



## **Service Center SGB II**

### **Zielsetzung**

- Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit sowie überwiegende Fallabschließende Klärung von Kundenanfragen.

### **Aufgaben**

- Erteilung allgemeiner und Fallbezogener Auskünfte.
- Terminierung.
- Aufnahme und Bearbeitung von Veränderungsmitteilungen der Kunden.
- Aufnahme von Datensätzen.
- Aufnahme von Kundenreaktionen.
- Die konkrete und vollständige Aufgabenbeschreibung ist als Anlage beigefügt.

### **Vorteile der Nutzung**

- Verbesserung Kundenorientierung durch hohe Erreichbarkeit.
- Konstanter Service bei gleich bleibender Qualität.
- Gezielte Entlastung der Fachkräfte im operativen Bereich (Konzentration auf Kernaufgaben, höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch weniger Störungen).
- Hohe Datenqualität (Einheitliche Dokumentation nach definierten Qualitätsstandards, kontinuierliche Aktualisierung der Kontaktdaten).
- Nutzung der Telefonie zur Steuerung der persönlichen Vorsprachen.
- Vorteile durch größere Einheiten (Anrufspitzen können besser abgefangen werden).
- Service Center Personal ist kein Personal des Jobcenters und zählt nicht bei der Berechnung der Betreuungsschlüssel gemäß § 44c SGB II.
- Flexibilität im Personaleinsatz in Zeiten hoher Belastungen, bei Krankheits- und Urlaubsausfällen.
- Kurzfristige Inanspruchnahme von Telefonaktionen (zum Beispiel für Kundenaktivierung oder Bestandsklärung).



## Leistungen

- Der telefonische Auskunftsservice wird von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung gestellt (50 Stunden pro Woche). Davon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.
- Das Service Center stellt eine telefonische Erreichbarkeit von durchschnittlich 75% (Jahreswert) sicher.
- Anfragen werden abschließend bearbeitet, soweit dies den Telefonserviceberatern auf der Grundlage der zur Verfügung stehenden Daten und Kenntnisse möglich ist. Sind die Telefonserviceberater zu einer abschließenden Bearbeitung nicht in der Lage, wird die Anfrage an das Jobcenter weitergeleitet. Die Fallabschlussquote beträgt mindestens 70%.
- Das Service Center stellt die fachliche Qualifizierung ihrer Telefonserviceberater entsprechend der Aufgabenbeschreibung sicher.
- Dem Jobcenter werden monatlich Berichte über die erbrachten Leistungen zur Verfügung gestellt. Diese umfassen:
  - die Anzahl und Dauer der geführten Gespräche,
  - die telefonische Erreichbarkeit in Prozent (Verhältnis zwischen geführten Gesprächen und Anrufen),
  - den Anteil der telefonischen Anfragen, die abschließend beantwortet werden konnten,
  - eine Darstellung des mit der telefonischen Auskunftserteilung verbundenen zeitlichen Aufwandes, differenziert nach Gesprächsdauer und notwendiger Nachbearbeitung.

## Zusammenarbeit

- Grad der Aufgabenübertragung wird gemeinsam zwischen Service Center und Jobcenter festgelegt.
- Besondere Wünsche und Bedürfnisse in der Aufgabenerledigung können mit den Service Center verabredet werden.
- Enger Kontakt während der Zusammenarbeit, um Fehlentwicklungen frühzeitig zu erkennen und entgegen wirken zu können.
- Arbeitsergebnisse werden in individuellen Auswertungen regelmäßig zur Verfügung gestellt.
- Individuelle Absprachen zwischen Service Center und Jobcenter in Verbundbesprechungen möglich.
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit.