Jobcenter Kreis Unna: Telefonisches Service Center geht am Freitag an den Start

Das Jobcenter Kreis Unna arbeitet ab dem morgigen Freitag mit dem „Service Center SGB II“, um für seine Kunden telefonisch besser erreichbar zu sein. Die Zusammenarbeit erfolgt zunächst probeweise für ein Jahr.

Wer morgen telefonisch ein Anliegen mit dem Jobcenter Kreis Unna besprechen möchte, der wählt die zentrale Rufnummer 02303 2538-0 und landet im „Service Center SGB II“. Am anderen Ende der Leitung nimmt dann ein sogenannter „Telefonserviceberater“ (kurz: TSB) den Anruf entgegen. Geschäftsführer Uwe Ringelsiep betont, dass es sich dabei nicht um irgendein beauftragtes Call-Center handle: „Das Service Center SGB II ist eine Dienstleistung aus dem Serviceportfolio der Agentur für Arbeit, welche wir als Jobcenter probeweise für ein Jahr eingekauft haben.“ Der „TSB“ sei folglich ein Mitarbeiter der Agentur für Arbeit und damit fachlich kompetenter Ansprechpartner für Kunden des Jobcenters. „Es ist also davon auszugehen, dass viele Fragen und Anliegen direkt im Service Center geklärt werden können.“ Sollte das einmal nicht der Fall sein, so würde ein sogenanntes „Ticket“ – eine Mitteilung – an den zuständigen Mitarbeiter im Jobcenter zur weiteren Bearbeitung erfolgen.

In Abstimmung mit der Trägerversammlung des Jobcenters Kreis Unna wurde im September 2015 endgültig über den Einkauf dieser Dienstleistung entschieden. Martin Wiggermann, Vorsitzender der Trägerversammlung des Jobcenters Kreis Unna, begründet die Entscheidung: „Ich gehe davon aus, dass wir durch die Implementierung des Service Centers die Zufriedenheit der Kunden sowie der Mitarbeiter des Jobcenters ein Stück weit steigern können und das wird sich letztendlich auf die

Arbeitsqualität auswirken.“ Ringelsiep fügt hinzu: „Einerseits hat jeder Kunde ein berechtigtes Interesse an einer guten zeitlichen Erreichbarkeit der Behörde, andererseits müssen die Mitarbeiter des Jobcenters Kreis Unna komplexe Sachverhalte auch störungsfrei bearbeiten können, um eine recht- und zweckmäßige Aufgabenerledigung zu gewährleisten.“ Die Einführung des Service Centers bietet somit eine zielgerichtete Lösung. „Bundesweit arbeiten viele Arbeitsagenturen und Jobcenter mit dem Service Center zusammen und das schon über zehn Jahre. Ich bin mir sicher, dass wir von den Erfahrungen profitieren können“, so Ringelsiep.