

Eingangs bedankte sich Herr Holtkötter für die Einladung zur hiesigen Ausschusssitzung und die Gelegenheit, die Arbeit des Jobcenters rhein-sieg (nachfolgend: Jobcenters), insbesondere unter den Rahmenbedingungen der Pandemie, vorstellen zu dürfen. Im Folgenden berichtete er davon, dass die pandemiebedingte Schließung sämtlicher Geschäftsstellen des Jobcenters ab dem 18.03.2020 eine einschneidende Maßnahme für alle Beteiligten gewesen sei. Insbesondere deshalb, weil die Grundsicherung der Menschen weiterhin unter erschwerten Bedingungen sichergestellt werden musste und sich die Arbeit des Jobcenters durch den persönlichen Kundenkontakt auszeichne, was mit der Schließung schlagartig weggefallen sei. Trotz eingeschränkter Möglichkeiten sei man in der Lage gewesen, die Betreuung für rund 36.000 Menschen anderweitig sicherzustellen. Dies sei dadurch gelungen, dass frühzeitig Notpläne erstellt und unterschiedliche Szenarien im Rahmen des Krisenstabs vorgestellt worden seien. In nur 2 Tagen seien Ausweicarbeitsplätze sowie das „Homeoffice“ geschaffen worden. Ebenso seien die Kundenbüros, in denen die Kundschaft sonst persönlich in Empfang genommen wurde, auf extra Telefonnummern umgeschaltet worden, sodass sämtliche Anliegen unmittelbar bedient werden konnten. Die Änderung der Rechtsgrundlage zum Leistungsbezug des ALG II sei dabei von Vorteil gewesen, da die Antragsbearbeitung durch den Wegfall intensiver Prüfungen des Vermögens und der Angemessenheit des Wohnraums deutlich beschleunigt worden sei und eine Bescheidung wie auch Auszahlung innerhalb von 2-3 Tagen erfolgen konnte. Als Nächstes berichtete Herr Holtkötter davon, dass im Gegensatz zu vielen anderen Jobcentern auch der Integrative Bereich des Jobcenters rhein-sieg aufrechterhalten werden konnte und Maßnahmen zur Vermittlung in Arbeit fortgesetzt worden seien.

Zwar konnten in 2020 nur knapp 4.500 Menschen in ein Arbeitsverhältnis vermittelt werden, in 2021 seien es bis dato jedoch mindestens 800 Personen mehr.

Zur verbesserten Serviceleistung schilderte Herr Holtkötter, dass nun deutlich mehr E-Services durch die Anpassung der Homepage an die neuen Gegebenheiten zur Verfügung stünden. Die neue Identitätsprüfung ermögliche einen nahtlosen Übergang in die Kundenbetreuung. Zudem hätten die Mitarbeiter im Rahmen des neuen Kundensteuerungskonzepts nun die Möglichkeit, sich in die seit Juli 2020 wieder geöffneten Kundenbüros einzubuchen, sodass hierdurch täglich über 100 Kundengespräche unter Einhaltung des Hygienestandards geführt werden können. In diesem Modus wolle man zunächst bis Ende September weiterfahren; eine weitere Option, die Videoberatung, werde in den nächsten Wochen eingeführt; dies sei bereits in einigen Jobcentern erprobt worden und auf positive Resonanz gestoßen.

Herr Holtkötter äußerte, ihn erfreue, dass Maßnahmen wie die beruflichen Umschu-

lungen nahezu ohne Verlust fortgeführt werden konnten. Neben der guten telefonischen Beratung habe dies daran gelegen, dass die Bildungsträger in der Lage gewesen seien, ihre Angebote kurzfristig an die neue Situation anzupassen. Für jene Einrichtungen, die hierzu außerstande gewesen seien, habe die Bundesregierung im Rahmen des Sozialdienstleister-Entsendegesetz (SodEG) eine Art Hilfsfond errichtet, sodass in 2020 Hilfgelder in Höhe von rund 1,4 Mio. € geflossen seien. Herr Holtkötter gehe davon aus, dass der Großteil nicht in Anspruch genommen worden sei und daher wieder ans Jobcenter zurückerstattet werde.

Als Nächstes berichtete er davon, er habe während der Pandemie die Erfahrung gemacht, dass der Schlüssel für ein gutes Miteinander in der gegenseitigen Zuverlässigkeit liege. Insofern sei es wichtig, dass sowohl Kunden als auch Sachbearbeiter ihren Teil zur Antragsbearbeitung beitragen. Um dies gewährleisten zu können, werde man künftig sämtliche Kanäle und damit auch das in der Anlage 2 der Tischvorlage dargestellte Erreichbarkeitsmodell in das Kundensteuerungskonzept einbinden. Perspektivisch wolle man den Kunden ein vereinfachtes, digitales Antragsverfahren anbieten sowie die Möglichkeit, auch außerhalb der Öffnungszeiten Termine zu vereinbaren. Abschließend fasste Herr Holtkötter daher nochmals zusammen, dass das Jobcenter an der zuvor geschilderten Verfahrensweise festhalten wolle und dies auch im Sinne der Kundschaft sei. Ziel sei es, die Erreichbarkeit des Jobcenters sicherzustellen und durch eine verbesserte Koordinierung Wartezeiten etc. zu vermeiden.

