

Schriftliche Kleine Anfrage
der Abgeordneten Olga Fritzsche (DIE LINKE) vom 04.01.2021
und Antwort des Senats
- Drucksache 22/2698 -

Betr.: Jobcenter: Prüfung und zeitnahe Bearbeitung von Anträgen

Einleitung für die Fragen:

Die Schließung der Jobcenter für den Publikumsverkehr seit 16.3.2020 stellt die Leistungsempfänger:innen und Neuantragsteller:innen vor zum Teil unüberwindliche Hürden und verschärft existenzielle Bedrohungslagen. Von Leistungsbeziehenden und aus Beratungsstellen wissen wir, dass seit Schließung der Jobcenter für den Publikumsverkehr die Bearbeitung von Anträgen auch die sog. Vereinfachte Antragstellung in der Praxis nicht zu schnelleren Bewilligung führt – zum Teil sogar zu längeren Bearbeitungszeiten. Eine Auszahlung per Barcode bei akuter Mittellosigkeit während andauernder Bearbeitung des Antrags wird wegen der Schließung regelhaft verweigert. Die Ausstellung einer Mietgarantie erfordert schnellste Bearbeitung und ist unter der derzeitigen Arbeitsweise der Jobcenter quasi unmöglich. Auch die Anforderungen an die Mitwirkungspflichten bzw. das Herbeibringen von Unterlagen wie Kontoauszügen etc.) bei der sog. Vereinfachten Antragstellung unterscheiden sich in der Praxis nicht von dem Verfahren vor der Pandemie. Die Hinweise der Bundesagentur zur vereinfachten Antragstellung (explizit unter 2.8. Nr. 5) werden in der Praxis nicht umgesetzt.

*Nicht alle Antragsteller:innen haben die Möglichkeit Unterlagen zu scannen und zu mailen. Ihnen bleibt nur der Postweg oder der Hausbriefkasten. Leider gehen immer noch auf diesem Wege viele Unterlagen verloren und werden den Leistungsberechtigten dann als fehlende Mitwirkung angelastet. Das im Präsenzbetrieb durchgesetzte Verfahren den Eingang abgegebener Unterlagen zu quittieren ist nun nicht möglich. Manchen Ratsuchenden fehlt das Geld und die Möglichkeit Unterlagen zu kopieren. Deshalb werden Unterlagen zum Teil im Original beim Jobcenter eingeworfen. Diese Unterlagen werden unseres Wissens vom Jobcenter ungeprüft nach Berlin gesandt um dort eingescannt zu werden. Es kann bis zu einer Woche dauern, bis die eingescannten Unterlagen digital zur Verfügung stehen und durch die Sachbearbeiter*innen bearbeitet werden können. Es gibt Hinweise, dass Unterlagen, die nicht mit Bedarfsgemeinschaftsnummer versehen sind, in Berlin nicht zugeordnet werden, selbst wenn Name, Geburtstag, Adresse in den Unterlagen enthalten sind und eine eindeutige Zuordnung durchaus möglich wäre. Die Unterlagen, selbst Originale, werden lediglich vernichtet.*

Auch wenn Leistungsbeziehende online oder per E-Mail Anträge stellen oder sich mit Fragen per E-Mail an das Jobcenter wenden, wird fast immer auf dem Postweg geantwortet, auch in Fällen großer Dringlichkeit oder der Ausstellung von Mietgarantien. Viele Ämter und Behörden sind mittlerweile mit guten Hygienekonzepten zumindest eingeschränkt wieder für den Publikumsverkehr zugänglich.

Umso unverständlicher, wenn insbesondere dort wo es wortwörtlich um die Existenzsicherung geht nicht dies nicht realisiert wird.

Ich frage den Senat:

Eine dauerhafte Schließung der Jobcenter-Standorte seit dem 16. März 2020 ist nicht erfolgt.

