

## **Antwort**

### **der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Katja Kipping, Sabine Zimmermann (Zwickau), Matthias W. Birkwald, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE.  
– Drucksache 18/637 –**

### **Telefonische Erreichbarkeit von Jobcenter-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

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.

### Vorbemerkung der Bundesregierung

Die Bundesregierung erwartet, dass jedes Jobcenter seine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet, um Bürgeranliegen klären oder Termine vereinbaren zu können. Auf welche Weise die telefonische Erreichbarkeit gewährleistet wird, fällt in den lokalen Verantwortungsbereich jedes einzelnen Jobcenters. Der Gesetzgeber hat den Jobcentern dazu keine Vorgaben gemacht. Ein von allen Jobcentern umzusetzendes Konzept für die Telefonie gibt es aus diesem Grund nicht.

In den gemeinsamen Einrichtungen – den in Zusammenarbeit von Arbeitsagentur und Kommune organisierten Jobcentern – entscheidet die Geschäftsführung, gegebenenfalls nach Maßgabe der Trägerversammlung, über die konkrete Ausgestaltung der telefonischen Erreichbarkeit. Dies umfasst auch die Frage, ob jeder Mitarbeiter jederzeit direkt telefonisch erreichbar ist, oder ob ein Servicecenter vorgelagert ist, um eine Fokussierung der Mitarbeiter auf die Leistungsbearbeitung und die Betreuung der Antragsteller und ihrer Familien zu gewährleisten. Soweit Sachverhalte zeitnah zu klären sind, erwartet die Bundesregierung, dass die Servicecenter die gemeinsame Einrichtung über Telefonkontakte und deren Inhalte informieren.

In Umsetzung des Gestaltungsspielraums haben einige gemeinsame Einrichtungen die BA mit der Wahrnehmung der Telefonie durch Servicecenter beauftragt. Andere gemeinsame Einrichtungen haben eigene Servicecenter eingerichtet oder führen die Telefonie mit Durchwahlen oder Rufkreisen durch ihre Mitarbeiter durch.

Unabhängig von der organisatorischen Ausgestaltung in den einzelnen gemeinsamen Einrichtungen können Anträge auf Einsichtnahme in die Diensttelefonliste nach dem Informationsfreiheitsgesetz gestellt werden. Über diese Anträge ist von der zuständigen gemeinsamen Einrichtung, jeweils bezogen auf den Einzelfall, zu entscheiden.

Über die Ausgestaltung der telefonischen Erreichbarkeit der in alleiniger kommunaler Verantwortung geführten Jobcenter (zugelassene kommunale Träger) hat die Bundesregierung keine Erkenntnisse. Die Aufsicht über die zugelassenen kommunalen Träger führt das jeweilige Land. Aus diesem Grund beziehen sich die folgenden Antworten, mit Ausnahme der Antwort auf Frage 7, ausschließlich auf die gemeinsamen Einrichtungen.

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)?

Im Jahre 2010 hat die BA an einem Konzept zur flächendeckenden Einführung der SGB-II-Telefonie gearbeitet. Im Zuge des Gesetzgebungsverfahrens zur Jobcenterreform, die aufgrund des Urteils des Bundesverfassungsgerichts zu den Arbeitsgemeinschaften notwendig geworden war, wurde eine gesetzliche Regelung erarbeitet, nach der jede gemeinsame Einrichtung eigenverantwortlich über ihre Telefonie entscheidet (organisatorische Angelegenheit der gemeinsamen Einrichtung nach § 44c Absatz 2 SGB II). Aufgrund dessen wurden diese Überlegungen der BA jedoch nicht weiter entwickelt. Jede gemeinsame Einrichtung entscheidet über ihre Telefonie eigenverantwortlich. Auf die Vorbemerkung der Bundesregierung wird Bezug genommen.

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

Die zwischenzeitlichen Überlegungen der BA verfolgten das Ziel, die SGB-II-Telefonie in Servicecentern flächendeckend für alle gemeinsamen Einrichtungen einzuführen.

3. Wie hat die Bundesregierung den Neuorganisationsvorschlag der BA bewertet, und in welcher Form, und inwieweit hat sie die Neuorganisation begleitet und unterstützt?

Es wird auf die Antwort auf Frage 1 sowie auf die Vorbemerkung der Bundesregierung verwiesen.

4. Wie war bis zur Vorstellung dieses Konzepts im Jahr 2010 die SGB-II-Telefonie in den örtlichen Jobcentern organisiert?

