

Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Soziales und Senioren	10.01.2008	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen
aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage
nach § 4 der Geschäftsord-
nung

Stellungnahme zu einem
Antrag nach § 3 der Ge-
schäftsordnung

Sachstand ARbeitsGEmeinschaft (ARGE) Köln

In der letzten Zeit kam es verstärkt zu kritischen Berichten in den Medien zum Thema „Hartz IV“ allgemein, in den lokalen Medien zur vermeintlich schlechten Aufgabenerledigung der ARGE Köln. Im Fokus standen die langen Bearbeitungszeiten von Widersprüchen, fehlende Unterstützung von Kunden bei der Integration in Arbeit sowie die schleppende Antragsbearbeitung bzw. Verzögerungen bei der Überweisung von Geldleistungen. Daneben wurde die Personalsituation innerhalb der ARGE kritisiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seien chronisch überlastet und sie würden von ihren Führungskräften mit dieser Situation allein gelassen.

Über diese Kritik hinaus wurden im Rahmen des Berichtes des Kölner Stadtanzeigers vom 11.12.07 auch konkrete Einzelfälle geschildert.

Zur allgemeinen Situation der ARGE Köln und konkret zu den einzelnen Themenbereichen, die im Rahmen der Medienberichterstattung kritisiert wurden, wird nachfolgend ausführlich Stellung genommen.

Zu den im Kölner Stadtanzeiger dargestellten Einzelfällen muss jedoch aus Gründen des Datenschutzes auf eine ausführliche Darstellung im Rahmen der Ausschusssitzung verzichtet werden. Auch eine anonymisierte Darstellung würde in Kombination mit dem genannten Artikel Rückschlüsse auf die Identität der Betroffenen ermöglichen und damit die Bestimmungen zum Datenschutz verletzen. Beide Träger der ARGE werden selbstverständlich über die Sachlage der beiden Fälle, in denen die betroffenen Beschwerdeführer/innen eindeutig ermittelt werden konnten, informiert.

Rückstandssituation der Widerspruchsstelle und Bearbeitungsdauer – Gegensteuerungsmaßnahmen und Ausblick

1. Darstellung des Ist - Zustands

Im Jahr 2006 gingen monatlich durchschnittlich 334 Widersprüche in der ARGE Köln ein. Das er-

gab für 2006 eine Gesamtfallzahl von 4003 Widersprüchen. In 2007 waren es monatlich durchschnittlich 492 Widersprüche (Gesamtfallzahl 5900). In 2006 standen insgesamt 196 Gerichtstermine zur Verhandlung/Erörterung – in 2007 waren es ca. 450.

Die aufgrund dieser Steigerungen erforderlichen Stellenzusetzungen konnten erst im November 2007 abgeschlossen werden. Die beschriebene Entwicklung führte zu einer durchschnittlichen Bearbeitungsdauer bei Widersprüchen von 12,9 Monaten (Wert September 07). Das Thema wurde vom WDR Fernsehen aufgegriffen und war auch Gegenstand eines Informationsbesuchs von Vertretern des Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW (MAGS) in der ARGE Köln am 05.12.2007. Am 01.12.07 bestand bei der Widerspruchsbearbeitung ein Rückstand von 3.829 Widersprüchen.

2. Folgende **Sofortmaßnahmen** wurden bereits zur Verbesserung des Leistungsoutputs und zur Verbesserung der Rückstandssituation der Widerspruchsstelle eingeleitet:

- Sofortiger Einsatz von vier neuen Mitarbeiter/innen (Juristen/innen) mit bestimmten Aufgaben und erweiterter Unterschriftsbefugnis
- Personalgewinnung von 10 weiteren Mitarbeiter/innen und Einsatz für bis zu einem Jahr zusätzlich in der Widerspruchsstelle
- Verwendung von Kurzbescheiden
- Vereinfachtes Verfahren zur Erledigung von Widersprüchen, die älter als ein Jahr sind
- Steigerung der monatlichen Bearbeitungszahlen u.a. durch Spezialisierung (mindestens 30 Erledigungen je Vollzeit-Stelle monatlich)
- Die Zugangssteuerung erfolgt ausschließlich über die stellvertretenden Standortleitungen; hierdurch werden zeitnah verbesserte Werte hinsichtlich Qualität und Quantität erwartet und damit eine sinkende Zahl von Widersprüchen.
- Einrichtung einer „Task-Force“ zur Ermittlung nachhaltig leistungsfähiger Prozesse und Strukturen in der Widerspruchsstelle.

