

Nebenabrede

über die Beauftragung zum Zwecke der Durchführung telefonischer Dienstleistungen in Service Centern der Bundesagentur für Arbeit

zur Vereinbarung über die
Ausgestaltung einer Kooperation
für den Bereich der Grundsicherung für Arbeitsuchende
nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II)
gemäß § 3 Absatz 2 Kooperationsvereinbarung

zwischen

dem kommunalen Träger: Stadt/(Land-)Kreis _____

vertreten durch _____

und

der Bundesagentur für Arbeit,
gesetzlich vertreten durch den Vorstand,
dieser vertreten durch den Vorsitzenden der Geschäftsführung
der Agentur für Arbeit _____

Inhaltsverzeichnis

§ 1 Gegenstand und Ziel der Beauftragung	1
§ 2 Aufgabenbeschreibung	1
§ 3 Leistungsumfang	2
§ 4 Vordrucke und Gesprächsleitfäden	3
§ 5 Mitwirkungspflichten	3
§ 6 Technische Voraussetzungen bei der Auftraggeberin	4
§ 7 Kosten und Erstattung von Aufwendungen	4

ENTWURF

§ 1 Gegenstand und Ziel der Beauftragung

Der kommunale Träger beauftragt die Agentur, durch Service Center der Bundesagentur für Arbeit telefonische Auskünfte zu den kommunalen Leistungen zu erteilen. Ziel der telefonischen Auskunftserteilung ist eine möglichst abschließende und zügige Bearbeitung von Anfragen zu Leistungen des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch.¹

§ 2 Aufgabenbeschreibung

(1) Zu telefonischen Anfragen über Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch, die der kommunale Träger in eigener Zuständigkeit erbringt, und die für diese Leistungen zuständigen Ansprechpartner sowie das damit zusammenhängende Verwaltungsverfahren erteilt die Agentur durch Service Center der Bundesagentur für Arbeit Auskunft, soweit die entsprechenden Informationen in Gesprächsleitfäden durch den kommunalen Träger zur Verfügung gestellt werden .

(2) Bestandteile dieser Vereinbarung sind²:

1. Auskünfte zum Angebot Kinderbetreuung, häusliche Pflege Angehöriger, Schuldnerberatung und Suchtberatung sowie Benennung der Anlaufstellen,
2. Auskünfte zu regionalen Angemessenheitskriterien, Wohnraumbeschaffungskosten, Umzugskosten, Mietkaution, Betriebskostenabrechnung und Zuschuss für Auszubildende,
3. Auskünfte zu Erstausrüstung der Wohnung, Bekleidung, Schwangerschaft, Geburt und Klassenfahrten sowie Hinweise zum Antragsverfahren,
4. Auskünfte zu Ansprechpartnern, Öffnungszeiten und Anschriften der zuständigen kommunalen Einrichtungen,
5. Auskünfte zum Antragsverfahren und zum Verwaltungsverfahren in Notfällen,
6. Versand von Merkblättern und Antragsformularen,
7. Aufnahme und Weiterleitung von nicht abschließend zu beantwortenden Anfragen an den kommunalen Träger,

¹ Protokollnotiz: Diese Nebenabrede kann nur in Verbindung mit der Nebenabrede zum Informationsaustauschdienst abgeschlossen werden.

² Protokollnotiz: Diese Aufzählung stellt keinen abschließenden oder verbindlichen Katalog dar. Ergänzungen oder Beschränkungen sind möglich, soweit die Grenze zur Beratung nach § 14 SGB I nicht überschritten wird.

8. Aufnahme und Dokumentation von Änderungsanzeigen sowie Weiterleitung an den kommunalen Träger unter Anwendung des Informationsaustauschdienstes gemäß Nebenabrede Nr. [x].

Soweit die Vertragsparteien bei der Erstellung und Versendung von Bescheiden sowie der Auszahlung von Leistungen kooperieren (siehe Nebenabrede Nr. xy), erteilt die Agentur durch Service Center der Bundesagentur für Arbeit auch Auskünfte über die dadurch zugänglichen Informationen.

(3) Anfragen werden abschließend bearbeitet, soweit dies den Telefonserviceberatern auf der Grundlage der zur Verfügung stehenden Daten und Kenntnisse möglich ist. Sind die Telefonserviceberater zu einer abschließenden Bearbeitung nicht in der Lage, wird die Anfrage an den kommunalen Träger weitergeleitet.

(4) Die Leistungen werden ausschließlich durch Service Center der Bundesagentur für Arbeit erbracht. Leistungen, die Dritte für das Service Center erbringen (z. B. externe Überläufe), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

§ 3 Leistungsumfang

(1) Der telefonische Auskunftsservice wird von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung gestellt. Davon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.

