

Dezernat V
Stadtrat Jochen Partsch

Postfach 11 10 61
64225 Darmstadt

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Frau Stadtverordnete Hoppe
Herrn Stadtverordneten Böck
Heinrich-Fulda-Weg 13
64289 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:
09.09.2009

Ihre Kleine Anfrage vom 27.08.2009 betreffend Service Center Wetzlar

Sehr geehrte Frau Hoppe,
Sehr geehrter Herr Böck,

Ihre Kleine Anfrage beantworte ich wie folgt:

Frage 1:

Hat sich die Erreichbarkeitsquote des Call-Centers in Wetzlar nachhaltig verbessert? Wenn ja, liegen dazu aussagekräftige Zahlen vor, die künftig und fürderhin regelmäßig den Fraktionen zugänglich gemacht werden?

Antwort:

In den letzten Monaten hat sich die Erreichbarkeit des Service Center verbessert. Dienstags bis freitags ist das Service Center durchschnittlich zu 80 % erreichbar. Montags sowie um den Monatswechsel ist das Anrufaufkommen allerdings so hoch, dass trotz vermehrten Personaleinsatzes die Erreichbarkeit unter 50 % liegt.

Bei der Auswertung handelt es sich um interne statistische Daten der Bundesagentur für Arbeit, die nicht zur Veröffentlichung freigegeben sind. Somit können Sie auch den Fraktionen nicht zugänglich gemacht werden.

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

Frage 2:

Ist eine Erhöhung der Mitarbeiterzahl im Call-Center Wetzlar geplant? Wenn ja, umfasst dies vornehmlich Stellen die eigens für Auskünfte und Beratungen der Kunden der ARGE Darmstadt vorgesehen sind?

Antwort:

Eine Erhöhung der Mitarbeiterzahl wurde bereits vorgenommen. Für die ARGE Darmstadt sind derzeit 7 Telefonserviceberaterinnen und Telefonserviceberater angesetzt, die ausschließlich Anrufe der ARGE Darmstadt abwickeln.

Frage 3:

Wird in Zukunft sichergestellt, dass die qualitativen Kenntnisse und Fähigkeiten der Mitarbeiter in Wetzlar den notwendigen Mindestansprüchen genügen, die der Rechtskreis des SGB II zwingend erforderlich macht?

Antwort:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Center Wetzlar werden regelmäßig und fortlaufend 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.

Mit freundlichen Grüßen



Jochen Partsch
Stadtrat

Verteiler:

Büro des Oberbürgermeisters
Büro des Bürgermeisters
Büro der Stadtverordnetenversammlung
Magistratsgeschäftsstelle
Pressestelle
() zur Publikation (x) zur Kenntnis

ARGE