

Pressemitteilung

Nr. 002 / 2021, 30.03.2021

Reaktion auf offenen Brief der ALSO

Jobcenter Oldenburg „Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden da!“

Gestern erreichte das Jobcenter Oldenburg ein offener Brief der Arbeitslosenhilfe Oldenburg e.V. (ALSO) indem eine vermeintlich mangelnde Erreichbarkeit kritisiert wird. Gerne geht das Jobcenter Oldenburg in den Austausch und kommt dem Wunsch der ALSO nach, gemeinsam Lösungen zu suchen – verbunden mit einem erneuten Gesprächsangebot und dieser Stellungnahme.

Zu der Forderung der Öffnung des Jobcenters in der Pandemie:

Das Jobcenter Oldenburg **hat** für Notfälle während unser uneingeschränkt geltenden Öffnungszeiten geöffnet. Hierfür gibt es einen Sicherheitsdienst, welcher den (Gesundheits-)Schutz von Kundinnen und Kunden und Beschäftigten sicherstellen soll.

Auch Gesprächswünsche ohne Termin können im Eingangsbereich vorgebracht und so oft bereits geklärt werden.

Hierauf hat das Oldenburger Jobcenter auch die ALSO mehrfach hingewiesen.

Zum Vorwurf es gebe keinen Zugang für Menschen mit Sprachbarrieren: Es kann jederzeit eine Telefondolmetscher-Hotline zugeschaltet werden kann. Dies ist in vielen Sprachen möglich und wird vielfach genutzt.

Unsere Kundinnen und Kunden erreichen uns so telefonisch und digital: „Wir tun alles, um Menschen, die uns brauchen, zur Seite stehen – gerade in diesen besonders schwierigen Zeiten.“, sagt Carmen Giss, Geschäftsführerin des Jobcenters Oldenburg.

Notfälle werden sofort bearbeitet. Die Integrationsfachkräfte halten außerdem auch die regelmäßige Kontaktdichte auf den genannten alternativen Wegen aufrecht - einschließlich der Videokommunikation.

„Ich kann den Wunsch nach Normalität gut verstehen, auch wir würden gerne wieder von Angesicht zu Angesicht mit unseren Kundinnen und Kunden sprechen. Dies ist zu ihrem und unserem Schutz aber zurzeit nur auf alternativen Wegen möglich. Den Vorwurf einer angeblichen mangelnden Erreichbarkeit weise ich ausdrücklich zurück. Im Gegenteil: Wir haben uns sogar besonders viel einfallen lassen, um mögliche Hürden zu überwinden.“, so Giss weiter.

So wurden über die bestehende Telefonnummer hinaus eigens zwei lokale Hotlines eingerichtet. Alle Daten zur Erreichbarkeit wurden den Kundinnen und Kunden mittels Visitenkarte zur Verfügung gestellt.

Weiterhin liegen im Eingangsbereich Formulare bereit; Hier können Anliegen benannt werden und das Jobcenter ruft innerhalb kurzer Zeit an.

Ein persönlicher Zugang ohne Termin zu den Beraterinnen und Beratern des Jobcenters ist derzeit **nicht** möglich und auch nicht vorgesehen.

Insbesondere auch die in dem Schreiben erwähnten „langen Schlangen“ an unserem sog. Schnellschalter und in der Eingangszone müssen vermieden werden und sollen auch unabhängig von Corona der Vergangenheit angehören.

Aber: Wir sind mit den Kundinnen und Kunden, die uns brauchen, aktiv im Kontakt.

Kundenkopierer können derzeit aus Coronaschutzgründen nicht genutzt werden.

Allerdings ist die Anfertigung von Kopien auch nicht erforderlich. Es können Originale eingereicht und vom Jobcenter kopiert werden. Auch Handyfotografien und die Upload-Funktion in jc.digital sind weit verbreitet.

Die ALSO verfügt über die direkte Telefondurchwahl zur Geschäftsführerin des Jobcenters Oldenburg und kann sie zur Klärung von Einzelfällen jederzeit erreichen. Dies ist in diesem Fall indes nicht geschehen.

Deshalb macht das Jobcenter Oldenburg der ALSO erneut ein offenes Gesprächsangebot für einen konstruktiven Austausch.

Gerne fügen wir auch noch unsere Kontaktmöglichkeiten an.

Für unsere Kundinnen und Kunden sind wir während der regulären Öffnungszeiten auf folgenden Wegen erreichbar:

Servicecenter: 0441 21970 -0

Geldleistungen: 0441 21970 -1010

Arbeitsvermittlung: 0441 21970 -2020

Internet: <http://jobcenter.digital/>

E-Mail: Jobcenter-Oldenburg@jobcenter-ge.de