

Antwort auf die Frage von Herrn Hood für die Sitzung des Sozial- und Gesundheitsausschusses der Stadt Bielefeld am 11.03.2025

Thema:

Geänderte E-Mail-Erreichbarkeit der Mitarbeitenden im Jobcenter

Frage:

Warum wurde die E-Mail-Erreichbarkeit geändert und welche Auswirkungen hat dies?

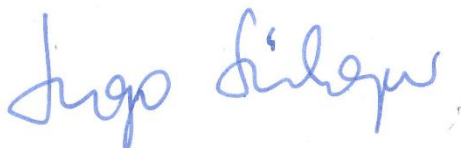
Antwort:

Die Umstellung dient der Verbesserung der Servicequalität und der Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben. Durch den verstärkten Einsatz von jobcenter.digital und der jobcenter App haben die Kund*innen des Jobcenters nun eine sichere und datenschutzkonforme Möglichkeit, flexibel und ortsunabhängig mit dem Jobcenter zu kommunizieren. Ein großer Vorteil dieser Plattformen ist, dass eingereichte Unterlagen systemseitig direkt in die elektronische Akte überführt werden. Dadurch können Auskünfte viel schneller und gezielter erteilt werden. Zudem erhalten Kund*innen eine Versandbestätigung, sodass sichergestellt ist, dass ihre Unterlagen zeitnah und lesbar ankommen.

Alternativen für Kund*innen zur Nutzung von jobcenter.digital bzw. der Jobcenter App sind weiterhin der Postweg oder die telefonische Klärung über das Servicecenter oder im Rahmen der Teamtelefonie. Persönliche Vorsprachen können direkt im Haus, telefonisch oder über die Jobcenter-Homepage vereinbart werden.

Das Jobcenter hat in der Jobwerkstatt eine im Rahmen der Öffnungszeiten frei zugängliche Servicestelle eingerichtet. Dort werden Kund*innen des Jobcenters bei der Nutzung von jobcenter.digital unterstützt und es werden die notwendigen technischen Geräte zur Verfügung gestellt.

Der Wegfall der klassischen E-Mail-Kommunikation ist für Kund*innen des Jobcenters nicht mit Einschränkungen verbunden. Die Nutzung von jobcenter.digital ist hinsichtlich der technischen Voraussetzungen und der Nutzungsanwendung vergleichbar mit der E-Mail-Kommunikation. Die E-Mail-Kommunikation für Arbeitgeber*innen, Bildungsträger, Sozialverbände, Helferkreise, Berufsbetreuer*innen und weitere Netzwerkpartner*innen bleibt bestehen. Hierfür wurde eine spezialisierte E-Mail-Adresse eingeführt, die eine strukturierte und gezielte Bearbeitung der Anfragen ermöglicht. Für den sozialarbeiterischen Bereich bedeuten die Änderungen daher eine überschaubare Umstellung.



Ingo Nürnberger
Erster Beigeordneter