

Sozialrechtliche Beratung am Telefon

– Austausch und Impulse

Ein Seminar zur Praxis der sozialrechtlichen Beratung per Telefon unter den Bedingungen der Corona-Pandemie
(Februar 2021)

Zum Skript: » Sozialrechtliche Beratung am Telefon – Austausch und Impulse«

Das Skript ist keine systematische Abhandlung, sondern nur Zusammenstellung von Aspekten und Impulsen, die sich während der nun doch schon monatelangen Beratung am Telefon ergeben haben. Vertieft gehört sicherlich die besondere Bedeutung der Schriftsprache im Beratungsgespräch einer sozialrechtlichen Beratung. Auch die psychosoziale Dimension der Entlastung wird in der sozialrechtlichen Beratung bisher zu wenig reflektiert. Im Zentrum der Fortbildung steht der Austausch über solche grundsätzlich reflektierenden Fragen, aber auch so praktische Dinge wie »was spricht für ein Headset und auf was ist beim Kauf zu achten?«

Inhalt:

Folientitel	Foliennummer
Sozialrechtliche Beratung am Telefon – Austausch und Impulse	1
Zur Problematik der telefonischen Sozialrechtsberatung - Anregungen	2
Sozialrechtliche Beratung und die Beratungshaltung als zentraler Kompetenzbereich der Sozialen Arbeit.....	3
Die »sozialrechtliche Beratung« und »Modelle der Beratungskompetenz der Sozialen Arbeit« – Herausforderungen und Chancen der telefonischen Sozialberatung.....	4
Idealtypisches (systemisches) Modell der Beratungskompetenz	5
Schriftsprache und Gespräch	6
»Fokussierung« und »Synchronisation« und »Verantwortung« in der telefonischen Sozialrechtsberatung.....	7
Beispiel: Anlage „EK“ und „KdU“ bei einem SGB II-Antrag ausfüllen	8
Beratungshaltung bei der telefonischen Sozialrechtsberatung (aus dem Modell von Ralf Albrecht)	9
Die »objektive Entlastung« - ein wichtiger psychosozialer Effekt der sozialrechtlichen Beratung.....	10
Anträge »synchron« ausfüllen – manchmal nicht sehr einfach!.....	11
Technisches	12
Telefonische Beratung – Technisches: Ein Plädoyer für die Verwendung von geeigneten Headsets	13
Elektronische Übermittlung von Daten.....	14
Übermittlung von Daten und »Datenschutz« in der sozialrechtlichen Beratung: Plädoyer für einen pragmatischen Umgang	15
Aus einer E-Mail an diakonische Beratungsstellen in Bayern	16
Jobcenter-Unterlagen per E-Mail, Beratungsplattform oder Messengerdienst	17
Kommunikation per E-Mail mit dem Jobcenter	18
Digitale Zukunft: Kommunikation mit der schon im Jahr 2012 eingeführten DE-Mail?	19
Herausforderungen der digitalen Kommunikation	20
DE-Mail – eine Chance der rechtssicheren Kommunikation für die Zukunft?	21
Das langsam nahende Ende des FAX erfordert in Zukunft auch eine moderne Digitalisierung von Beratungsstellen	22
Resümee: Die »sichere« Übertragung von Daten ist ein Thema, das m.E. derzeit pragmatisch behandelt werden sollte, in Zukunft aber eine Herausforderung darstellt.....	23
Technisches zur Übertragung von Schriftstücken	24
Transfer von Schriftstücken während und vor der telefonischen Beratung	25
Sozialrechtliche Datenerfassung am Telefon	26
Hilfsmittel der sozialrechtlichen Datenerfassung am Telefon	27
Halbautomatisiertes Formular zum SGB II-Anspruch Alleinstehender / Alleinerziehender	28
Auskunftserteilung und Einwilligungserklärung.....	29
Die Kommunikation mit den Behörden	30
Einhaltung von Fristen: Widerspruch, Klage, Anträge beim Sozialgericht (1).....	31
Widerspruch ohne Unterschrift möglich.....	32

Sozialrechtliche Beratung am Telefon – Austausch und Impulse

Zur Problematik der telefonischen Sozialrechtsberatung - Anregungen

- »**Sozialrechtliche Beratung**« und »**Modelle der Beratungskompetenz der Sozialen Arbeit**« auch ohne Telefon schon ein schwieriges Verhältnis – Herausforderungen und Chancen der telefonischen Sozialberatung. Zum Beispiel: »**Fokussierung**« und »**Synchronisation**« und »**Verantwortung**« in der sozialrechtlichen Beratung
- Telefonische Beratung – Technisches: **Ein Plädoyer für die Verwendung von Headsets**
- Erfassen der sozialrechtlichen Situation mit Ihren Eckdaten am Telefon. **Hilfsmittel sind beispielsweise Exceltabellen.**
- »**Synchronisation**« der Unterlagen und Antragsformulare. Austausch der Dokumente. Ideal eine (kostenfreie) Scanner App für das Smartphone. https://www.chip.de/news/Android-und-iOS-die-besten-Scanner-Apps_134347227.html
Übertragung größerer Datenmenge über eine Cloud. Umwandlung einer größeren Menge von Fotos in eine PDF-Datei.
- Kommunikation mit dem Jobcenter (und anderer Sozialbehörden): **Einwilligungserklärung** (KlientInnen) und **Erlaubnis zur Auskunftserteilung** (beim Jobcenter hinterlegt).
- Digitale Kommunikation: E-Mail ein Weg, der auf jeden Fall für Änderungsmitteilungen, Einreichen von Unterlagen geeignet ist. Die Verwendung einer Scanner App.
- Widerspruch und Klage erfordern die Schriftform. Diese ist bei E-Mails nicht gewahrt! Die Übertragung per Fax wahrt die Schriftform und ist daher möglich. Zur Wahrung von Fristen: Beratungsstellen können auch vorab per FAX den gewünschten Widerspruch / die gewünschte Klage übermitteln. Entgegen einem verbreiteten Vorurteil müssen weder der Widerspruch noch die Klage eine Unterschrift tragen.

Sozialrechtliche Beratung und die Beratungshaltung als zentraler Kompetenzbereich der Sozialen Arbeit

Auch ohne Telefon steht die sozialrechtliche Beratung in einem Spannungsverhältnis zur Beratungshaltung der Sozialen Arbeit. Einfach gesagt: Wer eine Steuerkanzlei aufsucht, erwartet **Fachkompetenz** und eine **Entlastung** bei der Erstellung von Steuererklärungen. Natürlich sollte der/die Steuerberaterin auch freundlich, verständnisvoll und höflich sein. KlientInnen, die eine sozialrechtliche Beratung aufsuchen, haben ähnliche Erwartungen. Was ich oft aufgrund meiner sozialrechtlichen Kompetenz erlebe, ist, dass KlientInnen freudig fragen: „Sind Sie ein Rechtsanwalt?“ Die Antwort „Nein, Diplom-Pädagoge“ löst dann keine Freude aus, sondern eher ein zurückhaltendes „Ach, so“.

