

Wir haben aus Gesprächen mit Bürgern und Bürgerinnen (ALG-II-Empfänger und 1-EURO-Job-Betroffene) unserer Stadt Halle (Saale) erfahren, dass auch sie keinen direkten Ansprechpartner weder bei der ARGE noch bei dem Arbeitsamt finden. Auch sie können sich nur über die Hotline für ALG-II-Empfänger informieren bzw. einen Termin erhalten. Oft jedoch brauchen sie mehrere Anläufe, um überhaupt die Serviceleistung in Anspruch nehmen zu können. Meistens treffen sie auf BeraterInnen, die ihnen keine genauen Auskünfte zu ihren jeweiligen vorgetragenen Problemen geben können. Wir fragen daher:

1. Warum ist es nicht möglich, eine Hotline für Betroffene vor Ort zu schaffen?
2. Wann wird es für betroffene Bürger und Bürgerinnen der Stadt möglich sein, ein Dienstleistungssystem in Anspruch zu nehmen, das ihrer Problemstellung gerecht wird?
3. In welcher Form nimmt die Stadtverwaltung bzw. der Aufsichtsrat der ARGE Einfluss auf diese ungelösten, jedoch gravierenden Probleme?

### **Antwort der Verwaltung:**

#### **zu 1.**

Die infrastrukturelle Errichtung der ARGEN ist durch die Bundesregierung 2004 zentral der Bundesagentur für Arbeit mit entsprechender Mittelbereitstellung übertragen worden. Da die Servicecenter für telefonische Anfragen und Terminvergaben bereits ein Teil der Reform der Bundesagentur zur Dienstleistungsagentur war, ist diese Einrichtung für alle ARGEN mit Erweiterungen mitgenutzt worden.

Das Servicecenter, das für die ARGE Halle in Merseburg zur Verfügung steht, war ursprünglich für weit weniger Fälle und Anrufer konzipiert. Derzeit wird hier Personal aufgestockt, so dass von einer anteiligen Verbesserung der Anruferreichbarkeit ausgegangen werden kann.

Die Errichtung eines zusätzlichen territorialen Servicecenters ist finanziell nicht realisierbar.

#### **zu 2.**

Die Gründung der ARGE SGB II GmbH erfolgte zum 01.01.2005.  
Die Arbeitsaufnahme der ARGE SGB II Halle GmbH erfolgte am 21.02.2005.

Die Durchführung des SGB II in seiner neuen Komplexität – verbunden mit Problemen, wie

- Funktionsdefizite der Software A2LL, die zu ständigen Fehlerberechnungen und Neueingaben von Fällen führten,
- Wesentlich höhere Fallzahlen aus dem Bereich der Arbeitslosenhilfe als die der Prognose oder auch
- Versandprobleme der Bundesagentur für Neuanträge

führten notwendig zur Prioritätensetzung der Leistungsgewährung.

Durch Personalerweiterung und auch – kurzfristiger – Erfahrungen der Mitarbeiter werden z. Z. konkrete Eingliederungsvereinbarungen mit den Leistungsempfängern abgeschlossen. Damit werden die persönlichen Ansprechpartner bekannt und es werden die persönlichen Problemstellungen einer Klärung zugeführt.

**zu 3.**

Die Stadtverwaltung ist über die Gesellschafterversammlung und über Führungskräfte in der ARGE an der Konzipierung, Gestaltung und Umsetzung der Arbeitsprozesse und damit am Abbau der Probleme beteiligt. Auch die Mitglieder des Aufsichtsrates begleiten konstruktiv und kritisch die Prozesse der Stabilisierung der ARGE und ihrer Zielerreichung.

Szabados  
Bürgermeisterin

**Die Antwort der Verwaltung wurde ohne Nachfragen zur Kenntnis genommen.**