Eine interdisziplinäre Projektgruppe mit Spezialisten aus den Bereichen der Widerspruchsstelle (Agentur und Stadt), sowie Nutzung des Beratungsangebotes der „Internen Beratung“ der Regionaldirektion Düsseldorf soll

- die Wirkungen der ergriffenen Sofortmaßnahmen überprüfen
- Strukturen und Prozesse der Widerspruchsstelle analysieren und im Wege des Benchmarking mit anderen ARGEen und Einbindung der Erfahrungshintergründe der Mitarbeiter/innen vor Ort zielgerichtete Optimierungsvorschläge erarbeiten.

In den ARGE-Standorten ist folgendes veranlasst:

- Ab sofort ist ein fester Ansprechpartner je Team im Standort ausschließlich für Widersprüche und Klagen festgelegt
- Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung in den Standorten, z. B. durch Schulungen von erfahrenen und kenntnisreichen Mitarbeiter/innen aus dem eigenen Standort

Die Erfolgskontrolle der vorgenannten Maßnahmen geschieht durch ein ARGE-internes Control-

ling. Die ersten Schritte greifen bereits. Am 03.01.08 wurde noch ein Rückstand von 3.656 Widersprüchen gezählt (-173 zum Vormonat).

Über die Dauer der Sofortmaßnahmen wird je nach Stand der Bearbeitungsdauer und der Rückstände entschieden.

3. Ausblick

Die personelle Verstärkung des Widerspruchsbereichs zeigt bereits jetzt Erfolge. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer, die im zentralen Controlling erhoben wird, soll bis Ende März 2008 auf sechs Monate sinken. Die durch das Sozialgerichtsgesetz (SGG) definierte Bearbeitungsdauer von drei Monaten soll im 3. Quartal 2008 erreicht werden. Parallel dazu wird eine Verstärkung der Fachaufsicht zu einer intensiveren Vorprüfung von Widerspruchsvorgängen und in den Backoffice-teams damit zu einer höheren Qualität bei den Bescheiden führen.

Rückstände in der Leistungssachbearbeitung (Backoffice) – Gegensteuerungsmaßnahmen und Ausblick

Die ARGE Köln hat zur Verbesserung der Situation im Leistungsbereich/Backoffice bereits konzeptionelle Lösungswege entwickelt, welche nachfolgend dargestellt werden.

Durch die Umstellung auf ein neues Geschäftsmodell hat die ARGE Köln einen ersten, sehr realistischen Überblick über die tatsächlichen Bearbeitungsrückstände im Leistungsbereich erhalten. Mit Umstellung haben die Frontoffice- und Backoffice-Teams eine einheitliche Aufbau- und Ablauforganisation bekommen. Die Zuständigkeiten hinsichtlich der Aufgabenfelder 'Integration' und 'Leistungsgewährung' sind klar geregelt. Im Zuge der Bildung der Backoffice-Teams zeigte sich in allen Standorten, dass die Zahl der Bearbeitungsrückstände durch die genaue Erfassung anstieg. Die Rückstände haben sich über einen längeren Zeitraum aufgebaut. Eine kundenfreundliche Aufgabenerledigung ist nur möglich, wenn die Rückstände auf ein unkritisches Maß reduziert werden.

1. Darstellung des Ist-Zustandes

Ende November 2007 wurden 30.103 Vorgänge als Postrückstände gezählt, die älter als einen Monat waren.

Das lokale Zielangebot der ARGE für 2008 mit den Trägern lautet: Abbau der Rückstände auf weniger als 550 pro Team als ein leistbares Maß; also eine Reduzierung von bisher ca. 30.000 Rückständen auf 17.000, was einer Abbaquote von 44 % entspricht.

2. Folgende Sofortmaßnahmen wurden bereits zur Verbesserung der Rückstandssituation in den Backoffice Teams eingeleitet:

Ende 2007 wurde ein Konzept ausgearbeitet, wie die Rückstände in den Teams individuell abgearbeitet werden können. Alle Maßnahmen wurden im Detail konzipiert und die erforderlichen Schritte hinsichtlich zeitlicher Abläufe sowie Verantwortlichkeiten ausgearbeitet und mit allen Standorten abgestimmt. Mittels eines spezifischen Controllings werden Wirkungsgrad sowie Zielerreichung erfasst und bewertet.

