



## **Fraktion UWG-Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss / Die Aktive**

---

UWG-Freie Wähler / Die Aktive-Am Hammerwerk 16 - 41515 Grevenbroich

An die  
Vorsitzende des Sozial- und Gesundheitsausschusses  
Barbara Brand  
Lindenstr. 2

41515 Grevenbroich

41515 Grevenbroich  
Am Hammerwerk 16  
Tel 02181-2131770  
Fax 02181-2131771  
E-Mail [fraktion@uwg-aktive.de](mailto:fraktion@uwg-aktive.de)  
[www.uwg-dieaktive.de](http://www.uwg-dieaktive.de)

Neuss, den 03.02.2020

### **Veröffentlichung der internen Telefonverzeichnisse der Jobcenter sowie Auflösung des Servicecenters im Jobcenter**

Sehr geehrte Frau Brand,

wir bitten Sie, folgenden Antrag dem kommenden Sozial- und Gesundheitsausschuss  
am 13.02.2020 zur Entscheidung vorzulegen.

#### **Antrag:**

#### **Der Sozial und Gesundheitsausschuss beschließt:**

Die Mitglieder des Rhein-Kreis Neuss (Kreisverwaltung/Politik) fordern gemeinsam in  
der nächsten Trägerversammlung des Jobcenter Rhein-Kreis Neuss:

1. Die Offenlegung der internen Sachbearbeiter-Telefonverzeichnisse der Jobcenter  
im Rhein-Kreis Neuss.
2. Die sofortige Einführung einer täglichen telefonischen Sprechstunde mit den  
Sachbearbeitern.
3. Die schnellstmögliche Auflösung bzw. Kündigung des Servicecenters.

## Fraktion UWG-Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss / Die Aktive

---

-2-

### **Begründung:**

Die Kreistagsfraktion UWG-Freie Wähler/Die Aktive hat sich in den letzten Jahren immer wieder gegen das Servicecenter und gegen die Zentralisierung der Jobcenter im Rhein-Kreis Neuss ausgesprochen

Eine notwendige schnelle und persönliche Hilfe durch den Sachbearbeiter wird seit Jahren durch die derzeitige Abfertigung der Kunden in den Callcentern verhindert.

Die Jobcenter im Rhein-Kreis Neuss sollten als Vorbild für die anderen Jobcenter und als bürgerfreundlicher Service freiwillig zum Wohle des Bürgers sofort die Telefonverzeichnisse veröffentlichen.

Für die direkte Erreichbarkeit des Sachbearbeiters wird eine tägliche telefonische Sprechstunde eingerichtet, um eine persönliche und kundenfreundliche Hilfe zu ermöglichen.

Nach erfolgter Veröffentlichung der Telefonverzeichnisse wird das Servicecenter/ Callcenter überflüssig und sollte daher schnellstmöglich geschlossen werden.

Aktuell wird bei Nichterreichbarkeit der Hotline auf die Auslastung verwiesen und bei Hinterlassen einer Nachricht, ein **Rückruf innerhalb von zwei Tagen** in Aussicht gestellt. Dies ist völlig inakzeptabel!

**Diese Zeitspanne/Service ist nicht hinnehmbar und muss sofort abgeändert werden.**

Mit freundlichen Grüßen



-Carsten Thiel-  
(Fraktionsvorsitzender)