Die Organisation der SGB-II-Telefonie liegt und lag in der Verantwortung der einzelnen gemeinsamen Einrichtungen.

5. Wie hat sich seit dem Jahr 2010 die Organisation der SGB-II-Telefonie verändert?
  - a) Welche verschiedenen Organisationsformen gibt es derzeit?

Es wird auf die Vorbemerkung der Bundesregierung verwiesen.

- b) Wie sind die einzelnen örtlichen Jobcenter diesen Organisationsformen zuzuordnen?

Die Bundesregierung hat keine umfassenden Erkenntnisse, wie die Telefonie in den einzelnen gemeinsamen Einrichtungen organisiert wird. Im Hinblick auf die Inanspruchnahme der Dienstleistung Servicecenter der BA wird auf die Antwort zu Frage 6 verwiesen.

- 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?

Die Telefonie ist Bestandteil der Organisation der Jobcenter, welche in den gemeinsamen Einrichtungen gemäß § 44c Absatz 2 SGB II in der Entscheidungsverantwortung der Trägerversammlung liegt.

6. Wie viele und welche Jobcenter haben aktuell die SGB-II-Telefonie auf Servicecenter der BA ausgelagert?

Mit Stand vom 1. Februar 2014 haben die folgenden 154 gemeinsamen Einrichtungen die BA mit der Dienstleistung Servicecenter beauftragt. Zusätzlich wird das Jobcenter Karlsruhe Stadt die Dienstleistung ab 1. April 2014 in Anspruch nehmen.

Jobcenter Cottbus, Stadt

Jobcenter Elbe-Elster

Jobcenter Oberspreewald-Lausitz

Jobcenter Dahme-Spreewald  
Jobcenter Barnim  
Jobcenter Frankfurt (Oder), Stadt  
Jobcenter Märkisch-Oderland  
Jobcenter Prignitz  
Jobcenter Brandenburg an der Havel, Stadt  
Jobcenter Potsdam, Stadt  
Jobcenter Teltow-Fläming  
Jobcenter Neukölln  
Jobcenter Treptow-Köpenick  
Jobcenter Steglitz-Zehlendorf  
Jobcenter Tempelhof-Schöneberg  
Jobcenter Charlottenburg-Wilmersdorf  
Jobcenter Pankow  
Jobcenter Reinickendorf  
Jobcenter Spandau  
Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg  
Jobcenter Mitte  
Jobcenter Marzahn-Hellersdorf  
Jobcenter Lichtenberg  
Jobcenter Zollernalbkreis  
Jobcenter Sigmaringen  
Jobcenter Freiburg im Breisgau, Stadt  
Jobcenter Esslingen  
Jobcenter Göppingen  
Jobcenter Heilbronn  
Jobcenter Baden-Baden, Stadt  
Jobcenter Rastatt  
Jobcenter Lörrach  
Jobcenter Calw  
Jobcenter Freudenstadt  
Jobcenter Reutlingen  
Jobcenter Rems-Murr-Kreis  
Jobcenter Schwäbisch Hall  
Jobcenter Böblingen  
Jobcenter Hof, Stadt  
Jobcenter Wunsiedel im Fichtelgebirge  
Jobcenter Fürth, Stadt  
Jobcenter Fürth, Land

Jobcenter Nürnberg, Stadt  
Jobcenter Nürnberger Land  
Jobcenter Amberg, Stadt  
Jobcenter Schwandorf  
Jobcenter Neustadt a. d. Waldnaab  
Jobcenter Tirschenreuth  
Jobcenter Wittelsbacher Land (Aichach-Friedberg)  
Jobcenter Augsburg, Stadt  
Jobcenter Deggendorf  
Jobcenter Regen  
Jobcenter Straubing-Bogen (Stadt und Kreis)  
Jobcenter Dillingen a. d. Donau  
Jobcenter Neu-Ulm  
Jobcenter Dachau  
Jobcenter Landshut, Stadt  
Jobcenter Landshut  
Jobcenter Passau, Stadt  
Jobcenter Rosenheim, Stadt  
Jobcenter Rosenheim  
Jobcenter Traunstein  
Jobcenter Altötting  
Jobcenter Darmstadt, Stadt  
Jobcenter Frankfurt am Main, Stadt  
Jobcenter Gießen  
Jobcenter Rostock  
Jobcenter Schwerin Stadt  
Jobcenter Nordwestmecklenburg-Wismar  
Jobcenter Parchim-Ludwigslust  
Jobcenter Stormarn  
Jobcenter Herzogtum Lauenburg  
Jobcenter Segeberg  
Jobcenter Hamburg, Freie und Hansestadt  
Jobcenter Dithmarschen  
Jobcenter Kiel, Landeshauptstadt  
Jobcenter Lübeck, Hansestadt  
Jobcenter Neumünster, Stadt  
Jobcenter Rendsburg-Eckernförde  
Jobcenter Städteregion Aachen  
Jobcenter Bochum, Stadt

