



## Zeitgemäß und zukunftsfähig

Wir bauen die Eingangszone für Sie zu einem neuen Serviceportal um

**Veränderung braucht auch ein neues Äußeres. Die Entwicklung des Jobcenters Berlin Lichtenberg hin zu mehr Digitalisierung und Bürgerfreundlichkeit soll auch in der neuen Eingangszone spürbar werden. Die Umbauarbeiten starten noch in diesem Jahr, in der Woche nach Weihnachten. Wir haben Ulrich Böttcher, der Projektverantwortliche und Teamleiter der Eingangszone, dazu befragt.**

### ? Herr Böttcher, warum baut das Jobcenter Berlin Lichtenberg die Eingangszone um?

**Ulrich Böttcher:** Der Aufbau und teilweise auch die Abläufe in unserer Eingangszone entsprechen nicht mehr den Anforderungen an ein zeitgemäßes Serviceportal. Während der Pandemie haben wir die Erfahrung gemacht, dass das Angebot von neuen Kommunikationskanälen den Ablauf für die Leistungs-

Bauzeit angeschaut. Klar ist, die Fläche können wir nicht adäquat ersetzen. Und dementsprechend wird es für den Zeitraum des Umbaus deutlich enger werden. Deshalb möchte ich bereits jetzt um Verständnis bitten, wenn es nicht reibungslos läuft. Trotzdem sind wir selbstverständlich weiterhin für Sie da. Die Lichtenberger Leistungsberechtigten können in der Bauphase und auch zukünftig unnötige Wege und Wartezeiten vermeiden. Gerade bei spontanen persönlichen Vorsprachen werden Anliegen nicht sofort zu klären sein. Auch längere Wartezeiten sind dann unausweichlich. Buchen Sie deshalb bitte Termine über unser Tool auf unserer Webseite. Meine Kolleginnen und Kollegen bieten sowohl telefonische als auch persönliche Termine an. Und nutzen Sie bitte noch mehr als jetzt schon unsere alternativen Zugangswege. Alle Unterlagen, die Sie beispielsweise über jobcenter.digital einreichen, sind sofort in Ihrer



berechtigten erleichtert und uns als Jobcenter entlastet. Deshalb möchten wir die Selbstinformation, die eigenständige Terminbuchung, die Nutzung von jobcenter.digital sowie die elektronische Abgabe von Unterlagen noch mehr in den Vordergrund rücken: Keine Abgabe von Unterlagen vor Ort mehr notwendig, kein Kopieren, keine schriftliche Bestätigung. Einfach scannen, hochladen und versenden mit Eingangsbestätigung per Postfachnachricht von unterwegs oder zu Hause.

Mit dem Umbau der Eingangszone zu einem zeitgemäßen und zukunftsfähigen Serviceportal möchten wir erreichen, dass die Klärung der Bürgeranliegen flexibel und ohne Wartezeiten über verschiedene Zugangskanäle erfolgt. Dabei werden wir unsere Leistungsberechtigten unterstützen, die neuen digitalen Zugangswege gut für sich zu nutzen. Niemand muss Sorge haben, überfordert oder gar zurückgelassen zu werden. Auch die bauliche Gestaltung des Serviceportals wird sich grundlegend ändern. Das heißt, weg von der hergebrachten Behördenoptik hin zu einem freundlichen und offenen Ambiente.

### ? Wie lange wird der Umbau der Eingangszone voraussichtlich dauern?

**Ulrich Böttcher:** Aktuell gehen wir von etwa drei Monaten aus. Mit den ersten Ideen und Vorbereitungen für die Umgestaltungen haben wir bereits 2021 begonnen, den Umbau planen wir jetzt schon mehrere Monate. Und bitte glauben Sie mir, auch für unser Haus gibt es ein Brandschutzkonzept inklusive Rauchabzugsanlage. Aber dank der Unterstützung unseres Innenarchitekturbüros Larcher & Zirngibl, unseres Vermieters und von vielen großartigen Kolleginnen und Kollegen im Jobcenter, der Agentur für Arbeit und dem Bezirksamt können wir jetzt starten.

### ? Was verändert sich in der Bauphase für die Besucherinnen und Besucher des Jobcenters?

**Ulrich Böttcher:** Trotz baulicher Einschränkungen möchten wir weiterhin gute Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger erbringen. Wir haben uns verschiedene Varianten für die

Akte für die Bearbeitung verfügbar. Schneller und sicherer geht es nicht. Auch die Upload-Funktion der Jobcenter App ist eine bequeme und gute Möglichkeit, Unterlagen einzureichen.

### ? Was muss ich tun, wenn ich einen Antrag auf Bürgergeld stellen möchte?

**Ulrich Böttcher:** Wenn Sie bereits Leistungen vom Jobcenter erhalten, ist keine neue Antragstellung bei Einführung des Bürgergelds zum 1. Januar 2023 erforderlich. Die Anpassungen werden automatisch vorgenommen und Sie erhalten einen Änderungsbescheid zur Erhöhung des Regelsatzes. Endet jedoch ein laufender Bewilligungsabschnitt, ist – wie in der Vergangenheit – ein Weiterbewilligungsantrag zu stellen. Anträge auf Weiterbewilligung können Sie am einfachsten und schnellsten direkt über jobcenter.digital einreichen. Sollten Sie einen neuen Antrag stellen wollen, so können Sie dies ebenfalls über jobcenter.digital tun. Sie können uns den ausgefüllten Antrag selbstverständlich auch per E-Mail oder per Post senden. Wissenswert hierbei ist: Auch wenn der Antrag erst im Laufe eines Monats eingeht, gilt die Antragstellung für den gesamten Monat. Trotzdem empfehle ich, den Antrag möglichst frühzeitig zu stellen.

