

Wo Service und Beratung der Berliner Jobcenter zu verbessern sind

Die Veranstalter der mobilen Beratungsaktion „Irren ist amtlich – Beratung kann helfen“ unterbreiten im Folgenden Vorschläge, wie der Service und die Beratung der Berliner Jobcenter für Leistungsberechtigte verbessert werden können.

Bescheide verständlich machen

Legt man die Maßstäbe des Sozialgesetzbuchs an, dann müssen Verwaltungsakte bestimmt und begründet sein. Das heißt, die Bürgerinnen und Bürger müssen aus dem Bescheid die Entscheidung der Behörde nachvollziehen können. Nur so sind sie in der Lage, ihre Rechte sachgemäß wahrnehmen zu können. Diesem Anspruch werden die Bescheide der Jobcenter 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 Leistungsberechtigte nicht selten zu wenig Leistung erhalten.

Vor kurzem wurde bekannt, dass die Bundesagentur für Arbeit plant, ab Januar 2013 neue Bescheide einzuführen, die den gesetzlichen Vorgaben nach Begründetheit und Nachvollziehbarkeit des Verwaltungsaktes gerecht werden. Bislang hieß es, dass die Software A2LL es nicht erlaube, rechtssichere und bürgerfreundliche Bescheide auszugeben. Die Entwickler scheinen nach Jahren nun endlich einen Dreh gefunden zu haben, das Problem zu beheben. Eine offizielle Bestätigung aus Nürnberg liegt noch nicht vor.

Beratungspflicht wahrnehmen - Erreichbarkeit der Sachbearbeiter gewährleisten

Die Jobcenter kommen ihrem Aufklärungs- und Beratungsauftrag nach den Paragraphen 13 und 14 des Sozialgesetzbuches I nicht ausreichend nach. Unabhängige Sozialberatungsstellen beantworten Bürgerinnen und Bürgern häufig Fragen, die die Behörde beantworten müsste. In einigen Jobcentern übernehmen es so genannte Bescheiderklärer, Rat- und Hilfesuchenden den Bescheid der Behörde zu erklären. Bescheiderklärer können aber nur eine Notlösung sein. Sinnvoller wäre es, wenn die Leistungsberechtigten einen schnellen Zugang zu den Mitarbeitern des Leistungsbereichs der Jobcenter bekämen. In einigen der Berliner Jobcenter ist es möglich, über die telefonische Hotline zeitnah einen Termin mit dem Arbeitsvermittler und dem zuständigen Sachbearbeiter des Leistungsbereichs zu vereinbaren. Diese Praxis sollte für alle Jobcenter verbindlich werden.

Personelle Unterbesetzung in den Jobcentern angehen – Qualifikation der Mitarbeiter ausbauen

Die Berliner Jobcenter sind weiterhin personell unterbesetzt. Das führt auf Seiten der Mitarbeiter zu einer hohen Belastung bis hin zur Überlastung. Immer noch ist ein Teil des Berliner Jobcenter-Personals sachgrundlos befristet angestellt. Wechselndes Personal muss sich neu einarbeiten und muss neu qualifiziert werden. Das führt zu erheblichen Schwierigkeiten. Eine der Hauptforderungen ist daher, dass die Jobcenter personell endlich so ausgestattet werden, dass angemessene Betreuungsschlüssel erreicht und befristete in unbefristete Arbeitsverhältnisse überführt werden.

Der Gesetz- und Verordnungsgeber verändert permanent und mit hohem Tempo die rechtlichen Vorschriften. Das Sozialgesetzbuch II wurde seit seiner Einführung zu Jahresbeginn 2005 bereits 54 Mal abgeändert - so häufig wie kein anderes Gesetz. Die neue Berliner Wohnaufwendungsverordnung des Senats wirft mehr neue Fragen auf, als sie beantwortet. Viele Widersprüche und Klagen könnten vermieden werden, wenn die Sachbearbeiter der Leistungsbereiche regelmäßig fortgebildet würden, um die rechtlichen Bestimmungen, die dazu erlassenen Hinweise der Bundesagentur für Arbeit und die Rechtsprechung besser zu kennen und anzuwenden.

Zugang zum Jobcenter verbessern

Die Wartezeiten in den Jobcentern sind in den letzten Jahren kürzer geworden. Gleichwohl gibt es immer noch Jobcenter, in denen die „Kunden“ noch immer zwei bis drei Stunden in der Eingangszone warten müssen. Das ist acht Jahre nach der Eröffnung der Jobcenter völlig inakzeptabel. Das Sozialgesetzbuch verpflichtet den Leistungsträger darauf hinzuwirken, dass jeder Berechtigte die ihm zustehenden Leistungen umfassend und zügig erhält und dass die Dienstgebäude frei von Zugangs- und Kommunikationsbar-

rieren sind. Ein Beispiel für eine gut funktionierende Eingangszone bietet das Jobcenter Treptow-Köpenick.

Postzustellung endlich in Ordnung bringen

Leistungsbeziehenden muss weiterhin geraten werden, sich die Abgabe von Unterlagen vom Jobcenter bestätigen zu lassen. Denn noch immer gehen Poststücke im Jobcenter verloren. Von Seiten des Jobcenters wird dann behauptet, die Post sei nicht abgegeben worden. Es ist dringend an der Zeit, diesen untragbaren Zustand zu ändern, indem die Organisation des Posteingangs und die Postverteilung endlich in allen Jobcentern in Ordnung gebracht werden.

Praxis bei der Anrechnung von Erwerbseinkommen ändern

Handlungsbedarf besteht immer noch bei der Anrechnung von Erwerbseinkommen. Hintergrund: Bei Aufnahme einer Erwerbstätigkeit wird der anrechenbare Teil des Erwerbseinkommens, das in der Regel am Ende des Monats zufließt, Anfang des Folgemonats zurückgefordert. Da am Anfang des Folgemonats zugleich nur eine gekürzte Leistung gezahlt wird, das Arbeitsentgelt aber erst zum Ende des Monats eintrifft, kommt es zu einer zwischenzeitlichen Bedarfsunterdeckung, sofern nicht auf Schonvermögen zurückgegriffen werden kann. Leistungsberechtigte legen daraufhin häufig Widerspruch gegen den Aufhebungs- und Erstattungsbescheid ein. Dieses Verfahren wäre nicht nötig, wenn das Jobcenter den Leistungsberechtigten regelmäßig anbieten würde, dass der zu erstattende Betrag in Raten zurückgezahlt werden kann.

28. September 2012