Die Vorsitzende dankte Herrn Holtkötter für den interessanten und informativen Vortrag.

Auf die sich anschließenden Fragen der KTM Schmitz, Peters, Mazur-Flöer, Haacke, Kemper und der SkB Eichner, Beiersdorf-El Schallah, Reinbold und Stein erläuterte Herr Holtkötter:

- Der Dienstleistungsgedanke des Jobcenters habe während der Pandemie deswegen aufrechterhalten werden können, weil sich das Jobcenter seit 2011 bereits intensiv mit der Materie befasse und gemeinsam mit den Mitarbeitern ein relativ umfangreiches Bottom-Up-Verfahren erarbeitet habe. Insofern sei der Umgang mit den Kunden in den verschiedensten Workshops, Leitlinien etc. Thema. Er berichtete weiter, dass die Belegschaft trotz eigener Betroffenheit während der Pandemie großes Engagement gezeigt und die Erkenntnis gewonnen hätten, dass durch eine schnelle, ergebnisorientierte Bedienung der Anliegen, Rückfragen, Beschwerden etc. vermieden werden können. Insofern seien die Neuerungen und Erfahrungen mittlerweile auch regelmäßig Thema in den Führungskräfteveranstaltungen.

tungen. Ferner passe man bestehende Konzepte entsprechend an bzw. entwickelt diese bei Bedarf neu, um die Zuverlässigkeit, Beständigkeit und Erreichbarkeit, für die das Jobcenter stehe, weiterhin garantieren zu können.

- Bei der DGB-Statistik zum Niedriglohnsektor sei zu berücksichtigen, dass es sich bei den Zahlen des Jobcenters um Wohnortdaten handele. Maßgeblich sei nicht der Ort der Beschäftigung, sondern der Wohnort. Bezüglich der Nachfrage zum „Umzug des Jobcenters“ teilte Herr Holtkötter mit, dass dieser in der Trägerversammlung beschlossen worden sei; ein konkreter Umzugstermin könne zum jetzigen Zeitpunkt jedoch nicht genannt werden. Der neue Standort sei mittels zweier Buslinien angebunden und damit gut zu erreichen.
- Ab dem 01.10.2021 werde das Jobcenter wieder für alle Kundinnen und Kunden geöffnet sein. Dabei setze man allerdings verstärkt auf terminierte Vorsprachen. Persönliche Kontakte sollten ausschließlich in den Beratungsbüros im Erdgeschoss stattfinden, in die sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Bedarf einbuchen können. Sollte jemand ohne Termin erscheinen, werde das Anliegen am Empfang aufgenommen und nach Dringlichkeit über den weiteren Verlauf entschieden.
- Speziell zur Situation bei den Jugendlichen und Langzeitarbeitslosen erläuterte Herr Holtkötter, dass das Jobcenter derzeit mit unter 800 so wenig jugendliche Arbeitslose wie noch nie zuvor verzeichne; diese Entwicklung halte trotz Pandemie seit 5 Jahren an. Er stellte klar, dass hier in der Region ein Bewerbermangel herrsche und viele Ausbildungsplätze nicht besetzt seien, weil die Wünsche der Ausbildungssuchenden häufig nicht mit dem Angebot übereinstimmen würden. Um dem entgegenzuwirken, kooperiere das Jobcenter eng mit der Bundesagentur für Arbeit, die einen Großteil der Berufsberatungen und Arbeitsvermittlung übernehme. Im Bereich der Langzeitarbeitslosen sehe die Situation hingegen anders aus. Hier sei ein deutlicher Anstieg bei den der Bundesagentur für Arbeit vorliegenden Arbeitslosenzahlen zu verzeichnen, teils sogar um rund 40-50 %. Ein Teil sei erneut in Arbeit vermittelt worden, andere beziehen weiterhin ALG I. Bei Letzterem sei zu bedenken, dass dieser Bezug nach einem Jahr ggfs. in einen Anspruch auf ALG II beim Jobcenter mündet und die Personen dort dann unter der Kennzeichnung „Langzeitarbeitsloser“ geführt werden. Verglichen zum Vorjahr sei hier ein Anstieg um rund 1.000 Personen zu verzeichnen. Anders sehe es beim Jobcenter bei dem Personenkreis der „Langzeitleistungsbezieher“ aus. Diese liegen aktuell wider Erwarten unter den Vorjahreswerten, sodass Herr Holtkötter vermute, dass der Anstieg der Langzeitarbeitslosen seinen Ursprung in dem Übertritt aus dem SGB III in das SGB II habe und nicht der Pandemie geschuldet sei.

- Insgesamt bestünden verschiedene Plattformen, über die Erfahrungen im Umgang mit der Pandemie und die darauf abgestellten Konzepte ausgetauscht würden.
- .
- Das jobcenter stehe in Verhandlung mit Personalrat und Trägerversammlung über den Abschluss einer Dienstvereinbarung zum Homeoffice.

Abschließend dankte die Vorsitzende Herrn Holtkötter nochmals für seinen informativen Vortrag und die ausführliche Beantwortung der vielfältigen Fragen der Ausschussmitglieder.