

Vorlage zur Kenntnisnahme § 13 BezVG /SB
des Bezirksamtes

Ursprungsdrucksachenart: Antrag,
Ursprungsinitiator: Piratenfraktion

Beratungsfolge:

05.06.2013	BVV	BVV/015/VII	ohne Änderungen in der BVV beschlossen
28.08.2013	BVV	BVV/016/VII	mit Zwischenbericht zur Kenntnis genommen
11.12.2013	BVV	BVV/019/VII	

Betreff: Telefonliste der Bundesagentur für Arbeit Berlin Nord veröffentlichen

Es wird gebeten, zur Kenntnis zu nehmen:

Siehe Anlage

Berlin, den 08.11.2013

Einreicher: Bezirksamt

Ergebnis:

_____ ZUR KENNTNIS GENOMMEN OHNE AUSSPRACHE

_____ ZUR KENNTNIS GENOMMEN MIT AUSSPRACHE

_____ zurückgezogen

Bezirksamt Pankow von Berlin

.11.2013

An die
Bezirksverordnetenversammlung

Drucksache-Nr.:
in Erledigung der
Drucksache Nr.: VII-0458/2013

**Vorlage zur Kenntnisnahme
für die Bezirksverordnetenversammlung gemäß § 13 BezVG**

Schlussbericht

Telefonlisten der Bundesagentur für Arbeit Berlin Nord veröffentlichen

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

In Erledigung des in der 15. Sitzung am 05.06.2013 angenommenen Ersuchens der Bezirksverordnetenversammlung – Drucksache Nr.: VII – 0458/2013

„Die BVV möge beschließen:

Das Bezirksamt wird ersucht, sich in dem Verwaltungsausschuss der Bundesagentur Für Arbeit Berlin Nord dafür einzusetzen, dass umfassende Mitarbeiter*innentelefonlisten und personenbezogene Mailadressen der Bundesagentur Für Arbeit Berlin Nord gedruckt und im Netz veröffentlicht werden und die Durchwahl der/s zuständigen Sachbearbeiterin/s auf den Bescheiden, Einladungen oder sonstiger Korrespondenz angegeben wird. Damit wird der Entscheidung des Verwaltungsgerichts Leipzig und dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG) genügt, das umfassenden Informationsanspruch von BürgerInnen zu amtlichen Informationen vorsieht, soweit dagegen nicht Sicherheits- oder Datenschutzgründe sprechen.“

wird gemäß § 13 Bezirksverwaltungsgesetz berichtet:

Der Verwaltungsausschuss der Agentur für Arbeit Berlin Nord hat in seiner Sitzung am 04.09.2013 das Anliegen des Bezirksamtes Pankow von Berlin, die Telefonlisten zu veröffentlichen, beraten. Grundlage war eine Informationsvorlage der Geschäftsführung der Arbeitsagentur Berlin Nord, die die Standpunkte und Auffassungen der Zentrale und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg zusammenfasst. Sie werden im Folgenden wortgetreu wiedergegeben:

„Die Bundesagentur für Arbeit hat mehrfach darauf verwiesen, dass das Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig sich einzig an das Jobcenter Leipzig richtet und keine Allgemeinverbindlichkeit für andere Jobcenter und Agenturen im Bundesgebiet entfaltet. Da es noch nicht rechtskräftig ist und die gemeinsame Einrichtung in Leipzig von der

Möglichkeit der Einlegung von Rechtsmitteln Gebrauch gemacht hat, ist ungewiss, ob das Urteil überhaupt Bestand haben wird.

Um die Kundenzufriedenheit sowohl bei den anrufenden als auch bei den persönlich vorschprechenden Kunden zu erhöhen, wurde bei der Bundesagentur für Arbeit die Organisationsform des ServiceCenters eingeführt. Dieses Modell hat sich bewährt. So werden die telefonischen Anfragen von Kunden (seit dem 01.06.2013 kostenfrei) durch eine ideale Arbeitsteilung optimal bearbeitet, persönliche Gespräche werden störungsfrei geführt, Anträge schnell und in hoher Qualität beantwortet. Die fehlende telefonische Erreichbarkeit im „Direktwahlverfahren“ ist das Ergebnis einer zulässigen Organisationsentscheidung der Bundesagentur für Arbeit. In den gesetzlichen Vorschriften findet sich keine Verpflichtung zur Bereithaltung etwa von Telefonzeiten, zumal es nach den internen Weisungen der Bundesagentur verpflichtend ist, dass jeder Anrufer, dessen Anliegen nicht unmittelbar in Telefon-Service-Centern der Bundesagentur für Arbeit geklärt werden kann, innerhalb von 2 Tagen einen Rückruf (Direktkontakt) von der zuständigen Mitarbeiterin bzw. dem zuständigen Mitarbeiter erhält. Diese Regelung wird fachaufsichtlich kontrolliert und nachgehalten.

Auch datenschutzrechtliche Regelungen wären verletzt, wenn eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter, der sich gerade im persönlichen Gespräch befindet, am Telefon sensible Thematiken und Sachverhalte einer dritten Person bespricht. Demnach müsste der Kunde, der sich zur Beratung vor Ort befindet, für die Zeit des Telefonats das Büro verlassen, was nicht praktikabel ist. Die Alternative zum Umgang mit Anrufen während eines persönlichen Beratungsgesprächs wäre es, das Telefon einfach stumm zu stellen. Dies stellt aber keine kundenfreundliche Variante dar, da im Gegensatz zur Vorschaltung des ServiceCenters keine sofortige Klärung möglich ist bzw. ein Rückruf ohne Möglichkeit zur inhaltlichen Vorbereitung erfolgen müsste.

Da die Einführung von ServiceCentern eine Organisationsentscheidung der Bundesagentur ist, kann der Verwaltungsausschuss hierzu weder mit der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit noch mit der Geschäftsführung der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg eine Neuregelung erzielen und vereinbaren (Art. 5 (3) Satzung der Bundesagentur).“

Der Verwaltungsausschuss der Agentur für Arbeit Berlin Nord ist der oben zitierten Argumentation gefolgt und sieht keinen Handlungsbedarf.

Wir bitten, die Drucksache als erledigt zu betrachten.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

keine

Gleichstellungs- und gleichbehandlungsrelevante Auswirkungen

keine

Auswirkungen auf die nachhaltige Entwicklung

keine

Kinder- und Familienverträglichkeit

keine

Matthias Köhne
Bezirksbürgermeister

Christine Keil
Bezirksstadträtin für Jugend
und Facility Management