

Ressort: Politik

## **BA-Bericht: Nur jeder 2. Anruf zu Hartz-IV-Hotlines kommt durch**

Nürnberg, 26.11.2013, 00:08 Uhr

**GDN** - Die Jobcenter kommen anscheinend immer noch nicht mit der Flut der Anrufe von Hartz IV-Empfängern zurecht. Wie die "Bild-Zeitung" (Dienstausgabe) unter Berufung auf einen Bericht der Internen Revision der Bundesagentur für Arbeit (BA) berichtet, kommt oft nur jeder zweite Anruf zu einer Telefon-Hotline der Jobcenter durch.

Dem "Bild"-Bericht zufolge lag die telefonische Erreichbarkeit der geprüften sogenannten Service-Center Jobcenter zwischen 51 und 87 Prozent. Nur 3 von 29 geprüften Jobcentern hätten zudem die intern festgelegte Erreichbarkeits-Quote von 75 Prozent geschafft. Ein Telefonberater betreut demnach 1410 Hartz-Bedarfsgemeinschaften. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit hätten die Bemühungen der Jobcenter "noch nicht zum gewünschten Erfolg? geführt, zitiert die "Bild-Zeitung" aus dem Revisionsbericht. Die Interne Revision der BA hat einige der sogenannten Service-Center von Januar bis Juni vergangenen Jahres überprüft und dabei sowohl Kunden befragt, als auch sogenannte "Mystery calls? eingesetzt. Die befragten Hartz IV-Bezieher gaben den Telefon-Hotlines für die Erreichbarkeit nur befriedigende Schulnoten zwischen 3 und 3,2.

### **Bericht online:**

<https://www.germandailynews.com/bericht-25822/ba-bericht-nur-jeder-2-anruf-zu-hartz-iv-hotlines-kommt-durch.html>

### **Redaktion und Verantwortlichkeit:**

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### **Haftungsausschluss:**

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### **Editorial program service of General News Agency:**

UPA United Press Agency LTD

483 Green Lanes

UK, London N13NV 4BS

contact (at) unitedpressagency.com

Official Federal Reg. No. 7442619