

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Lars Düsterhöft (SPD)

vom 14. Dezember 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Dezember 2021)

zum Thema:

Sicherer Kund*innenkontakt in den Berliner Jobcentern

und **Antwort** vom 29. Dezember 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Dez. 2021)

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales

Herrn Abgeordneten Lars Düsterhöft (SPD)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/10387
vom 14. Dezember 2021

über

Sicherer Kund*innenkontakt in den Berliner Jobcentern

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

Vorbemerkung der Verwaltung: 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 (RDBB) der Bundesagentur für Arbeit (BA) um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist.

1. Wie setzen die Berliner Jobcenter die Berliner Infektionsschutzmaßnahmenverordnung in der aktuellen Situation um, welche pandemiebedingten Veränderungen im Arbeitsablauf haben sich in den letzten 1 ¾ Jahren etabliert und welche werden derzeit angewandt? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 1.: Die Berliner Jobcenter (JC) setzen die jeweils geltende Berliner Infektionsschutzmaßnahmenverordnung um.

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

- Regelmäßige Anpassung der Abläufe an das aktuelle Pandemiegesehen
- Verlagerung der Kontakte mit Kundinnen und Kunden auf andere Kommunikationswege (Telefon, E-Mail, Video), wenn es das pandemische Geschehen notwendig macht

- Weiterhin finden persönliche Beratungsgespräche im eingeschränkten Maße statt, insbesondere bei Fallgestaltungen, die ein persönliches Gespräch erforderlich machen und bei Erstgesprächen bei Neuanträgen

JC Berlin Treptow-Köpenick

- Beratungsgespräche werden in der Regel terminiert angeboten. Ein Anliegen vortragen ist während der Öffnungszeiten jederzeit auch unterterminiert möglich. Die telefonische Beratung wurde quantitativ und qualitativ ausgeweitet, Videoberatung wird ab Januar 2022 in der Praxis erprobt.
- Homeoffice wird regelmäßig von ungefähr 40 Prozent der Beschäftigten genutzt. Für Besprechungsformate und Schulungen hat sich das Verfahren „Skype for Business“ inzwischen bewährt und durchgesetzt.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

- Im Interesse Kontakt-Reduzierung werden Anliegen vermehrt schriftlich, telefonisch oder per E-Mail geklärt, wo es die Situation ermöglicht und persönliche Vorsprachen nicht zwingend erforderlich sind. Der Kundenzugang – bei Bedarf auch persönlich - wurde bzw. wird unter Beachtung der Infektionsschutzmaßnahmen durchgängig gewährleistet.

JC Berlin Neukölln

- Die aus der jeweils geltenden Infektionsschutzmaßnahmenverordnung des Landes Berlin abgeleiteten Regeln wurden in ein Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen-Konzept überführt. Kontaktbeschränkungen im Dienstgebäude wurden umgesetzt, wenn es aufgrund der aktuellen Situation geboten war. Es wird für Kundinnen und Kunden ein Angebot auch ohne vorherige Terminierung vorgehalten. Aktuell sind persönliche Beratungen in allen Büros möglich, diese finden überwiegend terminiert und immer unter Einhaltung der 3G-Regel statt. Zusätzlich werden auch telefonische Beratungsgespräche geführt.
- Neben der persönlichen Erreichbarkeit - insbesondere für Notfälle - war und ist die telefonische, schriftliche und elektronische Erreichbarkeit zu jeder Zeit gewährleistet. Zur Absicherung der telefonischen Erreichbarkeit wurde eine spezielle Jobcenter-Hotline eingerichtet. Zudem wurden Online- Services ausgeweitet und auf der Webseite des Jobcenters Berlin Neukölln vorgestellt. Das Onlineangebot jobcenter.digital wurde beworben und u. a. durch die Bereitstellung von Erklärvideos und Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Kundinnen und Kunden zugänglich gemacht.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

- Auswertung der jeweiligen Infektionsschutzverordnung und Besprechung im Pandemiestab. Einleitung von notwendigen Maßnahmen (z. B. terminierte

Vorsprachen, Kundenkontaktbüros, Ausweitung der Kontaktwege/ Digitalisierungsmöglichkeiten nutzen).

JC Berlin Lichtenberg

- In den operativen Arbeitsabläufen wurden die Online Zugangskanäle wie z. B. jobcenter.digital, JC-App, Online Terminverwaltung, Webseite Jobcenter und die Inboundtelefonie deutlich ausgebaut. Beratungsgespräche werden derzeit in der Regel terminiert angeboten. Kundinnen und Kunden - insbesondere mit Notfallanliegen - werden auch unterterminiert beraten. Sowohl die Sars-Cov2-Arbeitsschutzverordnung, die Berliner Eindämmungsverordnung als auch das Infektionsschutzgesetz werden durch die Geschäftsführung auf Aktualisierungen geprüft, gemeinsam mit der Sicherheitsfachkraft, dem Betriebsarzt und den Gremien ausgewertet und die Gefährdungsbeurteilungen sowie das Hygienekonzept entsprechend bei Bedarf angepasst. Seit März 2020 existiert im Jobcenter Berlin Lichtenberg ein Pandemiestab, der sich regelmäßig zusammensetzt und bestehende Maßnahmen überprüft und ggf. aktualisiert. Die Mitarbeitenden werden bei Änderungen unverzüglich informiert und auch durch ihre Führungskräfte unterwiesen. Hinweisschilder zur maximalen Personengrenze z. B. in Aufzügen und Gemeinschaftsräumen, zur Maskenpflicht und bestehenden 3G-Regelung wurden installiert.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

- Die Arbeitsabläufe haben sich dahingehend verändert, dass persönliche Kontakte reduziert wurden. Stattdessen wurde die telefonische Beratung forciert und die digitale Formate wurden stark ausgebaut (z. B. jobcenter.digital, JC-App).

JC Berlin Mitte

- Um die gesetzlichen Bestimmungen umzusetzen, hat das Jobcenter eine Geschäftsanweisung zum Infektionsschutz erstellt. Diese beinhaltet verbindliche Verhaltensregeln für Beschäftigte sowie Besucherinnen und Besuchern des Jobcenters im Zusammenhang mit der Pandemie Covid-19 und dient primär dem Gesundheitsschutz aller Beschäftigten und Kundinnen und Kunden. Die Geschäftsanweisung wird fortlaufend aktualisiert und an sich ändernde gesetzliche Bestimmungen angepasst. Etabliert haben sich dabei vor allem die bekannten AHA+L-Regel. Im gesamten Dienstbetrieb werden Infektionsschutzmaßnahmen angewendet.

