Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 21 072
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Maik Penn (CDU)

vom 18. September 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. September 2019)

zum Thema:

Beratung und Service in Jobcentern

und **Antwort** vom 07. Okt. 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Okt. 2019)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales

Herrn Abgeordneten Maik Penn (CDU)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/21072
vom 18. September 2019
über
Beratung und Service in Jobcentern

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

Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil 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 bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist.

1. Wie bewertet der Senat die aktuellen Beratungsangebote in Jobcentern, welche gibt es in welchem Umfang direkt vor Ort oder welche andernorts und von wem werden die Beratungen jeweils durchgeführt?

Zu 1.: Die Beratungsangebote der Jobcenter sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

Beratungsangebot / -ort	**Umfang**
Service Center	Allgemeine und fallbezogene telefonische Auskunftserteilung und Beratung zu Kundenanliegen; grundsätzlich 5 – 10 Minuten.
Eingangszone des Jobcenters (JC)	Allgemeine und fallbezogene persönliche Auskunftserteilung und Beratung; grundsätzlich 5 – 10 Minuten; bei umfangreicheren Beratungsbedarfen Vergabe von Beratungsterminen.

Leistungsrechtliche Beratungstermine / JC	Persönliche Beratung für umfangreichere Kundenanliegen, inkl. umfassende Erläuterung der Bescheide; grundsätzlich 30 – 45 Minuten; Durchführung in der Regel durch die zuständige Fachkraft des Jobcenters.
Beratung zur Antragstellung auf Leistungen zum Lebensunterhalt / JC	Beratung zur Antragstellung, zum Antragsvordruck, den einzutragenden Angaben und ggf. im Kontext der Antragstellung erforderlichen weiteren Bescheinigungen und Unterlagen vorher und bei der Antragsabgabe.
Online Internet / jobcenter.digital	jobcenter.digital (https://www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/arbeitslosengeld-2) ermöglicht den Kundinnen und Kunden der gemeinsamen Einrichtungen (gE) nicht nur die wichtigsten Anliegen online zu erledigen, dort sind weitere Informationen zu verschiedensten Lebenslagen und zur beruflichen Integration zu finden, die das persönliche Beratungsangebot ergänzen.
Bildung und Teilhabe / JC und online	Im Auftrag des kommunalen Trägers beraten die JC initiativ zu den Leistungen für Bildung und Teilhabe auf Grundlage des SGB II (z. B. Kostenübernahme für Klassenfahrten).
Anliegen außerhalb der JC-Zuständigkeit / JC	Die JC verweisen gezielt auf andere Beratungsstellen und Institutionen, z. T. befinden sich Beratungsstellen in oder in der Nähe der JC.
Jugendberufsagentur (JBA)	Die JBA bietet eine umfassende Beratung und Unterstützung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die Mitglied einer Bedarfsgemeinschaft sind, im Kontext der Dienstleistungsangebote der Rechtskreise SGB II, SGB III und SGB VIII unter Einbeziehung der Schulen unter einem Dach am Übergang von der Schule in den Beruf an. Kernstück ist die gemeinsame Fallberatung, die es den beteiligten Partnern unterschiedlicher Rechtskreise ermöglicht, gleichzeitig an der Lösung multipler Probleme für die Jugendlichen zu arbeiten und sie auf eine Ausbildungsaufnahme vorzubereiten.
Vermittlung und Beratung / JC	Unterstützung der Leistungsbezieherinnen und Leistungsbezieher SGB II bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt bzw. bei der Beendigung der Hilfebedürftigkeit durch individuelle Beratung zum Arbeitsmarkt, zu Unterstützungsbedarfen und Fördermöglichkeiten (u. a. Qualifizierung) sowie Vermittlung von Arbeitsstellen. Für die Vermittlung von Arbeitsstellen besteht auch ein Kontakt zu Arbeitgeberinnen/Arbeitgebern über spezialisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Teilweise Spezialisierungen für Selbständige, Geflüchtete oder je nach Marktnähe der Kundinnen und Kunden innerhalb der JC.
Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement / JC	Intensivbetreuung mit spezifischen Betreuungs-, Beratungs- und Steuerungsaufgaben für Kundinnen und Kunden mit multiplen Problemlagen; in einem kooperativen Prozess werden vorhandene individuelle Ressourcen und multiple Problemlagen methodisch erfasst und gemeinsam Versorgungsangebote und Dienstleistungen in enger Zusammenarbeit mit den kommunalen Partnern geplant (z. B. Leistungen nach § 16a SGBII).
Vermittlung und Beratung für Rehabilitanden und Schwerbehinderte / JC	Spezialisten/ Multiplikatoren für den Personenkreis der Rehabilitanden und/oder Schwerbehinderten unterstützen diese bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Sie vermitteln Arbeitsstellen (Integrationsverantwortung), Beraten zum Arbeitsmarkt und zu Fördermöglichkeiten, haben ein Vorschlagsrecht für den Reha-Träger (nicht BA) und bilden allgemein die Schnittstelle zu dem jeweiligen Reha-Träger.

