

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Katja Kipping, Sabine Zimmermann (Zwickau), Matthias W. Birkwald, Klaus Ernst, Jutta Krellmann, Azize Tank, Kathrin Vogler, Harald Weinberg, Birgit Wöllert, Pia Zimmermann und der Fraktion DIE LINKE.

Telefonische Erreichbarkeit von Jobcenter-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern

Seit der Vorlage des Konzepts für die Neuorganisation der SGB-II-Telefonie (SGB II = Zweites Buch Sozialgesetzbuch) durch die Bundesagentur für Arbeit (BA) im Mai 2010 haben Jobcenter die Beantwortung von Telefonanrufen zunehmend an Servicecenter ausgegliedert. Für Leistungsberechtigte bedeutet die Ausgliederung, dass sie in der Regel ihre Anliegen nicht kurzfristig mit einem zuständigen Sachbearbeiter besprechen können. Fragen, die einer schnellen Klärung bedürfen, lassen sich nicht zeitnah klären. Wenn etwa ein Vermieter eine schnelle Zusage der Kostenübernahme durch die Jobcenter verlangt, ist eine umgehende Reaktion der Jobcenter notwendig.

Die 5. Kammer des Verwaltungsgerichts Leipzig hat in einer noch nicht rechtskräftigen Entscheidung vom Januar vergangenen Jahres Folgendes ausgeführt: „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“ (Verwaltungsgericht Leipzig, 5 K 981/11, Urteil vom 10. Januar 2013).

Das Verwaltungsgericht hat mit dieser Begründung konsequenterweise den Anspruch eines Rechtsanwalts auf Zugang zur aktuellen Diensttelefonliste des Jobcenters auf Grundlage des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) bejaht. Die Funktionsfähigkeit der Jobcenter könne nicht grundsätzlich in Frage stehen, da verschiedene Jobcenter ihre Telefonlisten allgemein abrufbar in ihren Internetauftritten eingestellt haben.

Wir bitten die Bundesregierung, Fragen nach Jobcentern im Folgenden sowohl für gemeinsame Einrichtungen (früher: ARGE) und zugelassene kommunale Träger (sog. Optionskommunen) differenziert zu beantworten.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Welchen konkreten Inhalt hat das Konzept der BA für die Neuorganisation der SGB-II-Telefonie vom Mai 2010?

Wo ist das Konzept dokumentiert (falls nicht veröffentlicht, bitte beifügen)?

2. Welche konkreten Ziele hat die BA mit der vorgeschlagenen Neuorganisation verfolgt?

3. Wie hat die Bundesregierung den Neuorganisationsvorschlag der BA bewertet, und in welcher Form, und inwieweit hat sie die Neuorganisation begleitet und unterstützt?
4. Wie war bis zur Vorstellung dieses Konzepts im Jahr 2010 die SGB-II-Telefonie in den örtlichen Jobcentern organisiert?
5. Wie hat sich seit dem Jahr 2010 die Organisation der SGB-II-Telefonie verändert?
 - a) Welche verschiedenen Organisationsformen gibt es derzeit?
 - b) Wie sind die einzelnen örtlichen Jobcenter diesen Organisationsformen zuzuordnen?
 - c) Welche gesetzlichen und untergesetzlichen Normen regeln die Organisation der SGB-II-Telefonie?
 - d) Wer entscheidet über die Organisation der SGB-II-Telefonie vor Ort?
6. Wie viele und welche Jobcenter haben aktuell die SGB-II-Telefonie auf Servicecenter der BA ausgelagert?
7. Gibt es jenseits der BA private Callcenter, die analoge Dienstleistungen anbieten?

Falls ja, von welchen Jobcentern werden diese Angebote genutzt?
8. Welche Qualitätsstandards sind auf welche Art und Weise bei der Nutzung von externen Servicecentern vereinbart worden (bitte mögliche Standards wie Erreichbarkeit, fallabschließende Erledigungen, Personalbedarf, Sicherung der Qualität des Personals etc.; dokumentieren)?
9. Welche datenschutzrechtlichen Vereinbarungen gelten bei der Beauftragung von externen Servicecentern?

Auf welche individuellen Informationen und Akten haben die externen Servicecenter ggf. Zugriff?