JC Berlin Pankow

a) Umsetzung gem. Vierte SARS-CoV-2-Infektionsschutzmaßnahmenverordnung (VO):

- Hausordnung: 3G gemäß § 10 VO unter Hinweis auf kostenlosen Bürgertest in der Nähe, FFP2-Pflicht im Haus
- Kontrolle der 3G-Regel bei Kundinnen und Kunden durch den Sicherheitsdienst, der Zugang zu Sozialleistungen wird uneingeschränkt vorgehalten
- FFP2-Masken werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt

b) Pandemiebedingte Veränderungen im Arbeitsablauf:

Umsetzung der jeweils aktuellen Regelungen des Infektionsschutzgesetzes, der Arbeitsschutzstandards des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), der Arbeitsschutzverordnung und der VO durch Dienstanweisung:

- 3G für Beschäftigte, Nachweiskontrollen durch die Führungskräfte vor Aufnahme des Dienstes
- Freistellung der Beschäftigten für Impfungen
- Regelungen zu Sicherheitsabständen, Verkehrswege im Dienstgebäude sind vorgeschrieben
- Organisation von Abläufen und Prozessen zur Kontaktreduzierung: Gewährung von Homeoffice, Grundsatz der digitalen Kommunikation
- Maskenpflicht für Beschäftigte – Masken werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt
- Regelungen im Umgang mit Verdachtsfällen
- Angebot von Selbsttests
- Regelung zu internen Präsenzveranstaltungen, einschließlich Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung unter Beachtung der 3G+ Regel
- Einschränkung von Dienstreisen
- Infrastruktur: infektionsschutzsichere Gestaltung des Empfangs (Tresen mit Plexiglas) und der Beratungsbüros (Plexiglas)
- operativ:
 - o hybride Beratung
 - o Definition von Anliegen, bei denen in der Regel persönliche Beratung erforderlich ist
 - o Kundinnen und Kunden können immer - unter Beachtung der Pandemie-Regelungen - persönliche Beratungen erhalten

c) Etablierung

- Die Prozesse wurden im Verlauf der letzten zwei Jahre fortlaufend auf den Prüfstand gestellt und immer wieder neu justiert. Alle Veränderungen im Arbeitsablauf sind etabliert.

JC Berlin Reinickendorf

- Die Regelungen der Berliner Infektionsschutzmaßnahmenverordnung werden in Zusammenarbeit mit den Gremien, der Fachkraft für Arbeitssicherheit und des

betriebsärztlichen Dienstes (JC-Krisenstab) ausgewertet und dann im Rahmen von hausinternen Konzepten umgesetzt.

- Pandemiebedingte Veränderungen im Arbeitsablauf: Ausbau des Homeoffice, Ausbau der Digitalisierung (z. B. Tablets als Selbstinformationsangebot, JC-App und jobcenter.digital: Klärung wesentlicher Inhalte über digitale Angebote), Veränderung des Kundenportals zur Vermeidung von Wartezeiten und Reduzierung von Kontakten, Ausbau der telefonischen Beratung in der Arbeitsvermittlung (AV), Videokommunikation mit Kundinnen und Kunden wird in 2022 starten.

JC Berlin Spandau

- Soweit die Infektionsschutzmaßnahmenverordnung unmittelbar Wirkung entfaltet, wird diese umgesetzt. Das betrifft für die gemeinsamen Einrichtungen die Regelungen des Abschnitts 3 (Arbeitsleben). Darüber hinaus erfolgt eine starke Konzentration auf terminierte Vorsprachen, verstärkte Werbung für digitale Zugänge (jobcenter.digital und JC-App) und eine umfängliche Nutzung von Homeoffice

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

- Die jeweiligen Vorgaben der Berliner Infektionsschutzmaßnahmenverordnung wurden zeitnah im Krisenstab ausgewertet. Maßnahmen zur Umsetzung der Vorgaben wurden entsprechend umgehend initiiert (siehe auch weitere Ausführungen zu der Anfrage).
- Die Arbeitsabläufe haben sich grundsätzlich nicht verändert, allerdings mussten resultierend aus den Vorgaben der Berliner Infektionsschutzmaßnahmenverordnung Änderungen in der Art der Kontakte abgeleitet werden. Telefonische und digitale Kontakte haben in einem erforderlichen Umfang die Präsenzberatung ersetzt und auch ergänzt.

2. Wie wirkt die Senatsverwaltung über die jeweiligen Trägerversammlungen auf die Umsetzung der jeweils aktuellen Infektionsschutzverordnungen in den Berliner Jobcentern ein?

Zu 2.: Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales stellt neben zwei Vertreterinnen und Vertretern aus dem jeweiligen Bezirk eine Vertreterin bzw. einen Vertreter des kommunalen Trägers in den Trägerversammlungen. Die Trägerversammlung entscheidet über organisatorische, personalwirtschaftliche, personalrechtliche und personalvertretungsrechtliche Angelegenheiten der gemeinsamen Einrichtung (Jobcenter). Hierunter fällt unter anderem auch die Hausordnung, die den Zutritt zum Jobcenter regelt und von der Trägerversammlung beschlossen werden muss. Hier wirkt der kommunale Träger darauf hin, dass die aktuell geltenden Regelungen im Land Berlin berücksichtigt werden. Das Thema wird regelmäßig in allen Trägerversammlungen erörtert.

3. Gibt es ein einheitliches bzw. abgestimmtes Vorgehen der 12 Berliner Jobcenter, was Arbeitsabläufe, Kontakt zu Kund*innen und Infektionsschutzmaßnahmen angeht?

Zu 3.: Die Jobcenter setzen ihre Maßnahmen eigenständig um. Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, die Bezirke und Arbeitsagenturen werden im Rahmen ihrer Trägerverantwortung tätig. Die Geschäftsführungen der Berliner Jobcenter tauschen sich regelmäßig über das aktuelle Pandemiegeschehen aus. Das Verfahren ist daher auf der Basis der Infektionsschutzmaßnahmenverordnung des Landes Berlin weitgehend einheitlich. Lokale Unterschiede können sich aus baulichen Gegebenheiten ergeben.

4. Sind in allen Jobcentern Pandemiepläne, Hygienekonzepte und Gefährdungsbeurteilungen vorhanden und werden diese lagegemäß fortgeschrieben? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 4.: Pandemiepläne, Hygienekonzepte und Gefährdungsbeurteilungen sind wie folgt vorhanden:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Genannte Konzepte sind vorhanden und werden fortgeschrieben, sofern sie nicht schon an die jeweils geltenden Gesetze gekoppelt sind.

JC Berlin Treptow-Köpenick

Dreimal: Ja.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Ja.

JC Berlin Neukölln

Pandemiepläne, Hygienekonzepte und Gefährdungsbeurteilungen sind vorhanden und werden lagegemäß fortgeschrieben.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Ja.

JC Berlin Lichtenberg

Das Jobcenter hat Gefährdungsbeurteilungen bezogen auf die Verordnungen zur Pandemie erstellt, die regelmäßig, spätestens bei Bekanntmachung neuer Verordnungen und Gesetze, durch die Geschäftsführung geprüft und aktualisiert werden. Darauf basierend wurden Hygienekonzepte für alle drei Liegenschaften

sowie für Veranstaltungen erstellt, die ebenfalls regelmäßig geprüft und aktualisiert werden. Darüber hinaus wird ein Logbuch zu wichtigen Entscheidungen seit Anfang der Pandemie geführt.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Ja.

JC Berlin Mitte

Im Jobcenter besteht mit der Geschäftsanweisung zum Infektionsschutz ein umfangreiches Hygienekonzept nebst vieler implementierter Konzepte zu einzelnen Infektionsschutzmaßnahmen. Die Geschäftsanweisung wird regelmäßig auf Aktualität geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei der Gefährdungsbeurteilung wurden die geltenden Regelungen und Maßnahmen zum Infektionsschutz beurteilt.

Ein Pandemieplan wurde erstellt und regelmäßig aktualisiert. Ein Krisenstab wurde eingerichtet und tritt bei Bedarf zusammen.

JC Berlin Pankow

Ja.

JC Berlin Reinickendorf

Ja, das Jobcenter hat einen Pandemieplan, ein Hygienekonzept und Gefährdungsbeurteilungen erstellt, welche anlassbezogen gemäß der Bundes- und Landesvorgaben angepasst/fortgeschrieben werden.

JC Berlin Spandau

Im Jobcenter existieren ein Pandemieplan, ein Hygienekonzept in Form eines Maßnahmekatalogs sowie Gefährdungsbeurteilungen. Eine Anpassung erfolgt entsprechend der jeweiligen aktuellen pandemischen Entwicklungen.

