

**Sprechzettel für Pressekonferenz:
„Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig vom 10.01.2013 – Herausgabe von
Durchwahlen des Jobcenters Leipzig“**

Warum hat sich die BA gegen eine Veröffentlichung von Durchwahlnummern entschieden?

In der Vergangenheit stand die BA in der Kritik, schlecht erreichbar zu sein.

Daher hat sie sich vor 9 Jahren bewusst dafür entschieden, telefonische Kundenanfragen in Service Centern beantworten zu lassen. Dieses Modell hat sich bewährt. So werden die telefonischen Anfragen von Kunden durch eine ideale Arbeitsteilung optimal bearbeitet: Persönliche Gespräche werden störungsfrei geführt, Anträge schnell und in hoher Qualität bearbeitet.

Die BA ist bestrebt, die Kompetenz ihrer Service Center beständig zu erhöhen: Durch die flächendeckende Einführung der elektronischen Akte beim Arbeitslosengeld I können die Service Center dem Kunden jetzt noch besser konkrete Auskünfte zu seinem Leistungsfall geben.

Eine Durchwahlnummer ist keine Garantie dafür, dass der Kunde eine Antwort auf seine Frage bekommt. Der angerufene Mitarbeiter ist unter Umständen nicht zu erreichen oder fachlich nicht zuständig.

Im Service Center dagegen wird dem Kunden immer weitergeholfen.

Was habe ich als Kunde davon?

1. Sie erreichen uns - von 08:00 – 18:00 Uhr.

Unsere Service Center sind 50 Stunden pro Woche erreichbar, von Montag bis Freitag, von 08:00 – 18:00 Uhr. Über persönliche Ansprechpartner kann keine Agentur und keine gemeinsamen Einrichtung eine solche durchgängige Erreichbarkeit gewährleisten – diesen Service bietet nur ein Service Center.

2. Hier wird Ihnen geholfen – Sie sprechen mit einem kompetenten Mitarbeiter.

Unsere Service-Center-Mitarbeiter sind speziell für den telefonischen Kundenkontakt ausgebildet und durch umfangreiche fachliche Schulungen in der Lage, 80% der Anfragen abschließend zu beantworten. Egal, ob es um die Geldleistungen oder um den Vermittlungsprozess geht – es gibt eine Rufnummer, unter der Kunden jemanden erreichen, der weiterhelfen kann.

3. Sie müssen nicht lange auf Antwort warten.

Bei 20% der Anfragen gibt das Service Center die Anfrage an den verantwortlichen Fachbereich weiter oder vereinbart gleich einen persönlichen Termin mit den Kollegen. Wenn ein Rückruf zugesagt wurde, erfolgt er schnellstmöglich (unser Ziel: möglichst innerhalb der nächsten 2 Werktage), damit der Kunde eine fundierte Antwort erhält.

4. Der Schutz Ihrer Daten wird gewährleistet.

Ein Vermittler oder Sachbearbeiter, der sich im persönlichen Gespräch mit einem Kunden befindet, dürfte währenddessen kein Telefonat mit einem anderen Kunden führen – der Datenschutz wäre nicht gewährleistet, wenn jemand mithört.

5. Im persönlichen Gespräch ist der Ansprechpartner nur für Sie da.

Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt, wir widmen ihm unsere ganze Aufmerksamkeit und Konzentration. Wer persönlich zu seinem Termin kommt, hat einen Anspruch darauf, dass das Gespräch störungsfrei stattfindet. Natürlich möchten wir uns auch um die Kunden kümmern, die anrufen – dafür springt das Service Center ein. Es ermöglicht dem Fachbereich – und dem Kunden! – störungsfreies Arbeiten und gewährleistet so eine hohe Kundenzufriedenheit.

Wie bewertet die BA das Urteil aus Leipzig?

Bei dem Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig handelt es sich um die Entscheidung eines Einzelfalls. Noch ist das Urteil nicht rechtskräftig. Das Jobcenter prüft, ob es Rechtsmittel einlegen wird.

Durch das Urteil besteht – übrigens auch nach Eintritt der Rechtskraft – keine Verpflichtung für andere Jobcenter oder die Agenturen für Arbeit, ihre Durchwahlnummern zu veröffentlichen.

Wegen des Urteils des VG Leipzig hat die BA auch Kontakt mit dem Bundesinnenministerium aufgenommen, da die darin aufgeworfenen Fragen sicher auch andere Behörden und deren Dienstleistungen berühren.

Letztlich halten wir an unserer bewährten geschäftspolitischen Strategie fest, telefonische Kundenanfragen durch unsere Service Center beantworten zu lassen.