

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Inge Hannemann (DIE LINKE) vom 17.06.15

und Antwort des Senats

Betr.: Telefonische Erreichbarkeit der Jobcenter in Hamburg (II)

Nachfragen zu Drs. 21/675.

Ich frage den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften von Jobcenter team.arbeit.hamburg wie folgt:

1. *Wie schätzt der Hamburger Senat die rechtliche Situation der zum Teil bestehenden Callcenter-Lösung in den Jobcentern vor dem Hintergrund laufender Klagen in anderen Bundesländern ein?*
2. *Rechnet der Senat mit ähnlichen Klagen in Hamburg?*

Siehe Drs. 21/675. Im Übrigen hat sich der der Senat hiermit nicht befasst.

3. *Waren oder sind derartige Klagen vor den Verwaltungs- oder Sozialgerichten anhängig?*

Derartige Klagebegehren werden von den Verwaltungs- und Sozialgerichten statistisch nicht gesondert erfasst. Zur Beantwortung der Frage müssten daher mehrere Tausend Verfahren gegen den Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende (Jobcenter) händisch ausgewertet werden. Dies ist in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich.

4. *Wird es bei erfolgreichen Klagen eine Rückkehr zur alten Praxis mit Herausgabe der Telefonnummern geben?*

Siehe Antwort zu 1. und 2. Im Übrigen beantwortet der Senat hypothetische Fragen grundsätzlich nicht.

5. *Sind Studien, wissenschaftlichen Untersuchungen, Expertisen und/oder Evaluierungen zur Nutzung von Servicecentern/Callcentern in Zukunft geplant?*

Wenn ja, wann?

Wenn nein, warum nicht?

Es wurden keine derartigen Untersuchungen in Auftrag gegeben. Siehe Drs. 21/675.

6. *Belaufen sich die unter Antwort zu 7. (Drs. 21/675) angebenen Kosten nur auf die Telefondienstleistungen für die unter Antwort zu 4. angebenen Standorte und Bedarfsgemeinschaften?*

Wenn ja, kann davon ausgegangen werden, dass die Kosten konstant bleiben?

Wenn nein, kommen weitere Kosten pro Bedarfsgemeinschaft analog der Antwort zu 7. (Drs. 21/675) hinzu?

Die Dienstleistung erfolgt für die in Drs. 21/675 genannten Standorte. Es ist nicht auszuschließen, dass die allgemeine Kostensteigerung auch zu einer Veränderung der Dienstleistungskosten führen kann.

7. *Welche/-r Anbieter betreibt beziehungsweise betreiben die Callcenter des Service-Centers?*
8. *Handelt es sich um einen beziehungsweise um mehrere private Anbieter?*

Wenn ja, wie verträgt sich dies mit der Antwort auf die BT-Drs. 18/735, in welcher private Anbieter ausgeschlossen werden?

Siehe Drs. 21/675. Es handelt sich um eine Dienstleistung der Bundesagentur für Arbeit (BA).

9. *Was ist unter „erweiterter Testbetrieb für die Service-Center-Dienstleistung der BA“ in der Vorbemerkung der Beantwortung der Drs. 21/675 zu verstehen?*

Siehe Drs. 20/6540. Im Dezember 2012 hat ausschließlich für den Standort Mitte eine „Testphase“ unter Einschaltung eines SGB-II-Servicecenters der BA begonnen. Seitdem werden alle Anrufe auf den bisherigen Durchwahlen automatisch in das Servicecenter weitergeleitet.

Mit der Erweiterung der Service-Center Dienstleistung der BA auf die in der Drs 21/675 angeführten Standorte, erfolgt insofern ein um diese Standorte erweiterter Testbetrieb. Dieser soll es ermöglichen, eine fundierte Entscheidung über die angestrebte zukünftige Organisation der Telefonie zu treffen, siehe hierzu Drs. 21/675.