

Mitteilung des Senats vom 17. November 2020

Öffnung des Jobcenters Bremen für die persönliche Beratung

Die Fraktion der SPD hat unter Drucksache 20/314 S eine Kleine Anfrage an den Senat gerichtet.

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

Dem Senat ist bewusst, dass die Lebenssituation der Menschen, die Sozialleistungen erhalten, unter den Bedingungen der COVID-19-Pandemie schwierig und herausfordernd ist. Insbesondere gilt es, ihnen die lebensunterhaltssichernden Leistungen zeitnah und verlässlich auszuführen und darüber hinaus Integrationsleistungen anzubieten. Für diese Dienstleistung war und ist es erforderlich, das Jobcenter arbeitsfähig, also seine Beschäftigten gesund zu erhalten. Beides, sowohl verlässliche Dienstleistung bei einer gewachsenen Zahl Leistungsberechtigter als auch die Gewährleistung der Arbeitsfähigkeit des Jobcenters ist bislang überwiegend ganz gut gelungen. Diese Balance gilt es, in den kommenden Monaten weiter zu halten und immer wieder neu auszubalancieren. Dem Senat ist bewusst, dass dies auch in Einzelfällen zu Lasten von Menschen, die aus welchen Gründen auch immer, die alternativen Zugangswege nicht nutzen konnten, gegangen ist. Vor diesem Hintergrund werden die einzelnen Fragen wie folgt beantwortet:

1. Wie viele Kundinnen und Kunden suchten das Jobcenter vor dem Corona-Shutdown monatlich durchschnittlich auf? Mit wie vielen Kundinnen und Kunden sind seit Juni 2020 persönliche Gesprächstermine in den Jobcentern vereinbart worden? (Bitte Angabe von Zahlen für die Monate Juni, Juli, August und wenn möglich September)
 - a) Wie viele Vor-Ort-Termine wurden monatlich aufgrund von persönlichen Not- oder Krisensituationen von Kundinnen und Kunden vereinbart?
 - b) Wie viele Vor-Ort-Termine wurden monatlich jenseits einer Notlage vereinbart?
 - c) Mit wie vielen Kundinnen und Kunden unter 25 Jahren wurden monatlich aufgrund von persönlichen Krisensituationen oder jenseits einer Notlage Vor-Ort-Termine vereinbart?
 - d) Über welche digitalen Zugänge ist der Kontakt zwischen Jobcenter und Kundinnen und Kunden möglich? Welche Rolle spielen dabei bildgebende Verfahren?
 - e) Ist dem Senat bekannt, über welche Wege Personengruppen, die aufgrund fehlender digitaler Endgeräte oder fehlender Sprachkenntnisse keinen Kontakt zum Jobcenter haben, ihre Angelegenheiten mit dem Jobcenter regeln?

Zu 1 a)

Während des Lockdowns ab Mitte März 2020 wurden zwar alle Kundinnen und Kunden gebeten, möglichst telefonisch oder digital Kontakt zum Jobcenter aufzunehmen, um ihre Anliegen auf diesen Wegen zu lösen. Aber auch mit Kundinnen und Kunden, die direkt bei den Geschäftsstellen vor Ort anfragten, wurde geklärt, wie ihre Anliegen am besten gelöst werden können.

So haben alle Geschäftsstellen Notfallkundinnen und -kunden (zum Beispiel Mittellosigkeit, drohende Stromsperre, eilige Mietangebote, Lebensmittelgutscheine/Barcode) im Leistungsbereich und im Bereich Markt und Integration persönlich beraten, soweit dies zwingend erforderlich war und wenn eine Klärung des Anliegens über die alternativen Zugangskanäle (telefonisch oder online) nicht möglich war. Die Anzahl der persönlich vorschprechenden Kundinnen und Kunden bewegte sich laut Auskunft des Jobcenters in dieser Zeit auf einem niedrigen Niveau von im Schnitt bis zu fünf Vorsprachen pro Tag und Geschäftsstelle.

Die Anfragen betrafen dabei fast ausschließlich Fragen der Leistungsgewährung. Der finanziellen Absicherung aller Kundinnen und Kunden, die auf die SGB II-Grundsicherung angewiesen sind, kam in dieser Phase eine besondere Bedeutung zu.

Seit der 42. Kalenderwoche sind alle Liegenschaften des Jobcenters Bremen entsprechend des Hygiene- und Arbeitsschutzstandards vollständig ausgestattet. Seit Mitte Oktober werden daher die Kundinnen und Kunden von den Integrationsfachkräften wieder vermehrt zu persönlichen Präsenzesgesprächen eingeladen.

