anzahl der Gespräche. Diese Verbesserung konnte durch einen verstärkten Personaleinsatz erreicht werden. Das Service-Center deckt eine zeitlich höhere Erreichbarkeit (von 50 Stunden/Woche) für die Leistungsberechtigten ab. Den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern wird eine störungsfreie Atmosphäre für Kunden- und Beratungsgespräche geschaffen, die unabdingbar ist. Eine Beratung mit ständigen Störungen durch erhebliches Anrufaufkommen ist nicht praktikabel und entspricht nicht den datenschutzrechtlichen Anforderungen. Die vereinbarten Rückrufe durch das Service-Center erfolgen durch die Berliner Jobcenter in der Regel termingerecht innerhalb von drei Arbeitstagen.

Die Anzahl der Beschwerden ist aufgrund der Erreichbarkeit im Jahr 2012 sowohl bei den Berliner Jobcentern als auch bei den Bezirksämtern deutlich gesunken.

3. Ist der Senat bereit, sich im Rahmen der Vertreter_innen des Landes Berlin in den Trägerversammlungen der Berliner Jobcenter bzw. gegenüber der Bundesagentur für Arbeit für eine Änderung der derzeitigen Telefoniepraxis der Berliner Jobcenter und eine Veröffentlichung der Durchwahlnummern der Sachbearbeiter_innen einzusetzen? Wenn nein, warum nicht?

Zu 3.: Der kommunale Träger und die Bundesagentur für Arbeit, die Träger der gemeinsamen Einrichtungen im Land Berlin sind, haben sich in einer Arbeitsgruppe eingehend mit der Problematik der Telefoniepraxis im Service-Center befasst. In den Trägerversammlungen wurde als Ergebnis dieser Arbeitsgruppe entschieden, die Dienstleistung für weitere drei Jahre einzukaufen. Die Serviceleistung SGB II – Telefonie der Bundesagentur wird nach Einschätzung des Senates qualitativ und kundenorientiert erbracht.

Berlin, den 6. März 2013

In Vertretung

Farhad D i l m a g h a n i

Senatsverwaltung für Arbeit,
Integration und Frauen

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Mrz. 2013)