

## Tipps aus der Praxis von Jugendberufsagenturen für Jugendberufsagenturen

Bezeichnung des Praxistipps

### **Gemeinsame Telefonnummer der Jugendberufsagentur**

**Name der Jugendberufsagentur (JBA)**

**Jugendberufsagentur Hannover**

#### **Kontakt in der JBA**

Name:

**Simone Finke**

Telefon:

**0511-919 1132**

Mail:

**jugendberufsagentur-hannover@arbeitsagentur.de**

#### **Handlungsfeld und Teilaspekt**

**Fachliches Handlungsfeld:**

**Externer Auftritt**

**Fachlicher Teilaspekt:**

**Externe Kommunikation**

#### **Kurzbeschreibung**

Die Jugendberufsagentur ist für alle jungen Menschen unter der Telefonnummer 0511 54532-0 zu erreichen. Die Telefonie der Jugendberufsagentur erfolgt nicht in eigener Verantwortung, sondern mittels Technik (über sog. ACD-Gruppen – Sammelruf bzw. Rufweiterleitung). Es wurden jeweils separate Ansagetexte für die Agentur für Arbeit, das Jobcenter und die Jugendhilfe aufgenommen. Die entsprechende Rufweiterleitung erfolgt über die Auswahl der Ziffern 1 – 3. Die Rufweiterleitung erfolgt dann auf die jeweiligen Servicecenter.

Intention der gemeinsamen Rufnummer ist in erster Linie, dass die jungen Menschen nur eine Telefonnummer benötigen, auch wenn sie mit mehreren Rechtskreisen in Kontakt stehen. Es ist somit nicht erforderlich, sich mehrere Rufnummern zu notieren. In der Jugendberufsagentur Hannover erfolgte die Zusammenfassung aller Beratungsinstanzen unter einem Dach, um ein ganzheitliches Dienstleistungsangebot anbieten zu können. Die Jugendberufsagentur Hannover soll für alle Jugendlichen die erste Anlaufstelle sein. Die gemeinsame Rufnummer unterstützt ebenfalls diesen Servicegedanken, da unabhängig vom Anliegen, die Klärung über eine einzige Rufnummer möglich ist.

**Adressatinnen bzw. Adressaten des  
umgesetzten Praxistipps:**

**Vorwiegend Kundinnen und Kunden**

Ggf. Ergänzungen:

**Wie hoch wird der Aufwand für die  
Umsetzung des Praxistipps in einer anderen  
Jugendberufsagentur eingeschätzt?**

**Mittel**

Ggf. Ergänzungen:

---

**Stand**

**2017**

---