

## **Protokoll**

### **Zusammenfassung des Interfraktionellen Arbeitskreises zur Erörterung der besseren Erreichbarkeit des Jobcenters am 26.03.2013**

#### **1.**

Teilnehmer:

aus den Fraktionen: Herr Haag, Herr Arndt, Herr C. Thiel, Herr Rosellen,

vom Jobcenter: Frau Gilles

von der Verwaltung: Herr Steinmetz, Herr Henkel, Frau Rothe.

#### **2.**

Die Teilnehmer tauschten zunächst Ihre Standpunkte aus.

Herr C. Thiel wünscht die Abschaffung des Servicecenters und Rückkehr zu dem System, wonach die Sachbearbeiter direkt telefonisch erreichbar seien.

Herr Arndt geht davon aus, dass durch das Servicecenter durchaus Vorteile sowohl für die Sachbearbeitung als auch für die Kunden erreicht werden können.

Herr Rosellen wünscht einen Kompromiss bzw. eine Erleichterung für Kunden im Einzelfall einen zuständigen Ansprechpartner zu erreichen.

Auch Herr Haag sieht es insbesondere bei bestimmten Fallkonstruktionen als geboten an, dass sofort ein Entscheidungsträger zur Verfügung steht. Als Beispiel führte er einen Fall an, in welchem kurzfristig die Zustimmung zur Anmietung einer Wohnung vorliegen muss.

Frau Gilles erläuterte die Beweggründe des Jobcenters zur Beauftragung und auch für die Beibehaltung des Servicecenters. Sicherlich habe es im Zuge der Einführung Nachsteuerungsbedarf gegeben. Seitdem sprechen die Zahlen zur Erreichbarkeit jedoch eindeutig für das Servicecenter. Auch die Dauer der einzelnen Telefonate spreche für sich. Dieser Zeitrahmen stünde den Sachbearbeitern nicht zur Verfügung. Eine direkte Erreichbarkeit der einzelnen Sachbearbeiter sei bei Bekanntgabe der Durchwahlnummern keinesfalls gewährleistet, da gerade dann, aufgrund von Umleitungen wegen einer Gesprächssituation, ebenfalls viele Anrufe zunächst bei einem nicht zuständigen Sachbearbeiter aufliefen. Oder es werden hierdurch einige wenige Kunden telefonisch bedient, obwohl deren Anfragen problemlos durch das Servicecenter bearbeitet hätten werden können. Wichtige Rückrufe für andere Kunden oder Fallbearbeitungen könnten dann jedoch nicht mehr zeitnah erfolgen.

In der Diskussion wurden verschiedene Möglichkeiten angesprochen hier einen Kompromiss zu finden. So wurde es als vorteilhaft angesehen, wenn bei einem auf Initiative durch das Servicecenter erfolgten Rückruf durch den Sachbearbeiter zumindest die Nummer des Servicecenters im Display eingeblendet würde. Hierdurch weiß der Kunde, dass er zurück

gerufen wurde.

Ein weiterer Vorschlag war die Einrichtung von bestimmten telefonischen Sprechzeiten oder auch die Option vom Servicecenter an den Sachbearbeiter direkt durchzustellen

Die im Arbeitskreis vorgeschlagene zeitlich beschränkte Einführung von Telefonzeiten des Jobcenters wurde von Frau Gilles als nicht umsetzbar erachtet, da es enorme Personalressourcen binden würde und die Schnittstelle zum SC deutlich erschwere. Der Vorschlag, vor Versand eines Tickets an den Mitarbeiter des Jobcenters, diesen einmalig anzuwählen und einen unmittelbaren Durchstellen zu versuchen, widerspricht der Zielsetzung des Servicecenters, Störungen des Beratungs- und Bearbeitungsvorgangs zu vermeiden und wird vom Anbieter der Dienstleistung Servicecenters nicht angeboten bzw. technisch und zeitlich als zu belastend abgelehnt. Ob es technisch möglich sei, bei einem Rückruf durch das Jobcenter (Abarbeiten eines Tickets) die Nummer des Servicecenters einblenden zu lassen, müsse geprüft werden.

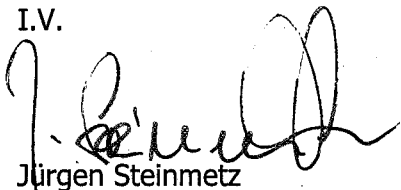
Herr Dr. Klose sieht nach Austausch der Abläufe und Aufgabenerledigung durch das Servicecenters keinen akuten Handlungsbedarf. In Bezug auf das Urteil in Leipzig gehe er davon aus, dass das Informationsfreiheitsgesetz bei einer Missachtung nicht zu verallgemeinerbaren Rechten des einzelnen führe. Die Auswirkungen auf das vom Jobcenter eingekaufte Servicecenter seien deshalb zunächst gering. Wichtig sei, dass der Bürger im Bedarfsfall seinen unmittelbaren Ansprechpartner erreichen kann. Dies sei über den Anruf des Servicecenters und einem Ticket, welches garantiert innerhalb von 48 Stunden bearbeitet wird, ausreichend erfüllt.

Auch nach der Diskussion war das Meinungsbild differenziert, jedoch wurde der ausführliche Austausch von Herrn Haag, Herrn Arndt und Herrn Rosellen als sehr hilfreich angesehen.

Herr C. Thiel kündigte an, weiter für die Abschaffung des Servicecenters und die Freigabe der Durchwahlnummern zu plädieren.

Die Standpunkte sollen innerhalb der Fraktionen beraten werden. Danach erfolgt ein erneuter Austausch im Sozial- und Gesundheitsausschuss. Die Ergebnisse sollen dann in die Trägerversammlung des Jobcenters eingebracht werden.

I.V.



Jürgen Steinmetz  
Allgemeiner Vertreter des Landrates

**3.**

**Zur weiteren Beratung im Sozial- und Gesundheitsausschuss /  
Trägerversammlung**