

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Olga Fritzsche (DIE LINKE) vom 25.08.20

und Antwort des Senats

Betr.: Jobcenter – wie ist der Stand? (II) Begleitung von Antragstellern/-innen im kontaktlosen Bearbeitungsverfahren?

Einleitung für die Fragen:

Vor dem Hintergrund des coronabedingten Lockdown hat das Jobcenter ein kontaktloses Bearbeitungsverfahren ermöglicht. Für viele der Antragsteller/-innen ist es oftmals schon aufgrund von sprachlichen Barrieren wichtig, auch bei telefonischen Gesprächen eine Begleitung dabei zu haben.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Die telefonische Beratung gehörte auch schon vor der COVID-19-Pandemie zum Standardrepertoire der Integrationsfachkräfte bei Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter). Sie verfügen über ein umfangreiches Portfolio an Handlungsoptionen und werden zudem im Rahmen eines strukturierten Qualifizierungsplans auch in der telefonischen Beratung weitergebildet. Ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen hinsichtlich der telefonischen Beratung, des Angebots des digitalen Portals oder der Terminierung zur telefonischen Beratung ist nicht zu verzeichnen. Dies spiegelt sich auch in den Kundenzufriedenheitsbefragungen wider. Angaben zur Anzahl digital gestellter Anträge und telefonischer Beratungsgespräche sind mangels statistischer Erfassung nicht möglich.

Sofern Kundinnen und Kunden von Jobcenter eine Begleitung benötigen, wird diese seit jeher und unabhängig von den pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen regelhaft gewährt. Insbesondere kann auch in Telefonberatungen auf den Dolmetscherservice zurückgegriffen werden. Während die Möglichkeit besteht, Telefonkonferenzen abzuhalten, ist die Durchführung von Videokonferenzen für Jobcenter hingegen von der Bundesagentur für Arbeit nicht freigegeben. Die im Alltag geltenden Empfehlungen und Regelungen zur Verringerung des Infektionsgeschehens im Kontext der COVID-19-Pandemie sind dabei auch im Falle von Telefonkonferenzen unter Nutzung von Freisprechanlagen von den Kundinnen und Kunden sowie den Begleitpersonen in eigener Verantwortung sicherzustellen.

Im Übrigen siehe Drs. 22/1130.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften von Jobcenter wie folgt:

Frage 1: *Wie viele Anträge auf Leistungen nach dem SGB II sind seit der Einführung des Portals digital gestellt worden?*

Frage 2: *Wie viele Telefontermine der Integrationsfachkräfte gab es von März bis Juli 2020? Bitte nach Monaten aufschlüsseln.*

- Frage 3:** *Gibt es bei telefonischen Terminen von Kunden/-innen mit Sachbearbeitern/-innen der Einrichtungen des t.a.h Jobcenters die Möglichkeit von Konferenzschaltungen oder Videokonferenzen?*
Wenn nein, warum nicht?
- Frage 4:** *Wie stellen die Jobcenter sicher, dass es eine Begleitung für Antragsteller/-innen und Leistungsberechtigte im kontaktlosen Bearbeitungsverfahren geben kann?*
- Frage 5:** *Wie wird der Corona-Schutz für Begleitpersonen berücksichtigt, von denen erwartet wird, dass sie sich mit den Betroffenen zusammen an eine Freisprechanlage eines Telefons setzen?*
- Frage 6:** *Wie lange ist es geplant, Integrationsgespräche im kontaktlosen Verfahren telefonisch durchzuführen, beziehungsweise gibt es Planungen, auch wieder Präsenztermine durchzuführen?*
- Frage 7:** *Welche Erfahrungen gibt es seitens der Integrationsfachkräfte hinsichtlich des Handlings und der Beschwerden et cetera mit dem digitalen Portal und Telefonterminen?*

Antwort zu Fragen 1 bis 7:

Siehe Vorbemerkung.