

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Bernd Schlömer (FDP)**

vom 31. August 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. September 2020)

zum Thema:

Jobcenter-App

und **Antwort** vom 15. September 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Sep. 2020)

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales

Herrn Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/24721
vom 31. August 2020
über
Jobcenter-App

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die zuständige Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit und das Jobcenter Berlin-Mitte um Stellungnahmen gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

1. Welche Inhalte bedient die „JC Berlin Mitte mobil“-App? Welche Angebote und Services können die Nutzerinnen und Nutzer abrufen? Wie steht die App und ihre Inhalte in Zusammenhang mit bereits vorher bestehenden Angeboten der Plattform 'JC.digital'?

Zu 1.: Die App „JC Berlin Mitte mobil“ bedient für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters (JC) Berlin-Mitte diverse Inhalte rund um die Thematik Arbeit und Ausbildung sowie Fragen rund um das Thema Grundsicherung sowie kommunale Geldleistungen.

Folgende Services werden abgerufen:

- Informationen zu Ausbildung, Arbeit und Leistungsrecht (rund um das Thema Grundsicherung für Arbeitsuchende)
- Informationen zu telefonischen Kontaktmöglichkeiten
- Online-Terminierung zur Vereinbarung von Rückrufterminen

Der Zusammenhang mit bereits vorher bestehenden Angeboten besteht in folgender Form: Die App verweist aktiv auf den eService des Webportals der Bundesagentur für Arbeit „JC.digital“.

2. Wie hoch waren die Kosten der Konzeption und Entwicklung der „JC Berlin Mitte mobil“-App? Wie viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen waren an der Entwicklung beteiligt? Wie lange hat die Konzeption und Entwicklung der App gedauert? Wurden externe Entwicklerinnen und Entwickler in die Entwicklung eingebunden? Falls ja, auf welche Summe belaufen sich die Kosten externer Dienstleister?

Zu 2.: Die Kosten des JC für die Erstellung der App setzen sich zusammen aus:

- Einkauf des App-Baukastens in der Enterprise-Version für monatlich 299 Euro zzgl. Mehrwertsteuer
- Einrichtung eines Google Developer Accounts – einmalig 30 Euro
- Einrichtung eines Apple Developer Accounts – kostenlos
- Die aktuell eingebundene Online-Terminierung für Rückrufe durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachbereiche des JC wird aktuell durch den Anbieter „Terminland“ realisiert. Die Kosten hierfür belaufen sich bis voraussichtlich 21.11.2020 auf 1.518,86 Euro.

Die Entwicklung und Konzeptionierung der App erfolgte als Teilprojekt im hausinternen Projekt „Digitalisierung“ des JC Berlin-Mitte. Das Projekt Digitalisierung wird derzeit durch zwei Fachexpertinnen bzw. Fachexperten des JC umgesetzt.

Die Konzeptionierung und Umsetzung der App hat sich insgesamt über einen Zeitraum von drei Monaten erstreckt. Bei der Entwicklung waren keine externen Entwicklerinnen und Entwickler eingebunden.

3. Gibt es bereits Rückmeldung durch die Nutzerinnen und Nutzer?
- a. Wie viele Nutzerinnen und Nutzer konnte die App seit der Einführung verzeichnen?
 - b. Haben Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, Feedback zu verschiedenen Aspekten der App wie Benutzerfreundlichkeit und Angeboten zu geben?
 - c. Falls ja, wie schätzt der Senat das Feedback generell ein?

Zu 3.: Nach Einschätzung des JC sind die aktuell vorliegenden Rückmeldungen durchweg positiv. Die Rückmeldungen erfolgten sowohl in mündlicher als auch in schriftlicher Form.

Zu 3a.: Die App steht seit dem 04.07.2020 für Kundinnen und Kunden des JC zum Herunterladen bereit. Bisher konnte das JC annähernd 2.000 Downloads verzeichnen (Stand 04.09.2020).

Zu 3b.: Nutzerinnen und Nutzer haben die Möglichkeit, ein Feedback im Rahmen des JC eigenen Kundenreaktionsmanagements abzugeben.

Zu 3c.: Der Senat kann dazu keine Aussage treffen.

4. Sind die Angebote der App für die Nutzerinnen und Nutzer leicht bedienbar?
- Sind die Angebote der App für alle Altersgruppen, unabhängig vom Bildungsgrad, einfach wahrzunehmen?
 - In welchen Sprachen können die Angebote wahrgenommen werden?
 - Wurde ausreichend auf digitale Barrierefreiheit, zum Beispiel in Form von flexibler Darstellung, Anpassung von Kontrast, Farbe und Text-Größe, etc, geachtet?

Zu 4.: Die Module in der App enthalten nach Auffassung des JC klare und verständliche Begriffe, wodurch eine adressatengerechte Orientierung und Nutzung möglich ist. Im Verlauf der Entwicklung der App wurden regelmäßige Testläufe durch unterschiedliche Anspruchsgruppen durchgeführt. Die Bedienbarkeit der App ist Gegenstand einer regelmäßigen Qualitätskontrolle.

Zu 4a.: Ja. Die App richtet sich an alle Alters- und Kundengruppen.

