

Stadtvertretung der Landeshauptstadt Schwerin

Datum: 2017-12-05

Dezernat: I / Büro der
Stadtvertretung
Bearbeiter/in: Frau Timper
Telefon: 545 - 1028

Informationsvorlage Drucksache Nr.

01100/2017/PE

öffentlich

Beratung und Beschlussfassung

Stadtvertretung

Betreff

Prüfantrag | Zugang für Kundinnen und Kunden im Jobcenter zum persönlichen Ansprechpartner verbessern

Beschlussvorschlag

Die Stadtvertretung nimmt das Prüfergebnis zur Kenntnis.

Begründung

Die Stadtvertretung hat in der 27. Sitzung am 26.06.2017 unter TOP 31.2 zu Drucksache 01100/2017 folgendes beschlossen:

Die Stadtvertretung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird aufgefordert zu prüfen, inwieweit der Zugang von Kundinnen und Kunden des Jobcenters zu ihrem persönlichen Ansprechpartner (Berater/Fallmanager) ggf. verbessert werden kann. Die Prüfung soll unter Berücksichtigung ff. Punkte erfolgen:

- Möglichkeit der gebührenfreien telefonische Erreichbarkeit sowohl der Fallmanager als auch des Servicecenters
- Dokumentation von Anrufen und Anliegen der Kunden (z. B. kurzfristiger Absagen von Terminen)
- zeitnahe und fachkompetente Beantwortung telefonischer Kundenanfragen ggf. Rückrufservice

Das Ergebnis der Prüfung und ggf. ein Verfahrensvorschlag soll der Stadtvertretung bis September 2017 unterbreitet/mitgeteilt werden.

Hierzu wird mitgeteilt:

Das Jobcenter Schwerin setzt seit Mitte Oktober 2017 verstärkt auf die persönliche Kontaktaufnahme zwischen Kundinnen/Kunden und den/dem Sachbearbeiter/in, Vermittler/in oder Fallmanager. Dazu wurde die Organisationsstruktur dahingehend verändert, dass nun Kundinnen und Kunden ohne Termin direkt bei ihrer/ihrem zuständigen Bearbeiter/in vorsprechen können. Dies war bis dato nur mit vorheriger Terminabsprache möglich.

Darüber hinaus wurde die Serviceleistung Telefonie, aufgrund fehlender „Bordmittel“, an die Bundesagentur für Arbeit bis 31. Dezember 2018 fremdvergeben. Diese sichert eine tägliche (Montag bis Freitag) Erreichbarkeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr ab. Die Service-Nummer 0385/450-5892 ist zum Ortstarif erreichbar. Gängige Telefonflatrates decken diesen Ortstarif vollumfänglich ab, sodass der/dem Kundin/Kunde keine zusätzlichen Telefonkosten entstehen. Das Servicecenter nimmt dabei sämtliche Anrufe auf und beantwortet Fragen. Sollte eine Angelegenheit nicht durch das Servicecenter telefonisch abschließend geklärt werden, wird der/dem zuständigen Sachbearbeiter/in eine entsprechende Information zugehen. Dieser wird sodann der/dem Kundin/Kunden in einem Rückruf innerhalb von 48 Stunden abschließende Erläuterungen mitteilen. Sämtliche telefonischen Anliegen werden dokumentiert.

Somit wurde nun durch die zusätzliche persönliche Erreichbarkeit während der Öffnungszeiten in Kombination mit der telefonischen Erreichbarkeit (erweiterte Zeitspanne von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr) eine verbesserte Kundenbetreuung sichergestellt, da im Bedarfsfall die/der zuständige Bearbeiter/in zur Klärung von Fragen zur Verfügung steht.

Die Telefonie mit der deutlich ausgeweiteten zeitlichen Erreichbarkeit ist schon seit längerem als Dienstleistung eingekauft. Finanzielle Mittel, um vergleichbare Angebote im Jobcenter Schwerin selbst zu realisieren, sind nicht vorhanden.

In Abstimmung mit der Geschäftsführung des Jobcenters werden – sofern gewünscht – die Stadtvertreterinnen und Stadtvertreter eingeladen, sich die neue Arbeits- und Funktionsweise vor Ort anzusehen.

Der Prüfauftrag ist somit abgearbeitet.

über- bzw. außerplanmäßige Aufwendungen / Auszahlungen im Haushaltsjahr

Mehraufwendungen / Mehrauszahlungen im Produkt: ---

Die Deckung erfolgt durch Mehrerträge / Mehreinzahlungen bzw. Minderaufwendungen / Minderausgaben im Produkt: ---

Die Entscheidung berührt das Haushaltssicherungskonzept:

☐ ja

Darstellung der Auswirkungen:

☒ nein

Anlagen:

keine

gez. Dr. Rico Badenschier
Oberbürgermeister