Im ersten Schritt wurde die rückständige Post in Kategorien eingeteilt hinsichtlich Zuständigkeit, Verfristung und Erledigung. Dies diente der Übersicht und sorgte für ein einheitliches System. Des Weiteren wurde jede Post, die älter als sechs Monate ist, gesichtet und zentral im Standort archiviert, um kurzfristige Rückgriffe sicherzustellen.

Im nächsten Schritt erhalten die Backoffices zeitl. befristete Unterstützung durch Mitarbeiter/-innen aus den Frontoffices, damit die Rückstände zunächst in quantitativer Hinsicht abgebaut werden.

Schließlich sorgt der Aufbau und Einsatz eines zentralen Springerteams in besonders belasteten Teams sowohl für den quantitativen als auch einen qualitativen Abbau. Die Bearbeitung von arbeitsintensiven Postrückständen kann dadurch gewährleistet werden.

Ein weiterer wichtiger Baustein in dieser Phase ist die Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen zur Entwicklung von einheitlichen Maßstäben bei der Postbearbeitung und zur Schließung von Wissenslücken.

3. Ausblick

Eine erste Entlastung werden die Teams durch die Sichtung und Neubewertung der Widersprüche bis zum 25.01.08 erfahren. Ab Februar werden die Teams mit den höchsten Rückständen durch ein Springerteam unterstützt. Bereits im Februar werden die ersten Teams die Rückstände auf das definierte Normalmaß von 550 Vorgängen reduziert haben. Der Rückstandsabbau konzentriert sich dann auf die Teams mit den höchsten Rückständen. Im Laufe des Jahres 2008 erreichen alle Teams den Zielwert. Parallel zu diesem Rückstandsabbau werden die Prozesse in den Teams durch die Besetzung freier Stellen und die Einrichtung eines zentralen Übungsbüros stabilisiert.

Verzögerungen bei der Überweisung von Geldleistungen

Trotz der zuvor geschilderten angespannten Situation in den Backoffices sind die Rückstände oft nicht ursächlich für verspätete Überweisungen von Geldleistungen. In vielen Fällen wird schlicht der Fortzahlungsantrag auf ALG II, welcher jeweils automatisiert und rechtzeitig vor Ablauf eines sog. Bewilligungsabschnittes den betroffenen Haushalten per Post zugeschickt wird, verspätet von den Kunden eingereicht.

Hinzu kommen nach wie vor – teils erhebliche – Probleme mit der von der Bundesagentur für Arbeit zur Verfügung gestellten Software. So hat die Bundesagentur z. B. im November 2007 alle ARGE n darauf hingewiesen, dass aufgrund technischer Schwierigkeiten die termingerechte Überweisung für den Monat Dezember nicht für alle Leistungsbezieher/innen garantiert werden könne. Wie auch der überregionalen Medienberichterstattung zu entnehmen war, handelte es sich hierbei um ein bundesweites Problem. Die ARGE Köln hatte daraufhin alle Vorkehrungen getroffen, um notfalls für die Anspruchsberechtigten Barzahlungen erbringen zu können und so eine Existenzgefährdung in jedem Fall vermieden.

Diese immer wiederkehrenden technischen Schwierigkeiten schaffen nicht nur für die Kunden der ARGE, sondern auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter äußerst belastende Rahmenbedingungen. Zum einen sind sie mit erheblichem Mehraufwand verbunden, zum anderen aber führen die Software-Probleme – teils mit komplettem Ausfall aller relevanten Programme während der Öffnungszeiten – zu großer Unzufriedenheit und oft zu Unverständnis bei den betroffenen Kunden und damit letztlich zu erhöhtem Konfliktpotenzial.

Situation im Frontoffice - Relation Fallmanager/in (FM) bzw. persönliche/r Ansprechpartner/in (pAP) zu erwerbsfähigen Hilfebedürftigen („Betreuungsquote“)

Häufig wird in der Öffentlichkeit, auch seitens der Kunden selbst, der Vorwurf laut, die Kunden der ARGE würden nur verwaltet und Integrationsarbeit finde nicht oder zumindest nicht in ausreichendem Maße statt.