Die Beratungsangebote in den Jobcentern sind vielfältig und kontextabhängig organisiert. Gleichwohl hält der Senat niedrigschwellige Beratungsangebote neben der originären Beratung in den Jobcentern für gewinnbringend. Es ist für viele Betroffene wichtig, eine neutrale Ansprechperson außerhalb des Jobcenters zu haben, wenn sie beim Jobcenter meinen, kein Gehör zu finden, wenn sie Entscheidungen nicht verstehen oder überprüfen lassen möchten. In vielen Fällen können beispielsweise Ombudspersonen zur Klärung und Begründung der Entscheidungen beitragen und nicht korrekt empfundenes Verhalten an das Jobcenter weiterleiten. Es wird auch grundsätzlich eine Möglichkeit eröffnet, Widerspruchsverfahren und Sozialgerichtsverfahren zu vermeiden. Weitere Beratungsmöglichkeiten außerhalb der Jobcenter werden über das Berliner Arbeitslosenzentrum (BALZ e. V., Beratungszentrum und Beratungsbus) und über die Bildungsberatungsstellen „Jobassistenz“ in Friedrichshain-Kreuzberg und Spandau realisiert.

2. In welchen Jobcentern bekommen Leistungsempfänger Hilfe zum Verständnis ihrer Bescheide, wie sieht diese Hilfe konkret aus, gibt es neben dem jeweils zuständigen Sachbearbeiter eine dritte Person, die sich die Bescheide anschaut und den Leistungsempfängern erklärt? Wenn nein, warum nicht?

Zu 2: Die Berliner Jobcenter bieten bei der Antragstellung und Antragsabgabe grundsätzlich eine leistungsrechtliche Beratung an, ansonsten auch anlassbezogen, wenn die Klärung von Leistungsansprüchen dies erfordert oder aber die Kundin bzw. der Kunde Beratungsbedarf signalisiert (siehe auch Antwort zu Frage 1). Entscheidungen über beantragte Leistungen, insbesondere Neu- und Weiterbewilligungsanträge werden immer im Vier-Augen-Prinzip getroffen.

3. Welche Arten von Clearing- und Ombudsstellen gibt es jeweils in den Berliner Jobcentern, welche Aufgabenbereiche haben diese jeweils, in welchem Umfang stehen diese zur Verfügung und ist in diesem Bereich eine Vereinheitlichung geplant? Wenn ja, zu wann?

Zu 3.: <u>Ombudsstellen</u>
In den Jobcentern Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf, Friedrichshain-Kreuzberg und Mitte sind Ombudsstellen eingerichtet worden. Die jeweilige Ombudsperson ist in allen drei Bezirken ehrenamtlich tätig. Aufgabe der Ombudsstelle ist es, ratsuchenden Kundinnen und Kunden des jeweiligen Jobcenters ein zusätzliches und vom Jobcenter unabhängiges Angebot für Anregungen, Nachfragen, und Konfliktklärungen (u. a. Beschwerden) zu unterbreiten.

<u>Clearingstellen</u>
In den Jobcentern Berlin Tempelhof-Schöneberg und Lichtenberg gibt es – quasi als Teil des Jobcenters – eine so genannte Clearingstelle. Die beiden Clearingstellen richten sich insbesondere an Leistungsberechtigte, die unzufrieden mit einer Entscheidung des Jobcenters sind und beabsichtigen, einen Widerspruch einzulegen. Sie können unbürokratisch helfen und haben die Aufgabe, auf Seiten der Jobcenter die vermeidbaren Widerspruchsverfahren zu erledigen.

<u>Clearingstellen § 16a SGB II</u>
Es gibt des Weiteren Clearingstellen § 16a SGB II, die in drei Bezirken modellhaft eingerichtet und deren Finanzierung durch das Land Berlin bis Ende 2019 sichergestellt ist (Charlottenburg-Wilmersdorf, Mitte und Marzahn-Hellersdorf). Die Aufgaben der Clearingstellen § 16a SGB II orientieren sich an den gesetzlich definierten Leistungen nach § 16a SGB II. Bei diesen handelt es sich um kommunale Leistungen zur Eingliederung in Arbeit, um eine ganzheitliche und umfassende Betreuung und

Unterstützung der Leistungsberechtigten verwirklichen zu können. Folgende Beratungsleistungen sind umfasst:

- Betreuung minderjähriger oder behinderter Kinder oder die häusliche Pflege von Angehörigen
- Schuldnerberatung
- Suchtberatung
- psychosoziale Betreuung

Aufgabe der Clearingstellen § 16a SGB II ist es, Vermittlungshemmnisse bei leistungsberechtigten Personen zu erkennen und Zugänge zu kommunalen Leistungen zu erleichtern. Hierzu findet eine fundierte Erstberatung und Sozialanamnese statt, um den konkreten Bedarf der Kundinnen und Kunden zu ermitteln. Danach werden individuell bezogene Beratungs- und Unterstützungsangebote mit den Kundinnen und Kunden besprochen. Bei Bedarf erfolgt eine Weitervermittlung zu entsprechenden Trägern bzw. bezirklichen Fachdiensten. Die (bezirklichen) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Clearingstellen § 16a SGB II sind in ihrem jeweiligen Bezirk mit den relevanten Trägern und der Bezirksverwaltung gut vernetzt und vermitteln im Bedarfsfall schnell und unbürokratisch.

Das Land Berlin sieht keine Notwendigkeit zur Vereinheitlichung. Es gibt zwölf gemeinsame Einrichtungen in Berlin, deren jeweilige Trägerversammlung entsprechende Entscheidungen zu treffen hat.

4. Zum Thema Empfangsbestätigung bei Jobcentern:

a. Wie ist aktuell die offizielle Regelung zur Erstellung einer Empfangsbestätigung in den Jobcentern von Berlin, wie hat sich die Regelung in den letzten zehn Jahren verändert?
b. Wie viele Beschwerden zu diesem Thema gab es jeweils in den Jobcentern in den letzten zehn Jahren?
c. Welche Probleme haben sich herauskristallisiert sowohl von Seiten der Jobcenter, als auch von Seiten der Leistungsbezieher im Zusammenhang mit der Erstellung von Empfangsbestätigungen?
d. Welche Veränderungen wurden daraufhin durchgeführt bzw. sind geplant?
e. Welche Folgen sind dem Senat bekannt, weil Leistungsempfänger keine Empfangsbestätigungen bekommen haben?

Zu 4 a: Es existiert keine berlinweit gültige Regelung. Die Berliner Jobcenter entscheiden jeweils eigenständig über Maßnahmen zur Vermeidung des Verlustes von Posteingängen.

Das Jobcenter Berlin Neukölln hatte im Herbst 2017 über einen Zeitraum von ca. einem Monat nur noch in Fällen von Fristwahrungen (Widersprüche, Klagen, Anträge) und zur Vorlage bei Dritten Eingangsbestätigungen an Kundinnen und Kunden ausgestellt. Eine rechtliche Überprüfung dieses Vorgehens ergab keine Beanstandungen. Reaktionen aus Politik und Medien haben das Jobcenter trotzdem veranlasst, die beanstandete Verfahrensweise, die ursprünglich der Verkürzung von Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters dienen sollte, zu überprüfen. Dabei war es zu der Erkenntnis gekommen, dass dieses Verfahren zwar zielführend und sachlich richtig wäre, jedoch im Interesse der Kundinnen und Kunden des Jobcenters wieder davon abgesehen werde. Der eingesparte Zeitaufwand scheint in keinem Verhältnis zu den daraus offensichtlich entstehenden Bedenken der Betroffenen zu stehen.

Eine gesetzliche Regelung, die eine Verfahrensweise für Empfangsbestätigungen im Sozialverwaltungsverfahren normiert, besteht weder im SGB X noch im SGB II, wie in der Ausarbeitung des Wissenschaftlichen Dienstes des Deutschen Bundestages vom 07. Juli 2016 – WD 6 – 3000 – 079/16 bestätigend zu lesen ist. Zudem bleibt zu erwähnen, dass weder die Annahme eines Schriftstückes, noch die persönliche Vorsprache einen Verwaltungsakt darstellt. Ein Verwaltungsakt ist nach der Definition des § 31 SGB X jede Verfügung, Entscheidung oder andere hoheitliche Maßnahme, die eine Behörde zur Regelung eines Einzelfalles auf dem Gebiet des öffentlichen Rechts trifft und die auf unmittelbare Rechtswirkung nach außen gerichtet ist. In diesem Fall handelt es sich nicht um eine „hoheitliche Maßnahme“, da diese nur vorliegt, wenn die Behörde auf Grund einer gesetzlichen Entscheidungskompetenz eine Regelung trifft. Eine Rechtsgrundlage für einen Anspruch auf eine Empfangsbestätigung ist nicht gegeben.

Im Rahmen der Entbürokratisierung und weiteren Digitalisierung besteht seit 21.05.2019 ein Online-Angebot für die Jobcenter. Den Kundinnen und Kunden der Jobcenter wird darüber ermöglicht, ausgewählte Serviceleistungen im SGB II, z. B. den Weiterbewilligungsantrag, die Veränderungsmitteilung oder weitere Informationen zu Aspekten des Lebens und der Teilhabe neben den bestehenden Zugangswegen auch online zu erledigen. Mit dem Zugangsweg im Online-Verfahren über das persönliche Online-Kundenkonto und Uploadmöglichkeiten von Nachweisen haben Kundinnen und Kunden jederzeit Transparenz über die eingereichten Unterlagen. So bekommen die Nutzerinnen und Nutzer dort explizit angezeigt, dass der Antrag an das zuständige Jobcenter übermittelt worden ist. Ergänzend können die Angaben, die im Rahmen des Weiterbewilligungsantrags oder der Veränderungsmitteilung eingegeben worden sind, heruntergeladen und ausgedruckt werden.

Zu 4 b: Hierzu liegen dem Senat keine Erkenntnisse vor.

Zu 4 c: Es wird auf die Antwort zu Frage 4 a) verwiesen: Es existiert kein rechtlicher Anspruch auf eine Empfangsbestätigung. Verfahrensweisen, die Kundinnen und Kunden Empfangsbestätigungen verwehren, um die Wartezeiten für andere Kundinnen und Kunden des Jobcenters zu verkürzen, sind umstritten. Bei der Abwägung zwischen eingespartem Zeitaufwand und den sich daraus offensichtlich ergebenden Bedenken der Betroffenen kommen die meisten Jobcenter zu dem Ergebnis, dem Kundenwunsch nach Empfangsbestätigungen zu entsprechen.

Zu 4 d: Es ist generell festzustellen, dass durch die Einführung der e-Akte und der damit verbundenen Digitalisierung (siehe Antwort auf Frage 4 a) der Post das Risiko des Verlusts von Post deutlich reduziert werden konnte und somit auch das Bedürfnis nach Empfangsbestätigungen zurückgeht.

Die Berliner Jobcenter entscheiden jeweils eigenständig über entsprechende Maßnahmen und stellen ihre Vorgehensweisen auch immer wieder auf den Prüfstand. Unter anderem gehört dazu:

- 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 Abgabetresen
- unabhängig von den Möglichkeiten durch gE-online auch die Übersendung per E-Mail, per Fax, per Post

Zu 4 e: Hierzu liegen dem Senat keine Erkenntnisse vor.

5. In welchen Jobcentern wird auf welchem Weg Leistungsempfängern ermöglicht, Kopien von ihren Unterlagen anzufertigen? Sollte es in Jobcentern nicht möglich sein, zu wann ist flächendeckend die Zurverfügungstellung von Kopiermöglichkeiten geplant? (Bitte um jeweilige Angaben nach Standorten.)

Zu 5.: In einigen Berliner Jobcentern wird Leistungsempfängerinnen und Leistungsempfängern ermöglicht, Kopien ihrer Unterlagen anzufertigen. Hierzu existieren keine berlinweiten Regelungen. Die Jobcenter entscheiden darüber in eigener Zuständigkeit.

6 Wie viele Fälle aus den letzten zehn Jahren sind dem Senat bekannt, in denen ALG II – Leistungen eingestellt wurden, bevor ein Verfahren zur Feststellung des Anspruchs auf Erwerbsminderungsrente abgeschlossen wurde?

Zu 6.: Eine statistische Erhebung existiert nach Kenntnis des Senats nicht. Des Weiteren wird auf die Antwort zu Frage 7 verwiesen.

7. Wie ist das Standardverfahren, um solche oder ähnlich gelagerte Fälle zu vermeiden, wenn aufgrund des Übergangs von einem Leistungs- in einen anderen Leistungsbezug die Betroffenen unverschuldet über einen gewissen Zeitraum gar keine Unterstützung bekommen?

Zu 7.: Damit Betroffene auch während der Prüfung ihrer Erwerbsfähigkeit im Rahmen des Rentenverfahrens nicht mittellos werden, gibt es verbindliche Regelungen der Leistungsträger. Danach stellt das Jobcenter die Zahlungen nicht bereits nach der Feststellung fehlender Erwerbsfähigkeit ein. Es zahlt die Leistungen berechtigten Betroffenen vielmehr so lange weiter, bis der neu zuständige Träger, hier insbesondere die für Leistungen der Grundsicherung gem. SGB XII zuständigen kommunalen Stellen, seine Zahlungen aufgenommen hat. Der rückwirkende finanzielle Ausgleich erfolgt dann unmittelbar zwischen den jeweiligen Leistungsträgern.

Berlin, den 07. Oktober 2019

In Vertretung

Daniel T i e t z e

_____

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales