

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 28. September 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. Oktober 2018)

zum Thema:

Verlorene Post in Hausbriefkästen der Berliner Jobcenter

und **Antwort** vom 17. Oktober 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. Okt. 2018)

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (Bündnis 90/Die Grünen)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/16583

vom 28. September 2018

über

Verlorene Post in Hausbriefkästen der Berliner Jobcenter

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

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die zuständige Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (RDBB) der Bundesagentur für Arbeit (BA) um Stellungnahme gebeten. Die dort in eigener Verantwortung erstellte Stellungnahme ist nachfolgend in ihren maßgeblichen Teilen wiedergegeben.

1. In welchen Berliner Jobcentern existieren Hausbriefkästen (bitte um Auflistung der Standorte)?
2. Wie ist jeweils die Postverteilung organisiert (mit eigenem Personal, mit Dienstleister*innen, wenn ja welche, Leerung zu welchen Zeiten – bitte um Information zu jedem Standort)?

Zu 1. und 2.:

Jobcenter Berlin ...	Hausbriefkästen/Standorte	Organisation Postverteilung
Friedrichshain-Kreuzberg	1 Hausbriefkasten am Haupteingang des Hauptgebäudes Rudi-Dutschke-Str. 3, 10969 Berlin	Postverteilung erfolgt mit eigenem Personal. Leerung erfolgt um 05:45 Uhr, 11 Uhr, 13 Uhr und 14 Uhr

Mitte	Liegenschaft Müllerstr. 16, 13353 Berlin, Liegenschaft Müllerstr. 147, 13353 Berlin, Liegenschaft Seydelstr. 2-5, 10117 Berlin, Liegenschaft Sickingenstr. 70, 10553 Berlin, Liegenschaft Lehrter Str. 46, 10557 Berlin	Die Postverteilung erfolgt durch einen extern beauftragten Postdienstleister. Die Leerung der Hausbriefkästen findet an allen benannten Standorten zweimal täglich, jeweils um ca. 6 Uhr und 12 Uhr statt. Eine Zuleitung der morgendlichen Leerung in die Fachbereiche ist taggleich vorgesehen. Die Weiterleitung der Mittagspost erfolgt zum Folgetag.
Marzahn-Hellersdorf	Ein Hausbriefkasten vor dem Hauptsitz in der Allee der Kosmonauten 29, 12681 Berlin	Die Post(verteilung) wird als Dienstleistung eingekauft. Der Hausbriefkasten wird vom eingekauften Dienstleister morgens, 4:45 Uhr, geleert.
Lichtenberg	Insgesamt 3 Briefkästen: 1 vor Haus 1 Aufgang A, 1 Haus 2 in der Eingangszone, 1 an der Stirnseite des Hauses 2 neben dem Kundeneingang der Agentur für Arbeit	Die Briefkästen des Jobcenters Berlin Lichtenberg werden zweimal täglich durch eigenes Personal geleert. Die Leerungen erfolgen zwischen 06:00 - 06:30 Uhr und zwischen 14:00 - 15:00 Uhr.
Charlottenburg-Wilmersdorf	Ein Hausbriefkasten am Haupteingang des Jobcenters (Goslarer Ufer 37, 10589 Berlin)	Die Postverteilung erfolgt durch den Dienstleister Pin AG. Die Leerung findet Mo - Fr jeweils um 06:00 Uhr und um 13:00 Uhr statt.
Reinickendorf	Ein Sicherheitsbriefkasten mit Sicherheitsklappe am Eingang des Jobcenters Mirastr. 54, 13509 Berlin	Die Postverteilung und Leerung ist durch einen externen Dienstleister gewährleistet. Die Leerung erfolgt täglich um ca. 6:30 Uhr und 12:30 Uhr durch 2 Personen.
Spandau	Ein Hausbriefkasten am Haupteingang Altonaer	Der Hausbriefkasten in der Altonaer Straße wird von den

	<p>Straße 70/72, 13583 Berlin und einen Hausbriefkasten am Eingang der Liegenschaft Wohlrabedamm 32, 13629 Berlin</p>	<p>Mitarbeitenden der Poststelle zweimal täglich morgens vor 08:00 Uhr und nachmittags gegen 15:00 Uhr geleert. Bei Leerung des Hausbriefkastens morgens bis 08:00 Uhr sind die Poststücke mit dem Eingangsstempel des Vortages zu versehen.</p> <p>Der Hausbriefkasten in der Liegenschaft Wohlrabedamm wird täglich einmal zu 09:00 Uhr geleert.</p>
Tempelhof-Schöneberg	<p>Ein Hausbriefkasten vor dem Haupteingang in der Wolframstr. 89-92, 12105 Berlin</p>	<p>Der Hausbriefkasten wird durch eigenes Personal der Poststelle um 06:30 Uhr und 12:30 Uhr geleert. Darüber hinaus erfolgt eine Leerung nach Bedarf, soweit der Briefkasten zu voll sein sollte. Die Post wird anschließend durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die Teams verteilt. Dies erfolgt in der Poststelle. Hier hat jedes Team ein zugeordnetes Fach. Dieses wird dann durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der jeweiligen Teams geleert.</p>
Treptow-Köpenick	<p>Ein Hausbriefkasten direkt am Haupteingang des Jobcenters am Standort Groß-Berliner-Damm 73a, 12487 Berlin</p>	<p>Die Leerung erfolgt durch den eingekauften Poststellendienstleister PIN AG. Die Leerung erfolgt Montag bis Freitag zu den folgenden drei Zeiten (circa-Angaben): 8:00-9:00 Uhr, 11:00-11:30 Uhr und 13:00-14:00 Uhr. Anschließend erfolgt die Zuordnung und Verteilung nach Zuständigkeit im Jobcenter.</p>
Neukölln	<p>Hausbriefkästen existieren an folgenden Standorten:</p>	<p>Mainzer Str. 27: Leerung um 06:00 Uhr und 13:30 Uhr durch</p>

