

# Pressemitteilung

Nr. 010/ 2019 – 01. November 2019

## Jobcenter Dresden: Zentraler Empfang in Betrieb genommen

Im Dresdner Jobcenter wurde am Mittwoch, den 31.10.2019, der neue Zentrale Empfang durch Frau Dr. Kaufmann, Bürgermeisterin für Soziales und den amtierenden Geschäftsführer des Jobcenters, Pierre Ullmann, offiziell eröffnet.

„Den ersten Eindruck über das Jobcenter vermitteln Empfang und Eingangszone. Der freundlich sowie hell gestaltete Zentrale Empfang heißt willkommen und erhöht bewusst das Servicelevel. Bei der Planung und Umsetzung sind die unterschiedlichen Perspektiven sowohl der Kundschaft wie der Mitarbeiterschaft gewinnbringend berücksichtigt worden“, so Frau Dr. Kaufmann, Sozialbürgermeisterin der Stadt Dresden.

Herr Ullmann erläutert: „Der Zentrale Empfang ist künftig die einzige und alleinige Anlaufstelle in der Nähe des Eingangs für alle Kundinnen und Kunden des Jobcenters, die ohne Termin vorsprechen.“

Um die Wege für die Besucher möglichst kurz zu halten, wurde der Zentrale Empfang im 1. Obergeschoss des Jobcenters gleich am Eingang eingerichtet. Kundinnen und Kunden gehen zuerst in die Wartezone und ziehen an der elektronischen Aufrufanlage eine Wartemarke und nehmen Platz. Auf dem Bildschirm im Wartebereich werden dann die Nummer der Wartemarke und der zugewiesene Serviceplatz, zu dem sich die Kundinnen und Kunden zur individuellen Klärung des Anliegens begeben sollen, angezeigt.

Kann die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter am Zentralen Empfang die Kundenanliegen nicht abschließend klären, so wird die Kundin bzw. der Kunde wie bisher in die zuständige Eingangszone in der 2. oder 3. Etage gesteuert.

In der Wartezone des Zentralen Empfangs gibt es zudem Formulare zur Selbstbedienung, Briefkästen für die Postabgabe und künftig einen Kopierer für Eigenkopien.