Da statistische Daten zur Nachfrage nach persönlichen Gesprächen nicht erhoben werden und Angaben über die geführten Notfallgespräche nicht über die genutzten IT-Verfahren abrufbar sind, wurde die Geschäftsführung des Jobcenters Bremen in der letzten Trägerversammlung im September 2020 auf Initiative der Stadtgemeinde Bremen gebeten, in der nächsten Sitzung der Trägerversammlung im Dezember 2020 zur Entwicklung der persönlichen Vor-Ort-Gespräche im Jobcenter Bremen zu berichten.

Zu 1 b)

Bis Mitte Oktober wurden in den Liegenschaften des Jobcenters Bremen nur Notfallkundinnen und -kunden persönlich beraten. Über die Entwicklung der persönlichen Vor-Ort-Gespräche wird der Trägerversammlung im Dezember 2020 berichtet (siehe Antwort zu 1 a).

Zu 1 c)

Hierzu liegen keine statistischen Auswertungen vor. Auf die Antworten zu 1 a) und 1 b) wird verwiesen.

Zu 1 d)

Mit dem eigenen Online-Service des Jobcenters Bremen bestehen zahlreiche Möglichkeiten, Anliegen auch auf elektronischem Wege vorzutragen und die entsprechenden Unterlagen direkt hochzuladen. Dieses bereits vor der Pandemie eingerichtete Online-Angebot wurde mit der physischen Schließung der Geschäftsstellen deutlich stärker genutzt, die Zahl der Eingänge über diesen Weg hat sich in etwa verdreifacht. So laden täglich 30 bis 40 Kundinnen und Kunden ihre Unterlagen über den jobcentereigenen Upload-Service hoch.

Auch über das bundesweite Angebot „jobcenter.digital“ ist eine online-Kontaktaufnahme für die Kundinnen und Kunden möglich. Das Verfahren zur Erlangung des hierfür erforderlichen Zugangscodes wurde vereinfacht. Zudem wurde dieses Angebot kurzfristig um ein digitales Postfach

erweitert, über das Anliegen per Email versandt werden können. Allerdings ist hier – anders als beim eigenen Online-Service des Jobcenters Bremen – das Hochladen von Unterlagen nicht möglich. Seit Mitte Mai kann allerdings über „jobcenter.digital“ der mit dem Sozialschutzpaket eingeführte Antrag für den vereinfachten Zugang zu SGB II-Leistungen online ausgefüllt und auch ohne einen Zugangscode digital gestellt werden. Statistische Auswertungen zur Nutzung des bundesweiten Angebots „jobcenter.digital“ liegen dem Jobcenter Bremen nicht vor.

Bildgebende Verfahren in Form von Videoberatungen für Kundinnen und Kunden wurden bisher nicht eingesetzt. Die Einführung einer Videoberatung ist durch die Bundesagentur für Arbeit zunächst prioritär für die Bereiche Berufsberatung und Rehabilitation der Agenturen für Arbeit, also den Rechtskreis SGB III, vorgesehen. Das Jobcenter Bremen hat jedoch – nach einer ersten mündlichen Abstimmung mit seinen Gremien und den beiden Trägern (Agentur für Arbeit Bremen-Bremerhaven und Stadtgemeinde Bremen) – sein Interesse im Rahmen eines Pilotprojekts zur Einführung und Erprobung einer Videoberatung für den Rechtskreis SGB II bekundet und den Zuschlag für eine Teilnahme erhalten.

Die Videoberatung folgt dem Prinzip der Freiwilligkeit sowohl für Kundinnen und Kunden als auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Jobcenter Bremen wird sich mit insgesamt 15 Kolleginnen und Kollegen aus drei Geschäftsstellen an der Erprobung mit den Schwerpunkten auf Alleinerziehende, Geflüchtete und Rehabilitandinnen und Rehabilitanden beteiligen. Die Klärung und Abstimmung der weiteren Umsetzungsdetails innerhalb des Projekts ist durch die Bundesagentur für Arbeit noch nicht abgeschlossen. Der Beginn der Basisstufe des Projektes ist nach den Planungen der Bundesagentur für Arbeit weiterhin für November 2020 vorgesehen.

Zu 1 e)

Das Jobcenter Bremen war – auch in der Phase des Lockdowns – und ist weiterhin durchgängig mit allen Angeboten für die Kundinnen und Kunden erreichbar. Durch organisatorische Maßnahmen wird durchgängig sichergestellt, dass das gesamte Dienstleistungsangebot vorgehalten werden kann. Die Kundinnen und Kunden konnten und können sich mit allen Anliegen an das Jobcenter wenden. Kundinnen und Kunden, die über keine digitalen Endgeräte verfügen, stehen alternative Wege offen.

