

# Telefonie im Jobcenter München

*Wir schaffen Perspektiven*

**jobcenter**  
München





# Einkauf der Dienstleistung Telefonie

Ziel ist die Verbesserung der Dienstleistungsqualität der Telefonie im Jobcenter München unter Beachtung des Sozialdatenschutzes und der Sicherstellung der Erreichbarkeit.

Mit dem Einkauf der Serviceleistung Telefonie wird es ermöglicht, dass zwei eigene „Jobcenter-München-Teams“ im Servicecenter Weiden in einer Zeit von Montag bis Freitag jeweils von 8-18 Uhr Telefonate der Kundinnen und Kunden des Jobcenters entgegennehmen und bearbeiten. Es gibt dazu eine neue zentrale Rufnummer: 089-45355-0

Start war im Mai 2020 - unter den Auswirkungen der Corona-Pandemie wurden die Kapazitäten in Weiden zum 1.8.20 und nochmals zum 1.1.21 ausgeweitet - das Telefonaufkommen ist nach wie vor sehr hoch

Die Spitzenanrufzeiten sind zwischen 10 Uhr und 14.30 Uhr täglich und insbesondere an Montagen zu verzeichnen - eine bessere Erreichbarkeit ist für die Kund\*innen möglich, wenn zu den Randzeiten angerufen wird



# Angebote der Servicetelefonie

Folgende Angebote werden im Rahmen der **Inbound-Telefonie** mit einem Einkauf der Service-Telefonie realisiert:

- Erteilung allgemeiner Auskünfte und Erläuterung allgemeiner Verfahrensregelungen und Leistungsvoraussetzungen für Kundinnen und Kunden sowie Dritte
- Informationen zu Öffnungszeiten, Kontaktdaten und email-Anschriften
- Erläuterung zur Auszahlung der Geldleistungen und zum Thema Bildung und Teilhabe
- Fallbezogene Auskünfte über die Fachverfahren ( Zugriff auf die elektronische Akte der Kunden)
- Informationen zu Veranstaltungen des Jobcenters München (z. B. Stellenbörsen)
- Auskünfte zu den freiwilligen kommunalen Leistungen (z. B. Stiftungsmittel, München-Pass, Pauschale zur Ersteinschulung)
- Aufnahme und Eingabe von Veränderungsmitteilungen der Kundinnen/Kunden und Berechtigten
  
- Anliegen, die nicht abschließend geklärt werden können, aufnehmen und an die Mitarbeiter\*innen des Jobcenters weiterleiten - Ticketverfahren

# Eigene zentrale Hotline im Jobcenter



- Seit dem Start der Corona-Pandemie wurden eigene telefonische Hotlines in den SBH/ZWI eingerichtet, die seit August 2020 technisch zu einer Hotline geroutet werden ( 089-45355-2880)
- Die Telefonie erfolgt über die Mitarbeiter\*innen der Eingangszonen, die von Mo-Do in der Zeit von 8-15 Uhr und am Fr von 8-14 Uhr zur Verfügung stehen. Von 15-18 Uhr wird ein Anrufbeantworter geschaltet, die Anrufe werden ab dem nächsten Tag abgearbeitet
- Inhaltlicher Schwerpunkt bilden die Aufnahme der Neuanträge der Münchner Kind\*innen, die aufgrund der Pandemie und auch in Zeiten des lockdowns nicht zu den SBH/ZWI kommen können
- Aktuell plant das JC, auch diese Hotline personell nochmals zu verstärken, da die Anrufe insbesondere seit Jahresbeginn 2021 ansteigen - die Erreichbarkeit liegt konstant bei über 80%
- Die Prozesse werden laufend beobachtet und verbessert

# Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern



- Das SC erhielt eine Liste der stadtweit agierenden Netzwerkpartner. Bei Bedarf kann eine sofortige Durchstellung an das jeweilig zuständige Sozialbürgerhaus und zwar zur Hausleitung/Jobcenter bzw. ggf. zu den Teamleitungen des SBH im jeweilig erforderlichen Fachbereich erfolgen.
- Die Führungskräfte der SBH (Teamleitungen und Hausleitungen) kommunizierten ihre telefonischen Kontakte an die regionalen Netzwerkpartner für die interne Verwendung. Der Wunsch zur Kontaktaufnahme kann auch weiterhin per E-mail jederzeit über die Gruppenpostfächer der Sozialbürgerhäuser erfolgen.
- In bestimmten Fällen kann auch vom SC Weiden eine Direktdurchstellung an einen Sachbearbeiter/ Arbeitsvermittler erfolgen
- Rückrufe durch die Mitarbeiter\*innen des Jobcenters erfolgen innerhalb von zwei Arbeitstagen – die Kenntnis der neuesten Telefonnummer und der Uhrzeit der Erreichbarkeit ist von hoher Bedeutung
- **Weitere Ideen zur konstruktiven Zusammenarbeit werden gesammelt .....**