

Das Jobcenter Braunschweig- Rückblick 2021- Ausblick 2022

Rückblick 2021 - Die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften des Jobcenter Braunschweig startete zu Beginn des Jahres 2021 aufgrund der Pandemie deutlich über dem Vorjahreswert. Trotz der anhaltenden Einschränkungen im ersten Halbjahr konnte im Juni 2021 erstmalig mit 10.308 das Niveau der Bedarfsgemeinschaften des Vorjahres unterschritten werden und dies blieb auch bis zum Ende des Jahres 2021. Auch wenn die ursprüngliche Planung für 2021 die erneuten Lock-Downs und Kontaktbeschränkungen nicht berücksichtigen konnte, hat das Jobcenter Braunschweig die gesetzten Ziele nicht nur erreicht, sondern sogar noch übertroffen.

Derzeit ist noch nicht abzusehen, wie sich die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften zu Beginn 2022 aufgrund der sehr hohen Inzidenzzahlen entwickeln wird.

Von insgesamt 17.615 Personen in 9.665 Bedarfsgemeinschaften waren 8.621 Frauen (ein Anteil von 48,9%), dies entspricht genau dem Anteil aus dem Juni 2021.

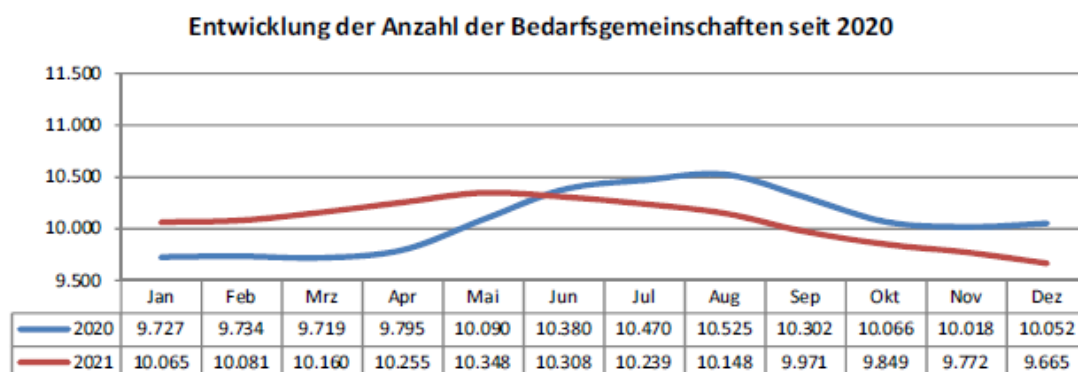


Abbildung: Entwicklung der Bedarfsgemeinschaften seit 2020 im Jobcenter Braunschweig

Die anhaltende Corona-Krise führte zu einer Beibehaltung der angepassten Zugangswege zum Jobcenter sowie den erforderlichen Kontaktbeschränkungen zu den Kundinnen und Kunden als auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander.

Diese geänderte Kommunikationsstruktur hat sich in vielen Bereichen als vorteilhaft erwiesen. Die Kundinnen und Kunden sind zufriedener (weitere Verbesserung des Index aus Kundenzufriedenheit im 2. Halbjahr 2021 von der Schulnote 2,3 auf 2,2). Das Jobcenter

Braunschweig hat die Durchwahlen der zuständigen Mitarbeiterin, des zuständigen Mitarbeiters an die Kundinnen und Kunden herausgegeben, sodass ein direkter Kontakt möglich ist. Des Weiteren bietet das Jobcenter Braunschweig im Rahmen eines bundesweiten Pilotprojektes seit Mitte März 2021 Videoberatung an. Dies wird leider nur im geringen Ausmaß von den Kundinnen und Kunden genutzt, was Herr Hornburg, der Geschäftsführer des Jobcenters Braunschweig, sehr bedauert, da die Videoberatung einen wertvollen alternativen Zugang zu den üblichen Zugangsmöglichkeiten zu dem Jobcenter Braunschweig bietet.

Neues im Jobcenter Braunschweig – das Jobcenter Braunschweig verzichtet ab dem 01.01.2022 auf den Einkauf der externen Dienstleistung des Servicecenter SGB II und führte stattdessen mit eigenem Personal einen Telefonservice ein. Der Telefonservice ist von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr unter der Rufnummer 0531 80177 - 0 oder – 1111 zu erreichen. Zuvor wurde die Rufnummer 0531 80177 – 1111 als Corona-Sonderhotline verwendet und ist den Kunden bereits bekannt. Die Mitarbeiter des Telefonservice klären Anliegen abschließend, verbinden in dringenden Fällen mit dem Fachbereich oder erstellen ein Ticket für den zuständigen Fachbereich mit einem Rückrufversprechen spätestens am nächsten Arbeitstag.

Die Reaktionen der Kunden und Kundinnen sind sehr positiv. Viele reagieren überrascht über die gute Erreichbarkeit, die Hilfsbereitschaft und das schnelle Rückrufverhalten. Darauf ist Herr Hornburg, der Geschäftsführer des Jobcenters Braunschweig, besonders stolz.

