



# jobcenter

Gemeinsam *aktiv* für Berlin Lichtenberg



## Veränderungen, Chancen und neue Perspektiven

Das große Sommerinterview mit Lutz Neumann, Geschäftsführer des Jobcenters Berlin Lichtenberg



**?** Herr Neumann, herausfordernde Zeiten liegen für alle hinter uns. Welche Auswirkungen hatten die letzten 1,5 Jahre Pandemie auf das Jobcenter Berlin Lichtenberg?

**Lutz Neumann:** Natürlich hat auch uns die Pandemie in unserer täglichen Arbeit beeinflusst und wir mussten uns entsprechend anpassen. Rückblickend betrachtet, ist uns das überwiegend gut gelungen. Von heute auf morgen mussten wir unsere Dienstleistungen ohne den persönlichen Kundenkontakt erbringen, denn der Infektions- und Gesundheitsschutz aller hatte für uns hohe Priorität. Das hat auch uns hart getroffen, lebt doch gerade der Bereich der Arbeits- und Ausbildungsvermittlung von der persönlichen Beratung. Ziel war es, weiter für unsere Kundinnen und Kunden da zu sein.

**?** Wie ist es Ihnen gelungen, für Ihre Kundinnen und Kunden erreichbar zu bleiben?

**Lutz Neumann:** Allem voran ist es dem Engagement meiner Mannschaft zu verdanken. Insbesondere wenn man bedenkt, dass auch viele meiner Beschäftigten selbst mit den Auswirkungen der Pandemie zu kämpfen hatten. Ich denke da zum Beispiel an die Kita- und Schulschließungen, die langen Kontaktsperren, Ängste oder auch Erkrankungen im familiären Umfeld. Gleichzeitig ging es darum, die Arbeitsfähigkeit des Jobcenters zu erhalten, um für die Menschen in Lichtenberg die erforderliche Unterstützung zu leisten.

Bestehende digitale Kommunikationskanäle wurden ausgebaut und auch neue Prozesse eingeführt. Das letzte Jahr hat gezeigt, wie wichtig es ist, auch als Behörde digital und vielseitig für die Menschen erreichbar zu sein. Die Wege, um mit uns in Kontakt zu kommen, sind mittlerweile ganz unterschiedlich. Gleichzeitig ist uns nochmal klargeworden, dass es nicht ohne persönliche Vorspra-

che geht. Daher werden persönliche Beratungen, je nach Anliegen, auch in Zukunft ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit sein, nur zeitgemäßer und moderner.

**?** Welche Kommunikationswege sind das genau?

**Lutz Neumann:** Ich bin froh, dass wir bereits im Jahr 2017 die elektronische Leistungsakte eingeführt haben. So konnten wir gerade in der Pandemie unsere Dienstleistungen weiterhin zuverlässig durch die Arbeit im Homeoffice anbieten und gleichzeitig den Gesundheitsschutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten. Ratsuchende konnten jederzeit telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder über unsere Online-Kanäle Kontakt zu uns aufnehmen. Zusätzlich gab es den Notfallkontakt, über den uns die Kundinnen und Kunden persönlich erreichen konnten, zum Beispiel im Rahmen von „walk and talk“-Gesprächen.

Verstärkt ausgebaut haben wir den telefonischen Zugang. So wurden zum bereits bekannten Servicecenter zusätzlich eine Pan-

demie-Hotline und weitere Team-Hotlines zur direkten Erreichbarkeit des Jobcenters eingerichtet. Und seit Anfang des Jahres gibt es auch die Jobcenter-App. Weiter ausgebaut wurden ebenso das Onlineportal jobcenter.digital und der eService der Bundesagentur für Arbeit. Gerade haben wir die Onlineterminvergabe gestartet.

**?** Welcher Zugang hat sich besonders bewährt, um die Anliegen schnellstmöglich zu klären, und wie werden diese Angebote angenommen?

