

**Schriftliche Kleine Anfrage**  
der Abgeordneten Olga Fritzsche (DIE LINKE) vom 04.01.2021  
**und Antwort des Senats**  
**- Drucksache 22/2700 -**

**Betr.: Jobcenter (III): Leistungseinstellung bei erfolglosem Versuch eines telefonischen Kontaktes im Bereich des SGB II und SGB III**

**Einleitung für die Fragen:**

*Da zur Zeit keine persönlichen Termine in den Jobcentern, Jugendberufsagenturen und bei der Agentur für Arbeit möglich sind, versenden insbesondere die Arbeitsvermittler:innen Termine für Telefongespräche. Die Telefonnummern der Mitarbeiter:innen in Jobcenter, Jugendberufsagentur oder Agentur für Arbeit sind den Leistungsbeziehenden nicht bekannt und werden in aller Regel auch nicht mitgeteilt. Deshalb kann der Telefontermin nur durchgeführt werden, wenn die Mitarbeiter:innen der Jobcenter die Menschen erfolgreich anrufen, d.h. erreichen können. Das kann aber aus einer Vielzahl von Gründen missglücken und ist möglicherweise überhaupt nicht durch die Leistungsbeziehenden zu verantworten. Darüber hinaus können die Leistungsbeziehenden selber die konkrete Person weder anrufen noch zurückrufen. Es gibt Äußerungen und Androhungen von Mitarbeiter:innen der Jobcenter, dass bei telefonischen Nichterreichen die Leistungsbezieher:innen die Leistungen eingestellt werden können. Diese Ankündigungen stehen in Briefen an Leistungsbeziehende, mit denen Telefontermine vereinbart werden.*

*Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:*

Nach § 14 SGB II ist es Aufgabe von Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter), die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten umfassend mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit oder Ausbildung zu unterstützen.

Die Jobcenter-Standorte sind nicht seit dem 16. März 2020 dauerhaft geschlossen. Der persönliche Kontakt vor Ort konzentriert sich vor dem Hintergrund des Infektionsgeschehens jedoch auf Kundinnen und Kunden, bei denen eine persönliche Vorsprache dringend geboten ist. Die Kommunikation erfolgt insbesondere über online-Angebote, E-Mail, telefonisch oder per Briefpost.

Persönliche Vorsprachen erfolgen über eine terminierte Einladung immer dann, wenn die telefonische Beratung nicht umsetzbar ist bzw. der persönliche Kontakt vor Ort für Kundinnen und Kunden zur Förderung des Integrationsprozesses oder zur leistungsrechtlichen Beratung dringend geboten ist. Die Einladung zur persönlichen Vorsprache erfolgt mit einer Meldeaufforderung gem. § 59 SGB II i.V.m. § 309 SGB III. Vor der Übermittlung der Meldeaufforderung wird im Einzelfall geprüft, ob besondere Umstände gegen eine persönliche Vorsprache sprechen (z.B. fehlende Kinderbetreuung, gesundheitliche Einschränkungen, Sprachbarrieren). Meldeversäumnisse gem. § 32 SGB II werden im Rahmen einer Anhörung nach § 24 SGB X geprüft. Die besonderen Umstände und Auswirkungen der Pandemie werden bei der Prüfung, ob ein wichtiger Grund und/oder eine außergewöhnlichen Härte vorliegt, einbezogen.

Zu telefonischen Beratungsterminen werden die Kundinnen und Kunden schriftlich eingeladen. Das Einladungsschreiben enthält keine Rechtsfolgenbelehrung. Auf den Einladungen ist i.d.R. die Telefonnummer des ServiceCenters angegeben. Hierüber haben die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, unverzüglich Kontakt zum Jobcenter aufzunehmen. Sollten die Kundinnen und Kunden zu dem angebotenen Termin keine Zeit haben, so können sie über das Servicecenter oder die Standorthotline einen eigenen Terminvorschlag unterbreiten. Eine Nichtteilnahme ist kein  
22-02700

Sanktionstatbestand. Die Telefonnummern der standortbezogenen Hotlines sind auf der Website von Jobcenter (<https://team-arbeit-hamburg.de/>) für alle Standorte angegeben. Zur Unterstützung der besseren Erreichbarkeit wird auch die technische Möglichkeit genutzt, dass angerufene Kundinnen und Kunden direkt beim Rückruf auf die Standorthotline umgeleitet werden.