Die Einführung des Neuen Geschäftsmodells mit der Trennung der beiden Bereiche 'Integration'

und 'Leistung' hatte das Ziel, mehr Zeit für aktive Integrationsgespräche zu gewährleisten, dass ist in allen umgestellten Standorten gelungen.

Jede/r Vollzeit-Mitarbeiter/in im Frontoffice hat aktuell durchschnittlich 322 sog. erwerbsfähige Hilfebedürftige in der Betreuung und Beratung. Je nach Personalsituation in den einzelnen Standorten und Teams variiert diese Zahl um ca. +/- 25. Bei einer hundertprozentigen Personaldeckung könnte der Betreuungsschlüssel weiter gesenkt werden auf durchschnittlich ca. 275 sog. erwerbsfähige Hilfebedürftige in der Betreuung und Beratung eines/r Vollzeit-Mitarbeiters/in.

Dass die Kunden der ARGE lediglich verwaltet werden, wird alleine durch die Anzahl der jährlich rd. 14.000 Kunden, welche durch die ARGE in den ersten Arbeitsmarkt integriert werden, widerlegt. Auch gibt es für 2008 die Zielvorgabe, etwas über 800 Integrationsgespräche je Vollzeit-Mitarbeiter/in aktiv zu initiieren.

Die ARGE orientiert sich bei ihrer Integrationsarbeit an ihrem Integrationsprogramm. Die hierin für das Jahr 2007 geplanten Maßnahmen konnten – zumindest im zweiten Halbjahr 2007 nach Einführung des Neuen Geschäftsmodells – weitgehend umgesetzt werden.

Die Kontaktdichte zwischen den Kundinnen und Kunden und ihren Ansprechpartnern ist jedoch noch nicht ausreichend. Die Frontofficeteams machen diese Aufgabe in diesem Jahr zu einem Schwerpunkt. Das in der Umsetzung befindlichen Kunden-Kontakt-Konzept ist so ausgerichtet, dass die pers. Ansprechpartner/innen und Fallmanager/innen mit ihrem aktuellen Kundenstamm bedarfsgerecht arbeiten können. Bis Ende März wird überprüft, ob die Kunden innerhalb der letzten zwölf Monate Kontakt zu ihrem Ansprechpartner/ihrer Ansprechpartnerin hatten. War das nicht der Fall, werden die Kunden in dem genannten Zeitraum zu einer Beratung eingeladen. Dabei wird die mit dem Kunden entwickelte Eingliederungsstrategie, die in der Eingliederungsvereinbarung ihren Niederschlag findet, überprüft. Ab April gilt das nach Betreuungsstufen differenzierte Kundenkontaktkonzept, das bestimmte Beratungsintervalle verbindlich macht. Im Rahmen der Fachaufsicht, wird die Fortschreibung der Eingliederungsstrategie überprüft. Alle Kunden, auch diejenigen, die als beruflich integriert gelten oder aktuell nicht aktiviert werden können (z.B. wegen vorrangiger Betreuung von Kindern) werden in das Konzept einbezogen, um neben der beruflichen auch die soziale Integration sicher zu stellen.

Die Maßnahmeangebote der ARGE werden derzeit gut genutzt. Für die arbeitsmarktnahen Kunden werden daneben die Vermittlungsaktivitäten der ARGE selbst verstärkt.

Fortbildungsangebote für die Mitarbeiter/innen im beratenden Kundenkontakt unterstützen diese Maßnahmen. So wird seit Herbst 2007 bis Sommer 2008 z.B. für jeden Frontoffice Mitarbeiter/in ein verbindliches Kommunikationsseminar angeboten. Auch berufskundliche Schulungen zur Stärkung der Vermittlungskompetenzen werden durchgeführt. Auch dient hierzu ein Fortbildungsprogramm, das zusammen mit der Internen Beratung der Regionaldirektion der Agentur für Arbeit entwickelt und Ende Dezember 2007 im Standort Mitte erprobt wurde.

Aktueller Personalstand in der ARGE Köln und Fluktuationsquoten

Der Personalkapazitätsplan der ARGE Köln beläuft sich aktuell auf insgesamt 1.155,52 vollzeitverrechnete Stellen. Davon entfallen auf die sieben operativen Standorte 947 Stellen.

Zum 01.01.08 wird ARGE-gesamt eine Stellenbesetzungsquote von 92,9 % erreicht werden. Zum Jahreswechsel werden somit runde 106 Stellen vakant sein.