**Lutz Neumann:** Die telefonischen Angebote werden sehr gut angenommen. Pandemiehotline und Servicecenter verzeichnen im Durchschnitt mehr als 10.500 Gespräche im Monat. Die Teamrufnummern, insbesondere im Leistungsbereich, werden für Nachfragen gut angenommen. Die Nutzung der digitalen Angebote wie zum Beispiel der Online-Weiterbewilligungsantrag oder Veränderungsmitteilungen könnten noch stärker genutzt werden. Unschlagbarer Vorteil von jobcenter.digital ist, sofern der Zugang

über den sicheren angemeldeten Bereich genutzt wird, dass alle eingereichten Unterlagen sofort in der elektronischen Leistungsakte zur Bearbeitung bereitstehen. Damit kann ohne zusätzlichen administrativen Aufwand eine zügige Bearbeitung erfolgen. Außerdem stehen diese Onlineangebote rund um die Uhr von zu Hause und unterwegs zur Verfügung. Ich wünsche mir, dass noch mehr Kundinnen und Kunden diesen Vorteil für sich entdecken und verstärkt die Jobcenter-App sowie jobcenter.digital nutzen.

**?** Alle diese Kontaktmöglichkeiten, die Sie gerade erwähnt haben, bleiben diese nach der Pandemie erhalten?

**Lutz Neumann:** Ja selbstverständlich! Das letzte Jahr hat uns gezeigt, was alles geht und wie uns unsere Kundinnen und Kunden mit ihren verschiedenen Anliegen auf den unterschiedlichsten Wegen noch besser erreichen können.

**?** Wie genau wird der Kontakt zum Jobcenter Berlin Lichtenberg zukünftig aussehen?

**Lutz Neumann:** Grundsätzlich wollen wir die Kundenanliegen auch weiterhin durch die unterschiedlichen Kontaktwege zeitnah klären. Für all diejenigen, die die Möglichkeit von digitalen Zugängen haben, zum Beispiel in Form eines Smartphones, Tablets oder PCs mit entsprechendem Online-Zugang, empfehle ich ganz klar: Nutzen Sie verstärkt jobcenter.digital oder unsere JC-App. Anträge können darüber ausgefüllt und hochgeladen werden, Unterlagen eingescannt bzw. fotografiert und sicher zu uns versandt werden. Auf diesem Wege sind die Dokumente am schnellsten im zuständigen Team und können direkt bearbeitet werden. Denn der digitale Zugang ist schnell und sicher, spart Zeit und Aufwand – und zwar für beide Seiten.

Doch wir wissen auch, dass nicht jeder Mensch einen Zugang zur digitalen Welt hat. Daher wird es auch weiterhin persönliche Vorgespräche geben. Im Bereich der Vermittlung und Beratung finden diese seit Jahren mit Termin statt. Das hat viele Vorteile. Daher werden wir künftig auch Termine für leistungrechtliche Anliegen, Antragstellungen für verschiedene Leistungen oder die Abgabe von Unterlagen vergeben. Dies kann, abhängig vom Anliegen, ein telefonischer oder ein persönlicher Termin sein. Diese Termine können telefonisch über das Servicecenter bzw. seit Anfang August auch über die Website oder die App des Jobcenters selbst gebucht werden. Die terminierte Klärung von Anliegen vermeidet Wartezeiten und hilft den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich konkret vorzubereiten. Auch das spart wiederum Zeit für die Kundinnen und Kunden und trägt zu einer schnelleren Bearbeitung bei.

**?** Im Sommer wurden die Einschränkungen überall gelockert. Können Sie bereits sagen, wann persönliche Vorgespräche im Jobcenter wieder möglich sein werden?



### Die Vorteile von jobcenter.digital

- Veränderungen schnell und einfach mitteilen
- zeit- und ortsunabhängig
- Dokumente und Nachweise unkompliziert hochladen und versenden
- spart Zeit und/oder Porto
- Hilfstexte unterstützen die Dateneingabe
- SGB II – spezifische Informationen zu Arbeit, Wohnen, Gesundheit etc.



Probieren Sie es einfach mal aus!

**Lutz Neumann:** Seit Mitte Juli laden wir unsere Kundinnen und Kunden wieder verstärkt persönlich ein, insbesondere im Bereich der Arbeitsvermittlung und -service Jugendlichen. Neben den Einladungen wird in den nächsten Wochen die bereits angesprochene Online-Terminvergabe für persönliche Termine stärker genutzt werden. Da die Pandemie noch nicht vorbei ist, gilt es auch in den nächsten Wochen, gegebenenfalls Monaten, die Balance zwischen dem noch geltenden Infektionsschutz und den persönlichen Kontakten zu finden.

