

Von Kilian Schwartz

Jobcenter und Agentur: Was müssen Kunden wissen?

# Krisenfeste Abläufe?

**HILDESHEIM/LANDKREIS.** Wer derzeit am Marienfriedhof durch die gläsernen Türen von Jobcenter und Agentur für Arbeit lugt, erblickt meist gähnende Leere. Wo sich sonst Menschen auf Jobsuche und Leistungsempfänger die Klinke in die Hand geben, hat der Corona-Shutdown die beiden Häuser in den Domröschenschlaf versetzt. Doch hinter den Kulissen geht die Arbeit weiter. Um die Geldzahlungen an die Kunden auch während geschlossener Türen zu gewährleisten, wurden interne Abläufe geändert, Besprechungen auf Telefonkonferenzen umgestellt, Beratungs-Hotlines personell aufgestockt und Mitarbeiter für die derzeitige Situation geschult. Doch der Krisenmodus verlangt den Mitarbeitern von Jobcenter und Arbeitsagentur einiges ab. Allein im

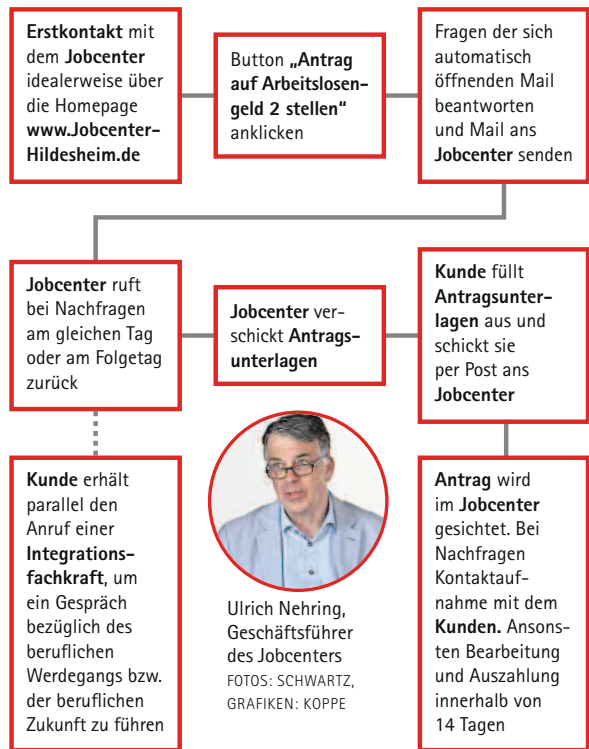
Jobcenter stieg die Zahl der Neuanträge binnen vier Wochen von anfangs 53 auf inzwischen knapp 300 um das Vierfache. In der Agentur für Arbeit ist derzeit die Bearbeitung von Kurzarbeitergeld zur Herkulesaufgabe geworden. Mehr als ein Drittel des Personals wurde intern umgeschichtet und geschult, um die Antragsflut zu bewältigen und schnellstmöglich die Zahlung an die Beschäftigten zu sichern. Alexandra Fuchs, operative Geschäftsführerin der Agentur für Arbeit, betont, dass

die Zahlung der Leistungen an die Kunden auch weiterhin oberste Priorität sei. Obwohl man keine genauen Daten nennen könne, wolle man etwa die Auszahlung des Kurzarbeitergeldes schnellstmöglich über die Bühne bringen. „Es ist unser Anspruch, dass alle rechtzeitig ihr Geld bekommen“, so Fuchs. Damit dies reibungslos ablaufen kann, müssen Kunden jedoch auch selbst mit anpacken. Denn: Jeder Rückruf, den die Mitarbeiter von Jobcenter und Agentur tätigen müssen, kostet Zeit. „Wir rufen unsere Kunden dazu auf, in den Antragsformularen so viel wie möglich auszufüllen“, mahnt Stefan Othmer, Pressesprecher der Agentur für Arbeit.

