

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Inge Hannemann (DIE LINKE) vom 24.02.16

und Antwort des Senats

Betr.: Mitarbeiter/-innen in den Service-Centern von Jobcenter team.arbeit.hamburg

Der telefonische Kontakt mit Empfängern/-innen von Leistungen nach dem SGB II wird zurzeit von Jobcenter team.arbeit.hamburg im sogenannten Probeverfahren für vier Jobcenter-Standorte und einem Teil-Standort übernommen. Die Kosten belaufen sich auf fast monatlich 90.000 Euro. Ratsuchende der betroffenen Standorte haben somit keine Möglichkeit, telefonisch mit ihren Sachbearbeitern/-innen Kontakt aufzunehmen. In einer früheren Schriftlichen Kleinen Anfrage (Drs. 21/675) gab der Senat an, dass mehr als 80 Prozent der Anrufe durch das Service-Center „fallabschließend“ erledigt würden. Ohne, dass in diesen Fällen eine Nacharbeit entstünde und unabhängig davon, ob es um Geldleistungen oder Vermittlungsthemen ginge.

Vor diesen Hintergrund frage ich den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen auf Grundlage von Auskünften von Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter) und der Bundesagentur für Arbeit (BA), Regionaldirektion Nord (RD) wie folgt:

1. *Wie lange wird der „erweiterte Testbetrieb“ noch dauern und für welchen Zeitraum ist der „erweiterte Testbetrieb“ angesetzt?*

Der erweiterte Testbetrieb ist bis Oktober 2016 vorgesehen.

2. *Gibt es bereits Planungen für die Zeit nach dem „erweiterten Testbetrieb“?*

Wenn ja, welche Planungen existieren?

Wenn nein, welche Alternativen sind angedacht?

Der erweiterte Testbetrieb dient der Vorbereitung einer Folgeentscheidung für die Zeit nach dem erweiterten Testbetrieb. Entweder wird aus dem Testbetrieb ein Standardbetrieb oder die Telefonie wird wie vor dem Testbetrieb dezentral in den Standorten über die dortigen Durchwahlnummern organisiert. Weitere Überlegungen gibt es zum jetzigen Zeitpunkt nicht.

3. *Wie viele Mitarbeiter/-innen werden in den sogenannten Service-Centern beschäftigt? Bitte nach Teil- und Vollzeitstellen und deren jeweilige Stundenzahl aufschlüsseln.*

Die Dienstleistung ServiceCenter wird von Jobcenter bei der RD der BA eingekauft. Mit Stand 01.02.16 waren am ServiceCenter-Standort der RD in Hamburg 32 Telefon-Service-Beraterinnen und -Berater für den Rechtskreis SGB II beschäftigt, davon 28 in Vollzeit und vier in Teilzeit. Die Stundenzahlen variieren von 39 Wochenstunden (Vollzeit) bis 25 Wochenstunden.

4. *An welchen Standorten werden die unter Frage 1. abgefragten Mitarbeiter/-innen beschäftigt?*

Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Fach- und Führungskräfte des ServiceCenter-Standorts Hamburg der RD sind in der Liegenschaft Norderstraße 103 untergebracht (Jobcenter Standort Mitte).

5. *Wie werden die unter Frage 1. abgefragten Mitarbeiter/-innen entlohnt? Bitte zu den einzelnen Lohngruppen auch die entsprechende Stellenbezeichnung mit angeben.*

Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Fach- und Führungskräfte des ServiceCenter-Standorts Hamburg der RD werden nach dem einheitlichen Tarifvertrag für die BA vergütet. Die Entlohnung setzt sich generell aus der der Eingruppierung in die jeweilige Tätigkeitsebene (hier TE V) und der Zuordnung zur Entwicklungsstufe von 1 bis 6 zusammen.

Weitere Informationen zu der Entlohnung der Mitarbeiter/-innen der BA liegen der zuständigen Behörde und Jobcenter nicht vor. Als Bundesbehörde ist die BA der Hamburgischen Bürgerschaft gegenüber auch nicht berichtspflichtig.

6. *Welche Ausbildung haben die Mitarbeiter/-innen in den sogenannten Service-Centern von Jobcenter team.arbeit.hamburg? Sind besondere Kenntnisse zum SGB, hier insbesondere SGB II und SGB III, zwingend erforderlich?*
7. *Welche internen und/oder externen Schulungen durchlaufen „Quereinsteiger/-innen“, wenn sie im Service-Center eingesetzt werden? Bitte auflisten nach Dauer und Art der Schulungen.*

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ServiceCenters Hamburg der RD haben entweder intern eine Ausbildung zur/m Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen abgeschlossen und verfügen somit bereits über vertiefte Kenntnisse in den relevanten Rechtsgebieten oder wurden extern eingestellt. In diesen Fällen gilt als Mindestanforderung eine abgeschlossene Berufsausbildung, vorzugsweise kaufmännisch oder mit rechtlichen Bezügen.