### ? Wie stellen Sie den Infektionsschutz sicher?

**Lutz Neumann:** Natürlich gibt es auch weiterhin ein Hygienekonzept. So gibt es die Pflicht zum Tragen eines Mund- und Nasenschutzes beim Betreten des Gebäudes. Es gibt Desinfektionsmit-

Kunden. An Selbstbedienungsstationen mit Tablets können eigenständig Termine gebucht werden, Nachweise und Anträge direkt eingescannt und hochgeladen werden. Bewerbungscomputer und Telefone unterstützen bei den Bewerbungsunterlagen und dem direkten Kontakt mit Arbeitgebern.

Wer zu Hause nicht die notwendige Technik besitzt, der findet im neuen Kundenportal zukünftig ebenfalls die notwendige Unterstützung zur Erledigung der Anliegen. Selbstverständlich werden weiterhin Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner vor Ort sein und gern begleiten. Niemand wird allein gelassen. Der Umbau soll im Herbst starten. Ich möchte hier die Möglichkeit nutzen und alle Kundinnen und Kunden um Verständnis bitten, dass es am Anfang sicher etwas holpern kann und auch die eine oder andere Übergangslösung notwendig sein wird.

ren Seite hat es insbesondere die Dienstleistungsunternehmen getroffen, der gesamte Bereich der Hotels und Gaststätten, die Touristikbranche, der stationäre Einzelhandel und das Messe- und Veranstaltungsgeschäft lagen über lange Zeit sozusagen am Boden. Die Arbeitslosigkeit in Lichtenberg stieg von 7,1 Prozent im März 2020 in der Spitze auf 9,4 Prozent im Juli 2021. Das waren absolut 4.052 Personen mehr. Aktuell (Juli 2021) sind 2.848 mehr Menschen arbeitslos als im März 2020.

### ? Wie ist derzeit die Lage am Arbeitsmarkt in der Region nach der Pandemie?

**Lutz Neumann:** Das Positive vorweg: Es geht wieder langsam aufwärts! Die Arbeitslosenquote in Lichtenberg lag im Juli wieder bei 8,6 Prozent. Das ist noch immer deutlich über den Werten vor der Pandemie, aber durchaus ein hoff-

Arbeitsagentur und dem Unternehmen Menschen aus Lichtenberg durch Beratung, Vermittlung und Weiterbildung bei einer neuen Perspektive unterstützen.

### ? Welchen künftigen Herausforderungen des Arbeitsmarktes muss sich das Jobcenter Berlin Lichtenberg stellen?

**Lutz Neumann:** Neben den bereits beschriebenen Auswirkungen der Pandemie, sehe ich insbesondere den Anstieg der Langzeitarbeitslosigkeit und die Entwicklung der Jugendarbeitslosigkeit als größte Herausforderung für die nächsten Monate und das kommende Jahr. Ermutigend dabei für mich ist, dass es in meinem Haus eine starke und innovative Mannschaft gibt, die solche Aufgaben engagiert angeht. Darüber hinaus haben wir gerade im Bezirk Lichtenberg in der Pandemie gespürt, wie stabil unsere langjährigen aktiven Netzwerke zur Unterstützung sind. Dieses Thema habe ich mit Bürgermeister Michael Grunst, mit Wirtschafts- und Sozialstadtrat Kevin Hönicke sowie im Ausschuss der Bezirksverordnetenversammlung oft besprochen. Gemeinsam aktiv für Lichtenberg ist ein echter Trumpf auch bei diesen Themen. Es wird einige Zeit benötigen, aber es wird wieder besser werden. Ich schaue optimistisch in die Zukunft.

