

Bericht zur Vorlage im Integrationsausschuss am 20.06.2024**Ausgangslage**

Die GST 8 (zebera) ist eine von 8 Geschäftsstellen der Jobcenter Wuppertal AöR und im Haus der Integration angesiedelt. In der GST 8 werden die vorhandenen leistungsrechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Kompetenzen und Angebote gebündelt, die bei der Integration von Migrantinnen und Migranten in Arbeit und Gesellschaft erforderlich sind. Die enge inhaltliche und räumliche Anbindung an das Ressort 204 und das Kommunale Integrationszentrum (KI) sind ebenfalls seit Einrichtung der GST ein fester Bestandteil des Gesamtkonzeptes.

Im September 2023 musste die Leistungsgewährung dezentralisiert und an die zuständigen Wohnortgeschäftsstellen angegliedert werden. Die Eingangszone, Neuantragsstellung, Antragsannahme und Bearbeitung der Neuanträge verblieb jedoch in der GST 8, um die gebündelten Kompetenzen und vor allem die Sprachkenntnis weiterhin gewährleisten zu können.

Das Kundenaufkommen ist seit Einrichtung der GST 8 höher als in den anderen GST, da die Kundinnen und Kunden die persönliche Kontaktaufnahme bevorzugen und die übrigen Möglichkeiten, wie z.B. die telefonische Kontaktaufnahme, u.a. aufgrund der Sprachbarrieren, nicht nutzen.

Ende Dezember 2023 wurde die Wartesituation vor dem Haus der Integration thematisiert. Es wurde seitens der Politik angemerkt, dass die Kundinnen und Kunden hier über längere Zeit den Witterungsbedingungen vor dem Haus der Integration schutzlos ausgeliefert seien.

Maßnahmen

Zunächst ist festzuhalten, dass der sehr gut aufgestellte Sicherheitsdienst dringend davon abgeraten hat, mehr als 20 Personen gleichzeitig in den Wartebereich vor der Servicetheke vorzulassen, um die Übersicht nicht zu verlieren. Die Steuerung erfolgt in der Form, dass immer eine größere Gruppe von ca. 10 Personen gleichzeitig in das Gebäude und den Wartebereich vor der Servicetheke gelassen wird, da dies für die Wartenden ein besseres Signal ist als sich etwas bewegt, als wenn immer nur einzelne Personen eingelassen werden würden.

In Gesprächen vor Ort hat sich gezeigt, dass die Kundinnen und Kunden u.a. deshalb so zahlreich an der Servicetheke vorsprechen, da sie unbedingt einen Eingangsstempel auf den eingereichten Unterlagen haben möchten. Hier wurde ihnen in der Vergangenheit durch andere Stellen signalisiert, dass nur dies eine Möglichkeit darstellt, einen Nachweis über das Einreichen von Unterlagen zu erlangen. Hier wird intensiv daran gearbeitet, dass ihnen verdeutlicht wird, dass aufgrund unserer elektronischen Aktenführung auch das Einreichen von Unterlagen auf anderen Wegen ein sicheres Mittel ist und entsprechend genutzt werden sollte und so auch die unnötigen Wartezeiten erspart werden. Darüber hinaus bedürfen die Anliegen der in der GST 8 betreuten Kundinnen und Kunden in den meisten Fällen einer Beratungszeit von 20 – 30 Minuten, wobei die Neuantragstellung, welche noch länger dauert, hiervon ausgenommen ist. Diese Gespräche dauern i.d.R. zwischen 45 und 90 Minuten.

Die Zahl der wöchentlichen Vorsprachen an der Servicetheke bewegt sich seit Beginn der Aufzeichnung im November 2023 zwischen 800 und 950. Die Zahl der gestellten Neuanträge beträgt durchschnittlich 28 pro Woche. Zum Jahreswechsel 2023/2024 sind die Vorsprachen an der Servicetheke jedoch deutlich gestiegen, was u.a. damit zusammen hing, dass für einen Großteil der ukrainischen Kundinnen und Kunden die Bewilligungszeiträume, aufgrund der ursprünglichen Befristung der Aufenthaltstitel auf den 04.03.2024, abgelaufen sind und dementsprechend Weiterbewilligungsanträge gestellt wurden. Allein in der KW 8 haben 1131 Kundinnen und Kunden an der Servicetheke vorgesprochen.

