

Recherche zur Erreichbarkeit des Jobcenter Wuppertal AÖR

Geschäftsstelle 1

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 747 63100

1. Anruf am 11.08.2021, von 11:02-11:13 Uhr

nach 10 Minuten Warteschleife brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

2. Anruf am 31.08.2021, von 10:42-10:44 Uhr

Klingelte für 2 Minuten brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

3. Anruf am 31.08.2021, von 10:45-10:52 Uhr

Mitarbeitende erreicht und gesprochen.

Fragen bei Anruf:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Erstantrag wird ausgehändigt im Termin, vor Ort. Aber keine Möglichkeit den Erstantrag ohne Termin in der Geschäftsstelle ausgehändigt zu bekommen. Andere Formulare (Anlagen etc.) können ausgehändigt werden.

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Die Unterlagen sollen per Post / bei persönlichem Termin eingereicht werden. Eine Eingangsbestätigung gibt es nicht.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Für Ausfüllhilfe wird auf die Diakonie verwiesen. Es wird die Aussage getroffen, dass durch das Jobcenter nicht beim Ausfüllen der Anträge geholfen werden kann.

Fazit: sehr eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 17.08.2021, gegen 12:00 Uhr

Mitarbeitende öffnet nach klingeln.

Feststellung: Nachdem geklingelt wurde, kam Mitarbeitende zur Tür. Die Eingangszone ist nicht für Publikumsverkehr geöffnet und nur mit Termin erreichbar. Es wurde angeboten, zu schauen, ob direkt jemand Zeit hat. Es wurden folgende Fragen direkt im Gespräch gestellt:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Antragsformulare für Erstanträge werden nicht ausgehändigt, sondern nur im Termin besprochen und ausgefüllt. Weiterbewilligungsanträge und einige Anlagen liegen in einem Vorraum aus der barrierefrei erreichbar ist. Formulare für Neuanträge liegen dort nicht.

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Nein, persönlich über die Eingangszone können die Dokumente nicht eingereicht und mit Eingangsstempel versehen werden. Dokumente sollen in den Briefkasten geworfen werden; die Originalunterlagen werden dann postalisch zurückgesendet oder können am nächsten Tag im Jobcenter abgeholt werden.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Bei Neuantragsformular wird während des (terminierten) Erstgesprächs geholfen. Bei den Anlagen und anderen Anträgen gibt es durch das Jobcenter keine Hilfestellung. Wenn Hilfe beim Ausfüllen der Anträge benötigt wird soll sich an die Diakonie gewendet werden. Zusätzlich dazu wird auf die Ausfüllhinweise bei Formularen verwiesen.

Geschäftsstelle 2

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 74763 200

1. Anruf am 11.08.2021 von 11:17 - 11:47 Uhr

nach 30 Minuten Warteschleife aufgelegt, kein Anrufbeantworter

2. Anruf: 12.08.2021 von 11:35 - 12:05 Uhr

nach 30 Minuten Warteschleife aufgelegt, kein Anrufbeantworter

3. Anruf am 13.08.2021 von 09:35 - 09:55 Uhr

nach 20 Minuten Warteschlange aufgelegt, kein Anrufbeantworter

Fazit: Keine telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 19.08.2021 11:48 - 11:55 Uhr

Mitarbeitende öffnet nach klingeln.

Feststellung: Nachdem geklingelt wurde, kam Mitarbeitende zur Tür. Die Eingangszone ist nicht für Publikumsverkehr geöffnet. Es wird auf die Möglichkeit mit Termin zu kommen verwiesen. Es soll sich telefonisch gemeldet werden. Es wurden folgende Fragen direkt im Gespräch gestellt:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Nein, es wird auf Online-Präsenz verwiesen. In der Eingangszone können keine Formulare ausgehändigt werden, da diese momentan geschlossen ist. Die Unterlagen könnten auch postalisch zugesendet werden, wenn man dies telefonisch beantragt.

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Nein. Es wird auf Termin mit Sachbearbeiter*in verwiesen, wo dann Abgabetermin vereinbart wird. Darüber ob dabei eine Eingangsbestätigung in Form eines Eingangsstempels gegeben wird, konnte Herr B. keine definitive Aussage treffen.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Bei persönlichem Termin wird keine Hilfe beim Ausfüllen der Anträge gewährleistet. Dies war auch vor Corona nicht anders. Es wird auf Beratungsstellen bspw. Tacheles verwiesen. Fragen können gestellt werden, aber gesamter Antrag wird nicht zusammen ausgefüllt oder dafür Hilfe angeboten.

