

**Tischvorlage für die Sitzung des Senats am 15.09.2020**

**„Wie kann die persönliche Beratung im Jobcenter wieder gewährleistet werden?“**

(Anfrage für die Fragestunde der Bremischen Stadtbürgerschaft)

**A. Problem**

Die Fraktion der SPD hat für die Fragestunde der Stadtbürgerschaft folgende Anfrage an den Senat gestellt:

1. Wie bewertet der Senat, dass das Jobcenter seit März dieses Jahres für Arbeitssuchende nur in Ausnahmefällen eine Beratung im Rahmen von persönlichen Terminen und Sprechzeiten anbietet?
2. Welche Maßnahmen sind in den Augen des Senats erforderlich, um diesen Zustand aufzufangen oder zu beenden, insbesondere im Hinblick auf die Menschen, die z.B. aufgrund fehlender technischer Ausstattung oder aufgrund von Sprach- oder Kommunikationsbarrieren effektiv schlechter betreut und beraten werden und im Hinblick auf den noch nicht abzusehenden weiteren Verlauf der Covid-19 Pandemie?
3. Sieht der Senat die Gefahr einer langfristigen strukturellen Verschlechterung der persönlichen Beratung und welche Maßnahmen hält er für geeignet, um diese zu verhindern?

**B. Lösung**

Auf die vorgenannte Anfrage wird dem Senat folgende Antwort vorgeschlagen:

**Zu Frage 1:**

Der Senat hält die Ermöglichung persönlicher Vorortgespräche im Jobcenter Bremen für erforderlich, weil persönliche Kontakte für die Beratung der Kundinnen und Kunden in vielen Fällen unverzichtbar sind. Bremen hat sich daher frühzeitig im Rahmen der gemeinsamen Empfehlung des Bund-Länder-Ausschusses nach SGB II „Schrittweise Erweiterung des Publikumsverkehrs in den Jobcentern“ aktiv dafür eingesetzt, dass eine möglichst schnelle Rückkehr zum Regelbetrieb unter Berücksichtigung des Gesundheitsschutzes der Kundinnen und Kunden sowie der Beschäftigten des Jobcenters ermöglicht werden kann.

Auch wenn in der Hochphase der Pandemie in den Monaten März bis Mai 2020 zunächst alle persönlichen Vorortgespräche ausgesetzt werden mussten, war das Jobcenter über schriftliche, telefonische und Online-Kontakte gut erreichbar. Diese Zugangswege wurden von der überwiegenden Zahl der Kundinnen und Kunden gut angenommen und rege genutzt.

Dazu trug auch die erhebliche Ausweitung der telefonischen Erreichbarkeit bei. Telefonisch war und ist das Jobcenter montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr über zwei Service-Rufnummern erreichbar. Nachrichten auf der eingerichteten Voicebox werden spätestens am nächsten Tag beantwortet. Können Anliegen schriftlich, telefonisch oder online nicht gelöst werden, wird nach Auskunft des Jobcenters in Notfällen spätestens am folgenden Tag ein persönlicher Termin vergeben. Für andere Anliegen wird innerhalb von drei Tagen ein persönlicher Termin vereinbart.

Hierzu wurden im Juni in allen Geschäftsstellen des Jobcenter Bremen spezielle Servicebüros eingerichtet, die den Gesundheitsschutz bei persönlichen Gesprächen sicherstellen. Verteilt auf alle acht Liegenschaften des Jobcenters Bremen sind insgesamt 34 Servicebüros geplant. Aktuell sind 22 Servicebüros soweit ausgestattet bzw. umgebaut, dass darin persönliche Termine für Notfallkundinnen und -kunden entsprechend der Hygienevorgaben und Abstandsregelungen stattfinden können. Für die übrigen zwölf Servicebüros fehlen vor allem noch die Hygieneschutzwände.

Zurzeit werden auch die regulären Büros der Integrationsfachkräfte entsprechend ausgestattet, um persönliche Gespräche vor Ort wieder in deutlich steigender Zahl zu führen. Umzurüsten sind sämtliche Büros der Integrationsfachkräfte, aber auch Doppelbüros der Leistungsgewährung sowie Empfangsbereiche und Tresen in den Eingangszonen. Hierzu müssen rund 430 Hygieneschutzwände unterschiedlichster Bauart beschafft und montiert werden. Dieser Umrüstungsprozess wird aller Voraussicht nach bis Ende September andauern.

### **Zu Frage 2:**

Neben den bisher eingerichteten Servicebüros ist der Umbau weiterer Räumlichkeiten zügig voranzutreiben. Der Senat sieht die Gefahr, dass vor allem bei Kundinnen und Kunden mit besonderem Unterstützungsbedarf Integrationsrückschritte drohen. Zu diesen Zielgruppen gehören unter anderem Kundinnen und Kunden mit Sprachproblemen, Personen, die über keinen Zugang zu digitalen Geräten verfügen, und Leistungsbeziehende in besonders schwierigen Lebensverhältnissen. Diese Zielgruppen sind nach Auffassung des Senats mit Priorität zu Vorortgesprächen einzuladen.

### **Zu Frage 3:**

Der Senat sieht keine unmittelbare Gefahr einer langfristig strukturellen Verschlechterung der persönlichen Beratung. Er befürwortet vielmehr grundsätzlich den Ausbau der digitalen Kommunikationswege, um den Bearbeitungsaufwand zu reduzieren.

Können mehr Anliegen telefonisch oder online geklärt werden, gewinnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zeit, um verstärkt Kundinnen und Kunden, die einen erhöhten Unterstützungsbedarf aufweisen, persönlich zu beraten.

Die persönliche Vorortberatung bleibt jedoch weiterhin unverzichtbar und ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit im Jobcenter.

### **C. Alternativen**

Keine Alternativen.

### **D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung**

Die Beantwortung der Anfrage für die Fragestunde hat keine finanziellen und personalwirtschaftlichen Auswirkungen.

Die Beantwortung der Anfrage für die Fragestunde hat keine unmittelbare Genderrelevanz. Die darin beschriebene Problemlage betrifft Männer und Frauen gleichermaßen.

### **E. Beteiligung und Abstimmung**

Die Abstimmung der Vorlage mit der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport sowie dem Senator für Finanzen ist eingeleitet. Das Jobcenter Bremen und die Agentur für Arbeit Bremen-Bremerhaven wurden beteiligt.

### **F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz**

Einer Veröffentlichung der Anfrage im zentralen elektronischen Informationsregister steht nichts entgegen.

Datenschutzrechtliche Belange sind nicht betroffen.

### **G. Beschluss**

Der Senat stimmt entsprechend der Vorlage der Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa vom 14.09.2020 einer mündlichen Antwort auf die Anfrage der Fraktion der SPD in der Fragestunde der Stadtbürgerschaft zu.