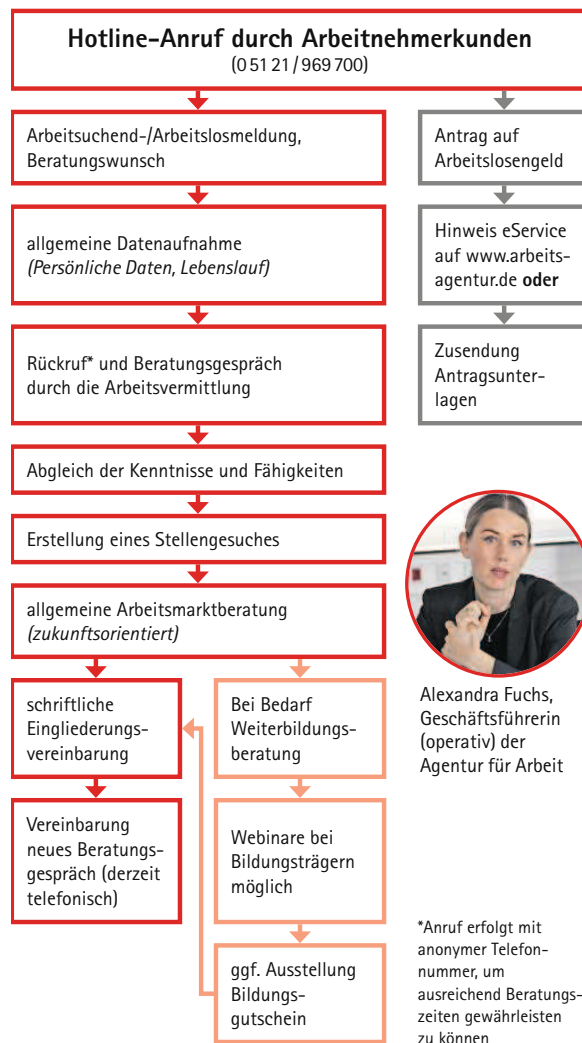
Die rasche Bearbeitung von Neuanträgen und die Fortführung der Beratungsangebote sind auch im Jobcenter derzeit oberstes Gebot. Während die Agentur komplett geschlossen ist, können Kunden im Jobcenter zwischen 8 und 10 Uhr noch persönlich vorstellig werden. Ansonsten soll die Beratung vornehmlich über die Telefon-Hotline (0 51 21/969-720) erfolgen, Qualifizierungsmaßnahmen können gegebenenfalls zuhause oder telefonisch ablaufen.

Die Umstellung beinahe sämtlicher Arbeitsprozesse sei unabdingbar gewesen, macht Ulrich Nehring, Geschäftsführer des Jobcenters, deutlich: „Würden wir noch das herkömmliche Modell fahren, wären wir gar nicht mehr handlungsfähig.“ Auch das Einscannen der Neuanträge, das bisher in dezentralen Scancentern erledigt worden ist, erfolgt nun direkt vor Ort, zusätzliche Fachkräfte kümmern sich darum. Das optimiere die Abläufe enorm, weiß Andrea Nolte, Teamleitung Neuantragsteam im Jobcenter. Schließlich nehme das Einscannen eines

## Ablaufschema vom Erstkontakt bis zur Bewilligung Arbeitslosengeld 2



## Ablauf bei Erstkontakt mit der Agentur für Arbeit Hildesheim



Alexandra Fuchs, Geschäftsführerin (operativ) der Agentur für Arbeit

\*Anruf erfolgt mit anonymer Telefonnummer, um ausreichend Beratungszeiten gewährleisten zu können

kompletten Neuantrags gut und gerne 30 Minuten in Anspruch. „Wir haben etwa mit der sich automatisch öffnenden Mail auf unserer Internetseite die Zugangsbarrieren für die Kunden vereinfacht“, so Nolte. Doch auch hier sei die Sorgfalt der Antragssteller wichtig, um eine Verzögerung der Leistungszahlungen zu vermeiden. „Aber unsere Marschrichtung lautet auch weiterhin, spätestens nach 14 Tagen die Auszahlung an

den Kunden zu gewährleisten“, so Nolte.

Die Schaubilder zeigen den Weg vom Erstkontakt über den Antrag bis zur Leistungsbewilligung beim Jobcenter (linke Grafik) bzw. bei der Agentur für Arbeit (Grafik oben). Weitere Infos unter [www.jobcenter-hildesheim.de](http://www.jobcenter-hildesheim.de) bzw. [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de). In der kommenden KEHRWIEDER-Ausgabe wird das Thema Kurzarbeit im Fokus stehen.