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Die pandemiebedingt notwendigen Maßnahmen werden in die Gefährdungsbeurteilung für den Schutz gegen die Ausbreitung von Krankheitserregern Coronavirus SARS-CoV-2 aufgenommen. Diese wird lagegemäß fortgeschrieben, zuletzt mit Einführung der 3G-Bedingung im Rahmen des Infektionsschutzgesetzes (IFSG). Corona- und Verdachtsfälle werden umgehend der Geschäftsführung gemeldet, um umgehend geeignete Maßnahmen einleiten zu können.

Die Einhaltung der Testpflicht für Mitarbeitende, die nach der 3G-Bedingung verpflichtet sind, einen tagesaktuellen Test für den Zutritt zum Haus vorzuweisen, wird von den zuständigen Führungskräften sichergestellt.

5. Mit welchen Maßnahmen stellen die 12 Berliner Jobcenter sicher, dass herrschende Infektionsrisiken sowohl für Kund*innen als auch Beschäftigte minimiert werden? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 5.: Folgende Maßnahmen werden von den Jobcentern umgesetzt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

- Konsequente und umgehende Umsetzung der Vorschriften zum Arbeitsschutz und darüber hinausgehende Maßnahmen (z. B. Ausstattung mit Spuckschutzwänden, frühzeitige und ausreichende Beschaffung von geeigneten Mund-Nasen-Schutz und Selbsttests, Einrichtung gesonderter Beratungsräume, Wegeleitsysteme, Regelungen zur Nutzung von Gemeinschaftsräumen, Reduzierung des dienstlichen Kontaktes durch Verlagerung von Besprechungsformaten oder Schulungen auf Videokommunikation), Nutzung des mobilen Arbeitens, Sonderreinigung von Gemeinschaftsräumen, Anschaffung von Luftreinigern, regelmäßige Unterweisungen, Impfaktionen, usw.)
- Verpflichtung der Kundinnen und Kunden zum Tragen einer FFP2-Maske schon lange vor Festlegung in der Verordnung, ggfs. werden Masken an die Kundinnen und Kunden ausgegeben

JC Berlin Treptow-Köpenick

- 3G für Beschäftigte und für Kundinnen und Kunden wird eingehalten und kontrolliert. Kundengespräche werden auf Wunsch in speziell eingerichteten Kundenkontaktbüros durchgeführt (Spuckschutz zusätzlich zum vorgeschriebenen Abstand, höhere Reinigungsfrequenz), alle anderen Büros entsprechen den Mindeststandards des Infektionsschutzes.
- Impfangebote durch die Betriebsärztin stehen allen Beschäftigten offen. Im Haus herrschen Masken- und Abstandspflicht, eine Abschnittsregelung trägt zur Kontaktminimierung bei und Homeoffice wird verstärkt genutzt.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

- Es erfolgt eine infektionsschutzgerechte Ausstattung der Büros unter Beachtung und Umsetzung der gesetzlichen SARS-CoV2 Regelungen.

JC Berlin Neukölln

- Im Jobcenter werden die Vorschriften zum Arbeitsschutz umgesetzt (unter anderem arbeits- und infektionsschutzgerechte Ausstattung der Büros, Verpflichtung der Kundinnen und Kunden zum Tragen einer FFP2-Maske, Angebot von Selbsttests für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Reduzierung der Kontakte, Nutzung des mobilen Arbeitens)

- Beim Zutritt zum Dienstgebäude durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Kundinnen und Kunden wird die Einhaltung der 3G-Regel sichergestellt.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

- Beschaffung von Masken, Tests und weiterer Infrastruktur z. B. Luftmesser, Filter für Besprechungsräume, Plexiglastrennwände für Kontaktbüros.
- Umsetzung von 3G-Regelung für Kundinnen und Kunden und Beschäftigte.

JC Berlin Lichtenberg

- Im Jobcenter wird die Einhaltung der 3G-Regelung für Mitarbeitende durch die Führungskräfte kontrolliert. Kundinnen und Kunden mit Termin werden am Einlass kontrolliert und betreten die Liegenschaften ebenfalls nur bei Vorlage eines entsprechenden Nachweises. Eine Ausnahme bilden hier die Notfalltermine. Kundinnen und Kunden, die z. B. mittellos sind, erhalten in der Regel für maximal 15 Minuten unabhängig von ihrem Status Einlass und bei längerem Bedarf einen neuen Termin, für welchen dann der entsprechende Nachweis (3G) vorgelegt werden soll. Dasselbe Verfahren wird bei der notwendigen Identprüfung (Erstantragsstellung) durchgeführt.
- Darüber hinaus sind die Beratungsräume entsprechend den Vorgaben zu Mindestabständen möbliert und die sogenannten Spuckschutzwände kommen zum Einsatz. Alle Räume werden durch regelmäßige Lüftungen bzw. durch eine Frischluftanlage versorgt. Auf allen Verkehrswegen und in den Gemeinschaftsräumen in den Gebäuden herrscht für alle Menschen Maskenpflicht, die unter anderem durch den Wachschutz kontrolliert wird. Während der Gespräche werden die Masken nur dann abgenommen, wenn alle Teilnehmenden damit einverstanden sind, um einerseits den besonderen Beratungsbelangen andererseits dem Infektionsschutz gerecht zu werden.
- Der Einlass der Kundinnen und Kunden erfolgt erst maximal zehn Minuten vor dem jeweiligen Termin, um Warteschlangen und Menschenansammlungen zu vermeiden, wobei Ausnahmen für Schwangere und Menschen in Begleitung bestehen. Sitzgelegenheiten in den Wartebereichen wurden so aufgestellt, dass die Mindestabstände erfüllt werden können.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

- Umsetzung der 3G-Regelung für Kundinnen und Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- zweimal wöchentlich kostenfreies Testangebot für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- kostenfreie Ausgabe von Masken für Kundinnen und Kunden (sofern nötig) und Beschäftigte sowie Aufstellung von Desinfektionsspendern
- Einrichtung der Beratungsbüros erfolgte nach den Abstandsregeln (AHA+L)

- Unterbringung der Beschäftigten vorrangig in Einzelbüros; bei Doppelbelegung
 - Ausstattung mit Plexiglasscheiben als Spuckschutz.
- Darüber hinaus Einrichtung spezieller Kundenkontaktbüros (besonders große Räume, Ausstattung mit CO² Ampeln, Spuckschutzwände, Reinigungsutensilien, Desinfektionsspender etc.)
- Weitestgehender Verzicht auf physische Besprechungs- und Schulungsformate. Sofern dennoch nötig, wurde für Beratungsräume ein gesondertes Raumnutzungskonzept erarbeitet (unter anderem AHA+L, CO²-Ampeln, Reinigungsutensilien, Desinfektionsspender, Kontaktnachverfolgungslisten)

JC Berlin Mitte

- Mit der Geschäftsanweisung zum Infektionsschutz sind unter anderem Konzepte für die Durchführung der Sofortkundensteuerung sowie für Kundenkontakte in Kundenkontaktbüros festgelegt (Verpflichtung zum Tragen einer mindestens medizinischen Maske, Spuckschutzscheiben, Lüftungskonzepte, Abstandsgebote, Desinfektionsmittel). Mit diesen Konzepten werden Infektionsschutzmaßnahmen in den Dienststellen etabliert. Die Konzepte setzen sich zum Ziel, die Infektionsrisiken auf ein möglichst geringes Maß zu reduzieren.
- Ferner wurden die bestehenden Einladungsschreiben für Termine (vor allem im Rahmen der erstmaligen Antragstellung) umfangreich zu den geltenden Hygienevorschriften ergänzt. Eine Kurzfassung mit den wichtigsten Punkten wird zusätzlich als mehrsprachiger Flyer beigefügt (Englisch, Arabisch, Türkisch, Russisch, Farsi).

