

## **Mehr Service, bessere Beratung Vorschläge zur Verbesserung der Situation für Berlins Jobcenter-Kunden**

*26.09.2008 - Presseinformation des Berliner Arbeitslosenzentrums*

Das Berliner Arbeitslosenzentrum evangelischer Kirchenkreise (BALZ) präsentiert Vorschläge, wie die Situation in den Berliner Jobcentern für die Kunden verbessert werden kann. Sie berücksichtigen Eindrücke aus mehr als 900 Beratungsgesprächen, die in einem sechs Wochen dauernden mobilen Beratungseinsatz vor den zwölf Jobcenter der Hauptstadt gesammelt wurden, und die Ergebnisse einer Umfrage unter mehr als 850 Berliner Jobcenter-Kunden.

### **Beratungspflicht wahrnehmen - Erreichbarkeit der Sachbearbeiter gewährleisten**

Die Berliner Jobcenter sind personell unterbesetzt. Der empfohlene Betreuungsschlüssel von einem Mitarbeiter zu 150 Kunden im Bereich der Über-25-jährigen wird nirgends erreicht. Das führt auf Seiten der Mitarbeiter zu einer hohen Belastung, ja Überlastung, mit der Folge, dass die Antragsbearbeitung nur verzögert erfolgt und die Betreuung und Beratung der Kunden unter großem Zeitdruck steht. Weiterhin sind mehr als 20 Prozent des Berliner Jobcenter-Personals befristet angestellt, in einzelnen Jobcenter, wie Steglitz-Zehlendorf, sogar ein Drittel. Es ist zu vermuten, dass gerade in das befristet angestellte Personal nicht in dem nötigen Umfang in die Qualifizierung investiert wird. Eine der Hauptforderungen ist daher, dass die Jobcenter personell endlich so ausgestattet werden, dass die von der Hartz-Kommission empfohlenen Betreuungsschlüssel erreicht und befristete in unbefristete Arbeitsverhältnisse überführt werden.

Viele Widersprüche könnten vermieden werden, wenn die Sachbearbeiter die gesetzlichen Bestimmungen und die dazu erlassenen Hinweise der Bundesagentur für Arbeit berücksichtigen würden. Qualifizierungsmängel auf Seiten der Jobcenter-Mitarbeiter sind nicht zu übersehen. Fundierte und regelmäßige Fortbildungen für die Mitarbeiter sind unerlässlich.

Theoretisch haben Jobcenter-Kunden persönliche Ansprechpartner, so genannte PAPs. Tatsächlich ist der PAP aber ein Team, das sich aus ständig wechselnden Mitarbeitern zusammensetzt. Für die Kunden wäre es eine große Erleichterung, wenn sie ihr Anliegen nicht immer wieder verschiedenen Sachbearbeitern vortragen müssten.

Die Mitarbeiter der Jobcenter sollten außerdem regelmäßig freie Zeitfenster für telefonische und persönliche Erreichbarkeit in dringenden Angelegenheiten bekommen. Dazu gehört auch die Möglichkeit zur Terminvereinbarung mit den zuständigen Sachbearbeitern der Leistungsabteilung. Hilfreich wäre es auch, wenn die Sozialberatungsstellen telefonischen Zugang zu Ansprechpartnern in den jeweiligen Jobcentern hätten.

Insgesamt ließe sich mit diesen Maßnahmen auch die Zahl der Widersprüche gegen Bescheide der Ämter minimieren.

### **Bescheide auch für Nicht-Juristen verständlich machen**

Legt man die Maßstäbe des Sozialgesetzbuches an, dann müssen Verwaltungsakte bestimmt und begründet sein. Das heißt, der Bürger muss aus dem Bescheid die Entscheidung der Behörde nachvollziehen können. Nur so ist er in der Lage, seine Rechte sachgemäß wahrnehmen zu können. Diesem Anspruch werden die Hartz IV-Bescheide aber nicht gerecht. So wird beispielsweise bei der Anrechnung von Einkommen aus Erwerbstätigkeit nur das Ergebnis angegeben. Wie das Einkommen im Einzelnen angerechnet wird, bleibt aber unklar. Das führt im Ergebnis dazu, dass die Kunden nicht selten zu wenig Leistung erhalten. Inzwischen hat auch das Vorstandsmitglied der Bundesagentur für Arbeit Heinrich Alt erkannt, dass die Anträge und Bescheide zum Hartz IV-Bezug verständlicher, „also so formuliert werden müssen, dass sie nicht nur Juristen sofort verstehen“, wie er Ende August erklärt hat. Es ist zu hoffen, dass diese Erkenntnis bald in Form besserer Bescheide umgesetzt wird.

