



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 11017 Berlin

Präsidenten des Deutschen Bundestages
Parlamentssekretariat
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Anette Kramme

Parlamentarische Staatssekretärin
Mitglied des Deutschen Bundestages

Wilhelmstraße 49, 10117 Berlin
Postanschrift: 11017 Berlin

Tel. +49 30 18 527-2660

Fax +49 30 18 527-2664

bueno.kramme@bmas.bund.de

Berlin, 10. August 2021

**Kleine Anfrage der Abgeordneten Katja Kipping u. a. und der Fraktion DIE LINKE.
betreffend „Erreichbarkeit der Jobcenter in der Coronakrise“, BT-Drs. 19/31534**

Sehr geehrter Herr Bundestagspräsident,

auf die Kleine Anfrage übersende ich namens der Bundesregierung die beigefügte Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Kleine Anfrage der Abgeordneten Katja Kipping u. a. und der Fraktion DIE LINKE betreffend „Erreichbarkeit der Jobcenter in der Coronakrise“, BT-Drs. 19/31534

Vorbemerkung der Fragesteller:

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 SGB II angewiesen sind, neue Barrieren für die Kontaktaufnahme mit den Jobcentern entstehen. Dies trifft Personen mit geringen Lese- und Schreibkompetenzen, also mehr als zwölf Prozent der Gesamtbevölkerung besonders (vgl. Leben mit geringer Literalität. Online verfügbar unter: https://www.bmbf.de/files/2019-05-07%20leo-Pressheft_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 zehn 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](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 Fax-Geräten 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 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%3%BCrger.pdf

Frage Nr. 1:

Welche Erhebungen zur Erreichbarkeit der Jobcenter hat die Bundesregierung seit Beginn der Corona-Pandemie vorgenommen oder beauftragt?

Frage Nr. 2:

Welche Untersuchungen zur Erreichbarkeit der Jobcenter sind der Bundesregierung bekannt und welche Schlussfolgerungen wurden daraus gezogen?

Antwort zu Fragen Nr. 1 und Nr. 2:

Die Erreichbarkeit der Jobcenter wird im Rahmen der dezentralen Verantwortung vor Ort sichergestellt. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales tauscht sich regelmäßig mit der Bundesagentur für Arbeit den Ländern und kommunalen Spitzenverbänden zur Erreichbarkeit der Jobcenter aus, zuletzt im Juni 2021 beim Bund-Länder-Ausschuss nach § 18 c Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II). Nach vorliegenden Erkenntnissen ist die Erreichbarkeit der Jobcenter gewährleistet.

Frage Nr. 3:

Welche Mindeststandards für die Erreichbarkeit der Jobcenter insbesondere in akuten Notlagen gibt es und wo sind diese niedergelegt?

Antwort:

Mit der Einschränkung der persönlichen Kontakte seit Beginn der Pandemie wird die Erreichbarkeit der Jobcenter über den postalischen, digitalen und telefonischen Zugang sichergestellt. Im Bereich der Service-Center wurden dafür Kapazitäten ausgebaut. Die gemeinsamen Einrichtungen hatten somit die Möglichkeit, die steigende Anruflast durch den Einkauf zusätzlicher Kapazitäten im Service Center oder selbst mit eigenem Personal auszugleichen.

In den gemeinsamen Einrichtungen, die das Anrufvolumen mit eigenem Personal abarbeiten, wurden örtliche Sammelrufnummern eingerichtet und lokal veröffentlicht. Das führte dazu, dass die Bürgerinnen und Bürger direkt das zuständige Jobcenter vor Ort kontaktieren konnten.

Für die gemeinsamen Einrichtungen, die die Telefonie SGB II bei der Bundesagentur für Arbeit eingekauft haben, umfasst die Servicezeit des Service-Centers von Montag bis Freitag jeweils den Zeitraum von 8:00 bis 18:00 Uhr. In dieser Zeit stellt das Service-Center sicher, dass pro eingekaufter Vollzeitkapazität jährlich mindestens 7.000 Gespräche geführt werden können. Das Service-Center stellt außerdem sicher, dass die Gespräche mit einer Quote von mindestens 80 v. H. fallabschließend erledigt werden. Die Zusammenarbeit zwischen Service-Center und gemeinsamen Einrichtungen zielt darauf ab, eine hohe Zufriedenheit bei den Bürgerinnen und Bürgern dadurch sicherzustellen, dass 75 von 100 Anrufen zu einem direkten Gespräch im Service-Center führen.

