



Stadt Wuppertal
Der Oberbürgermeister
Ressort 000.1
Büro des
Oberbürgermeisters
Johannes-Rau-Platz 1
42275 Wuppertal

Ansprechpartner
Florian Kötter

Telefon
+49 202 563 5893

Telefax
+49 202 563 8020

E-Mail
florian.koetter
@stadt.wuppertal.de

Zimmer
A-159

Internet
www.wuppertal.de

ServiceCenter
+49 202 563-0

Seite
1 von 2

Stadt Wuppertal - 000.1 - 42269 Wuppertal

Fraktion DIE LINKE im
Rat der Stadt Wuppertal
-per E-Mail-

16. September 2021

Kleine Anfrage: Erreichbarkeit des Jobcenters

Sehr geehrte Frau Herhaus, sehr geehrter Herr Zielezinski,

mit Datum vom 15. September 2021 haben Sie folgende Kleine Anfrage an den Oberbürgermeister gerichtet:

„In der letzten Zeit wiederholten sich Diskussionen um die Erreichbarkeit des Jobcenters. Eine persönliche Vorsprache in den Geschäftsstellen zur Terminvereinbarung scheint nicht möglich zu sein.

Wie können Bürgerinnen und Bürger, die keine Möglichkeit zur Nutzung von Telefon und E-Mail haben, in Präsenz in jeder Filiale des Jobcenters spontan einen Termin vereinbaren? Wie genau ist das Prozedere?“

Diese Kleine Anfrage korrespondiert teilweise mit einer Stellungnahme in ähnlicher Diktion seitens des Vereins Tacheles e.V. aus der vergangenen Woche.

Hierauf reagiert das Jobcenter Wuppertal wie folgt, was die Beantwortung der Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE beinhaltet:

„Die Jobcenter Wuppertal AÖR weist die von Tacheles erhobenen Vorwürfe zur Erreichbarkeit entschieden zurück.

Die Feststellung, das Jobcenter sei für viele Menschen nicht erreichbar, widerspricht in allen Punkten der Realität.

1. Die Behauptung von Tacheles, dass ein persönlicher Kontakt auch in den Eingangszonen nur in dringenden Fällen ermöglicht wird, ist falsch. Wie auch den Hinweisen zur Erreichbarkeit auf

der Homepage des Jobcenters zu entnehmen ist, stehen alle Eingangszonen auch für einen persönlichen Kontakt zur Verfügung. Um eine Gefährdung der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch auf Basis der momentanen gesetzlichen Pandemierahmenbedingungen zu verhindern, erfolgt der Zugang terminiert. Termine für die Beratung in der Eingangszone können persönlich vor Ort, telefonisch oder auch per Mail vereinbart werden. Auch „spontane“ Vorsprachen werden in den Geschäftsstellen entsprechend bearbeitet, Antragsformulare ausgehändigt und „Ad-hoc-Termine“ vergeben.

2. Beratungen zu Neuanträgen (sowohl die erstmalige Beratung als auch zur Abgabe der ausgefüllten Neuantragsformulare) werden in der Regel wieder in einem persönlichen Gespräch zur Unterstützung der Kundinnen und Kunden durchgeführt.
3. Zusätzlich wurde die Möglichkeit geschaffen, Anträge per E-Mail zu stellen und auch der Hauptantrag auf Leistungen kann in einem speziell dafür vorgesehenen Verfahren nunmehr digital gestellt werden
4. Im Integrationsbereich arbeiten in der Zwischenzeit wieder große Teile der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort und führen Beratungsgespräche persönlich durch.
5. Ergänzend dazu bietet die Jobcenter Wuppertal AöR umfangreiche telefonische Beratungsmöglichkeiten an. Hier kann es natürlich bei hohem Anrufsaufkommen zu Wartezeiten kommen. Dies ist allerdings nicht die Regel, und Rückrufe werden umgehend getätigt.
6. Das Jobcenter Wuppertal hat geöffnet! Alle Leistungseinheiten stehen für persönliche Beratungsgespräche zu den gleichen Öffnungszeiten wie vor der Pandemie zur Verfügung. Lediglich die Kundensteuerung wurde pandemiebedingt dahingehend angepasst, dass Vorsprachen terminiert werden. Hierbei werden dringende und priorisierte Kundenanliegen dahingehend berücksichtigt, dass die Terminvergabe sehr kurzfristig erfolgt (sofort oder am gleichen Tag). Hierfür stehen in allen Geschäftsstellen sogenannte „Sofortkundenbetreuer*innen“ zur Verfügung. Die entsprechenden Beratungskapazitäten werden in allen Geschäftsstellen personell vorgehalten.

Alle dargestellten Zugangsmöglichkeiten werden auf der Homepage der Jobcenter Wuppertal AöR umfangreich beschrieben.“

Mit freundlichen Grüßen

i.A.

gez. Florian Kötter