Die Bundesagentur für Arbeit hat in Abstimmung mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales eine für die Jobcenter in gemeinsamer Trägerschaft von Kommune und Agentur für Arbeit verbindliche Weisung erlassen, die sowohl den Zugang von Kundinnen und Kunden zu

existenzsichernden Leistungen nach dem SGB II als auch die Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Kundenkontaktes während der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen regelt.¹

Im März 2020 wurde aufgrund des Corona-Infektionsgeschehens in allen öffentlichen Bereichen einschließlich des Jobcenters der persönliche Kontakt zwischen den Kundinnen und Kunden und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingeschränkt. Um die Infektionsgefahr zu minimieren, wurden die Kommunikationsprozesse bei Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter) entsprechend der genannten Weisung bis auf Weiteres auf die drei Standardkanäle Online-Angebote bzw. E-Mail, telefonisch (inkl. Dolmetscherhotline) und postalisch umgestellt. Um den Kontakt weiterhin aufrechtzuerhalten und dem gesetzlichen Beratungsauftrag weiterhin nachzukommen, werden Kundinnen und Kunden zu telefonischen Beratungsterminen ohne Rechtsfolgebelehrungen und in der Regel schriftlich eingeladen. Insbesondere die online-Antragstellungen sowie der dafür bisher nicht regelhaft genutzte E-Mail-Verkehr wurden ausgeweitet. Zur erweiterten telefonischen Erreichbarkeit wurden neben der bundesweiten Hotline (Service-Center) in den Standorten von Jobcenter insgesamt 30 zusätzliche standortbezogene Hotlines eingerichtet. Die Telefonnummern sind auf der Homepage des Jobcenters hinterlegt.²

Seit dem 29. Juni 2020 werden bei Jobcenter im Rahmen der dafür geschaffenen infrastrukturellen Möglichkeiten in allen Fällen mit Unterstützungsbedarf wieder persönliche Vorsprachen ermöglicht – in der Regel nach vorheriger Terminvereinbarung und unter Einhaltung der Maßnahmen zum Gesundheitsschutz.

Das Konzept zum gesteuerten Kundenverkehr wurde auf Grundlage der Empfehlung des Bund-Länder-Ausschusses SGB II „Schrittweise Erweiterung des Publikumsverkehrs in den Jobcentern“ vom 22.05.2020 erarbeitet. Wesentlicher Inhalt dieser Regelung ist die Beschreibung der prioritär durchzuführenden persönlichen Beratungen. Die Rahmenbedingungen in den Liegenschaften wurden so ausgestaltet, dass sie den Gesundheitsschutz gewährleisten können (abgestufte Festlegung von publikumsgerechten Büros, Bereichen und Laufwegen, bedarfsorientierte Ausstattung der Räumlichkeiten z.B. Abstandsmarkierungen, ggf. Hust- und Niesschutz) zudem werden Hygieneartikel (z.B. Mund-Nasen-Schutz, Desinfektionsmittel) bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt.

Da die räumlichen Begebenheiten und damit einhergehenden Erfordernisse in den Standorten sehr unterschiedlich sind, erfolgt die standortspezifische Ausgestaltung des gesteuerten Kundenverkehrs eigenverantwortlich. Bei Jobcenter gelten dabei für alle Standorte folgende Prioritäten:

Der persönliche Kontakt vor Ort konzentriert sich auf Kundinnen und Kunden, bei denen eine persönliche Vorsprache dringend geboten ist, wie z. B. bei

- Sprachbarrieren
- bestimmten gesundheitlichen Einschränkungen,
- ausgewählten Kundinnen und Kunden des Fallmanagements,
- ausgewählten Neukundinnen und -kunden mit Unterstützungsbedarf,
- Mittellosigkeit,
- (drohendem) Wohnungsverlust,
- (drohender) Energiesperrung,
- Ausstellung von Mietübernahmezusicherungen,
- Kundinnen und Kunden, die insb. zur Erst- oder Folgeberatung telefonisch nicht erreicht wurden,
- dringlichen Förderanfragen und kurzfristigen Vorstellungsgesprächen.