Das Jobcenter setzt nicht nur auf telefonische Beratung. Vermehrt findet wieder Präsenzberatung statt. Hierfür wurde ein neues Kundenaufrufsystem entwickelt. Die Kundinnen und Kunden können sich über ihr Einladungsschreiben am Eingang in einem Kundenaufrufsystem registrieren umso während ihrer persönlichen Vorsprache im Jobcenter Braunschweig gesteuert zu werden. Die Mitarbeitenden werden direkt über das System informiert, dass eine Kundin oder ein Kunde zum Termin erschienen ist und können hierüber diese direkt an den Beratungsplatz leiten. Über die installierten Monitore finden die Kunden ihren Weg auf die Beratungsetage. Dies soll unter anderem der Steigerung der Kundenzufriedenheit dienen. „Eine hohe Kundenzufriedenheit steht für uns an erster Stelle“, so Jörg Hornburg, Geschäftsführer Jobcenter Braunschweig.



Abbildung: Neues Kundenaufbausystem des Jobcenter Braunschweig. (Mareike Wolters, Mitarbeiterin des Jobcenter Braunschweig)

Bereits am 21.05.2019 ist der Startschuss für das Online-Portal jobcenter.digital gefallen. Bisher haben die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Ihren Weiterbewilligungsantrag (WBA) online zu stellen, Veränderungen (VÄM) online mitzuteilen und ein leicht verständliches Informationsangebot einzusehen.

Neu im der digitale Hauptantrag. Dieser befindet sich aktuell in der Erprobungsphase des Projektes JOBCENTER.DIGITAL II. Eine Flächeneinführung soll zum Ende des Jahres 2022 erfolgen.

Rund um Geflüchtete aus der Ukraine – Voraussichtlich ab dem 01. Juni 2022 haben geflüchtete Menschen aus der Ukraine Anspruch auf Arbeitslosengeld II. Voraussetzung für die Beantragung von Arbeitslosengeld II ist die Vorlage der sogenannten Fiktionsbescheinigung oder eines Aufenthaltstitels nach § 24 Abs. 1, des Aufenthaltsgesetzes (AufenthG). Bis dahin ist die Stadt Braunschweig zuständig.

Die Vorbereitungen haben begonnen. Seit dem 19. April 2022 arbeiten die Mitarbeiter des Jobcenters mit der Sozialverwaltung Braunschweig in der Naumburgstraße zusammen. Alle Geflüchteten, welche dorthin zur Auszahlung Ihrer Leistungen bis zum 31. Mai 2022 eingeladen wurden, werden anschließend vom Jobcenter aufgenommen. Alle Anträge, welche erforderlich sind, für eine abschließende Bearbeitung, werden ausgefüllt und erforderliche Unterlagen kopiert.

Bisher geht das Jobcenter Braunschweig von 2.400 Geflüchteten aus der Ukraine, die bereits von der Stadt Braunschweig Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) erhalten, aus. Allerdings wird diese Zahl voraussichtlich bis auf 3.000 Geflüchtete aus der Ukraine steigen.

Seit dem 2. Mai 2022 hat das Jobcenter Braunschweig einen Bürocontainer in der Friedrich-Seele-Straße vor der Ausländerbehörde aufgestellt, sodass möglichst alle ukrainischen Geflüchteten, die sich in Braunschweig aufhalten, seit dem 3. Mai 2022 bis einschließlich 12. Mai 2022, sofern Sie noch nicht in der Naumburgstraße vorgesprochen haben, einen Termin zur persönlichen Datenaufnahme und Antragstellung im Jobcenter Braunschweig erhalten. Seit dem 3. Mai 2022 bis einschließlich 16. Mai 2022 erfolgt täglich durch 30 Mitarbeitende die Datenaufnahme der Geflüchteten im Jobcenter Braunschweig. „So kann ein unkomplizierter und nahtloser Übergang von Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) ins Arbeitslosengeld II sichergestellt werden“, so Herr Hornburg.

Ab dem 01. Juni 2022 besteht ein Anspruch auf Grundsicherung in Höhe von 449,00 Euro zuzüglich der Kosten für Unterkunft und Heizung. Des Weiteren erhalten die Geflüchteten aus der Ukraine kostenlosen Zugang zu allen Förder- und Qualifizierungsangeboten, wie zum Beispiel Sprachkursen, Integrationskursen sowie Weiterbildungen.

Das Jobcenter Braunschweig hat die Homepage angepasst, sodass Anträge und Informationen leichter zu finden sind. Bundesweit ist es vorgesehen Informationen und Erklärvideos in ukrainischer Sprache einzustellen. Aufgrund der hohen Anzahl der Kinder ist es vorgesehen ein Video für Bildung und Teilhabe in russischer und ukrainischer Sprache einzustellen.

Ein Problem stellt die Verständigung zwischen den Geflüchteten und den Mitarbeitenden des Jobcenters Braunschweig dar. Nur vereinzelte Mitarbeitende des Jobcenters besitzen die Fähigkeit Ukrainisch oder Russisch zu sprechen. Eine Aufstockung der Mitarbeitenden ist nicht möglich, da die Qualifizierung zu lange dauern würde. Aufgrund dessen wird den Geflüchteten empfohlen, dass eine Vertrauensperson, welche Deutsch und Ukrainisch spricht, die Geflüchteten bei einer Vorsprache bei dem Jobcenter zu begleiten.

Ein weiteres Problem stellt die Bereitstellung der Bankkonten dar. Die Geflüchteten aus der Ukraine besitzen meist kein inländisches Konto. Es besteht eine Vereinbarung mit verschiedensten Braunschweiger Geschäften, dass die Auszahlungen von Arbeitslosengeld II per Barcode an der Kasse erfolgen kann. Allerdings soll dies die Ausnahme bleiben und nicht zum Regelfall werden. Es ist zwingend notwendig, dass alles Geflüchteten ein Konto bei einer inländischen Bank eröffnen, sodass eine reibungslose Auszahlung des Arbeitslosengeldes II sichergestellt werden kann.