
**Kundenkontaktmagement des Jobcenters
- Anfrage Die Linke im Stadtrat vom 22.01.2013**

KSD 20135205

In der Sozialausschusssitzung vom 31.01.2013 wurde bereits darauf hingewiesen, dass die Auskunftsrechte nach dem Landesinformationsfreiheitsgesetz (LIFG) oder nach dem Bundesinformationsfreiheitsgesetz (IFG) gewährleistet sind. Die Anfrage wurde im Zusammenhang mit dem Kundenkontaktmanagement am 15.02.2013 bei der Jobcenter-Trägerversammlung angesprochen.

Das Jobcenter nahm wie folgt Stellung: „In der Vergangenheit standen die Jobcenter immer wieder in der Kritik, schlecht erreichbar zu sein. Daher hat sich das Jobcenter (die Trägerversammlung) bewusst dafür entschieden, telefonische Kundenanfragen im ServiceCenter beantworten zu lassen. Dieses Modell hat sich bewährt. So werden die telefonischen Anfragen von Kunden durch eine ideale Arbeitsteilung optimal bearbeitet: Persönliche Gespräche werden störungsfrei geführt, Anträge schnell und in hoher Qualität bearbeitet.

Eine Durchwahlnummer ist keine Garantie dafür, dass der Kunde eine Antwort auf seine Frage bekommt. Der angerufene Mitarbeiter ist unter Umständen nicht zu erreichen oder fachlich nicht zuständig. Im Service Center dagegen wird dem Kunden immer weitergeholfen.“