



# Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen für Hilfesuchende – Ergebnisse einer Umfrage der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW)

## Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) hat im Juni 2022 Mitarbeitende von Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtspflege in ganz Deutschland zum Zugang zu und Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen für Leistungsberechtigte, Hilfesuchende sowie Beratungsstellen befragt. Hintergrund der Befragung waren zahlreiche Berichte aus Einrichtungen und Diensten der Freien Wohlfahrtspflege über Probleme beim persönlichen Zugang und der Erreichbarkeit dieser Behörden während der Corona-Pandemie.

Die Ergebnisse der Befragung von 990 Mitarbeitenden aus über 600 Beratungsstellen geben einen Einblick in die Situation vor Ort, haben jedoch keinen repräsentativen Charakter. Im Ergebnis wird deutlich, dass die Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen und der Zugang zu diesen Behörden häufig eingeschränkt ist – mit (zum Teil erheblichen) Folgen für Leistungsberechtigte und Hilfesuchende. Die Bewertung der Ergebnisse und Schlussfolgerungen aus Sicht der BAGFW sind am Ende (siehe Seite 12) dargestellt.

73,5% der Befragten geben an, dass persönliche Beratung im Jobcenter vor Ort nur mit Termin möglich ist. 7,9% sagen, dass persönliche Beratung vor Ort in ihrem Jobcenter gar nicht möglich ist, auch nicht mit Termin. 30,9% der Befragten geben an, dass es keine frei zugängliche Eingangszone im Jobcenter gibt, sodass z.B. eine persönliche Abgabe von Unterlagen gegen Empfangsbestätigung nicht möglich ist. Dagegen geben 9,8% der Befragten an, dass es keinerlei Einschränkungen in der Erreichbarkeit ihres Jobcenters für Leistungsberechtigte und Hilfesuchende gibt. Die Zahlen für die Arbeitsagenturen sind der Auswertung im Einzelnen zu entnehmen.

Die befragten Mitarbeitenden der Beratungsstellen benennen als Folge der eingeschränkten Erreichbarkeit am häufigsten, dass die Klient\*innen Hilflosigkeit erleben (75,5%) und kleine Probleme sich vergrößern, weil eine schnelle persönliche Klärung von Anliegen nicht möglich ist (63,7%). 63,3% der Befragten sagen, dass es aufgrund der eingeschränkten Erreichbarkeit zu keinem oder verspäteten Bezug von existenzsichernden Leistungen kommt. Des Weiteren benennen 59,4% Probleme bei der Zustellung von zugesandten oder eingeworfenen Unterlagen, die nicht oder deutlich verspätet die zuständigen Bearbeiter\*innen erreichen als Folge.

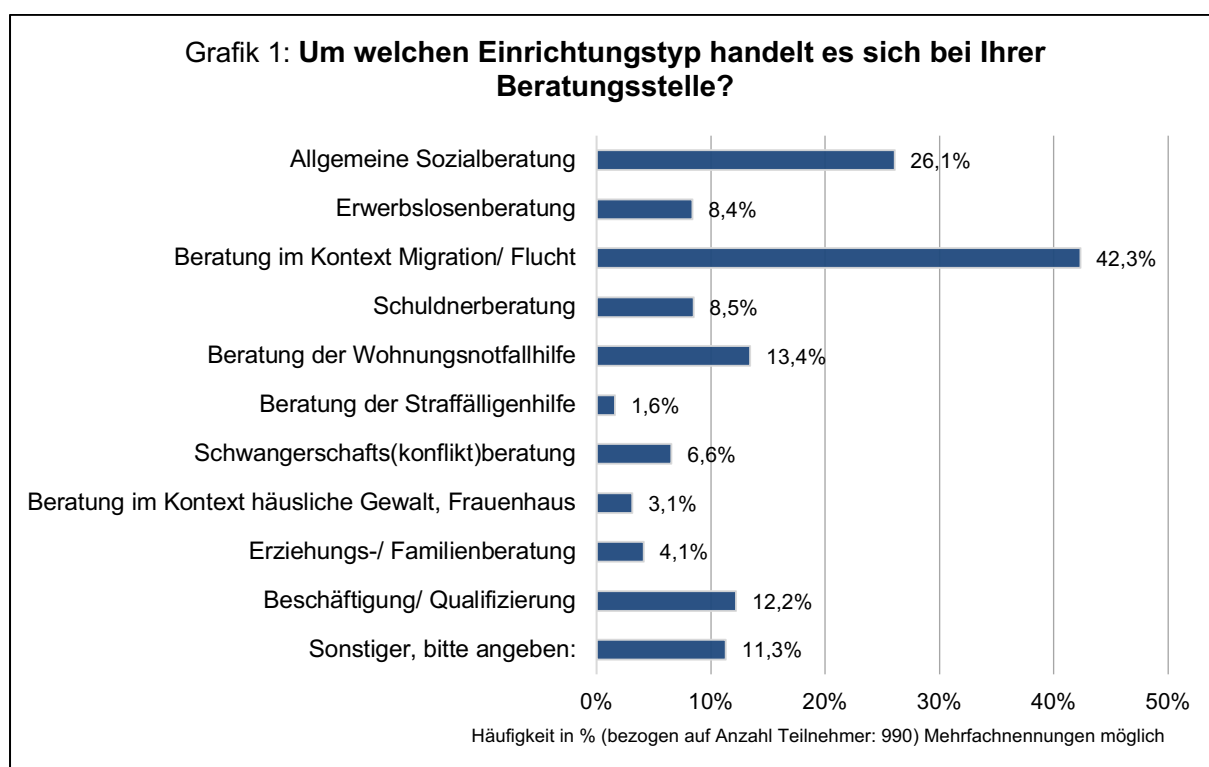
Für die Beratungsstellen selbst führen die Einschränkungen in der Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen zu einem erhöhten Zeitaufwand für die Kommunikation mit diesen Behörden (80,0%), einem erhöhten Zeitaufwand pro Beratung (75,9%), einer erhöhten Beratungsfrequenz (54,6%), mehr Kriseninterventionen (53,1%) und insgesamt mehr Klient\*innen (52,1%).

