

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Olga Fritzsche (Die Linke) vom 24.04.2025

und Antwort des Senats

- Drucksache 23/239 -

Betr.: „Bitte warten...“ – wie erreichbar ist das Jobcenter t.a.h wirklich?

Einleitung für die Fragen:

Seit Oktober 2023 haben Mitarbeitende von Beratungsstellen die Möglichkeit, über den AGFW-Monitor Verwaltungshandeln online Hinweise zu Zugangsbarrieren und problematischem Verwaltungshandeln zu melden. Die bisherigen Auswertungen zeigen deutlich: Ein erheblicher Teil der Problemanzeigen betrifft die Erreichbarkeit der Jobcenter – insbesondere in akuten Notlagen oder bei dringlichen Anliegen kann dies existenzielle Folgen für Leistungsberechtigte haben. So war das Jobcenter team.arbeit.hamburg laut Bericht in fast jeder dritten Problemanzeige während der telefonischen Sprechzeiten nicht erreichbar. Häufig erfolgten vereinbarte Rückrufe nicht oder eine Terminvergabe innerhalb von vierzehn Tagen war nicht möglich. Der Bericht legt damit zentrale Schwachstellen in der Verwaltungspraxis offen und unterstreicht die Dringlichkeit, Erreichbarkeit und Verlässlichkeit der Kontaktwege deutlich zu verbessern.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Anspruch von Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter) ist, für Leistungsberechtigte als moderne, freundliche, bürgernahe, nutzerfreundliche und effiziente Verwaltung zu agieren. Transparenz, einfache Prozesse und ein guter Service sind das Ziel.

Im Rahmen eines systematischen Qualitätsmanagements nutzt Jobcenter unterschiedliche Erkenntnisquellen, um den Hamburgerinnen und Hamburgern im Rahmen des gesetzlichen Auftrages eine hohe Dienstleistungsqualität bei der Leistungserbringung nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) zu bieten und eigene Optimierungsmöglichkeiten umzusetzen. Dabei wird das international anerkannte Qualitätsmanagementsystem der European Foundation for Quality Management (EFQM) genutzt. Zusätzlich nutzt das Jobcenter die Erkenntnisse aus dem Kundenreaktionsmanagement, um Verbesserungsbedarfe zu identifizieren.

Für Einzelfälle bestehen diverse Kanäle, Anliegen vorzubringen und auf Missstände hinzuweisen, siehe Drs. 22/12149. Weiter wurden vom Jobcenter als akute Notlagen zentral festgelegt: die nachweisbare Mittellosigkeit, die Aushändigung von Mietgarantien, die drohende Abschaltung vom Versorger (z. B. Strom) und der unmittelbare Wohnungsverlust. Diese werden in den Standorten am selben Tag bearbeitet.

Andere dringliche Anliegen werden je nach individueller Situation vor Ort entschieden. Jeder Standort hat ein sogenanntes standortinternes Schnittstellenkonzept festgelegt, in dem verbindliche Regelungen und Zuständigkeiten für die taggleiche und abschließende Behandlung von akuten Notlagen festgelegt sind.

Der Monitor Verwaltungshandeln ist eine Initiative der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege (AGFW) Hamburg. Jobcenter nimmt die Erkenntnisse aus dem AGFW-Monitor Verwaltungshandeln ernst und hat bereits in der Vergangenheit entsprechend auf die Kritikpunkte reagiert. In allen Bereichen wurden und werden die Verfahren stetig weiterentwickelt, um noch besser erreichbar und noch schneller in der Bearbeitung zu werden. Die Prozesse werden zudem laufend auf Effizienz und Effektivität überprüft. Bürgergeldbeziehende haben grundsätzlich einen Anspruch auf Beratung gemäß § 14 Abs. 2 SGB II. Neben dem persönlichen und telefonischen Zugang wurden auch die digitalen Möglichkeiten für die Hamburger Bürgerinnen und Bürger deutlich erweitert, damit sie Jobcenter auf diesem

Wege Unterlagen zukommen lassen oder Anträge stellen können. Die niedrigschwelligen Zugangsmöglichkeiten werden ergänzt durch zielgruppenspezifische Ansätze und spezialisierte Standorte zur Fokussierung auf besondere Bedarfe. Die besuchende Beratung dient dabei zur Wiederherstellung bzw. zur Verbesserung der Erreichbarkeit der Kundinnen und Kunden in prekären Lebenslagen, Stabilisierung der Mitwirkung und Ermöglichung einer passgenauen Beratung sowie Unterstützung durch die Integrationsfachkräfte.