Interne Qualifikationen stellen sicher, dass relevante Kenntnisse in den Rechtsgebieten vorhanden sind.

Die Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger durchlaufen eine zwei- bis dreimonatige Grundqualifizierung, je nach individueller Lerngeschwindigkeit.

	Art	Inhalt	Dauer
1.	Seminar	theoretische Qualifizierung (Rechtsgrundlagen, Anspruchsvoraussetzungen, technische Fachverfahren)	3 Wochen
2	Seminar	Kommunikationstraining Grundmodul	3 Tage
3	Hospitation	Individuelle Hospitation und Begleitung der neuen KollegInnen durch erfahrene KollegInnen im Rahmen einer Hospitation im „Echtbetrieb“.	3 bis 6 Wochen
4	Seminar	Hospitation im JC t.a.h.	3 Tage
5	Seminar	Kommunikationstraining Aufbaumodul	3 Tage

8. *Welche Fortbildungsmöglichkeiten gibt es für die Mitarbeiter/-innen in den sogenannten Service-Centern von Jobcenter team.arbeit.hamburg? Was sind Pflichtschulungen für die Mitarbeiter/-innen und wie häufig und von welcher Dauer sind diese pro Jahr?*

Fortbildungen und Schulungen werden den Mitarbeitern/-innen der RD bedarfsgerecht in der Regel jährlich angeboten in den Bereichen

- Kommunikation,
- Stimm- und Sprechtraining sowie
- quartalsmäßig Inhouse-Schulungen zu fachlichen Themen.

Weitere Informationen zu Häufigkeit und Dauer der Fortbildungsmöglichkeiten der Mitarbeiter/-innen der BA liegen der zuständigen Behörde und Jobcenter nicht vor. Als Bundesbehörde ist die BA der Hamburgischen Bürgerschaft gegenüber nicht berichtspflichtig.

9. *Übernehmen die Mitarbeiter/-innen der Service-Center auch Aufgaben, die ansonsten in den Jobcentern vor Ort durch eine Integrationsfachkraft oder Leistungssachbearbeitung übernommen worden wären?*

Wenn ja, um welche Aufgaben handelt es sich?

Ja. Das ServiceCenter entlastet das Jobcenter durch Klärung einer Vielzahl von Anliegen bereits am Telefon. Aus diesem Grund werden die Kosten für das Service-Center und die damit einhergehende Entlastung der Mitarbeiter/-innen in den Test-Standorten im Verwaltungsetat von Jobcenter zu 75 Prozent mit Personalkosteneinsparungen refinanziert, siehe Drs. 21/2294.

Beispielsweise werden durch das ServiceCenter Vordrucke zugeschickt oder Bearbeitungssachstände berichtet. Weitere Aufgaben sind fallbezogene Auskünfte, zum Beispiel Klärung von Nachfragen zu Schreiben und Bescheiden, die Aufnahme und Bearbeitung von Veränderungsmitteilungen, die Erfassung von Datensätzen beziehungsweise Grunddaten sowie die Entgegennahme von Kundenreaktionen. Auch kann hier zum Beispiel vonseiten der SGB-II-Leistungsberechtigten ein Termin bei Jobcenter vereinbart oder ein Termin abgesagt werden, sofern der Leistungsberechtigte mit Grund den Termin nicht wahrnehmen kann.

10. *Werden die vorgetragenen Anliegen in den Service-Centern statistisch erfasst?*

Wenn ja, bitte die statistisch erfassten Anliegen auflisten?

Wenn nein, warum nicht?

11. *Wie hoch waren die jeweiligen Fallzahlen in den Service-Centern für die statistisch erfassten Anliegen in 2015? Bitte auch die Prozentzahl gemessen an der Gesamtzahl und Standortbezogen angeben.*

12. *Wie setzten sich die prozentualen Anliegen für 2015 bei den laut Senat mehr als 80 Prozent fallabschließenden Anliegen zusammen?*

Das Service-Center hat nach Auskunft der RD vom 22.04.2015 bis inklusive 31.12.2015 folgende Anliegen in den Gesprächen bearbeitet:

Leistungsfragen (Regelbedarf, Mehrbedarf)	(66,6 Prozent)
Markt & Integration	(17,9 Prozent)
Allgemeine Auskünfte zum Jobcenter	(8,8 Prozent)
Fragen zu kommunalen Leistungen	(4,3 Prozent)

(An 100 Prozent fehlende Werte sind zum Beispiel „verwählt“.)

Für Jobcenter team.arbeit.hamburg ausgewertet wird die Gesamtzahl der geführten Gespräche im Jahr 2015 (128.176) und die Fallabschlußquote (81,79 Prozent).

Eine standortbezogene Aufschlüsselung der Anrufe aus dem Jobcenter team.arbeit.hamburg erfolgt nicht.

Weitere Informationen zu den Anliegen liegen der zuständigen Behörde und Jobcenter nicht vor. Als Bundesbehörde ist die BA der Hamburgischen Bürgerschaft gegenüber nicht berichtspflichtig.