So ist die eigens eingerichtete Hotline 0421-178-2666 täglich von 8 Uhr bis 18 Uhr erreichbar. Durch die zusätzliche Schaltung einer Voicebox können Kundinnen und Kunden auch außerhalb der Hotline-Zeiten eine Nachricht hinterlassen, die dann an das zuständige Team zur Bearbeitung weitergeleitet wird. Ein Rückruf zur Klärung des Anliegens erfolgt in der Regel innerhalb von 24 Stunden. Bei telefonischen Kontakten besteht auch immer die Möglichkeit, Sprachmittlerinnen und Sprachmittler des Jobcenters Bremen dazuzuschalten. Die Erfahrung hat aber auch gezeigt, dass bei zuvor vereinbarten telefonischen Terminen viele Kundinnen und Kunden selbst auch Familienmitglieder, Freunde oder andere Personen ihres Vertrauens als Sprachmittlerin und Sprachmittler in das Gespräch einbinden. Kundinnen und Kunden, die weder über digitale noch über telefonische Kontaktmöglichkeiten verfügen, wird ein persönlicher Kontakt ermöglicht, bei dem ebenfalls der Einsatz von Sprachmittlerinnen und Sprachmittlern möglich ist.

Zudem liegen zum Beispiel auch alle notwendigen Vordrucke in Papierform in den Geschäftsstellen in für die Kundinnen und Kunden zugänglichen Bereichen aus und werden auf Wunsch auch per Post zugesandt. Alle Unterlagen können in den jeweiligen Hausbriefkasten der Geschäftsstellen eingeworfen werden, die frei zugänglich sind und täglich geleert werden (siehe auch Antwort zu Frage 8).

Kundinnen und Kunden, denen diese Wege nicht möglich sind, können sich aber auch direkt vor Ort über die Eingangszonen an das Jobcenter wenden (siehe Antwort zu Frage 4).

2. Werden bestimmte Personengruppen vorrangig für persönliche Vor-Ort-Beratungen berücksichtigt und entsprechend eingeladen? Wenn ja, welche sind dies? Wie werden dabei insbesondere die Unter-25-Jährigen im Hinblick auf die Suche nach Ausbildungsplätzen berücksichtigt?

Vorrangig sollen zum Beispiel Kundinnen und Kunden ohne ausreichende Sprachkenntnisse, die auch nicht telefonisch beraten werden können (zum Beispiel Kundinnen und Kunden aus der EU oder mit Fluchthintergrund) sowie Kundinnen mit gesundheitlichen Einschränkungen im Bereich der Sprache und des Hörens (zum Beispiel aus dem Reha-Bereich) zu persönlichen Vor-Ort-Gesprächen eingeladen werden.

Zudem stehen insbesondere unversorgte Bewerberinnen und Bewerber unter 25 Jahren bei der Suche um Ausbildungsplätze im Fokus. Im Übrigen gelten für Kundinnen und Kunden, die unter 25 Jahre alt sind, grundsätzlich dieselben Regelungen wie für Ältere. Die besondere Berücksichtigung der jungen Menschen ergibt sich allein schon durch die Betreuung und Beratung in der eigenständigen Organisationseinheit der Jugendberufsagentur.

3. Wie vielen Kundinnen und Kunden, die den Wunsch nach einem persönlichen Gesprächstermin geäußert haben, wurde dieser verwehrt? Welche Gründe gab es dafür?

Derartige Fälle sind nicht bekannt.

4. Wie werden die persönlichen Beratungen derzeit umgesetzt? Werden die Kundinnen und Kunden eingeladen oder müssen sie Interesse an einem Vor-Ort-Termin bekunden? Inwieweit ist die Begleitung durch Sprachmittlerinnen und Sprachmittler oder eine anderweitige persönliche Begleitung sichergestellt?

Bis Mitte Oktober 2020 wurden nur Notfallkundinnen und -kunden persönlich beraten, deren Anliegen nicht auf einem der alternativen Zugangskanäle (telefonisch oder online) geklärt werden konnten, auf die Antwort zu Frage 1 a) wird an dieser Stelle verwiesen.