JC Berlin Pankow

- Regelungen zu Sicherheitsabständen, Verkehrswege im Dienstgebäude sind vorgeschrieben
- Organisation von Abläufen und Prozessen zur Kontaktreduzierung bei den Beschäftigten: Gewährung von Homeoffice, Grundsatz der digitalen Kommunikation
- Maskenpflicht für Beschäftigte – werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt
- FFP2-Pflicht im Haus; Masken werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt
- Angebot von Selbsttests
- Regelung zu internen Präsenzveranstaltungen, einschließlich Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung unter Beachtung der 3G+ Regel
- infektionsschutzsichere Gestaltung des Empfangs (Tresen mit Plexiglas) und der Beratungsbüros (Plexiglas)

JC Berlin Reinickendorf

- Im Schutz- und Hygienekonzept werden die wesentlichen Festlegungen festgeschrieben, z. B. Abstandsregelungen, Fahrstuhlbegrenzung, Rechts-Geh-Gebot, Lüftungsmanagement, Veranstaltungen in Präsenz nur im Ausnahmefall

(in der Regel als Video-Besprechung), Handdesinfektionsspender, Ausstattung der Büros, Mund-Nasen-Schutz usw.

- Die Maßnahmen bzw. Einführung und Anpassung der Schutz- und Hygienekonzepte wurden unter Einbeziehung des technischen Beraters sowie des betriebsärztlichen Dienstes umgesetzt.

JC Berlin Spandau

- Sofern Kontakte zwingend erforderlich sind, kommen strikte Abstandsregelungen sowie die Verwendung von medizinischen Gesichtsmasken und ggf. die Verwendung von transparenten Abdeckungen zur Anwendung. Der Publikumsverkehr wird durch die Terminierung gesteuert.
- Darüber hinaus wurden folgende Maßnahmen/Regelungen getroffen:
 - o Einhaltung Sicherheitsabstand 1,5 Meter
 - o Tragepflicht eines Mund-Nasen-Schutz (MNS)
 - o Lüftungskonzept
 - o Verkehrswegeregulierung in Gängen und Treppenhäusern
 - o Einschränkung der Nutzung von Teeküchen, Toiletten- und Waschräume (zeitgleich nur durch eine Person zu nutzen), Fahrstühle sind maximal von 2 Personen zu nutzen.
 - o Durchführung von Besprechungen/Schulungen grundsätzlich in alternativer Form (z. B. Telefonkonferenzen)
- Einschränkung der Nutzung von Pausen- und Sozialräumen
- Hinweis auf Hygiene- und Vorsorgemaßnahmen
- Anpassung der Organisation von Abläufen und Prozessen
 - o Die Besetzung der Büros erfolgt grundsätzlich nur mit einer beschäftigten Person
 - o Ausweitung von mobilem Arbeiten bzw. bestehender Telearbeit,
 - o persönliche Beratung grundsätzlich terminiert
 - o Zugang ins Dienstgebäude grundsätzlich nur mit 3G
 - o Zugang von „ohne G“-Kunden ins Dienstgebäude nur in Notfällen und in speziellen Büros
- Angebot von Selbsttests entsprechend den jeweils geltenden Regelungen des BMAS in Verbindung mit der Infektionsschutzmaßnahmenverordnung des Landes Berlin.
- Schutzimpfungen (Angebot und Freistellung zur Impfung)
- Unterweisung der Beschäftigten im Sinne der Arbeitsschutzverordnung über die Gesundheitsgefährdung bei der Erkrankung an der Coronavirus-Krankheit-2019 (COVID19) und Information über die Möglichkeit einer Schutzimpfung.

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

- Im Jobcenter gilt für Mitarbeitende und Kundinnen und Kunden die 3G-Bedingung für den Zutritt zum Dienstgebäude

- Kundengespräche finden ausschließlich in eigens dafür ausgestatteten Räumen (Kontaktbüros) statt.
- Mitarbeitende sind angehalten in Einzelbelegung zu arbeiten.
- Dienstberatungen finden per Skype statt.
- Alle Mitarbeitenden können zweimal wöchentlich einen Selbsttest in Anspruch nehmen.
- Die Nutzung telefonischer und digitaler Angebote für Kundinnen und Kunden wird beworben.

6. Wie wird die Testregelung für die Beschäftigten umgesetzt? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 6.: Die gesetzlichen Vorgaben der Corona-Arbeitsschutzverordnung, den Beschäftigten mindestens zweimal wöchentlich einen Test anzubieten, werden in allen Jobcentern umgesetzt. Die Testregelung ist in den Jobcentern wie folgt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Testangebot für Mitarbeitende gilt entsprechend der gesetzlichen Regelung weiterhin.

JC Berlin Treptow-Köpenick

90 Prozent der Beschäftigten haben ihren Status geimpft oder genesen einmalig nachgewiesen. Alle anderen müssen täglich bei Betreten des Dienstgebäudes ein aktuelles Testergebnis vorlegen.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Entsprechend der gesetzlichen Regelungen wird den Mitarbeitenden das Angebot der zweimaligen wöchentlichen Testung vorgehalten.

JC Berlin Neukölln

Es werden ausreichend Point-of-Care (PoC)-Antigen-Tests vorgehalten. Die Beschäftigten haben die Möglichkeit, zweimal wöchentlich einen Selbsttest vorzunehmen.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Test ist bei Bedarf für Ungeimpfte außerhalb des Gebäudes vorzunehmen und ist täglich beim Vorgesetzten vorzuzeigen. Ergänzend werden allen Beschäftigten zwei Selbst-Schnelltests pro Woche zur Verfügung gestellt.

JC Berlin Lichtenberg

Allen Beschäftigten werden zwei Selbst-Schnelltests pro Woche zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus können sich Mitarbeitende des Jobcenter Berlin Lichtenberg bei bestehender Notwendigkeit eigenständig bei einer frei gewählten, zertifizierten externen Teststation testen und zeigen die entsprechende Bescheinigung täglich bei Dienstbeginn ihrer zuständigen Führungskraft oder deren Stellvertretung vor.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Generell stellt der Arbeitgeber jedem Beschäftigten zwei Selbsttests pro Woche kostenfrei zur Verfügung. Die Selbsttests erhalten die Beschäftigten über ihre zuständigen Führungskräfte. Diese können die Testung auch beaufsichtigen und einen entsprechenden Testnachweis ausstellen. Darüber hinaus erfolgt bei den Beschäftigten (die weder einen Geimpft-, noch einen Genesenenstatus haben) eine Prüfung und Dokumentation des tagesaktuellen Testnachweises zum Dienstbeginn. Die Dokumentation erfolgt datenschutzkonform in einer extra eingerichteten Ablage mit beschränkten Zugriffsmöglichkeiten (für jedes Team jeweils nur für die zuständige Führungskraft). Der Genesenen- und Geimpftstatus wurde einmalig erfasst.

JC Berlin Mitte

Für die Möglichkeit zur Durchführung eines Corona-Selbsttests ist ebenfalls ein Konzept erstellt worden, welches die Bereitstellung und die Handhabung regelt. Den Beschäftigten stehen zweimal wöchentlich Corona-Selbsttests zur Verfügung.

JC Berlin Pankow

Das Jobcenter bietet den Beschäftigten zwei Mal wöchentlich Selbsttests an.

