

Dezernat III
JobcenterDatum 28.01.2025
Gz.

Telefon

Bezug	Stadträtin/Stadtrat	Datum der Anfrage	Status
Anfrage	Herr Stadtrat Dagenbach	15.01.2025	öffentlich

Betreff

Jobcenter unerreichbarZu o.g. Anfrage nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Welche Stellungnahme gibt die Stadtverwaltung dazu und den Zuständen im Heilbronner Jobcenter ab?

Da der Name der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers nicht genannt wird und sowohl die Agentur für Arbeit als auch das Jobcenter kritisiert werden, bleibt offen, ob es sich um eine Kundin bzw. einen Kunden der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters handelt. Das vom Beschwerdeführer bzw. von der Beschwerdeführerin genannte Portal wird von der Bundesagentur für Arbeit für Kundinnen und Kunden der Agenturen für Arbeit und der Jobcenter bundesweit als Angebot zur Verfügung gestellt <https://www.arbeitsagentur.de/>. Einen Benutzungszwang gibt es nicht. Auf die Gestaltung und die Funktionen dieses Portals hat das Jobcenter Stadt Heilbronn keinen Einfluss.

Der irrtümlich als Avatar Emma bezeichnete Chatbot ersetzt nicht wie in der Beschwerde vermutet die Vermittlungsfachkräfte der Agenturen für Arbeit und der Jobcenter, sondern ist lediglich ein digitaler Helfer, der – wie bei vielen Unternehmen – allgemeine Fragen der Kundinnen und Kunden beantworten kann.

Die Räumlichkeiten im Eingangsbereich des Erdgeschosses werden vom Jobcenter Landkreis Heilbronn und vom Jobcenter Stadt Heilbronn gemeinsam genutzt, so dass offenbleibt, ob es sich bei dem geschilderten Vorfall im Eingangsbereich um einen Kunden des Jobcenters Landkreis Heilbronn oder des Jobcenters Stadt Heilbronn gehandelt hat. Abgesehen davon ist dem Jobcenter Stadt Heilbronn weder ein solcher Vorfall bekannt noch liegt eine entsprechende Beschwerde vor.

Zur Erreichbarkeit des Jobcenters Stadt Heilbronn verweisen wir auf die Antwort zu Frage 2.

2. Wie kann das Jobcenter trotz der dargestellten Probleme erreicht werden?

Das Jobcenter Stadt Heilbronn, das montags bis donnerstags von 8 bis 16 Uhr und freitags von 8 bis 12 Uhr geöffnet ist, ist auf vielfältige Weise erreichbar:

- telefonisch

- über die auf den Schreiben der Vermittlungsfachkräfte und der Leistungssachbearbeiterinnen bzw. Leistungssachbearbeiter grundsätzlich angegebene Durchwahlnummer
- über die zentrale Rufnummer 07131 39527 0 des Telefonservice des Jobcenters Stadt Heilbronn, auf die u.a. auf der Homepage des Jobcenters hingewiesen wird <https://www.jobcenter-stadt-heilbronn.de/kontakt/>
- Die von der Beschwerdeführerin bzw. vom Beschwerdeführer gewählte Telefonnummer 0800 4 5555 00 ist nicht die des Telefonservice des Jobcenters, sondern die allgemeine bundesweite Servicenummer der Bundesagentur für Arbeit für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.
- persönliches Telefongespräch nach Terminvereinbarung <https://www.jobcenter-stadt-heilbronn.de/leistungen/service/termin-vereinbaren/>
- Kontaktformular auf der Homepage des Jobcenters <https://www.jobcenter-stadt-heilbronn.de/kontakt/>
- Postfachservice als sicherer Onlinekommunikationskanal <https://www.jobcenter-stadt-heilbronn.de/kontakt/>
- Jobcenter-App, mit der einfach und bequem vom Smartphone z.B. Dokumente hochgeladen, Nachrichten gesendet und Veränderungen mitgeteilt werden können
- Briefpost
- persönlich
- nach Online-Terminbuchung eines persönlichen Termins im Jobcenter <https://www.jobcenter-stadt-heilbronn.de/leistungen/service/termin-vereinbaren/>
- nach telefonischer Buchung eines persönlichen Termins über die zentrale Rufnummer des Telefonservice des Jobcenters 07131 39527 0 <https://www.jobcenter-stadt-heilbronn.de/>
- In Notfällen wird auch vor Ort kurzfristig ein Soforttermin ermöglicht.
- Von einer „totalen“ Sperre des Zugangs zum Jobcenter kann daher nicht die Rede sein. Eine vorherige Buchung eines Termins erspart den Kundinnen und Kunden aber unnötige Warte- und Wegezeiten.

3. Wer ist wie Ansprechpartner bei Problemen der dargestellten Art?

Bei Problemen bei der Nutzung des bundesweiten Portals der Bundesagentur für Arbeit bietet diese einen technischen Support an, der unter der dort genannten Telefonnummer 0800 4 5555 01 gebührenfrei erreichbar ist.

Daneben ist die Bundesagentur für Arbeit als Betreiberin der Webseite auch über ein Kontaktformular erreichbar <https://web.arbeitsagentur.de/portal/kontakt/de>.

Für Anregungen, Lob und Kritik stehen weitere Kontaktformulare zur Verfügung <https://www.arbeitsagentur.de/ueber-uns/anregungen-kritik-und-lob>.

Ansonsten sind bei Problemen, die in den Zuständigkeitsbereich des Jobcenters fallen, die jeweils zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters bzw. gegebenenfalls deren unmittelbare Führungskräfte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.

4. Wie kann jemand ohne die wie dargestellt geforderten technischen Voraussetzungen zu haben den Kontakt zum Jobcenter erhalten?

Auch ohne Smartphone oder IT-Ausstattung bestehen mehrere Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter Stadt Heilbronn. Wir verweisen dazu auf die Antwort auf Frage 2.

5. In welcher Weise wird Abhilfe geschaffen?

Es besteht angesichts der obigen Ausführungen kein Handlungsbedarf.