

Stadtvertretung der Landeshauptstadt Schwerin

Datum: 2017-06-12

Antragsteller: Stadtvertretung/Fraktionen
/Beiräte
Bearbeiter/in: Fraktion DIE LINKE
Telefon: (03 85) 5 45 29 57

**Antrag
Drucksache Nr.**

01100/2017

öffentlich

Beratung und Beschlussfassung

Stadtvertretung

Betreff

Prüfantrag | Zugang für Kundinnen und Kunden im Jobcenter zum persönlichen Ansprechpartner verbessern

Beschlussvorschlag

Die Stadtvertretung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird aufgefordert zu prüfen, inwieweit der Zugang von Kundinnen und Kunden des Jobcenters zu ihrem persönlichen Ansprechpartner (Berater/Fallmanager) ggf. verbessert werden kann. Die Prüfung soll unter Berücksichtigung ff. Punkte erfolgen:

- Möglichkeit der gebührenfreien telefonische Erreichbarkeit sowohl der Fallmanager als auch des Servicecenters
- Dokumentation von Anrufen und Anliegen der Kunden (z. B. kurzfristiger Absagen von Terminen)
- zeitnahe und fachkompetente Beantwortung telefonischer Kundenanfragen ggf. Rückrufservice

Das Ergebnis der Prüfung und ggf. ein Verfahrensvorschlag soll der Stadtvertretung bis September 2017 unterbreitet/mitgeteilt werden.

Begründung

Über konkrete Termine hinaus können Kunden derzeit das Jobcenter nur über das Servicecenter oder den Empfang kontaktieren. Von dort müssen die Anliegen bzw. Unterlagen der Kunden ggf. an die entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachabteilungen weitergeleitet werden. Dies führt zu unnötigen Wartezeiten und Reibungsverlusten. Daher erscheint es sinnvoll ein Verfahren zu entwickeln, das den Kundinnen und Kunden ermöglicht, den direkten Kontakt zu ihren Fallmanagern aufzunehmen. Dies böte auch die Chance, die Bearbeitung der einzelnen Fälle durch direkte Klärung des Problems zu beschleunigen sowie Transparenz herzustellen und die

vertrauensvolle Zusammenarbeit zu fördern. Zudem würde dem Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig vom 10. Januar 2013 zur Herausgabepflicht von behördeninternen Telefonlisten Rechnung getragen.

über- bzw. außerplanmäßige Aufwendungen / Auszahlungen im Haushaltsjahr

Mehraufwendungen / Mehrauszahlungen im Produkt: ---

Die Deckung erfolgt durch Mehrerträge / Mehreinzahlungen bzw. Minderaufwendungen / Minderausgaben im Produkt: ---

Die Entscheidung berührt das Haushaltssicherungskonzept:

ja

Darstellung der Auswirkungen: ---

nein

Anlagen:

keine

gez. Henning Foerster
Fraktionsvorsitzender