Welche Rolle spielt die »idealtypische Beratungshaltung« der Sozialen Arbeit bei der sozialrechtlichen Beratung? Was heißt das für die telefonische Sozialrechtsberatung?

Die »sozialrechtliche Beratung« und »Modelle der Beratungskompetenz der Sozialen Arbeit« – Herausforderungen und Chancen der telefonischen Sozialberatung

Die »sozialrechtliche Beratung« in der Sozialen Arbeit

Die »sozialrechtliche Beratung« in der Sozialen Arbeit wird selten in »Modellen der Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit« reflektiert. Sozialrechtliche Beratungskompetenz ist im Studium an juristische HochschullehrerInnen ausgegliedert, ohne dass sich diese reflexiv mit »Modellen der Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit« auseinandersetzen. **Tatsächlich wird sozialrechtliche Beratung auch von HochschullehrerInnen oft als rechtliches »Pseudomandat« begriffen: Sozialrechtsberatung der Sozialen Arbeit ist in dieser Perspektive nichts anderes als eine durch das Rechtsdienstleistungsgesetz beschränkte Rechtberatung, wie sie im Grunde auch durch AnwältInnen gewährt wird.** Als eigenständig anerkannt wird allenfalls der niedrighschwelligere Zugang im Verhältnis zur anwaltlichen Beratung.

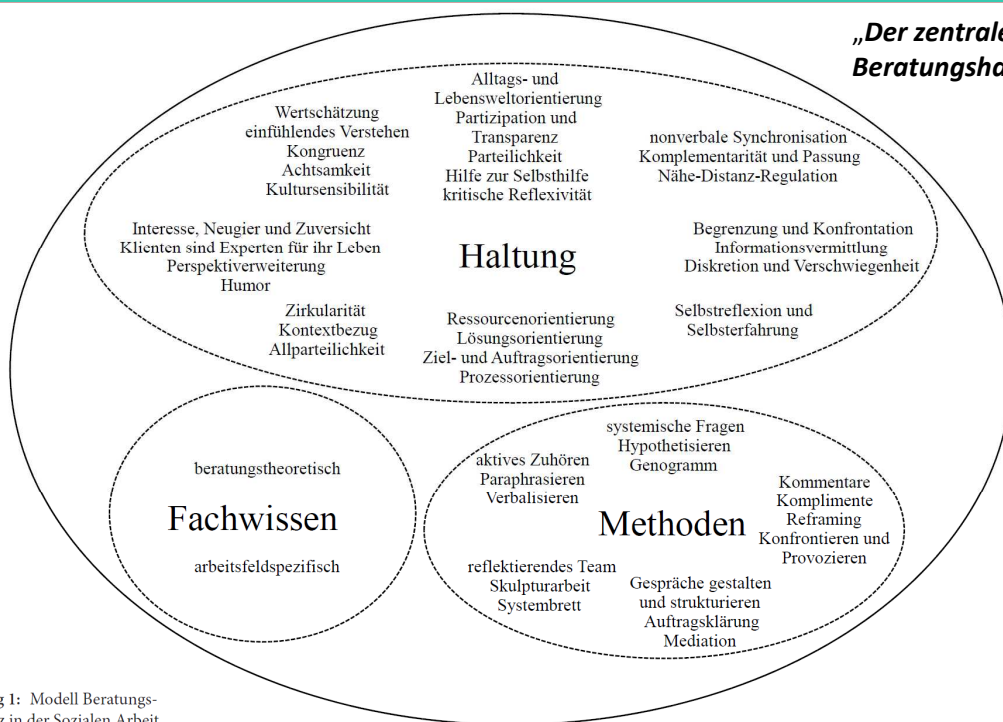
Umgekehrt wird die sozialrechtliche Beratung im Kontext eines Modells der Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit nicht näher betrachtet. Das wird dem Umfang der sozialrechtlichen Beratung in vielen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit nicht gerecht.

Wir schreiben Anträge, Widersprüche und Stellungnahmen für die KlientInnen, die von Ihnen unterschrieben werden. Manche Beratungsstellen vertreten in vorgerichtlichen Verfahren bevollmächtigt sogar ihre KlientInnen.

Die juristische Orientierung der Sozialen Beratung muss nicht negativ sein. Neben der Behandlung von praktischen Herausforderungen und Chancen der telefonischen sozialrechtlichen Beratung ist es mir hier aber auch wichtig, auf Aspekte einzugehen, die in Modellen der Beratungskompetenz in der sozialen Arbeit thematisiert werden.

Idealtypisches (systemisches) Modell der Beratungskompetenz (ein Beispiel)

KONTEXT 48, 1, S. 45 – 64, ISSN (Printausgabe): 0720-1079, ISSN (online): 2196-7997
© Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Göttingen 2017



„Der zentrale Kompetenzbereich ist die **Beratungshaltung**“, Ralf Albrecht

Aus: Ralf Albrecht, *Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit*. Auf die Haltung kommt es an!, in: *Kontext 48* (Quelle siehe links)
Abrufbar: <https://www.dgsf.org/service/wissensportal/beratungskompetenz-in-der-sozialen-arbeit>

Abbildung 1: Modell Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit

»Fokussierung« und »Synchronisation« und »Verantwortung« in der telefonischen Sozialrechtsberatung

Herausforderungen für Beratende und Ratsuchende - Chancen der telefonischen sozialrechtlichen Beratung

»Fokussierung« und »Synchronisation« und »Verantwortung«

Bei der telefonischen Beratung können als problematisch bewertete behördliche Schreiben nicht einfach über den Beratungstisch geschoben werden. **Die Schreiben, auf die sich das Anliegen bezieht, sollten beiden Seiten vorliegen.** Kommunikation findet direkt über das Geschriebene statt, was vorliegt. Das »Navigieren« durch Bescheide geschieht viel direkter und im Endeffekt »fokussierter«. Was im direkten Gespräch als belehrend empfunden werden kann („Sehen Sie die Tabellen auf Seite 5 des Bescheids oben. Da steht links Heizkosten und rechts...“), wird beim telefonischen Gespräch als konstruktive Bewältigung des (Kommunikations)problems wahrgenommen. **Bei der telefonischen Beratung müssen beide Seiten mitarbeiten.**

Das gute Funktionieren der sozialrechtlichen telefonischen Beratung, wenn es um behördliche Schreiben oder Antragsformulare geht, hängt ganz wesentlich von der »Synchronisation« ab. Das Anliegen telefonisch Ratsuchender ist oftmals mit einem Schreiben (kann auch ein leeres Antragsformular sein) verbunden. **Die Schreiben müssen beiden Kommunikationspartner*innen vorliegen.** Synchronisation ist technisch spontan möglich, wenn Klient*innen über ein Smartphone verfügen. Das Scannen und Übermitteln von Schreiben über das Smartphone ist eine Kompetenz, die viele KlientInnen nicht haben, aber schnell erlernen.

