

Der Blindenhund kommt mit ins Büro

Beim Bürgertelefon Bremen sind behinderte Kollegen keine Last, sondern geschätzte Mitarbeiter



Haben trotz starker körperlicher Einschränkungen einen Job beim Bürgertelefon Bremen gefunden: Jochen Ehlers, Marcel Thölken und Holger Conrades (von links).

FOTO: IFD BREMEN

Arbeitgeber sollten den Mut haben, auch behinderte Mitarbeiter einzustellen, findet Thomas Elsner, Leiter des Bürgertelefons Bremen. Zu den 33 Beschäftigten, die unter der zentralen Bremer Telefonnummer 361-0 Anfragen von Bürgern beantworten oder diese mit Blick auf einen anstehenden Behördenbesuch beraten, gehören auch drei schwer behinderte Kollegen. Elsner: „Sie sind hoch motiviert.“

VON ELKE GUNDEL

Bremen. Seit etwa einem Jahr, in einem Fall sogar schon seit rund anderthalb Jahren, gehören die drei behinderten Mitarbeiter zum Team des Bürgertelefons Bremen. Alle drei, sagt Thomas Elsner, Leiter des Bürgertelefons, hätten sich in der täglichen Arbeit bewährt. „Sie sind ganz tolle Stützen in ihren Teams.“

Die Frage, ob er skeptisch gewesen sei, als es darum ging, möglicherweise behinderte Kollegen einzustellen, verneint Thomas Elsner. „Wir haben uns überlegt, dass wir uns die Bewerber anschauen. Und wenn sie gut sind, warum sollen sie dann nicht bei uns arbeiten?“

Alle drei Männer durchliefen daraufhin das ganz normale Bewerbungsverfahren. Alle drei überzeugten in ihren Vorstellungsgesprächen. Und alle drei haben sich mittlerweile bestens eingearbeitet. Elsner: „Wenn jemand arbeiten möchte und dann auch noch die Bereitschaft mitbringt, zusätzlich etwas zu lernen, dann sind sie mir sehr willkommen.“

Jochen Ehlers ist 24 Jahre alt und von Geburt an blind. Bei der Arbeit für die städtische Telefonauskunft trägt er ein Headset wie seine Kollegen. Er nutzt auch einen Computer, um auf die zentrale Datenbank zuzugreifen und die gewünschten Informationen abzurufen. Anders als seine Kollegen liest Ehlers die Auskünfte, die er an seine Kunden weitergibt, jedoch nicht an seinem Bildschirm ab, sondern mithilfe seiner Finger und der sogenannten Brailleschrift. Für die Übersetzung sorgt ein spezielles Gerät, das am Computer angeschlossen ist und die angeforderten Informationen für Jochen Ehlers in Brailleschrift darstellt. Dass der freundliche Mensch am anderen Ende der Leitung nichts sehen kann, davon bekommen die Anrufer nichts mit.

Marcel Thölken, 22 Jahre alt und Kaufmann für Bürokommunikation, ist nicht blind, aber stark sehbehindert. Sein Arbeitsplatz ist mit einer Bildschirmleupe ausgestattet, die ihm das Lesen erleichtert. In seinem früheren Job war seine Einschränkung noch ein Problem. Beim Bürgertelefon dagegen kommt der 22-Jährige mit den Anforderungen prima zurecht.

Genauso wie Jochen Ehlers und Holger Conrades, der nach einer Krebserkrankung gesundheitlich angeschlagen ist, hat Marcel Thölken durch einen Tipp des Integrationsfachdiensts Bremen seinen neuen Arbeitgeber gefunden. Der IFD unterstützt und berät Menschen mit Handicaps in allen beruflichen Belangen. Die Mitarbeiter informieren behinderte Menschen, die auf der Suche nach einem Job sind, über ihre

speziellen Berufsaussichten. Sie stellen Kontakt zu potenziellen Arbeitgebern her und klären diese über finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten auf.

Im öffentlichen Dienst – das Bürgertelefon gehört zum städtischen Eigenbetrieb Performa Nord – sind die Rahmenbedingungen, auch Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen zu beschäftigen, günstiger als in vielen anderen Betrieben. Das weiß auch Thomas Elsner, der deshalb betont: Die öffentliche Verwaltung habe in

„Heutzutage ist es ein ganz wichtiger Punkt, motivierte Mitarbeiter zu finden.“

Thomas Elsner, Chef des Bürgertelefons

dieser Hinsicht eine Vorbildfunktion. Gleichzeitig unterstreicht der Chef des Bürgertelefons aber: „Heutzutage ist es ein ganz wichtiger Punkt, dass man Mitarbeiter findet, die motiviert sind, ihre Arbeit zu machen.“ Seine Erfahrung: Menschen, die wegen eines Handicaps größte Schwierigkeiten haben, einen Job zu finden, sind nicht nur motiviert, sondern glücklich und deshalb auch dankbar, eine berufliche Chance zu erhalten. Und das bekomme der Arbeitgeber dann in Form von Engagement sozusagen zurück. Nächstes Jahr, erzählt Elsner, bringe ein Mitarbeiter auch

einen Blindenhund mit. Und das, so viel scheint jetzt schon klar, wird sich ebenfalls eher positiv aufs Betriebsklima auswirken. „Die Kollegen freuen sich schon alle auf den Hund.“

Das Bürgertelefon Bremen war bis Ende Februar 2011 die zentrale Telefonauskunft für die öffentliche Verwaltung. Wer auf der Suche war nach der richtigen Durchwahl eines bestimmten Mitarbeiters, wählte die 361-0 und bekam die gewünschte Nummer. Das gehört heute zwar immer noch zu den Aufgaben des Bürgertelefons, mittlerweile ist das Spektrum jedoch deutlich breiter geworden.

„Wir informieren und beraten über alle Dienstleistungen im öffentlichen Dienst“, erklärt Elsner. Wer einen neuen Reisepass braucht, dem erklären die Mitarbeiter des Bürgertelefons, welche Unterlagen dafür nötig sind. Und wer sein Auto anmelden möchte, für den organisiert das Bürgertelefon einen Termin bei der Zulassungsstelle. Inzwischen, sagt Elsner, hat die Einrichtung auch die telefonische Auskunft für Bremens Finanzämter übernommen. Das Ziel: So viel Beratung wie möglich soll am Telefon abgewickelt werden, damit sich die Sachbearbeiter in den Fachbehörden dann um die Bürger kümmern können, die vor ihnen sitzen – statt immer wieder zum Telefonhörer greifen zu müssen.

Das neue Konzept greift, die Aufgaben wachsen, sagt Elsner. Deshalb soll nächstes Jahr auch die Zahl der Mitarbeiter steigen. Dann ist zudem ein Umzug ins Postamt 5 geplant.