

Beratungsfolge	Sitzung am	Status	Zuständigkeit
Sozialausschuss	05.10.2021	öffentlich	Kenntnisnahme

## Rechtsansprüche für Leistungsberechtigte ermöglichen

### I. Beschlussantrag

Kenntnisnahme.

### II. Sach- und Rechtslage, Begründung

Die Kreistagsfraktion der SPD hat im Rahmen der Haushaltsplanberatungen (Ifd. Nr. 54) beantragt: Rechtsansprüche für Leistungsberechtigte zu ermöglichen und dabei zu prüfen, wie die bürokratischen Hürden für Leistungsberechtigte im Bereich des SGB II und SGB XII durch Hilfe bei Antragsstellungen abgesenkt werden können.

#### Die Verwaltung nimmt hierzu wie folgt Stellung:

Während der Pandemie wurden verschiedene Zugangskanäle geschaffen, um auch in dieser anspruchsvollen Zeit einen umfassenden Kundenservice anbieten zu können.

Die Erkenntnisse und Erfahrung aus den Lockdown-Phasen wurden mit Altbewährtem kombiniert. Unter Einbeziehung der neuen Zugangskanäle wurden daher die folgenden Verfahrensabläufe festgelegt.

#### 1. Neuantragstellung

Um den Kundinnen und Kunden bei der ersten Vorsprache im Jobcenter ein breites Informationsangebot über die Leistungen nach dem SGB II anbieten zu können, wird bei sämtlichen Neuantragstellungen ein persönlicher Termin vereinbart.

Die angebotene Leistungsberatung umfasst folgende Punkte:

- a) Überschlagsberechnung ob ein Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II besteht.
- b) Prüfung, ob die Kundinnen und Kunden sich bei Beantragung anderer Sozialleistungen finanziell besserstellen als beim Bezug von Arbeitslosengeld II.
- c) Individuelle Leistungsberatung im Hinblick auf die persönliche Situation (z.B. Mehrbedarfe und Ansprüche bei Schwangerschaften, Bildung und Teilhabeleistungen etc).

- d) Zusammenstellung der individuell notwendigen Antragformulare sowie grundlegende Hilfestellung beim Ausfüllen des Antrags
- e) Anmeldung zu den digitalen Angeboten des Jobcenters mit Hinweis auf die neu geschaffenen Zugangskanäle.
- f) Sollten nach dem Eingang des Neuantrags weitere Fragen von Seiten des Jobcenters aufkommen, ist es die/der zuständige Sachbearbeiter/in, welche/r im direkten Kontakt mit den Kunden steht. Dieser Kontakt findet aktuell sowohl telefonisch als auch über die digitalen Medien statt. Die Kontaktaufnahme kann von Seiten des Kunden / der Kundin als auch von Seiten des Jobcenters erfolgen.

Der Antrag auf Sozialhilfeleistungen nach dem SGB XII kann auf dem Rathaus der Wohngemeinde oder beim Kreissozialamt des Landratsamts gestellt werden. Beratungsstellen der gesetzlichen Rentenversicherung (DRV, Bundesknappschaft) nehmen den Antrag ebenfalls entgegen. Bei Fragen oder zur Beratung können sich die Antragstellerinnen / Antragsteller telefonisch oder nach Terminvereinbarung persönlich an die zuständige Sozialhilfesachbearbeiterin / den zuständigen Sozialhilfesachbearbeiter wenden. Auch hier wird im Rahmen der Antragstellung eine Überschlagsberechnung vorgenommen und geprüft, ob die Kundinnen / die Kunden bei der Beantragung anderer Sozialleistungen finanziell bessergestellt wären, als beim Bezug von Sozialhilfe nach dem SGB XII.

## 2. Laufender Leistungsbezug

Sobald der Erstantrag bewilligt wurde, stehen der Kundin / dem Kunden verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, um Kontakt zum Jobcenter oder zur Abteilung Sozialhilfe des Landkreises Göppingen aufzunehmen:

### a) lokale Hotline / telefonische Kontaktaufnahme

Bei der lokalen Hotline des Jobcenters handelt es sich nicht um ein externes Service-Center. Vielmehr kann die Kundin / der Kunde ihre/seine Fragen direkt bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters Göppingen stellen. Sollte es einmal nicht möglich sein die gestellte Frage sofort zu beantworten, erhält die Kundin / der Kunde nach Klärung des Sachverhalts einen Rückruf. Dieser Rückruf erfolgt in der Regel innerhalb von 2 Arbeitstagen.

Auch in der Abteilung Sozialhilfe ist die telefonische Erreichbarkeit gewährleistet. Die Kundin / der Kunde kann Fragen zum Leistungsbezug nach dem SGB XII direkt an die zuständige Sachbearbeiterin / den zuständigen Sachbearbeiter richten.

### b) Digitale Medien / Online Formulare

Äußert die Kundin / der Kunde ein Anliegen z.B. mittels E-Mail, wird er bei Bedarf vom Jobcenter bzw. der Abteilung Sozialhilfe zurückgerufen und ihr / sein Anliegen telefonisch geklärt. Hier haben sich die kurzen Wege bewährt, da Unterlagen schnell per E-Mail an den/die zuständige/n Sachbearbeiter/in geschickt werden können, sobald diese/r diese telefonisch anfordert.

Alle Formulare für den Leistungsbezug nach dem SGB II sind auch online abrufbar und können digital eingereicht werden. Die Formulare für den Leistungsbezug nach dem SGB XII sollen künftig auf der Homepage des Landkreises Göppingen ebenfalls digital zur Verfügung stehen. Dort finden die Antragstellerinnen / Antragsteller bzw. deren Bevollmächtigte auch eine aktuelle Zuständigkeitsübersicht der Abteilung Sozialhilfe, um bei Fragen direkt telefonisch Kontakt zur zuständigen Sachbearbeiterin / zum zuständigen Sachbearbeiter aufnehmen zu können.

c) Persönlicher Kontakt

Aufgrund der Corona-Pandemie mit dem Gebot der Kontaktreduzierung, werden aktuell die digitalen Kanäle verstärkt genutzt. Sofern diese Zugangskanäle nicht erfolgsversprechend sind bzw. den gewünschten Erfolg nicht gebracht haben, z.B. bei Problemen mit den Antragsformularen aufgrund sprachlicher Barrieren, wird in einem ersten Schritt versucht, die Anfrage des Kunden telefonisch zu beantworten. Sollte dies jedoch nicht möglich sein, besteht jederzeit die Möglichkeit, einer terminierten, persönlichen Vorsprache.

Darüber hinaus besteht ein enger Kontakt zu den regionalen Trägern und Wohlfahrtsverbänden um Anfragen direkt beantworten zu können.

**III. Handlungsalternative**

Keine.

**IV. Finanzielle Auswirkungen / Folgekosten**

Keine.

**V. Zukunftsleitbild/Verwaltungsleitbild - Von den genannten Zielen sind berührt:**

Zukunfts- und Verwaltungsleitbild	Übereinstimmung/Konflikt				
	1 = Übereinstimmung, 5 = keine Übereinstimmung				
	1	2	3	4	5
Zukunft des sozialen Zusammenlebens	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zukunft der Senioren	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Außenwirkung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenorientierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

gez.  
Edgar Wolff  
Landrat