JC Berlin Reinickendorf

Jeder anwesende Mitarbeitende wird bei Dienstantritt einem Test unterzogen. Für Genesene und Geimpfte ist dies ein Schnelltest. Das Ergebnis wird dann der Führungskraft übermittelt. Bei Nichtgeimpften bzw. Nichtgenesenen muss dieser Test unter Aufsicht eines dazu beauftragten und qualifizierten Testhelfenden erfolgen. Hier erfolgt dann ebenfalls die Information an die Führungskraft. Es ist auch möglich, einen den Vorgaben entsprechenden Testnachweis von zertifizierten Testzentren vorzulegen.

Somit ist sichergestellt, dass alle Anwesenden einen tagesaktuellen Testnachweis haben.

JC Berlin Spandau

Allen Beschäftigten werden pro Kalenderwoche zwei sog. Antigen-Schnelltests kostenfrei angeboten, sofern sie die Dienstgebäude betreten. Die Annahme des Angebots von bis zu zwei Tests ist jedoch freiwillig, wird aber gut angenommen.

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Im Jobcenter Charlottenburg-Wilmersdorf wird allen Mitarbeitenden zweimal wöchentlich ein Selbsttest zur Verfügung gestellt.

7. Wird der Kundenzugang nach Impfstatus 2G, 3G und Kund*innen ohne G-Status differenziert? Wer kontrolliert den Impfstatus vor dem Betreten des jeweiligen Hauses? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 7.: Der Kundenzugang gestaltet sich wie folgt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Es gilt 3G für Kundinnen und Kunden mit Einladung. Für Kundinnen und Kunden ohne Einladung zur Klärung eines dringlichen Anliegens gilt 0G. Kontrolle erfolgt durch den Wachschutz.

JC Berlin Treptow-Köpenick

Kontrolle erfolgt durch den Wachschutz.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Der Sicherheitsdienst erfragt den Impfstatus der Kundinnen und Kunden vor Zutritt der Liegenschaft.

JC Berlin Neukölln

Für den Zutritt benötigen Kundinnen und Kunden einen 3G-Nachweis. Der Sicherheitsdienst kontrolliert die entsprechenden Nachweise. Für Kundinnen und Kunden, die keine der 3G-Bedingungen erfüllen, ist die Vorsprache an besonderen Schaltern möglich. Im Bereich der JBA werden bei Bedarf Kurzanliegen ohne vorherigen Nachweis des G-Status geklärt. Sollte die Anliegensklärung ein längeres Gespräch erfordern, so wird dieses wiederum unter Einhaltung der 3G-Regeln geführt.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Der Wachschutz führt eine Einlasskontrolle zu 3G durch. Menschen ohne Status können nur in Notfällen das Gebäude mit FFP2-Maske betreten und werden zurzeit auf telefonische Beratung verwiesen, sofern längere Beratung erforderlich ist. Notfälle werden sofort geklärt und Jedem ein Beratungsangebot unterbreitet.

JC Berlin Lichtenberg

Die Nachweiskontrolle für Kundinnen und Kunden erfolgt über den Wachschutz. Kundinnen und Kunden ohne einen Nachweis werden nur im Rahmen der beschriebenen Notfallregelung bzw. der Identprüfung für max. 15 Minuten vorgelassen. Die Prüfung des Nachweises (3G-Regelung) bei Mitarbeitenden übernimmt täglich die zuständige Führungskraft bzw. deren Stellvertretung.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Für einen Zugang in das Jobcenter gilt der 3G-Status (genesen, geimpft, getestet). Dieser wird vor Betreten des Hauses durch den beauftragten Wachschutz geprüft und digitale Impfnachweise (QR-Codes) werden mit der Cov-Pass-Check-App verifiziert. Ggf. wird auf Testmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe verwiesen.

Ausnahmsweise ist ein Zutritt ohne Nachweis möglich: Zutritt erhalten ausnahmsweise Kundinnen und Kunden, welche aufgrund fehlender Identifikationspapiere keinen Testnachweis bekommen, bzw. Kundinnen und Kunden, welche wegen eines Notfalls vorsprechen oder aufgrund der Öffnungszeiten des Hauses nicht mehr an ein Testzentrum verwiesen werden können. Diese können nach Feststellung der Notfallvorsprache (dies entscheiden die Mitarbeitenden am Empfang) im Bereich des Empfangs II bedient werden.

Derzeit können die Kundinnen und Kunden mit jedem Anliegen das Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg betreten, bei festgestellten Notfallvorsprachen leiten die Mitarbeitenden am Empfang diese Kundinnen und Kunden dann an die Mitarbeitenden der Leistungsgewährung weiter bzw. nehmen Kontakt mit der Vermittlungsfachkraft auf. Auch werden Kundinnen und Kunden durch den Bereich Markt und Integration zu terminierten Gesprächen eingeladen.

JC Berlin Mitte

Für den Zugang zum Jobcenter Berlin Mitte gilt grundsätzlich die 3G-Regelung. Kontrolliert wird der Status durch den Wachschutz. In Ausnahmefällen können Kundinnen und Kunden ohne 3G-Status das Haus zum Klären ihrer Anliegen betreten, dann ist jedoch zwingend eine FFP2-Maske zu tragen. Für Mitarbeitende wird die 3G-Regelung am Arbeitsplatz ohne Ausnahmen umgesetzt.

JC Berlin Pankow

- Hausordnung: 3G gemäß § 10 VO unter Hinweis auf kostenlosen Bürgertest in der Nähe, FFP2-Pflicht im Haus
- Kontrolle der 3G-Regel bei Kundinnen und Kunden durch Sicherheitsdienst
- Ausnahmen zur Hausordnung im Einzelfall in Notfällen oder ansonsten bei Entstehen unbilliger Härten
- FFP2-Masken werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt

JC Berlin Reinickendorf

Im Jobcenter Reinickendorf gilt grundsätzlich die 3G-Regelung. Diese wird an den Zugangstüren zu den einzelnen Etagen überprüft. Diese Überprüfung erfolgt durch den beauftragten Sicherheitsdienst. Kundenvorsprachen erfolgen mit Termin. In der Einladung wird explizit auf die 3G-Regelung im Jobcenter hingewiesen.

Bei einem nicht aufschiebbaren Anliegen werden Kundinnen und Kunden in Notsituationen

im Kundenportal im 2. Obergeschoss betreut. In dieser Etage liegt nur das Kundenportal, so dass es nicht zu Vermischungen mit terminierten Kundinnen und Kunden kommt.

Dort wird ebenfalls nach dem Impfstatus gefragt. Sollte ein solcher nicht nachgewiesen werden können, erfolgt die Betreuung und Klärung des Anliegens trotzdem (FFP2-Maske).

JC Berlin Spandau

Grundsätzlich ist ein Kundenzugang nur mit 3G-Nachweis möglich. In dringenden Notfällen kann eine Beratung von Kundinnen und Kunden „ohne G“ in einem speziellen Büro erfolgen. Das Tragen einer FFP2-Maske ist dann allerdings unabkömmlich.

Der „G-Status“ wird durch diesbezüglich Beauftragte beim Gebäudezutritt geprüft.

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Der Kundenzugang erfolgt nach 3G-Bedingung. Der Status wird beim Zutritt zum Haus vom Sicherheitsdienst des Jobcenters kontrolliert.

8. Gibt es ggf. in den Berliner Jobcentern Angebote für Testungen für Kund*innen? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 8.: Das Angebot für Testungen für Kundinnen und Kunden in den Jobcentern ist wie folgt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Nein. Hier wird auf die öffentlichen Teststellen verwiesen

JC Berlin Treptow-Köpenick

Nein.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Nein. Die Kundinnen und Kunden werden aber auf Testmöglichkeiten im Umkreis des Jobcenters hingewiesen.

