



01. April 2020

## Lokale Entzüge, Schnittstellen und Mehraufwand durch „Schatten-SC“

### **vbba sieht die Vorgehensweise bei Einrichtung der Sonderhotline SGB II kritisch**

Vorab: Wir halten die Idee, einen zentralen (kostenfreien) telefonischen Zugangskanal für Menschen einzurichten, die durch die Auswirkungen der Corona-Krise in Not geraten sind, für richtig.

**Die aktuelle Vorgehensweise hierbei sieht die vbba jedoch kritisch.**

Quasi über Nacht und ohne vorherige Abstimmung sowie ohne Gremienbeteiligung wurde durch die Verantwortlichen in der Zentrale ein „Schatten-SC“ für Fragestellungen zum (erleichterten) Bezug von Arbeitslosengeld II organisiert. Ab 01. April sollen bundesweit **2.000 Kolleginnen und Kollegen aus den Jobcentern** die telefonische Erreichbarkeit (von 08:00 bis 18:00 Uhr) absichern. Seitens der Zentrale wurden (entsprechend Eingliederungsmittelverordnung) **verbindliche Quoten** für die einzelnen Jobcenter **vorgegeben** und es lag in der Verantwortung der Geschäftsführungen, genügend „Freiwillige“ zu finden. Über die Zulässigkeit dieser Vorgehensweise wollen wir an dieser Stelle nicht diskutieren.

Um es auf den Punkt zu bringen:

**Diese Sonderhotline bindet unnötig Kapazitäten und die Kolleginnen und Kollegen fehlen vor Ort bei der Sicherstellung des Dienstbetriebes in den gemeinsamen Einrichtungen!**

Bei den zentralen Überlegungen bleibt nach unserer Einschätzung völlig unberücksichtigt, dass die überwiegende Anzahl der gemeinsamen Einrichtungen bereits dezentrale Lösungen erarbeitet hat und die telefonische Erreichbarkeit (außerhalb der SC) über eigenständige Anrufräume und lokale Hotlines absichert. Diese Rufnummern wurden bereits lokal und zielgerichtet veröffentlicht und werden genutzt.

Es kommt de facto zu einer **Doppelbelastung beim Thema Telefonie** und zu unnötigen **Friktionen bei der Bearbeitung aufgrund zusätzlicher Schnittstellen und überregionaler Telefonie.**





**Idee:** Wie könnte eine **Lösung** aussehen?

Anrufe, die in der zentral geschalteten (kostenfreien) Rufnummer ankommen werden durch eine computergestützte Infrastruktur regional zugeordnet und nach Neu- und Bestandskunden selektiert. Anschließend erfolgt ein Routing der Anrufe auf die lokal vorhandenen und bekannten Kundenhotlines. Nur in den wenigen Ausnahmefällen, wo diese lokalen Hotlines (noch) nicht eingerichtet wurden, macht eine zentrale Telefonie Sinn.

**Ein wichtiger Punkt, der auch zu Corona-Zeiten Beachtung finden muss:**

Trotz der Ausnahmesituation müssen wir an dieser Stelle kritisieren, dass keinerlei **Beteiligungsrechte** von Personalräten, Gleichstellungsbeauftragten und Schwerbehindertenvertretungen bei der Einrichtung der Sonderhotline berücksichtigt wurden. **Dies fordern wir ausdrücklich ein!**

Auch Fragen der Organisation, Steuerung, Erreichbarkeitszeiten, Schichtarbeit sowie zu fachlichen Inhalten sind nicht geklärt. **Aufgrund der Eigenständigkeit der gemeinsamen Einrichtungen ist es nicht zulässig, diese Regelungen zentral „anzuweisen“.**



**vbba – kritisch, aktuell, kompetent**

