

Beantwortung einer Frage von Herrn Gugat (Lokaldemokratie in Bielefeld) (Drucks-Nr. 9606/2020-2025) zum SGA am 18.02.2025

Thema:

Erreichbarkeit bei der Terminvergabe des Jobcenters

Beantwortung:

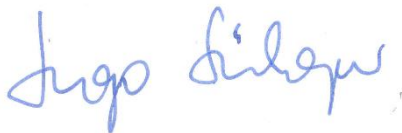
Wie stellt das Jobcenter Arbeitplus Bielefeld sicher, dass bei Fehlern in der Website zur Terminvergabe die Erreichbarkeit des Jobcenters gewahrt bleibt?

Tatsächlich hat es aufgrund eines notwendigen Updates eine technische Störung gegeben. Der Fehler konnte aber zeitnah behoben werden. Da das Jobcenter Arbeit^{plus} Bielefeld die Website nicht selbst programmiert und verwaltet, fallen kurzzeitige Störungen nicht immer unmittelbar auf. Daher können die Kunden darüber leider auch nicht immer sofort informiert werden.

Terminwünsche können unabhängig von technischen Störungen aber jederzeit auch als Postfachnachrichten über Jobcenter.digital an das Jobcenter gesendet werden. Über die Jobwerkstatt wird dazu, falls notwendig, sehr niederschwellig und unterminiert eine Unterstützung zur Nutzung von Jobcenter.digital angeboten.

Als weitere Option besteht die Möglichkeit zur telefonischen Kontaktaufnahme. Diese kann über die Teamtelefonie oder alternativ über das Servicecenter erfolgen. Terminwünsche können also entweder unmittelbar mit dem Team oder alternativ über das Servicecenter durch entsprechende Ticketvergabe und Rückruf vereinbart werden.

Bei persönlichen Vorsprachen steht natürlich auch der Servicepoint für Terminvereinbarungen zur Verfügung.



Ingo Nürnberger
(Erster Beigeordneter)