## Die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen

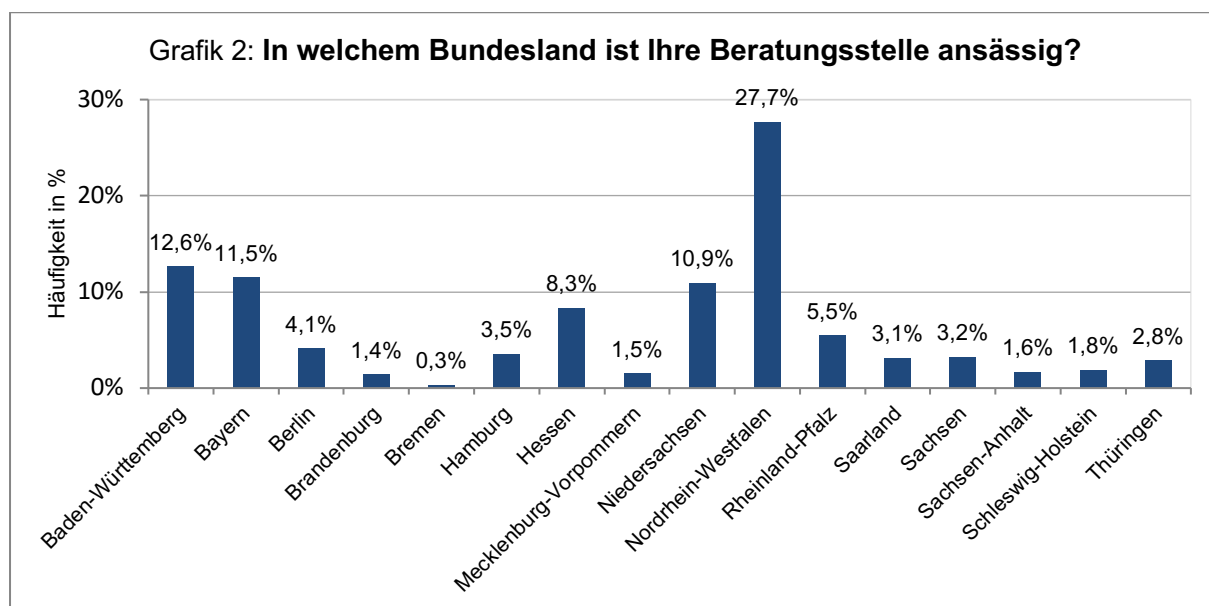
Vom 15. Juni bis zum 30. Juni 2022 wurden in einer Online-Befragung Mitarbeitende von Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtspflege befragt, die Schnittstellen zum SGB II/ Jobcentern und SGB III/ Arbeitsagenturen haben. 990 Mitarbeitende aus über 600 Beratungsstellen schlossen die Umfrage ab.

### Art und Verteilung der befragten Beratungsstellen

Der größte Teil der Befragten (42,3%) ist in der Beratung im Kontext Migration und Flucht (Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer, Jugendmigrationsdienst, Flüchtlingsberatung, auch Unterkünfte für Geflüchtete) tätig. 26,1% ordnen ihre Einrichtung der Allgemeinen Sozialberatung zu. Die Restlichen verteilen sich auf die Bereiche Beratung der Wohnungsnotfallhilfe (13,4%), Träger von Maßnahmen der Beschäftigung, Qualifizierung, Bildung (darunter auch Sozialkaufhäuser, 12,2%) und weiterer Beratung. Zu 11,3% Nennungen unter „Sonstiger“ gehören insbesondere Angebote der stationären und ambulanten Wohnungslosenhilfe und des betreuten Wohnens, der Suchtberatung und stationären und ambulanten Suchtkrankenhilfe, der Jugendsozialarbeit und Jugendberufshilfe sowie der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen.



Die Befragung umfasst Einrichtungen und Dienste der Freien Wohlfahrtspflege deutschlandweit (siehe Grafik 2). Die meisten Befragten kommen aus Einrichtungen in Nordrhein-Westfalen (27,7%), gefolgt von Baden-Württemberg (12,6%), Bayern (11,5%) und Niedersachsen (10,9%).



### Einschränkungen der Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen

Als weitaus häufigste Einschränkung zum Zeitpunkt Juni 2022 wird benannt, dass persönliche Beratung vor Ort nur mit Termin möglich ist – 73,5% bei Jobcentern und 51,5% bei Arbeitsagenturen (siehe Grafik 3). Dabei sagen 19,1%, dass ein Termin kurzfristig, also innerhalb einer Woche, stattfinden kann. Die relative Mehrheit (48,6%) gibt an, dass ein Termin mit einer Wartezeit von zwei bis vier Wochen verbunden ist. 7,3% der Befragten berichten von Wartezeiten auf einen Termin von vier Wochen und länger (Grafik 4).

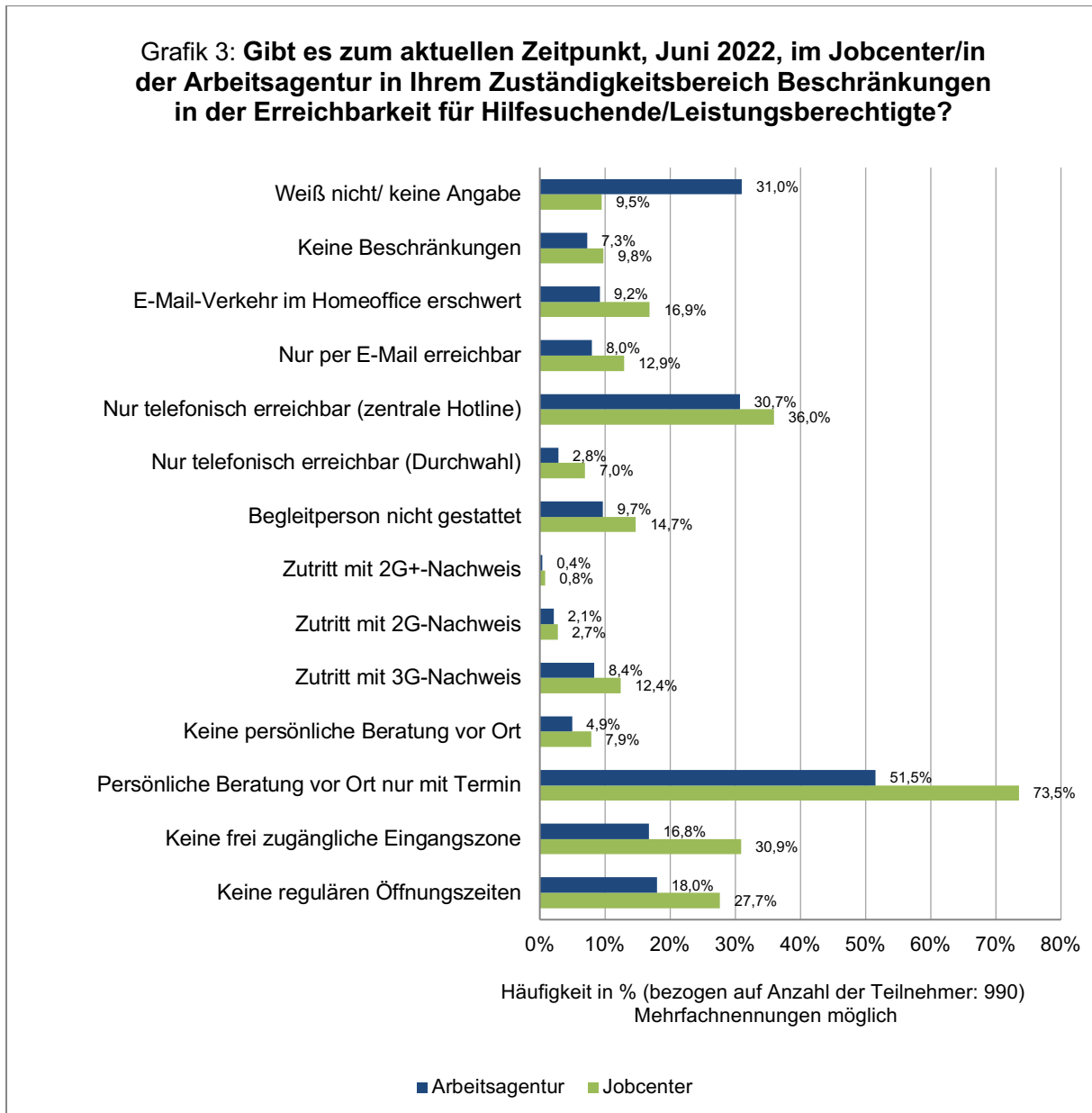
36,0% der Befragten sagen, das Jobcenter ist nur telefonisch über eine zentrale Hotline erreichbar (Arbeitsagenturen: 30,7%). Befragte weisen in offenen Fragen darauf hin, dass Berater\*innen zum Teil selbst oder gemeinsam mit Klient\*innen bei der Service-Hotline der Behörde anrufen. Sie kritisieren lange Wartezeiten in der Hotline, unqualifizierte Auskünfte und ausbleibende Rückrufe binnen ein bis zwei Tagen. 27,7 % der befragten Beratungsstellen berichten, dass Jobcenter keine regulären Öffnungszeiten<sup>1</sup> anbieten (Arbeitsagenturen: 18%). 30,9% geben an, dass es keine frei zugängliche Eingangszone z.B. zur persönlichen Abgabe von Unterlagen gegen Empfangsbestätigung im Jobcenter gibt (Arbeitsagenturen: 16,8%). 14,7% sagen, dass Begleitpersonen zum persönlichen Gespräch nicht mitgenommen werden dürfen (Arbeitsagenturen 9,7%).

