

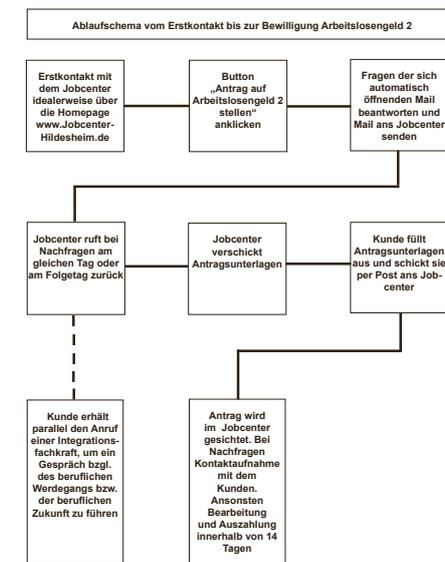
# Sicherstellung der Geldzahlungen

Jobcenter und Arbeitsagentur haben Abläufe intern geändert / Positives Kunden-Feedback

VON MAREIKE EHLERS

Hildesheim – Sowohl das Arbeitsamt wie auch das Jobcenter Hildesheim haben aufgrund der Corona-Krise und der Fülle an Neuansuchen ihre Arbeitsabläufe von heute auf morgen umgekrempelt, um den Andrang zu bewältigen. Wie aus den beiden Häusern zu vernehmen ist, sei dies soweit problemlos und mit großem Engagement der Mitarbeiter erfolgt, die sich in Zeiten der Corona-Pandemie äußerst flexibel zeigen würden. So wurden bei der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter die Arbeitszeiten der Mitarbeiter und die internen Abläufe so geändert, dass die Sicherstellung der Geldzahlungen an die Kunden höchste Priorität hat, berichten Jobcenter-Geschäftsführer Ulrich Nehring wie auch Alexandra Fuchs, Geschäftsführerin operativ von der Agentur für Arbeit.

Wie bei einem Pressetermin berichtet wurde, können Mitarbeiter des Jobcenters wegen Kinderbetreuung und Verringerung der Ansteckungsgefahr derzeit auch abends/nachts und am Wochenende arbeiten. Zudem hätten die Mitarbeiter aus dem Leistungsbereich die Möglichkeit erhalten, Homeoffice zu machen. 80 Mitarbeiter würden derzeit im Homeoffice arbeiten, das sei rund ein Drittel des Jobcenter-Teams, so Nehring. Die Büros seien grundsätzlich nur noch mit Einzelpersonen besetzt und Besprechungen seien auf Telefonkonferenzen umgestellt. Zudem werde ein Kontakttagebuch geführt – mit Eintrag bei Kollegenkontakten im Büro unter zwei Meter Abstand. Die steigende Anzahl an Neuansuchen untermauerte Nehring mit Zahlen:



**jobcenter**  
Hildesheim

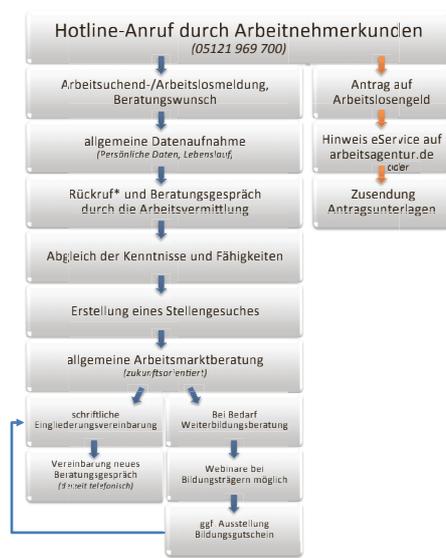
Die Grafik zeigt den Ablauf beim Jobcenter vom Erstkontakt bis zur Bewilligung von Arbeitslosengeld II.

Wurden in Kalenderwoche (KW) 11 noch 53 Neuansuchen verzeichnet, waren es in KW 12 schon 113 Anträge, in KW 13 233 und in der vergangenen Woche sogar 299. Davon seien in KW 13 88 Anträge von Soloselbständigen eingegangen, in KW 14 gab es mit 73 Anträgen bei den Soloselbständigen hier einen leichten Rückgang, hielt Nehring fest.