Jobcenter Herne, Stadt  
Jobcenter Rhein-Sieg-Kreis  
Jobcenter Euskirchen  
Jobcenter Düsseldorf, Stadt  
Jobcenter Duisburg, Stadt  
Jobcenter Köln, Stadt  
Jobcenter Krefeld, Stadt  
Jobcenter Mettmann  
Jobcenter Neuss  
Jobcenter Olpe  
Jobcenter Remscheid, Stadt  
Jobcenter Braunschweig, Stadt  
Jobcenter Salzgitter, Stadt  
Jobcenter Wolfenbüttel  
Jobcenter Bremen, Stadt  
Jobcenter Bremerhaven, Stadt  
Jobcenter Emden, Stadt  
Jobcenter Holzminden  
Jobcenter Hameln-Pyrmont  
Jobcenter Region Hannover  
Jobcenter Helmstedt  
Jobcenter Gifhorn  
Jobcenter Wolfsburg, Stadt  
Jobcenter Lüneburg  
Jobcenter Harburg  
Jobcenter Lüchow-Dannenberg  
Jobcenter Uelzen  
Jobcenter Delmenhorst, Stadt  
Jobcenter Wesermarsch  
Jobcenter Wilhelmshaven, Stadt  
Jobcenter Stade  
Jobcenter Cuxhaven  
Jobcenter Vechta  
Jobcenter Cloppenburg  
Jobcenter Diepholz  
Jobcenter Bad Kreuznach  
Jobcenter Rhein-Hunsrück-Kreis  
Jobcenter Zweibrücken, Stadt  
Jobcenter Bad Neuenahr-Ahrweiler

Jobcenter Ludwigshafen am Rhein, Stadt  
Jobcenter Alzey-Worms  
Jobcenter Mainz, Stadt  
Jobcenter Worms, Stadt  
Jobcenter Rhein-Lahn-Kreis  
Jobcenter Deutsche Weinstraße (Bad Dürkheim)  
Jobcenter Chemnitz  
Jobcenter Dresden  
Jobcenter Leipzig  
Jobcenter Nordsachsen  
Jobcenter Vogtland  
Jobcenter Zwickau  
Jobcenter Erfurt, Stadt  
Jobcenter Ilm-Kreis  
Jobcenter Sömmerda  
Jobcenter Weimar, Stadt  
Jobcenter Weimar  
Jobcenter Gera, Stadt  
Jobcenter Saale-Orla-Kreis  
Jobcenter Altenburger Land  
Jobcenter Unstrut-Hainich-Kreis  
Jobcenter Saale-Holzland-Kreis  
Jobcenter Saalfeld-Rudolstadt  
Jobcenter Nordhausen  
Jobcenter Kyffhäuserkreis  
Jobcenter Wartburgkreis  
Jobcenter Eisenach, Stadt  
Jobcenter Wittenberg  
Jobcenter Halle, Stadt  
Jobcenter Magdeburg, Landeshauptstadt  
Jobcenter Jerichower Land  
Jobcenter Bördekreis  
Jobcenter Mansfeld-Südharz  
Jobcenter Stendal

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)?

Die Fragen 7 bis 9 werden gemeinsam beantwortet.

Die Bundesregierung hat keine Erkenntnisse, ob private Callcenter analoge Dienstleistungen anbieten. Eine Beauftragung privater Callcenter durch die Jobcenter wäre im Übrigen nicht zulässig.

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?

Die BA bietet den gemeinsamen Einrichtungen die Durchführung der Telefonie in ihren Servicecentern als standardisierte Leistung an. Ziel der Leistung ist es, die operativen Bereiche in den gemeinsamen Einrichtungen durch überwiegend fallabschließende Klärung von telefonischen Kundenanfragen zu entlasten. Der konkrete Inhalt der Dienstleistung ist in einem sog. Service Level Agreement niedergelegt, welches die zugesicherte Servicezeit, die telefonische Erreichbarkeit, den Fallabschluss sowie Regelungen zur Zusammenarbeit der Servicecenter mit den gemeinsamen Einrichtungen und zur Beendigung der Zusammenarbeit umfasst.