Synchronisation ist natürlich nicht nur ein technisches Problem: Einmal schickte mir ein Klient eine Unmenge eingescannter Schreiben (»das hatten Sie doch so gewollt«), die aber mit seinem Anliegen nichts zu tun hatten. Die Klärung des Anliegens ist da schiefgelaufen.

Der Eingang der Schriftsprache in das Beratungsgespräch

Die Doppelung der rechtlichen Schriftstücke und der Zwang, über das Geschriebene zu kommunizieren, ist eine Chance der telefonischen Beratung. Die Schriftsprache findet stärkeren Eingang in das Beratungsgespräch. Manchmal lasse ich mir Passagen vorlesen oder lese sie vor. Das ist bei einem telefonischen Beratungsgespräch ganz normal. Bei einem persönlichen Gespräch würde dies merkwürdig behrend an eine Schulsituation erinnern.

Hilfsmittel der technischen Übermittlung von Schriftstücken

Das schnelle Übermitteln der Schriftstücke über Smartphones ist ein nützliches Hilfsmittel. Hilfreich hat sich auch erwiesen, **wenn Beratungsgespräche unterbrochen werden, um das Lesen oder Übersenden zu ermöglichen.**

Zum Transport größerer Dateien eignet sich z.B. der Rückgriff auf die bis 15 GB Speicher kostenfreie Cloud Google Drive. Die App enthält eine Scan-Funktion für Smartphones, die auch Text erkennt.

Die Dateien sind in der Cloud sicher. Bei Freigabe für eine E-Mail-Adresse sinkt natürlich die Sicherheit. Manche KlientInnen bringen Ihre Unterlagen auch einfach vorbei. Sie werden dann vor dem Beratungsgespräch kopiert.

Beispiel: Anlage „EK“ und „KdU“ bei einem SGB II-Antrag ausfüllen

Eine ursprünglich aus Russland stammende Migrantin rief an, weil Sie und ihr Mann Hilfe beim Ausfüllen des SGB II-Antrags brauchte. Früher hat ihr in solchen Fällen die Migrationsberatung geholfen, die aber derzeit keine persönliche Beratung durchführt. Von der Migrationsberatung erhielt Sie den Tipp, dass bei uns noch persönliche Beratung möglich sei, wenn sie notwendig ist. Sie war etwas enttäuscht, als Sie auch beim Arbeitslosenzentrum nur einen telefonischen Termin erhielt. Ihre Deutschkenntnisse waren aber so gut, dass Sie das Formular mit telefonischer Unterstützung korrekt ausfüllen konnte. Daher war kein persönlicher Termin notwendig.

Das Ausfüllen der Formulare geschah „synchron“. Ich füllte es gleichzeitig am PC aus. Sie musste immer vorlesen, an welchem Punkt sie genau war. Dann besprachen wir, was wo eingetragen werden muss.

Die telefonische Beratung erzwang hier ein pädagogisches Vorgehen. Die Möglichkeit einmal einfach kurz drauf zu deuten „hier kommt die Grundmiete rein“, bestand nicht. **Ein geduldiges Vorgehen wird hier erzwungen.**

Weiteres Beispiel: Änderungsbescheide im SGB II

Das Navigieren durch Bescheide spielt in der telefonische Beratung eine große Rolle. Typisch sind Änderungsbescheide. Die Änderungen werden oft nur stichwortartig genannt, obwohl sie die einzigen »Verfügungen« des Änderungsbescheids darstellen. Nur gegen diese Verfügungen sind Widersprüche zulässig. Alles andere wird bei Änderungsbescheiden nur nachrichtlich genannt. Hierzu ist es nicht immer notwendig, dass ich auch den Bescheid vorliegenhabe. Manchmal sage ich, wo die Änderungen zu finden sind und lasse sie mir vorlesen.

Beratungshaltung bei der telefonischen Sozialrechtsberatung (aus dem Modell von Ralf Albrecht)

Welche der Dimensionen der Beratungshaltung Sozialer Arbeit, kann bei der sozialrechtlichen Beratung am Telefon eine Rolle spielen?

Wertschätzung und Akzeptanz

Einführendes Verstehen

Echtheit/Kongruenz

Achtsamkeit

Kultursensibilität

Nonverbale Angleichung

Nähe-Distanz-Regulation

Komplementarität und Passung

Ressourcenorientierung

Lösungsorientierung

Auftrags- und Zielorientierung

Prozessorientierung

Interesse, Neugier und Zuversicht

Klienten sind Experten für ihr Leben

Perspektive erweitern und neue Möglichkeitsräume erschließen

Humor

Allparteilichkeit

Kontextbezug

Zirkularität

Alltags- und Lebensweltorientierung

Partizipation und Transparenz

Parteilichkeit

Kritische Reflexivität

Hilfe zur Selbsthilfe

Begrenzung und Konfrontation

Informationsvermittlung, Diskretion und Verschwiegenheit

Selbstreflexion und Selbsterfahrung

Die »objektive Entlastung« - ein wichtiger psychosozialer Effekt der sozialrechtlichen Beratung

Menschen, die von der pünktlichen Zahlung existenzsichernder Sozialleistungen abhängig sind, werden objektiv belastet, wenn der Bezug der Sozialleistung unterbrochen wird oder als unsicher erscheint. Die Sicherstellung der Existenzgrundlagen ist zentrale Aufgabe der sozialrechtlichen Beratung.

Die »Entlastung« ist ein wichtiger psychosozialer Effekt sozialrechtlicher Beratung.

Letzte Woche rief mich eine alleinerziehende Klientin an, um sich zu bedanken. Bei einem telefonischen Beratungstermin wegen Mietschulden hat sich herausgestellt, dass das Jobcenter zu Unrecht seit vielen Monaten nicht mehr die tatsächlichen Unterkunftskosten übernommen hat, sondern wesentlich weniger. Ursache war die falsche Anwendung des Rechts. Bei Ihrem Anruf schilderte die Klientin, dass sie wochenlang nicht mehr schlafen konnte. Am meisten hat sie sich bei der Beratung dadurch entlastet gefühlt, dass ich ihr mitgeteilt habe, dass sie einen Rechtsanspruch auf die Anerkennung der vollen Wohnkosten hat **und** ich den Widerspruch und Überprüfungsantrag beim Jobcenter formulieren würde. Ihre größte Sorge war, dass sie telefonisch nur ein paar Tipps erhält und dann alles selber machen müsste. Dafür hätte sie sich vollkommen überfordert gefühlt. Beruhigt hat sie, dass ich nicht nur genau nachgefragt habe, sondern von ihr sogleich die Übersendung der ganzen Bescheide (über ihr Smartphone eingescannt) gewünscht habe. Dadurch konnte Sie das **Problem »abgeben«**. Zudem konnte ich ihr **versichern**, dass sie mit ihren Kindern auch nach Auslaufen der Corona-Sonderregelungen in der »zu teuren Wohnung« bleiben könne. Sie solle sich wieder melden, wenn das Jobcenter in Zukunft wieder die Wohnung als unangemessen teuer einstuft.

