



Presseinformation

Nr.: 30/2013 – 31.05.2013

Anrufe bei der Arbeitsagentur ab jetzt gebührenfrei – neue Service-Rufnummern ab 1. Juni 2013

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) führt zum 1. Juni neue gebührenfreie Service-Rufnummern ein. Bisher waren die Arbeitsagenturen und Familienkassen unter kostenpflichtigen Rufnummern mit der Vorwahl 0180 1 erreichbar. Künftig können Arbeitnehmer- und Arbeitgeberkunden aus allen deutschen Festnetz- und Handynetzen kostenlos anrufen.

Neue Rufnummern gibt es nicht nur für die Arbeitsagenturen. Auch die Familienkasse, die jeden Monat das Kindergeld für über 8,8 Millionen Berechtigte auszahlt, ist künftig gebührenfrei erreichbar.

Je nach Anliegen wählen die Kunden künftig folgende Rufnummern:

Arbeitnehmer/Arbeitsuchende	0800 4 5555 00
Arbeitgeber	0800 4 5555 20
Familienkasse: Information allgemein	0800 4 5555 30
Familienkasse: Zahlungstermine Kindergeld	0800 4 5555 33

Aus dem Ausland sind die genannten Nummern aus technischen Gründen leider nicht erreichbar. Kunden, die aus ausländischen Netzen anrufen, erreichen die Arbeitsagenturen unter 0911 1203 1010.

Der Anruf aus dem Ausland wird automatisch in die zuständigen regionalen Service Center weitergeleitet.

Hintergrund:

In der Arbeitslosenversicherung (SGB III) werden telefonische Kundenanliegen der Agenturen für Arbeit durch 50 Service Center mit etwas über 3000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bearbeitet. Damit die Kunden möglichst zeitnah einen Telefonserviceberater erreichen, werden die Anrufe in regionalen Verbänden verteilt. Für die Familienkasse ist derzeit ein Service Center mit sechs Standorten und circa 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tätig.

Im Jahr 2012 lag das Anrufvolumen im Bereich der Arbeitsagenturen bei 15 Millionen, in der Familienkasse bei 6,4 Millionen Gesprächen.

Die Jobcenter haben als gemeinsame Einrichtung von Kommune und Bundesagentur eigene lokale Rufnummern. Die Kontaktdaten findet man unter www.arbeitsagentur.de Partner vor Ort.