**Mündliche Anfrage Nr. 35**

der Bezirksverordneten **Elisabeth Wissel (Die Linke)**

**Erreichbarkeit des Jobcenters**

Sehr geehrter Herr Vorsteher,

meine sehr geehrten Damen und Herren,

ich beantworte die mündliche Anfrage der Bezirksverordneten Wissel für das Bezirksamt wie folgt:

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | Wann wird es wieder regelmäßige Öffnungszeiten im Jobcenter und im Sozialamt geben, an denen Bürger:innen auch wieder Unterlagen persönlich abgeben können? |
|  | **Antwort**  *Das Amt für Soziales war im Rahmen der Notsprechstunden dienstags und donnerstags in jeder Phase der Pandemie persönlich erreichbar. An diesen Tagen wurden auch Unterlagen entgegengenommen. Es wird zukünftig angestrebt, Unterlagen nicht mehr persönlich abgeben zu müssen.*  *Grundsätzlich können Unterlagen im Rathaus Tempelhof auch an der Pforte während der Öffnungszeiten abgegeben werden. Der Empfang wird durch die Pförtnerinnen und Pförtner quittiert.*  *Der persönliche Zugang zum Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg war während der pandemischen Lage seit 16.03.2020 für Kundinnen und Kunden in Notlagen durchweg sichergestellt.*  *Aktuell erfolgen die Vorbereitungen zu einem Wiedereinstieg in die erweiterte persönliche Beratung für Kundinnen und Kunden ab dem 01.07.2021. Bei dringenden Vorsprachen, die sich nicht telefonisch oder schriftlich klären lassen, sind die Mitarbeitenden der Eingangszone auch ohne Termin in den Öffnungszeiten und darüber hinaus mittwochs ansprechbar. Über die Hotline sind die Mitarbeitenden der Eingangszone zusätzlich täglich von 8 bis 16 Uhr, donnerstags von 8 bis 18 Uhr erreichbar.*  *Um die bestehenden Kontaktbeschränkungen und die damit verbundenen gesetzlichen Regelungen einzuhalten, wird auf die Möglichkeit der Nutzung des digitalen Angebots des Jobcenters Berlin Tempelhof-Schöneberg verwiesen. Eine Eingangsbestätigung kann dabei digital erstellt werden.*  *Des Weiteren können Unterlagen postalisch oder über den Hausbriefkasten eingereicht werden.* |
| **2.** | Ab wann ist es wieder möglich, dass Bürger:innen mit Mitarbeiter:innen, ohne vorherige Terminvereinbarung ihr Anliegen vortragen können? |
|  | **Antwort**  *Die offene Notsprechstunde ohne Termin wird möglichst ab spätestes Mitte Juli 2021 durch eine Terminsprechstunde im Amt für Soziales erweitert werden. In diesem Rahmen soll dann auch die persönliche Beratung wieder im Vordergrund stehen.*  *In Leistungs- oder Vermittlungsangelegenheiten werden persönliche Gespräche beim Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg ab dem 01.07.2021 terminiert auf Einladung oder Wunsch der Kundinnen und Kunden erfolgen.* |
|  |  |
|  | **Nachfragen:** |
| **1.** | Ist die Clearing-Stelle des Jobcenters derzeit erreichbar, wenn nein, ab wann ist dies in Präsenz wieder möglich?  **Antwort**  *Die Kundinnen und Kunden des Jobcenters Berlin Tempelhof-Schöneberg hatten während der Corona-Pandemie die Möglichkeit, jederzeit eine telefonische Bescheidberatung in Anspruch zu nehmen. Eine terminierte persönliche Vorsprache im Clearingverfahren ist ab dem 01.07.2021 wieder möglich.* |
| **2.** | Wie viele Beschwerden gab es, da nicht alle Bürger:innen das Jobcenter wie gewohnt aufsuchen konnten, oder auch nicht die technischen Voraussetzungen für die Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter gegeben war?  **Antwort**  *Während der Corona Pandemie konnten sich Kundinnen und Kunden mit ihrem Anliegen direkt an das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters Berlin Tempelhof-Schöneberg wenden. Eine Kontaktaufnahme war telefonisch, schriftlich oder per E-Mail möglich.*  *Beschwerden wegen der eingeschränkten Möglichkeiten einer Vorsprache wurden statistisch nicht erhoben. Es gab viele positive Rückmeldungen zur vereinfachten Antragstellung und der schnellen Bearbeitungsdauer. Positiv wurden auch die telefonische Erreichbarkeit und die alternativen Beratungsmöglichkeiten erwähnt.*  *Im Vergleich zum Jahr 2019 ist die Anzahl aller Kundenanliegen im Jahr 2020 um insgesamt 48 Prozent zurückgegangen. Es konnten 658 Kundenanliegen verzeichnet werden. 2020 erreichten das Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg insgesamt 342 Anliegen verschiedener Art. Darunter 194 Beschwerden, 132 Lobe, 5 Petitionen, 4 Ideen/Anregungen und 7 Folgereaktionen.*  *Im Jahr 2021 sind bisher 150 Kundenreaktionen im Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg eingegangen. Diese setzen sich aus 125 Beschwerden, 17 Loben, 4 Petitionen und 4 sonstigen Reaktionen zusammen.*  *Aufgrund der verschiedenen Zugangskanäle haben grundsätzlich alle Kundinnen und Kunden Zugang zum Kundenreaktionsmanagement, unabhängig von den persönlichen und technischen Möglichkeiten. Anliegen können dem Kundenreaktionsmanagement z.B. auch schriftlich – durch Einwurf in den Hausbriefkasten – mitgeteilt werden.* |  |

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Berlin, den 23.06.2021

Matthias Steuckardt

Bezirksstadtrat