Geschäftsstelle 3

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 74763 300

1. Anruf am 11.08.2021 von 12:03 - 12:36 Uhr

nach 30 Minuten Warteschleife aufgelegt, kein Anrufbeantworter

2. Anruf am 12.08.2021 von 12:06 - 12:36 Uhr

nach 30 Minuten Warteschlange aufgelegt, kein Anrufbeantworter

Fazit: Keine telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 17.08.2021 um 11:30 Uhr

Mitarbeitende öffnet nach klingeln.

Feststellung: Nachdem geklingelt wurde, kam Frau K. zur Tür. Die Eingangszone ist nicht für Publikumsverkehr geöffnet. Es wird auf die Möglichkeit mit Termin zu kommen verwiesen. Es wurden folgende Fragen direkt im Gespräch gestellt:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Sowohl Vereinfachter Antrag als auch Anlagen liegen am Eingang aus und können mitgenommen werden.

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Eingangsstempel könne, wenn geklingelt wird, gegeben werden, aber eigentlich sind Unterlagen momentan postalisch, telefonisch oder per Mail einzureichen.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Jobcenter haben laut der Bearbeiterin keine Beratungsfunktion hinsichtlich der Ausfüllung der Anträge.

Geschäftsstelle 4

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 747 63400

1. Anruf am 12.08.2021, von 12:55 - 13:04 Uhr
nach 9 Minuten Warteschleife brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

2. Anruf am 31.08.2021, von 10:53 - 10:55 Uhr
Nach 2 Minuten Warteschleife brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

3. Anruf am 31.08.2021, von 10:57 - 10:59 Uhr
Nach 2 Minuten Warteschleife brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

4. Anruf am 31.08.2021, von 10:59 Uhr-11:01 Uhr
Nach 2 Minuten Warteschleife brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

5. Anruf am 31.08.2021, von 11:01- 11:03 Uhr
Nach 2 Minuten Warteschleife brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

Fazit: Keine telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 19.08.2021 von 12:21- 12:29 Uhr

Mitarbeitende öffnet nach klingeln.

Feststellung: Nachdem geklingelt wurde, kam Mitarbeitende zur Tür. Die Eingangszone ist nicht für Publikumsverkehr geöffnet. Es wird auf die Möglichkeit mit Termin zu kommen verwiesen. Es wurden folgende Fragen direkt im Gespräch gestellt:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Formulare „WBA“ liegen vor der Eingangstür aus oder werden auf Nachfrage ausgehändigt, Erstantragsformulare (VA oder HA) oder Anlagen aber nicht. Diese wird nur im Termin ausgehändigt

2. Frage: Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Ja, Eingangsstempel kann auf abgegebene Dokumente gegeben werden. Es wird auf Möglichkeit verwiesen, wenn dringend ein Eingangsstempel benötigt wird, dass dieser unkompliziert in der Eingangszone gegeben werden kann.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Ja, bei Erstgespräch wird alles erklärt was wie ausgefüllt werden muss, welche Anlagen etc. eingereicht werden müssen.

Geschäftsstelle 5

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 74763 500

Anruf am 12.08.2021, von 13:05 - 13:08 Uhr

nach 3 Minuten Warteschleife brach der Anruf ab (Besetztzeichen), kein Anrufbeantworter

Anruf, 01.09.2021, von 10:57 – 11:00 Uhr

nach 3 Minuten Freizeichen brach der Anruf ab: Ansage: „Der gewünschte Gesprächspartner ist zur Zeit nicht erreichbar.“, kein Anrufbeantworter

Anruf 01.09.2021, von 11:44 – 12:05 Uhr

nach 21 Minuten Warteschleife aufgelegt

Fazit: Keine telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 17.08.2021 von 10:13- 10:20 Uhr

Mitarbeitende öffnet nach klingeln.

Feststellung: Nachdem geklingelt wurde, kam Frau M. zur Tür. Die Eingangszone ist geschlossen. Termine werden für Neuansträge oder akute/besondere Situation vergeben. Es wurde angeboten, zu schauen, ob direkt jemand Zeit hat. Es wurden folgende Fragen direkt im Gespräch gestellt:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Nein, nicht in der Blankoform, sondern dann im Termin mit dem jeweiligen Sachbearbeiter*innen

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Nein, Anträge und Unterlagen sollen postalisch / per Mail abgegeben werden, aber Eingangsstempel / Eingangsbestätigung wird nicht gegeben.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Im Termin wird Assistenz bei der Ausfüllung der Anträge geleistet. Es wird angeboten sofort einen Termin zu vereinbaren

Geschäftsstelle 6

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 74763 600

Anruf am 01.09.2021, von 10:59 – 11:19 Uhr

Nach 20 Warteschleife aufgelegt

Anruf am 01.09.2021, von 11:36 – 11:56 Uhr

Nach 20 Warteschleife aufgelegt

Fazit: Keine telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 17.08.2021 von 09:36 - 09:45 Uhr

Mitarbeitende öffnet nach klingeln.

Feststellung: Eingangszone geschlossen, lediglich mit Termin erreichbar. Im Vorraum stehen eine Person des Sicherheitsdienstes und ein Jobcentermitarbeiter. Antragsformulare: (vereinfachter Antrag VA, WBA) und Anlagen (KdU, EK) liegen am Eingang aus und können mitgenommen werden. Es wurden folgende Fragen direkt im Gespräch gestellt:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Ja, Am Haupteingang können Formulare ausgehändigt werden. Der sei ab 10:00 Uhr geöffnet. Sonst wird auf die Internetpräsenz des Jobcenters verwiesen. Antragsformulare (vereinfachter Antrag VA, WBA) und Anlagen (KdU, EK) liegen am Eingang aus und können mitgenommen werden

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Nein, Dokumente sollen per E-Mail / Post eingereicht werden. In Corona-Zeiten gibt es keinen Eingangsstempel für Anträge oder eingereichte Unterlagen.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Assistenz beim Ausfüllen der Anträge wird nicht gegeben. Es wird verwiesen auf soziale Einrichtungen, die Liste dieser Stellen hatte Herr A. aber nicht im Kopf und verwies auf die Hotline.

Geschäftsstelle 7

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 74763 500

Anruf am 01.09.2021, von 12:18 - 12:20 Uhr

nach 2 Minuten Freizeichen brach der Anruf ab: Ansage: „Der gewünschte Gesprächspartner ist zur Zeit nicht erreichbar.“, kein Anrufbeantworter

Anruf am 01.09.2021, von 12:21 - 12:24 Uhr

nach 3 Minuten Freizeichen brach der Anruf ab: Ansage: „Der gewünschte Gesprächspartner ist zur Zeit nicht erreichbar.“, kein Anrufbeantworter

Anruf am 01.09.2021, von 11:11 - 11:14 Uhr

Mitarbeitende erreicht und gesprochen.

Fragen bei Anruf:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Es kann ein Termin für den Erstantrag vereinbart werden, die Antragsunterlagen werden dann ausgehändigt.

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Eine Eingangsbestätigung durch Stempel gibt es nicht.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Während des Termins zum Erstantrag können Fragen beantwortet werden. Hilfe sei auch telefonisch oder per Email, nach vorheriger Terminvereinbarung auch vor Ort möglich.

Fazit: sehr eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 17.08.2021 von 08:52 - 9:00 Uhr

Mitarbeitende öffnet nach klingeln.

Feststellung: Gespräch zunächst über die Gegensprechanlage, dann an der Tür: Die Eingangszone ist geschlossen, Einlass ist nur mit Termin möglich. Es wurden folgende Fragen direkt im Gespräch gestellt:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Nein, nur mit Termin. Mitarbeitende kam heraus um zeitnah einen persönlichen Termin zu vereinbaren.

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Nein, Dokumente/Schriftverkehr kommt in den Briefkasten und die Originale werden zurückgeschickt. Eine Eingangsbestätigung durch Stempel gibt es nicht.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Nein, es wird auf soziale Einrichtungen wie das *Café Berlin* bspw. verwiesen. Fragen können vor Ort beim Termin mit Kolleg*innen gestellt werden.

Geschäftsstelle 8

Telefonische Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 0202 74763 345

Anruf am 01.09.2021, von 11:22 - 11:34 Uhr

Mitarbeitende erreicht und gesprochen.

