

- per email -
Herrn

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht:
Mein Zeichen:
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Herr Kebernik
Durchwahl: 0203 34834 1033
Telefax: 0203 34834 4004
E-Mail: Lutz-Christian.Kebernik@jobcenter-ge.de
Datum: 26. Januar 2015

Ihre email vom 27.09.2014 / Ihr Zeichen: #7630

Sehr geehrter Herr 

unter Bezugnahme auf das Schreiben des Bundesbeauftragten für den Datenschutz vom 20.01.2015 sowie Ihr Schreiben vom 27.09.2014 möchte ich Ihnen auf Ihre Anfragen gerne wie folgt antworten:

1. Leitfaden Callcenter-Agents

Das jobcenter Duisburg hat sämtliche Telefoniedienstleistungen über einen Dritten eingekauft. Konkret besteht hier ein Rahmenvertrag mit der Bundesagentur für Arbeit, welche die SGB II Telefonie für das jobcenter betreibt. Dementsprechend haben wir Ihre Anfrage an die Bundesagentur für Arbeit zur Beantwortung weitergeleitet, da die Verfügungsberechtigung für die von Ihnen begehrten Informationen - soweit diese vorhanden sind - grundsätzlich bei der Bundesagentur als deren Urheberin liegt.¹

Von dort aus wurde uns mitgeteilt, dass es sich bei der SGB II Telefonie bzw. dem Service-Center SGB II nicht um ein Call-Center im klassischen Sinne handele. Darüber hinaus könne Ihrem Wunsch nach Übersendung des Leitfadens derzeit nicht nachgekommen werden, da nicht klar sei, was damit konkret gemeint sei. Infolgedessen möchte ich Sie bitten sich idealerweise direkt mit der Agentur für Arbeit in Duisburg in Verbindung zu setzen oder Ihre Anfrage bzgl. des Leitfadens weiter zu präzisieren damit wir diese entsprechend weiterleiten können. Die Kontaktadresse der Agentur für Arbeit in Duisburg lautet:

Service Center SGBII Duisburg
c/o Agentur für Arbeit Duisburg
Wintgensstr. 29-33
47058 Duisburg

2. Qualifikation der Mitarbeiter im Service-Center

Ihrem Wunsch nach Benennung der individuellen sozialrechtlichen Qualifikationen der aktuell beschäftigten Call-Center Mitarbeiter kann ich leider nicht nachkommen, da es sich bei den begehrten Informationen um personenbezogene Daten handelt, welche unmittelbar mit den Dienst- bzw. Ar-

¹ s. BT-Dr. 15/4493, S. 14.

beitsverhältnissen der Mitarbeiter /-rinnen in Zusammenhang stehen und demnach dem besonderen Schutz des § 5 Abs. 2 IFG unterstehen. Gleichwohl habe ich Ihnen das Tätigkeits- und Kompetenzprofil aus dem sich die allgemeinen Voraussetzungen für eine Tätigkeit als Fachkraft im Telefon-Service ergeben zu Ihrer gefälligen Kenntnisnahme in der Anlage beigefügt.

3. Muster Ticket / Art der Informationsübermittlung

Leider kann ich auch Ihrem Wunsch nach Übersendung eines Muster-Tickets nicht entsprechen, da es sich hierbei nicht um eine amtliche Information i.S.d. IFG handelt. Zwar kann eine amtliche Information aufgrund des grundsätzlich weit gefassten Anwendungsbereiches des IFG jede amtlichen Zwecken dienende Aufzeichnung sein, vgl. § 2 Nr. 1 IFG. Das Wort Aufzeichnung setzt jedoch denknotwendig voraus, dass die begehrte Information bereits „körperlich“ als Aufzeichnung vorliegen muss. Aufzeichnungen die erst noch erstellt werden müssen, stellen demnach keine amtlichen Informationen i.S.d. IFG dar. Da die SGB II Tickets in jedem konkreten Einzelfall automatisiert und vorgangsbezogen über die IT-Fachverfahren der Bundesagentur für Arbeit generiert werden, existieren keine Muster-Tickets. Das Vorhandensein der gewünschten Information bei der Behörde ist als tatbestandliche Voraussetzung des Zugangsanspruches zwar nicht explizit aufgeführt, ist aber eine denklologische Voraussetzung für den Anspruch und damit ein ungeschriebenes Tatbestandmerkmal. Damit ist nur der Zugang zu konkret vorhandenen behördlichen Informationsbeständen möglich.²

4. Speicherung der „Telefon-Meldungen“

Gegenstand des Zugangs können auch hier nur zu amtlichen Zwecken dienende Aufzeichnungen in ihren verschiedenen Formen sein, die von der zur Information verpflichteten Behörde im Abgleich mit einem durch den Antrag bestimmten Informationsbegehren identifizierbar sind.³ Hieran fehlt es leider im konkreten Fall, da eine Speicherung von in Zusammenhang mit der Tätigkeit des Service – Center gewonnen Sozialdaten im jeweiligen Einzelfall an unterschiedlichen Stellen erfolgen kann. Ohne Bezugnahme auf einen individuellen Bearbeitungsvorgang ist leider keine allgemeine Aussage möglich.

Die verzögerte Bearbeitung Ihrer Anfrage ergab sich versehentlich aufgrund der verspäteten Rückmeldung unseres Telefondienstleisters - dies bitten wir zu entschuldigen.

Im Auftrag
Kebernik

² vgl. 4- Tätigkeitsbericht des Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit 2012-2013, S. 83.

³ VG Frankfurt a. M.: Urteil vom 23.01.2008, Az. 7 E 1487/07.