Das Jobcenter ist zwar geschlossen, Kunden können jedoch im Notfall für persönliche Vorsprachen von 8 bis 10 Uhr ins Haus kommen. Bisher problemlos werde von den Kunden die personell ver-

stärkte Hotline 05121/969-720 genutzt. Im Vermittlungsbereich wurde auf telefonische Beratung umgestellt. Und auch für Kunden, die an Qualifizierungsmaßnahmen teilnehmen, seien alternative Beschulungsformen gefunden worden. Und auch die Agentur für Arbeit hat ihre Arbeitsabläufe so umgestellt, dass eine Sicherstellung der Geldleistungen an die Kunden (Kurzarbeitergeld, Arbeitslosengeld I) höchste Priorität hat, erläuterte Alexandra Fuchs. Wichtig sei es, dass die Mitarbeiter gesund bleiben. So kann ebenfalls von 6 bis

Ablauf bei Erstkontakt mit der Agentur für Arbeit Hildesheim



**Bundesagentur für Arbeit**  
Agentur für Arbeit Hildesheim  
bringen werden

\*Anruf erfolgt mit anonymen Telefonnummern, um ausreichend Beratungsgesprächen gewährleisten zu können

Auch die Agentur für Arbeit hat eine entsprechende Grafik erstellt, welche die einzelnen Schritte darstellt.

22 Uhr und an Sonnabenden gearbeitet werden. Mitarbeiter aus den Bereichen Kurzarbeitergeld hätten die Möglichkeit erhalten, Homeoffice zu machen, um die technische Auslastung der Systeme besser zu verteilen. Besprechungen würden derzeit über Skype-Telefonkonferenzen abgehalten und Büros seien nur noch einzeln besetzt. „Mehr als ein Drittel des Personals wurde zudem intern umgeschichtet und geschult, um bei der Abarbeitung der Anträge auf Kurzarbeitergeld und in der Telefon-Hotline zu unterstützen“, erläuterte

Fuchs. „Das ist für die Mitarbeiter ein völlig neues Aufgabenfeld“, betonte sie. Der Arbeitgeber-Service berate indes über seine Hotline über Kurzarbeitergeld und sei unterstützend in der Abarbeitung der Anzeigen/Anträge tätig. Die Kunden würden verstärkt die Telefon-Hotline 05121/969-700 nutzen. Im Vermittlungsbereich wie auch in der Berufsberatung wurde auf telefonische Beratung umgestellt, Teilnahmen an Weiterbildungen seien aktuell auf Onlinebasis (Webseminare) möglich. Grundsätzlich halten die beiden Häuser fest,

dass die Kundengespräche für die Mitarbeiter bei den Hotlines, im Neuantragsteam und bei den Rückrufen durch die Arbeitsvermittlung bisher angenehm verlaufen sind. Man würde ein positives Feedback von den Kunden bekommen, dass ihnen unkompliziert in der Corona-Krise geholfen werden konnte, hieß es weiter.

Beide Häuser haben zudem eine Grafik erstellt, die beim Jobcenter den Ablauf bei Erstkontakt bis zur Bewilligung von Arbeitslosengeld II darstellt wie auch die einzelnen Schritte bei Erstkontakt mit der Agentur für Arbeit.

Andrea Nolte, die das Neuantragsteam des Jobcenters leitet, betonte, dass man die Anträge so schnell wie möglich bearbeite. „Wir können die Geldauszahlungen aber nur voranschicken, wenn wir auch die vollständigen Unterlagen haben.“ Daher wäre es hilfreich, wenn Kunden „mitarbeiten“ würden, indem sie die Unterlagen selbst auch möglichst schnell einreichen. Das maximale Ziel bei der Bearbeitungszeit liegt – auch außerhalb der Corona-Krise – bei 14 Tagen, sie gilt ab dem Tag, an dem alle relevanten Unterlagen dem Amt vorliegen. Wie flott das Jobcenter hier in der derzeitigen Krise durch die Umstellung unterwegs ist, machten Nehring und Nolte ebenso erfreut deutlich. Man benötige derzeit pro Antrag drei bis vier Tage. „Unsere Mitarbeiter sind hoch engagiert“, lobt Nehring sein Team. Dem könne sich Alexandra Fuchs von der Agentur für Arbeit nur anschließen. Ferner hielt Ulrich Nehring als „gute Botschaft“ fest, dass 44 Kunden des Jobcenters auf Nachfrage auch als Erntehelfer zur Verfügung stehen würden.