Manche KlientInnen wollen einen persönlichen Beratungstermin, weil sie Angst haben, am Telefon nur Tipps zu erhalten, aber nichts tatsächlich für Sie getan wird. Das muss nicht der Fall sein.

Anträge »synchron« ausfüllen – manchmal nicht sehr einfach!

Ein großer Unterschied zur persönlichen Beratung. Antragsformulare Ratsuchender können nicht zusammen mit den Ratsuchenden ausgefüllt werden. Die Beratungsstelle sieht nicht das Formular, das ausgefüllt werden muss. Das heißt eine »synchron« Beratung ist nur möglich, wenn Beratende ebenfalls **das gleiche leere Formular** vor sich haben.

Im Beratungsschwerpunkt SGB II ist es sinnvoll, sich intensiv mit den Antragsformularen und Anlagen vertraut zu machen. Alle Formulare stehen bei Jobcenter, die unter Beteiligung der Arbeitsagentur geführt werden, zur Verfügung. Aber auch die kommunalen Jobcenter stellen in der Regel Antragsformulare zur Verfügung.

Probleme bereiten dagegen Anträge für das Arbeitslosengeld I. Es gibt im Internet keine Antragsformulare. Der Online-Antrag ist erst nach erfolgter Arbeitssuchmeldung möglich. Beratungsstellen müssen sich leere Antragsformulare von der örtlichen Arbeitsagentur zukommen lassen.

Immerhin finden sich (noch) aktuelle Anträge für:

Kinderzuschlag: https://www.arbeitsagentur.de/datei/antragspaket-zum-kindergeldzuschlag_ba146636.pdf

Elterngeld: Hier wird es zum Teil schon schwieriger. In Bayern gibt es den Antrag nach Registrierung zugeschiedt. Ansonsten wird die Online-Antragstellung empfohlen: https://www.elterngeld.net/bayern/ab_01_07_2015/Elterngeldantrag.pdf

Wohngeld: https://www.stmb.bayern.de/assets/stmi/wohnen/wohngeld/35_mietzuschuss_antrag_bildschirm.pdf

SGB II Leistungen: <https://www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/download-center-arbeitslos>

ALG I-Antragsformulare werden online nicht vorgehalten: Wer online ist, soll gezwungen werden, den Antrag online zu stellen

Technisches

Headsets – ein wichtiges Hilfsmittel für die telefonische Beratung

Das Arbeiten am Telefon ohne Headset ist für mich nicht mehr vorstellbar. Für die sozialrechtliche Beratung benötige ich zwei freie Hände um den »rechtlichen Fall« zu dokumentieren. Voraussetzung ist natürlich, dass das Telefon einen Headset-Anschluss hat und passende Headsets zur Verfügung stehen. Das Headset hat weiterhin den Vorteil, dass der Klang und damit die Verständlichkeit besser sind, aber auch das Mikrofon immer optimal ausgerichtet ist.

Auch Verspannungen durch langes Telefonieren mit »eingeklemmten Hörer« entfallen. Kriterien für das Headset sind:

- **Noise Cancelling-Mikrofon:** Filtert Störgeräusche aus und erhöht die Qualität der Übertragung für Ratsuchende
- **Binaurales Headset** (beidseitig): Bevorzuge ich, weil dadurch störende Geräusche im Raum (von draußen) reduziert werden. (Wer sehr geräuschempfindlich ist oder in einem lauten Büro arbeitet, sollte ein Headset mit aktiver Geräuschunterdrückung verwenden).
- **Kabel/ kabellos:** Wer sich bewegen will und keine Bedenken wegen der Funkverbindung hat (z.B. wegen Herzschrittmacher), sollte zum kabellosen Set greifen.
- **Anschlussmöglichkeiten:** Manche Headsets haben **Anschlüsse für den PC und das Telefon**. Wer das Headset auch für Online-Meetings nutzen will, sollte das beachten.

Die Headsets sollten für berufliche Tätigkeiten geeignet sein. Die Preise beginnen bei ca. 100 Euro für kabelgebundene Headsets und bei gut 200 Euro für kabellose Headsets. Mittlerweile bin ich der Meinung, dass beim Headset zu sparen, nicht sinnvoll ist. Es gibt eine Firma, die nichts anderes macht, außer professionelle Headsets zu verkaufen: <https://www.comhead.de/> Hier finden sich viele Informationen. Eine gute Auswahl von Headsets für die Beratung bietet der Filter »Headsets für Call-Center«. Wer berät, hat nicht gleichzeitig einen Kunden vor sich, sondern befindet sich eher in der Call-Center Situation. Hier werden daher in der Regel binaurale Headsets verwendet. »Headsets für Call-Center« sind daher für Beratungsstellen ideal. Sie sind auch so gestaltet, dass sie lange getragen werden können.

Elektronische Übermittlung von Daten

Übermittlung von Daten und »Datenschutz« in der sozialrechtlichen Beratung: Plädoyer für einen pragmatischen Umgang

Sinn des Datenschutzes ist positiv formuliert, die **informationelle Selbstbestimmung** zu schützen. Geschützt werden nicht die Daten, wie das Wort »Datenschutz« zunächst suggeriert. **Geschützt ist positiv das Recht des Einzelnen, grundsätzlich selbst über die Preisgabe und Verwendung seiner personenbezogenen Daten zu bestimmen.**

Die Übermittlung von Daten birgt stets das Risiko, dass Dritte Einsicht in personenbezogenen Daten erhalten. Seit Jahrhunderten gibt es deshalb das Briefgeheimnis und die Strafbarkeit, wenn dagegen verstoßen wird. Heute findet sich die Strafbarkeit in § 202 StGB. In § 203 StGB findet sich dann sogleich die Strafbarkeit bei der Verletzung der Schweigepflicht, der bestimmte Berufsgruppen – unter anderem SozialarbeiterInnen – unterworfen sind.

Aber: Wenn ich als Sozialarbeiter einem Klienten einen Brief schreibe, den der Briefträger unter Verstoß gegen das Briefgeheimnis öffnet, mache ich mich nicht im Sinne einer „unbefugten Offenbarung fremder Geheimnisse“ strafbar, sondern der Briefträger wegen Verstoßes gegen das Briefgeheimnis. Schreibe ich das Gleiche als Postkarte mache ich mich strafbar.

Wie verhält es sich aber bei der elektronischen Übermittlung von Daten. Die Übermittlung von Daten durch die KlientInnen an BeraterInnen liegt zunächst auf der Seite der KlientInnen. Das gilt zweifelsohne immer für den Erstkontakt. In der weiteren Kommunikation liegt aber die Verantwortung für die Sicherheit der Daten, zumindest, was die von der Beratungsstelle abgesendeten Daten angeht, auf Seiten der Sozialen Arbeit. **Leider entsprechen die Möglichkeiten des technischen Schutzes der Datenübertragung oft nicht den strengen Vorschriften des Datenschutzes.**

Hierzu ein paar Informationen auf den nächsten Folien.

