

**Gemeinsamer Antrag der Fraktionen SPD, DIE LINKE. und Bündnis 90/Die Grünen vom 19.04.2013;**

**hier: Verbesserung der Erreichbarkeit der Fallmanager für die jobcenter-Kunden**

Die städtischen Vertreter der Trägerversammlung werden gebeten, gemeinsam mit den Vertretern der Bundesagentur in der Trägerversammlung ein Verfahren zu entwickeln, um einen schnelleren und direkteren Zugang der Kundinnen und Kunden zu ihrem Fallmanager zu ermöglichen. Dieser Verfahrensvorschlag soll unter Berücksichtigung folgender Punkte erfolgen:

- Die telefonische Erreichbarkeit sowohl der Fallmanager als auch des Servicecenters soll nicht gebührenpflichtig sein.
- Die Anrufe und Anliegen der Kunden, z. B. kurzfristige Absagen von Terminen, sollen dokumentiert werden.
- Die telefonischen Anfragen der Kunden sollen schnellstmöglich und fachlich qualifiziert beantwortet werden.

Das Ergebnis soll dem Ausschuss für Arbeit, Soziales und Gesundheit zur Beratung vorgelegt werden.

**Begründung:**

Über konkrete Termine hinaus ist die einzige Kontaktmöglichkeit für die Kunden des Jobcenters deren Servicecenter bzw. der Empfang. Von dort müssen die Anliegen bzw. Unterlagen der Kunden ggf. an die entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachabteilungen weitergeleitet werden. Dies führt teilweise zu Wartezeiten und Reibungsverlusten.

Es wäre wesentlich sinnvoller, ein Verfahren zu entwickeln, das den Kunden ermöglicht, einen direkteren Kontakt insbesondere bei Problemstellungen zu ihren Fallmanagern zu bekommen. So könnten sie sich mit ihren Anliegen gezielt an ihren Sachbearbeiter der jeweiligen Abteilung wenden.

Dies würde

- die Zentrale deutlich entlasten
- die Bearbeitung der einzelnen Fälle beschleunigen
- Transparenz und damit das Vertrauen der Kunden fördern
- dem Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig zur Herausgabepflicht von behörden-internen Telefonlisten entgegenkommen.