Aufgrund von Stellenwechseln, Kündigungen, Auslauf von Befristungen etc. verließen im Jahresdurchschnitt 2007 monatlich 12,73 Beschäftigte die ARGE; davon 10,68 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Standorte. Dies bedeutet übertragen auf die Praxis einen jährlichen Verlust an Fachkräften in der Größenordnung eines kompletten Standortes wie beispielsweise Nord (Sollstärke

151 Stellen).

Es gibt hinsichtlich der Fluktuationsquote keinen Unterschied zwischen kommunalen Mitarbeiter/innen oder Agenturbeschäftigten.

Der Personalkörper der ARGE weist einen Befristungsanteil von rund 30 % aus. Allein 2008 werden im Jahresverlauf 293 Arbeitsverträge von Beschäftigten der Bundesagentur auslaufen, deren Verlängerung z.B. aufgrund des nachfolgend dargestellten Moratoriums offen ist:

- zum 30.06.08 Ablauf von 36 Arbeitsverträgen
- zum 31.07.08 Ablauf von 45 Arbeitsverträgen
- zum 31.12.08 Ablauf von 212 Arbeitsverträgen

Weitere 60 Arbeitsverträge von kommunalen Beschäftigten enden Mitte 2009.

Moratorium des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales im November/Dezember 2007

Im Rahmen der Verhandlungen zum Personalhaushalt der ARGE n und der Agenturen mit getrennter Aufgabenwahrnehmung sind von der Bundesagentur für Arbeit im November „Bewirtschaftungshinweise zur Stabilisierung der Personalstrukturen“ ergangen.

Mit Handlungsempfehlung/Geschäftsanweisung (HEGA) 11/07-33, gültig ab 20.11.07, wurde verbindlich eine Haushaltssperre bezogen auf die Verlängerung bereits bestehender und den Abschluss neuer befristeter Arbeitsverträge durch die Agentur für Arbeit verhängt.

Von dem Moratorium betroffen waren in der ARGE Köln – verteilt auf alle Standorte – insgesamt 170 Mitarbeiter/innen der Agentur für Arbeit, deren Verträge bis 31.12.2007 befristet sind. Hiervon sind 42 Mitarbeiter/innen im Frontoffice und Orientierungsservice, 98 Mitarbeiter/innen im Backoffice und 30 Mitarbeiter/innen in diversen zentralen Bereichen eingesetzt.

In Absprache mit der Agentur für Arbeit hat die ARGE-Geschäftsführung zeitnah, nachdem die genannte HEGA für alle Beschäftigte zugänglich im BA-Intranet eingestellt wurde und so für erhebliche Unruhe und Besorgnis in den Reihen aller Mitarbeiter/innen geführt hat, mit einem Mitarbeiterbrief über den aktuellen Sachstand informiert.

Früher als erwartet, nämlich nach neuen Informationen der Bundesagentur für Arbeit vom 07.12.2007, konnte die Geschäftsführung der ARGE Köln ihren Beschäftigten mitteilen, dass allen in der ARGE bis 31.12.2007 befristet beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Agentur für Arbeit, bei denen die entsprechende Eignung vorliegt, Arbeitsverträge angeboten werden, die eine Verlängerung bis Ende des Jahres 2008 vorsehen.

Trotz dieses positiven Ausgangs kam es in allen ARGE-Standorten zu massiven Personalengpässen, da viele der genannten 170 Betroffenen noch vor Jahresende ihren Resturlaub angemeldet bzw. angetreten und/oder vorhandene Überstunden abgebaut haben. Diese Belastung musste teilweise durch den Einsatz von Frontoffice Mitarbeitern/innen oder Teamleitern/innen aufgefangen werden.

Qualifizierungskonzept der ARGE Köln für Führungskräfte

Die ARGE Köln ist eine junge Organisation, die erst im Jahr 2007 ihre Aufbau- und Ablauforganisation grundlegend verändert hat.

Der Wechsel von Organisations- und Teamstrukturen stellt hohe Anforderungen an die Kompetenz aller Beteiligten. Den Führungskräften kommt hier eine bedeutsame Rolle zu; sie sind die

strategischen Vermittler der Reformideen zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie müssen Orientierung geben und den laufenden Betrieb an den Zielen ausgerichtet sicherstellen. Ein Faktor für die Leistungsfähigkeit der einzelnen Teams manifestiert sich damit auch in der Führungsqualität.