Im Übrigen wurde der Monitor Verwaltungshandeln von Oktober 2023 bis Dezember 2024 von der AGFW durchgeführt. Im Januar 2025 übernahm die Federführung das Diakonische Werk Hamburg. Die Erfassungen durch Beratungsstellen erfolgen auf Basis der durch die Beratungsstellen als verwaltungskritisch wahrgenommenen Einzelfälle. Die aufgeführten Fälle sind anonymisiert; trotz Nachfragen wurden keine weitergehenden Hinweise übermittelt, beispielsweise im Hinblick auf bestimmte Standorte von Jobcentern, Zeitpunkte oder Mitarbeitende oder Leistungsberechtigte, so dass die Einzelfälle vonseiten Jobcenter nicht weitergehend überprüft oder nachvollzogen werden konnten.

In Auswertungen der bundesweiten **Kundenzufriedenheitsumfrage** der Bundesagentur für Arbeit für das Jahr 2024 wurde z. B. von rund 80 Prozent der Befragten die Wartezeit bis zu einem Gesprächstermin oder bis zur Auszahlung von Unterstützungsleistungen als angemessen betrachtet. Auch wurde angegeben, dass sich diese Kundinnen und Kunden von ihrer Ansprechperson ernst genommen fühlten. Jobcenter erreichte hier mit einer Gesamtdurchschnittsnote von 2,0 einen Spitzenplatz im bundesweiten Vergleich.

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

- Frage 1:** Welche Mindeststandards bestehen für die Erreichbarkeit der Jobcenter t.a.h, insbesondere in akuten Notlagen, und wo sind diese geregelt?
- Frage 2:** Wie wird das Recht auf persönliche Beratung durch die Jobcenter t.a.h umgesetzt?
- Vorbemerkung:** Laut Drs. 22/12149 erhalten Leistungsberechtigte bei dringlichen Anliegen und Notfällen die Möglichkeit, ihr Anliegen in einem persönlichen Gespräch mit den Mitarbeitenden zu klären.
- Frage 3:** Was gilt als dringliches Anliegen oder Notfall, und wer entscheidet anhand welcher Kriterien, wann ein solcher vorliegt?
- Frage 4:** Wie wird sichergestellt, dass dringliche Anträge – beispielsweise in akuten Notlagen – umgehend bearbeitet werden?

Siehe Vorbemerkung.

- Vorbemerkung:** Die telefonische Erreichbarkeit der Jobcenter t.a.h soll über das Servicecenter sichergestellt werden. Zusätzlich gibt es sogenannte Standort-Hotlines, über die Leistungsberechtigte den fachlich zuständigen Bereich ihres Standorts erreichen können.
- Frage 5:** Wie hoch war die monatliche Abbruchquote von Anrufen in der Warteschleife des Servicecenters sowie der Standort-Hotlines? Bitte jeweils für die Jahre 2024 und 2025 auflisten, für die Hotlines zudem nach Standorten differenzieren.
- Frage 6:** Wie lang war die durchschnittliche und die mediane Verweildauer in der Warteschleife des Servicecenters sowie der jeweiligen Standort-Hotlines? Bitte monatlich für die Jahre 2024 und 2025 auflisten, für die Hotlines ebenfalls nach Standorten aufschlüsseln.
- Frage 7:** Wie viele Menschen haben in den Jahren 2024 und 2025 den telefonischen Dolmetscherdienst der Jobcenter in Anspruch genommen?

Der zuständigen Behörde liegen hierzu keine Auskünfte vor, und eine Auswertungsmöglichkeit des Statistik-Service der Bundesagentur für Arbeit besteht nicht.

- Vorbemerkung:** Seit 2021 besteht beim Jobcenter t.a.h die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung. Sofern Leistungsberechtigte ihren zuständigen Standort kennen, können sie dort online einen Termin buchen.
- Frage 8:** Innerhalb wie vieler Tage erhalten Leistungsberechtigte in der Regel einen Termin an ihrem zuständigen Jobcenter-Standort?