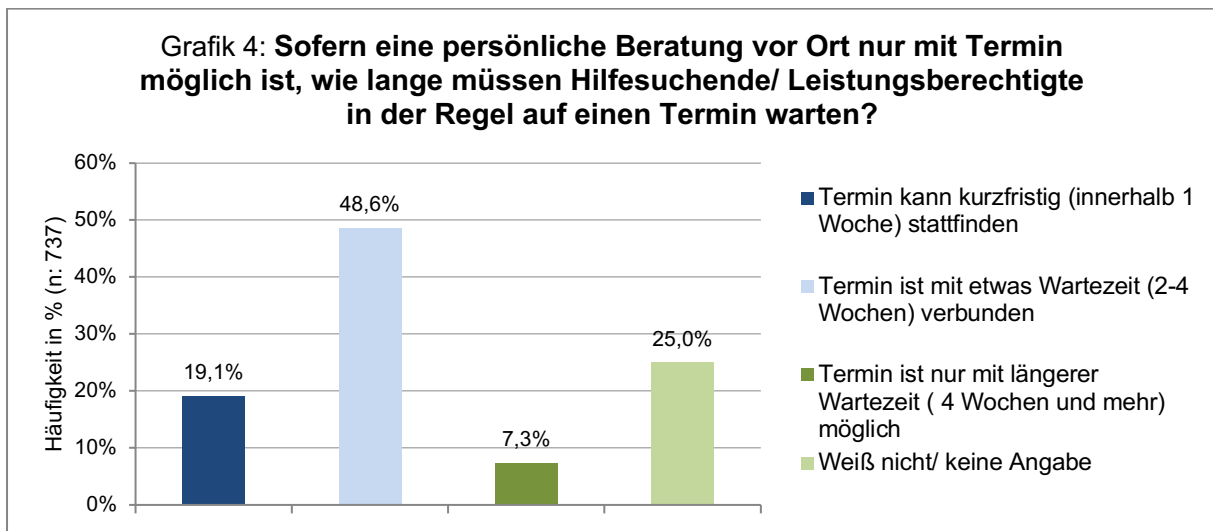
7,9% der Befragten geben an, dass persönliche Beratung vor Ort im Jobcenter gar nicht möglich ist, auch nicht mit Termin (Arbeitsagenturen: 4,9%).

<sup>1</sup> In der Abfrage wurde „reguläre Öffnungszeiten“ nicht näher definiert. Aus den Problembeschreibungen in offenen Fragen zeigt sich, dass es Jobcenter/ Arbeitsagenturen gibt, die keine tägliche Öffnungszeit für Anliegen ohne Termin haben – zum Teil ohne Termin zu keinem Zeitpunkt in der Woche eine Öffnungszeit anbieten.

9,8% der Befragten geben an, dass es keine Einschränkungen in der Erreichbarkeit des Jobcenters gibt (Arbeitsagenturen: 7,3%).

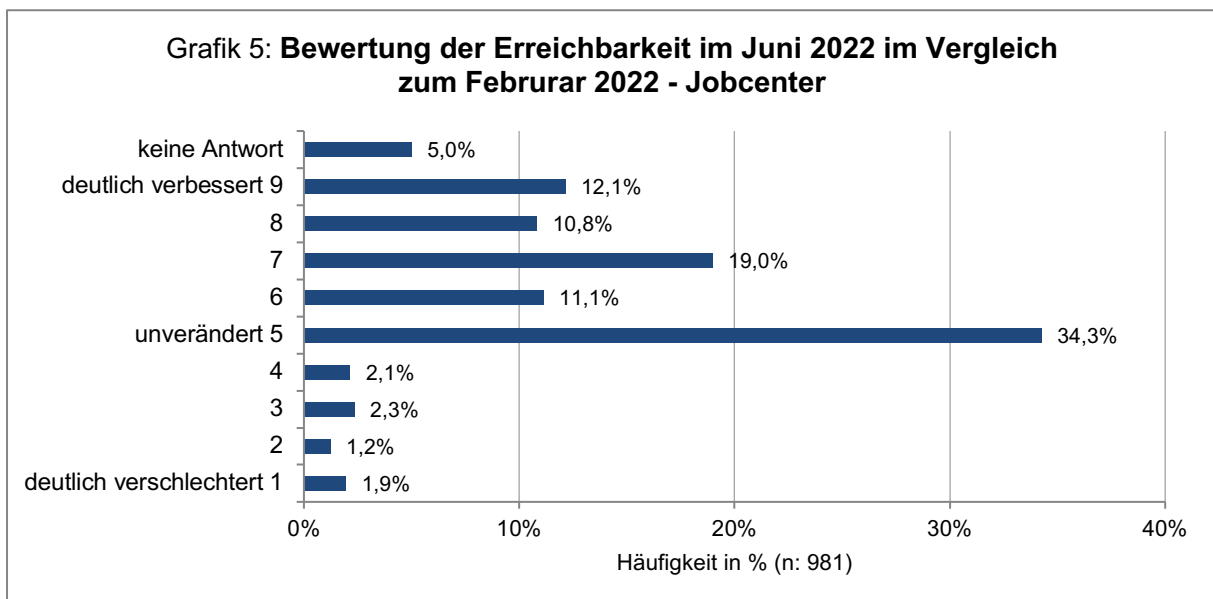
Auffällig ist, dass 31,0% der Befragten für die Arbeitsagenturen „keine Angabe / weiß nicht“ angegeben haben, während das bei den Jobcentern nur 9,5% getan haben.