Darüber hinaus wurde für die Gruppe der Künstlerinnen und Künstler und Soloselbstständigen eine Sonderhotline eingerichtet. Diese Anrufe wurden in den Service-Centern von Telefon-Service-Beraterinnen und Beratern angenommen und auch hier mit einer Quote von mindestens 80 v. H. fallabschließend erledigt.

Die Bundesagentur für Arbeit hat in der Corona-Pandemie bundesweit Prämissen u. a. zur Erreichbarkeit der Agenturen für Arbeit und zur Orientierung für die gemeinsamen Einrichtungen erarbeitet, die z. B. die Öffnung eines Notfallschalters mit dem dafür vorgesehenen Gesundheitsschutz vorsieht. An Notfallschaltern nehmen die gemeinsamen Einrichtungen dringende Anliegen auch ohne Termin entgegen und geben grundlegende Auskunft. Ferner wurde die Erreichbarkeit der gemeinsamen Einrichtungen durch eine Ausweitung der Arbeit im Home-Office sowie den sukzessiven Ausbau der Kapazitäten für die Durchführung von Videoberatungsgesprächen unterstützt.

Entscheidungen über die Erreichbarkeit der Dienststellen müssen vor Ort unter Berücksichtigung der Betroffenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Bürgerinnen und Bürgern und der infrastrukturellen Voraussetzungen - in Abstimmung mit der jeweiligen Kommune und Regionaldirektion - getroffen werden. Die Bundesagentur für Arbeit stellt über ihre Homepage stets die aktuellen Informationen betreffend die Erreichbarkeit der Dienststellen für die Arbeitslosenversicherung und die Grundsicherung zur Verfügung. Die Bundesagentur für Arbeit reagiert dabei unmittelbar auch auf Veränderungen bzw. Krisensituationen wie aktuell das Hochwasser (siehe

<https://www.arbeitsagentur.de/unternehmen/informationen-kurzarbeit-hochwasser>).

Daneben halten die regionalen Internetseiten der Dienststellen Agenturen für Arbeit bzw. gemeinsame Einrichtungen Informationen zum Zugang vor Ort bereit. Die Zentrale der Bundesagentur für Arbeit unterstützt den Dienstbetrieb durch unkomplizierte Regeln zur Mobilarbeit und - sofern möglich - durch die Organisation einer übergreifenden Unterstützung durch andere Dienststellen, um die Erreichbarkeit für Bürgerinnen und Bürger sicherzustellen.

Die Sicherstellung der Erreichbarkeit der nach § 6a SGB II zugelassenen kommunalen Träger erfolgt in alleiniger kommunaler Verantwortung. Die Aufsicht obliegt den zuständigen Landesbehörden. Auf die Antwort zu Fragen Nr. 1 und Nr. 2 wird verwiesen.

Frage Nr. 4:

Welche Maßnahmen trifft die Bundesregierung die Erreichbarkeit der Jobcenter für Menschen ohne Telefon oder digitale Endgeräte sowie solche mit geringeren Lese- und Schreibkompetenzen sicher zu stellen?

Antwort:

Die Präsenz der Jobcenter wird auch in der Pandemie, z. B. durch Öffnung eines Notfallschalters, sichergestellt. So war es auch Menschen ohne Telefon oder digitale Endgeräte möglich, in Notfallsituationen im Jobcenter vorzusprechen. Darüber hinaus können Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen schriftlich (auch per Fax) übermitteln.

Für Personen mit geringer Lese- und Schreibkompetenz bietet die Website der Bundesagentur für Arbeit Informationen zum Dienstleistungsangebot in leichter Sprache, zusätzlich zur telefonischen Erreichbarkeit. Sollte es Verständigungsprobleme aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse geben, besteht für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit die Möglichkeit, einen Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin zu einem Beratungsgespräch bzw. einer Telefonkonferenz mit den Leistungsberechtigten hinzuzuziehen.

Die Sicherstellung der Erreichbarkeit der nach § 6a SGB II zugelassenen kommunalen Träger erfolgt in alleiniger kommunaler Verantwortung. Die Aufsicht obliegt den zuständigen Landesbehörden. Auf die Antwort zu Fragen Nr. 1 und Nr. 2 wird verwiesen.

Frage Nr. 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?

Antwort:

In den mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales abgestimmten Weisungen zum Gesetz für den erleichterten Zugang zu sozialer Sicherung und zum Einsatz und zur Absicherung sozialer Dienstleister aufgrund des Coronavirus SARS-CoV-2 (Sozialschutz-Pakete) sowie ergänzenden Regelungen sind auch Ausführungen zum Verfahren bei Notlagen enthalten (siehe Kapitel 2.9). Hierdurch wird sichergestellt, dass trotz der coronabedingten Einschränkungen die Leistungsberechtigten bei akuten Notlagen u. a. Barauszahlungen oder Barcodes erhalten können. Gemäß der dezentralen

Organisationshoheit der Jobcenter nach § 44b Abs. 2 SGB II liegt die konkrete Ausgestaltung der Abläufe in der Verantwortung der jeweiligen Jobcenter. Darunter fällt auch die Entscheidung, eingehende Post auf eilbedürftige Fälle zu prüfen und diese in die vorgezogene Bearbeitung zu geben.

Die konkrete Ausgestaltung der Abläufe in den nach § 6a SGB II zugelassenen kommunalen Träger erfolgt in alleiniger kommunaler Verantwortung. Die Aufsicht obliegt den zuständigen Landesbehörden. Auf die Antwort zu Fragen Nr. 1 und Nr. 2 wird verwiesen.

Frage Nr. 6:

Welche zusätzlichen Maßnahmen zur Ausstellung von Eingangsbestätigungen bei der Einreichung von Unterlagen sind für die Dauer der Pandemie eingeführt worden oder geplant?

Antwort:

Gemäß § 44c Abs. 2 SGB II entscheidet die Trägerversammlung unter anderem über die organisatorischen Angelegenheiten der gemeinsamen Einrichtung. Dies beinhaltet auch die Entscheidung, wie und in welchem Umfang die gemeinsamen Einrichtungen den Eingang von Anträgen und Widersprüchen bestätigt.

Aufgrund der Entwicklungen rund um COVID-19 nahmen die Anfragen unter anderem auch per E-Mail deutlich zu. Es wurde daher bis zum 31. Dezember 2020 die Möglichkeit eröffnet, per Outlook-Regel, standardmäßig automatisch generierte E-Mail-Antworten im Sinne einer Eingangsbestätigung an die Ratsuchenden zu versenden. Wegen der positiven Rückmeldungen wurde den gemeinsamen Einrichtungen ab dem 15. Januar 2021 ein weiterentwickeltes Nachfolgeangebot hierzu zur Verfügung gestellt. Sie entscheiden dabei in eigener Zuständigkeit, ob und in welchem Umfang sie von der Möglichkeit zum Versand von E-Mail-Eingangsbestätigungen Gebrauch machen.

Die konkrete Ausgestaltung der Abläufe in den nach § 6a SGB II zugelassenen kommunalen Trägern erfolgt in alleiniger kommunaler Verantwortung. Die Aufsicht obliegt den zuständigen Landesbehörden. Auf die Antwort zu Fragen Nr. 1 und Nr. 2 wird verwiesen.

Frage Nr. 7:

Wie hoch war die monatliche Abbruchquote von Anrufen in der Warteschleife der Callcenter der Jobcenter seit 2019?

Antwort:

Die Frage nach der monatlichen Abbruchquote von Anrufen kann nicht standardisiert ausgewertet werden.

Frage Nr. 8:

Wie lang war die Verweildauer in der Warteschleife seit April 2020 (bitte monatlichen Median und Durchschnitt angeben)?

Antwort:

Die Verweildauer in der Warteschleife wurde in der folgenden Tabelle aufbereitet.

Erreichbarkeit der Jobcenter in der Corona-Pandemie

Frage Nr. 8 - Verweildauer in der Warteschleife Wartezeit (MW) in den Service Centern

Bund

Berichtsmonate April 2020 bis Juni 2021

Jahr	Monat	Ø Wartezeit	Wartezeit Median
2020	4	00:03:15	00:01:24
2020	5	00:03:42	00:02:41
2020	6	00:04:41	00:04:23
2020	7	00:05:18	00:05:50
2020	8	00:06:21	00:06:57
2020	9	00:06:27	00:07:11
2020	10	00:06:02	00:06:52
2020	11	00:05:43	00:05:56
2020	12	00:05:36	00:05:42
2021	1	00:05:19	00:05:41
2021	2	00:05:42	00:06:11
2021	3	00:05:28	00:06:09
2021	4	00:05:24	00:06:09
2021	5	00:05:16	00:05:42
2021	6	00:05:00	00:05:02

Frage Nr. 9:

Wie viele Jobcenter (gemeinsame Einrichtungen) nutzen die zentrale Dolmetschungs-Telefon-Hotline der Bundesagentur für Arbeit?

