

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Alexander Spies (PIRATEN)

vom 21. März 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. März 2013) und **Antwort**

Telefoniepraxis der Berliner Jobcenter (II)

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.

Zu 1.: Die Anrufvolumina und die Anzahl der Gespräche variieren in den einzelnen Monaten, insbesondere zum Jahres- und Quartalswechsel. Zu dieser Zeit sind die Zahlen deutlich höher. In der beigefügten Tabelle sind exemplarisch die Daten für den Monat Februar 2013 zusammengetragen. Es wurden alle Gespräche im Rahmen der eingehenden Anrufaktivitäten (Inbound) addiert, die an dem entsprechenden Wochentag zur entsprechenden Tageszeit innerhalb des Monats Februar eingegangen sind.

1. Wie viele Anfragen erreichen täglich das gemeinsame Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter (bitte durchschnittliche Anzahl der Anfragen nach Wochentagen aufschlüsseln sowie Maximal- und Minimalwerte angeben)?

Tagesverlauf SGB II Inbound

Betrachtungszeitraum von: 01.02.2013 bis 28.02.2013

Wochentag: Montag

	Gespräche	Ø Sprechzeit
08:00 09:00	3.163	00:03:15
09:00 10:00	3.624	00:03:31
10:00 11:00	3.662	00:03:34
11:00 12:00	3.510	00:03:45
12:00 13:00	3.233	00:03:35
13:00 14:00	2.755	00:03:41
14:00 15:00	2.415	00:03:49
15:00 16:00	2.227	00:03:43
16:00 17:00	1.313	00:04:11
17:00 18:00	1.019	00:04:03
	26.921	00:03:39

Betrachtungszeitraum von: 01.02.2013 bis 28.02.2013

Wochentag: Dienstag

	Gespräche	Ø Sprechzeit
08:00 09:00	2.571	00:03:15
09:00 10:00	2.730	00:03:30
10:00 11:00	3.130	00:03:32
11:00 12:00	3.156	00:03:34
12:00 13:00	2.778	00:03:42
13:00 14:00	2.479	00:03:41
14:00 15:00	2.334	00:03:48
15:00 16:00	2.144	00:03:55
16:00 17:00	1.410	00:04:02
17:00 18:00	1.001	00:03:52
	23.733	00:03:39

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.

Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Betrachtungszeitraum von: 01.02.2013 bis 28.02.2013
Wochentag: Mittwoch

	Gespräche	Ø Sprechzeit
08:00 09:00	1.971	00:03:39
09:00 10:00	2.212	00:03:35
10:00 11:00	2.587	00:03:35
11:00 12:00	2.598	00:03:44
12:00 13:00	2.319	00:03:45
13:00 14:00	2.267	00:03:40
14:00 15:00	2.073	00:03:53
15:00 16:00	1.777	00:03:59
16:00 17:00	1.170	00:03:54
17:00 18:00	992	00:03:45
	19.966	00:03:44

Betrachtungszeitraum von: 01.02.2013 bis 28.02.2013
Wochentag: Donnerstag

	Gespräche	Ø Sprechzeit
08:00 09:00	2.622	00:03:04
09:00 10:00	2.737	00:03:23
10:00 11:00	3.178	00:03:35
11:00 12:00	3.083	00:03:45
12:00 13:00	2.740	00:03:50
13:00 14:00	2.567	00:03:54
14:00 15:00	2.350	00:03:56
15:00 16:00	2.286	00:04:03
16:00 17:00	1.519	00:04:06
17:00 18:00	1.103	00:04:02
	24.185	00:03:43

Betrachtungszeitraum von: 01.02.2013 bis 28.02.2013
Wochentag: Freitag

	Gespräche	Ø Sprechzeit
08:00 09:00	2.473	00:03:27
09:00 10:00	2.427	00:03:34
10:00 11:00	2.898	00:03:41
11:00 12:00	2.930	00:03:41
12:00 13:00	2.425	00:03:47
13:00 14:00	1.880	00:03:54
14:00 15:00	1.522	00:03:59
15:00 16:00	1.153	00:03:58
16:00 17:00	801	00:04:22
17:00 18:00	694	00:04:04
	19.204	00:03:45

Quelle: Bundesagentur Berlin-Brandenburg

2. Wie lange ist die durchschnittliche Wartezeit für Anrufende im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter (bitte nach Wochentagen und Stunden aufschlüsseln)?

Zu 2.: Die durchschnittliche Wartezeit wird nur für den gesamten Monat abgebildet. Für den Monat Februar 2013 betrug sie durchschnittlich 2:03 min.

3. Wie lange dauert im Durchschnitt ein Gespräch im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter?

Zu 3.: Siehe Tabelle zu Frage 1.

4. Wie viele Beschwerden gab es seit Einführung des gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter (bitte nach Jahren sowie Hauptbeschwerdepunkten aufschlüsseln)?

Zu 4.: Da Beschwerden bei den jeweiligen Jobcentern eingehen und diese dort direkt im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements bearbeitet werden, liegen keine statistischen Auswertungen vor. Nur wenn das Servicecenter um eine Stellungnahme zum Einzelfall gebeten wird, erhält es Kenntnis von der Beschwerde.

5. Wie hat sich die Zahl der Mitarbeiter_innen im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ seit 2008 entwickelt?

8. Welche Ausbildung sowie fachspezifischen Kenntnisse des SGB II und angrenzender Rechtsgebiete haben die Mitarbeiter_innen im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter?