JC Berlin Neukölln

Nein, im unmittelbaren Umfeld sind zahlreiche Testzentren vorhanden. Diese können fußläufig erreicht werden, so dass im Anschluss grundsätzlich eine kurzfristige Terminierung für die Anliegensklärung möglich ist.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Im Jobcenter Marzahn-Hellersdorf nicht, es gibt fußläufig eine Teststation.

JC Berlin Lichtenberg

Im Jobcenter Berlin Lichtenberg werden keine Testungen für Kundinnen und Kunden angeboten.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Nein. Im Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg werden derzeit keine Testangebote für Kundinnen und Kunden bereitgehalten. Aufgrund der Vielzahl an fußläufig erreichbaren Testzentren wird im Einzelfall an diese verwiesen. Ein eigenes „Testzentrum“ ist daher entbehrlich.

JC Berlin Mitte

Im Jobcenter Berlin Mitte gibt es kein Angebot der Testung für Kundinnen und Kunden.

JC Berlin Pankow

Nein.

JC Berlin Reinickendorf

Nein, das Jobcenter Berlin Reinickendorf bietet den Kundinnen und Kunden kein Testangebot vor Ort.

JC Berlin Spandau

Testungen für Kundinnen und Kunden werden vom Jobcenter Berlin Spandau nicht angeboten.

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Im Jobcenter Charlottenburg-Wilmersdorf gibt es kein Testangebot für Kundinnen und Kunden.

9. Gibt es eine allgemeingültige Definition für Notfallvorsprachen, welche in jedem Fall durch die Jobcenter zu gewährleisten sind (Mittellosigkeit, Stromabschaltung, etc.)? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 9.: Notfallvorsprachen werden wie folgt gewährleistet:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Mittellosigkeit, dringende Kostenübernahme Wohnheim, dringendes Wohnungsangebot, Mietschulden und drohende zeitnahe Räumung, Energieschulden mit zeitnahe Stromsperre, ggf. besondere Notlage im Einzelfall

JC Berlin Treptow-Köpenick

Alle Kundinnen und Kunden können ihr Anliegen während der Öffnungszeiten in der Eingangszone vorbringen. Notfälle erhalten einen sehr zeitnahen (in der Regel unmittelbar anschließenden) Termin zur Klärung.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Es gibt keine allgemeine Definition, es wird aber in allen Einzelfällen durch die jeweiligen Fachabteilungen die Notwendigkeit einer persönlichen Vorsprache geprüft.

JC Berlin Neukölln

In folgenden Fällen werden die Anliegen der Kundinnen und Kunden im Allgemeinen als Notfall gewertet und ohne vorherige Terminvereinbarung geklärt: Mittellosigkeit, dringende Kostenübernahme Wohnheim, dringendes Wohnungsangebot, Mietschulden und drohende zeitnahe Räumung, Energieschulden mit zeitnahe Stromsperre

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Ja, Notfallvorsprachen werden gewährleistet.

JC Berlin Lichtenberg

Eine allgemeingültige Definition wird der Komplexität des Lebensalltags unserer Kundinnen und Kunden nicht gerecht. Daher wird jedes persönliche unterminierte Anliegen aufgenommen und individuell bearbeitet. Klassische Notfälle: Mittellosigkeit, Miet- und Energieschulden, Wohnungsverlust.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Als Notfallkundinnen und Notfallkunden, denen eine Präsenzvorsprache auch ohne Termin gewährt werden kann, gelten Kundinnen und Kunden, die einen der nachfolgend benannten Notfälle glaubhaft machen können: Mittellosigkeit mit Kontoauszügen, Strom- und Mietschulden (sofern dringlich und nachgewiesen

Räumungsklage, bzw. Termin zur Abschaltung innerhalb der nächsten 48 Stunden), Wohnungsangebot, Zustimmung zum Umzug, sofern innerhalb der nächsten 24 Stunden erforderlich und nicht per Mail zustellbar, Leistungen aus dem Vermittlungsbudget, sofern zeitnah erforderlich, z. B. für eine Arbeitsaufnahme (Fahrkarten, Arbeitskleidung).

Diese Liste dient als Leitfaden. Auch darüber hinaus kann ein Notfall vorliegen. Die Entscheidung darüber treffen die Mitarbeitenden im Empfangsbereich.

JC Berlin Mitte

Personen in einer Notlage können per Telefon (jobcentereigene Hotline) einen kurzfristigen Termin zur persönlichen Vorsprache in der sogenannten Notanlaufstelle buchen. Das dazugehörige interne Konzept sieht dies bei Mittellosigkeit (Bestandsfälle und Neuanträge) vor. Insofern handelt es sich um eine hausinterne Definition.

Darüber hinaus können für weitere Anliegen, wie z. B. Miet- und Energieschulden über die JC-App Onlineterminale (sowohl als Rückruftermin oder auf Wunsch als persönlicher Termin) gebucht werden.

JC Berlin Pankow

Es werden alle Anliegen durch die Jobcenter bedient, grundsätzlich terminiert, ob digital oder in Präsenz hängt vom Einzelfall ab. Die sogenannten Notfälle beziehen sich auf Fälle, bei denen der persönliche Kontakt unabdingbar ist. Hierzu wird im Eingangsbereich des Jobcenters einzelfallbezogen entschieden.

JC Berlin Reinickendorf

Die sogenannten „Sofortanliegen“ sind im Jobcenter Reinickendorf in der Geschäftsanweisung „Kundenportal“ definiert. Besondere Personengruppen (Wohnungslose, von Gewalt bedrohte Frauen) werden ebenfalls in solcher Lage direkt betreut.

JC Berlin Spandau

Als Notfälle werden insbesondere folgende Sachverhalte behandelt: drohende Obdachlosigkeit, nachgewiesene finanzielle Notlage, kurzfristige Energieabschaltung, notwendige Barauszahlung bei kurzfristiger Arbeitsaufnahme, Zuweisung Wohnheim.

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Notfälle sind unter anderem benannte Mittellosigkeit sowie Energieschulden, die zur Einschränkung und/oder Einstellung der Versorgung führen.

10. Werden neben den Kernaufgaben im Leistungsbereich auch im Bereich der Vermittlung weiterhin persönliche Kundenkontakte verfolgt? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 10.: Persönliche Kundenkontakte finden derzeit wie folgt statt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Im Leistungsbereich des Jobcenters finden weiterhin persönliche Kundenkontakte statt. Allerdings wird von der Mehrzahl der Kundinnen und Kunden eine telefonische Anliegensklärung bevorzugt. Daher ist die Anzahl der telefonischen Kundenkontakte erheblich höher als die Zahl der persönlichen Vorsprachen im Leistungsbereich des Jobcenters.

Im Vermittlungsbereich des Jobcenters erfolgen persönliche Kontakte im erforderlichen Rahmen überwiegend in speziell eingerichteten Büros. Der Schwerpunkt liegt bei den telefonischen Beratungen.

Grundsätzlich ist ein Termin keine zwingende Voraussetzung für eine Beratung. Aus denselben Gründen wie vor der Corona-Pandemie können unterminierte Vorsprachen erfolgen, allerdings wird diese Möglichkeit seitens der Kundinnen und Kunden nicht so häufig wie vor der Pandemie in Anspruch genommen.

JC Berlin Treptow-Köpenick

Der persönliche Kundenkontakt ist das Kernelement in der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Ja, es werden auch im Bereich der Vermittlung weiterhin persönliche Kundenkontakte ermöglicht.