Antwort:

144 (Stand 30. Juni 2021).

Frage Nr. 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?

Antwort:

Es wird lediglich die Gesamtzahl der telefonischen Dolmetschungen und nicht deren Zuordnung zu Personen erhoben. Dies wäre aus Gründen des Datenschutzes unzulässig. Im Jahr 2020 wurden durch die zentrale Dolmetscher-Hotline der Bundesagentur für Arbeit 25.621 Dolmetschungen durchgeführt

Frage Nr. 11:

Wie wird die Umsetzung der oben genannten Weisung und ihr zugrundeliegenden Rechtslage bei der telefonischen Kommunikation gewährleistet?

Antwort:

Die Weisung 201611028 vom 21. November 2016 zur Inanspruchnahme von Dolmetscher- und Übersetzungsdiensten ermöglicht auch die Inanspruchnahme von Dolmetschern und Dolmetscherinnen bei telefonischen Gesprächen mit Ratsuchenden. Die Einbindung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher findet im Rahmen einer Telefonkonferenz statt. Die genannte Weisung richtet sich an die Dienststellen des Rechtskreises des Dritten Buches Sozialgesetzbuch (SGB III). Den gemeinsamen Einrichtungen wird empfohlen, das Verfahren in eigener Zuständigkeit analog anzuwenden.

Frage Nr. 12:

Wie viele Leistungsbeziehende wickeln derzeit ihre Kommunikation mit dem Jobcenter über die Plattform jobcenter.digital ab (bitte absolute und relative Häufigkeit angeben)?

Antwort:

Unter Kommunikation werden die auf dem Portal Jobcenter Digital stellbaren Anträge und Mitteilungen verstanden.

Anträge auf Weiterbewilligung von Arbeitslosengeld II (Zeitraum 1. Januar 2021 – 30. Juni 2021)

- Gesamt: 700.608
- Davon online: 187.718
- Das entspricht einem Anteil von 26,8 Prozent

Veränderungsmittelungen (Zeitraum 1. Januar 2021 – 30. Juni 2021)

- Gesamt: 305.821
- Davon online: 61.086
- Das entspricht einem Anteil von 20 Prozent

Frage Nr. 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)?

Antwort:

Die digitale Antragstellung erfolgt durch die Bürgerinnen und Bürger von Zuhause aus über den privaten Rechner. Eine Ausstattung der gemeinsamen Einrichtungen mit IT-Hardware zur digitalen Antragstellung durch die Bürgerinnen und Bürger in den Dienststellen war und ist zentral nicht vorgesehen. Eine solche Zusatzausstattung kann daher ausschließlich auf Grund einzelner dezentraler Entscheidungen in den Dienststellen vorzufinden sein. Aus diesem Grund sind Angaben über die absolute und relative Häufigkeit nicht möglich.

Frage Nr. 14:

Aus welchen Gründen ist es nicht möglich, einen Antrag auf Arbeitslosengeld auf der Webseite der Bundesagentur für Arbeit ohne ein Benutzerkonto herunter zu laden?

Antwort:

Der Antrag auf Arbeitslosengeld wird weder zum Download im Online-Portal angeboten noch steht er in den örtlichen Agenturen für Arbeit zur freien Entnahme durch Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung. Folgende Gründe sind dafür ausschlaggebend:

Für die Entscheidung über einen Anspruch auf Arbeitslosengeld sind in der Regel nicht nur der Antragsvordruck, sondern - je nach Einzelfall - weitere Formulare, Bescheinigungen oder zusätzliche Angaben erforderlich.

Bei der persönlichen Vorsprache in der Agentur für Arbeit wird der individuelle Sachverhalt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Agentur für Arbeit gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern besprochen und den Antragstellenden werden ausschließlich die tatsächlich erforderlichen Unterlagen ausgehändigt.

Das Gleiche gilt auch für Antragstellungen, die aktuell wegen der pandemiebedingt geschlossenen Agenturen für Arbeit telefonisch oder schriftlich erfolgen. Auch hier erfolgt die individuelle Prüfung des Einzelfalls, und es werden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit lediglich die erforderlichen Unterlagen schnellstmöglich per Post übersandt.