Die Digitalisierung hat durch die Pandemie einen enormen Schub erhalten. Die Arbeitswelt insgesamt und die Anforderungen in den Tätigkeiten werden sich verändern. Auch der demographische Wandel in den nächsten Jahren wird die Nachfrage nach gut ausgebildeten Arbeitskräften weiter ansteigen lassen. Es klingt paradox, aber wir werden bald das Problem des Arbeitskräftemangels lösen müssen. Die beste Antwort darauf ist Ausbildung und Qualifizierung. Wir werden deshalb als Jobcenter weiterhin viel in die Weiterbildung unserer Kundinnen und Kunden investieren, damit deren Qualifikationen und Kompetenzen mit dem Wandel Schritt halten und ein schneller Wiedereinstieg in die Erwerbstätigkeit ermöglicht wird.

### ? Das neue Ausbildungsjahr startet gerade. Wie sieht es am Ausbildungsmarkt aus?

**Lutz Neumann:** Wir sind gemeinsam im Schlusspurt für das aktuelle Ausbildungsjahr. Die Jugendlichen waren von den Auswirkungen der Pandemie mit am stärksten betroffen. Homeschooling, geplante schon sicher geglaubte Ausbildungs- und Studienplätze und über Monate starke Einschränkungen bei den sozialen Kontakten sind nicht die besten Rahmenbedingungen für junge Menschen, optimistisch und hoffnungsvoll in die eigene Zukunft zu schauen. Positiv ist, dass viele Jugendliche und deren Eltern auch unter den schwierigen Bedingungen am Ausbildungsmarkt, die vielfältigen Beratungsangebote, die digitalen Veranstaltungen und Onlinemöglichkeiten für die Ausbildungsplatzsuche genutzt haben. Die Partner in der Jugendberufsagentur, die Wirtschaftsförderung des Bezirksamtes, die Unternehmen sowie die IHK und HWK und viele weitere Unterstützer haben während der Pandemie unterstützt. Zusammen mit einem sich erholenden Ausbildungsmarkt ist das eine gute Basis für den aktuellen Ausbildungsstart. Die bisherigen Ergebnisse zeigen, dass es uns gemeinsam in Lichtenberg auch in diesem Jahr trotz Pandemie gelingen könnte, den Jugendlichen eine Perspektive mit einem Ausbildungsplatz zu ermöglichen.

Mit Stand Juni 2021 gab es in Berlin insgesamt 12.379 gemeldete betriebliche Ausbildungsstellen, davon waren 6.114 unbesetzt. Auch in Brandenburg gibt es viele offene Ausbildungsplätze. Ausbildungssuchende mit Interesse für folgende Berufsgruppen sind besonders gefragt: als Kauffrau/-mann im Einzelhandel, Verkäufer/in, Kauffrau/-mann Büromanagement, Medizinische/r bzw. Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r, Anlagenmechaniker/in Sanitär-/Heizung-/Klimatechnik, Mechatroniker/in. Jugendliche, die derzeit noch keine Perspektive haben, erhalten durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jugendberufsagentur kurzfristige Beratung und Unterstützung.

### Erreichbarkeit Ihres Jobcenters Berlin Lichtenberg

**Internet:** [www.berlin.de/jobcenter-lichtenberg/](http://www.berlin.de/jobcenter-lichtenberg/) sowie über das Jobcenter-Portal [www.jobcenter.digital](http://www.jobcenter.digital)  
**E-Mail:** [Jobcenter-Berlin-Lichtenberg@jobcenter-ge.de](mailto:Jobcenter-Berlin-Lichtenberg@jobcenter-ge.de)  
**Telefon:** (030) 55 55 88 69 99, (030) 55 55 88 22 22 (Mo-Fr 8-18 Uhr)  
**Post:** Jobcenter Berlin Lichtenberg, Gotlindestraße 93, 10365 Berlin  
**Persönliche Vorsprache:** Nur nach telefonischer Terminvereinbarung unter (030) 55 55 88 69 99 und mit maximal einer Begleitperson

### Die Ansprechpartner für junge Leute

**Jugendberufsagentur Berlin-Lichtenberg, Gotlindestr. 93, 10365 Berlin**  
 So erreichst Du die Mitarbeiter/innen der Berufsberatung:  
 Berlin-Mitte.453-Berufsberatung-vor-dem-Erwerbsleben@arbeitsagentur.de  
 Telefon: 0800 4 5555 00

