

# Ambulante Jugendhilfe braucht vertrauensvolle Kommunikation

Eine Mobilfunklösung für Domizil  
Leuchtturm & Leuchtturm Kidz gGmbH



# Mit der Festnetznummer mobil erreichbar

## Das Unternehmen

Domizil Leuchtturm und Leuchtturm Kidz sind Träger der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe in den Regionen Potsdam, Potsdam-Mittelmark, Teltow-Fläming und Märkisch-Oderland. Der Verbund von Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen sowie die ambulanten Angebote bieten jungen Menschen in schwierigen Lebenssituationen Hilfe und Orientierung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind erfahrene Psychologen, Sozialpädagogen und Erzieher. Das pädagogisch-therapeutische Konzept ist offen und integriert verschiedene therapeutische Ansätze und Verfahren sozialer Arbeit. Die Betreuungsformen und -inhalte orientieren sich an der persönlichen Lebenslage der jungen Menschen.

## Das Anforderungsprofil

Viele Mitarbeiter der beiden Schwesterorganisationen Domizil Leuchtturm und Leuchtturm Kidz arbeiten in der ambulanten Jugendhilfe. Ständige Erreichbarkeit ist für ihre Aufgabe unerlässlich: für die schnelle Unterstützung zwischendurch und für Terminabsprachen. Um die betreuten Familien finanziell nicht zu belasten, sollten die Helferinnen und Helfer über eine Festnetznummer verfügen, unter der man sie jederzeit kontaktieren kann. Weil die Psychologen, Sozialpädagogen und Erzieher außerdem bereits unterwegs ihre Dokumentationsaufgaben erledigen, brauchen sie eine zuverlässige mobile Datenverbindung.

## Unser passendes Angebot

- Gutes Mobilfunknetz auf Basis von GSM, UMTS und LTE
- Nutzerorientierte Tarife
- Festnetzzurufnummern auch für Mobilfunkanschlüsse
- Persönliche Kundenbetreuung
- Einfache Online-Verwaltung der Mobilfunkverträge



# Unsere Business-Lösung

Die Angestellten in der ambulanten Kinder- und Jugendhilfe sind viel unterwegs, um die betreuten Familien zu besuchen und ihnen Unterstützung zu geben. „Damit sie für die Eltern und Jugendlichen immer erreichbar sind, stellen wir ihnen ein Smartphone zur Verfügung“, berichtet Christian Legenstein. Er ist einer von drei geschäftsführenden Gesellschaftern von Domizil Leuchtturm und Leuchtturm Kidz und kümmert sich unter anderem um die IT-Ausstattung der beiden gemeinnützigen Gesellschaften.

## Zuverlässige Datenübertragung abseits der Städte

Neben der Sprachkommunikation gewinnt mit der Digitalisierung die mobile Datenübertragung auch für Domizil Leuchtturm immer mehr an Bedeutung. So dokumentieren die Psychologen, Sozialpädagogen und Erzieher im mobilen Einsatz ihre Arbeit schon unterwegs. Damit sie das effizient erledigen können, wählte Legenstein den Tarif O<sub>2</sub> Free Business M, der neben einer nationalen Sprachflatrate in alle deutschen Telefonnetze ein Highspeed-Datenvolumen von 15 GB pro Monat beinhaltet.

Während manche Mitarbeiter ihr Smartphone für die Dokumentation nutzen, arbeiten andere lieber auf dem größeren Bildschirm eines Tablets. Hierfür setzen sie das Smartphone als WLAN-Hotspot ein. So können sie Geräte ohne Mobilfunkschnittstelle verwenden, die meist preiswerter sind als Tablets mit SIM-Karten-Slot.

„Weil viele der betreuten Familien fernab der Städte wohnen, sind wir darauf angewiesen, dass die Datenübertragung auch auf dem Land gut funktioniert“, sagt Legenstein. Deshalb ist er froh, dass Telefónica Deutschland die LTE-Infrastruktur im O<sub>2</sub> Netz weiter ausbaut und 2019 bis zu 10.000 Stationen in Deutschland neu errichtet. Die Maßnahmen wirken bereits. „Die Beschwerden über Funklöcher haben bereits abgenommen“, berichtet Legenstein.

## Zusätzliche Festnetznummer erleichtert Kontakt

Mit dem Mobilfunkvertrag bei O<sub>2</sub> Business erschließt sich den gemeinnützigen Gesellschaften weiteres Einsparpotenzial, da sie weitgehend auf Festnetzanschlüsse verzichten können. Bei O<sub>2</sub> Free Business ist nämlich neben der Mobilnummer eine kostenlose Rufnummer für eingehende Gespräche zu Festnetzbedingungen enthalten. „Nur in den stationären Einrichtungen sind einige Festnetztelefone geschaltet. Die Verwaltungsmitarbeiter und das mobile Team dagegen telefonieren ausschließlich mit ihren Smartphones“, erklärt Legenstein. „Deshalb war für uns die zusätzliche Rufnummer ein sehr wichtiges Argument für den Vertragsabschluss mit O<sub>2</sub> Business. Wir geben sie unseren Klienten immer als Kontaktnummer, damit sie sicher sein können, dass ihnen bei einem Anruf keine Extragebühren entstehen.“

„Die Verwaltungsmitarbeiter und das mobile Team haben nur ihre Smartphones. Deshalb war für uns die zusätzliche Festnetzrufnummer ein sehr wichtiges Argument für den Vertragsabschluss mit O<sub>2</sub> Business.“

**Christian Legenstein**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter bei Domizil  
Leuchtturm und  
Leuchtturm Kidz

### **Persönlicher Kontakt als Alleinstellungsmerkmal**

Zur Verwaltung der Mobilfunkkarten nutzt Legenstein den Business Online Service von O<sub>2</sub>. „Das ist sehr übersichtlich und nützlich“, urteilt er über das Portal. Darüber hinaus weiß er die persönliche Kundenbetreuung zu schätzen. Braucht er beispielsweise neue SIM-Karten, weil Mitarbeiter hinzugekommen sind, oder benötigt er sonst einen Rat, ruft er seine Kundenbetreuerin direkt an. „Das gibt es so bei anderen nicht“, sagt er und bekräftigt seine Zufriedenheit mit dem persönlichen Kontakt zu seinem Mobilfunkdienstleister.

### **Kundennutzen**

Dank der ständigen Erreichbarkeit der Mitarbeiter kann die ambulante Jugendhilfe eine kompetente, vertrauensvolle und schnelle Unterstützung der betreuten Familien gewährleisten.


### **Weitere Vorteile**


- Ständige Erreichbarkeit der Mitarbeiter unter einer Rufnummer
- Die zusätzliche Festnetzrufnummer der Angestellten im mobilen Einsatz schützt die Anrufer vor Zusatzkosten
- Einsparungen durch Verzicht auf zusätzliche Festnetztelefone
- Dank mobiler Datenübertragung können Angestellte die Dokumentation ihrer Arbeit bereits unterwegs erledigen





Überreicht durch:

**Folgen Sie uns auf:**

 [o2business.de/twitter](https://twitter.com/o2business.de)

 [o2business.de/linkedin](https://www.linkedin.com/company/o2business.de)

 [o2business.de/xing](https://www.xing.com/profile/o2business.de)

 [o2business.de/youtube](https://www.youtube.com/channel/UC...)