Es ist vorgesehen, dass Kundinnen und Kunden einen Termin buchen und innerhalb von drei Arbeitstagen einen Termin in dem für sie zuständigen Standort von Jobcenter erhalten. Die Standorte überprüfen regelmäßig das eigene Terminangebot. Sofern das Risiko eintritt, dass das vorgegebene Service-Level nicht gehalten werden kann, wird dezentral nachgesteuert und das Terminangebot ausgeweitet.

Derzeit liegt der Buchungsvorlauf (Zeitpunkt der Buchung bis zum Tag des Termins) durch Kundinnen und Kunden für Anliegen im Kontext Geldleistungen bei drei bis vier Kalendertagen. Hierzu ist anzumerken, dass nicht alle Kundinnen und Kunden einen Termin innerhalb der nächsten zwei Tage wünschen, sondern auch Termine für eine Woche im Voraus buchen. Dieses wirkt sich entsprechend auf den durchschnittlichen Buchungsvorlauf aus.

Im Kontext Arbeitsvermittlung liegt der Buchungsvorlauf bei fünf bis sieben Arbeitstagen. Hier ist anhand der Anzahl der verfügbaren Termine und der Auswertung des Buchungsvorlaufs zu erkennen, dass der längere Buchungsvorlauf in der Terminauswahl der Kundinnen und Kunden begründet liegt und nicht in dem fehlenden Angebot eines zeitnahen Termins.

Kundinnen und Kunden, die den für sie zuständigen Standort noch nicht kennen, z. B. Neuantragstellende, können über die Standortsuche auf der Website von Jobcenter mit wenigen Klicks den richtigen Standort ermitteln und können hierfür ebenfalls das KontaktCenter oder die Online-Terminbuchung nutzen.

Frage 9: *Welche weiteren Möglichkeiten bestehen, um mit den Jobcentern t.a.h niedrigschwellig und barrierefrei in Kontakt zu treten? Welche zusätzlichen Kontaktwege werden derzeit geprüft?*

Neben dem KontaktCenter gibt es weiterhin die persönliche Erreichbarkeit innerhalb der angebotenen Zeitfenster für die nicht terminierten Anliegen. Telefonisch können Kundinnen und Kunden ihr jeweiliges Anliegen über die Standort-Hotlines oder das ServiceCenter klären. Zudem ist das Jobcenter für Kundinnen und Kunden postalisch zu erreichen. Dabei können Unterlagen jederzeit auch in den Hausbriefkasten eingeworfen werden.

Zusätzlich steht die Jobcenter-App den Kundinnen und Kunden zur Verfügung, über die man im dezentralen Bereich zu den eServices von Jobcenter gelangt. Der zweite Bereich der App beinhaltet die eServices der Bundesagentur für Arbeit (BA). Für die Nutzung der eServices der BA muss man sich im ersten Schritt registrieren. Hierfür ist ein Log-In-Prozess mit E-Mail-Adresse und Passwort sowie einer Zwei-Faktor-Authentifizierung zu durchlaufen, um die Sicherheit des Online-Kontos der Kundinnen und Kunden zu gewährleisten.

Dieser Schritt ist notwendig, damit Kundinnen und Kunden über die eServices der BA datenschutzkonform und sicher mit dem Jobcenter kommunizieren können. Dies beinhaltet weiterhin die Möglichkeit, digital Antworten vom Jobcenter zu erhalten, Anträge zu stellen, Bescheide einzusehen und gegebenenfalls Kontoverbindungen zu ändern.

Darüber hinaus sind weitere Kontaktwege derzeit nicht geplant.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Kundenreaktionsmanagement

Frage 10: *Wie häufig wurde das Kundenreaktionsmanagement der Jobcenter t.a.h in den Jahren 2024 und 2025 in Anspruch genommen?*

Frage 11: *In wie vielen der in Frage 10 genannten Fälle handelte es sich um Beschwerden? Bitte nach Jahren aufschlüsseln und den Anteil an der Gesamtzahl der Anliegen angeben.*

Frage 12: *Was waren die fünf häufigsten Gründe für eine Beschwerde? Wie ist das weitere Vorgehen im Falle einer Beschwerde?*

Im Jahr 2024 bearbeitete das Jobcenter aus den 1.227 Kundenreaktionen insgesamt 1.802 Anliegen, hiervon waren 1.728 ein Beschwerdeanliegen. Im Jahr 2025 bearbeitete das Jobcenter aus den 452 Kundenreaktionen bis zum 25. April 2025 730 Anliegen, hiervon waren 717 ein Beschwerdeanliegen. Die fünf häufigsten Gründe für eine Beschwerde waren die Bearbeitungsdauer, die Modalitäten der

Auszahlung der Leistungen nach dem SGB II, die Beratung in der Arbeitsvermittlung, die Umgangsformen der Mitarbeitenden sowie das Rückrufverhalten.

Nach dem Eingang einer Beschwerde wird diese innerhalb eines Fachverfahrens erfasst und im Regelfall der zuständigen Standortleitung zur Bearbeitung zugeleitet. Soweit es sich um wiederholte Beschwerden oder Beschwerden handelt, die über die Geschäftsführung, die für Soziales zuständige Behörde, die Senatskanzlei oder das Bundesministerium für Arbeit und Soziales eingehen, bittet das zentrale Kundenreaktionsmanagement die Standortleitung um inhaltliche Stellungnahme und bearbeitet die Beschwerde abschließend. Stellt sich eine Beschwerde als begründet heraus, wird das Gespräch mit der jeweiligen Standortleitung gesucht und diese ggf. um Korrektur gebeten. Im Übrigen ist eine weitergehende klare Differenzierung der Kundenreaktionen in Beschwerden bzw. Lob oder Anregungen ist nicht möglich, da eine Kundenreaktion als Anliegen sowohl eine Beschwerde als auch ein Lob beinhalten kann.

Frage 13: *Wie lange beträgt die durchschnittliche Bearbeitungsdauer einer Beschwerde im Kundenreaktionsmanagement?*

Das **Kundenreaktionsmanagementkonzept** sieht als Bearbeitungsstandard auf schriftliche Kundenreaktionen, einschließlich E-Mail, eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht innerhalb von **drei Arbeitstagen** vor. **Schriftliche Beschwerden, einschließlich E-Mail, sind grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen abschließend zu bearbeiten.** Die tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungsdauer wird nicht gesondert erfasst.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 14: *Wie viele Widersprüche und Klagen wurden in den Jahren 2024 und 2025 gegen Bescheide im Rahmen des SGB II eingelegt? Bitte tabellarisch nach Gründen und Jahren auflisten sowie ins Verhältnis zur Gesamtzahl der Bescheide setzen.*

Frage 15: *Wie viele der Widersprüche und Klagen wurden in den Jahren 2024 und 2025 vollständig oder teilweise stattgegeben, wie viele wurden zurückgewiesen oder auf sonstige Weise erledigt? Bitte getrennt nach Widersprüchen und Klagen auflisten sowie ins Verhältnis zur Gesamtzahl der jeweiligen Verfahren setzen.*

Frage 16: *In wie vielen Fällen kam es in den Jahren 2024 und 2025 seitens der Jobcenter im Rahmen von Widerspruchsverfahren wegen fehlerhafter Rechtsanwendungen?*

Für das laufende Jahr 2025 liegt eine statistische Auswertung der Gründe für Widersprüche und Klagen bis einschließlich März 2025 vor. Eine Gegenüberstellung zur Gesamtzahl der erlassenen Bescheide ist nicht möglich, da Jobcenter eine Auswertung bzgl. der Anzahl der erlassenen Bescheide nicht zur Verfügung steht und hierzu seitens der Statistik der Bundesagentur für Arbeit keine Daten erhoben werden.

Im Übrigen siehe Anlagen 1 bis 4.

Kooperation Jobcenter t.a.h und bezirkliche Beratungsstellen

Frage 17: *Laut Drs. 22/12149 ist das Jobcenter t.a.h im Austausch mit den bezirklichen Beratungsstellen. Wie regelmäßig finden mit welchem Ziel Gespräche zwischen Jobcenter t.a.h und den bezirklichen Beratungsstellen statt?*

Frage 18: *Welche Träger sind an den Gesprächen beteiligt?*

Frage 19: *Welche Vereinbarungen wurden im Rahmen dieser Gespräche getroffen und inwieweit wurde dadurch der Zugang zu den jeweiligen Standorten des Jobcenters t.a.h verbessert?*

In Hamburg ist eine Vielzahl von Trägern ansässig, mit denen die jeweiligen Standorte von Jobcenter in den Bezirken zusammenarbeiten. Austauschformate finden auf bezirklicher Ebene statt, um den jeweiligen Bedarfen und Gegebenheiten gerecht zu werden.

