

8. JANUAR 2015

## Telefonische Erreichbarkeit der Jobcenter

Die Jobcenter Bremen und Bremerhaven gehören zu den Jobcentern, bei denen die direkte persönliche Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen per Telefon abgeschafft ist. Bei beiden Jobcentern wird nur eine Telefonnummer veröffentlicht, die mit dem bundesweiten Callcenter der Bundesagentur für Arbeit („Dienstleistung Service Center“) verbunden ist. Anrufer können ihre Telefonnummer hinterlegen und werden dann von der zuständigen Sachbearbeiterin oder dem zuständigen Sachbearbeiter innerhalb von 48 Stunden zurückgerufen.

Die Folgen für den Lebensalltag von Hartz-IV-EmpfängerInnen sind erheblich. Denn sie werden durch diese Regelung gezwungen, auf permanente telefonische Erreichbarkeit zu achten, damit der Rückruf des Jobcenters nicht verpasst wird. Gleichzeitig können sie nicht sicher sein, dass z.B. eine hinterlegte Terminabsage den/die zuständige Sachbearbeiter/in auch erreicht; zumindest haben sie dafür keinen Beleg.

Dies muss vor dem Hintergrund gesehen werden, dass nach den Fachlichen Hinweisen zum § 7, Stand 2013, der/die Hartz-IV-EmpfängerIn jederzeit „seine Erreichbarkeit sicherzustellen hat“ und telefonische Nichterreichbarkeit ihr/ihm zumindest verdachtsweise als unzulässiger Aufenthalt außerhalb des „zeit- und ortsnahe Bereichs“ zu Lasten gelegt werden könnte. Mit anderen Worten: Das System „Rufen Sie uns nicht wieder an, wir rufen Sie an“ wälzt den Stress von der Institution auf die LeistungsempfängerInnen ab.

Von Gerichten ist mehrfach festgestellt worden, dass von öffentlichen Institutionen eine direkte telefonische Erreichbarkeit ihrer MitarbeiterInnen erwartet werden kann. So urteilte das Verwaltungsgericht Leipzig am 10.01.2013: „Es ist Ausdruck modernen staatlichen Selbstverständnisses, die telefonische Erreichbarkeit in beiden Richtungen unmittelbar sicherzustellen (...) und zwar auch und gerade in Bereichen, wo es um die soziale Existenz gehen kann.“ (5 K 981/11) Das Bundesverwaltungsgericht wies bereits 2007 die Klage eines Behördenmitarbeiters auf Nichtherausgabe seiner dienstlichen Durchwahlnummer ab: „Kein Bediensteter einer Behörde hat Anspruch darauf, vom Publikumsverkehr und von der Möglichkeit, postalisch oder elektronisch von außen mit ihm Kontakt aufzunehmen, abgeschirmt zu werden.“ (BVerwG 2 B 131.07)

Die Bürgerschaft (Landtag) möge beschließen:

Die Bürgerschaft (Landtag) fordert den Senat auf, sich in der Trägerversammlung des Jobcenters Bremens und beim Magistrat Bremerhaven dafür einzusetzen, dass die Jobcenter im Land Bremen Telefonanrufe nicht mehr über das bundesweite Callcenter „Dienstleistung Service Center“ leiten, sondern wieder zur direkten telefonischen Erreichbarkeit der einzelnen MitarbeiterInnen übergegangen wird.

Claudia Bernhard, Kristina Vogt und Fraktion DIE LINKE.

---

[zurück zu: Detail](#)

QUELLE: [HTTP://WWW.LINKSFRAKTION-BREMEN.DE/NC/BUERGERSCHAFT/ANTRAEGE/DETAIL/ARTIKEL/TELEFONISCHE-ERREICHBARKEIT-DER-JOBCENTER-1/](http://www.linksfraktion-bremen.de/nc/buergerschaft/antraege/detail/artikel/telefonische-erreichbarkeit-der-jobcenter-1/)