GST 8 /zebera 05.06.2025

Bericht zur Vorlage im Integrationsausschuss am 26.06.2025

Hintergrund:
Die Geschäftsstelle 8/zebera des Jobcenters im Haus der Integration bündelt seit ihrer Einrichtung die Kompetenzen zur Integration von Neuzugewanderten in Arbeit und Gesellschaft. Im September 2023 wurde die Leistungsgewährung dezentralisiert, die Eingangszone und Neuantragsbearbeitung blieben jedoch in der Geschäftsstelle 8 (GST 8). Das hohe Kundenaufkommen resultiert aus der Präferenz für persönliche Vorsprachen, oft wegen Sprachbarrieren.

Problem:
Ende 2023 wurde kritisiert, dass Wartende vor dem Haus der Integration wetterbedingt ungeschützt seien. Der Sicherheitsdienst empfiehlt, maximal 20 Personen im Wartebereich zuzulassen. Ein Großteil der Vorsprachen (2/3) dient allein der Abgabe von Unterlagen, da viele Kund*innen auf einen Eingangsstempel bestehen. Die durchschnittliche Beratungszeit beträgt 20–30 Minuten, bei Neuanträgen bis zu 90 Minuten.

Maßnahmen zur Reduzierung der Wartezeiten:

- **Kommunikation:** Flyer mit Kontaktmöglichkeiten, Hinweise durch Sicherheitsdienst und Servicetheke auf alternative Einreichungswege (z. B. Briefkasten, E-Mail).
- **Unterstützung vor Ort:** Bundesfreiwilligendienstleistende nehmen Unterlagen an, scannen sie und geben sie zurück.
- **E-Mail-Optimierung:** Automatische Eingangsbestätigungen verhindern doppelte Anfragen.
- **Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen:** Beratung der Wartenden zu alternativen Einreichungsmöglichkeiten.
- **Informationsverbreitung:** Berichte im Integrationsportal und im Newsletter des Ressorts 204 sowie direkte Kommunikation über Sprachkursberatung.
- **Personalausstattung:** vier Stellen an der Servicetheke (ab 15.05.24) und fünf in der Beratung (ab 01.06.24).
- **Digitalisierung:** Start des Service-Portals am 02.05.2024 zur Online-Kommunikation und Antragstellung.
- **Self-Service-Scanner** installiert zum 31.08.2024, aktuell nur als Übergangslösung
- **Entzerrung** der Bewilligungszeiträume, um ein Antragsaufkommen zum Jahresbeginn zu vermeiden.

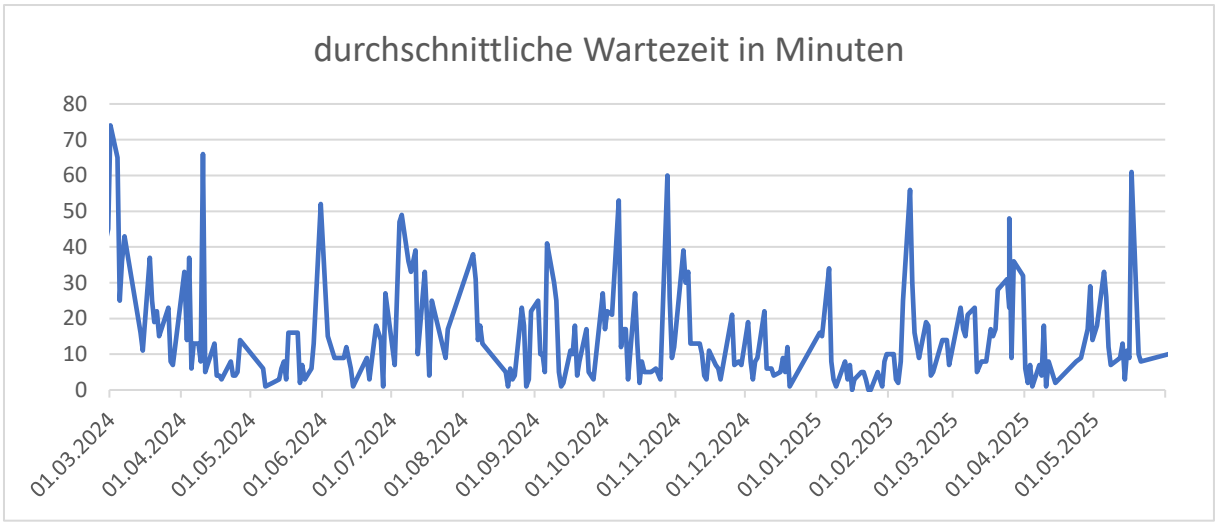
Zwischenergebnisse:

- **Entlastung der Servicetheke:** Rückgang der wöchentlichen Vorsprachen auf 637–772, keine Wartezeiten mehr außer bei Öffnung um 8:30 Uhr (dann 10–20 Minuten).
- **Effiziente Bearbeitung:** Post- und E-Mail-Aufkommen kann meist taggleich bearbeitet werden.
- **Spitzen zu Monatswechsel:** anhand der folgenden Übersicht ist zu erkennen, dass die höchsten Wartezeiten um den Monatswechsel herum bestehen, was auf die erhöhten Vorsprachezahlen aufgrund von Fragen zu Zahlungen/Bescheiden zurückzuführen ist

Weitere geplante Maßnahmen:

Die oben genannten Maßnahmen haben die Wartezeiten bereits deutlich reduziert. Darüber hinaus sind weitere Maßnahmen konkret geplant, um zu einer weiteren Verbesserung der Wartesituation zu kommen.

1. **Weitere Optimierung der Kundensteuerung**: Das Innenarchitektenteam des Jobcenters wird in enger Abstimmung mit dem Ressort 204 und dem Sicherheitsdienst ein Konzept entwickeln, wie durch den Einsatz von flexiblen Bau- und Raumelemente im Inneneingangsbereich eine reibungslosere Kundensteuerung ermöglicht werden kann.
2. **Einrichtung von dauerhaften leistungsstarken Self-Service-Scannern**, die die derzeitige Übergangslösung ersetzen.
3. **Zusätzlicher Personaleinsatz:** Das Jobcenter plant die Einstellung von sogenannten Integrationsassistent*innen, die flexibel bei Belastungsspitzen in einzelnen Bereichen wie im Eingangsbereich eingesetzt werden.
4. **Optimierung im Wartebereich:** Derzeit starten Überlegungen, die Beratung bei Neuantragstellungen von der Beratung in laufenden Fällen zu separieren, um eine gleichmäßigere Auslastung und Verteilung zu ermöglichen.


durchschnittliche Wartezeit in Minuten
80
70
60
50
40
30
20
10
0
01.03.2024
01.04.2024
01.05.2024
01.06.2024
01.07.2024
01.08.2024
01.09.2024
01.10.2024
01.11.2024
01.12.2024
01.01.2025
01.02.2025
01.03.2025
01.04.2025
01.05.2025