Gibt es datenschutzrechtliche Prüfungen auf Bundes- oder nach Kenntnis der Bundesregierung auf Landesebene (wenn ja, bitte vorlegen)?
10. Welche Standards zur Kooperation von Servicecenter und Jobcenter sind vereinbart?

Inwieweit ist in Kooperationsverträgen geregelt, dass in dringenden Fällen ein unmittelbarer telefonischer Kontakt zu dem zuständigen Mitarbeiter hergestellt wird?
11. In welcher Art und Weise wird die Einhaltung von Standards überprüft?

Welche einschlägigen Berichte, einschließlich fachaufsichtlicher Prüfungen der BA oder anderer Institutionen, liegen der Bundesregierung vor, und zu welchen Ergebnissen kommen diese (bitte mit Quellennachweis einzeln aufführen)?
12. Welche Studien, wissenschaftlichen Untersuchungen, Expertisen und/oder Evaluierungen zur Nutzung von Servicecentern/Callcentern für die SGB-II-Telefonie sind von der Bundesregierung und/oder der BA ggf. bei wem in Auftrag gegeben worden?

Welche Ergebnisse liefern diese Studien?
13. Welche weiteren einschlägigen Untersuchungen mit welchen Ergebnissen sind ihr darüber hinaus bekannt?
14. Gab es insbesondere Untersuchungen oder Empfehlungen von Seiten von Stiftungen oder Unternehmensberatungen?

15. Welche Kosten entstehen für die Jobcenter durch die Nutzung von externen Services?
 - a) Welche Kosten entstehen für die SGB-II-Leistungsberechtigten bei der Nutzung der Servicecenter?
 - b) Welche Kosten entstehen darüber hinaus ggf. Dritten?
 - c) Inwieweit ergibt sich aus der Bestimmung des Zehnten Buches Sozialgesetzbuch (SGB X), dass Geschäfte und Verhandlungen aus Anlass der Beantragung von Sozialleistungen kostenfrei zu sein haben, ein Konflikt zur Nutzung von kostenpflichtigen Callcentern der Jobcenter, und wie gedenkt die Bundesregierung den möglichen Widerspruch aufzulösen?
16. Wie viele und welche Jobcenter haben die Durchwahlnummern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Internet veröffentlicht und damit allgemein zugänglich gemacht?
17. Wie viele und welche Jobcenter haben die Durchwahlnummern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in örtlichen Telefonverzeichnissen veröffentlicht und damit allgemein zugänglich gemacht?
18. Wer entscheidet vor Ort über die Veröffentlichung der Telefonlisten?
19. Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über die Zufriedenheit bei den Betroffenen mit der telefonischen Erreichbarkeit von Jobcentern mit oder ohne Servicecenter sowie mit oder ohne direkte Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?
20. Wie viele Beschwerden gab es in den Jahren 2011, 2012 und 2013 über die Arbeit der Servicecenter?

In wie vielen Fällen wurde deswegen die Dienst- oder Fachaufsicht eingeschaltet?
21. Mit welchen Aktivitäten wurde auf konkrete Beschwerden mit welchem Ergebnis reagiert?
22. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung aus der in der Vorbemerkung der Fragesteller zitierten Passage aus dem Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig, wonach die telefonische Kommunikation mit den Leistungsberechtigten „selbst Teil behördlicher Aufgabe“ sei, und welche Konsequenzen zieht sie daraus?
23. Inwieweit hält die Bundesregierung Aktivitäten der Jobcenter mit dem Ziel der Ablehnung und Verhinderung der Veröffentlichung von Telefonlisten für zulässig?
24. Wie viele Anfragen nach dem IFG des Bundes oder der Länder wurden zur Überlassung von Jobcenter-Telefonlisten gestellt?
 - a) In wie vielen Fällen wurde den Anträgen stattgegeben?
 - b) In wie vielen Fällen wurden die Anträge negativ beschieden?
 - c) In wie vielen Fällen wurden Jobcenter vor den Gerichten zur Herausgabe der Telefonlisten verklagt, und in wie vielen Fällen haben die Kläger Recht bekommen?

Berlin, den 18. Februar 2014

Dr. Gregor Gysi und Fraktion

