

Pressemitteilung vom 29.10.13

**Feste Telefonzeiten bei der MainArbeit. Durch Sprechzeiten der Mitarbeiter soll Erreichbarkeit verbessert werden.**

Mit der Einrichtung fester Telefonsprechzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sachbearbeitung für Geldleistungen will das Jobcenter MainArbeit die telefonische Erreichbarkeit bei Kundenanliegen verbessern. Ab 04. November gibt es bei allen Leistungssachbearbeitern feste Telefon-Sprechzeiten zwischen 10.00 und 12.00 Uhr montags bis freitags. In dieser Zeit stehen die Mitarbeiter für telefonische Anfragen zu Geldleistungen, Anträgen und anderen Anliegen zur Verfügung und stellen andere Arbeiten ggf. zurück. Außerhalb dieser Zeiten werden sich die Mitarbeiter auf die Bearbeitung von Anträgen und Post konzentrieren und keine Anrufe von Kunden mehr entgegennehmen. Dies sei notwendig, weil sonst Störungen in der Arbeit überhand nehmen und eine schnelle Bearbeitung von Vorgängen nicht mehr gewährleistet werden kann, wie Susanne Pfau, Leiterin des Bereichs Leistung bei der MainArbeit, erläutert.

Außerhalb der Telefonsprechzeiten der Sachbearbeiter steht weiterhin das telefonische Servicecenter zur Verfügung. Montags bis donnerstags in der Zeit von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr und freitags von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr. Telefonnummer 069 / 8065-8100. Die Mitarbeiter dort können viele Anliegen direkt beantworten. Wenn nicht, wird die Anfrage an Sachbearbeiter weitergeleitet. Innerhalb von maximal 48 Stunden erfolgt ein Rückruf oder eine Beantwortung der Anfrage per Mail, so der Standard, den sich die MainArbeit gesetzt hat.

Mit der Übernahme des Jobcenters durch die Stadt Offenbach im Jahr 2012 wurde allen Kunden die direkte telefonische Verbindung mit dem für sie zuständigen Sachbearbeiter eröffnet und die persönliche Durchwahlnummer mitgeteilt. Zuvor war die MainArbeit an die Technik der Bundesagentur für Arbeit angeschlossen, die eine direkte Kontaktaufnahme nicht vorsieht und alle Kundenanrufe an ein externes Callcenter umgeleitet hatte.

Durch die Umstellung im Jahr 2012 konnte die telefonische Erreichbarkeit bereits deutlich verbessert werden. Dennoch ist dieser Punkt immer wieder Gegenstand von Kritik. In der regelmäßig durchgeführten Kundenbefragung durch ein unabhängiges Institut bekommen die Leistungen der MainArbeit durchweg gute Noten. Nur die telefonische Erreichbarkeit bekommt trotz vieler Anstrengungen die Schulnote 3,8. Deshalb möchte man hier besser werden.

Allerdings stoße die weitere Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit auch an Grenzen der Finanzierbarkeit, wie Bereichsleiterin Pfau erläutert: „Wir messen regelmäßig, wie viele Anrufe beim ersten Mal gleich durchkommen. Dieser Wert bewegt sich in diesem Jahr zwischen 60 und 80 Prozent. Vor allem an Spitzenzeiten, zwischen 10 und 12 Uhr und am Monatsbeginn ist unser Telefonservicecenter überlastet.“ Die MainArbeit betreibe schon jetzt großen personellen Aufwand, um für Kunden gut erreichbar zu sein. Eine weitere personelle Aufstockung des Servicecenters sei nicht möglich. „Mit den neuen Regelungen hoffen wir, einen guten Kompromiss zwischen Wünschbarem und Machbarem zu finden“, so Pfau weiter. Generell sollte die telefonische Kontaktaufnahme nur auf wirklich sehr dringende Anliegen beschränkt werden. Ansonsten sei der Kontakt per Post oder E-Mail besser.

Jeder Kunde bekommt im Briefkopf aller Schreiben eine E-Mail-Adresse mitgeteilt. Hier könne man jederzeit Nachrichten hinterlassen. Wie bei den Anrufen im Servicecenter werde eine Antwort innerhalb von 48 Stunden zugesichert.

Die Zentrale Anlaufstelle (ZAS) der MainArbeit ist zudem montags, mittwochs, donnerstags und freitags von 7:30 Uhr bis 11:00 Uhr und donnerstags ausschließlich für Berufstätige von 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr geöffnet.

Rückfragen: Susanne Pfau, T. 8065-8300, E-Mail: [susanne.pfau@offenbach.de](mailto:susanne.pfau@offenbach.de)