

## **Stellungnahme der Fachgruppe Armut und soziale Sicherungssysteme zur Organisation der Jobcenter in Berlin**

Die Fachgruppe Armut und soziale Sicherungssysteme begrüßt die Entscheidung der Bundesregierung, durch eine Grundgesetzänderung sicherzustellen, dass Leistungen nach dem SGB II von Kommunen und Bundesagentur „aus einer Hand“ erbracht werden können.

Das Prinzip der „Hilfe aus einer Hand“ wird in der Organisation der Berliner Jobcenter in der Beratung der Ratsuchenden derzeit nicht eingelöst. An dem Prozess der Leistungserbringung, beginnend von der Antragstellung bis hin zur Bescheiderteilung, sind insgesamt zu viele Personen beteiligt. Die Beratung erfolgt im Eingangsbereich „Frontoffice“ und im Kompetenzcenter, im Integrationsbereich (Arbeitsvermittlung und Fallmanagement) und im Leistungsbereich „Backoffice“ mit vielen, zeitgleich zuständigen, an einem „Fall“ arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dazu kommen Spezialdienste wie Mietschuldnerteams oder die Widerspruchsstelle und nicht zuletzt sind „Callcenter“, Postverteilung und im Einzelfall auch die Bußgeldstelle beteiligt.

Durch die Organisationsstruktur der Jobcenter kommt es zum Verlust der „Fallverantwortlichkeit“ mit negativer Auswirkung auf die Qualität und auf die Bearbeitungsdauer der Bescheide. Die gestufte Fallbearbeitung sowie die ausschließlich telefonische Erreichbarkeit der Jobcenter über das Callcenter bei An- und Rückfragen verhindern eine schnelle Klärung von Fragen zum Bescheid. Dies ist nicht nur für die Ratsuchenden, sondern auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter problematisch und zeitaufwändig.

Die Klageliste der Leistungsbeziehenden ist lang und richtet sich im Wesentlichen gegen die Arbeit in den Leistungsstellen.

Die Fachgruppe benennt folgende Problemlagen der Organisationsstruktur in den Berliner Jobcentern, die zu verändern möglich erscheinen:

### **- Telefonische Erreichbarkeit**

Der telefonische Zugang ist nur über eine kostenpflichtige Telefonhotline möglich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotline haben keinen Zugang zur Leistungsakte. Fragen zum Bearbeitungsstand, zu fehlenden Unterlagen, Terminen oder Klärungen beispielsweise zu Betriebs- und Heizkostenabrechnungen können dort nicht beantwortet werden. Rückrufe sind selten und der Handlungsablauf nach einem Anruf in der Hotline für die Rat- und Hilfesuchenden nicht nachvollziehbar. Die Beratungsstellen in der Stadt können aus gleichem Grund nicht klärend oder vermittelnd für die Leistungsbeziehenden tätig werden.

Schriftliche Mitteilungen, Anfragen, Widersprüche etc. wachsen immer mehr an und können kaum noch zeitnah bearbeitet werden. Je mehr in Schriftform abläuft, desto mehr steigt die Überlastung der Jobcenter-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter. Viele persönliche Vorsprachen wären entbehrlich, wenn ein Gesprächskontakt zur Sachbearbeitung fernmündlich möglich wäre. Die Leistungsberechtigten fühlen sich als Kunden des Amtes nicht ernst genommen. Um Termine in den Leistungsstellen zu erhalten, bedarf es eines hartnäckigen Auftretens. Selbst akuten Notlagen wird in der Regel nicht abgeholfen (Beispiel: Diebstahl des Portmonnee).

### Forderung

*Mindestens im jeweiligen Team sollte eine telefonische Erreichbarkeit für die Leistungsberechtigten und für Beratungsstellen tagsüber sichergestellt werden. Der Anruf der Hotline sollte kostenlos sein.*

- **Wartezeiten**

Die zwangsläufige Inanspruchnahme des „Frontofficebereichs“ sollte abgeschafft und eine persönliche Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Leistungsteam während der Sprechzeiten sichergestellt werden. Viele Vorsprachen entfielen und Unterlagen könnte im Einzelfall auch direkt dort abgegeben werden, wodurch eine schnellere Bearbeitung zu erreichen wäre.