### **Zugang zum Jobcenter verbessern**

Es ist nicht zu akzeptieren, dass fast vier Jahre nach der Einführung von Hartz IV sich in den Jobcentern noch immer Wartezeiten von zum Teil mehreren Stunden ergeben. Das Sozialgesetzbuch verpflichtet den Leistungsträger darauf hinzuwirken, dass jeder Berechtigte die ihm zustehenden Leistungen in zeit-

## **Berliner Arbeitslosenzentrum evangelischer Kirchenkreise in Berlin e. V.**

gemäßiger Weise, umfassend und zügig erhält und dass die Dienstgebäude frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren sind.

Vorgeschlagen werden Eingangszonen mit jeweils eigenen Schaltern zur Ausgabe von Formularen und Ausfüllhinweisen, zur Abgabe von Anträgen und nachzureichenden Unterlagen, Schaltern zur Ausstellung von Bescheinigungen für die GEZ und das Sozialticket sowie zur Vergabe von Terminen beim jeweils zuständigen Ansprechpartner.

### **Auszahlung von Einmalleistungen und die Anrechnung von Erwerbseinkommen verbessern**

Die Auszahlung von Einmalleistungen aus Anlass der Geburt eines Kindes sollte deutlich früher ausgezahlt werden. Die Jobcenter stehen häufig auf dem Standpunkt, das Kind solle erst einmal geboren werden, bevor gezahlt wird. Eine Auszahlung zirka zwei bis drei Monate vor dem Entbindungstermin würde viele Widersprüche und einstweilige Anordnungen beim Sozialgericht vermeiden.

Dringender Handlungsbedarf besteht auch bei der Anrechnung von Erwerbseinkommen. Hintergrund: Bei erstmaliger Aufnahme einer Erwerbstätigkeit wird für den ersten Monat der Erwerbstätigkeit die bisherige Hartz IV-Leistung weitergezahlt. Das Erwerbseinkommen, das Ende des Monats zufließt, wird dann Anfang des Folgemonats zurückgefordert. Da in dem Folgemonat nur eine gekürzte Leistung gewährt wird, der Lohn aber erst wieder Ende des Monats zufließt, kommt es zu einer Unterdeckung. Der Leistungsberechtigte legt darauf häufig Widerspruch gegen den Aufhebungs- und Erstattungsbescheid ein.

Dieses Verfahren wäre nicht nötig, wenn das Jobcenter dem Leistungsberechtigten bei Arbeitsaufnahme mitteilen würde, dass der für den ersten Monat erhaltene Lohn auf das Arbeitslosengeld II angerechnet wird, die Überzahlung aber in Raten erstattet werden kann. Eine andere Möglichkeit wäre, dass die Jobcenter zu einer Praxis zurückkehren, die vor 2005 bei der Sozialhilfe angewandt wurde: In dem Monat der Aufnahme der Erwerbstätigkeit erhalten die Antragsteller die bisherige Leistung. Angerechnet wird das Erwerbseinkommen erst im zweiten Monat der Beschäftigung. Um eine Überzahlung zu vermeiden, wird im Folgemonat nach der Beendigung der Erwerbstätigkeit die gekürzte Leistung gewährt. Beide Verfahren würden auch dem Jobcenter-Personal viel zusätzliche Arbeit ersparen.

### **Unabhängige Sozialberatung sichern**

Der Gesetzgeber entwickelt im Sozialrecht in einem hohen Tempo immer komplizierter werdende rechtliche Regelungen. Das Sozialgesetzbuch II (Hartz IV) wurde seit seiner Einführung zu Jahresbeginn 2005 bereits 27 Mal abgeändert. Gleichzeitig reduziert der Staat aus Kostengründen seine Beratungspflichten. Die Behauptung, dass die Jobcenter ihrem Beratungsauftrag nur unzureichend nachkommen, ist nicht übertrieben. Hinzu kommt, dass inzwischen auch die Berliner Amtsgerichte die Beratungshilfe für die außergerichtliche Vertretung durch Anwälte nur noch eingeschränkt gewähren. In dieser Situation sind die Mitarbeiter von Sozialberatungsstellen für viele Menschen häufig die einzigen Ansprechpartner, wenn es um Hilfen bei leistungsrechtlichen Problemen oder in wirtschaftlichen Notlagen geht.

Allerdings sind in den letzten Jahren die staatlichen Zuweisungen für die Sozialberatungsstellen der Wohlfahrtsverbände, die Arbeitssuchende beraten, erheblich gekürzt worden. Dies hat in vielen Fällen trotz gestiegenen Bedarfs zu einer deutlichen Einschränkung des Beratungsangebots geführt. Teilweise mussten Beratungsstellen sogar ganz schließen. Es wäre fatal, wenn sich diese Entwicklung fortsetzen würde. Die Finanzierung unabhängiger Sozialberatung muss im Interesse der Bürger sichergestellt werden.