

Protokollauszug

aus der
Öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Ausschusses für Gesundheit
und Soziales
vom 17.05.2005

öffentlich

Top 4 Vorstellung der Agentur für Arbeit als Kundenzentrum der Zukunft zur Kenntnis genommen

Frau Woythe stellt in einer Power-Point-Präsentation (siehe Anlage) die Agentur für Arbeit Potsdam vor.

Frau Schulze weist auf Beschwerden hinsichtlich der Kundenfreundlichkeit der Mitarbeiter der Arbeitsagentur hin, die in ihrem Büro eingegangen sind. Die Kunden fühlen sich von der Agentur abgefertigt. In einem ihr bekannten Einzelfall haben die Arbeitsangebote seitens der Agentur stark abgenommen.

Frau Woythe berichtet, dass ein Kundenreaktionsmanagement eingerichtet wurde. Sie setzte sich persönlich dafür ein, dass die Kunden auch als solche behandelt werden. Wenn Kundennunfreundlichkeit festgestellt wird, kann auch ein Austausch der Mitarbeiter ins Back office erfolgen. Die Kundenfreundlichkeit ist das oberste Gebot im Servicecenter. Sie betont, dass die Ausbildung und Qualifizierung der Jugendlichen Vorrang hat.

Herr Fröhlich bittet um Ausreichung der Power-Point-Präsentation als Anlage an das Protokoll.

Frau Basekow fragt nach den Kriterien für nicht effiziente Kunden.

Frau Woythe erklärt, dass dies mittels Tool festgestellt und dann durch die Fachkraft geprüft wird.

Frau Schulze betont, dass es wichtig ist, dass die Weiterbildungsmaßnahme eine gute Qualität haben. Sie fragt, wie dies geprüft wird.

Frau Woythe erklärt, dass die Prüfung durch die Regionaldirektion erfolgt. Es gibt aber auch Rückmeldungen von Teilnehmern an Qualifikationen. Auf Beschwerden erfolgt eine umgehende Reaktion.

Frau Blume fragt, wieviele Ausbildungsplätze für benachteiligte Jugendliche nicht abgedeckt werden können.

Frau Woythe erklärt, dass hier eine Hochrechnung schwierig ist. Die Information wird über das Büro von Frau Müller nachgereicht.

Herr van Leeuwen fragt, welche Möglichkeiten die Agentur für Arbeit sieht, zukünftig die Qualifizierungsplanungen vorzunehmen.

Frau Woythe macht deutlich, dass dies in kleinen und mittleren Betrieben nicht möglich ist, sondern nur in den großen.

Herr Fröhlich fragt, ob der Verzahnungseffekt zwischen PAGA und Arbeitsagentur funktioniert.

Frau Woythe betont, dass dies nach anfänglichen Problemen immer besser funktioniert. Jetzt beginnt die Konsolidierung.