

Antrag

**der Abgeordneten Inge Hannemann, Sabine Boeddinghaus, Deniz Celik,
Martin Dolzer, Norbert Hackbusch, Stephan Jersch, Cansu Özdemir,
Christiane Schneider, Heike Sudmann, Mehmet Yildiz (DIE LINKE)**

**Betr.: Das muss drin sein: Direkter Kontakt zu Sachbearbeitern/-innen in den
Jobcentern statt Warteschleife in den Service-Centern**

Seit Mai 2010 haben bundesweit die Jobcenter die Beantwortung von Telefonanrufen zunehmend an Service-Center ausgegliedert. Das ist eine Folge des Konzeptes für die Neuorganisation der SGB-II-Telefonie durch die Bundesagentur für Arbeit. Bei Jobcenter team.arbeit.hamburg betrifft dieses seit April 2015 die Standorte Wilhelmsburg, Mitte, Altona-West, den Standort für schwerbehinderte Menschen sowie den Teilstandort St. Pauli.

Jobcenter team.arbeit.hamburg (t.a.h) schreibt in einer internen Mail vom 22. April 2015 (vergleiche „junge Welt“ vom 5. Mai 2015) an die Mitarbeiter/-innen der Jobcenter, dass sich die „Übernahme telefonischer Kundenanfragen durch das Service-Center bewährt hat“. Weiterhin wird darauf gedrungen, dass die Telefonnummern der Beschäftigten t.a.h. nicht an Kundinnen und Kunden sowie an sonstige Dritte herausgegeben werden und nur für den internen Dienstgebrauch sind. Auf die entsprechende Servicenummer wird hingewiesen.

Für Leistungsberechtigte nach SGB II bedeutet diese Ausgliederung, dass sie unter Umständen ihre Anliegen nicht kurzfristig mit einem/-er zuständigen Sachbearbeiter/-in besprechen können. Der Senat schreibt in der Drs. 21/675, dass das Service-Center nicht abschließend zu klärende Anliegen an den verantwortlichen Standort weiterleitet oder einen persönlichen Termin für die Kunden/-innen vereinbart. Allerdings erfolgt ein Rückruf, nur sofern er zugesagt wurde, erst innerhalb der nächsten zwei Werktage. Fragen, die einer schnellen Klärung bedürfen, lassen sich so nicht zeitnah klären (Kostenübernahme Umzug, Lohnzuschüsse, Arbeitsbeginn, Praktika, Krankmeldung bei Terminen). Da das Arbeitslosengeld II die Grundsicherung für Erwerbslose darstellt, ist von einem existenziellen Grundbedürfnis auszugehen. Insbesondere für Menschen mit Behinderungen, welche besonders häufig das Gespräch mit ihren Sachbearbeitern/-innen suchen müssen, stellt die Auslagerung an das Service-Center eine zusätzliche Hürde dar und ist somit als Schritt gegen die Barrierefreiheit zu sehen.

Bei vergleichbaren Dienstleistungen in Hamburg wie Grundsicherung nach SGB XII sind mindestens die direkten Durchwahlnummern der Fachamtsleiter/-innen im Internet angegeben, sodass eine direkte und schnelle Kontaktaufnahme möglich ist. Mit einem positiven Beispiel gehen unter anderem die Jobcenter von Norheim, Herford und Bielefeld, die auf ihrer Internetseite ihre Durchwahlnummern veröffentlicht haben, voran.

Die Verwaltungsgerichte Regensburg, Düsseldorf und Leipzig haben jüngst in erstinstanzlichen Urteilen die Jobcenter zur Herausgabe der Durchwahlnummern verpflichtet.

Die 5. Kammer des Verwaltungsgerichts Leipzig hat in einer noch nicht rechtskräftigen Entscheidung vom Januar 2013 Folgendes angeführt: „Die telefonische Kommunikati-

on 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 sog. Massenverfahren und auch in Bereichen, wo es um die soziale Existenz gehen kann.“ (VG Leipzig, 5 K 981/11, Urteil vom 10.01.2013).

Nach § 1 Absatz 1 IFG hat jeder nach Maßgabe dieses Gesetzes gegenüber Behörden des Bundes einen Anspruch auf Zugang zu amtlichen Informationen. Dieser Anspruch ist grundsätzlich nicht abhängig von einem besonderen Interesse oder gar einem über ihn selbst hinausweisenden subjektiv-öffentlichen Recht.

Bei der Telefonliste handelt es sich um amtliche Informationen im Sinne von § 2 Nummer 1 IFG. Auch sind keine Ausschlussgründe nach den §§ 3, 4 und 6 IFG ersichtlich, insbesondere nicht der Grund, dass mit der Bekanntgabe der Informationen nach § 3 Nummer 2 IFG die öffentliche Sicherheit – hier Personen des Jobcenters – gefährdet sein könnte.

Die Bürgerschaft möge vor diesem Hintergrund beschließen:

Der Senat wird aufgefordert,

1. Jobcenter team.arbeit.hamburg zu veranlassen, die Telefonlisten aller Standorte nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG) §5(4) maschinenlesbar, in offenen Formaten und für jede Art der Nutzung frei über das Internet bereitzustellen.
2. Jobcenter team.arbeit.hamburg zu veranlassen, die externe Service-Hotline des Service-Center nicht mehr als Ersatz für die direkte Durchwahl in die Jobcenter-Standorte zu verwenden und den Vertrag auslaufen zu lassen oder, wenn möglich, kurzfristig zu beenden.
3. die Bürgerschaft und den Trägersausschuss mit einer genauen Aufstellung der Kosten des externen Service-Centers zu unterrichten.
4. eine regelmäßige, mindestens einmal jährliche, Evaluierung in Form einer unabhängigen Befragung der sogenannten Kunden/-innen vorzunehmen und hierüber die Bürgerschaft und den Trägersausschuss zu unterrichten und einzubinden.