

## 17. Wahlperiode

### Kleine Anfrage

#### der Abgeordneten Monika Thamm (CDU)

vom 07. Januar 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Januar 2014) und **Antwort**

#### Clearingstelle im Jobcenter im Bezirk Tempelhof-Schöneberg

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

Die Kleine Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Daher hat der Senat das Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg um Stellungnahme gebeten, die nachfolgend in ihren maßgeblichen Teilen wiedergegeben ist.

1. Wird die Clearingstelle - über den 31.10.2013 hinaus – weiter als Projekt/institutionalisierte Einrichtung betrieben?

Zu 1.: Die Clearingstelle wird als Projekt zunächst bis zum 31.03.2014 betrieben.

2. Was sind die Gründe für die Beendigung des Projektes bzw. die Aufrechterhaltung dieses Angebots?

Zu 2.: Das Projekt der Clearingstelle ist zunächst befristet geplant. Über die Verstetigung oder Beendigung des Projektes entscheidet die Trägerversammlung.

3. Wie viele Beratungssuchende haben die Clearingstelle seit Beginn des Projektes bis zum o.a. Endtermin aufgesucht?

Zu 3.: Die Anzahl der Beratungssuchenden wurde nicht gesondert erfasst.

Seit Beginn des Projektes bis zum heutigen Tage wurden insg. 826 Clearingverfahren bearbeitet. Einzelne Beratungssuchende haben dabei häufig mehr als ein Clearingverfahren in Anspruch genommen.

4. Gibt es einen Erfahrungsaustausch mit ähnlichen Einrichtungen in anderen Bezirken - Treptow-Köpenick und Pankow -? Wenn ja, in welcher Form fand der Erfahrungsaustausch statt; wenn nein, warum wurde auf dieses Informationsinstrument verzichtet?

Zu 4.: Das Projekt Clearingstelle ist berlinweit bislang das Einzige.

5. Worin unterscheidet sich die Aufgabenstellung der Clearingstelle im Vergleich zum institutionalisierten Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Tempelhof-Schöneberg?

Zu 5.: Das institutionalisierte Kundenreaktionsmanagement hat den Umgang mit Kundenreaktionen (Lob, Anregungen, Kritik, Beschwerden, Petitionen etc.) zum Gegenstand.

Die Clearingstelle bietet Kundinnen und Kunden des Jobcenters Berlin Tempelhof-Schöneberg die Möglichkeit, sich beraten zu lassen. Ziel ist vor allem, mehr Transparenz herzustellen, hierdurch das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in Entscheidungen und Verfahrensweisen des Jobcenters zu stärken und so auch zur Vermeidung von Widerspruchs- und Klageverfahren beizutragen.

Ergänzend sollen auch gezielt Fälle aufgegriffen werden, in denen die Einlegung eines Rechtsmittels bereits in Aussicht gestellt beziehungsweise angekündigt wurde. Ziel ist es hier, gegebenenfalls vorhandene Missverständnisse seitens der Kundin und des Kunden auszuräumen beziehungsweise eventuelle Fallbearbeitungsfehler zu korrigieren.

Die Clearingstelle stellt ein zusätzliches Hilfsangebot für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Berlin Tempelhof-Schöneberg dar. Sie ersetzt nicht die Aufgabe des institutionalisierten Kundenreaktionsmanagements.

6. Wie viele Mitarbeiter/innen waren in der Clearingstelle beschäftigt und werden ggf. bei Weiterführung des Projektes dort beschäftigt sein?

Zu 6.: Zum 01.07.2013 konnte eine personelle Ausstattung mit 3,8 Vollzeitäquivalenten erreicht werden. Die Fortführung der Clearingstelle erfolgt seit dem 15.01.2014 mit 2,8 Vollzeitäquivalenten.

7. Wird es über die Arbeit der Clearingstelle einen (Evaluations-)Bericht geben und wann wäre ggf. mit dem Erscheinen des Berichtes zu rechnen?

Zu 7.: Das Projekt Clearingstelle des Jobcenters Berlin Tempelhof-Schöneberg ist bis zum 31.03.2014 befristet. Ein Evaluationsbericht existiert zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht. Die Trägerversammlung wird seitens der Geschäftsführung über die Ergebnisse informiert.

Berlin, den 5. Februar 2014

In Vertretung

Boris V e l t e r

Senatsverwaltung für Arbeit,  
Integration und Frauen

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Mrz. 2014)