

Schriftliche Frage im November 2011

Arbeitsnummer 126

Frage Nr. 126:

Wie beurteilt die Bundesregierung das Erheben einer Gebühr von bis zu 42 Cent pro Minute aus dem Mobilfunknetz für die Inkasso-Hotline der Bundesagentur für Arbeit (in diesem Fall der Regionaldirektion NRW), insbesondere im Hinblick darauf, dass besonders benachteiligte Arbeitslose wie etwa Migrantinnen und Migranten oftmals über keinen Festnetzanschluss verfügen und somit auf das Mobilfunknetz zurückgreifen müssen und aufgrund von Verständnisproblemen mit der Schriftsprache häufig auf telefonische Rücksprache angewiesen sind?

Antwort:

Die angesprochene kostenpflichtige Rufnummer bettet sich im ganzheitlichen öffentlichen Erscheinungsbild der Bundesagentur für Arbeit ein. In Anlehnung an die allgemeine Telefonie-Architektur der Bundesagentur für Arbeit wurde auch für Kunden, die wegen eines Mahnschreibens mit der Bundesagentur für Arbeit telefonisch Kontakt aufnehmen wollen, eine 01801-Rufnummer implementiert. Der Kunde erreicht seinen Ansprechpartner immer unter einer Rufnummer. Ein weiterer Grund ergibt sich aus den unterschiedlichen Routing-Optionen, die eine Sondernummer bietet. Je nach Uhrzeit, Anrufursprung und Auslastung kann ein Anruf entsprechend zum Ansprechpartner geschaltet werden. Hierdurch ist eine hohe Erreichbarkeit gewährleistet.

Allen Arbeitslosen stehen neben dem telefonischen Zugang zur Bundesagentur für Arbeit weitere Möglichkeiten einer kostenfreien Kontaktaufnahme mit ihren Ansprechpartnern in der Bundesagentur für Arbeit zur Verfügung, z. B. durch eine persönliche Vorsprache in einer Agentur oder einem Jobcenter.