### Vergleich der Erreichbarkeit der Jobcenter und Arbeitsagenturen zwischen März 2022 und Juni 2022

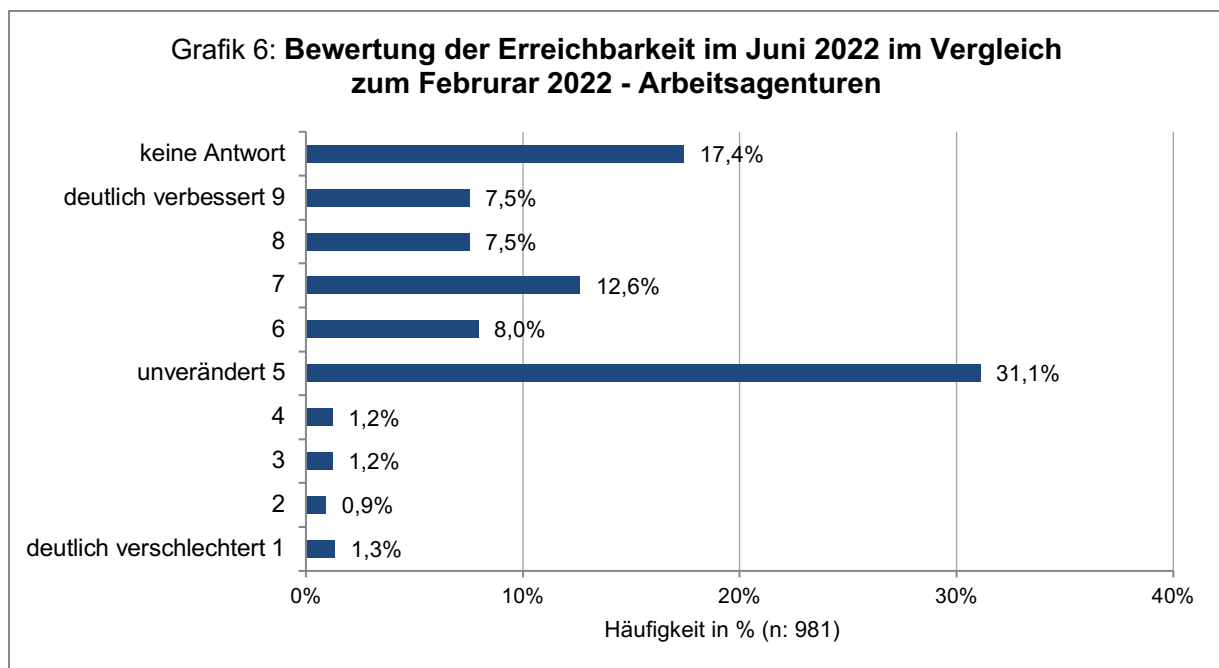
Im Februar 2022 waren noch weitgehende bundesweite Corona-Schutzmaßnahmen in Kraft, die mit dem Auslaufen der epidemischen Lage von nationaler Tragweite am 20. März in weiten Teilen aufgehoben wurden. Ausgehend von der Annahme, dass diese veränderten Rahmenbedingungen sich auch auf die Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen auswirken, wurden die Befragten gebeten, einen Vergleich zwischen Februar und Juni 2022 anzustellen. Die Frage lautete „Denken Sie an die Erreichbarkeit Ihres Jobcenters/ Ihrer Arbeitsagentur im Februar 2022 zurück. Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit heute, im Juni 2022, im Vergleich zum Februar?“



Auf einer Skala von 1 (deutlich verbessert) bis 9 (deutlich verschlechtert) bewerten 34,3% der Befragten die Erreichbarkeit der Jobcenter im Juni 2022 im Vergleich zum Februar 2022 als unverändert (siehe Grafik 5). Die Mehrheit (53,0%) nimmt eine leichte bis deutliche

Verbesserung der Erreichbarkeit wahr (Summe der Werte 6 bis 9). Im Mittel ergibt sich ein Wert von 6,18 – also bewerten die Befragten die Erreichbarkeit der Jobcenter im Juni im Vergleich zum Februar im Durchschnitt als leicht besser.

Die Erreichbarkeit der Arbeitsagenturen im Juni im Vergleich zum Februar 2022 wird ebenso im Durchschnitt mit einem Wert von 6,04 also einer leichten Verbesserung, bewertet. 35,7% nimmt eine leichte bis deutliche Verbesserung wahr, 31,1% sehen keine Veränderung. 17,4% haben keine Angabe zu dieser Frage gemacht.



### **Folgen für Hilfesuchende und Leistungsberechtigte durch die eingeschränkte Erreichbarkeit**

Für einen Teil der Leistungsberechtigten und Hilfesuchenden hat die eingeschränkte Erreichbarkeit von Jobcentern/ Arbeitsagenturen gravierende Folgen. Die Mitarbeitenden der Beratungsstellen beschreiben als häufigste Folgen das Erleben von Hilflosigkeit (75,5%) und Verschärfung von Problemen, weil eine schnelle persönliche Klärung von Anliegen nicht möglich ist (63,7%).

63,3% der Befragten geben fehlenden oder verspäteten Leistungsbezug der Klient\*innen als Folge an. 59,4% sagen, dass zugesandte oder eingeworfene Unterlagen die zuständige Fachkraft in der Behörde gar nicht oder deutlich verspätet erreichen. Außerdem fehlten Klient\*innen relevante Informationen (56,9%) und eine Fristwahrung sei erschwert, z.B. bei Anträgen oder Widersprüchen (48,9%).

(Drohenden) Wohnungsverlust oder anhaltende Wohnungslosigkeit nannten 37,2% der Befragten als Folge der eingeschränkten Erreichbarkeit. 16,2% weisen auf das Ausbleiben von Förderung durch arbeitsmarktpolitische Maßnahmen hin. Unter „Sonstiges“ beschreiben 13,7% der Befragten weitere Probleme und konkrete Fallbeispiele – eine Auswahl an Zitaten:

*„Frustration und teilweise Aufgabe sind klare Folgen. Prozesse ziehen sich deutlich in die Länge und sind mit extremem administrativen Aufwand verbunden. Bsp. Zusage zu einem Umzug in eine andere Stadt (Mietvertrag, Zusage des dortigen JC lagen bereits vor) dauerte 3 Monate, bei fast täglicher telefonischer Kontaktaufnahme zum Jobcenter. Kein Einzelfall.“*

*„Überforderung im Umgang mit digitalen Medien. Überforderung – wegen sprachlicher Hürden – Telefonate zu führen oder Schrifttexte zu verfassen.“*

*„Nutzung der Servicehotline und Onlinesystem zur Buchung von Terminen für viele Ratsuchende nicht nutzbar (fehlende ausreichende Sprache, fehlende Medienkompetenz, System und Ansagen zu kompliziert).“*

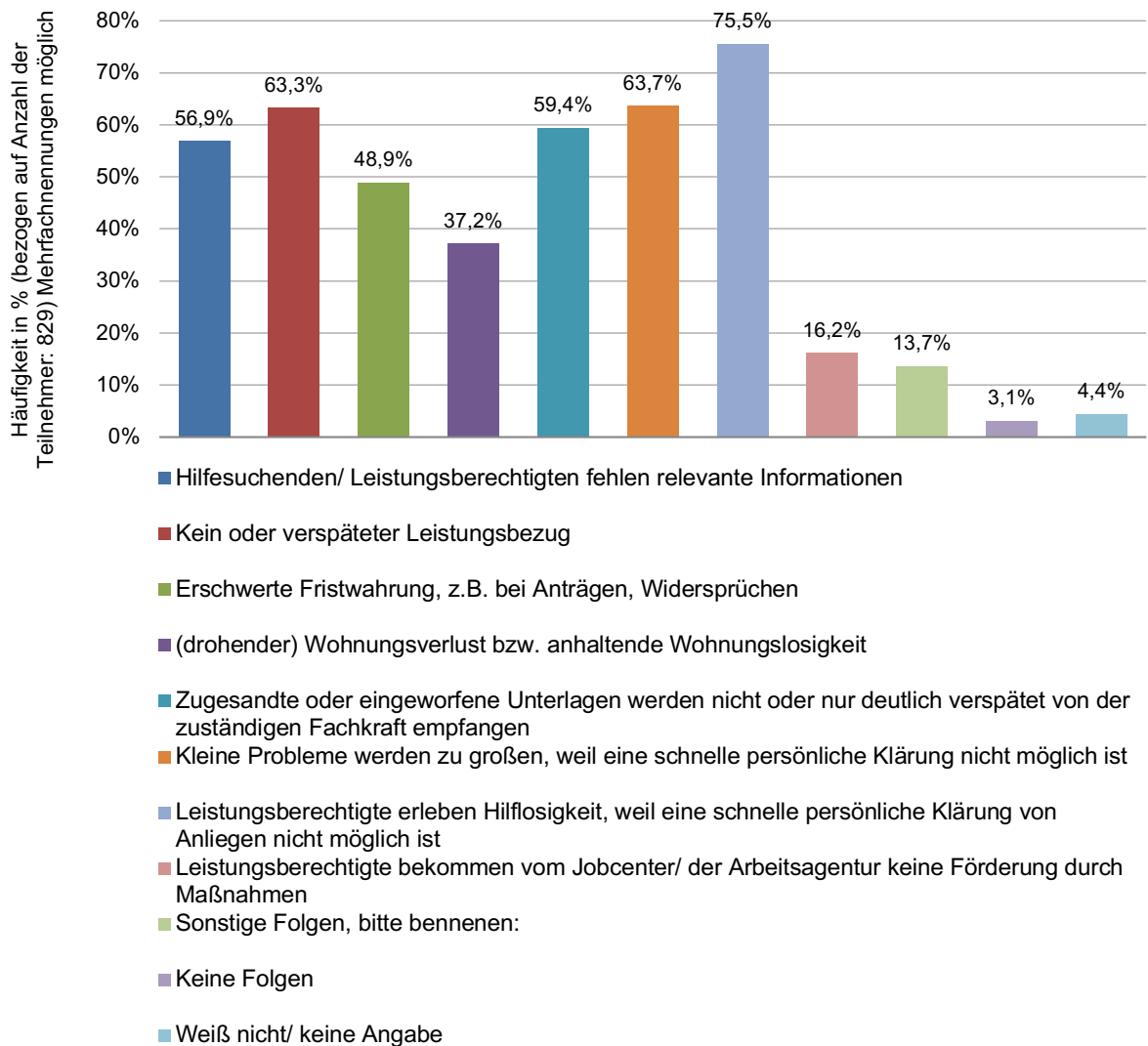
*„Keine Unterstützung bei Vermittlung in Arbeit/ Tätigkeit“*

*„Durch fehlende persönliche Beratung werden Jugendliche und junge Erwachsene nicht erreicht Zuweisungen erfolgen nach Aktenlage und somit häufig nicht passgenau.“*

*„Selbstständigkeit geht verloren, da sie wieder mehr in ihrer Hilflosigkeit auf die Beratungsstellen angewiesen sind. D.h. sie werden wieder abhängiger/ unselbstständiger/ hilfebedürftiger. Im Gegenzug können wir sie nicht zur Hilfe-zu-Selbsthilfe aktivieren/umsetzen. Psychischer Frust/ Druck/ Probleme entstehen/ werden größer. Auch die Arbeitsqualität der PädagogInnen leidet extrem. Beide Seiten fühlen sich im Stich gelassen!“*

*„Verlust von Vertrauen in institutionelle Verwaltungsapparate seitens der jungen Erwachsenen.“*

**Grafik 7: Sofern die Erreichbarkeit Ihres Jobcenters/ Ihrer Arbeitsagentur eingeschränkt ist: Welche Folgen hat die eingeschränkte Erreichbarkeit für die Hilfesuchenden/ Leistungsberechtigten?**



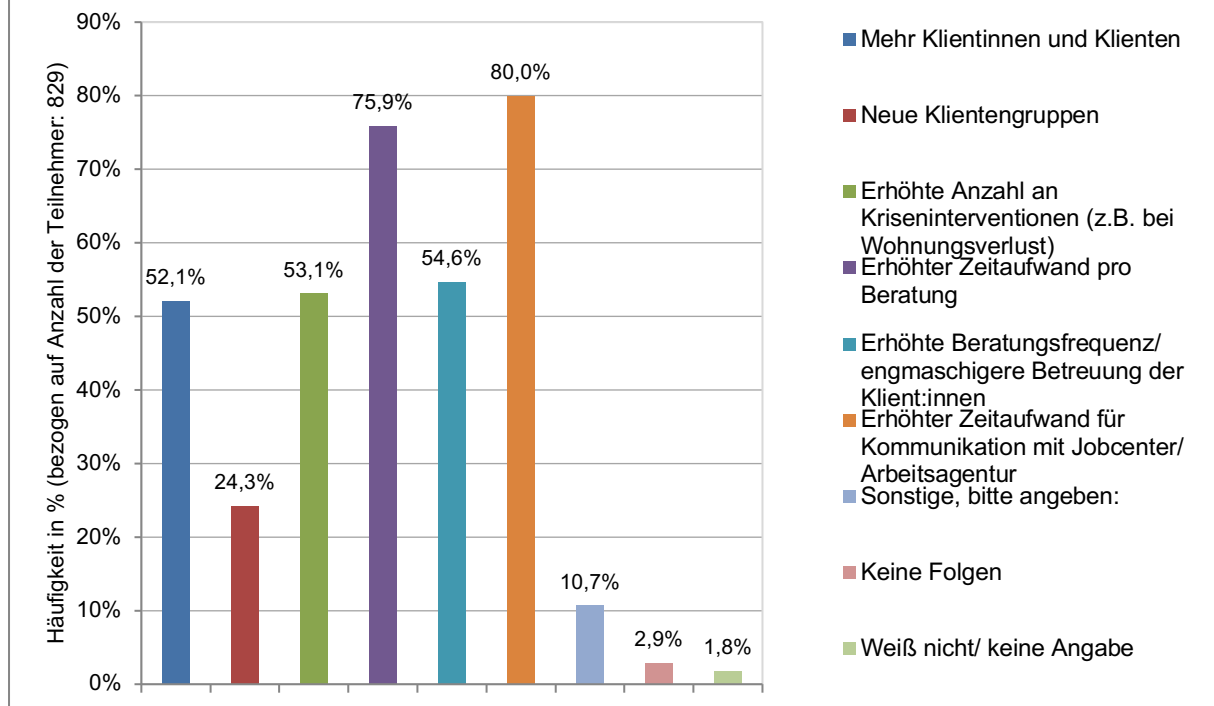
### **Folgen der eingeschränkten Erreichbarkeit für die Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtspflege**

Die Mitarbeitenden wurden auch nach den Auswirkungen der eingeschränkten Erreichbarkeit ihres Jobcenters/ ihrer Arbeitsagentur auf die eigene Beratungsstelle und die Beratungsarbeit gefragt.

