

*Betreff:***Unterstützungspflicht des Jobcenters bei Antragstellung***Organisationseinheit:*Dezernat V  
50 Fachbereich Soziales und Gesundheit*Datum:*

26.03.2025

*Beratungsfolge*

Ausschuss für Vielfalt und Integration (zur Kenntnis)

*Sitzungstermin*

26.03.2025

*Status*

Ö

**Sachverhalt:**

Zur Anfrage von Bürgermitgliedern im Ausschuss für Vielfalt und Integration vom 12.03.2025 (DS 25-25434) nimmt die Verwaltung in Abstimmung mit dem Jobcenter Braunschweig wie folgt Stellung:

**Zu 1.:**

Das Jobcenter Braunschweig kommt seiner Auskunft- und Beratungspflicht auf unterschiedlichsten Wegen nach. Den Kundinnen und Kunden stehen verschiedene Kommunikationswege (persönlich, schriftlich, telefonisch, digital) zur Verfügung.

Alle Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit:

- täglich unterminiert in der Zeit von 8.00 Uhr bis 11.30 Uhr persönlich vorzusprechen, um ihre Sofortanliegen zu klären und/oder Unterlagen einzureichen,
- ihre zuständigen Sachbearbeiter\*innen und Integrationsfachkräfte direkt anzurufen,
- den Telefonservice des Jobcenters anzurufen (z.B. zur Klärung von Bearbeitungsständen, zum Erhalt der direkten Durchwahl des zuständigen Mitarbeitenden, für allgemeine Auskünfte),
- online Termine zu vereinbaren (OTV),
- Informationen über die Website des JC abzurufen,
- über die neue Jobcenter-App sowie Jobcenter.digital zu kommunizieren,
- Videoberatungen in Anspruch zu nehmen.

Das Jobcenter empfiehlt allen Kund\*innen, den komfortablen und sicheren Online-Zugang zu nutzen. Dieser wurde sukzessiv immer weiter ausgebaut und ist inzwischen ein sehr modernes und umfassendes Informations- und Auskunftsmedium. Für die Nutzung ist eine einfache Registrierung erforderlich. Die Mitarbeitenden des Jobcenters unterstützen bei Bedarf bei der Einrichtung des erforderlichen Profils. Die E-Mailkommunikation wurde in diesem Zusammenhang zum 1. Februar eingestellt, da es sich um keinen sicheren Übertragungsweg handelt. Durch diese Kanalsteuerung werden die zahlreichen und mehrfachen E-Maileingänge mit unklarer Zuordnung vermieden. Durch die Nutzung des digitalen Zugangs, wurde nunmehr allen Kundinnen und Kunden ein modernes und datenschutzkonformes Medium zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen der Auskunft- und Beratungspflicht unterscheidet das Jobcenter nicht zwischen Migrantinnen und Migranten und anderen Personengruppen.

## **Zu 2.:**

Das Jobcenter Braunschweig erfüllt seinen gesetzlichen Auftrag.

Im Jahr 2024 wurde ein besonderer Schwerpunkt auf die Beratung von Migrantinnen und Migranten (Job-Turbo) gelegt. Im Rahmen dieser bundesweiten Initiative wurde eine Vielzahl von Informations- und Beratungsformate entwickelt, etabliert und durchgeführt. Konkret erfolgten in Braunschweig im Rahmen des Job-Turbos im Jahr 2024:

- 90 Gruppeninformationen mit ca. 2.000 Teilnehmenden - dafür wurden Dolmetschende mit einem Kostenvolumen von ca. 50.000 Euro engagiert
- Etwa 12.000 Beratungsgespräche alleine für die Zielgruppe der geflüchteten Menschen – Schwerpunkt der Beratung war die Situationsklärung mit dem Ziel einer zeitnahen Integration in den Ausbildungs- oder Arbeitsmarkt - viele dieser Beratungen erfolgten unter Zuhilfenahme einer Telefondolmetscherhotline mit einem Kostenvolumen von ca. 5.000 Euro

Aus diesen Beratungen folgten für die Personengruppe rund 900 bewilligte Fördermaßnahmen mit einem Finanzvolumen von etwa 2,3 Mio. Euro. Auch die beauftragten Träger sind je nach Maßnahmeeinhalt verpflichtet, Auskünfte zu erteilen und Beratungen durchzuführen. Darüber hinaus wurde eine Jobmesse (JoBS) mit rund 1.200 Teilnehmenden rund um das Thema Arbeitsaufnahme für die Zielgruppe von geflüchteten Menschen in Braunschweig durchgeführt.

Anhand der Darstellung wird deutlich, dass Beratung nicht nur leistungsrechtliche Auskünfte umfasst, sondern insbesondere zahlreiche auf Integration in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt ausgerichtete Elemente beinhaltet. Neben der Sicherstellung des Lebensunterhaltes ist es der gesetzliche Auftrag des Jobcenters, dazu beizutragen, dass die Kundinnen und Kunden in die Lage versetzt werden, ihren Lebensunterhalt aus eigener Kraft sicherzustellen und so am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

Allein aufgrund der Vielzahl an Beratungen am Beispiel des Job-Turbos, die hier nur zur Verdeutlichung aufgeführt wurden, erschließt sich, dass es um eine sehr hohe Anzahl an Gesprächen mit einer ausgeprägten Vielfalt an Beratungsanliegen geht. Insbesondere vor dem Hintergrund der hohen Anzahl an Antragstellungen seit Einführung des Bürgergeldes, kann nicht ausgeschlossen werden, dass es auch zu Verzögerungen oder unterschiedlichen Priorisierungen in der Beratung gekommen sein kann. Im Rahmen der Neuantragsstellung werden alle Antragssteller\*innen zu einem leistungsrechtlichen Erstgespräch eingeladen. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Neuantrages beträgt im Jobcenter Braunschweig aktuell 32 Arbeitstage. Damit werden Anträge in Braunschweig schneller entschieden als im Bundes- und Landesschnitt.

Dass das Jobcenter Braunschweig in der Praxis seiner Beratungspflicht oft nicht nachgekommen sein soll, lässt sich nicht erkennen. Die Mitarbeitenden des Jobcenters arbeiten engagiert für die gut 17.000 Kundinnen und Kunden in der Stadt.

## **Zu 3.:**

Ein Handlungsbedarf seitens der Stadt Braunschweig wird nicht gesehen. Sowohl die Erfüllung des gesetzlichen Auftrages des Jobcenters, als auch die personelle Ausstattung und die Mittelsituation sind regelmäßig Gegenstand der gemeinsamen Beratungen beider Träger des Jobcenters (Agentur für Arbeit Braunschweig-Goslar und Stadt Braunschweig). Beide Träger bemühen sich aktiv darum, dass die Personal- und Mittelausstattung des Jobcenters auskömmlich ist und perspektivisch bleibt.

Dr. Rentzsch

**Anlagen:** keine