Anruf am 01.09.2021, von 12:06 - 12:14 Uhr

Mitarbeitende erreicht und gesprochen.

Fragen bei Anruf:

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Es kann telefonisch ein Termin vereinbart werden, die Antragsunterlagen können dann abgeholt werden. Ohne Termin Antragsformulare in der GS abzuholen sei nicht möglich. Im Vorraum lägen auch keine Formulare.

2. Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Unterlagen persönlich einzureichen sei nicht möglich. Stattdessen sollen diese in den Briefkasten in der GS eingeworfen werden. Ein Eingangsstempel könne man beim Einreichen von „wichtigen“ Unterlagen erhalten, wenn hierzu vorher ein Termin vereinbart wird.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Hilfe beim Ausfüllen werde beim Termin gegeben, wenn man dies schon im Vorfeld anfragt.

Fazit: gute telefonische Erreichbarkeit.

Persönliche Erreichbarkeit:

Besuch am 17.08.2021 von 10:52 - 11:10 Uhr

Feststellung: Die Eingangszone ist geschlossen und nur mit Termin erreichbar. An einem Informationsstand im Vorraum war eine Jobcentermitarbeitende ansprechbar, der war aber erst nach Diskussion mit dem Sicherheitsdienst ausnahmsweise(!!) erreichbar.

Erfahrungen vor Ort:

Unstimmigkeiten innerhalb des Sicherheitspersonals, welches am Eingang postiert ist, inwiefern Menschen zum Jobcenter durchgelassen werden dürfen oder nicht. Erst werde ich vom Sicherheitspersonal durchgelassen und werde von einem sich in der Geschäftsstelle befindenden anderen Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes an die Schlange zur Ausländerbehörde gelotst. Im

Eingangsbereich ist allerdings ein Stand des Jobcenters auf dem groß „Informationen“ steht aufgebaut. Dieser ist aber scheinbar nur mit persönlichem Termin „erreichbar“. Ich weise den Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes innerhalb der Räumlichkeiten daraufhin, dass ich nicht mit der Ausländerbehörde, sondern dem Jobcenter reden wollen würde. Dieser eskortiert mich daraufhin hinaus in den Eingangsbereich und sagt seinen Kollegen, dass sie mich fälschlicherweise durchgelassen hätten und das Jobcenter auf Verordnung für Publikumsverkehr geschlossen sei. Daraufhin rede ich ein paar Minuten mit dem Sicherheitspersonal im Eingangsbereich und weise darauf hin, dass ich jetzt persönlich mit jemanden vom Jobcenter reden möchte und muss. Das Sicherheitspersonal händigt mir einen Zettel aus der Geschäftsstelle 8 aus in dem darauf verwiesen wird die Eingangszone anzurufen bei Fragen und Versuchen mir mehrmals zu erklären, dass es ohne Termin nicht möglich sei. Unterlagen sollten demnach per Mail/Fax oder per Briefkasten eingereicht werden. Für ein persönliches Gespräch wäre aber ein Termin nötig. Nach mehreren Minuten, in denen ich auf ein persönliches Gespräch dränge, eskortiert mich einer der beiden Menschen des Sicherheitspersonals zu dem Info-Stand des Jobcenters, bei dem ich dann mit einer Dame des Jobcenters reden kann.

1. Werden Antragsformulare ausgehändigt?

Antwort: Am Eingang liegen verschiedene Antragsformulare und Anlagen aus, unter anderem der Hauptantrag (HA), nicht jedoch der vereinfachte Antrag (VA). Für einen Neuantrag soll allerdings ein persönlicher Termin vereinbart werden, wo die Unterlagen dann ebenfalls ausgehändigt werden.

2. Frage: Können Anträge / Unterlagen persönlich eingereicht werden? Gibt es eine Eingangsbestätigung für Anträge / Unterlagen?

Antwort: Die Mitarbeiterin vom Jobcenter möchte sich nicht festlegen, ob ein Eingangsstempel auf abgegebene Dokumente gegeben wird oder nicht und verweist auf den persönlichen Termin, bei dem alles Weitere besprochen werden kann und soll.

3. Wird Hilfe/Assistenz beim Ausfüllen der Anträge gegeben?

Antwort: Nein, es wird auf die Diakonie für Assistenz / Hilfestellung bei Anträgen verwiesen.