

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Katja Kipping, Susanne Ferschl, Matthias W. Birkwald, Sylvia Gabelmann, Ulla Jelpke, Dr. Achim Kessler, Jutta Krellmann, Pascal Meiser, Cornelia Möhring, Niema Movassat, Sören Pellmann, Martina Renner, Dr. Kirsten Tackmann, Jessica Tatti, Harald Weinberg, Pia Zimmermann, Sabine Zimmermann (Zwickau) und der Fraktion DIE LINKE.

Erreichbarkeit der Jobcenter in der Corona-Krise

Seit mehr als einem Jahr sind die Jobcenter entweder ganz für den Besucherverkehr geschlossen oder nur eingeschränkt zugänglich. Erwerbsloseninitiativen und Erwerbslosenberatungsstellen haben bereits zu Beginn der Corona-Pandemie darauf hingewiesen, dass hierdurch für Betroffene, die auf Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) angewiesen sind, neue Barrieren für die Kontaktaufnahme mit den Jobcentern entstehen. Dies trifft Personen mit geringen Lese- und Schreibkompetenzen, also mehr als 12 Prozent der Gesamtbevölkerung besonders (vgl. Leben mit geringer Literalität, online verfügbar unter: https://www.bmbf.de/files/2019-05-07%20leo-Presseheft_2019-Vers10.pdf). Sie werden durch zusätzliche elektronische und telefonische Kontaktwege, die von einigen Jobcentern eröffnet wurden, schlechter erreicht. Dies trifft aber auch auf Personen zu, die wie gut 10 Prozent aller Haushalte über kein Telefon oder Computer (vgl. Laufende Wirtschaftsrechnungen Ausstattung privater Haushalte mit ausgewählten Gebrauchsgütern, https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Ausstattung-Gebrauchsgueter/Publikationen/Downloads-Ausstattung/ausstattung-privater-haushalte-2150200207004.pdf?__blob=publicationFile) verfügen oder nicht routiniert im Umgang mit diesem Kommunikationsmitteln sind.

Unabhängig davon kam es nach Aussagen von Betroffeneninitiativen in der Pandemie teilweise zu Verzögerungen bei der Bewilligung von Leistungen, unterlassenen Rückrufen, ausbleibenden Eingangsbestätigungen, oder es fehlten Ansprechpersonen für akute Notlagen (vgl. beispielhaft: Jobcenter wegen Corona-Pandemie nicht immer erreichbar, online verfügbar unter: https://www.erwerbslos.de/images/PM_AufRecht_bestehen_2020_5_26.docx). Erste stichprobenartige Erhebungen unter Sozialberatungsstellen scheinen diese Beobachtungen zu bestätigen (Beraten und helfen in Zeiten der Corona-Pandemie, online verfügbar unter https://tacheles-sozialhilfe.de/fa/redakteur/Wuppertal_Kommunales/Beraten_und_helfen_in_Zeiten_der_Corona-Pandemie_Ergebnisbericht.pdf). Aus Wohlfahrtsverbänden kam bereits in der Vergangenheit Kritik an mangelhafter Beratung von Antragstellenden. Einzelne Jobcenter würden beim Ausfüllen der umfangreichen Formulare für die Beantragung von Leistungen nach dem SGB II nur unzureichend beraten und unterstützen und stattdessen auf Sozialberatungsstellen verweisen (vgl. z. B. Misstrauen und Aggressivität

in den Jobcentern, online verfügbar unter: <https://www.caritas-nrw.de/nachrichten/2018/misstrauen-und-aggressivitaet-in-den-jobcentern>). Viele dieser Rechtsberatungsstellen mussten jedoch während der Corona-Pandemie ihr Beratungsangebot einschränken (Beraten und helfen in Zeiten der Corona-Pandemie, s. oben). Zudem ist Zugang zu Faxgeräten und Scannern für die Bereitstellung von Unterlagen durch Schließungen von Beratungsstellen und öffentlichen Bibliotheken ebenfalls eingeschränkt. Im Ergebnis besteht die Gefahr, dass bei Betroffenen das Existenzminimum unterschritten wird, weil Anträge nicht oder nicht rechtzeitig gestellt werden können.

Ein weiteres Problem stellt der eingeschränkte Zugang z. B. zu Sprachmittlung dar. Nach der Weisung der Bundesagentur für Arbeit „Inanspruchnahme von Dolmetscher- und Übersetzungsdiensten“ (https://www.arbeitsagentur.de/datei/weisung201611028_ba014503.pdf) darf der Zugang zu Beratungs- und Sozialleistungen der Bundesagentur für Arbeit und der gemeinsamen Einrichtungen sowie zur Beantragung von Kindergeld und Kinderzuschlag insbesondere für in Deutschland lebende EU-Bürgerinnen und EU-Bürger nicht durch Sprachbarrieren erschwert werden. Defizite an dieser Stelle könnten das ohnehin hohe Diskriminierungsrisiko im Bereich der Bundesagentur für Arbeit (BA) und der Jobcenter noch weiter erhöhen (vgl. Dritter Gemeinsamer Bericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes, online verfügbar unter: https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/BT_Bericht/gemeinsamer_bericht_dritter_2017.pdf?__blob=publicationFile&v=17; Schwierigkeiten von EU-Bürgerinnen und EU-Bürgern in der Durchsetzung von Leistungsansprüchen, online verfügbar unter: https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Stellungnahmen/2021/210301_Auswertung_Praxisumfrage_EU-B%C3%BCrger.pdf).