Forderung:

*Die Wartezeiten müssen nachhaltig verringert werden.*

- **Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Das Qualifizierungsniveau der Jobcenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist zwar im Laufe der Jahre besser geworden, in vielen Bereichen bestehen aber weiterhin Defizite. Dies gilt insbesondere für den Leistungsbereich, in dem sich durch gesetzliche Änderungen und die Rechtsprechung ständig Inhalte ändern. Im Integrationsbereich ist der vermehrte Einsatz von voll ausgebildeten Berufsberaterinnen und Berufsberatern im Jobcenter erforderlich.

Forderung:

*Neben einer weiteren Verbesserung der fachlichen Qualifizierung ist auch eine psychologische Schulung des Jobcenter-Personals zum Umgang mit Rat- und Hilfesuchenden notwendig. Dies würde auch den eigenen Schutz erhöhen.*

- **Postzustellung**

Immer wieder wird von Leistungsbeziehenden berichtet, dass abgegebene Poststücke und Anträge im Jobcenter verloren gehen und von Seiten des Jobcenters dann behauptet wird, die Post sei nie angekommen oder abgegeben worden. Berücksichtigt man die möglichen an der „Fall“-Bearbeitung beteiligten Stellen, erklärt sich vieles: Die Post geht nicht verloren, sondern wird schlicht nicht aufgefunden.

Forderung:

*Ein Posteingangsbuch, gegebenenfalls auch in elektronischer Form, könnte Abhilfe schaffen und sollte daher eingeführt werden. Bislang gibt es Posteingangsbücher nur für Teilbereiche; sie werden auch nicht von allen Jobcentern geführt.*

**Fazit**

Der Mensch hinter der Akte muss sichtbar werden. Die Verantwortung für den einzelnen „Fall“ muss ansteigen. Der Abschluss des „Falls“ wird so auch zum Erfolg des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin und auch der Leistungsstelle. Arbeitsvermittlung und ALG-II-Leistung, auch für sogenannte „Aufstocker“, müssen Hand in Hand erfolgen. Die Bürgerinnen und Bürger können Fragen mit ihrem Amt, ihren Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in beiden Bereichen klären, fühlen sich so ernst genommen und die Vermittlungs- und Bearbeitungsqualität sowie das menschliche Miteinander werden besser. Leistungsbeziehende, die erleben, dass durch die Arbeitsaufnahme die Probleme für sie erst beginnen, werden demotiviert, sich nach dem nächsten Arbeitsplatzverlust wieder um Arbeit zu bemühen.

Die Fachgruppe Armut und soziale Sicherungssysteme fordert:

- *In einem ersten Schritt sollte die Bearbeitungsstruktur in der Leistungsstelle der Jobcenter so geordnet werden, dass eine persönliche Beratung der Leistungsbeziehenden durch ihnen zugeordnete Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter möglich wird.*

- *Die Erstberatung sollte freiwillig in Anspruch genommen werden können und ähnlich arbeiten wie der Empfangsbereich in den Bürgerämtern.*
- *In einem weiteren Schritt sollte die Arbeits- und Leistungsverwaltung organisatorisch und räumlich zusammengeführt werden.*
- *Ein direkter telefonischer Zugang für die Leistungsberechtigten zu ihrem Leistungsbereich muss sichergestellt werden.*
- *Darüber hinaus sind verbindliche Kooperationsvereinbarungen zwischen Jobcentern, Bezirksämtern und freien und privaten Trägern zu vereinbaren, die ein Rechtskreis übergreifendes „Fall“-Management sicherstellt. Dies ergibt sich nicht nur aus der fachlichen Notwendigkeit, sondern ist über die Regelungen der §§ 17 und 18 SGB II vom Gesetzgeber auch rechtlich festgelegt worden. Bei den Gesamtplänen ist ebenfalls eine Abstimmung der Rechtskreise verpflichtend zu verankern. Die Beratungsstellen der Freien Träger verfügen über ein umfangreiches Fachwissen und langjährige Erfahrungen im Umgang mit Menschen mit erhöhtem Beratungs- und Unterstützungsbedarf.*

Stand 20.05.2010  
Fuchs f.d.FG