

HEGA 05/2013 - 06 - Umstellung der Servicerufnummern der BA in der Arbeitslosenversicherung und im Kindergeldverfahren zum 01.06.2013

Geschäftszeichen: OS 23 – 6803.1 / 1301 / 1306 / 1312 / 1500.3 / 1510.26 / 5010 / 8000.0 / II-5210

Gültig ab: 21.05.2013

Gültig bis: 20.05.2018

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Bezug:

- HEGA 03/2007 - 13
- HEGA 09/2011 - 02
- HEGA 11/2008 - 04

Zusammenfassung:

In der Arbeitslosenversicherung und im Kindergeldverfahren stellt die Bundesagentur für Arbeit ihre Servicerufnummern auf eine entgeltfreie Lösung um. Die bisherigen mit der Rufnummerngasse 01801 beginnenden Servicerufnummern werden mit Ablauf des 31.05.2013 abgeschaltet. Ab 01.06.2013 werden neue, für die Kunden gebührenfreie, Servicerufnummern geschaltet.

- [1. Ausgangssituation](#)
- [2. Auftrag und Ziel](#)
- [3. Einzelaufträge](#)

1. Ausgangssituation

Ab dem 01.06.2013 müssen aufgrund gesetzlicher Änderungen (§ 66g TKG, Telekommunikationsgesetz) alle Warteschleifen bestimmter Servicerufnummern für die Anrufer kostenfrei gestellt werden. Der Gesetzgeber verfolgt mit der Novelle des TKG eine Verbesserung des Verbraucherschutzes. Der Kunde wird für die Zeiten eines Telefongesprächs, in denen keine mehrwertbringenden Aktivitäten für den Anrufer stattfinden, von den Kosten freigestellt. Gemeint sind die Phasen, die ein Anrufer in einer Warteschleife verbringt. Alle Anbieter haben bei Servicerufnummern künftig diese Kostenfreistellung zu beachten.

Mit der in der BA aktuell genutzten Rufnummerngasse 01801xx kann diese Anforderung nicht umgesetzt werden.

Nach Bewertung der verschiedenen zur Verfügung stehenden Rufnummerngassen hat sich die Bundesagentur für Arbeit entschieden, ihre Servicerufnummern ab 01.06.2013 auf eine für die Anrufer kostenfreie Lösung (0800) umzustellen. Diese Lösung bietet der BA die Möglichkeit, weiterhin die bewährte Service Center – Infrastruktur und – Technologie zu nutzen.

2. Auftrag und Ziel

Umstellung der Service Rufnummern

Die neuen Rufnummern werden ab 1. Juni 2013 geschaltet, sind bis inkl. 31. Mai aber nicht belegt. Um Kundenbeschwerden durch ins Leere gehende Anrufversuche zu vermeiden soll die Nummer den Kunden auch erst ab 1. Juni 2013 bekannt gemacht werden.

Über die alten 01801xx Rufnummern ist ab 01.06.2013 kein Kontakt mehr zu den Service Centern möglich. Die Anrufer erhalten aber für mindestens drei Monate eine Ansage. Text: „Die Rufnummer hat sich geändert. Diese Ansage ist für Sie gebührenfrei. Bitte wählen Sie.....“ und dann wird die entsprechende neue Rufnummer 0800xx angesagt.

Die neuen Rufnummern ab 01.06.2013

Thema	alt	neu
Arbeitnehmer (AN)	01801 555111	0800 4 5555 00
VAM-Hotline (u.a. JOBBÖRSE der BA)	01801 002862	0800 4 5555 01
LERNBÖRSE	01801 002726	0800 4 5555 02
Kasse/FE	01801 003090	0800 4 5555 10
Arbeitgeberservice (AGS)	01801 664466	0800 4 5555 20
FamKa Kinder	01801 546337	0800 4 5555 30
FamKa Zahlung (Zahlungstermine Kindergeld)	01801 924586	0800 4 5555 33

Die neuen Rufnummern sind für Anrufer aus dem Festnetz und Mobilfunk gebührenfrei. Die bisherigen verpflichtenden Kostenhinweise entfallen für 0800 Nummern – aus Marketinggründen soll aber ein kundenfreundlicher Hinweis aufgeführt werden: „Der Anruf ist für Sie gebührenfrei“.

Für die gemeinsamen Einrichtungen ergeben sich keine Auswirkungen. Alle aktuell notwendigen Anpassungen aufgrund der Novelle des TKG wurden bereits mit der Verfahrensinformation vom 18.07.2012 kommuniziert.

Vorteile der neuen Rufnummerngasse 0800

Die Nutzung der gebührenfreien Servicerufnummerngasse 0800 wird das kundenfreundliche Image der BA weiter fördern. Einige Vorteile im Einzelnen:

- Die Ausrichtung auf den Kunden wird mit der Free-Call-Rufnummer exponiert dargestellt, der Wert des Kunden steigt spürbar.
- Emotionale Verbesserung der Gesprächsatmosphäre (Kunde-Mitarbeiter) im Service Center und damit Erhöhung sowohl der Kunden-, als auch die Mitarbeiterzufriedenheit.
- Durch die Free-Call-Rufnummer wird jedem Kunden (Inkasso und sonstige Zahlungsangelegenheiten) der unproblematische und kostenfreie Zugang angeboten. Gerade bei dieser Kundengruppe wird das Angebot eine positive Reaktion hervorrufen.
- Dem Arbeitgeber als wichtigen Kunden wird über die 0800 ein attraktiver Zugang eingerichtet. Gerade für kleinere Arbeitgeber, die von unterwegs auf das Handy angewiesen sind, bietet sich diese Option an.
- Kritische Medienberichterstattung über die teilweise hohen Gesprächskosten vor allem für Handynutzer und entsprechende Anfragen von Abgeordneten aus Länderparlamenten und Bundestag entfallen.

Gespräche aus dem Ausland

Für Anrufer aus dem Ausland werden die bisherigen 01801 Rufnummern ab 01.06.2013 auf die Festnetznummer 0911 1203 1010 umgestellt. Die Nummer wird in den Grenzregionen über Pressemitteilungen bekannt gemacht.

Presse und Marketing

- alle Werbematerialien werden von der Zentrale zum gegebenen Zeitpunkt zur Verfügung gestellt. Haushaltsmittel stehen hierfür zentral zur Verfügung. Eine Anforderung der Materialien bei der Zentrale ist nicht notwendig
- alle zentralen Publikationen wie Merkblätter etc. werden automatisch mit den neuen Servicenummern versehen. Ein entsprechender Hinweis wird ins Medianet eingestellt
- die Pressearbeit erfolgt sowohl zentral als auch regional und wird von der Zentrale koordiniert. Ende Mai wird eine entsprechende Musterpresseinformation für die Agenturen und Regionaldirektionen von PM zur Verfügung gestellt

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen, die Agenturen für Arbeit und die Familienkassen

- entfernen und vernichten restlos alle Werbematerialien mit den bisherigen Rufnummern 01801 (z.B. Poster, Visitenkarten (VSK), VSK-Ständer, Aufkleber etc.) und ändern die Servicerufnummern im Internetauftritt der eigenen Agentur,
- nutzen bei eigenerstellten Publikationen im Medianet nur noch die neuen Servicerufnummern.

gez. Unterschrift