

Zu Punkt der Tagesordnung

Antrag			0254/2014 öffentlich 10.03.2014
Datum	Gremium	Antragsteller/in	
Ö 20.03.2014	Ratsversammlung	Ratsherr Rudau, Fraktion DIE LINKE	
Betreff:			
Veröffentlichung von Jobcenter-Telefonlisten			

Antrag:

Die Ratsversammlung der Landeshauptstadt Kiel bittet das Jobcenter Kiel ein Konzept zu entwickeln, dass es ermöglicht, eine Liste mit den dienstlichen Telefonnummern der Fallmanagerinnen und Fallmanager des Jobcenters auf den Webseiten des Jobcenters zu veröffentlichen, ohne die Bearbeitung der Fälle maßgeblich zu verlangsamen oder die Beschäftigten zu überlasten.

Begründung:

Die Kunden des Jobcenters haben ein verständliches und auch durchaus berechtigtes Bedürfnis, bei Problemen oder Fragen direkt auch telefonisch mit den, für sie jeweils zuständigen, Beschäftigten des Jobcenters Kontakt aufnehmen zu können. In der jüngeren Vergangenheit ist es häufiger zu „wildem“ Veröffentlichungen von Telefonlisten von Jobcentern gekommen, was es den Kunden ermöglicht diesem Bedürfnis nachzukommen.

Allerdings sind die Beschäftigten des Jobcenters derzeit nicht darauf vorbereitet, so unmittelbar von „ihren“ Kunden angerufen zu werden und auch die Arbeitsabläufe und -strukturen des Jobcenters sind nicht auf eine solche direkte Kontaktaufnahme ausgelegt. Die betroffenen Jobcenter haben daher in der Vergangenheit versucht, über juristische Wege die Veröffentlichung solcher Telefonlisten zu unterbinden. Ein solches Vorgehen führt allerdings mittel- und langfristig, wie die Beispiele zeigen, nicht zum gewünschten Erfolg und sind zudem dazu angetan, das Bild der Jobcenter in der Öffentlichkeit und insbesondere bei den Kunden des Jobcenters (weiter) und nachhaltig zu schädigen.

Die Entwicklung eines Konzeptes, dass es dem Jobcenter und seinen Beschäftigten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht, seinen Aufgaben trotz direktem telefonischen Kundenkontakt zufriedenstellend nachzukommen, würde hier Abhilfe schaffen. Durch die Veröffentlichung der Telefonlisten durch das Jobcenter selbst könnte gleichzeitig Kundennähe und Transparenz demonstriert werden und so das Bild des Jobcenters in der Öffentlichkeit verbessert, die Kundenzufriedenheit erhöht und eventuell sogar die Fehlerquote auf Seiten der Antragssteller wie auf Seiten des Beschäftigten des Jobcenters verringert, die Arbeit des Jobcenters somit effizienter gestaltet und Kosten eingespart werden.

gez. Stefan Rudau

f.d.R. Florian Jansen

