



öffentlich

**Betreff:**

Verbesserung der Erreichbarkeit der Fallmanager für Jobcenter-Kunden

**Einreicher:** Fraktion DIE LINKE

Erstellungsdatum 09.05.2017

Eingang 922:

Beratungsfolge:		
Datum der Sitzung	Gremium	Zuständigkeit
07.06.2017	Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam	Entscheidung

**Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

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:

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

Das Ergebnis soll der Stadtverordnetenversammlung Potsdam im November 2017 mitgeteilt werden.

gez. Dr. Hans-Jürgen Scharfenberg  
Fraktionsvorsitzende/r

Unterschrift

Ergebnisse der Vorberatungen  
auf der Rückseite

**Beschlussverfolgung gewünscht:**

**Termin:**

Demografische Auswirkungen:

Klimatische Auswirkungen:

**Finanzielle Auswirkungen?**

Ja

Nein

(Ausführliche Darstellung der finanziellen Auswirkungen, wie z. B. Gesamtkosten, Eigenanteil, Leistungen Dritter (ohne öffentl. Förderung), beantragte/bewilligte öffentl. Förderung, Folgekosten, Veranschlagung usw.)

ggf. Folgeblätter beifügen

**Begründung:**

Über konkrete Termine hinaus ist die einzige Kontaktmöglichkeit für die Kunden des Jobcenters dessen 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 vom 10.1.2013 zur Herausgabepflicht von behördeninternen Telefonlisten entgegenkommen.