



02.11.2008

Große Anfrage

Telefonisches "Service-Center" der ARGE Darmstadt in Wetzlar

Seit 01. Oktober 2008 ist es den Kunden der ARGE Darmstadt, sprich den Sozialtransferempfängern nach dem SGB II, nicht mehr möglich, ihren so genannten Persönlichen Ansprechpartner (PAP) bzw. ihre entsprechenden Sachbearbeiter per Direktwahl telefonisch zu erreichen.

Stattdessen wird nach Eingabe der entsprechenden Direktwahlnummer des PAP bzw. Sachbearbeiters nach fünfmaligen Läuten automatisch der Anrufbeantworter eingeschaltet, der darauf verweist, dass auf Grund einer "technischen Änderung" nur noch die zentrale ARGE-Nummer genutzt werden kann. Nach Wahl der zentralen ARGE-Nummer landet man auf einer Warteschleife, die den Kunden in einem sogenannten "Service-Center" in Wetzlar landen lässt. Dort wird der Anruf des Kunden nach Nennung der eigenen Bedarfsgemeinschaftsnummer entgegengenommen, aber er wird nicht telefonisch weitervermittelt. Stattdessen wird das Begehrt des Kunden von dem jeweiligen Call-Center Mitarbeiter aufgenommen und danach bei Notwendigkeit in elektronischer Form an die ARGE Darmstadt weitergeleitet.

1. Ist dieses sogenannte "Service-Center" eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA)?
2. Gibt es eine vertragliche Vereinbarung zwischen BA und ARGE Darmstadt, die die telefonischen Dienstleistungen des sogenannten "Service-Centers" regelt?
3. Ist daran gedacht eine eventuelle vertragliche Vereinbarung den Darmstädter Stadtverordneten zugänglich zu machen?
4. Wie viele Mitarbeiter des so genannten "Service-Centers" sind für die Anrufe der Kunden der ARGE Darmstadt abgestellt?
5. In welcher Weise sind die Mitarbeiter des so genannten "Service-Centers" für ihre verantwortungsvolle Tätigkeit qualifiziert? Nehmen die Mitarbeiter an regelmäßigen Schulungen teil, und sind sie über die kommunalen Besonderheiten (z.B. freiwillige Leistungen, Freiwilligkeit der 1-Euro-Jobs, etc.) hinreichend unterrichtet?
6. Wie viele Anrufe von Kunden der ARGE gingen in der Vergangenheit durchschnittlich täglich/wöchentlich/monatlich in der ARGE Darmstadt ein? Wie viele konnten zur Zufriedenheit der Kunden bearbeitet werden? Hat sich diese Zahl mit Beauftragung des sogenannten "Service-Centers" verändert?

7. Wie wird für die PAPs und die Sachbearbeiter der ARGE Darmstadt sichergestellt, dass ihre Direktwahlnummer nicht nur erhalten, sondern weiterhin sinnvoll genutzt werden kann (auch und gerade bei eingehenden Anrufen)?
8. Ist das so genannte Team „Erstberatung und Vermittlung“ der ARGE für Neukunden telefonisch erreichbar? Ist die Widerspruchsstelle der ARGE direkt erreichbar?
9. Wie wird gewährleistet, dass das sogenannte „Service-Center“ in dringenden Fällen eine Direktverbindung mit der ARGE herstellt?
10. Ist sichergestellt, dass mit Einschaltung des so genannten "Service-Centers" die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen (§ 35 SGB I in Verbindung mit §§ 67 ff. SGB X) gewahrt bleiben?
11. Ist daran gedacht eine mögliche Evaluation über die Kundenfreundlichkeit des so genannten "Service-Centers" durchzuführen? Und wenn ja, wann und in welchen Abständen? Nähme eine solche eventuelle Evaluation auch adäquat Rücksicht auf die betroffenen Kunden?
12. Gibt es eine Beschwerdestelle (inklusive Beschwerdemanagement) für bzw. im so genannten „Service-Center“?

Rainer Keil
Fraktionsvorsitzender

Karl-Heinz Böck
Stadtverordneter