	<p>Mainzer Str. 27, direkt vor dem Eingang (Anzahl 3), Buckower Damm 114, direkt vor dem Eingang (Anzahl 1), Sonnenallee 282, direkt vor dem Eingang (Anzahl 1)</p>	<p>die Poststelle. Die Poststelle ist eine eingekaufte Dienstleistung des Internen Service Berlin Mitte (Team 838)</p> <p>Buckower Damm 114: Leerung um 07:30 Uhr durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Berlin Neukölln</p> <p>Sonnenallee 282: Leerung um 06:00 Uhr, 12:00 Uhr und 15:00 Uhr durch die Poststelle der Agentur für Arbeit Berlin Süd</p>
<p>Steglitz-Zehlendorf</p>	<p>Liegenschaft Birkbuschstr. 10: 1 Briefkasten am Haupteingang</p> <p>Liegenschaft Händelplatz: 1 Briefkasten</p> <p>Liegenschaft Kelchstr.: 2 Briefkästen (jeweils am Eingang in das Haus 1/2 und Haus 3)</p>	<p>Die Poststelle ist eine eingekaufte Dienstleistung des Internen Service Berlin.</p> <p>Liegenschaft Birkbuschstr. 10: Leerung von Montag - Freitag 06:00 Uhr und 12:00 Uhr durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Poststelle. Die Bearbeitung erfolgt ebenfalls in der Birkbuschstraße.</p> <p>Liegenschaft Händelplatz Leerung Montag und Dienstag einmal täglich durch eine/einen benannte/n Mitarbeitende/Mitarbeitenden des Jobcenters in der Arbeitsagentur Steglitz-Zehlendorf zwischen 07:15 – 07:30 Uhr und von Mittwoch – Freitag durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsagentur Steglitz-Zehlendorf. Der Inhalt vom Hausbriefkasten wird in einer Verschlussmappe zusammen mit der internen Post durch das Dienstleistungsunternehmen der Firma GO transportiert. Die Bearbeitung der Post aus Hausbriefkästen erfolgt in der Poststelle der Birkbuschstraße.</p>

		<p>Liegenschaft Kelchstr.: Leerung von Montag – Freitag einmal täglich zwischen 06:30 – 06:45 Uhr. Die Leerung erfolgt durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Poststelle. Hier erfolgt auch die Bearbeitung in der Kelchstraße.</p> <p>Scanpost: Nach Einführung der e-Akte werden die eingehenden Poststücke entsprechend der bestehenden Sortierregeln eingeordnet und an das Scancenter/ Scandienstleister versandt. Dort wird die Post eingescannt.</p>
--	--	--

3. In welcher Form werden Verlustmeldung von Kund*innen erfasst?

Zu 3.: Die Berliner Jobcenter entscheiden jeweils eigenständig darüber, ob und ggf. wie sie Verlustmeldungen seitens der Kundinnen und Kunden erfassen.

Wenn Verlustmeldungen erfasst werden, erfolgt das in der Regel in Form von Beschwerden in der sogenannten Kundenreaktionsmanagement(KRM)-Datenbank oder in der IT-Anwendung zur Dokumentation von Kundenvorsprachen. Das Kundenreaktionsmanagement wertet dann die Verlustanzeige und deren Ursache mit dem jeweiligen Fachbereich aus, erarbeitet mögliche Lösungsansätze und antwortet dem Kunden bzw. der Kundin.

4. Wie viele verlorengegangenen Sendungen sind den jeweiligen Jobcentern für das Jahr 2017 sowie das erste Halbjahr 2018 bekannt (bitte um Angabe pro Standort)?

Zu 4.: Über verlorengegangene Poststücke können nach Angabe der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (RDBB) der Bundesagentur für Arbeit (BA) keine belastbaren statistischen Auskünfte erteilt werden.

5. Welche Maßnahmen wurden und werden ergriffen, um das regelmäßige „verlieren“ von für die Kund*innen ggf. existenzgefährdenden Unterlagen zu vermeiden?

Zu 5.: Es ist generell festzustellen, dass durch die Einführung der e-Akte und der damit verbundenen Digitalisierung der Post das Risiko des Verlusts von Post deutlich reduziert werden konnte.

Die Berliner Jobcenter entscheiden jeweils eigenständig über Maßnahmen zur Vermeidung des Verlusts von Posteingängen, u. a. durch:

- mehrmalige Leerung des Hausbriefkastens
- Erhöhung der Sicherheit der verwendeten Briefkästen
- Digitalisierung der Posteingänge (e-Akte)
- separate Sammlung und Sichtung von Poststücken, die nicht eindeutig zuzuordnen sind, zur eindeutigen Personalisierung
- direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, bei denen das Fehlen eines Poststückes festgestellt wird.

Je nach Dienststelle bieten die Jobcenter ihren Kundinnen und Kunden verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Unterlagen an, u. a.:

- Hauptbriefkasten der Dienststelle, ggf. Etagenbriefkästen
- Abgabe von Unterlagen in den Eingangszonen, z. T. am dafür vorhandenen Abgabebetresen und auf Wunsch Bestätigung der persönlichen Abgabe
- Übersendung per E-Mail, per Fax, per Post.

Berlin, den 17. Oktober 2018

In Vertretung

Alexander F i s c h e r

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales