

Antrag

**der Abgeordneten Ksenija Bekeris, Jan Koltze, Kazim Abaci, Danial Ilkhanipour,
Regina-Elisabeth Jäck, Annkathrin Kammeyer, Iftikhar Malik, Kirsten Martens,
Ali Simsek (SPD) und Fraktion**

und

**der Abgeordneten Mareike Engels, Filiz Demirel, Michael Gwosdz,
Britta Herrmann, Linus Jünemann, Christa Möller-Metzger, Dr. Gudrun Schitteck,
Yusuf Uzundag, Peter Zamory (GRÜNE) und Fraktion**

zu Drs. 22/6154

**Betr.: Jobcenter der Bürger:innen: Beschwerden und Konflikte niedrigschwel-
lig und effektiv bearbeiten**

Für Bürger:innen, die Leistungen nach dem SGB II beziehen oder neu beantragen müssen, stellt sich das Versprechen des Sozialstaats auf soziale Sicherheit ganz konkret. Die Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II) hat die Aufgabe, die Eigenverantwortung von Leistungsberechtigten zu stärken und dazu beizutragen, dass sie ihren Lebensunterhalt unabhängig von der Grundsicherung mit eigenen Mitteln bestreiten können. Das Hamburger Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter) ist das größte Jobcenter Deutschlands und verfügt über Standorte in den sieben Hamburger Bezirken, weiteren Stadtteilen und an spezialisierten Standorten beispielsweise für Menschen ohne festen Wohnsitz oder mit schweren Behinderungen. Es sichert den Lebensunterhalt von rund 195.000 Hamburger:innen in über 100.000 Bedarfsgemeinschaften und fördert die Integration in Arbeit von rund 135.000 erwerbsfähigen Leistungsbeziehenden nach dem SGB II. Die Mitarbeitenden des Jobcenters sind damit diejenigen, die das Versprechen des deutschen Sozialstaates, den Bürger:innen auf Grundlage von Rechtsansprüchen im Bedarfsfall mit Leistungen zur Existenzsicherung und zur Absicherung ihrer wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Teilhabe zur Seite zu stehen, tagtäglich in Hamburg einlösen. Sie setzen dabei Gesetze um, die der Gesetzgeber auf Bundesebene beschlossen hat, und sind, wie jede Verwaltung des Bundes und der Länder, in ihrem Handeln im Zweifel gerichtlich überprüfbar. Das Jobcenter arbeitet dabei engagiert und professionell. 74 Prozent der regelmäßig befragten Kund:innen benoten die Arbeit des Jobcenters mit den Noten 1 oder 2.

Dennoch gibt es auch eine Vielzahl von Faktoren, die es sowohl den Bürger:innen als auch den Mitarbeitenden von Jobcenter nicht immer einfach machen, Ansprüche geltend zu machen und professionell zu bearbeiten. Überregulierung führt zu hoher Arbeitsbelastung und Verwaltungsaufwand einerseits und Frustration, Unverständnis und Resignation andererseits. Im Kernbereich des Sozialstaates, bei der Grundsicherung, wird das besonders spürbar.

Wir wollen deshalb eine tiefgehende Analyse typischer Konflikte im Leistungsbe-
reich anstoßen, um Ursachen zu identifizieren, die auf ganz verschiedenen Ebenen
liegen können. Ziel ist es, das Verhältnis zwischen den Leistungsberechtigten und den
Mitarbeitenden durch geeignete Rahmenbedingungen rechtlicher und institutioneller
Art zu verbessern. Nur wenn diese stimmen und fortlaufend verbessert und angepasst

werden, kann der Sozialstaat die solidarische Kraft entfalten, die von der ganz großen Mehrheit der Bürger:innen unterstützt und erwartet wird.

Der Sozialausschuss der Hamburgischen Bürgerschaft hat sich in einer Anhörung von Sachverständigen und einer anschließenden Auswertung und Senatsbefragung am 10. August und 23. September intensiv mit der Frage befasst, unter welchen Bedingungen beispielsweise Ombudsstellen in schwierigen Konstellationen einen Beitrag zu einer Verbesserung der Beratungsqualität und der Konfliktlösung zwischen Bürger:innen und Mitarbeitenden leisten können. Dabei wurde klar, dass Parteilichkeit oder Unparteilichkeit, Unabhängigkeit oder Eingebundenheit jeweils Vor- und Nachteile in der Bearbeitung von Konflikten haben können. Deutlich wurde, dass im Interesse der Abhilfefähigkeit und auch der Aufdeckung struktureller Mängel im Sinne einer professionellen Fehlerkultur ein organisationsinternes Qualitätsmanagement sowie der direkte Zugang der für die Konfliktbegleitung Zuständigen zu den Arbeitsstrukturen des Jobcenters unabdingbar sind. Zudem wurde sehr deutlich, dass die armutsfeste Grundsicherung und die auch höchststrichterlich verlangte Vereinfachung des SGB II endlich kommen muss. Sie sollte auch, wo immer möglich, Bagatell-Tatbestände definieren und Spielräume schaffen, um sowohl dem Jobcenter als auch den leistungsberechtigten Bürger:innen einen Teil bisheriger Verwaltungsakte zu ersparen, das Leistungsrecht zu vereinfachen und auch im Sinne von Barrierefreiheit das oft sehr komplizierte Zusammenspiel der verschiedenen Säulen des Sozialrechts für die Bürger:innen verständlicher zu machen.

Eine verbesserte Vernetzung des Jobcenters über den zentralen und die dezentralen Beiräte mit den kommunalen Strukturen kann einen wichtigen Beitrag dazu leisten, Hilfen zu bündeln und besser aufeinander abzustimmen. Die vielfältigen in Hamburg bestehenden sozialen Beratungsstellen, beispielsweise des DGB oder bei den, zum großen Teil kommunal finanzierten, in der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e. V. organisierten Trägern, sollen deshalb mit den Standorten besser vernetzt und in die Lage versetzt werden, Konfliktfälle im direkten Kontakt mit den Standortleitungen zu klären. Hierfür wollen wir die Kooperation der Jobcenter mit den vielfältigen unabhängigen Beratungsstellen in Hamburg stärken, die den Bürger:innen niedrigschwellige Beratung und konkrete Hilfe anbieten und sich ihrerseits für eine rechtmäßige, faire und verzögerungsfreie Leistungsgewährung engagieren.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. sich weiterhin auf Bundesebene für eine armutsfeste und bürokratiearme Grundsicherung einzusetzen, die
 - a) einfach und unkompliziert zugänglich ist und die positiven Erfahrungen mit den während der Corona-Krise geltenden erleichterten Zugangsbedingungen und Regeln aufgreift.
 - b) auf unverhältnismäßige Bürokratielasten für die Jobcenter verzichtet, zum Beispiel durch die Einführung von Bagatellgrenzen bei der Rückforderung von Leistungen.
 - c) für die Bürger:innen unter anderem durch verbesserte Zuverdienstmöglichkeiten und die vermehrte Nutzung von pauschalen Leistungen leichter verständlich und gerechter wird.
 - d) einen neuen Umgang mit Sanktionen findet und das Prinzip des Förderns in den Mittelpunkt rückt.
2. in der Trägerversammlung des Jobcenters darauf hinzuwirken, dass
 - i. die Mitarbeitenden im Rahmen der Einarbeitung und der Qualifizierung noch mehr dabei unterstützt werden, bei der Leistungsgewährung und der Erarbeitung der Eingliederungsvereinbarungen mit Blick auf eine gelingende Kooperation zwischen Hilfesuchenden und Sachbearbeiter:innen die Notlage der Hilfesuchenden zu reflektieren und das Leitmotiv des Förderns in den Blick zu nehmen,

- ii. das Jobcenter in der Kommunikation mit den Kund:innen verstärkt und in geeigneter Weise auch Telefon, E-Mail und Messenger-Dienste nutzt, um Prozesse zu beschleunigen, Fragen zu klären und Missverständnisse zu vermeiden,
 - iii. die wiederkehrenden Konfliktlagen in der Leistungsgewährung hinsichtlich der tiefer liegenden Ursachen von Konflikten im Bewilligungsprozess, Widersprüchen und Klagen und entsprechender Lösungsvorschläge aufbereitet und hierbei auch auf Erkenntnisse beispielsweise des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung zurückgegriffen wird,
 - iv. das Jobcenter mit den unabhängigen Beratungsstellen, die ganz oder teilweise zum SGB II beraten, die Form der Zusammenarbeit weiterentwickelt, die die unterschiedlichen Aufgaben anerkennt und das Ziel verfolgt, die Bundes- und die kommunalen Leistungen im Sinne der Kund:innen bestmöglich zu verknüpfen und zugänglich zu machen,
 - v. das Kundenreaktionsmanagement um ein niedrigschwelliges Beschwerde- und Konfliktbearbeitungsinstrument ergänzt wird, indem den sozialen Beratungsstellen direkte Zugänge zu den Standortleitungen des Jobcenters eingeräumt werden, um konfliktvolle Beratungsfälle direkt mit dem Jobcenter aufklären und gegebenenfalls auch direkt beheben zu können und ein einfaches Verfahren zur Aufnahme von Beratungsstellen in dieses erleichterte Kontaktverfahren bestimmt wird,
 - vi. in Absprache mit dem DGB und den freien Wohlfahrtsverbänden auf der Homepage von Jobcenter eine Verlinkung zu den Angeboten der unabhängigen Beratungsstellen geschaffen wird.
 - vii. weiterhin Anstrengungen im Hinblick auf Barrierefreiheit, die Steigerung von interkultureller Kompetenz, Mehrsprachigkeit, Verwendung Leichter Sprache sowie die Vermeidung von Benachteiligungen unternommen werden, die regelmäßigen Sitzungen des Zentralen Beirats auch zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen und neuen Problemlagen genutzt werden und die Beiräte an den dezentralen Standorten weiter gefestigt und gestärkt werden,
3. der Hamburgischen Bürgerschaft bis zum 31.08.2022 erstmalig zu berichten.