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Welche Erhebungen zur Erreichbarkeit der Jobcenter hat die Bundesregierung seit Beginn der Corona-Pandemie vorgenommen oder beauftragt?
2. Welche Untersuchungen zur Erreichbarkeit der Jobcenter sind der Bundesregierung bekannt, und welche Schlussfolgerungen wurden daraus gezogen?
3. Welche Mindeststandards für die Erreichbarkeit der Jobcenter insbesondere in akuten Notlagen gibt es, und wo sind diese niedergelegt?
4. Welche Maßnahmen trifft die Bundesregierung, die Erreichbarkeit der Jobcenter für Menschen ohne Telefon oder digitale Endgeräte sowie solche mit geringeren Lese- und Schreibkompetenzen sicherzustellen?
5. Wie wird sichergestellt, dass dringliche Anträge z. B. in akuten Notlagen sofort bearbeitet und nicht zunächst an Scanzentren für die Bereitstellung in der elektronischen Akte weitergesandt werden?
6. Welche zusätzlichen Maßnahmen zur Ausstellung von Eingangsbestätigungen bei der Einreichung von Unterlagen sind für die Dauer der Pandemie eingeführt worden oder geplant?
7. Wie hoch war die monatliche Abbruchquote von Anrufen in der Warteschleife der Callcenter der Jobcenter seit 2019?
8. Wie lang war die Verweildauer in der Warteschleife seit April 2020 (bitte monatlichen Median und Durchschnitt angeben)?
9. Wie viele Jobcenter (gemeinsame Einrichtungen) nutzen die zentrale Dolmetschungs-Telefon-Hotline der Bundesagentur für Arbeit?

10. Wie viele Menschen haben im Jahr 2020 die zentrale Dolmetschungs-Telefon-Hotline der Bundesagentur für Arbeit bzw. andere Dolmetschungsdienstleistungen bei telefonischen Kontakten mit den Einrichtungen der BA und mit den Jobcentern in Anspruch genommen?
11. Wie wird die Umsetzung der oben genannten Weisung und ihr zugrunde liegenden Rechtslage bei der telefonischen Kommunikation gewährleistet?
12. Wie viele Leistungsbeziehende wickeln derzeit ihre Kommunikation mit dem Jobcenter über die Plattform jobcenter.digital ab (bitte absolute und relative Häufigkeit angeben)?
13. In wie vielen der Jobcenter, in denen bisher PC-Arbeitsplätze und Drucker zur digitalen Antragstellung zur Verfügung standen, waren diese zu Beginn der Pandemie im April 2020 sowie zu Beginn der zweiten Welle im Oktober 2020 zugänglich und sind dies auch aktuell (bitte absolute und relative Häufigkeit zu den genannten Zeitpunkten angeben)?
14. Aus welchen Gründen ist es nicht möglich, einen Antrag auf Arbeitslosengeld auf der Webseite der Bundesagentur für Arbeit ohne ein Benutzerkonto herunterzuladen?
15. Wie viele Beschwerden über Diskriminierungstatbestände mit Bezug zu Jobcentern bzw. zur Bundesagentur für Arbeit lagen der Diskriminierungsstelle des Bundes im Jahr 2020 vor, und wie hat sich das Aufkommen im Vergleich zum Vorjahr entwickelt?
16. Was waren die fünf häufigsten Beschwerdeanlässe mit Bezug zu Jobcentern und der Bundesagentur für Arbeit, die der Diskriminierungsstelle des Bundes im vergangenen Jahr vorlagen?
17. Ist die Bereitstellung der Eingabemaske für den vereinfachten Antrag auf Arbeitslosengeld II auf der Seite der Bundesagentur für Arbeit auch in anderen Sprachen als Deutsch geplant, und wenn ja, bis wann soll dies erfolgen?
18. Ist die Bereitstellung der Eingabemaske für die Beantragung des Kindergelds auf der Seite der Bundesagentur für Arbeit auch in anderen Sprachen als Deutsch geplant, und wenn ja, bis wann soll dies erfolgen?
19. Ist eine direkte Verlinkung der Eingabemasken und Antragsformulare für Anträge auf den nichtdeutschsprachigen Seiten der Bundesagentur für Arbeit geplant, und bis wann soll dies erfolgen?
20. Ist die Bereitstellung von Teilen des Webangebots der Bundesagentur für Arbeit neben Englisch und Arabisch in weitere Sprachen geplant, und wenn ja, in welche?
21. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung aus der oben zitierten Befragung der Bundesarbeitsgemeinschaften der freien Wohlfahrtspflege zur Diskriminierung von in Deutschland lebenden EU-Bürgerinnen und EU-Bürgern bei der Durchsetzung von Leistungsansprüchen (https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Stellungnahmen/2021/210301_Auswertung_Praxisumfrage_EU-B%C3%BCrger.pdf)?

Berlin, den 13. Juli 2021

Amira Mohamed Ali, Dr. Dietmar Bartsch und Fraktion

