

Dezernat V
Stadtrat Jochen Partsch

Postfach 11 10 61
64225 Darmstadt

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Stadtverordnetenfraktion
Die Linke
Landgraf-Phillips-Anlage 32
64283 Darmstadt

Stadtrat
Jochen Partsch

Neues Rathaus am Luisenplatz
Luisenplatz 5a
64283 Darmstadt
Telefon: 06151 13-2854, 13-2855 o. 13-2954
Telefax: 06151 13-23 09
Internet: <http://www.darmstadt.de>
E-Mail: dezernatV@darmstadt.de

Datum:
26. November 2008

Ihre Große Anfrage vom 02.11.2008 betreffend telefonisches Service Center der ARGE Darmstadt in Wetzlar

Sehr geehrter Herr Keil, Sehr geehrter Herr Böck,

Ihre Große Anfrage beantworte ich wie folgt:

Frage 1:

Ist dieses sogenannte "Service-Center" eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA)?

Antwort:

Ja, das Service Center ist eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit. Das Service Center ist der Agentur für Arbeit Wetzlar angegliedert.

Frage 2:

Gibt es eine vertragliche Vereinbarung zwischen BA und ARGE Darmstadt, die die telefonischen Dienstleistungen des sogenannten "Service-Centers" regelt?

Antwort:

Es gibt eine vertragliche Vereinbarung zwischen der ARGE Darmstadt und dem Service Center der Agentur für Arbeit Wetzlar.

Frage 3:

Ist daran gedacht eine eventuelle vertragliche Vereinbarung den Darmstädter Stadtverordneten zugänglich zu machen?

Postbank Frankfurt
Konto-Nummer 2612-601
BLZ 500 100 60

Sparkasse Darmstadt
Konto-Nummer 544 000
BLZ 508 501 50

Gleitende Arbeitszeit! Anrufe bitte
möglichst zwischen 8.00 und
12.00 Uhr bzw. 13.30 und 15.15
Uhr, freitags nur zwischen 8.00 und
13.00 Uhr oder nach Vereinbarung

HEAG-Verbindungen:
3, 6, 7, 8, 9, 10, D, F, H, K, L, R
Haltestelle: Luisenplatz

Antwort:

Nein.

Frage 4:

Wie viele Mitarbeiter des so genannten "Service-Centers" sind für die Anrufe der Kunden der ARGE Darmstadt abgestellt?

Antwort:

Zurzeit sind 5,15 Telefonserviceberater angesetzt, die ausschließlich die Anrufe der ARGE Darmstadt abwickeln. Nach Ablauf von 3 Monaten wird aufgrund empirischer Daten über die tatsächlich gebundenen Mitarbeiterkapazität entschieden, ob diese ausreichend ist.

Frage 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?

Antwort:

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service Center optimal auf ihre Aufgabenwahrnehmung im Auftrag der ARGE Darmstadt vorzubereiten, wurden sie vor dem Starttermin 01.10.2008 mehrere Wochen intensiv geschult, um sie sowohl fachlich, als auch bezogen auf die relevanten IT-Anwendungen auf einen Qualifikationsstand zu bringen, der sie in die Lage versetzt, einen möglichst hohen Anteil der Anliegen kompetent und abschließend zu bearbeiten. Zusätzlich wurden kommunikative Fähigkeiten vermittelt, die erforderlich sind, um die spezifischen Anforderungen zu erfüllen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Center nehmen regelmäßig an Schulungen teil und sind auch über die kommunalen Besonderheiten hinreichend unterrichtet. Sie können unter anderem Fragen beantworten bzw. Auskünfte erteilen (beispielhafte, nicht abschließende Aufzählung):

- zu den freiwilligen städtischen Leistungen
- zu den in Darmstadt geltenden Mietobergrenzen bzw. Richtwerten für angemessene Kosten der Heizung
- zur Höhe und Art der bewilligungsfähigen Leistungen nach § 23 Abs. 3 SGB II
- zu Bewerbungskosten und sonstige Mobilitätshilfen nach dem SGB III
- zu Vermittlungsgutscheinen
- zur GEZ-Befreiung
- usw.

Alle Anfragen zu 1-Euro-Jobs werden an die intern zuständigen Mitarbeiterinnen weitergeleitet.

Darüber hinaus stehen dem Service Center unter anderen diverse Informationsflyer der ARGE Darmstadt (bspw. zu den Themen „Girokonto-Guthabenkonto“, „Belastungsgrenze Zuzahlungspflicht Medikamente“) zur Verfügung, die auch an die Kunden verschickt werden können. Kontinuierliche Schulungen halten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Centers immer auf dem aktuellen Entwicklungsstand.

Frage 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?

Antwort:

Unter der Zentralnummer der ARGE („0“) gingen in der Vergangenheit monatlich ca. 10 000 Telefonanrufe ein, welche zu 40% entgegen genommen und erledigt werden konnten. Vom Service Center erhält die ARGE wöchentlich Statistiken. Nach anfänglichen Schwierigkeiten weist die Statistik der letzten Woche sowohl vom Volumen, als auch von der Erledigung, die gleichen Werte aus. Die weitere Entwicklung wird beobachtet.

Frage 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)?

Antwort:

Es ist sichergestellt, dass die Direktwahlnummern aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ARGE erhalten bleiben, derzeit sind lediglich Voice-Boxen aufgeschaltet.

Frage 8:

Ist das so genannte Team „Erstberatung und Vermittlung“ der ARGE für Neukunden telefonisch erreichbar? Ist die Widerspruchsstelle der ARGE direkt erreichbar?

Antwort:

Das Team „Team „Erstberatung und Vermittlung“ der ARGE ist für Neukunden über das Service Center erreichbar.

Die Widerspruchsstelle der ARGE ist direkt erreichbar, da deren Telefonnummern nicht auf das Service Center geroutet sind.

Frage 9:

Wie wird gewährleistet, dass das sogenannte „Service-Center“ in dringenden Fällen eine Direktverbindung mit der ARGE herstellt?

Antwort:

Dem Service Center liegt immer ein aktuelles Telefonverzeichnis der gesamten ARGE vor, so dass in dringenden Fällen oder auf Bedarf eine Direktverbindung hergestellt werden kann.

Frage 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?

Antwort:

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit werden bei Beginn ihres Arbeitsverhältnisses entsprechend geschult und belehrt, anschließend findet die Dokumentation durch Unterschrift statt. Insofern ist die Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen sichergestellt.

Frage 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?

Antwort:

Derzeit ist eine entsprechende Evaluation noch nicht terminiert.

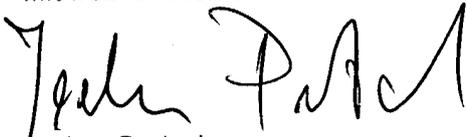
Frage 12:

Gibt es eine Beschwerdestelle (inklusive Beschwerdemanagement) für bzw. im so genannten „Service-Center“?

Antwort:

Nein. Eine Beschwerdestelle inklusive Beschwerdemanagement im Service Center gibt es nicht. Beschwerden sind direkt an die ARGE zu kommunizieren und werden von dort bearbeitet.

Mit freundlichen Grüßen



Jochen Partsch
Stadtrat