Zu 4b.: Die Angebote können aktuell nur in der deutschen Sprache wahrgenommen werden.

Zu 4c.: Das Thema (digitale) Barrierefreiheit fand bei der Entwicklung der App Berücksichtigung. Orientierung gab hierbei die Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0 sowie das Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG).

5. Welche Daten der Nutzerinnen und Nutzer der App werden genutzt und gespeichert?
- Wie wird eine sichere Übermittlung bzw. Speicherung der Daten gewährleistet?
 - Besteht ein umfassendes Datenmanagement? Falls ja, wie wurde dies aufgestellt? Falls nein, warum nicht?
 - Werden die Daten weitergegeben? Falls ja, an wen? Wo werden die Daten gespeichert?
 - Werden Trackingdaten der Nutzerinnen und Nutzer erhoben, bzw. diese ausgewertet? Falls ja, welche Daten werden getrackt und zu welchen Informationsgewinn?
 - Welche datenschutzrechtlichen Punkte wurden bei der Erstellung der App bedacht?
 - Wie wurde die Berliner Datenschutzbeauftragte in die Erstellung der App eingebunden?

Zu 5.: Bei Aufruf der App werden nur technische Daten, die der Nutzbarkeit der App dienen, erfasst. Diese werden nach Sitzungsende automatisiert gelöscht.

Bei Aufruf der Online-Terminierung werden technischen Daten erhoben: Date, Time, Client-IP, Server-IP, Serverport, Method, URI Stem, URI-Query, Protocol-Status, Protocol-Sub-Status, Win32 Status, Bytes Sent, Bytes Received, Time Taken, User Agent Referer.

Bei Nutzung des Buchungsformulars der Online-Terminierung werden folgende Daten erhoben: Kundennummer, E-Mail-Adresse, Nachname, Telefonnummer. Das Termin-datum wird auch gespeichert.

Die Kundin bzw. der Kunde wird in der Datenschutzerklärung konkret auf die Nutzung der erforderlichen Daten hingewiesen und ein Versand der Daten ist erst nach aktiver Bestätigung der Datenschutzerklärung durch die Kundin bzw. den Kunden möglich.

Zu 5a.: Alle wesentlichen technischen Gesichtspunkte wurden insbesondere unter den datenschutzrechtlichen Aspekten intensiv geprüft und nach Berücksichtigung aller Hinweise durch die Entwickler abschließend erneut validiert und freigegeben.

Es wird eine deutsche Server-Landschaft verwendet. Bei der Datenübermittlung finden moderne Verschlüsselungstechnologien Anwendung. Mit den Anbietern wurden durch das JC Auftragsverarbeitungsverträge abgeschlossen.

Zu 5b.: Die technischen und organisatorischen Maßnahmen sehen ein restriktives, differenziertes Zugriffskonzept für die Beschäftigten des JC vor. Seitens der Anbieter werden umfassende Vorkehrungen für die technische Stabilität und Integrität der App getroffen, auf die in den Auftragsverarbeitungsverträgen verwiesen wird. Auch an diesem Prozess war der behördliche Datenschutzbeauftragte des JC intensiv eingebunden und beteiligt.

Zu 5c.: Zur technischen Unterstützung wurden zwei App-Baukastenanbieter durch das JC beauftragt (AppYourself für die Start-App und Terminland für die Online-Terminierung). Die Server beider Anbieter stehen in Deutschland.

Zu 5d.: Es findet kein Tracking statt. Bei der Erstellung der App wurden die Vorgaben des Sozialdatenschutzes nach dem Zehnten Buch Sozialgesetzbuch (SGB X), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie die Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) berücksichtigt. Insbesondere wurden die Grundsätze der Art. 5 ff. DS-GVO berücksichtigt. Die Auswahl der Anbieter für die technische Unterstützung richtete sich nach den Art. 28 ff. DS-GVO. Der behördliche Datenschutzbeauftragte des JC war bei allen Prozessstufen eng eingebunden und beteiligt.

Zu 5e.: Bei der Erstellung der App wurden die Vorgaben des Sozialdatenschutzes nach dem SGB X, des BDSG sowie die Vorgaben der DS-GVO berücksichtigt. Insbesondere wurden die Grundsätze der Art. 5 ff. DS-GVO berücksichtigt. Die Auswahl der Anbieter für die technische Unterstützung richtete sich nach den Art. 28 ff. DS-GVO. Der behördliche Datenschutzbeauftragte des JC war bei allen Prozessstufen eng eingebunden und beteiligt.

Zu 5f.: Nach § 50 Absatz 4 Satz 3 Zweites Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) obliegt die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen durch das JC Berlin-Mitte dem Bundesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit (BfDI).

6. Wird das JC die App auch in Zukunft, in Ergänzung zur bestehenden IT-Infrastruktur weiter nutzen, oder ist die Nutzung ausschließlich auf die momentane, auf die Covid-19-Pandemie zurückzuführende Ausnahmesituation zurückzuführen?

Zu 6.: Das JC Berlin Mitte strebt auch für die Zukunft die Nutzung der App an.

Berlin, den 15. September 2020

In Vertretung

Alexander F i s c h e r

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales