

Hamburg traut sich was!

FAKTCHECK zu den Antworten des Senats auf die schriftlichen kleinen Anfragen Drucksachen 22/2698 und 22/2699 und 22/2700



Vorbemerkung:

Hamburg traut sich was hat die Antworten in einigen Teilen mit Verwunderung zur Kenntnis genommen. Schilderungen von Leistungsberechtigten und alltägliche Erfahrungen in Beratungsstellen geben ein anderes Bild der Realität ab.

Wir freuen uns zwar zu hören, dass zumindest in der Theorie Ansätze zu erweiterten Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Jobcentern und Leistungsberechtigten / Antragstellenden vorgesehen sind. In der Realität werden diese aber in großen Teilen nicht umgesetzt oder sind den Leistungsberechtigten / Antragstellenden gar nicht bekannt. Hilfreich wäre es, wenn die Kontaktmöglichkeiten offensiver veröffentlicht würden. Die Aushänge in den Jobcenterstandorten, die Ansage auf der Servicehotline und die Informationen auf der Homepage von team.arbeit.hamburg machen nicht auf die vielfältigen Aspekte aufmerksam, in denen laut der Antworten ein dringender Bedarf für eine persönliche Vorsprache gesehen wird. Vielmehr lautet die Ansage der Hotline: „Aktuell haben alle Dienststellen zum Schutz Ihrer Gesundheit geschlossen kommen Sie nur in Notfällen persönlich vorbei“. - und dann steht Mensch vor verschlossener Tür, an der ein Aushang bittet, telefonisch Kontakt aufzunehmen. Zwar werden die Service - Telefonnummern der Standorte auf der Website und den Aushängen veröffentlicht, viel lebensweltorientierter wäre es jedoch, die jeweiligen Nummern auch auf den Anschreiben und Bescheiden zu vermerken. Auch wäre es im Rahmen der Beratungspflicht geboten, die Leistungsberechtigten mit Anschreiben darüber zu informieren, in welchen Fällen eine persönliche Vorsprache möglich wäre, die Standort-Telefonnummern mitzuteilen und Anleitungen zur digitalen Kommunikation zu versenden (Scannen, Handyfotos in verarbeitbarem Format per E-Mail verschicken, Hochladen von Dokumenten etc.).

In seltenen Fällen wurden gute Erfahrungen mit einer zügigen Klärung des Sachverhalts mit einzelnen Sachbearbeiter:innen per E-Mail gemacht. Hierbei handelte es sich leider um große Ausnahmen. Aus der Vorbemerkung des Senats zu den Antworten wird nicht ersichtlich, dass team.arbeit.hamburg diese zeitgemäße, materielle und personelle Ressourcen sparende und schnell zu Klärung beitragende Form der Kommunikation fördern möchte. Genau dies fordern wir aber ein – wie auch die Möglichkeit zu persönlichen Kontakten unter entsprechenden Hygienevorkehrungen.

1. Der Senat schreibt: "Das Konzept zum gesteuerten Kundenverkehr"

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 insbesondere zur Erst- oder Folgeberatung telefonisch nicht erreicht wurden,
- dringlichen Förderanfragen und kurzfristigen Vorstellungsgesprächen.

Ergebnisse unserer empirischen Prüfung: An den Eingängen der Jobcenter hängen immer noch Hinweise, dass "wir Sie bis auf weiteres gerne telefonisch oder per E-Mail" beraten."Kundinnen und Kunden werden gebeten, sich im Bedarfsfall telefonisch, per Mail oder per Post mit uns in Verbindung zu setzen". Dann folgen Kontaktdaten und das Versprechen, dass Anliegen dann zeitnah zu bearbeiten.'

Das Konzept zum gesteuerten Kundenverkehr` macht deutlich, dass ausschließlich die Jobcentermitarbeiter:innen steuern, aber auf keiner Ebene die Leistungsberechtigten. Die vielfältigen Erfahrungen zeigen, dass in keinem der aufgezeigten Fallkonstellationen Vorsprachen auf Wunsch der Leistungsberechtigten möglich waren - selbst nicht für Termine mit dem Wunsch zur Arbeitsvermittlung.

Wurde ein Wunsch nach persönlicher Vorsprache geäußert - auch durch Vermittlung von Beratungsstellen - wurde das in allen uns bekannten Fällen abgelehnt. Begründet wurde das mit der Aussage, die Jobcenter seien pandemiebedingt nicht für persönliche Vorsprachen geöffnet oder der Sachverhalt wurde nicht als dringlich erachtet - auch in Fällen von akuter Mittellosigkeit oder zur Ausstellung einer Mietgarantie.

Es erscheint fast schon zynisch, wenn der Aspekt der Sprachbarrieren als dringender Grund für eine persönliche Vorsprache mit Termin benannt wird. Eben gerade bei Vorliegen von Sprachbarrieren ist Telefonieren oder schriftlicher Kontakt mit Bitte um einen Termin meist schwer möglich. Der Verweis in den Anschreiben für telefonische Arbeitsvermittlungstermine, dass die Leistungsberechtigten bitte ggfs. Sprachmittler:innen zur Seite haben sollen, verlagert die Infektionsgefahr in den privaten Bereich oder in die Beratungsstellen.

Unser Vorschlag: Zusätzlich zur Einrichtung von 'Notfalltresen` in allen Standorten, wäre auch im Sinne des Infektionsschutzes die Vorhaltung von mehrsprachigen Telefonansagen und telefonischen Dolmetscherdiensten notwendig.

2. Der Senat antwortet: "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"

Ergebnisse unserer empirischen Prüfung: In allen uns bekannten Fällen, in denen Mittellosigkeit angezeigt wurde und die Ausgabe eines Barcodes telefonisch oder per E-Mail beantragt wurde, wurde dies abgelehnt. Bei telefonischer Antragsstellung wurde zumeist mitgeteilt, die Ausgabe von Barcodes sei aufgrund der Schließung nicht möglich, auch eine Ausgabe an der Tür wurde in allen Fällen verweigert. Das Zusenden von Barcodes per E-Mail wurde mit Verweis auf den Datenschutz oder auf die Unmöglichkeit, aus dem Homeoffice Mails zu versenden, abgelehnt. In einigen Fällen, in denen die Ausgabe des Barcodes schriftlich beantragt wurde, wurde die Leistungsgewährung zwar zügig bearbeitet und die Leistung überwiesen. Jedoch erfolgte dazu keine Rückmeldung an die Leistungsberechtigten. Das führte dann zur weiteren Mittellosigkeit über 4- 5 Tage bis das Geld auf dem Konto der Leistungsberechtigten zur Verfügung stand.

Unser Vorschlag: Notfalltresen für akute Mittellosigkeit.

3. Der Senat antwortet: "Bürger und Bürgerinnen, die eine Mietübernahmезusicherung 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."

Ergebnisse unserer empirischen Prüfung: Unverzüglich bedeutet minimal zwei Tage, häufig vier bis fünf Tage, da die Mietübernahmезusicherung meistens per Post verschickt wird. In seltenen Fällen wurden diese per E-Mail zugesandt. Für Menschen, für die die Kontaktaufnahme per E-Mail schwierig oder nicht möglich ist, führt der Postweg oder das Aufsuchen von hilfsbereiten Freund:innen oder einer Beratungsstelle schon zur Verzögerung.

Vorschlag: Notfallschalter für Mietgarantien.

4. Zur Antwort des Senats zum Verhältnis der Zuständigkeiten von Jobcenter und Fachstellen für Wohnungsnotfälle:

Die vom Senat beschriebene klare Zuständigkeit zwischen Jobcenter und Fachstellen für Wohnungsnotfälle trifft in der Realität so nicht zu. Wohnungslose Menschen, die Mietangebote beim Jobcenter einreichen, werden sogar bei angemessenen Mietangeboten an die Fachstellen verwiesen, da diese für Wohnungslosigkeit zuständig seien.

In allen uns bekannten Fällen hat das Jobcenter nicht von sich aus den eigentlich zustehenden Zuschlag auf die Richtwerte der Angemessenheit wegen Wohnungslosigkeit (oder wegen andauernder erfolgloser Suche und Obdachlosigkeit) angewandt. Entweder wurde das Angebot als zu teuer abgelehnt (die Wohnungslosigkeit also einfach ignoriert) oder der/ die Antragsteller:in wurde aufgefordert bei der Fachstelle für Wohnungsnotfälle vorzusprechen. Hier konnten dann z.T. auch noch Lösungen gefunden werden. Oft verstreicht aber viel zu viel Zeit und die Angebote werden von den Wohnungsgeber:innen anderweitig vergeben.

5. Der Senat antwortet: "In den Standorten bestehen Kopiermöglichkeiten für die Kundinnen und Kunden. Darüber hinaus können Unterlagen auch per Scan oder Handyfoto eingereicht werden".

Ergebnisse unserer empirischen Prüfung: In allen Standorten gibt es derzeit keine Kopiermöglichkeit. Die Türen sind verschlossen. Es gibt nur einen Hausbriefkasten. Auf der website von team.arbeit.hamburg wird darauf hingewiesen, dass es derzeit keine Kopiermöglichkeiten für Kund:innen gibt.

6. Der Senat antwortet: "Auf Wunsch der Kundinnen und Kunden werden Eingangsbestätigungen ausgestellt. Bei dem digitalen Angebot erhalten die Kundinnen und Kunden automatisch eine Eingangsbestätigung."

Ergebnisse unserer empirischen Prüfung: Eingangsbestätigungen sind für alle Leistungsempfänger:innen zugänglich zu machen und nicht nur für die, die diese einfordern. Die Eingangsbestätigungen dienen nicht dem Selbstzweck sondern sind zum Nachweis, dass die eingereichten Unterlagen im Jobcenter angekommen und nicht auf dem Postweg oder im Hausbriefkasten verloren gegangen sind. Eingangsbestätigungen sind zwingend notwendig und deshalb direkt bei Abgabe auszustellen.

Automatisierte Eingangsbestätigungen per E-Mail werden nicht von allen Standorten versandt. Das Jobcenter für Wohnungslose versendet nun Eingangsbestätigungen auf Antrag.

Unser Vorschlag: Einen Notfalltresen für Eingangsbestätigungen, für alle Antragsteller:innen und Leistungsberechtigte, die nicht über die digitalen Voraussetzungen verfügen.

7. Zur Vorlage von Kontoauszügen: Wenn keine Vermögensprüfung stattfinden soll, zu welchem Zweck ist die Vorlage von Kontoauszügen notwendig? Laut der Veröffentlichung auf der Website von team.arbeit.hamburg sollen im Rahmen der vereinfachten Antragstellung Kontoauszüge der letzten 5 Wochen vorgelegt werden. Eingefordert werden regelmäßig die Kontoauszüge der letzten drei oder sechs Monate (je nach Jobcenterstandort).

Unser Vorschlag: Die Antragstellenden erklären, nicht über ein Einkommen zu verfügen, das ihren Lebensunterhalt sichert und sie auch nicht über erhebliches Vermögen verfügen.

Schlussbemerkung:

Für uns ist es unerklärlich, dass einerseits in Banken, bei der Post, in Läden, in den sozialen Dienstleistungszentren und in Kundenzentren Kund:innenkontakt möglich ist, andererseits dies nicht auch - selbstverständlich mit allen erdenklichen Schutzmaßnahmen - in Jobcentern möglich gemacht werden kann.

Grundsätzlich fordern wir, in der ohnehin sehr belastenden Zeit der Coronakrise eine wohlwollende Prüfung und unkomplizierte Leistungsbewilligung sicherzustellen. Unserer Wahrnehmung nach hat dies in der Verwaltungspraxis im März / April in vielen Fällen gut funktioniert. Inzwischen ist die Überprüfungspraxis wieder zum Vor-Pandemie Alltag zurückgekehrt. Die zusätzlichen Hygienevorkehrungen, die steigenden Lebensmittelpreise, die erhöhten Energiekosten wegen 'zu Hause bleiben', Homeschooling und vieles mehr führen ohnehin zu Unterschreitung des prekären Existenzminimums. Deshalb fordern wir die Stadt Hamburg auf als Gesellschafter von team.arbeit.hamburg dafür zu sorgen, alle Maßnahmen wie Aufrechnungen, Sanktionen, zu hohe fiktive Einkommensanrechnung etc. zu unterlassen.

Außerdem fordern wir den Senat auf alle Möglichkeiten zu prüfen und sich auf allen Ebenen dafür einzusetzen, allen Leistungsberechtigten ab sofort für die Zeit der Pandemie einen Corona-Zuschlag in Höhe von mindestens 100.-€ monatlich auszus zahlen.

Last but not least fordern wir - wie schon lange - die gesonderte Bewilligung von Leistungen für digitale Geräte sowohl für die Nutzung in der Schule als auch als Teil des Existenzminimums zur heutzutage üblichen digitalen Teilhabe an der Gesellschaft.

Die Antworten des Senats und unsere Erfahrungen zeigen, dass der Senat programmatische Aussagen des JC aus Weisungen und Verfahrensregeln mit der Realität der Verwaltungspraxis gleichsetzt. Von der Übereinstimmung von Programm und Praxis kann jedoch nicht ausgegangen werden.