Aus einer E-Mail an diakonische Beratungsstellen in Bayern

Bei der Verwendung von Messengerdiensten ist die datenschutzrechtliche Zulässigkeit zum einen von dem genutzten Anbieter, zum anderen von den dann im konkreten Verwendungsfall vorgenommenen Einstellungen und ausgetauschten Informationen abhängig. Bei dem Anbieter sollte darauf geachtet werden, dass er die Datenverarbeitung möglichst ohne US-Bezug vornimmt.

Signal ist eine kostenfreie App, die als Open-Source-Software ihren Quellcode offengelegt hat. Es gibt für jeden Chat eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und keine Cloud-Speicherung. Per individueller Einstellung werden Nachrichten nach einem bestimmten Zeitraum automatisch gelöscht. Der Anbieter der Verschlüsselungstechnik, Open Whisper Systems, keine Datenschutzerklärung auf Deutsch zur Verfügung. Das Unternehmen sitzt in den USA. Aufgrund der verschiedenen ineinandergreifenden Sicherheitsvorkehrungen ist Signal grundsätzlich als sicher zu bewerten und gilt ebenfalls als DSGVO-konform. Es handelt sich dennoch „nur“ um einen Messneger, der nicht für vertrauliche Beratung konzipiert ist, daher ein großes ABER.

ABER wenn bei einer Beratung Berufsgeheimnisträger, also Personen beteiligt sind, die sich nach § 203 StGB strafbar machen können, ist von der Verwendung von Messengern (insbesondere mit US-Bezug) für die Beratung abzuraten und auf spezielle, am besten auch zertifizierte Anbieter von Beratungssoftware zurückzugreifen. Je sensibler die ausgetauschten Informationen und personenbezogenen Daten sind, desto höher ist auch der Anspruch an die Geheimhaltung im (straf-)rechtlichen Sinn.

Also „möglich“ ist eine Beratung mit Inhalten, die der gesetzlichen Schweigepflicht unterliegen, mit Signal schon, aber im eigenen Interesse sollten Berufsgeheimnisträger auf spezielle (vorzugsweise europäische und zertifizierte) Beratungsprogramme zurückgreifen.

Die Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung bei Verwendung von „Signal“ besteht m.E. nicht. Ich habe keine Erfahrung mit Beratungsprogrammen, wie z.B. beranet oder assisto messenger. Für offene Beratungsstellen, bei denen spontan Ratsuchende anfragen, ist natürlich ein bekannter Messengerdienst wie Signal sinnvoll. Er lässt sich aber nur am PC einrichten, wenn die Dienststelle auch über ein Smartphone verfügt (Alternativen sind „wire“ oder „ginlo“).

Jobcenter-Unterlagen per E-Mail, Beratungsplattform oder Messengerdienst

Viele Beratungsstellen stehen vor einer ähnlichen Situation wie meine Dienststelle: ein DSGVO-konformer Schutz der Daten ist bei der Übertragung von Daten kaum zu organisieren.

- Ein **Beratungsprogramm, wie „beranet“** ist für die Dienststelle zu teuer bzw. müsste erst gekauft, angepasst und installiert werden. Der **Caritasverband betreibt eine Online-Beratungsplattform**, über die gesichert Dokumente übertragen werden können. Ob die Plattform für die telef. Beratung genutzt wird, weiß ich nicht. Das ist kurzfristig nicht möglich, sollte aber perspektivisch geprüft werden. Der Weg über die Registrierung ist auch für KlientInnen, die sich nur einmal beraten lassen wollen, etwas umständlich. Hier bietet der Messenger-Dienst „Signal“ Vorteile. **2020 empfahl die EU-Kommission ihren Mitarbeitenden ausdrücklich die Verwendung des sicheren Messenger-Dienstes „Signal“.** Mir bekannte Jugendmigrationsdienste sind auf Signal umgestiegen, weil sich dieser Dienst gerade stark verbreitet. Die Caritas setzt auf den Messenger „Wire“, der allerdings wenig verbreitet ist. Die Kirchen haben die Verwendung von „ginlo“ präferiert.
- Die Installation von „Signal“ auf dem Dienst-PC ist nur möglich, wenn auch ein Dienst Smartphone vorhanden ist. Der Messengerdienst „Wire“ kann auf einem PC installiert werden und ist ebenfalls DSGVO-konform (plus europäisch).
- Eine Verschlüsselung von E-Mails ist aufgrund der IT-Organisation des Trägers oftmals nicht möglich.
- **Einen sicheren DE-Mail-Zugang gibt es derzeit kaum.** Die Arbeitsagentur ermöglicht eine Kommunikation mit DE-Mail, die Jobcenter in der Regel nicht.

Hier rate ich zu einem Pragmatismus. Auch das Jobcenter stellt E-Mail-Adressen für die Zusendung von Unterlagen zur Verfügung. **Der verschlüsselte Datenaustausch mit dem Jobcenter ist zwar möglich, wird aber kaum genutzt** (siehe »E-Mail-Verschlüsselung für externe Kommunikationspartner«, BA v. 20.8.2020)- Das Zusenden von Unterlagen an die Beratungsstelle, steht ohnehin in der Verantwortung des Absenders. So sieht das auch das Jobcenter.

Komplizierter ist es natürlich, wenn die Beratungsstelle Schreiben (z.B. vorformulierte Widersprüche, Überprüfungsanträge, ...) an die Beratenden schickt. Hier liegt natürlich die Verantwortung bei der Beratungsstelle. Allerdings könnte hier eine Einverständniserklärung mit dem Hinweis auf das Datenschutzrechtliche Risiko eingeholt werden.

Kommunikation per E-Mail mit dem Jobcenter

Online Beantragung von SGB II - Leistungen und Online-Portal mit Postfachservice

Datum 28.09.2020

Online-Beantragung: Sie können ab sofort den vereinfachten Antrag auf Grundsicherung nach SGB II (= Hartz IV) mittels einer Upload-Funktion online stellen. Durch den Upload können für die Dauer der Pandemie neben dem Antrag auch Anlagen und Unterlagen hochgeladen und übermittelt werden. Auf diese Weise können Sie - zusätzlich zu unseren anderen Zugangswegen - uns Unterlagen zukommen lassen. Link zur Online-Beantragung von SGB II - Leistungen (Hartz IV) und zum Übermitteln von Unterlagen: [Upload_NeuAntrag vereinfacht](#). Bitte speichern Sie Dokumente (.pdf) einmal ab vor dem Upload.