Konkret ergibt sich für die Beratungsstellen ein erhöhter Zeitaufwand für die Kommunikation mit den Behörden (80,0%), entsprechend ist die Beratung von Klient\*innen zeitaufwendiger (75,9%). 54,6% der Befragten geben als Folge eine engmaschigere Betreuung der Klient\*innen und 53,1% eine erhöhte Anzahl an Kriseninterventionen an. 52,1% der Befragten haben mehr Klient\*innen in der Beratung.



**Grafik 8: Sofern die Erreichbarkeit Ihres Jobcenter/ Ihrer Arbeitsagentur eingeschränkt ist: Welche Folgen hat die eingeschränkte Erreichbarkeit für Ihre Beratungsstelle?**



Unter „Sonstiges“ haben 10,7% der Befragten weitere Auswirkungen eingetragen – eine Auswahl an Zitaten:

*„Mehr Auffangen von akuten Notlagen. Steigender Handlungsbedarf und -druck durch Verschlechterung der Situation der Klienten.“*

*„Eigene Frustration, da man mit dem Fall nicht oder sehr zähe vorankommt.“*

*„Große psychische Belastung der Mitarbeiter\*innen, wenn man mitbekommt, dass Familien auch über ein langes Wochenende keine Leistungen haben, obwohl Antrag abgegeben worden ist. Hilflosigkeit, Ohnmacht dieser 'strukturellen Gewalt' den Menschen gegenüber, die sowieso belastet sind.“*

*„Mehrfaches Einreichen ein- und derselben Unterlagen, verlängerte Bearbeitungszeiten.“*

*„Höhere Kosten (Telefonkosten, Portokosten und mehr Kosten für Papier usw. für schriftliche Anfragen)“*

*„Übernahme der Beratungspflichten des Jobcenters, wir müssen Misstrauen und Schikane-Gefühl der Klient\*innen dem Sozialleistungssystem abbauen“*

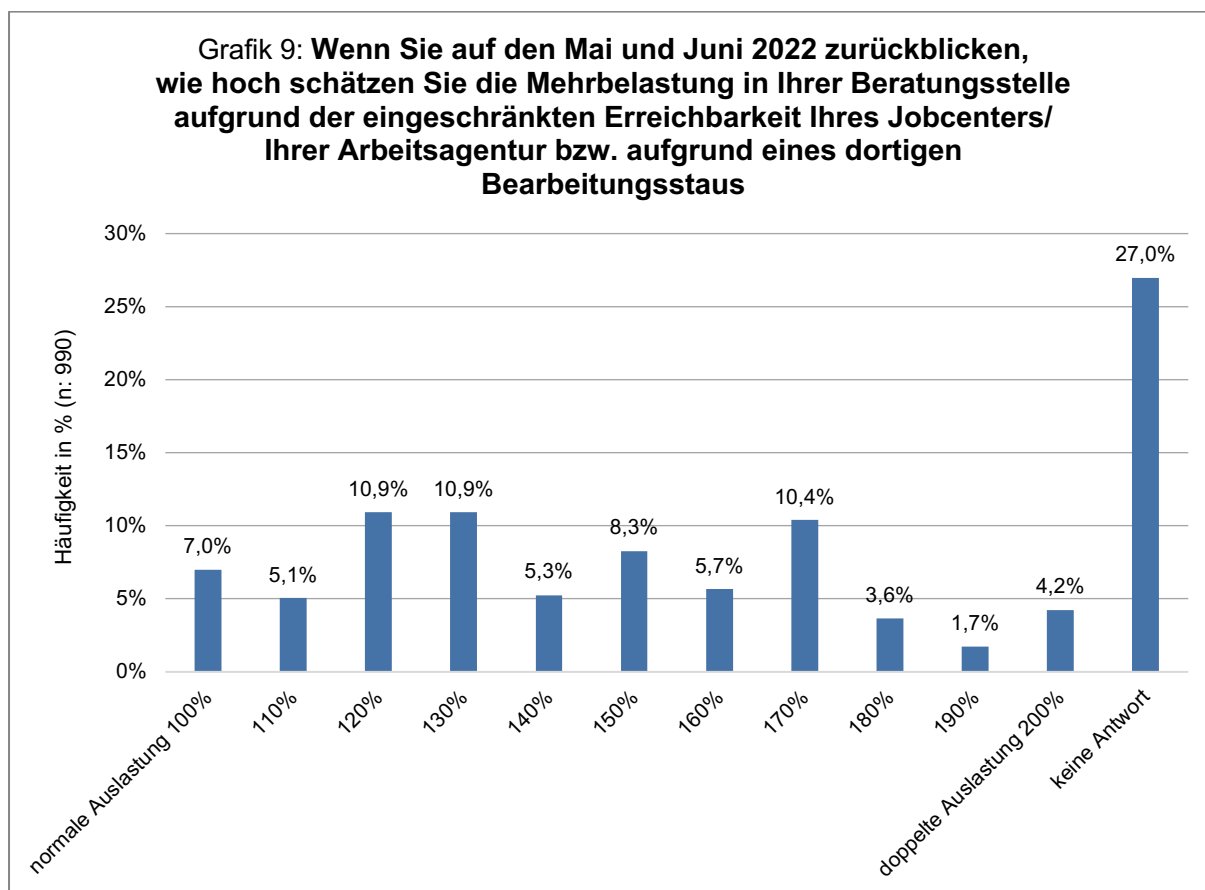
*„Es muss oft finanziell in Vorlage unserer Seite getreten werden, da Leistungsauszahlungen sich verzögern.“*

*„Vermehrte Einbindung von Auffangnetzen am Rand des Informellen: Kommunen gewähren Vorschüsse auf noch nicht bewilligte Leistungen; Diakonische / kirchliche Stellen oder Kirchengemeinden gewähren zinslose Darlehen, bis Leistungen des Jobcenters oder der Arbeitsagentur bewilligt werden; Für die Kundinnen und Kunden werden Spendengelder organisiert.“*

„Wir müssen Sprachmittlerkontingent dafür 'aufbrauchen', brauchen wir aber für andere Beratungsgespräche und ist viel Orga.“

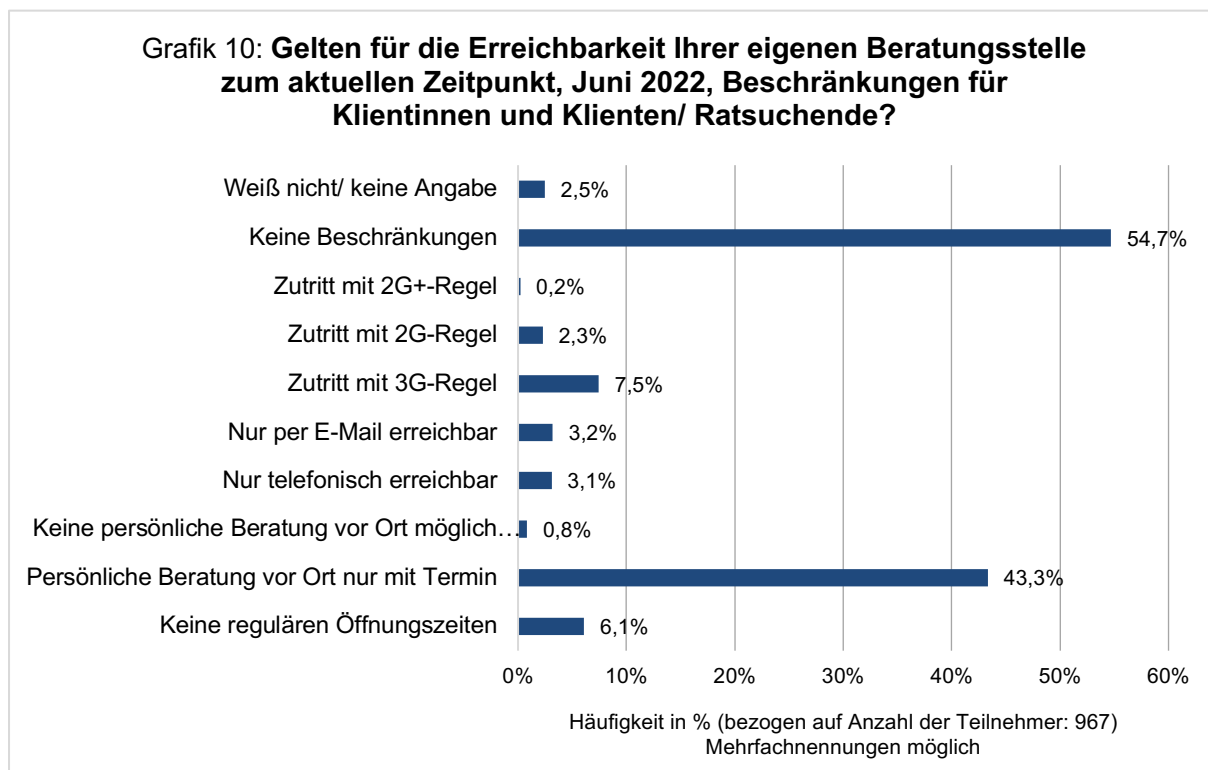
„Weniger Zuweisungen in Maßnahmen da persönliche Kontakte zu Kunden seitens der Vermittler fehlen.“

Gefragt nach der geschätzten Mehrbelastung in den Beratungsstellen der Freien Wohlfahrts-  
pflege aufgrund der eingeschränkten Erreichbarkeit ihres Jobcenters/ ihrer Arbeitsagentur  
insgesamt geben je 10,9 % eine Mehrbelastung von +20% sowie +30% an, 10,4% beziffern  
die Mehrbelastung mit +70%. Im Durchschnitt ergibt sich eine Mehrbelastung in den  
Beratungsstellen von +43,3%.



## Erreichbarkeit der Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtspflege

Auch Einschränkungen der Erreichbarkeit der sozialen Beratungsstellen wurden erfragt. 54,7% der Befragten geben an, dass für die eigene Beratungsstelle keine Einschränkungen der Erreichbarkeit für Ratsuchende bestehen. Einige Beratungsstellen berichten über Zugangsbeschränkungen durch Coronaregeln. 0,8% geben an, dass gegenwärtig keine persönliche Beratung vor Ort möglich ist. 43,3% sagen, dass eine persönliche Beratung vor Ort nur mit Termin möglich ist.



## Beispiele guter Praxis und konkrete Vorschläge aus der Praxis

Die Befragten wurden nach Beispielen guter Praxis von Jobcentern/ Arbeitsagenturen oder anderer Behörden gefragt sowie nach konkreten, konstruktiven Vorschlägen für vor Ort umsetzbare Maßnahmen, die zu einer guten Erreichbarkeit auch in Pandemiezeiten beitragen können.

Beispiele guter Praxis:

- Die Dokumentenannahme/-übergabe findet am Fenster des Jobcenters statt.
- Die Durchwahlnummern der Leistungssachbearbeitungen und Integrationsfachkräfte liegen den Beratungsstellen vor.
- Das Jobcenter bietet in der Beratungsstelle wöchentlich eine mehrstündige Sprechzeit an.
- Den Beratungsstellen wird eine Ansprechperson benannt, die die Berater\*innen telefonisch bei allgemeinen Anfragen sowie konkreten Problemfällen kontaktieren können.
- Es gibt die Möglichkeit, sehr kurzfristig selbst online persönliche Termine zu buchen.
- Eine gut funktionierende telefonische Hotline des örtlichen Jobcenters ist eingerichtet, die lösungsorientiert arbeitet.

Vorschläge aus der Praxis für vor Ort umsetzbare Maßnahmen von Jobcentern bzw. Arbeitsagenturen:

Bezogen auf die Kommunikation mit Leistungsberechtigten und Hilfesuchenden

- Auf den Bescheiden werden Ansprechpartner\*innen mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse benannt.
- Es wird ein Notfalltresen eingerichtet, an dem täglich Dokumente gegen Empfangsbestätigung abgegeben werden können.
- Es wird ein schnelles tagesaktuelles Einscannen sichergestellt, indem in der Eingangszone (notfalls in gut belüfteten Außenanlagen/ Zelten) ein Scanservice für Dokumente angeboten wird und Unterlagen direkt in die Fallakten eingepflegt werden.
- Es wird eine tägliche, persönliche Notfallsprechzeit eingerichtet.
- Für jedes Team gibt es eine Rufbereitschaft.
- Telefonisch erreichbare Sachbearbeitungen erhalten die Kompetenz, über den vorgetragenen Fall zu entscheiden.
- Der Erhalt von E-Mails wird automatisch bestätigt und ein ungefähres Rückrufzeitfenster (bei Rückrufbitte) angegeben.
- Bei Homeoffice der Behördenmitarbeitenden ist sichergestellt, dass diese von dort relevante Dokumente auch abschließend bearbeiten können.
- Bei Erstgesprächen und längeren Gesprächen wird es ermöglicht, Videodolmetscher (mind. Telefondolmetscher) dazu zu schalten.
- Die digitale Kommunikation der Behörde wird ausgebaut (Videokonferenz- und Chat-Tools).
- Die Formulare zur Beantragung von ALG I stehen online zum Herunterladen zur Verfügung.
- Es werden Testmöglichkeiten vor den Jobcentern geschaffen.
- Für persönliche Beratungsgespräche werden Gesprächsboxen (wie im Pflegeheim) zur Verfügung gestellt.

Bezogen auf soziale Beratungsstellen

- Den Beratungsstellen liegen Listen mit den Ansprechpartner\*innen der Behörde vor inklusive Zuständigkeiten und Kontakt.
- Es wird eine Vorlage für Vollmachten zur Verfügung gestellt, sodass sichergestellt ist, dass diese von allen Mitarbeitenden akzeptiert werden und Auskünfte an die Beratungsstellen erteilt werden können.
- Behörden bieten den Beratungsstellen an, in die Räumlichkeiten der Beratungsstellen zu kommen für regelmäßige Termine zur Information und Beratung.
- Zwischen Beratungsstellen und Behörde findet eine strukturell verankerte Kooperation statt mit regelmäßigem Austausch/ Dienstberatungen.

## **Bewertung der Ergebnisse und Folgerungen**

Menschen, die mit Jobcentern in Kontakt treten benötigen eine verlässliche und niederschwellige Unterstützung, denn es geht meist um existentielle Fragen. Es geht um die Sicherung des Lebensunterhalts, den Erhalt des Wohnraums, (in Zeiten ausufernder Energiekosten auch um die Vermeidung von Strom- und Gassperren), um den physischen Unterhalt ihrer Kinder – also letztlich um die Sicherung von grundlegenden Bedürfnissen. Auch wenn vielfach eine grundsätzliche Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen durch digitale und allgemeine Rufnummern sichergestellt ist, können viele Anliegen nur im persönlichen Kontakt geklärt werden. Dies betrifft zum einen individuelle Bedarfe und Problemlagen, die sehr häufig sind. Zum anderen sind Personen, die aufgrund geringerer Deutschsprachkenntnisse nicht auf telefonische Beratung zurückgreifen können und die nicht über die notwendige Ausstattung oder Kenntnisse zur Nutzung digitaler Angebote verfügen sowie Menschen, die nicht richtig lesen und schreiben können, von diesen Angeboten ausgeschlossen. Daher ist grundsätzlich eine persönliche Zugänglichkeit und Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen wichtig und nicht zu ersetzen.

Die Umfrage der BAGFW macht deutlich: Die Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen für Leistungsberechtigte und Hilfesuchende ist immer noch deutlich eingeschränkt. Jobcenter kommen ihrem gesetzlichen Auftrag, existenzsichernde Leistungen für alle Leistungsberechtigten und Hilfesuchenden möglichst einfach und barrierefrei zugänglich zu machen und die Bürger\*innen umfassend über ihre Rechte und Pflichten zu informieren, nicht adäquat nach. Auch wenn die Ergebnisse der Befragung nicht repräsentativ sind, wird auf Basis der Auskünfte von 990 Mitarbeitenden von Beratungsstellen, die täglich eine Vielzahl an Klient\*innen beraten deutlich, dass es sich nicht um Einzelfälle handelt.

Für einen Teil der Leistungsberechtigten hat die eingeschränkte Erreichbarkeit deutliche Folgen. Verspäteter Leistungsbezug, (drohender) Wohnungsverlust und anhalte Wohnungslosigkeit tangieren das Grundrecht auf ein menschenwürdiges Existenzminimum – jeder solcher Fall, der uns aus der Beratungspraxis gemeldet wird, ist einer zu viel. Darüber hinaus erleben Leistungsberechtigte Überforderung und Ohnmacht, wenn sie sich nicht mehr in der Lage sehen, ihre Angelegenheiten mit dem Jobcenter selbst zu klären, weil die Hürden für den Zugang zu dieser Behörde zu hoch sind, und sind auf die (Krisen-)Intervention durch andere angewiesen.

Die Mitarbeitenden der Beratungsstellen äußern neben einzelnen positiven Beispielen einer schnellen Erreichbarkeit von Mitarbeitenden des Jobcenters vor Ort per Mail und Telefon (direkte Durchwahlnummern) vor allem viel Frust und Unverständnis. Sie verweisen auf gute und unkomplizierte persönliche Erreichbarkeit anderer sozialer Dienste, Krankenkassen und weiterer Institutionen unter Einhaltung von Hygieneschutzmaßnahmen und können nicht nachvollziehen, warum ihrem Jobcenter/ ihrer Arbeitsagentur eine derartige Arbeitsweise schwerfällt.

Die Befragungsergebnisse sind auch vor dem Hintergrund der geplanten Bürgergeldreform problematisch. Mit dem Bürgergeld sollen das vertrauensvolle Miteinander und die Zusammenarbeit auf Augenhöhe in den Jobcentern in den Mittelpunkt gerückt werden. Mehr Bürgerfreundlichkeit und weniger Bürokratie sollen in den Jobcentern und im SGB II einkehren. All das setzt in erster Linie voraus, dass alle Leistungsberechtigten ihr Jobcenter unkompliziert erreichen können – das ist nicht gegeben.

Mit Blick auf die Ziele der Bürgergeldreform sowie möglichen Kontaktbeschränkungen im kommenden Winter fordert die BAGFW deutliche Anstrengungen seitens der Jobcenter,

Arbeitsagenturen und ihrer Aufsichtsbehörden sowie adäquate Maßnahmen, um die Erreichbarkeit der Behörden für alle Leistungsberechtigten zu verbessern und zugleich den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden in den Jobcentern und Arbeitsagenturen zu gewährleisten.

Die BAGFW begrüßt verbesserte digitale Angebote der Behörden im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes. Diese Angebote sind für Personen sehr von Vorteil, die mit digitalen Prozessen gut zurechtkommen. Personen, die keinen guten digitalen Zugang haben, nicht über ausreichende Deutschsprachkenntnisse verfügen oder sich mit Lesen oder Schreiben schwertun, brauchen bei digitalen Kontaktmöglichkeiten und Antragswegen niedrigschwellige Unterstützungsangebote oder einen direkten persönlichen Zugang. Deshalb müssen unbedingt persönliche Zugangswege in der Behörde denselben Stellenwert wie digitale Kontaktmöglichkeiten erhalten und in jedem Fall ein ausreichendes Maß an persönlichen Kontaktmöglichkeiten gemessen an den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Leistungsberechtigten und Hilfesuchenden vorhanden sein.

#### **Die BAGFW fordert:**

- Täglich offene Sprechzeiten, in denen Leistungsberechtigte ohne Termin zur Klärung dringender Anliegen ins Jobcenter / die Arbeitsagentur kommen können.
- Eine täglich geöffnete Eingangszone, in der Leistungsberechtigte eine Empfangsbestätigung für eingereichte Unterlagen erhalten.
- Die Sicherstellung eines zügigen Einscannens und Einpflegens von Unterlagen in Akten.
- Die Nennung von Ansprechpartner\*innen auf den Bescheiden inklusive Telefonnummer (Direktdurchwahl oder zumindest Teamrufnummer) und E-Mail-Adresse.
- Strukturelle Kooperation mit sozialen Beratungsstellen auf der Basis von Kooperationsvereinbarungen.
- Die zeitnahe Vorbereitung von geeigneten Schutzmaßnahmen für den kommenden Herbst/Winter mit denen persönliche Kontakte und Beratung möglich sind.

#### **Fachliche Ansprechpartnerin:**

Elena Weber (Referentin Arbeitsmarktpolitik und Beschäftigung, Diakonie Deutschland)

E-Mail: [elena.weber@diakonie.de](mailto:elena.weber@diakonie.de)

Berlin, Oktober 2022

#### **Herausgeber:**

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e. V. (BAGFW)

Oranienburger Straße 13-14, 10178 Berlin

Telefon: 030 24089-0, Fax: 030 24089-134

E-Mail: [info@bag-wohlfahrt.de](mailto:info@bag-wohlfahrt.de)

[www.bagfw.de](http://www.bagfw.de)

V.i.S.d.P.: Dr. Gerhard Timm