Erfahrungsgemäß dienen 2/3 aller Vorsprachen an der Servicetheke allein dem Einreichen von Unterlagen.

Um aufzuzeigen, dass persönliche Vorsprachen zum Einreichen von Unterlagen nicht notwendig sind, wurden bisher die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen initiiert.

Es wurde ein kleiner, barrierefreier Flyer mit Kontaktmöglichkeiten via E-Mail, Telefon und Post entwickelt, welchen der Sicherheitsdienst direkt aushändigt.

Sowohl durch den Sicherheitsdienst, als auch durch die Kolleginnen an der Servicetheke wird eindringlich darauf hingewiesen, dass der Hausbriefkasten genutzt werden soll. Eine entsprechende Vorteilsübersetzung erfolgt durch Ansprache an die Kundinnen und Kunden.

Einsatz der Bundesfreiwilligendienstleistenden. Diese erkundigen sich regelmäßig bei den Wartenden, ob nur Unterlagen abzugeben sind. Sollte dies der Fall sein, nehmen sie die Unterlagen entgegen, scannen diese und händigen sie direkt wieder aus.

Das Geschäftsstellen-E-Mail-Postfach wurde umgestellt, da gleiche Mails durch die Kundinnen und Kunden oft mehrfach gesendet wurden, da ihnen nicht klar war, ob die erste Nachricht angekommen ist. Sie erhalten nun auf jede E-Mail eine Eingangsbestätigung. Bisher wurde nur bei erstmaligem E-Mail-Kontakt eine automatische Antwort versandt.

Über die Beratungs- und Koordinierungsstelle erfolgte eine Kontaktaufnahme mit den ehrenamtlichen Organisationen in Wuppertal. Über diese sollen dann ebenfalls die Vorteile kommuniziert werden, wenn Briefkasten oder E-Mail genutzt werden.

Ebenfalls erfolgte eine Anfrage an das Ehrenamt, dass diese ggfls. auch vor Ort die Kundinnen und Kunden in der Warteschlange dahingehend beraten, andere Wege des Einreichens von Unterlagen, als die persönliche Abgabe, zu nutzen.

In Zusammenarbeit mit dem R.204, werden die dortigen Kolleginnen und Kollegen der Sprachkursberatung entsprechende Informationen über die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter an die Kundinnen und Kunden und auch direkt an die Träger weitergeben.

Des Weiteren werden Berichte der GST 8 im Integrationsportal und im Newsletter des R.204 veröffentlicht. Hierbei handelt es sich um ein FAQ, in welchem u.a. aufgelistet ist, wann eine persönliche Vorsprache erforderlich ist, wie ein Neuantrag zu stellen ist und welche Wege der Einreichung von Unterlagen in der GST 8 bestehen.

Um die tatsächliche Wartezeit der Kundinnen und Kunden zu ermitteln, erfolgte ab dem 28.02.24 eine entsprechende Messung vor Ort. Die durchschnittlichen täglichen Wartezeiten betrugen bis Mitte März zwischen 25 und 75 Minuten.

Die Einrichtung eines Termingeschäfts wurde ebenfalls geprüft. Es sollte geprüft werden, ob eine Nutzung des, bereits beim Einwohnermeldeamt und der Zulassungsstelle, im Einsatz befindlichen Systems (TEMPUS) kurzfristig möglich ist. Diese Möglichkeit wurde jedoch wieder verworfen, da sie dem jederzeit möglichen Zugang und der Erreichbarkeit des Jobcenters widerspricht.