Tipp: Bitte nutzen Sie auch unser Online-Portal [www.jobcenter.digital](#). mit dem neuen Postfachservice zur direkten Kontaktaufnahme! Darüber werden Ihre Unterlagen nach der einmaligen Registrierung direkt zugeordnet und können direkt von uns bearbeitet werden.

Neu: Sie können sich dort auch von zuhause aus ohne persönliche Vorsprache registrieren! Das Registrierungsverfahren wurde vereinfacht. Über die Postfachfunktion können Sie direkt Kontakt zu ihrer Leistungsabteilung aufnehmen.

- **Veränderungsmittelungen** sind ebenfalls online möglich unter [www.jobcenter.digital/Veränderungsmittlung](#).
- Stellen Sie Anträge **per Post**.
- **Direktkontakt** an die zuständige Leistungssachbearbeitung **per Mail** für Bestandskundinnen und -kunden: Die Mailadresse Ihrer Sachbearbeitung / Arbeitsvermittlung finden Sie auf unseren Schreiben im rechten oberen Teil. Bitte nur wichtige Anhänge mit kleinen Dateigrößen schicken!

Mein Zeichen:
BG-Nummer: 73514//
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

→ Telefon: 0911/4007-100
→ Telefax: 0911/4007-120
→ E-Mail: Jobcenter-Nuernberg-Stadt.Beispielteam-12345@jobcenter-ge.de
Datum:

Auch Jobcenter, wie z.B. das Jobcenter Nürnberg, ermöglichen das Zusenden von Unterlagen über einfache unverschlüsselte E-Mails.

Die **Verpflichtung** der Behörden zur Bereitstellung eines sicheren Zugangs über DE-Mail gilt nicht für Jobcenter, das regelt § 1 Abs. 5 Nr. 3 des E-Government-Gesetz (EGovG). Die Begründung besteht darin, dass das EGovG nur für Bundesbehörden gilt, Jobcenter aber immer Mischverwaltungen von Bund und Kommune, bzw. rein kommunal geführt werden:

Nummer 3 regelt, dass die gesamte Verwaltungstätigkeit nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) nicht vom Anwendungsbereich dieses Gesetzes umfasst ist. Dies gilt auch für die mit der Grundsicherung für Arbeitsuchende verbundenen Aufgaben der Sozialversicherung, die als Annex zur Leistungserbringung wahrgenommen werden. Damit wird sichergestellt, dass der besonderen Form der Mischverwaltung nach Artikel 91e Absatz 1 GG Rechnung getragen wird. Zugleich wird durch die einheitliche Regelung für das gesamte SGB II der gebotene Gleichklang zwischen gemeinsamen Einrichtungen und zugelassenen kommunalen Trägern gewährleistet.

Ungeachtet dessen können Jobcenter auch einen DE-Mail-Zugang einrichten. In manchen Bundesländern (Schleswig-Holstein) ist das auch der Fall, da der De-Mail-Zugang auch für kommunale Behörden verpflichtend ist.

Digitale Zukunft: Kommunikation mit der schon im Jahr 2012 eingeführten DE-Mail?

§ 84 Abs. 2 S. 1 SGG kann der Widerspruch fristwährend auch bei einer anderen inländischen Behörde eingelegt werden, hierzu gehören auch Gerichte.

Die einfachste Möglichkeit, elektronisch zuverlässig in Schriftform mit den Jobcentern zu kommunizieren, **wäre** (wichtig der Konjunktiv) die **De-Mail, die nach § 36a Abs. 2 SGB I auch das Erfordernis der Schriftform erfüllt**. Die Jobcenter sind aber ausdrücklich nicht verpflichtet eine De-Mail-Adresse einzurichten. Das Gesetz, das die Bundesbehörden verpflichtet, einen De-Mail-Zugang zu eröffnen, nimmt die Jobcenter ausdrücklich aus, weil sie nicht in alleiniger Trägerschaft des Bundes stehen. Verpflichten allerdings auch landesrechtliche Gesetze die Behörden des Landes und der Kommune dazu, elektronische Zugänge im Sinne des § 36a Abs. 2 SGB I zu eröffnen, sind auch die Jobcenter hierzu verpflichtet (so zumindest Schleswig-Holsteinisches Landessozialgericht L 6 AS 202/18 B ER vom 20.12.2018). **Besteht die Möglichkeit, auf elektronischem Weg ein Widerspruch einzulegen, muss in der Rechtsbehelfsbelehrung auch darauf hingewiesen werden. Ansonsten ist sie ungültig und statt der Monatsfrist kann ein Widerspruch innerhalb eines Jahres eingelegt werden (LSG Schleswig-Holstein a.a.O).**

Aber: Ein Widerspruch beim De-Mail-Konto der Arbeitsagentur oder dem Sozialgericht rettet die Widerspruchsfrist, da hier § 84 Abs. 2 S. 1 SGG greift.

Mittlerweile bietet die Bundesagentur für Arbeit eine zentrale DE-Mail-Adresse für KundInnen an:

Zentrale.De-Mail-Kundenservice@arbeitsagentur.de-mail.de

Wichtig: Die DE-Mail entspricht nur dann der Schriftform, wenn sie mit bestätigter Identifizierung versendet wird!

Herausforderungen der digitalen Kommunikation

https://www.arbeitsagentur.de/datei/E-Mail-Verschluesselung-S-MIME_ba016305.pdf

Weisung der Bundesagentur für Arbeit zur verschlüsselten Kommunikation. Hier erhalten Sie Zertifikate, um verschlüsselt mit dem Jobcenter kommunizieren zu können. Funktioniert natürlich nur, wenn die Verschlüsselung auch durch die IT Ihres Trägers möglich gemacht wird (was z.B. bei meinem Träger nicht der Fall ist). Aber auch hier gilt: **Ein Widerspruch per E-Mail (auch verschlüsselt) genügt nicht der Schriftform.**

https://www.cio.bund.de/Web/DE/Innovative-Vorhaben/De-Mail/de_mail_node.html

Auf dieser Seite des Beauftragten der Bundesregierung für Informationstechnik gibt es Infos über die DE-Mail. Die Möglichkeit der Versendung von DE-Mails steht nur bei den E-Maildiensten von **gmx** oder **web.de**, **Telekom** und **Mentana-Claimsoft** zur Verfügung. Wer DE-Mails verschicken will, muss ggf. zu einem dieser Anbieter wechseln und die DE-Mail einrichten.

Weitere Informationen finden Sie auch unter den Links auf der nächsten Seite.

DE-Mail – eine Chance der rechtssicheren Kommunikation für die Zukunft?

