

Mitteilung der Verwaltung  
- Seite 1 -

Vorlage Nr. 20130619

Stadtamt 50 P (2736)	TOP/akt. Beratung
-------------------------	-------------------

Sicht- und Eingangsvermerk der Schriftführung	öffentlich/nichtöffentlich öffentlich	nichtöffentlich gemäß
---	--	-----------------------

Bezug (Beschluss, Anfrage Niederschrift Nr. ... vom ... ) Anfrage zur 29. Sitzung des Rates – Etat – am 14.02.2013 (Vorlage Nr. 20130332)
Bezeichnung der Vorlage Telefonliste Jobcenter Bochum

Beratungsfolge	Sitzungstermin	akt. Beratung
Rat	06.06.2013	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Anlagen
---------

Wortlaut

## Die Soziale Liste im Rat fragt an:

### Telefonliste Jobcenter Bochum

Die Bochumer Sozialberatung schreibt: „Seit September vergangenen Jahres sind die sachbearbeitenden Dienststellen des Bochumer Jobcenters nicht mehr telefonisch erreichbar: alle Anrufe gehen an ein Duisburger Callcenter. Das ist nur kompetent zu ganz allgemeinen Fragen, zu Einzelproblemen können sie gar nichts sagen, und auch nicht zur zuständigen Stelle durchstellen.“

Bis zum September konnten die zuständigen Sachbearbeiter\_innen direkt angerufen werden. Dadurch konnte oftmals unmittelbar und unbürokratisch geholfen werden oder Unklarheiten beseitigt werden.“

Vor diesem Hintergrund fragen wir an:

1. Treffen die o. g. Aussagen zu?  
Wenn ja, welche Gründe gibt das Jobcenter für diese Veränderung an?
2. Das Bundesverwaltungsgericht hat kürzlich entschieden, dass Telefonlisten des örtlichen Jobcenters veröffentlicht werden müssen.  
Wie wird im Jobcenter Bochum damit umgegangen?

Mitteilung der Verwaltung  
- Seite 2 -

Vorlage Nr. 20130619

Stadtamt 50 P (2736)	TOP/akt. Beratung
-------------------------	-------------------

## Zusammenfassende Beantwortung durch das Jobcenter:

### Zu 1.:

Ja.

Mit dem Einkauf der Telefonie über das Servicecenter (SC) hat das Jobcenter die telefonische Erreichbarkeit für seine Kundinnen und Kunden deutlich erhöht, auf 50Std wöchentlich – die Dienstleistung wird von den Kundinnen und Kunden gut angenommen und auch gut bewertet.

In über 80% aller Anrufe kann das Kundenanliegen bereits mit dem 1. Anruf durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SC abschließend geklärt werden. In allen anderen Fällen erhält die zuständige Mitarbeiterin oder der zuständige Mitarbeiter des Jobcenter eine Info und kümmert sich dann selbst um die Beantwortung der Kundenanfrage. Dies kann auch telefonisch erfolgen. Der direkte Kontakt zwischen Kundinnen/Kunden und Sachbearbeiterin/Sachbearbeiter ist nach wie vor telefonisch und nach Terminvereinbarung im persönlichen Gespräch möglich – im Rahmen der Öffnungszeiten haben die Kundinnen und Kunden jederzeit auch über die Eingangszonen direkte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenter bedeutet das SC eine deutliche Entlastung – sie können der Sachbearbeitung ungestört und qualitativ besser nachkommen.

### Zu 2.:

Für das Jobcenter Bochum ergibt sich hieraus zurzeit kein Handlungsbedarf. Das Urteil des Verwaltungsgerichtes Leipzig vom 10.01.2013, Az 5 K 981/11 ist derzeit noch nicht rechtskräftig. Selbst wenn es in Rechtskraft erwachsen sollte, hätte es nur Bindungswirkung zwischen den Prozessbeteiligten.

Die Zentrale der Agentur für Arbeit hat ihrerseits die rechtliche Würdigung noch nicht abgeschlossen.

Das Jobcenter Bochum wird von sich aus keine Telefonlisten veröffentlichen, da wir von der Qualität und der Wirtschaftlichkeit der Servicecenterleistung überzeugt sind und daran unverändert festhalten.