Und so die Mitarbeiter/innen des Jobcenters:  
[Jobcenter-Berlin-Lichtenberg@jobcenter-ge.de](mailto:Jobcenter-Berlin-Lichtenberg@jobcenter-ge.de)  
 Telefon: 030 / 5555 88 5720 bzw. 5721

Ob unterwegs, zu Hause oder zukünftig im Self-Service des Kundenportals: Nutzen Sie die zahlreichen Vorteile der digitalen Wege zum Jobcenter auch nach der Corona-Pandemie!



teispender sowie eine Zugangssteuerung zur Vermeidung von größeren Personengruppen. Der Großteil unserer Beratungsbüros ist so gestaltet, dass der notwendige Mindestabstand von 1,50 Meter im Gespräch sichergestellt und eine Beratung in der Regel ohne Maske möglich ist. Natürlich ist es nicht verboten, die Maske auch während des Gesprächs zu tragen. Dort, wo die Abstandsregeln nicht eingehalten werden können, gilt für alle Beschäftigten und unsere Kundinnen und Kunden die Pflicht zum Tragen eines Mund- und Nasenschutzes. Darüber hinaus steigt mit jeder Woche der Impffortschritt in Deutschland. Auch viele unserer Beschäftigten sind geimpft. Klar ist: Impfen ist und bleibt für alle der beste Schutz.

### ? Gibt es weitere Veränderungen im Jobcenter?

**Lutz Neumann:** Ja, wir bauen für unsere Kundinnen und Kunden um! Die jetzige Eingangszone im Haus 2 der Gotlindestraße 93 wird zu einem neuen modernen Kundenportal umgebaut. Konkret bedeutet das unter anderem ein Self-Service für unsere Kundinnen und

### ? Jetzt haben wir viel über die Dienstleistungen gesprochen. Aber wie sieht es denn konkret am Arbeitsmarkt aus?

**Lutz Neumann:** Die gute Entwicklung am Arbeitsmarkt der letzten Jahre, mit überdurchschnittlichem Wirtschaftswachstum in Berlin, stetigem Beschäftigungsaufbau und gemeinsamer erfolgreicher Arbeitsmarktpolitik für arbeitssuchende Menschen in Lichtenberg, wurde im März 2020 durch die Pandemie über Nacht gestoppt. Das ist bitter für alle Beteiligten, insbesondere für die persönlich betroffenen Menschen und Familien. Mit den vereinfachten Regelungen zur Kurzarbeit und den weiteren Unterstützungsprogrammen konnten auch in unserer Region viele Arbeitsplätze erhalten werden. Trotz allem ist die Arbeitslosigkeit durch die massiven Auswirkungen der Pandemie deutlich gestiegen.

Der Arbeitsmarkt in der Pandemie war zweigeteilt: Einige Branchen wie der Onlinehandel, aber auch Lieferdienste oder das Gesundheitswesen haben sogar neue Beschäftigte gesucht. Auf der anderen

seits war der Markt nach dem Lockdown wieder sehr dynamisch. In den aktuellen Lockerungen können wir nun wieder ohne Corona-Test shoppen, in Museen gehen oder die Außengastronomie genießen; mit Tests geht es in Restaurants, Kneipen, Tanzschulen, Fitnessstudios; Hotels dürfen wieder Gäste empfangen. Der Flughafen meldet steigende Zahlen bei Starts und Landungen und es kommen wieder mehr Touristen in die Stadt. In der Folge erholt sich auch der Arbeitsmarkt zunehmend von der Krise. Die Arbeitgeber blicken optimistisch auf die nächsten Monate, holen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Kurzarbeit zurück. Insgesamt ist die Nachfrage nach Arbeitskräften in den letzten Wochen deutlich gestiegen, mehr Menschen haben aus der Arbeitslosigkeit heraus eine neue Beschäftigung aufgenommen.

Mit dem Autobauer TESLA siedelt sich ein Branchenriese in unserer Region an, welcher bereits Zulieferfirmen nachgezogen hat. Die Personalrekrutierung ist im vollen Gange und wird sich sicher noch bis in das vierte Quartal erstrecken. Auch hier konnten wir als Jobcenter in guter Kooperation mit der