Einladungen an Kundinnen und Kunden verschickt das Jobcenter Bremen seit Beginn der 42. Kalenderwoche. Die Initiative dafür kann sowohl von den Kundinnen und Kunden als auch vom Jobcenter ausgehen. Persönliche Termine finden seit Mitte Oktober auch wieder in den Einzelbüros der Integrationsfachkräfte statt, da diese ebenfalls mit Hygieneschutzwänden ausgestattet sind. Sofern eine dritte oder weitere Person (Sprachmittlerin oder Sprachmittler, Begleitperson) am Gespräch teilnimmt, können hierfür auch die größeren Service- beziehungsweise Beratungsbüros gebucht werden.

Die praktische Umsetzung vor Ort hängt dabei weiterhin von den räumlichen Gegebenheiten in den einzelnen Geschäftsstellen ab. Grundsätzlich gilt: Der Kundenzugang und die Kundensteuerung erfolgt nach wie vor über die Eingangszonen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen die Anliegen der unterminiert vorsprechenden Kundinnen und Kunden an mit entsprechenden Schutzvorrichtungen ausgestatteten Schaltern auf. Kann das Anliegen nur im persönlichen Gespräch geklärt werden, erhalten die Kundinnen und Kunden einen – gegebenenfalls auch taggleichen – Termin mit der zuständigen Integrationskraft.

In allen Geschäftsstellen sind Wegeleitsysteme vorhanden, sodass terminierte Kundinnen und Kunden – gegebenenfalls mit Unterstützung der Sicherheitskräfte als Lotsinnen und Lotsen – die jeweils kürzesten Wege innerhalb der Gebäude ohne weitere Kontakte nehmen. Durch die Terminierung der Kundinnen und Kunden wird aktuell und auch künftig zudem

der Zugang so gesteuert, dass sich nur eine begrenzte Anzahl an Personen gleichzeitig in den Gebäuden aufhält, um das Infektionsrisiko für Kundinnen und Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu minimieren.

Aktuell bieten sich daher den Kundinnen und Kunden folgende Zugangswege: Bevorzugt wird vom Jobcenter die vorherige telefonische oder digitale Kontaktaufnahme, um den Kundenzugang vor Ort im Interesse des Gesundheitsschutzes der Kundinnen und Kunden und Beschäftigten besser steuern zu können. Über beide Zugangswege können Anliegen geklärt und Termine für persönliche Beratungsgespräche vereinbart werden. Kundinnen und Kunden, die diese Zugangswege aus verschiedenen Gründen nicht nutzen können, ist es möglich, sich auch unterminiert an ihre zuständige Geschäftsstelle zu wenden. In den Eingangszonen wird dann wie zuvor geschildert verfahren.

Auch in Zukunft wird das Jobcenter Bremen einen terminierten Zugang bevorzugen, um zum Beispiel lange Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden zu vermeiden.

5. Wie viele persönliche Beratungen sind in den 22 Servicebüros aktuell täglich möglich? Wie viele persönliche Beratungen waren vor Beginn der COVID-19-Pandemie im März 2020 täglich möglich?

Verteilt auf alle acht Liegenschaften des Jobcenters Bremen wurden insgesamt 34 Service- beziehungsweise Beratungsbüros geplant, die so groß und entsprechend ausgestattet sind, dass dort auch eine dritte Person (Sprachmittlerin oder Sprachmittler, Begleitperson) am Gespräch teilnehmen kann. Die Ausstattung dieser speziellen Büros musste aufgrund von Beschaffungsproblemen sukzessive erfolgen. Seit Beginn der 42. Kalenderwoche sind alle geplanten Service- beziehungsweise Beratungsbüros vollständig ausgestattet und nutzbar.

Wie viele Kundinnen und Kunden pro Tag in den Servicebüros beraten werden können, hängt von der Art des Anliegens und dem Beratungsbedarf der Kundinnen und Kunden und der hierfür einzuplanenden Zeit ab. Zudem werden persönliche Termine seit Mitte Oktober auch in den Einzelbüros der Integrationsfachkräfte durch diese eigenständig angeboten und durchgeführt. Eine konkrete Anzahl an Terminen kann daher nicht benannt werden. Auf die Antworten zu 1 a) und 1 b) wird verwiesen.

Kundinnen- und Kundenkontakte werden in den verschiedenen Fachverfahren der Jobcenter dokumentiert, unabhängig davon, in welcher Form (persönlich, telefonisch et cetera) diese stattfinden. Eine IT-gestützte Auswertung dieser Kontakte ist jedoch nicht möglich.

6. Wie viele der Integrationsfachkräfte verfügen über entsprechend ausgestattete Büros? Und in wie vielen steht noch die Umrüstung aus? Bis zu welchem konkreten Zeitpunkt wird die Umrüstung vollständig erfolgt sein?