 Aktuelle Infos zum Bürgergeld finden Sie auf der Website des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales: [www.bmas.de](http://www.bmas.de).

### Der schnellste Weg ins Jobcenter



jobcenter.digital



Terminvereinbarung



Jobcenter App

Servicehotline: Mo-Fr 8-18 Uhr: (030) 55 55 88 22 22  
Team-Einwahl: Mo-Fr 8-12 Uhr: (030) 55 55 88 5 + dreistellige Team-Nr.

## Drei Fragen an Lutz Neumann, Geschäftsführer des Jobcenters Berlin Lichtenberg

### ? Herr Neumann, was ist Ihre Vision für das Jobcenter der Zukunft mit Blick auf Kommunikationswege?

**Lutz Neumann:** Pandemiebedingt haben die Jobcenter im Zuge einer Express-Digitalisierung neue Kommunikationswege – wie beispielsweise Online Terminierung, Jobcenter App, die Online-Plattform „jobcenter.digital“ – unabhängig von Erreichbarkeitszeiten erschlossen. Die Herausforderung ist jetzt, all das Neue klug miteinander zu verbinden und auf die Bedürfnisse der Menschen auszurichten. Das ist auch der Leitgedanke bei der Umgestaltung unserer Eingangszone zu einem bürgerfreundlichen Serviceportal. Nummer ziehen, hinsetzen, lange warten – das war gestern. Die meisten Vorsprachen sind planbar – ob der bevorstehende Umzug oder die Arbeitsaufnahme im nächsten Monat. Wer vorher online oder telefonisch einen Termin bucht, vermeidet Wartezeiten. Darüber hinaus haben beide Seiten die Chance, sich vorzubereiten. Aufgabe der Jobcenter ist es auch, die Leistungsberechtigten fit für die neuen Arbeitsmärkte zu machen, in denen digitalisierte Abläufe immer wichtiger werden. Deshalb möchte ich alle Leistungsberechtigten ermutigen, unsere digitalen Tools auszuprobieren – die Bedienung ist einfach und intuitiv und dem Smartphone angepasst. Bei Fragen unterstützen wir gern. Die Digitalisierung eröffnet Jobcentern und Leistungsberechtigten viele neue Chancen. Klar ist aber, gute Beratung in schwierigen Lebenssituationen wird auch in Zukunft immer persönliche Beratung sein.



### ? Zeitenwende ist das Wort des Jahres 2022. Auch die Jobcenter stehen vor mannigfaltigen Herausforderungen: Einführung des Bürgergelds zum 1. Januar 2023, Energiekrise, um nur zwei zu nennen. Wie bewerten Sie die Situation für das Jobcenter Berlin Lichtenberg?

**Lutz Neumann:** Als Jobcenter sind wir Veränderungen gewohnt und haben daher gelernt, ständig flexibel und anpassungsfähig zu sein. Dies hat die gute Bewältigung vergangener Krisen gezeigt. Das Bürgergeld sehe ich als Chance. Wir haben nun Klarheit und können loslegen. Dabei hilft uns die stufenweise Einführung des Bürgergelds, denn so bleibt Zeit, uns auf die grundlegenden Veränderungen im Bereich der Arbeitsvermittlung vorzubereiten und die Mitarbeitenden zu schulen. Niemand muss sich sorgen: Die erhöhten Regelbedarfe werden wir pünktlich zum Jahreswechsel auszahlen. Insgesamt haben wir aber aufgrund der Energiekrise eine hohe Arbeitsbelastung im Bearbeitungsservice, nicht zuletzt durch eine Vielzahl von Änderungsbescheiden, die aufgrund von Betriebskostenrechnungen erstellt werden müssen. Außerdem ist noch ungewiss, wie sich die Krise auf die Anzahl der Neuanträge auswirken wird. Wir arbeiten eng mit unseren Partnern im Bezirk auch mit Blick auf die anstehende Wohngeldreform zusammen. Daher bin ich zuversichtlich, dass wir auch diese Situation gut meistern werden. Dennoch bitte ich um Verständnis, wenn wir einzelne Anliegen nicht so zügig wie gewohnt bearbeiten können.

### ? Gab es ein persönliches Erlebnis in Ihrem beruflichen Alltag im Jahr 2022, das Sie besonders berührt hat?

**Lutz Neumann:** Als Geschäftsführer nehme ich an zahlreichen Veranstaltungen teil. Viele Begegnungen mit unterschiedlichen Menschen haben mich emotional berührt. Besonders präsent ist mir die Äußerung einer Mutter, die sich wegen der rasant gestiegenen Lebensmittelpreise Sorgen machte, ob es ihr gelingen würde, ihren beiden Kindern überhaupt Weihnachtsgeschenke machen zu können. Solche Erlebnisse motivieren mich und meine Kolleginnen und Kollegen, uns auch weiterhin für sozialen Ausgleich und Zusammenhalt im Bezirk einzusetzen.

Ich wünsche Ihnen, liebe Lichtenbergerinnen und Lichtenberger, ein harmonisches und besinnliches Weihnachtsfest sowie ein zufriedenes und gesundes neues Jahr. Bleiben Sie trotz aller Krisen zuversichtlich!