De-Mail Preisliste

Basisleistung	De-Mail Basic	De-Mail Basic Privat
Monatsgrundpreis	kostenlos	kostenlos
Einmalige Einrichtungsgebühr	5,99 €	9,99 €
Monatlicher Gratisversand von De-Mail Standard	unbegrenzt bei De-Mail Flat	unbegrenzt bei De-Mail Flat
Postfach Speicherplatz	10.000 MB	10.000 MB

De-Mail Portalliste ¹		
Versand De-Mail Standard	0,00 € bei De-Mail Flat	0,00 € bei De-Mail Flat
Versand De-Mail Einschreiben (entspricht De-Mail Standard inkl. Zubuchung Versand- und Empfangsbestätigung)	0,78 €	0,78 €
Zubuchung Versandoption „ <u>Persönlich</u> & <u>Vertraulich</u> “ ² (entspricht De-Mail Standard / Einschreiben inkl. der Versandoption Absenderbestätigt)	0,24 €	0,24 €
+ Versandoption „ <u>Persönlich</u> “	0,12 €	0,12 €
+ Versandoption „ <u>Vertraulich</u> “	0,12 €	0,12 €

Sonderleistungen		
Identitätsänderung (Re-Identifizierung)	5,00 €	5,00 €
Erweitert identitätsgesicherter Supportfall	5,00 €	5,00 €
Reguläre Postfachauflösung	kostenlos	kostenlos
Vertragslaufzeit	keine	keine
Tarifwechsel	4,99 €	4,99 €
Einzelverbindungsachweis postalisch (pro Versand)	2,56 €	2,56 €

1) Kosten fallen mit Bereitstellung des De-Mail Dienstes an („Leistungsbeginn“)
2) Versandoptionen können nicht einzeln hinzugebucht werden. Beinhaltet die De-Mail Versandoption „Absenderbestätigt“.

Alle dargestellten Preise sind inkl. der gesetzl. Mehrwertsteuer
Stand: 23.02.2018

Kosten, weil es auch wichtig ist

Die Einrichtungsgebühr beträgt bei gmx.de (Beispiel links) und web.de zum Beispiel 9,99 Euro für Privatpersonen (worin der Unterschied zwischen den beiden Tarifen besteht, konnte ich nicht herausfinden). Informationen zur DE-Mail finden sich auf der Seite:

<https://www.de-mail.info/index.html> und:

https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/DigitaleGesellschaft/KommunikationUeberInternet/De-Mail/de-mail_node.html

Derzeit gibt es corona-bedingt anscheinend Probleme mit der schnellen Einrichtung der DE-Mail. Im Einrichtungsverfahren muss ein persönlicher Termin zur Identifizierung vereinbart werden. Hier gibt es aktuell Probleme. Die DE-MAIL ist also eher etwas für die Zukunft.

Wird ein Widerspruch mit der DE-Mail von gmx oder web.de verschickt, müssen bei gmx und web.de die Versandoptionen „persönlich“ und „vertraulich“ ausgewählt werden. Nur so wird die Schriftform gewahrt. Es entstehen also Kosten von 24 Cent pro DE-Mail-Widerspruch. Im Vergleich zu einem Einschreiben ist das günstig.

Das langsam nahende Ende des FAX erfordert in Zukunft auch eine moderne Digitalisierung von Beratungsstellen

Ab dem 1.1.2022 dürfen RechtsanwältInnen keine Schreiben mehr per FAX an Gerichte stellen. Ein anwaltliches FAX genügt ab dem 1.1.2022 nicht mehr der Schriftform. RechtsanwältInnen sind zur elektronischen Übermittlung verpflichtet und müssen das »Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP)« nutzen.

Den BürgerInnen soll zwar weiterhin der Zugang per FAX ermöglicht werden, aber doch wohl nur noch zeitlich begrenzt. **Das Ende des FAX ist eingeläutet.** Aufgrund einer technischen Umstellung ist die Übermittlung per FAX datenschutzrechtlich aktuell nicht mehr besser geschützt als eine einfache E-Mail. Ärzte sollen in Zukunft daher keine FAX-Geräte nutzen, die DATEV als größter Dienstleister im Bereich des Steuerrechts hat schon im Herbst 2019 alle FAX-Geräte abgeschaltet. Gerade meldet der Bundestag (Mitte Januar 2021), sich von seinen 900 FAX-Geräten trennen zu wollen. So schreibt die Arbeitsgruppe „Modernisierung des Zivilprozesses“ im Auftrag der Präsidentinnen und Präsidenten der Oberlandesgerichte, des Kammergerichts, des Bayerischen Obersten Landesgerichts und des Bundesgerichtshofs:

*Aus Sicht der Arbeitsgruppe soll perspektivisch aber die Kommunikation mit den Gerichten per Telefax unzulässig werden. [...] So soll deutlich werden, dass das Telefax nicht mehr zu den „Übermittlungen nach allgemeinen Vorschriften“ gehört und eine **Betreibspflicht für die Gerichte nicht mehr besteht.** Es werden zu diesem Zweck der technische Fortschritt und die gesellschaftlichen Entwicklungen im Bereich der Telekommunikation zu beobachten sein.*

An anderer Stelle heißt es noch einschränkend:

Die Arbeitsgruppe schlägt dennoch vor, von einer Einschränkung der Faxnutzung im Parteiprozess für die Naturalpartei jedenfalls solange abzusehen, bis für diese ein geeigneter Zugang über den elektronischen Rechtsverkehr besteht

Die DE-Mail wird hier vielleicht eine Zukunft haben. Andererseits favorisiert die Arbeitsgruppe ein Bürgerportal (erweitertes EGVP) über das nach Anmeldung rechtssicher Dokumente ohne elektronische Signierung verschickt werden können.

Resümee: Die »sichere« Übertragung von Daten ist ein Thema, das m.E. derzeit pragmatisch behandelt werden sollte, in Zukunft aber eine Herausforderung darstellt

- Die sichere Übertragung von Daten ist ein vielfältiges Problem. Die Lösungen des »Jobcenter digital«, Anträge und Veränderungsmitteilungen über das Portal hochzuladen, sind ein guter Anfang. Die Schaffung der Möglichkeit, auch Widersprüche wirksam hierüber einreichen zu können, wäre hilfreich.
- Die elektronische Kommunikation zwischen Beratungsstellen und KlientInnen sicherer zu machen, ist schwieriger zu lösen. Die Lösung sollte für KlientInnen einfach sein, was für einen verbreiteten Messengerdienst wie Signal spricht. Dann müssten aber auch Beratungsstellen über den Messengerdienst verfügen. Andere Möglichkeiten sind Beratungsprogramme, wie z.B. beranet.
- DE-Mail sollte ursprünglich die rechtsichere elektronische Kommunikation gerade mit Behörden ermöglichen. Das DE-Mail-Gesetz feiert im April seinen 10-ten Geburtstag. Bisher läuft die Verbreitung der De-Mail noch etwas schleppend. Zukünftig könnte sie an die Stelle des Faxes treten.
- Die Wohlfahrtsverbände sollten für sich selbst den digitalen Zugang zu Behörden und Gerichten sicherstellen. De-Mail-Adressen und verschlüsselte E-Mails sollten Standard werden.