JC Berlin Neukölln

Ja, persönliche Kundenkontakte werden angestrebt. Die aktuell veranlassten Einladungen zu persönlichen Beratungsgesprächen richten sich dabei nach dem Beratungsbedarf der Kundinnen und Kunden sowie auch nach den von Kundinnen und Kunden geäußerten Anliegen.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Ja, unter Einhaltung der 3G-Regelung.

JC Berlin Lichtenberg

Ja, unter Einhaltung der 3G-Regelung.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Es sind aktuell neben persönlichen Vorsprachen für den Leistungsbereich (insbesondere Notfallvorsprachen, Kundinnen und Kunden mit sprachlichen

Barrieren, persönliche Ident-Prüfungen) auch persönliche Kundenvorsprachen im Bereich der Vermittlung vorgesehen, das sind insbesondere Erstgespräche mit Neukundinnen und Neukunden sowie Kundinnen und Kunden mit besonderen Unterstützungsbedarfen, die über alternative Beratungsangebote nicht gut erreicht werden (Fallmanagement; Kundinnen und Kunden mit Sprachbarrieren; teilweise auch Jugendliche).

JC Berlin Mitte

Derzeit erfolgen persönliche Beratungen im Bereich Markt und Integration in den eigenen Einzel-Büroräumen der Integrationsfachkräfte oder in den extra zur Verfügung gestellten Kundenkontaktbüros. Kundinnen und Kunden können sich über die App Jobcenter Berlin Mitte mobil auch eigenständig Onlineterminen zur persönlichen Vorsprache/Rückruftermine buchen. Eine regelmäßige Durchlüftung der Büroräume ist sichergestellt.

JC Berlin Pankow

Ja, unter Einhaltung der 3G-Regelung.

JC Berlin Reinickendorf

Ja, die Arbeitsvermittlung führt weiterhin persönliche Beratungsgespräche durch. Dazu sind die Büros entsprechend der Hygienevorgaben ausgestattet worden (Abstand, Lüftung, CO2 Messgerät, Spuckschutzwand).

JC Berlin Spandau

Eine persönliche Beratung wird immer dann terminiert, wenn diese notwendig ist und andere Kontaktmöglichkeiten keinen Erfolg versprechen. Dies gilt für alle Bereiche (Eingangszone, hier insbesondere bei Neuantragstellungen, Leistungsbereich und Arbeitsvermittlung)

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Die Beratung/Vermittlung unserer Kundinnen und Kunden ist bisher im gesamten Zeitraum der Pandemie nicht unterbrochen worden.

11. Liegen dem persönlichen Kundenkontakt im Bereich der Arbeitsvermittlung Zielvorgaben zu Grunde?

Zu 11.: Zielvorgaben für persönliche Kundengespräche gibt es nicht. Ob ein Beratungsgespräch telefonisch oder persönlich stattfindet, richtet sich – immer unter Beachtung der geltenden pandemischen Regelungen - nach dem individuellen Beratungs- und Unterstützungsbedarf der Kundinnen und Kunden, wobei die Orientierung auf persönliche Beratungsgespräche deutlich im Vordergrund steht. Der persönliche Kundenkontakt ist häufig die zielführendere Form der Zusammenarbeit, um die Integration der Kundinnen und Kunden

voranzubringen. Sollte ein nicht persönlicher Kontakt in dem beschriebenen Sinne zielführender sein, ist er zu wählen.

12. Wie wird die Homeoffice-Pflicht für die Mitarbeitenden in den JC umgesetzt? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 12.: Die Homeoffice-Pflicht für die Mitarbeitenden wird wie folgt umgesetzt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Die Mitarbeitenden sind aufgefordert mobil zu arbeiten, dabei ist die Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes zu berücksichtigen. Allerdings wird das Angebot aus persönlichen Gründen nicht von allen Mitarbeitenden genutzt.

JC Berlin Treptow-Köpenick

In der Führungskaskade wurde mehrfach kommuniziert, dass alle Möglichkeiten des Homeoffice zu nutzen sind. Dabei haben sich Absprachen innerhalb der Teams gut eingespielt.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Jedem Mitarbeitenden steht die Möglichkeit des Homeoffice zur Verfügung, sofern dienstliche Belange (zum Beispiel Kundenvorsprachen) nicht entgegenstehen.

JC Berlin Neukölln

Homeoffice wird auf Basis des Infektionsschutzgesetzes und des Arbeitsschutzgesetzes durch ein entsprechendes Angebot für alle Beschäftigten ermöglicht.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Grundsätzlich können alle Mitarbeitenden im Homeoffice tätig sein. Die technischen Voraussetzungen sind gegeben. Der Dienstbetrieb vor Ort ist jedoch sichergestellt.

JC Berlin Lichtenberg

Mindestens 50 Prozent der Mitarbeitenden befinden sich täglich im Homeoffice. In jedem Team wird regelmäßig eigenverantwortlich unter Beachtung der Aufgabenerfüllung geprüft, welche Mitarbeitenden ihre Tätigkeit von Zuhause aus erledigen können. Entsprechende Zugriffe für alle Mitarbeitenden wurden bereits beantragt bzw. können bei Bedarf auch kurzfristig innerhalb weniger

Stunden beantragt werden. Hierbei wird auch dem Wunsch der Mitarbeitenden bzw. deren häusliche Gegebenheiten Rechnung getragen, um unbillige Härte zu vermeiden.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Generell wird die Empfehlung der gesetzlichen Vorgaben im Umfang von 50 Prozent umgesetzt, sofern keine dienstlichen Belange dem entgegenstehen (unter Beachtung der in § 21 Abs. 2 InfSchMV geregelten Ausnahmen – hier: mit der Tätigkeit verbundener Kundenkontakt sowie Kernaufgaben öffentlicher Verwaltung).

JC Berlin Mitte

Die gesetzliche Verpflichtung, zum Angebot an die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, ihre Tätigkeit auch in deren Wohnung auszuführen, soweit keine zwingenden betrieblichen Gründe entgegenstehen, wird vollumfänglich mit einer bestehenden Homeoffice-Regelung für das Jobcenter umgesetzt. Mitarbeitende erhalten die Möglichkeit, 60 % Ihrer regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit von zuhause aus zu arbeiten.

Um die Betriebsabläufe sicherzustellen und dem gesetzlichen Auftrag – Sicherung des Lebensunterhalts – gerecht zu werden, wurde durch die Geschäftsführung nach Beratung im Krisenstab (Geschäftsführung, Personalrat, Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehindertenvertretung, Experten aus dem Bereich Interne Dienste) eine betriebsnotwendige Anwesenheit von drei Mitarbeitenden je Team festgestellt.

Die Geschäftsführung und der Personalrat haben in einem gemeinsamen Aufruf zur Nutzung der Homeoffice-Möglichkeiten aufgerufen.

JC Berlin Pankow

Organisation von Abläufen und Prozessen zur Kontaktreduzierung: Gewährung von Homeoffice, Grundsatz der digitalen Kommunikation

JC Berlin Reinickendorf

Im Jobcenter Reinickendorf ist zur Aufrechterhaltung eines Dienstbetriebs bei gleichzeitiger Reduzierung der Kontakte und der entsprechenden Belastung der IT-Netzwerke der Anteil an Homeoffice-Tagen für alle Mitarbeitenden auf drei pro Woche festgelegt worden.

Für Mitarbeitende, die einer besonderen Risikogruppe zuzurechnen sind und dies auch entsprechend durch Attestierung nachweisen, kann Homeoffice auch in einem erweiterten Umfang gewährt werden.

