

Linksfraktion in der BVV Treptow-Köpenick

Antrag § 21 I c GO: - so einstimmig in der BVV beschlossen -

„ServiceCenter“ abschaffen!

Dem Bezirksamt wird empfohlen, sich bei den zuständigen Stellen dafür einzusetzen, das sogenannte „ServiceCenter“ der Berliner „JobCenter“ abzuschaffen und statt dessen wieder eine direkte telefonische Erreichbarkeit des „JobCenters Treptow-Köpenick“ zu festgelegten Sprechzeiten zu ermöglichen.

Begründung:

Das „JobCenter Treptow-Köpenick“ ist für LeistungsbezieherInnen nach dem SGB II telefonisch nicht erreichbar.

Statt dessen laufen alle Telefonate über die „Hotline“ aller Berliner „JobCenter“ mit der Einwahl 01801- , über die man aber nur Nachrichten und ggf. Rückrufbitten in einem Callcenter –dem sogenannten „Service-Center“- hinterlassen, niemals jedoch mit dem zuständigen Sachbearbeiter direkt sprechen kann. Dies führt in der Praxis –insbesondere dann, wenn die Rückrufe nicht erfolgen- zu gravierenden Problemen und Zeitverzögerungen bis hin zu eigentlich nicht notwendigen Gerichtsverfahren.

Diese Nichterreichbarkeit war auch der größte Kritikpunkt in den Antworten der angeschriebenen 78 freien Träger des Bezirkes auf die Umfrage des Sozialausschusses im vergangenen Jahr; der Öffentlichkeit vorgestellt am 10. 04. 2008. Dieser Eindruck wurde nochmals bestätigt durch den Besuch der Mitglieder des Arbeitskreises „JobCenter“ des Sozialausschusses der BVV am 18. 11. 2008 im oben beschriebenen sogenannten „Service-Center“.

Es wäre deshalb wünschenswert, das „JobCenter Treptow-Köpenick“ wieder direkt erreichen zu können- wie es bei bezirklichen Einrichtungen der Fall ist. Dazu allerdings wäre es erforderlich, den Vertrag zwischen der Regionaldirektion der Bundesagentur für Arbeit und dem Land Berlin über die Betreuung des „Service-Centers“ nicht zu verlängern. Insoweit möge sich das Bezirksamt sowohl in der Trägervertretung des „JobCenters Treptow-Köpenick“ als auch im Senat für ein Auslaufen des Vertrages einsetzen.

Dan Mechtel