

Information 202212010 vom 22.12.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit bei hohem Anrufaufkommen

Laufende Nummer: 202212010

Geschäftszeichen: QUB 5 –6801.4 / 6910.4 / II-1000 / II-4341/ II-5010 / II-5020

Gültig ab: 22.12.2022

Gültig bis: 31.12.2023

SGB II: Information

SGB III: nicht betroffen

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202210001 vom 06.10.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang (Abgelaufen am 31.12.2022)

Aufhebung von Regelungen:


- -

Die Bürgerinnen und Bürger nutzen auch weiterhin den telefonischen Kontakt als präferierten Zugangskanal. Dies geschieht vor dem Hintergrund der Einführung des Bürgergeldes, des Zugangs und der Betreuung der Ukraine-Geflüchteten im Rechtskreis SGB II aber auch als Ausfluss der Erfahrungen der Corona-Pandemie.

Die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit bleibt demnach Aufgabe der Jobcenter und der Service Center Telefonie SGB II, wenn die Dienstleistung O.7 aus dem Service Portfolio eingekauft wurde. Es wird daher empfohlen, den telefonischen Zugang im Jobcenter bzw. die gemeinsame Telefonie mit dem Service Center über Rufkreise zu unterstützen.

1. Ausgangssituation

Die bisherige Weisung (Abgelaufen am 31.12.2022) zur Sicherstellung der Erreichbarkeit (für den Rechtskreis SGB II als Information) war zuletzt bis 31.12.2022 befristet. Das operative



Geschäft der Jobcenter ist - als Ausfluss der Corona-Pandemie - weiterhin von einer deutlichen Kanalverschiebung bei den Kundenkontakten geprägt. Der Telefonkanal wird von den Bürgerinnen und Bürger weiter stark genutzt. Er ist für Anliegen ohne intensiven Beratungsbedarf eine gute und bewährte Möglichkeit des Zugangs. Der Telefonkanal gibt den Anrufenden die Möglichkeit, die Anliegen schnell und effizient in Echtzeit zu klären. Es ist daher davon auszugehen, dass er auch künftig stark genutzt wird und die beobachtbaren Volumenverschiebungen in Richtung des Telefonkanals Bestand haben werden. Mit einer weiteren erheblichen Verstärkung des Anrufaufkommen ist gerade wegen der multiplen und anhaltenden Krisensituation sowie der Einführung des Bürgergeldes ab 01.01.2023 bzw. der Wohngeldänderung zu rechnen. Im Zuge der letztgenannten Punkte und bei anhaltender Fluchtbewegung aus der Ukraine kann es im Rechtskreis SGB II auch zu einer weiteren Zunahme des Kundenvolumens im 1. Halbjahr 2023 kommen. Zu berücksichtigen ist, dass - vor dem Hintergrund des in den Jobcentern insbesondere im ersten Halbjahr 2023 zu erwartenden hohen Arbeitsvolumens - jedes nicht zeitnah bearbeitete Kundenanliegen zu weiterem Anrufvolumen führen kann. Jeder nicht angenommene telefonische Kontakt führt zu einem neuen Kontaktversuch telefonisch oder persönlich und erhöht damit ebenfalls das Arbeitsvolumen.

2. Auftrag und Ziel

Mit Blick auf die weiterhin starke Nutzung des Telefonkanals durch die Bürgerinnen und Bürger ist es wichtig, die telefonische Erreichbarkeit in einem hohen Maß abzusichern. Das gilt sowohl für die alleinige Telefonie der Jobcenter als auch für die gemeinsame Telefonie mit dem Service Center SGB II, wenn die Dienstleistung O.7 aus dem Service Portfolio in Anspruch genommen wird.

Den gemeinsamen Einrichtungen wird empfohlen:

- weiterhin mindestens einen Sammelanschluss (Rufkreis) vorzuhalten, der über die BA technisch sichergestellt wird,
- die Sammelrufnummern weiterhin ausreichend zu besetzen, um die telefonische Erreichbarkeit in einem hohen Maße (mit-)abzusichern - insbesondere auch wenn nicht ausreichend Anrufvolumen über die Dienstleistung O.7 eingekauft wurde,
- neben dem Telefonkanal auch die anderen Zugangskanäle zum Jobcenter für Bürgerinnen und Bürger entsprechend der Nutzung sicherzustellen,
- bei der Information zu den Zugangskanälen zum Jobcenter (u.a. über Aushänge, Presse und Internet) insbesondere auch die Sammelrufnummern zu bewerben.

3. Info

Diese Empfehlung tritt mit Ablauf des Gültigkeitsdatums außer Kraft

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt