

# Die Drei vom Bürgertelefon Bremen

Ist es für eine Telefonauskunft entscheidend, ob der Ansprechpartner gut sehen kann und gesundheitlich fit ist? Beim Bürgertelefon Bremen arbeiten drei Beschäftigte, die diese Frage beantworten können. Sie erhielten vom Integrationsfachdienst Bremen den Tipp, sich hier zu bewerben.

Von Uta Albrecht

Jochen Ehlers' Finger gleiten geschmeidig über ein Gerät mit Hunderten von winzigen Stahlnoppen, die sich unter seinen Händen bewegen. Dabei hört der 24-Jährige aufmerksam zu, welche Frage der Anrufer in seinem Headset stellt. Mit einem schnellen Handgriff auf einer normalen Tastatur bringt er seinen Computer dazu, die passenden Informationen bereitzustellen. Jochen Ehlers liest sie mithilfe seiner Punkt- oder Braillezeile, während er mit dem Anrufer spricht. Anschließend gibt er die gewünschte Auskunft. Ein freundliches Tschüss und das nächste Telefonat kündigt sich an. Der junge Mann ist von Geburt an blind. Er hat die Arbeit am Telefon während seiner Ausbildung zum Bürokaufmann kennen und schätzen gelernt: „Ich stelle mich gern auf unterschiedliche Leute ein!“

## Bürgertelefon Bremen: Auskünfte aus einer Hand

Der Name „Bürgertelefon Bremen“ steht für die zentrale Auskunft der Stadt Bremen. Seit dem 1. März 2011 ist sie unter den Nummern 3610 oder 115 zu erreichen. Wer im Stadtstaat Fragen zum Beispiel zur Ummeldung, zum Elterngeld oder zur Steu-

ererklärung hat, erhält hier eine schnelle und fachkundige Antwort. Insgesamt 33 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten von 7 bis 18 Uhr Standardfragen quer durch alle Verwaltungssparten. Dabei

## „Die Braillezeile ist von seinem Arbeitsplatz nicht wegzudenken.“

greifen sie auf eine Datenbank zurück.

Kaum ein Anrufer ahnt, dass die freundliche Person am Hörer gesundheitliche Einschränkungen wie Jochen Ehlers hat. Dabei hat der Integrationsfachdienst Bremen insgesamt drei Menschen mit Einschränkungen zum Bürgertelefon Bremen vermittelt. Neben Jochen Ehlers gehört auch der ebenfalls sehgeschädigte Marcel Tölken dazu, dessen Arbeitsplatz mit einer Bildschirmlupe ausgestattet ist. Dem Kaufmann für Bürokommunikation ist die starke Sehbehinderung zunächst gar nicht anzumerken. Das hat in seinem letzten Job für Probleme gesorgt, denn dem Arbeitgeber fiel es schwer, sich darauf einzustellen. In seinem neuen Betätigungsfeld könnten

die Kollegen gut mit der Einschränkung umgehen, berichtet der 22-Jährige. „Die Arbeit hier macht mir viel Spaß!“

Diese Einstellung teilt auch Holger Conrades, der mit 47 Jahren der älteste der

Drei ist. Den ehemaligen Industriekaufmann und Chemielaboranten hat vor zehn Jahren eine Krebserkrankung aus der Bahn geworfen. Er erhielt danach nur noch befristet Jobs, war längere Zeit arbeitslos und zwischenzeitlich sogar verrentet. Holger Conrades machte einen neuen Anlauf, als die Rente auslief und wurde beim Bürgertelefon Bremen angestellt. „Es ist das erste Mal, dass ich wieder eine Perspektive habe“, berichtet er.

Wie seine zwei Kollegen erhielt auch er über den Integrationsfachdienst Bremen (IFD) den Tipp, sich beim Bürgertelefon zu bewerben. Die Fachkräfte des IFD sind erfahren in der Vermittlung von Menschen mit Einschränkungen. Sie beraten, ermit-



Die gesundheitliche Einschränkung bleibt inkognito. Von links nach rechts: Jochen Ehlers, Holger Conrades, Marcel Tölken

Foto: IFD Bremen

teln die Stärken der Interessenten, informieren über Berufschancen und pflegen die Kontakte zu potenziellen Arbeitgebern. Thomas Elsner, der Leiter des Bürgertelefons, freut sich über die gute Zusammenarbeit: „Es sind hoch motivierte Leute, die wir bekommen haben!“ Sein Team hat sich auf die neuen Mitarbeiter mit Einschränkungen gut eingestellt. Elsner hat zahlreiche Gespräche geführt, um sich über die Besonderheiten der Arbeitsplätze zu informieren. „Unser Blick weitet sich, das fordert uns heraus“, berichtet er. Wenn es nach dem Bremer Behindertenbeauftragten Dr. Joachim Steinbrück geht, soll sich der gute Start herumsprechen: „Ich begrüße es sehr, dass das Bremer Bürgertelefon drei Menschen mit Einschränkungen eingestellt hat und freue mich, wenn mehr Arbeitgeber diesem Beispiel folgen.“

### Braingym beim Bürgertelefon

Auch in Zukunft haben die Drei beim Bürgertelefon Bremen genügend zu tun. „Wir werden wachsen, denn es kommen weitere große Projekte hinzu“, berichtet Thomas Elsner. Eine Situation, die seine neuen Mitarbeiter reizt: „Wir müssen flexibel sein und immer auf Neues reagieren. Das lässt

einen geistig wach bleiben“, sagt Holger Conrades. Das heißt auch, auf ungewöhnliche Anfragen gefasst sein. So rufen einige Bürger an, die die Karte ihres Mobiltelefons aufladen möchten. Falsch verbunden, könnte man sagen, aber beim Bürgertelefon ist man auf alles vorbereitet: Holger Conrades hat die Telefonnummer, die so häufig verwechselt wird, mit einem Klick parat.

#### Uta Albrecht

arbeitet freiberuflich und ist vom IFD Bremen für die Öffentlichkeitsarbeit beauftragt



#### Kontakt und nähere Informationen

Uta Albrecht  
Fon: 0175 - 474 75 91  
E-mail: uta.albrecht@t-online.de

IFD Bremen GmbH  
Geschäftsführer Bernhard Havermann,  
Waller Heerstrasse 105, 28219 Bremen  
Fon: 0421 - 27752-00, Fax: 0421 - 27752 - 22  
E-mail: info@ifd-bremen.de

## IFD Bremen GmbH

Annähernd 700 Menschen mit Handicaps und zahlreiche Arbeitgeber nutzen im Jahr das umfangreiche Unterstützungsangebot der Integrationsfachdienst Bremen GmbH (IFD Bremen). Insgesamt 25 Fachberaterinnen und Fachberater stehen ihnen zur Seite. Neben dem ehemaligen Bundesmodellprojekt „Jobbudget“ gibt es weitere Tätigkeitsfelder: „Unterstützte Beschäftigung“ und eine Integrationsberaterin, die hauptsächlich Unternehmen berät.

Auftraggeber des IFD Bremen sind das Integrationsamt Bremen, die Agentur für Arbeit Bremen, das Jobcenter Bremen, die Deutsche Rentenversicherung, weitere Rehabilitations- und Unfallversicherungsträger sowie das Bundesministerium für Arbeit und Soziales.