Darüber hinaus werden persönliche Beratungen - soweit möglich und geboten - via „walk & talk“ (Beratungsspaziergang) mit den vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen insbesondere im Fallmanagement auf freiwilliger Basis wahrgenommen, da viele Kundinnen und Kunden mit rein telefonischer Beratung kaum erreicht werden können bzw. eine vertrauliche Beratungsatmosphäre nicht möglich ist. Hierzu werden die Kundinnen und Kunden schriftlich eingeladen.

Die oben beschriebenen Möglichkeiten gelten angesichts der erneuten Lockdown-Verfügungen seit dem 2. November 2020 situationsangepasst fort.

¹ Weisung zum Gesetz über den erleichterten Zugang zu sozialer Sicherung und zum Einsatz und zur Absicherung sozialer Dienstleister aufgrund des Coronavirus SARS-CoV-2 (Sozialschutzpakete) sowie ergänzende Regelungen (Loseblattsammlung), Stand 02.10.2020 (https://www.arbeitsagentur.de/datei/fachliche-weisungen-zu--67-sgb-ii_ba146402.pdf)

² Beispiel Standort Altona: <https://team-arbeit-hamburg.de/standorte/altona/>

Im Übrigen siehe Drs. 22/1130 und 22/1180.

Durch die Einführung der E-Akte sind deutlich weniger Beschwerden über verlorenegegangene Unterlagen zu verzeichnen. Dies betrifft nicht nur die persönlich abgegeben, sondern auch die per Post zugesandten oder in den Hausbriefkasten eingeworfenen Unterlagen. Geben Kundinnen und Kunden an, die Unterlagen eingereicht zu haben, erfolgt stets eine einzelfallbezogene formelle und inhaltliche Prüfung, ohne generalisiert „fehlende Mitwirkung“ anzunehmen oder zu unterstellen.

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

Frage 1: *Viele Behörden sind inzwischen mit guten Hygienekonzepten zumindest eingeschränkt wieder für den Publikumsverkehr zugänglich. Warum ist dies nicht in den Jobcentern möglich?*

Siehe Vorbemerkung.

Frage 2: *Was sind die Kriterien nach denen entschieden wird eine umfangreiche Prüfung der Unterlagen vorzunehmen, trotz eigentlich bestehender Regelung zur vereinfachten Beantragung?*

Grundlage für die Bearbeitung von Leistungsanträgen im Rahmen der vereinfachten Beantragung ist die Weisung zum erleichterten Zugang zu Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach § 67 SGB II. Die Vereinfachung bezieht sich hierbei auf die eingeschränkte Durchführung der Vermögensprüfung, der Übernahme der tatsächlichen Aufwendungen für Unterkunft und Heizung als angemessen sowie auf die vorläufige vereinfachte Leistungsbewilligung.

Frage 3: *Wie steht der Senat zu dem Problem, dass Leistungsbeziehende Kontoauszüge einreichen müssen, die eigentlich durch die Mitarbeiter*innen der Jobcenter nur eingesehen werden dürfen und dann wieder ausgehändigt werden müssen?*

Die Vorlage von Kontoauszügen ist weiterhin erforderlich, um die Voraussetzungen für den Leistungsbezug nach dem SGB II (Hilfebedürftigkeit nach § 7 Abs. 1 Nr. 3 i.V.m. § 9 SGB II) prüfen zu können. Die Regelungen der vorhandenen Handlungsanweisungen zur Aktenführung gelten weiterhin. Danach reicht ein Vermerk über die Vorlage bzw. Einreichung regelmäßig aus. Eine Speicherung in der elektronischen Akte erfolgt im Ausnahmefall. In Betracht kommt eine Speicherung von Buchungen oder Auszügen z.B. wenn sich aus den Unterlagen ein weiterer Prüfungsbedarf oder eine Änderung in der Leistungshöhe ergibt. Sofern kein Ausnahmefall vorliegt, werden die Kopien datenschutzgerecht entsorgt.