Bürgerinnen und Bürger, die die Online-Antragsstellung nutzen wollen und können, werden während der Dateneingaben auf die erforderlichen einzureichenden Unterlagen oder die Beantwortung von zusätzlichen Fragen hingewiesen und durch Informationen und Hinweise umfangreich unterstützt.

Unabhängig von dem Weg, den die Bürgerinnen und Bürger für die Antragstellung wählen, wird so sichergestellt, dass die Datenerhebung auf das Notwendige beschränkt wird und die Antragstellenden optimal unterstützt werden, da sie auf ihre persönliche Situation zugeschnittene Antragsunterlagen erhalten.

Darüber hinaus ist auf allen Unterlagen die Kundennummer der Antragstellenden enthalten, so dass die sofortige Zuordnung zu der richtigen Kundenakte und eine schnelle und effiziente Bearbeitung sichergestellt ist.

Frage Nr. 15:

Wie viele Beschwerden über Diskriminierungstatbestände mit Bezug zum Jobcentern/Bundesagentur für Arbeit lagen der Diskriminierungsstelle des Bundes im Jahr 2020 vor und wie hat sich das Aufkommen im Vergleich zum Vorjahr entwickelt?

Antwort:

Im Jahr 2020 erhielt die Antidiskriminierungsstelle des Bundes 126 Beratungsanfragen zu Diskriminierung. Im Jahr 2019 gingen 96 Beratungsanfragen zu Diskriminierung ein.

Frage Nr. 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?

Antwort:

Die Anzahl aller Beschwerden belief sich auf 126. Davon entfielen 34 auf das Merkmal ethnische Herkunft / rassistische Diskriminierung, 30 auf das Merkmal Behinderung, 13 auf Geschlecht, sechs auf Religion und drei auf sexuelle Identität. 28 Beschwerden wiesen keinen Merkmalbezug auf.

Frage Nr. 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?

Antwort:

Aktuell wird der vereinfachte Antrag auf Arbeitslosengeld II den Bürgerinnen und Bürger in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt. Eine Bereitstellung in anderen Sprachen ist nach heutigem Stand nicht vorgesehen.

Frage Nr. 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?

Antwort:

Die Beantragung in weiteren Sprachen ist perspektivisch angedacht, der Umsetzungszeitpunkt kann noch nicht genannt werden.

Frage Nr. 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?

Antwort:

Eine direkte Verlinkung der Eingabemasken und Antragsformulare für Anträge auf den nichtdeutschsprachigen Seiten ist aktuell nicht geplant. Die meisten Eingabemasken und Antragsstrecken stehen bislang nur in deutscher Sprache zur Verfügung. Somit wäre es nicht möglich, Bürgerinnen und Bürger der Bundesagentur für Arbeit eine durchgängige Nutzerstrecke in einer Fremdsprache anzubieten.

Frage Nr. 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?

Antwort:

Die Ergänzung des bisherigen fremdsprachlichen Angebots um weitere Sprachen ist perspektivisch angedacht. Vorgesehen ist die Übersetzung ausgewählter Inhalte des Webangebots der Bundesagentur für Arbeit insbesondere in folgende Sprachen: Rumänisch,

Polnisch, Bulgarisch, Italienisch und Kroatisch. Als weitere Fremdsprachen angedacht sind Ungarisch, Spanisch, Französisch, Tschechisch und Türkisch.

Frage Nr. 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 -bürgern bei der Durchsetzung von Leistungsansprüchen

(https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Stellungnahmen/2021/210301_Auswertung_Praxisumfrage_EU-B%3%BCrger.pdf)?

Antwort:

Die Bundesagentur für Arbeit fördert mit zahlreichen Maßnahmen aktiv Vielfalt und Chancengleichheit in den Agenturen für Arbeit und in den gemeinsamen Einrichtungen. Von der Förderung der kulturellen Vielfalt bei der Rekrutierung von Nachwuchskräften durch gezielte Ansprache von Menschen mit Migrationshintergrund, über die Sensibilisierung der Führungskräfte bis zu umfangreichen Qualifizierungsmaßnahmen von Beschäftigten in interkulturellen Kompetenzen wird auf die Diskriminierungsrisiken vorbeugend Einfluss genommen. Soweit im Einzelfall diskriminierende Vorfälle bekannt werden, wird diesen unmittelbar nachgegangen. Der Bundesregierung ist es wichtig, dort wo Diskriminierungsrisiken für Menschen mit Migrationsgeschichte auffallen, einzugreifen und Rahmenbedingungen und Zugänge zu verbessern.