(2) Die Agentur stellt eine telefonische Erreichbarkeit des Service Centers von durchschnittlich 75 Prozent (Jahreswert) sicher. Die Fallabschlussquote beträgt [x] Prozent.³

(3) Die Agentur stellt die fachliche Qualifizierung ihrer Telefonserviceberater entsprechend der Aufgabenbeschreibung sicher.

(4) Die Agentur stellt dem kommunalen Träger monatlich Berichte über die erbrachten Leistungen zur Verfügung. Diese umfassen:

1. die Anzahl und Dauer der geführten Gespräche,

³ Protokollnotiz: Die Fallabschlussquote richtet sich nach dem Umfang der Gesamtkooperation.

2. die telefonische Erreichbarkeit in Prozent (Verhältnis zwischen geführten Gesprächen und Anrufen),
3. den Anteil der telefonischen Anfragen, die abschließend beantwortet werden konnten,
4. eine Darstellung des mit der telefonischen Auskunftserteilung verbundenen zeitlichen Aufwandes, differenziert nach Gesprächsdauer und notwendiger Nachbearbeitung.

§ 4 Vordrucke und Gesprächsleitfäden

Der kommunale Träger stellt der Agentur die für die Beantwortung der telefonischen Anfragen von Hilfebedürftigen erforderlichen Informationen, Vordrucke, Merkblätter und Gesprächsleitfäden in ausreichender Menge zur Verfügung. Diese werden durch den kommunalen Träger regelmäßig aktualisiert.

§ 5 Mitwirkungspflichten

- (1) Der kommunale Träger unterrichtet die Agentur unverzüglich über:
 1. alle zur Durchführung des Auftrages erforderlichen Daten und Informationen,
 2. Änderungen von Durchführungsbestimmungen und geänderter Rechtsauffassungen,
 3. regionale Besonderheiten und Festlegungen sowie deren Anpassungen,
 4. organisatorische Änderungen und Gegebenheiten, welche die Aufgabenerledigung oder das Anrufaufkommen beeinflussen.
- (2) Der kommunale Träger stellt sicher, dass durch das Service Center vereinbarte Rückrufe termingerecht, spätestens binnen [x] Arbeitstagen, erfolgen.
- (3) Die Vertragsparteien führen bedarfsabhängig Abstimmungsgespräche zur Umsetzung des Auftrages durch das Service Center.

§ 6 Technische Voraussetzungen bei der Auftraggeberin

Der kommunale Träger richtet eine eigene Telefonrufnummer ein, welche an das Service Center der Bundesagentur für Arbeit angeschlossen wird und stellt sicher, dass Anrufe in das Service Center transportiert werden.

§ 7 Kosten und Erstattung von Aufwendungen

(1) Der kommunale Träger erstattet der Agentur die Personalgesamt- und Sachkosten, die durch diese Beauftragung entstehen. Abweichend von §§ 9 Absatz 2 und 14 Absatz 1 der Anlage „Regelung allgemeiner Grundsätze der Kostenerstattung“ beträgt der Wert der Sachkostenpauschale einschließlich der Raumkosten 9 725 Euro pro Vollzeitäquivalent.

(2) Die anzusetzende Anzahl der Vollzeitäquivalente ist abhängig vom Umfang der Beauftragung. Bei einer Beauftragung nach § 2 Absatz 2 ist ein Vollzeitäquivalent je 17 000 Bedarfsgemeinschaften im örtlichen Bereich des kommunalen Trägers anzusetzen. Die jährliche Pauschale beträgt [xxx] Euro pro Bedarfsgemeinschaft im örtlichen Bereich des kommunalen Trägers. Bei einer Beauftragung nach § 2 Absatz 2 Satz 1 ist ein Vollzeitäquivalent je 25 500 Bedarfsgemeinschaften im örtlichen Bereich des kommunalen Trägers anzusetzen. Die jährliche Pauschale beträgt [xxx] Euro pro Bedarfsgemeinschaft im örtlichen Bereich des kommunalen Trägers.

(3) Die Anzahl der zu berücksichtigenden Bedarfsgemeinschaften bestimmt sich nach dem statistischen Jahresdurchschnittswert, der jeweils vom Juli des vorvergangenen Jahres bis Juni des vergangenen Jahres gebildet wird.

(4) Die Pauschale nach Absatz 1 wird jährlich zum 1. Oktober für das Folgejahr angepasst. Erhöht sich die Pauschale, steht dem kommunalen Träger ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Die außerordentliche Kündigung muss bis zum 15. Oktober des Jahres, in dem die Anpassung erfolgte, erklärt werden. Bei der außerordentlichen Kündigung gilt eine Auslauffrist bis zum Ende des Kalenderjahres.

Ort, Datum

Ort, Datum

Stadt/Landkreis

Vorsitzender der Geschäftsführung
der Agentur für Arbeit

ENTWURF