JC Berlin Spandau

Ja. Allen Beschäftigten des Jobcenters wird Homeoffice angeboten, sofern keine zwingenden betriebsbedingten Gründe entgegenstehen. Dieses wird auf Teamebene geprüft. Die Beschäftigten haben das Angebot des Arbeitgebers anzunehmen, soweit ihrerseits keine Gründe entgegenstehen

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Mitarbeitende können Homeoffice in Anspruch nehmen, sofern nicht dienstliche Gründe dem entgegenstehen. Die jeweils zuständigen Führungskräfte stehen in der Verantwortung, den Dienstbetrieb zu sichern.

13. Wie hoch ist aktuell der Homeoffice-Anteil der Beschäftigten? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 13.: Der aktuelle Homeoffice-Anteil der Beschäftigten ist im Dezember 2021 wie folgt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Der Anteil der mobil arbeitenden Mitarbeitenden beträgt zwischen 50 und 60 Prozent.

JC Berlin Treptow-Köpenick

Der Homeoffice-Anteil liegt aktuell im Dezember bei 47 Prozent.

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Der Homeoffice-Anteil liegt bei den Beschäftigten bei ca. 40 Prozent.

JC Berlin Neukölln

Der Anteil der Beschäftigten, die aktuell ihrer Tätigkeit in Mobil- oder Telearbeit nachgehen, liegt bei ca. 50 Prozent.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Regelmäßig arbeiten 50 – 80 Prozent der Beschäftigten im Homeoffice.

JC Berlin Lichtenberg

Mindestens 50 Prozent der Mitarbeitenden befinden sich täglich im Homeoffice.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Aktuell nutzen täglich ca. 41 Prozent aller Beschäftigten die Möglichkeit des mobilen Arbeitens bzw. Telearbeit.

JC Berlin Mitte

Für Mitarbeitende besteht individuell die Möglichkeit, 60 Prozent der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit im Homeoffice zu arbeiten. Von der Gesamtbelegschaft des Jobcenter Berlin Mitte arbeiteten zuletzt schwankend zwischen 31 - 56 Prozent im Homeoffice.

JC Berlin Pankow

Von den anwesenden Beschäftigten befinden sich durchschnittlich etwa 45 Prozent im Homeoffice. Bei der Berechnung blieben Beschäftigte unberücksichtigt, die wegen Krankheit oder sonstigen Gründen abwesend waren.

JC Berlin Reinickendorf

Im Durchschnitt arbeiten rund 50 Prozent der Mitarbeitende des Jobcenters Reinickendorf im Homeoffice.

JC Berlin Spandau

Ca. 65 Prozent der Mitarbeitenden arbeiten derzeit im Homeoffice.

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Im Jobcenter beträgt der Homeoffice-Anteil der Beschäftigten aktuell 50 Prozent.

14. Wie hoch ist der prozentuale Anteil der geimpften Mitarbeitenden in den 12 Berliner Jobcentern? Gab es bzw. gibt es eine Kampagne, um alle Mitarbeitenden von der Notwendigkeit einer Impfung zu überzeugen? (Antwort aller 12 Berliner Jobcenter erbeten)

Zu 14.: Nach § 28b Absatz 3 Infektionsschutzgesetz muss der Arbeitgeber 3G erfassen. Eine Auskunftspflicht besteht gegenüber der Aufsichtsbehörde. Weitere Auskunftspflichten bestehen nicht und können somit nicht beantwortet werden. Die Aktivitäten der Jobcenter, um Mitarbeitende von einer Impfung zu überzeugen, sind wie folgt:

JC Berlin Steglitz-Zehlendorf

Impfkampagne für Mitarbeitende im Juli/August 2021 für Erst- und Zweitimpfung, weitere Impfkampagne für Booster-/Erst-/Zweitimpfung ist aktuell in Vorbereitung. Unterweisung aller Beschäftigten zur Impfung gegen Covid-19 ist erfolgt sowie regelmäßige Informationen der Mitarbeitenden zum Thema Impfung durch den Betriebsärztlichen Dienst.

JC Berlin Treptow-Köpenick

Es gab mehrere Appelle der Geschäftsführung und Impfangebote der Betriebsärztin im Haus (Juni/ Juli 2021 + Januar 2022).

JC Berlin Tempelhof-Schöneberg

Das Jobcenter hat durch eigene Initiative Impfungen durch die Betriebsärztin ermöglicht.

JC Berlin Neukölln

Das Jobcenter unterbreitet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Impfangebote durch die Betriebsärzte und unterstützt so die Impfkampagne.

JC Berlin Marzahn-Hellersdorf

Es wird systematisch für Impfung geworben und wenn möglich Angebote unterbreitet.

JC Berlin Lichtenberg

Das Jobcenter Berlin Lichtenberg unterstützt die Impfkampagne.

JC Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Im Jobcenter gab es ab Juni 2021 bereits mehrere Impfangebote für Mitarbeitende (für Erst-, Zweit- und Boosterimpfungen) durch den Arbeitgeber. Darüber hinaus wird regelmäßig in Informationen an die Mitarbeitende auf die Notwendigkeit von Impfungen hingewiesen.

JC Berlin Mitte

Das Jobcenter Berlin Mitte beteiligt sich bei der bundesweiten Kampagne zur Unterstützung der Coronaschutzimpfung. Hierfür wurde das Logo des Jobcenters angepasst. Aus dem Slogan „MITTEinander mehr erreichen“ wurde „MITTEinander mehr impfen“.

Auf der Homepage unter Berlin.de sowie in der Smartphone-App ruft das Jobcenter Berlin Mitte Kundinnen und Kunden auf, das niedrigschwellige Impfangebot in Berlin wahrzunehmen. Coronaimpfungen für Mitarbeitende wurden durch das Jobcenter Berlin Mitte über den Betriebsarzt angeboten. Durch den Betriebsarzt erfolgen zusätzlich regelmäßige Informationen zur Coronaschutzimpfung. Die Geschäftsführung des Jobcenters Berlin Mitte bereitet regelmäßig aktuelle Informationen zur Coronaimpfung auf (z. B. Mitteilung über aktuell verfügbare Impftermine in den Berliner Impfzentren) und stellt diese den Mitarbeitenden zur Verfügung. Das Jobcenter Berlin Mitte ist bereit, Räumlichkeiten und die erprobte Terminbuchungssoftware der Smartphone-App Jobcenter Berlin Mitte mobil zur Verfügung zu stellen, um den Kundinnen und Kunden im SGB II Bezug ein niedrigschwelliges Impfangebot zu unterbreiten.

JC Berlin Pankow

Ja (unter anderem Aufklärung gemäß § 5 Abs. 2 Arbeitsschutzverordnung).

JC Berlin Reinickendorf

Es wird auf internen Kanälen (JC-Wiki) für die Corona-Schutzmaßnahmen und das Impfen geworben. Aktuell wird an der Organisation von Angeboten zu Booster-Impfungen durch den Betriebsarzt im Jobcenter gearbeitet.

JC Berlin Spandau

Die Mitarbeitenden wurden auf unterschiedlichen Wegen über die Impfung informiert (E-Mail, Mitarbeiterzeitung). Über die Betriebsärzte gab es Erst- und Zweitimpfungsangebote im Sommer 2021, sowie im Dezember 2021 und im Januar 2022 Boosterimpfungen. Impfangebote im Bezirk wurden und werden bekannt gemacht. Auch der Impfbus, der im Oktober und November 2021 für einige Tage vor dem JC Berlin Spandau stand, wurde von einigen Mitarbeitenden zur Impfung genutzt (überwiegend Zweitimpfungen).

JC Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf

Das Jobcenter unterstützt die Impfkampagne.

Berlin, den 29. Dezember 2021

In Vertretung

Alexander F i s c h e r

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales