



STELLUNGNAHME zur Anfrage GRÜNE-Gemeinderatsfraktion	Vorlage Nr.: Verantwortlich:	2020/0823 Dez. 3
Wertschätzender und deeskalierender Umgang im Jobcenter		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	28.07.2020	19	X	

- 1. Inwieweit wird eine Kultur des Umgangs mit Kund*innen gepflegt, welche das Ziel verfolgt, dass die Menschen gern und zuversichtlich ins Jobcenter gehen, weil sie wissen, dass sie eine respektvolle und vertrauenswürdige Beratung und Förderung auf Augenhöhe erhalten?**

Wenn ja, wie wird diese Kultur gepflegt?

Das Hauptaugenmerk des Jobcenters liegt auf der Kommunikation auf Augenhöhe mit den Kunden/innen sowie auf Wertschätzung und gegenseitigem Respekt als Basis für eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit, so wie es auch dem Leitbild des Jobcenters Stadt Karlsruhe entspricht.

- 2. Inwieweit wird z.B. bei Leistungsmitteilungen auf deeskalierende respektvolle Formulierungen geachtet?**

Leistungsmitteilungen haben sachlich und rechtssicher zu erfolgen, wobei die getroffenen Entscheidungen nachvollziehbar zu begründen sind.

- 3. Werden ausreichende und verpflichtende Schulungen für Mitarbeiter*innen des Jobcenters angeboten, die praxisnah deeskalierendes Verhalten trainieren?**

- a) für Sachbearbeiter*innen in der Leistungsabteilung**
b) für die persönlichen Betreuer*innen

Ja, in Form eines breiten Portfolio an Angeboten und Maßnahmen wie z. B. mehrstufige Module zur leistungsrechtlicher Beratung und Beratungskompetenz, Fortbildungen zu kundenorientiertem Arbeiten, Kommunikation und vieles mehr.

- 4. Erhalten die Kund*innen in ausreichendem Maß Unterstützung, wenn sie Hilfe beim Ausfüllen eines Antrages benötigen bzw. den Antrag nicht verstehen?**

Sind alle Formulare des Jobcenters in Leichter Sprache bzw. in häufig genutzten Sprachen erhältlich? Wenn nein: ist daran gedacht, diese dementsprechend einzuführen?

Kunden/innen erhalten jederzeit bei Bedarf Unterstützung und Beratung. Die bei den Jobcentern im Einsatz befindlichen Antragsformulare sind amtliche Formulare, die von der Agentur für Arbeit in Nürnberg entworfen werden und im ganzen Bundesgebiet zur Anwendung kommen und die nicht von den Jobcentern individuell gestaltet werden können.

- 5. Werden die Mitarbeiter*innen des Jobcenters ausreichend vor Beschimpfungen und vor tätlichen Angriffen geschützt?
Wie wird dies sichergestellt?**

Durch Präsenz eines Sicherheitsdienstes in allen Dienstgebäuden des Jobcenters sowie durch Androhung und ggf. auch Ausspruch von Hausverboten in Fällen, in denen Kunden/innen durch bedrohliches und/oder tätliches Verhalten aufgefallen sind.

- 6. Haben die Mitarbeiter*innen in ausreichendem Maß die Möglichkeit, in Supervisionen oder ähnlichen Einzel- oder Gruppenangeboten erlebte Situationen, Bedrohungen und Beschimpfungen aufzuarbeiten?**

Ja, durch die jederzeit bestehende Möglichkeit, den internen Beratungsdienst zu konsultieren sowie durch Gespräche mit den Führungskräften bzw. Aufarbeitung von belastenden Situationen indem ein vertrauensvoller Austausch innerhalb der Teams gepflegt wird.