9. Wie viele Mitarbeiter_innen im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter sind in Vollzeit bzw. Teilzeit beschäftigt? Wie viele sind befristet beschäftigt? Wie viele sind in einem Leiharbeitsverhältnis beschäftigt?

10. Wie werden die Mitarbeiter_innen im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter entlohnt? Wie ist der durchschnittliche Stundenlohn und in welcher Spreizung bewegen sich die Stundenlöhne?

Zu 5., 8., 9. und 10.: Die Dienstleistung „Servicecenter“ wird von der Bundesagentur für Arbeit für die Berliner Jobcenter erbracht. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern sind ausschließlich Beschäftigte des Bundes. Detaillierte Angaben zu den Beschäftigungsverhältnissen sind dem Senat nicht möglich.

6. Wie viele Mitarbeiter_innen arbeiten derzeit insgesamt im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter?

Zu 6.: Zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der BA wurde vereinbart, dass ein Betreuungsschlüssel von einer Telefonsachbearbeiterin/einem Telefonsachbearbeiter auf 1410 Bedarfsgemeinschaften vorzuhalten ist. Grundlage für die Personalisierung ist die durchschnittliche Zahl der Bedarfsgemeinschaften des Zeitraums 01.07. des Vorjahres bis 30.06. des Vorjahres. Diese betrug 324.214 Bedarfsgemeinschaften. Demnach sind 230 Telefonserviceberaterinnen und Telefonserviceberater vorzuhalten.

7. Wie viele Mitarbeiter_innen arbeiten in der Regel zeitgleich im gemeinsamen Callcenter „SGB-II-Servicecenter“ der Berliner Jobcenter?

Zu 7.: Entsprechend dem Anrufvolumen des Vorjahres wird eine Personaleinsatzplanung gefertigt, die gegebenenfalls bedarfsabhängig angepasst wird. Eine pauschale Aussage zur zeitgleichen Beschäftigung ist daher nicht möglich.

11. Wie viel zahlen die Berliner Jobcenter jährlich für die externe Dienstleistung „SGB-II-Servicecenter - Telefonie“ der Agentur für Arbeit?

Zu 11.: Die Berliner Jobcenter haben für die Inanspruchnahme der eingekauften Dienstleistung „Servicecenter“ für das Haushaltsjahr 2013 finanzielle Mittel eingeplant. Die Aufwendungen dafür, die auf das Land Berlin entfallen, welches sich im Rahmen des kommunalen Finanzierungsanteils an den Verwaltungskosten beteiligt, liegt für das Jahr 2013 voraussichtlich bei ca. 2,172 Mio. Euro. Gemäß § 46 Abs. 3 SGB II trägt der Bund mit 84,8% den Großteil der Verwaltungskosten.

12. Wann laufen die aktuellen Verträge der Berliner Jobcenter über die externe Dienstleistung „SGB-II-Servicecenter - Telefonie“ aus?

13. Wann hat die Arbeitsgruppe der Träger der Jobcenter im Land Berlin beschlossen, die Dienstleistung „SGB-II-Servicecenter - Telefonie“ für weitere drei Jahre einzukaufen und wann haben die Trägerversammlungen der jeweiligen Jobcenter entsprechende Beschlüsse gefasst?

Zu 12. und 13.: Der Senat hat am 02.11.2012 beschlossen, den Berliner Jobcentern zu empfehlen, die Dienstleistung „Servicecenter“ für weitere drei Jahre einzukaufen. Die Laufzeit begann am 01.01.2013 und endet am 31.12.2015. Die Zeitpunkte, zu denen die Trägerversammlungen der Berliner Jobcenter entsprechende Beschlüsse über den Einkauf der Dienstleistung gefasst haben, ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen.

Jobcenter Berlin	Datum des Beschlusses
Charlottenburg-Wilmersdorf	19.12.2012
Friedrichshain-Kreuzberg	09.11.2012
Lichtenberg	10.12.2012
Marzahn- Hellersdorf	03.12.2012
Mitte	19.12.2012
Neukölln	10.12.2012
Pankow	09.11.2012
Reinickendorf	13.12.2012
Spandau	07.12.2012
Steglitz-Zehlendorf	22.11.2012
Tempelhof-Schöneberg	04.12.2012
Treptow-Köpenick	21.11.2012

14. Wäre der Berliner Senat für den Fall vorbereitet, kurz-/mittelfristig eine Änderung der derzeitigen Telefoniepraxis herbeizuführen, falls Gerichte in Berlin sich der Rechtsauffassung des Verwaltungsgerichts Leipzig anschließen würden und die Berliner Jobcenter verpflichtet wären, die Liste der Telefonnummern ihrer Mitarbeiter_innen herauszugeben?

Zu 14.: Der Senat verweist auf die Kleine Anfrage 17/11534 zur Telefoniepraxis in den Berliner Jobcentern. In Frage Nr. 1 wurde zu den Auswirkungen des Urteils des Verwaltungsgerichtes Leipzig Stellung genommen. Es ist zwischenzeitlich Berufung beim Verwaltungsgericht Leipzig eingelegt worden. Ein Szenario für eine Änderung der telefonischen Erreichbarkeit zu erarbeiten, ist daher derzeit nicht erforderlich.

Berlin, den 31. Mai 2013

In Vertretung

Barbara L o t h
Senatsverwaltung für Arbeit,
Integration und Frauen

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 06. Jun. 2013)