



NEUE ONLINE-FEATURES IM JOBCENTER DÜSSELDORF // Jobcenter Düsseldorf macht moderne Dienstleistungen erlebbar!

SERVICE VERBESSERN – AUFWAND VERRINGERN! Unter diesem Motto bietet das Jobcenter Düsseldorf seinen Kundinnen und Kunden den bestmöglichen Service. *„Wir wollen den Begriff der modernen Dienstleistung aus dem Hartz IV-Gesetz von 2003 hier vor Ort erlebbar machen“,* sagt Jobcenter-Chef Ingo Zielonkowsky. *„Dazu gehören für uns neben Beratungsqualität und Beratungskompetenz auch ein zeitgemäßes Angebot verschiedener Online-Services und kundenfreundliche Arbeitsabläufe.“*

So bietet das Jobcenter Düsseldorf -bundesweit einmalig- nicht nur die Möglichkeit, von zu Hause oder von unterwegs aus einen [Online-Termin](#) zu buchen und somit längere Wartezeiten zu vermeiden, sondern auch den [Bearbeitungsstand](#) des Neuantrages online abzurufen oder in Echtzeit die [aktuellen Wartezeiten](#) im Jobcenter abzufragen.

Nach einer erfolgreichen Erprobungsphase im Standort Süd wird dieser optimierte Service nun in allen Standorten des Jobcenters angeboten.

Darüber hinaus hat das Jobcenter Düsseldorf bereits im Januar einen [YouTube Channel](#) eingerichtet, mit dem Verfahren und Abläufe, aber auch wichtige Informationen einfach, adressatengerecht und zeitgemäß kommuniziert werden und stellt in allen Standorten Hotspots für einen freien WLAN-Zugang zur Verfügung.

Die Online Angebote kommen auch bei den Kundinnen und Kunden gut an. *„20.000 Online Termine in anderthalb Jahren und 2.600 Abfragen zum Bearbeitungsstand zeigen, dass die Angebote von den Kundinnen und Kunden angenommen werden“,* erläutert **Ingo Zielonkowsky**.

Auch Stadtdirektor **Burkhard Hintzsche** freut sich über den guten Service für Düsseldorfer Bürgerinnen und Bürger und lobt die hervorragende Arbeit des Jobcenters Düsseldorf. *„In den vergangenen Jahren wurde nicht nur die Anzahl der Langzeitarbeitslosen und Langzeitleistungsbeziehenden reduziert, sondern auch deutschlandweit eine Vorreiterrolle im Punkt Digitalisierung übernommen“,* so **Hintzsche**.

Diese Service-Verbesserung für Kundinnen und Kunden hat bereits Jobcenter aus ganz Deutschland neugierig gemacht. Viele waren bereits vor Ort, um sich die Online-Features anzusehen. Die Innovationen im Jobcenter wurden zu Recht mit dem ersten Platz im deutschlandweiten Wettbewerb „Erfolge feiern“ der Bundesagentur für Arbeit belohnt. Darauf sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters zurecht stolz!

Und für **Roland Schüßler**, den Leiter der Düsseldorfer Arbeitsagentur, ist dieser Preis ein Zeichen dafür, dass das Jobcenter Düsseldorf auf dem richtigen Weg ist. *„Ich freue mich, dass die digitalen Innovationen so nah an den Kundinnen und Kunden ausgerichtet sind. Sei es die Online-Terminierung oder der YouTube-Channel - es geht um bessere Kommunikation und kürzere Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden.“*

Christian Wiglow, stellvertretender Leiter des Jobcenters, ergänzt in diesem Zusammenhang, dass die Online-Services zusätzlich angeboten werden. *„Persönliche Vorsprachen sind natürlich weiterhin möglich“,* so Wiglow. Und auch die Stadt Düsseldorf könnte von den Innovationen im Jobcenter profitieren: *„Ich sehe die Möglichkeit, dass zum Beispiel ein Antragstracking auch in der Stadtverwaltung genutzt werden kann, um Anfragen der Bürgerinnen und Bürger zu Bearbeitungsständen schnell zu beantworten“,* wagt Stadtdirektor **Hintzsche** einen Blick in die Zukunft.

Düsseldorf, 23.08.2018