

Ein Erfolg in eigener Sache: Kundinnen und Kunden nehmen das Angebot gut an

Schulnote 1,5 für die Videoberatung

Als eines der ersten Jobcenter bundesweit führte das Jobcenter Kreis Rendsburg-Eckernförde Ende 2020 die Videokommunikation ein. Seitdem werden Beratungstermine für Kundinnen und Kunden persönlich, telefonisch oder per Videoschleife angeboten. Wichtig dabei ist: Das Angebot ist für Kundinnen und Kunden freiwillig.

Inzwischen sind 40 Mitarbeitende für die Videoberatung ausgestattet. Pro Woche finden mehrere Gespräche via Video statt. Im Jahr 2022 waren es insgesamt über 550 Beratungen. Ein Erfolg auf ganzer Linie. Für 2023 hat sich das Jobcenter vorgenommen, weitere Mitarbeitende für die Videokommunikation auszubilden. „Dass die Videoberatung so gut angenommen wird, zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.“ freut sich Claudia Vorbau, Bereichsleitung Markt & Integration des Jobcenters. In einer internen Umfrage zur Kundenzufriedenheit wird



R. Matzen während der Videoberatung.

Foto: Rewer/hfr

die Beratungsform im Durchschnitt mit der Schulnote 1,5 bewertet.

Digitale Angebote sind zusätzlich

Die Digitalisierung ist in allen Branchen ein großes Thema, so auch für die Verwaltung. Claudia Vorbau stellt klar: „Unsere digitalen Angebote sind immer zusätzlich zu den herkömmlichen Wegen zu sehen. Nie-

mand wird gezwungen, diese Angebote zu nutzen.“ Die Vorteile für eine Beratung mittels Videokonferenz liegen jedoch auf der Hand: Man spart Anfahrtskosten und -zeit und kann sich dennoch sehen. Außerdem können Unterlagen präsentiert werden, um diese dann gemeinsam anzuschauen und zu besprechen.

„Ich nutze die Videoberatung insbesondere bei Per-

sonen, die zum Beispiel aus gesundheitlichen Gründen Schwierigkeiten haben, zu uns ins Jobcenter zu kommen, wenn Angehörige gepflegt werden oder wenn die Kinderbetreuung nicht sichergestellt ist. Das Kind kann dann in der gewohnten Umgebung spielen, während ich mit einem Elternteil spreche.“ berichtet F. Desler-Ulrich von ihren positiven Erfahrungen als Integrationsfachkraft.

Gegenüber einem Telefonat hat die Videoberatung den Vorteil, dass man sich sehen und besser kennenlernen kann. Die Körpersprache mit Mimik und Gestik ist ein wichtiger Bestandteil in der Kommunikation. Das bedeutet eine qualitative Verbesserung des „Verstehens und des Verstanden-werdens“ gegenüber einer telefonischen Beratung. Gerade wenn vorab noch kein persönlicher Kontakt stattgefunden hat, ist dies wichtig, um schnell Vertrauen aufzubauen. „Schließlich möchten doch beide Seiten gerne

wissen, wer uns gegenüber sitzt und ein Lächeln am Bildschirm wirkt anders als ein Lächeln am Telefon.“ führt Desler-Ulrich weiter aus.

Kurzfristige Termin-Absprache möglich

Manchmal müssen Termine kurzfristig abgesagt werden, da man zum Beispiel wegen Erkältungssymptomen oder erkrankten Kindern nicht zum Jobcenter kommen kann. Die Videokommunikation bietet hier ebenfalls einen guten Ersatz, da die Termine kurzfristig abgesprochen werden können. So kann ein persönlicher Termin im Handumdrehen per Video stattfinden. Kundinnen und Kunden benötigen für die Teilnahme keine spezielle Software. Mit allen gängigen PCs, Tablets oder Smartphones ist die Videoberatung möglich. Wenn auch Sie Interesse daran haben, die Videoberatung auszuprobieren, sprechen Sie Ihre Integrationsfachkraft gerne an.

Alles neu auf der Homepage

Wir haben unsere Homepage kritisch unter die Lupe genommen und einiges neu aufbereitet. Die Bereiche „Geldleistung“ und „Arbeits-/Ausbildungssuche“ sind nun klar voneinander getrennt. So stehen Ihnen die gesuchten Informationen benutzerfreundlich zur Verfügung. Auf unserer Homepage finden Sie übrigens auch Anleitungen zu unseren digitalen Angeboten wie die Buchung von Onlineterminen oder die Nutzung der Online-Plattform jobcenter.digital. Wir freuen uns über ein Feedback von Ihnen. Nutzen Sie dazu gerne die Rubrik „über uns“

Schauen Sie vorbei unter: www.jobcenter-rendsbuerg-eckernfoerde.de. Oder Sie scannen den QR Code.



Podcast: Chancen*Kanal Folge 4



In der neuen Folge unseres Podcast „Chancen*Kanal“ gibt die Gleichstellungsbeauftragte des Kreises Rendsburg-Eckernförde, Silvia Kempe-Waedt, einen Einblick in ihre vielfältigen Aufgaben. Ein spannender Beitrag, nicht nur für Frauen! Einfach den QR Code einscannen oder unter www.jobcenter-rendsbuerg-eckernfoerde.de/bca den Podcast auswählen.



- Jobcenter Kreis Rendsburg-Eckernförde
- Arsenalstraße 18-22 • 24768 Rendsburg
- ☎ 04331 - 4385 0 • Fax: 04331 - 4385 299
- Mail: Jobcenter-Rendsburg-Eckernfoerde@jobcenter-ge.de
- Internet: www.jobcenter-rendsbuerg-eckernfoerde.de