



## PRESSEMITTEILUNG

Berlin/Wuppertal, 27. Mai 2021

### **Jobcenter sind selbst bei dringenden Notlagen für Betroffene kaum zu erreichen**

Das bundesweite Bündnis „AufRecht bestehen“ weist darauf hin, dass die aktuelle Situation bei vielen Jobcentern und Agenturen für Arbeit für erwerbslose und / oder einkommensarme Menschen sehr problematisch ist. Unter den Bedingungen der Corona-Pandemie und ihrer Folgen sind diese Behörden kaum noch erreichbar. Das gilt sogar in akuten Notsituationen.

Wegen der Corona-Pandemie ist die persönliche Vorsprache bei den meisten Behörden fast unmöglich. Daher kommt es oft zu Problemen und Verzögerung bei der Bewilligung von Sozialleistungen. So werden z. B. Anträge auf Arbeitslosengeld nur nach vorheriger Anfrage in Papierform zugesendet, ansonsten ist das Ausfüllen nur online möglich. Viele Menschen mit Sprachbarrieren haben damit Probleme. Nicht jeder, der erwerbslos wird, hat die Möglichkeit oder die Kompetenz, online Formulare auszufüllen. Zusätzlich erschwert wird das Ausfüllen, wenn kein Computer, sondern nur ein Smartphone zur Verfügung steht, das zur Antragstellung nicht geeignet ist.

Die Bundesagentur für Arbeit nutzt die durch die Corona-Pandemie verursachte Schließung der Agenturen für Arbeit und Jobcenter auch dazu, den Leistungszugang zu digitalisieren: Anträge sollen möglichst alle elektronisch übermittelt werden. Ebenso sollen Dokumente von den Betroffenen selbst hochgeladen werden. Diese sollen sich persönlich online identifizieren. Beratungsgespräche und Nachfragen sollen nur noch telefonisch geführt werden. Das grenzt viele Menschen aus dem Hilfesystem aus. Wer nicht über die notwendigen Geräte und Kenntnisse im Umgang mit der EDV verfügt, seine Anliegen sprachlich im Telefonat nicht eindeutig und in deutscher Sprache vorbringen, kaum lesen und schreiben kann, dringt mit seinem Anliegen in der Regel nicht durch.

Oft genug erleben Antragstellende auch, dass sie eine Stunde oder länger in der Warteschleife gehalten werden, bis sie in der Telefon-Hotline überhaupt einen Menschen erreichen. Die Antragstellung wird so massiv erschwert. Dazu kommt, dass die Hotline oft gar nicht wirklich weiterhelfen kann, da die Hotline-Mitarbeiter\*innen viele Vorgänge in der elektronischen Leistungsakte gar nicht einsehen können.

Werden Schreiben und Unterlagen beim Jobcenter eingereicht, gibt es aktuell keine Möglichkeit, die Abgabe der Dokumente in Form eines amtlichen Eingangsstempels bestätigen zu lassen. Die auf den Bescheiden angegebenen Fax-Nummern funktionieren sehr oft ebenfalls nicht. Das Jobcenter verweist dann auf den Einwurf in Briefkästen. Wer beweissicher Antragsunterlagen, Widersprüche und Beschwerden einreichen will, hat ein Problem. Betroffenen bleibt nur die teure und langsame Möglichkeit, die Post als Einschreiben mit Rückschein zu senden.

Insgesamt ist durch den Behörden-Lockdown die Antragstellung sehr stark beeinträchtigt und die Bearbeitung stark verlangsamt. Das führt vielfach zu Mittellosigkeit und Verzweiflung bei den Betroffenen, die sich selbst oft nicht mehr zu helfen wissen. Nicht nur deshalb braucht es einen Corona-Mehrbedarf von 100 Euro im Monat!

***Das Bündnis „AufRecht bestehen“ begrüßt einen verbesserten digitalen Zugang zum Jobcenter. Dabei muss sichergestellt werden, dass die digitale Kommunikation zwischen Antragstellenden und der Behörde in jedem Einzelfall transparent und rechtssicher erfolgt. Außerdem dürfen digitale Angebote den analogen Antrag und den persönlichen Zugang zur Behörde nicht ersetzen, sondern müssen zusätzlich zur Wahl stehen.***

***Wir fordern von der Bundesagentur für Arbeit und allen Jobcentern ferner ein flächendeckendes und unbürokratisches Angebot von persönlichen Notfallsprechstunden. Diese sollen unter Wahrung aller pandemiebedingten Hygienebestimmungen in allen Jobcentern und Agenturen für Arbeit niedrigschwellig zu den gewohnten Öffnungszeiten zugänglich sein. So können Betroffene persönliche Anliegen, die sich anderweitig nicht klären lassen, schnell zur Sprache bringen. Wer Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen benötigt oder Unterlagen kopieren will, soll ebenso Hilfe bekommen. Auch muss es für Betroffene möglich sein, Eingangsstempel zu bekommen, um die Abgabe von Unterlagen rechtssicher nachweisen zu können.***

*Frank Jäger und Rainer Timmermann für das Bündnis ‚AufRecht bestehen‘  
(für Rückfragen: Tel. 030 / 86 87 67 0-0)*

**Das Bündnis ‚AufRecht bestehen‘** wird getragen von der Arbeitslosenselbsthilfe Oldenburg (ALSO), „ARBEITSLOS – NICHT WEHRLOS“ Wolfsburg (ANW), Gruppe Gnadenlos Gerech Hannover, Gewerkschaftliche Arbeitslosengruppe im DGB-KV Bonn/Rhein-Sieg, Bundesarbeitsgemeinschaft Prekäre Lebenslagen (BAG-PLESA), Frankfurter Arbeitslosenzentrum e.V. (FALZ), Koordinierungsstelle gewerkschaftlicher Arbeitslosengruppen (KOS), Tacheles e.V. Wuppertal, ver.di Bundeserwerbslosenausschuss, Widerspruch e.V. Bielefeld sowie vielen örtlichen Bündnissen und Initiativen