Der Personalbedarf an der Servicetheke und an den Beratungsplätzen wurde ebenfalls überprüft. Aufgrund des sehr hohen Beratungsbedarfs der Kundinnen und Kunden ist

ein anderer Personalschlüssel in der Eingangszone der GST 8 anzusetzen, als in den übrigen GST. Eine Nachbesetzung an der Servicetheke konnte zum 15.05.24 erfolgen. Des Weiteren konnte eine überplanmäßige Stelle für die Beratungsplätze in der Eingangszone geschaffen und zum 01.06.2024 besetzt werden.

Zum 02.05.2024 ist mit dem Start des Service-Portals eine weitere Möglichkeit der Kommunikation zwischen Kundinnen und Kunden und dem Jobcenter Wuppertal geschaffen worden. Unter serviceportal-jobcenter.wuppertal.de können u.a. Dienstleistungen online beantragt werden. Die eingereichten Unterlagen werden dann automatisch in die Geschäftsstellenpostfächer der jeweiligen Geschäftsstelle in d.3 weitergeleitet und, sofern möglich, bereits attribuiert. Zuvor ist eine Anmeldung über die BundID und bei einigen Dienstleistungen zusätzlich noch eine Freischaltung durch das Jobcenter notwendig.

Aktuell in Prüfung

Neben den geschilderten Maßnahmen befinden sich die folgenden Unterstützungsmöglichkeiten aktuell kurz vor der Umsetzung.

Die Einrichtung von s.g. Selfservice-Scannern wird kurzfristig möglich sein. Auf diese Weise sollen die Kundinnen und Kunden selbständig die Möglichkeit erhalten, ihre Unterlagen einzureichen und im besten Fall auch direkt eine entsprechende Bestätigung erhalten. Hier wurden die entsprechenden Geräte bereits aufgestellt. Diese werden in Kürze entsprechend in das bestehende System eingebunden. Hiermit wird es möglich sein, die Akzeptanz dieser Lösung bei den Kundinnen und Kunden zu testen, um hieraus weitere Schritte ableiten zu können. In diesem Zusammenhang werden die Bundesfreiwilligendienstleistenden in die Bedienung dieser Geräte einweisen, um sie als Ansprechpartner und zur Unterstützung der Kundinnen und Kunden zu qualifizieren.

Aktueller Stand bzgl. der Warteschlange

Die o.g. Maßnahmen haben dazu geführt, dass für den Bereich des Jobcenters der erhoffte Effekt der wieder zurückgehenden Vorsprachen auch nach den Osterferien weiter anhaltend ist bzw. sich stabilisiert hat. Aktuell liegen die wöchentlichen Vorsprachen an der Servicetheke hier im Hause in einem Bereich von 637 bis 772. Diese stabile Zahl der Vorsprachen führt auch dazu, dass es derzeit, abgesehen vom Zeitpunkt der Öffnung des Hauses morgens um 8:30 Uhr, i.d.R. zu keinen Wartezeiten vor dem Gebäude kommt. Auch die morgendlichen

Wartezeiten liegen mit nur 10 bis 20 Minuten in einem absolut vertretbaren Rahmen. Erhöhte Vorsprachen sind, wie in allen anderen Geschäftsstellen auch, nur zum Monatswechsel zu verzeichnen.

Aufgrund der aktuellen Zahlen sind auch die Aufarbeitung und Weiterleitung der eingehenden Post und E-Mails taggleich möglich.

Um einer erneuten Erhöhung der Vorsprachen zum Jahresbeginn aufgrund ablaufender Titel vorzubeugen, wird derzeit die mögliche Entzerrung der bewilligten Anträge geprüft. Abhängig von den kommenden politischen Entscheidungen soll dies dazu führen, dass Bewilligungsabschnitte nicht alle zum gleichen Zeitpunkt ablaufen und somit zu vermehrten Vorsprachen und erhöhten Bearbeitungszahlen führen.

gez. Platzk (GSTL zebera), 10.06.2024