Da die Häufigkeit der Kontakte zu den Trägern und Beratungsstellen unterschiedlich ausfallen, kann eine pauschale Beantwortung der Frequenz der Gespräche nicht erfolgen. Diese können sowohl regelmäßig als auch anlassbezogen stattfinden.

Es werden Gespräche mit verschiedenen Trägern der Allgemeinen Sozialberatung, der Migrationsberatung, der Wohnungsnotfallhilfe, der Jugendsozialarbeit bzw. der Jugend- und Familienhilfe und aus sonstigen Arbeitsfeldern, wie zum Beispiel Suchthilfe, Schuldnerberatung und Opferhilfe geführt. Aufgrund der Vielzahl an Trägern ist keine konkrete Aussage möglich. Eine Einschränkung besteht nicht, so dass sich Träger je nach Bedarf an die jeweiligen Standorte wenden können.

Im Rahmen der Gespräche findet ein Austausch statt, konkrete Vereinbarungen werden nicht getroffen. Sofern das Thema die Erreichbarkeit von Jobcenter ist, werden aktuelle Hinweise auf die verschiedenen Möglichkeiten des Zugangs zu Jobcenter aufgezeigt. Darüber hinaus werden für dringende Einzelfälle die dienstlichen Telefonnummern von Ansprechpersonen, in der Regel die Führungskräfte, bekannt gegeben.

Frage 20: *Soll eine Evaluation der Vereinbarungen und der Kooperation von Beratungsstellen und Jobcenter t.a.h erfolgen und wenn ja, wann? Wenn nein, warum nicht?*

Da keine festen Vereinbarungen im Rahmen der Gespräche mit den Beratungsstellen getroffen werden und es sich um einen Austausch handelt, erfolgt keine systematische Evaluation.

Frage 21: *Wann wurden welche Schulungen zur Nutzung des KontaktCenter seitens des Jobcenters t.a.h für welche Zielgruppen angeboten?*

Eine adressatengerechte Information zur Nutzung der eServices, des KontaktCenters sowie von Jobcenter.digital sind im Rahmen von Ausschreibungen von Maßnahmen zur Aktivierung und beruflicher Eingliederung ein Teil des Anforderungspakets an die Maßnahmeträger, damit diese die zugewiesenen Kundinnen und Kunden entsprechend informieren und schulen.

Zusätzlich wurde mit dem Café Digital, ein Angebot für die Kundinnen und Kunden von Jobcenter geschaffen, in dem die Möglichkeit besteht, individuell auf die jeweiligen Schulungsbedürfnisse einzugehen, siehe <https://team-arbeit-hamburg.de/massnahme-cafe-digital/>. Im Rahmen von zwei „Schnupper-Tagen“ können sich hier Kundinnen und Kunden von Jobcenter unverbindlich zu digitalen Themen und somit auch Anwendungsfragen zu den eServices beraten lassen. Bei tiefergehendem Schulungs- und Unterstützungsbedarf kann durch die zuständige Integrationsfachkraft eine längere Einweisung erfolgen.

Beratungsstellen und Dritte wurden über den Jahreswechsel 2023/2024 in insgesamt sechs Präsenzveranstaltungen für über 180 Teilnehmende im JobPoint am Standort Mitte über den Umgang mit Jobcenter.digital und KontaktCenter informiert und offene Fragen geklärt. Die Präsentation wurde später zur weiteren Verwendung zur Verfügung gestellt.

Im Oktober 2024 wurden im Rahmen von Videokonferenzen erneut insgesamt vier Informationsveranstaltungen für je 50 Teilnehmende zu den Themen KontaktCenter und Jobcenter.digital angeboten. Analog zu den Präsenzveranstaltungen wurde im Anschluss ein Video der Präsentation der Informationsveranstaltung zur Verfügung gestellt.

Derzeit befindet sich ein weiteres Angebot in Planung. Jobcenter wird die Träger hierzu einladen.

Zusätzlich hat Jobcenter Handouts zur Nutzung des KontaktCenter und des Postfachservice von Jobcenter.digital auf der eigenen Website eingestellt, sodass Kundinnen und Kunden sowie Dritte diese bei Bedarf nutzen können.