Auch bei der Agentur für Arbeit (Rechtskreis SGB III) sind Präsenztermine weiterhin nur eingeschränkt möglich und die Telefonie stellt dementsprechend die wichtigste alternative Kommunikationsform dar. Die Einladungen zu telefonischen Beratungs- und Vermittlungsgesprächen werden mit ausreichendem zeitlichem Vorlauf versendet. Im Einladungsschreiben werden der Gesprächsgrund, die Gesprächsdauer und die benötigten Unterlagen benannt und es werden ergänzende Hinweise zur Gesprächsvorbereitung gegeben. Die Kundinnen und Kunden werden gebeten, ihre Rufnummer(n) vor dem Termin zu überprüfen und sich bei Änderungen zu melden. Für Rückfragen, Terminabsagen oder Telefonnummernänderungen wird im Schreiben die Telefonnummer des Servicecenters angegeben. Somit erhalten die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, einen nicht passenden Termin zu verschieben bzw. ihre Daten zu aktualisieren. Verfügen die Kundinnen und Kunden über einen Onlinezugang, so können die Daten hier selbst angepasst werden oder sie können die Postfachfunktion über die eServices nutzen.

Gleichzeitig werden die Kundinnen und Kunden im Einladungsschreiben darauf hingewiesen, dass sie gem. §§ 60 ff. Erstes Buch Sozialgesetzbuch (SGB I) zur Mitwirkung verpflichtet sind. Sollte der Termin ohne Angabe und Nachweis von wichtigen Gründen nicht wahrgenommen werden, kann das Arbeitslosengeld bis zur Nachholung der Mitwirkung versagt oder entzogen werden (§ 66 SGB I). Der Senat hält diese gesetzliche Regelung und das damit verbundene Ermessen des Leistungsträgers für verhältnismäßig. Hinsichtlich der Anwendung dieser Regelung und der entsprechenden Ermessensausübung erfolgt keine statistische Erfassung. Eine Dienst- oder Handlungsanweisung für telefonische Beratungen und Konsequenzen einer Nichterreichbarkeit gibt es nicht.

Im Übrigen siehe auch Drs. 22/2698.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften von Jobcenter und Agentur für Arbeit wie folgt:

- Frage 1:** *Wie lautet die Dienst- bzw. Handlungsanweisung für die Androhung von Streichung der Leistungen bei telefonischer Nichterreichbarkeit im Rechtskreis des SGB III?  
Bitte betreffende Anweisung als Anlage beifügen.*
- Frage 2:** *Wie viele Fälle von Leistungseinstellung aus dem im Vortext genannten Grund hat es bisher im Rechtskreis SGB III gegeben? Bitte nach Jahren rückwirkend für die letzten 5 Jahre auflisten.*
- Frage 3:** *Wie beurteilt der Senat die rechtliche Möglichkeit einer so begründeten Einstellung oder Sanktion der Leistung im Rechtskreis SGB III?*
- Frage 4:** *Nach der sogenannten „Erreichbarkeitsanordnung“ ist eine postalische Erreichbarkeit der Antragsteller:in im Rechtskreis des SGB II nötig.  
Gibt es im Jobcenter t.a.h. ein geregeltes Verfahren, um Telefontermine mit Leistungsbeziehenden nach dem SGB II zu vereinbaren? Wenn ja, wie lautet die rechtliche Basis für das Verfahren?*
- Frage 5:** *Welche Kommunikationsformen nutzt das Jobcenter t.a.h. mit den Leistungsbeziehenden, die telefonisch nicht erreichbar sind, weil sie kein Telefon besitzen oder aus anderen Gründen nicht angerufen werden wollen?*
- Frage 6:** *Können die Jobcenter t.a.h. in der Kommunikation mit den Leistungsbeziehenden, die Telefonnummern der Standorthotline regelhaft mitteilen, damit Leistungsbeziehende für Notfälle auch schnell persönliche Termine im Jobcenter vereinbaren können?*

Siehe Vorbemerkung.