Danach sichert die BA eine Servicezeit (tägliche Erreichbarkeit) der Servicecenter von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr zu. Weiterhin wird zugesichert, dass 75 von 100 Anrufen zu einem direkten Gespräch im Servicecenter führen bzw. die Anrufer das Servicecenter nach durchschnittlich 1,3 Anrufversuchen erreichen; dies entspricht der Zusicherung einer telefonischen Erreichbarkeit von 75 Prozent. Die BA sichert außerdem zu, dass die Gespräche mit einer Quote von mindestens 80 Prozent fallabschließend erledigt werden.

Werden die zugesicherten Service Level vom Auftragnehmer nicht erfüllt, besteht für den Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Laufzeit der Aufgabenübertragung.

Ergänzend zu dem standardisierten Service Level Agreement werden zwischen den jeweiligen gemeinsamen Einrichtungen und dem jeweiligen Servicecenter individuelle Prozessabsprachen getroffen, um regionale Besonderheiten zu berücksichtigen. Darin enthalten sind auch Regelungen für Notfälle, finanzielle Notlagen und Ansprechpartner für besondere Situationen.

Ergänzend wird darauf hingewiesen, dass in finanziellen Notlagen in der Regel eine persönliche Vorsprache des Kunden erforderlich ist.

11. In welcher Art und Weise wird die Einhaltung von Standards überprüft?

Welche einschlägigen Berichte, einschließlich fachaufsichtsrechtlicher Prüfungen der BA oder anderer Institutionen, liegen der Bundesregierung vor, und zu welchen Ergebnissen kommen diese (bitte mit Quellennachweis einzeln auflühren)?

Die Einhaltung von Standards und rechtlichen Vorgaben in den Servicecentern SGB II wurde in 2012 durch die Interne Revision der BA überprüft. Betrachtungszeitraum war Januar bis Juni 2012, die Prüfung fand von August bis September 2012 statt. Das Ergebnis lag im April 2013 vor.

Die Interne Revision kam zu dem Ergebnis, dass die Nutzung eines Servicecenters der BA eine spürbare Entlastung für die gemeinsame Einrichtung darstellt. Handlungsbedarf wurde bei der Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit gesehen.

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales beobachtet die Qualität der Dienstleistung „Servicecenter SGB II“ und lässt sich über den aktuellen Stand informieren.

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?

Auf die Antwort zu Frage 11 wird verwiesen.

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

Die Fragen 13 und 14 werden gemeinsam beantwortet.

Der Bundesregierung sind keine weiteren einschlägigen Untersuchungen bekannt.

15. Welche Kosten entstehen für die Jobcenter durch die Nutzung von externen Services?

Den gemeinsamen Einrichtungen entstehen durch die Inanspruchnahme der Dienstleistung der Service Center Verwaltungskosten. Im Jahr 2012 betragen diese Kosten insgesamt ca. 60 Mio. Euro.

- a) Welche Kosten entstehen für die SGB-II-Leistungsberechtigten bei der Nutzung der Servicecenter?
- b) Welche Kosten entstehen darüber hinaus ggf. Dritten?

Durch die Nutzung der Servicecenter entstehen den Anrufern lediglich Kosten für die Telefonverbindungsentgelte, die vom individuellen Vertrag des Kunden mit seinem Telefonanbieter abhängig sind. Die Servicecenter verwenden Festnetzrufnummern der gemeinsamen Einrichtung. Die Kosten für den Anrufer entsprechen somit denen eines Festnetzgespräches, welche auch beim Anruf direkt

in der gemeinsamen Einrichtung anfallen würden. Im Rahmen der weitverbreiteten Flatrates entstehen gar keine anrufbezogenen Kosten.

- 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?

Die von einigen gemeinsamen Einrichtungen genutzten Servicecenter der BA sind nicht gesondert kostenpflichtig, sondern über eine normale Festnetzrufnummer erreichbar. Einen Konflikt kann die Bundesregierung vor diesem Hintergrund nicht erkennen.

16. Wie viele und welche Jobcenter haben die Durchwahlnummern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Internet veröffentlicht und damit allgemein zugänglich gemacht?

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Informationen vor.

17. Wie viele und welche Jobcenter haben die Durchwahlnummern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in örtlichen Telefonverzeichnissen veröffentlicht und damit allgemein zugänglich gemacht?

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Informationen vor.

18. Wer entscheidet vor Ort über die Veröffentlichung der Telefonlisten?

Auf die Vorbemerkung der Bundesregierung wird verwiesen.

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?

Die BA führt regelmäßig zur Kundenzufriedenheit Befragungen durch. In der letzten Befragungsreihe zur Zufriedenheit mit der Erledigung des Anliegens am Telefon durch das Servicecenter wurde auf einer „Schulnotenskala“ von 1 bis 6 ein Gesamtergebnis (Note) von 2,6 erzielt.

Daneben werden die Kunden aller gemeinsamen Einrichtungen allgemein zur Zufriedenheit mit ihrer gemeinsamen Einrichtung befragt. Bestandteil dieser Befragung ist auch hier die Frage nach der Zufriedenheit mit der telefonischen Klärung von Anliegen. Dabei wurde bei gleicher Skalierung bundesweit eine Note von 2,7 erzielt. Weitere empirische Untersuchungen dazu, ob die Telefonie mit oder ohne Servicecenter zu anderen Ergebnissen in der Kundenzufriedenheit führt, sind der Bundesregierung nicht bekannt.

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?

Die Bundesregierung hat keine eigenen Erkenntnisse über die Zahl der Beschwerden über die Servicecenter. Nach Auskunft der BA gab es im Jahr 2011 insgesamt 298, im Jahr 2012 insgesamt 288 und im Jahr 2013 insgesamt 289 Beschwerden über die Servicecenter der BA. In 2013 haben die Servicecenter insgesamt 9 361 740 Gespräche für die gemeinsamen Einrichtungen geführt. Der Beschwerdeanteil liegt demnach bei 0,003 Prozent.

In den Jahren 2011 und 2012 gingen bei der BA je drei und in 2013 acht Dienstaufsichtsbeschwerden ein.

21. Mit welchen Aktivitäten wurde auf konkrete Beschwerden mit welchem Ergebnis reagiert?

Die BA greift Beschwerden zur Verbesserung der Servicecenter auf. Daneben bespricht die zuständige Führungskraft den Sachverhalt mit dem betroffenen Mitarbeiter oder der betroffenen Mitarbeiterin und leitet bei Bedarf Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und ein Feedback an den Kunden ein.

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?

Die Frage, wie die telefonische Kommunikation mit dem Bürger sichergestellt wird, liegt im Ermessen der jeweiligen gemeinsamen Einrichtung. In diesem Rahmen kann auch die Verwendung eines Servicecenters zulässig und geboten sein. Dieses nimmt die Aufgabe der telefonischen Erreichbarkeit als eigene Aufgabe der gemeinsamen Einrichtung für diese wahr. Im Übrigen wird auf die Vorbemerkung der Bundesregierung verwiesen.

23. Inwieweit hält die Bundesregierung Aktivitäten der Jobcenter mit dem Ziel der Ablehnung und Verhinderung der Veröffentlichung von Telefonlisten für zulässig?

Die Bundesregierung hat keine Informationen darüber, welche gemeinsame Einrichtungen Durchwahllisten veröffentlichen und welche eine Veröffentlichung ablehnen. Es obliegt der dezentralen Verantwortung jeder gemeinsamen Einrichtung, über den Umgang mit ihren Diensttelefonlisten zu entscheiden.

Die Verfügbarkeit von Durchwahllisten gewährt keine Garantie für eine sofortige, ständige Erreichbarkeit und Möglichkeit der Anliegensklärung mit dem jeweiligen Ansprechpartner. Bei einem Anruf im Servicecenter wird das Anliegen aufgenommen und weiter bearbeitet. Wenn der konkrete Ansprechpartner in der gemeinsamen Einrichtung nicht an sein Telefon gehen kann, kann der Kunde sein Anliegen nicht einmal platzieren.

24. Wie viele Anfragen nach dem Informationsfreiheitsgesetz (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?

Zuständig für die Bearbeitung von Anträgen auf Überlassung der Telefonlisten der gemeinsamen Einrichtungen sind diese selbst. Der Bundesregierung liegen keine Zahlen über die Anzahl von Anträgen nach dem IFG zur Überlassung von Jobcenter-Telefonlisten und zu nachfolgenden Klageverfahren vor.