Der Anspruch an die Fähigkeiten einer Führungskraft hat sich in den letzten Jahren verändert, Schlüsselkompetenzen haben an Bedeutung gewonnen. Mit Blick auf das Qualitätsmanagement ist daher eine begleitende Qualifizierung zur Stärkung der Führungsfähigkeit unabdingbar.

Orientiert an den Führungsleitlinien der ARGE Köln wurde ein Kompetenzkatalog für Führungskräfte erstellt, hieraus ergeben sich u. a. folgende Qualifizierungsmaßnahmen.

Thema	Dauer	Für wen?
→ Beurteilungsverfahren Stadt und BA	2, 5 Tage	neue Führungskräfte
→ Mitarbeiterjahresgespräch (MAG)	3 Tage	alle noch nicht geschulten Führungskräfte
→ Grundlagen der Führungstechnik	4 – 5 Tage	neue Führungskräfte und bei Bedarf
→ Kommunikations- und Konfliktlösungstraining	3 Tage	alle Führungskräfte als Basisschulung
→ Besprechungen effektiv und zielorientiert leiten	1 Tag	neue Führungskräfte und bei Bedarf
→ Umgang mit Veränderungen	2, 5 Tage	Standortleiter/innen
→ Motivationsschulungen	2 Tage	neue Führungskräfte und bei Bedarf
→ Vom Kollegen zur Führungskraft	3 – 4 Tage	neue Führungskräfte
→ Personalführung für erfahrene FK	3 – 4 Tage	erfahrene Führungskräfte
→ „strukturierter Führungsdialog“	0,5 – 1 Tag	alle Führungskräfte
→ Arbeitsorganisation – rationelles Arbeiten	2 Tage	bei Bedarf
→ Stressbewältigung	2 Tage	bei Bedarf
→ Stärkung der persönlichen Belastbarkeit	2 Tage	bei Bedarf

Um die Führungskräfte der ARGE Köln je nach ihrem individuellen Bedarf in ihren Kompetenzen fördern zu können, soll zunächst ein Assessment zur individuellen Personalentwicklung der einzelnen Führungskräfte durchgeführt werden. Anschließend erhält jede Führungskraft einen eigenen Qualifizierungsplan.

Instrumente zur Überprüfung der Nachhaltigkeit des Qualifizierungsprogramms wie z. B. Workshops, kollegiales Coaching, etc. sind in Planung.

Das Gesamtprojekt wird kurzfristig umgesetzt. Es besteht in der Angelegenheit ein enger Austausch mit der städtischen Personalentwicklung.

Einrichtung eines ServiceCenters

Zur Verbesserung der unbefriedigenden telefonischen Erreichbarkeit der ARGE Köln für die Kunden/innen und zur Entlastung der Teams von persönlichen Kundenvorsprachen, die durch ein Telefonat zu klären sind, hat die ARGE Köln im Oktober/November 2007 ein ServiceCenter aufgebaut.

Das von der ARGE eingerichtete ServiceCenter hat im Dezember mit umgerechnet 43,5 Vollzeit-

kräften eine Besetzungsquote von 91 % erreicht. Die noch vakanten 4,5 vollzeitverrechneten Stellen sollen zeitnah in 2008 besetzt werden. Technische Probleme konnten ebenfalls weitgehend beseitigt werden. Da das ServiceCenter nicht nur als Telefonzentrale fungiert, sondern auch Kundenanliegen auch fallabschließend bearbeitet, entlastet es sowohl das Front- wie auch das Back-office. Die Kunden haben das Service besser als erwartet angenommen. Durch eine Verbesserung der Falldokumentation in der DV-Anwendung VerBIS soll der Anteil der Anfragen, die im Service

Center abschließend bearbeitet werden, im Laufe des Jahres 2008 auf 70 % gesteigert werden. Derzeit liegt die Quote bei 64 %.

Masterplan ARGE

Um die vollständige Arbeitsfähigkeit der ARGE zu erreichen, wird ein sogenannter Masterplan erarbeitet, der auf der Grundlage einer abschließenden Schwachstellenanalyse die Basis bieten wird, in diesem Jahr die volle Leistungsfähigkeit zu erreichen. Sobald der Masterplan von der Lenkungsgruppe beschlossen worden ist, wird er dem Ausschuss für Soziales und Senioren vorgestellt.