

**Drucksachen der  
Bezirksverordnetenversammlung  
Lichtenberg von Berlin  
VI. Wahlperiode**



<p><b>Antrag zur Beschlussfassung</b></p> <p><b>Ursprungsdrucksachenart:</b> Dringlichkeitsantrag</p> <p><b>Ursprungsinitiator:</b> BVO WAS-B</p>	<p>Drucksachen-Nr: <b>DS/0635/VI</b></p> <p>Datum: 24.01.2008</p>								
<p><b>Fermündliche Betreuung des Jobcenters kundenfreundlich und integrationsfördernd gestalten</b></p>									
<p>Beratungsfolge:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="181 891 368 920">Datum</th> <th colspan="3" data-bbox="368 891 1422 920">Gremium / Ergebnis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="181 936 368 965">13.12.2007</td> <td data-bbox="368 936 580 965">BVV BVV</td> <td data-bbox="580 936 751 965">BVV-14/VI</td> <td data-bbox="751 936 1422 965">vertagt</td> </tr> </tbody> </table>		Datum	Gremium / Ergebnis			13.12.2007	BVV BVV	BVV-14/VI	vertagt
Datum	Gremium / Ergebnis								
13.12.2007	BVV BVV	BVV-14/VI	vertagt						

Die Bezirksverordnetenversammlung wolle beschließen:

Das Bezirksamt wird ersucht über die Jobcenter-Trägervertretung zu prüfen, ob die technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen werden können, dass die Kundenbetreuer des Jobcenters Lichtenberg zu bestimmten Sprechzeiten für die Kunden direkt telefonisch erreichbar sind.

Insbesondere wird dabei das Bezirksamt ersucht über die Jobcenter-Trägervertretung ein integrationsförderndes Konzept zu erarbeiten, wie die fermündliche Betreuung und Beratung von Arbeitssuchenden mit Migrationshintergrund verbessert werden kann.

**Begründung:**

Mit dem outgesourcten Telefonservice (0180 / 10026 011 6001) an ein nicht näher bekanntes externes Call-Center-Unternehmen fehlt dem Jobcenter ein Dienstleistungsaspekt, der bei anderen wichtigen Anlaufstellen öffentlicher Einrichtungen, wie Krankenkassen, Studentenwerk, Ausländerbehörde, Rentenversicherungsanstalt u.a. eine Selbstverständlichkeit ist: Der Telefon-Kontakt zu einem Ansprechpartner vor Ort, der konkrete Auskünfte zum persönlichen Anliegen geben kann und mit dem auf diesem Weg auch Terminvereinbarungen getroffen werden können.

Die kundenfreundliche Ausgestaltung des Jobcenters soll entsprechend den Belangen und Bedürfnissen der jeweiligen Kundschaft weiterentwickelt und verbessert werden. In diesem Zuge ist die Ausrichtung des Kundenservices des Jobcenters auch auf die Bedürfnisse und Belange von Migrant/innen abzustimmen, die besonders durch fehlende Kommunikationsmöglichkeiten beeinträchtigt werden. Dieser Prozess muss integrationsfördernd sein. Es geht darum, durch bedarfsgerechte und den Bedürfnissen entsprechende Bedienung der Kunden/innen Missverständnisse, Fehlentscheidungen und konflikthafte Auseinandersetzungen im Verwaltungsablauf weitestgehend zu vermeiden bzw. auszuschließen.

Initiator: **BVO WAS-B** ,