

# Jobcenter im Landkreis Stade

gE, Typ IId



## GESTALTUNG DER EINGANGSZONE

Mit dem Bau des neuen Dienstgebäudes war die Vision verbunden, einen Eingangsbereich zu schaffen, der vom ersten Moment an Wertschätzung, respektvolle Begegnung aber auch Orientierung bietet.

In mehreren Runden mit den Teamleitungen ist erarbeitet worden, welche Aspekte hierbei besondere Berücksichtigung finden sollen mit dem Fokus auf die Kundenperspektive und der Abwägung, welche Elemente aus arbeits- und prozessorientierter Sicht übernommen werden müssen. Hierbei sind wir immer wieder den Weg der Kunden „nachgegangen“ und haben überlegt, welche emotionale Wirkung wird erzeugt, wohlwissend, dass der Gang zum Jobcenter für die meisten Menschen eher mit negativen Emotionen behaftet ist. Diese negativen Emotionen (Scham, Angst o.ä.) wollten wir mit unserer Eingangszone „einfangen“ und einen Ort schaffen, der im positiven Sinne willkommen heißt.

Besonders wichtig war uns hierbei, die verschiedenen Bedürfnisse unserer Kunden zu bedienen, sei es durch die Bereitstellung einer großzügigen Kinderspielecke mit Sitzmöglichkeiten für Familien, einem Diskretionsbüro für vertrauliche Anliegensklärung oder aber unserem „Cockpit“ zur ersten Orientierung und Steuerung.

Auch nach dem Einzug ist dieser Gestaltungsprozess nicht abgeschlossen, sondern lebt davon, dass wir immer wieder genau hinschauen, wie sich die Kundinnen und Kunden in unserer Eingangshalle verhalten und an welchen Stellen wir noch Ideen, die wir durch sie gewinnen, umsetzen können.

**ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN**

205

**ANZAHL DER LEISTUNGSBEZIEHENDEN**

10.296

**PROJEKTSTART**

November 2021

**STÄRKE 1**

Stringente Einnahme der Kundenperspektive

**STÄRKE 2**

Spiegelung humanistischer Grundhaltung

**STÄRKE 3**

Symbiose aus Wertschätzung und Prozessoptimierung