Sämtliche Büros der Integrationsfachkräfte, aber auch Doppelbüros der Leistungsgewährung sowie Empfangsbereiche und Tresen in den Eingangszonen sind seit der 42. Kalenderwoche coronagerecht ausgestattet. Auf die Antworten zu den Fragen 1 a), 1 b), 4 und 5 wird verwiesen.

7. Wie und in welchem zeitlichen Rahmen erfolgt die weitere Öffnung des Jobcenters Bremen für die persönliche vor-Ort-Beratung?

Auf die Antworten zu 1 a) und 1 b) wird verwiesen. Der Fahrplan zur weiteren Öffnung der Jobcenter für persönliche Beratungstermine wird darüber hinaus auch die weitere Entwicklung des SARS-CoV-2-Infektionsgeschehens berücksichtigen müssen.

8. Wann werden die Eingangszonen des Jobcenters mit entsprechendem Hygienekonzept wieder mindestens teilweise geöffnet, sodass Kundinnen

und Kunden dort Zugang zum bisherigen Service erhalten können? (Kostenloses Kopieren, Eingangsstempel für eingereichte Unterlagen, Aushändigung von Antragsunterlagen)

Vor der Pandemie ermöglichte das Jobcenter Bremen seinen Kundinnen und Kunden einen unterminierten Zugang in seine Geschäftsstellen während der Öffnungszeiten. Pandemiebedingt wird es absehbar unerlässlich sein, den Kundenzustrom in den Geschäftsstellen zu steuern und die Anzahl der Personen in den Gebäuden zu begrenzen, um Abstände und Hygieneregeln einhalten zu können.

Alle notwendigen Vordrucke standen – auch während der physischen Schließung der Geschäftsstellen – und stehen den Kundinnen und Kunden des Jobcenters Bremen in Papierform zur Verfügung. Sie liegen in den Geschäftsstellen in Bereichen aus, die frei zugänglich sind oder werden ihnen nach persönlicher oder telefonischer Nachfrage per Post zugeschickt. Ihre Unterlagen können die Kundinnen und Kunden in den jeweiligen Hausbriefkasten der Geschäftsstellen einwerfen, auch diese sind frei zugänglich und werden täglich geleert. Auch über die Online-Angebote können Anträge gestellt und Unterlagen hochgeladen werden, die Kundinnen und Kunden erhalten hierüber automatisch eine Bestätigung.

Eingangsbestätigungen (Eingangsstempel) werden durch das Jobcenter, wie schon vor der Pandemie, lediglich bei fristwährenden Schreiben (zum Beispiel Widersprüchen oder Anträgen) auf Wunsch von Kundinnen und Kunden ausgestellt. Lediglich Kopien können derzeit aus Gesundheitschutzgründen nicht an den Kopiergeräten, die in den Eingangszonen üblicherweise zur Verfügung stehen, erstellt werden.

9. Die meisten Beratungsstellen in Bremen, so auch Sozialberatungsstellen freier Träger, sind für den Publikumsverkehr seit mehreren Wochen wieder geöffnet. Wie legitimiert der Senat vor diesem Hintergrund die Sonderstellung des für die wichtige Integrationsarbeit zuständigen Jobcenters?

Nach Kenntnis des Senats ist auch in Bremer Beratungsstellen der vorrangige Weg die telefonische Kontaktaufnahme und Beratung. Termine für persönliche Beratungen finden auch dort nur in Einzelfällen nach vorherigem telefonischen Kontakt und ausschließlich terminiert statt.

Das Jobcenter Bremen nimmt insofern keine Sonderstellung ein. Aufgrund der Größe des Jobcenters Bremen (mehr als 1 000 Beschäftigte) sowie der großen Anzahl an Kundinnen und Kunden bedurfte es hier jedoch umfangreicher organisatorischer Regelungen. Zu beachten war in diesem Zusammenhang zudem der bundesweit geltende „Fahrplan zum operativen Übergang im Kontext von Corona“ der Bundesagentur für Arbeit vom 4. Mai 2020, der dem Gesundheitsschutz von Kundinnen und Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Jobcentern höchste Priorität einräumt.

Seit Mitte Oktober ist, trotz ansteigender Infektionszahlen, der Zugang zu persönlicher Vorortberatung in den Geschäftsstellen des Jobcenters wieder erweitert worden. Insbesondere für Kundinnen und Kunden mit Problemen bei der Nutzung allein von telefonischen und digitalen Kontaktkanälen wird ein vereinfachter, aber pandemiegerechter Zugang zum Jobcenter ermöglicht.