Frage 4: *Wie beurteilt der Senat den zeitlichen Verzug durch die Versendung an das Scancenter?*

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichten alle Posteingänge, die persönlich eingehen und prüfen entsprechend der Sortierhilfe, ob es sich bei den Dokumenten um nicht zu öffnende Post, nicht zu digitalisierende Post oder nicht im ersten Schritt zu digitalisierende Post handelt.

Die eingegangenen Neuanträge von Kundinnen und Kunden werden nicht direkt an das Scan-Zentrum, sondern taggleich an die jeweils zuständigen Sachbearbeitungen gegeben, die wiederum erst die Eingaben und Bewilligungen vornehmen und die Dokumente erst im Nachgang zum Digitalisieren geben. Aus Datenschutzgründen werden Bewilligungsbescheide immer auf dem Postweg versendet. Unterlagen, die bereits digital eingehen, werden direkt vor Ort in die E-Akte gedruckt und entsprechend bearbeitet.

Frage 5: *Wie steht der Senat zur ungeprüften Vernichtung von Unterlagen, im Falle einer fehlenden Beschriftung mit Bedarfsgemeinschaftsnummer?*

Unterlagen, die ohne Bedarfsgemeinschaftsnummer oder Kundennummer dem Scan-Zentrum übergeben werden, werden immer digitalisiert und dem sog. Klärungspostkorb zugeordnet. Eine Vernichtung der Unterlagen erfolgt nicht. Dieser Klärungspostkorb wird von den Mitarbeitenden der Poststelle SGB II täglich gesichtet und den jeweils zuständigen Standorten zur Bearbeitung digital zugeleitet.

Frage 6: *Wie stellt der Senat sicher, dass Menschen die akut mittellos sind, den ihnen zustehenden Barcode für die lebensnotwendige Versorgung unverzüglich ausgehändigt bekommen können? Gibt es in solchen Fällen ausnahmsweise die Möglichkeit zur persönlichen Vorsprache und Aushändigung eines Gutscheines/ Barcodes?)*

Bürgerinnen und Bürger, die sich mittellos melden, konnten seit März 2020 in den Standorten die Barcodes abholen. Barcodes werden auf Wunsch auch per Mail versandt ([vgl. hierzu Weisung zum § 67 SGB II](#)).³

Frage 7: *Wie kann der Senat sicherstellen, dass Mietgarantien in schriftlicher Form innerhalb der vorgeschriebenen 48 Stunden den Leistungsbeziehenden vorliegen?*

Bürger und Bürgerinnen, die eine Mietübernahmezusicherung benötigen, erhalten diese unverzüglich entweder persönlich oder per Mail. Eine Vorschrift, dass diese den Kundinnen und Kunden innerhalb von 48 Stunden vorliegen muss, gibt es nicht.

Frage 8: *Plant der Senat die Kommunikation der Jobcenter mit den Leistungsbeziehenden per Mail auszubauen?*

Siehe Vorbemerkung.

Frage 9: *Welche Planungen gibt es, um Kopiermöglichkeiten zur Verfügung zu stellen?*

In den Standorten bestehen Kopiermöglichkeiten für die Kundinnen und Kunden. Darüberhinaus können Unterlagen auch per Scan oder Handyfoto eingereicht werden.

Frage 10: *Welche Möglichkeiten gibt es, um Eingangsbestätigungen auszustellen?*

Auf Wunsch der Kundinnen und Kunden werden Eingangsbestätigungen ausgestellt. Bei dem digitalen Angebot erhalten die Kundinnen und Kunden automatisch eine Eingangsbestätigung.

³ Weisungen zum Gesetz für den erleichterten Zugang zu sozialer Sicherung und zum Einsatz und zur Absicherung sozialer Dienstleister aufgrund des Coronavirus SARS-CoV-2 (Sozialschutz-Pakete) sowie ergänzende Regelungen