Technisches zur Übertragung von Schriftstücken

Transfer von Schriftstücken während und vor der telefonischen Beratung

Ich bin kein Spezialist, was Smartphones angeht, besitze es erst seit 2 Jahren, weil sonst mein Online-Banking nicht mehr möglich gewesen wäre.

Bei der telefonischen Beratung ermöglicht das Smartphone aber die schnelle Übertragung von Schriftstücken. Oftmals unterbreche ich auch die Beratung und lasse mir kurz etwas schicken.

Die schlechtere Methode (jede Seite des Bescheids fotografieren)

KlientInnen schicken z.B. einen 15-seitigen Bescheid als 15 einzelne Fotos zu. Hier empfiehlt es sich ein in der E-Mail angehängtes Foto anzuklicken ohne es zu öffnen. Dann mit STRG+A alle Fotos markieren und in einen Ordner zu speichern. Im Ordner können dann alle Fotos wieder mit STRG+A markiert werden. Dann auf rechte Maustaste klicken und Drucken auswählen. Als Drucker „**Microsoft print to pdf**“ auswählen und bei „**Bild an Rahmen anpassen**“ ein Häkchen setzen und drucken. Nun sind alle Fotos zumindest in einer PDF Datei, wenn auch wahrscheinlich nicht in der korrekten Reihenfolge (dann eben ausdrucken und sortieren).

Die bessere Methode (mobiles Scannen)

Es gibt viele kostenfreie Scanner-Apps für die Smartphones. Die Scanner-App erkennt das Schreiben als Schreiben. Die Schreiben werden gerade ausgerichtet. Beliebig viele Seiten können hinzugefügt werden. Als Ausgabeformat ist das PDF-Format möglich. Ich habe mittlerweile einige KlientInnen, die auf meine Anregung hin mit einer Scanner-APP arbeiten. Bewährt hat sich z.B. die in google drive integrierte Scanner App. Die gescannte Datei wird auf Google-Cloud abgelegt und für die Beratungsstelle freigegeben. Das ermöglicht auch den Zugriff auf sehr hohe Datenmengen. Die Datensicherheit von Clouds wie google drive ist sehr hoch.

Sozialrechtliche Datenerfassung am Telefon

Hilfsmittel der sozialrechtliche Datenerfassung am Telefon

Die sozialrechtliche Datenerfassung in der persönlichen Beratung habe ich bisher mehrheitlich handschriftlich gemacht, nur in wenigen Fällen mit Excel. Das lag zunächst an der Gestaltung des Büros: die Hinwendung zum PC-Bildschirm bedeutete die Abwendung von den Ratsuchenden. Eine andere Gestaltung des Beratungszimmers mit Zweitbildschirm für KlientInnen wäre natürlich möglich.

Bei der telefonischen Beratung SGB II, SGB XII, Wohngeld, Kinderzuschlag verwende ich in der Regel Excel-Dateien, wenn es darum geht, den sozialrechtlichen Leistungsanspruch zu erfassen. Wer will, kann Vorlagen verwenden.

Von kompletten und komplexen SGB II-Kinderzuschlag-Wohngeldrechnern rate ich ab. Die mir bekannten Rechner von Tacheles und KOS (kostenpflichtig, kleine Gebühr) sind umständlich zu bedienen und zum Teil fehlerhaft. Die Programmierung eines Rechners, der für alle Fälle das richtige Ergebnis liefert, gibt es bisher nicht. Korrekte Eingaben sind oftmals nicht möglich. Dennoch lohnt es sich, diese Rechner einmal anzuschauen.

Ich empfehle »einfache« halbautomatisierte Formulare zur Erfassung des Grundbedarfs und Grundanspruch im SGB II. Besonders beim Kinderzuschlag ist so ein halbautomatisiertes Formular nützlich

Mehrbedarfe und Mehraufwendungen bei der Erzielung des Einkommens sind dann extra einzelfallbezogen zu ermitteln und einzutragen. Dadurch wird das Ganze einfach, aber im Ergebnis korrekt.

Reizvoll ist natürlich eine Formularhilfe, die den Kinderzuschlag im Regelfall korrekt berechnet. Ich habe mich mit der „Programmierung“ solcher Formulare versucht und Ihnen zugeschickt. Die Formulare müssen sich noch in der Praxis bewähren.

Halbautomatisiertes Formular zum SGB II-Anspruch Alleinstehender / Alleinerziehender

Einfaches Formular Alleinstehende /Alleinerziehende automatisiert:

- Regelbedarf, wenn Alter der Kinder eingegeben ist
- Mehrbedarf Warmwasser, wenn Häkchen gesetzt
- Der Mehrbedarf für Alleinerziehende, wenn das Alter der Kinder eingegeben ist
- Verteilung der individuellen Wohnbedarfe, wenn Miete, Nk. und Heizung eingegeben sind
- Standard Grundabsetzungen und Freibeträge beim Einkommen werden abgezogen, auch wenn ein (zusätzliches) steuerlich privilegiertes Einkommen erzielt wird (bei minderj. Kind außerhalb der BG Häkchen setzen)
- Sogenanntes „überschießendes Kindergeld“, das bei den Eltern angerechnet wird, wird automatisch berechnet
- Der Leistungsanspruch wird individuell berechnet

Eingaben erfolgen in den grünen Feldern. Hierbei muss nicht automatisiert extra berücksichtigt werden:

- Mehrbedarfe außer Warmwasser und Alleinerziehende müssen extra in Zeile 6 summiert eingegeben werden
- Entstehen beim Erwerbseinkommen höhere Aufwendungen, müssen diese in Zeile 27 eingegeben werden.
- In Zeile 39 müssen Absetzungen, wie Versicherungspauschale, KFZ-Haftpflicht eingegeben werden, wenn sie nicht schon beim Erwerbseinkommen berücksichtigt worden sind.

Alleinerziehend oder alleinstehend	Frau Stengel	Peter	Nadia	Paul		
Alter der Kinder (unter 1 J. = 1)	minderj. Kind <input checked="" type="checkbox"/> außerhalb der BG	2	8	15		
MB Warmwasser	<input checked="" type="checkbox"/>	446,00 €	283,00 €	309,00 €	373,00 €	
Mehrbedarf alleinerziehend		10,26 €	2,26 €	3,71 €	8,58 €	
sonstige Mehrbedarfe		160,56 €				
Grundmiete	850,00 €	212,50 €	212,50 €	212,50 €	212,50 €	
Kalte Nebenkosten	140,00 €	35,00 €	35,00 €	35,00 €	35,00 €	
Heizung	85,00 €	21,25 €	21,25 €	21,25 €	21,25 €	
Gesamtbedarf	2.671,37 €	885,57 €	554,01 €	581,46 €	650,33 €	
Einkommen						
Erwerbseinkommen						
brutto		1.600,00 €	- €	- €	- €	
netto		1.180,00 €	- €	- €	- €	
Erwerbseinkommen steuerlich privilegiert		- €	- €	- €	- €	
Erwerbseink. gesamt (netto)		1.180,00 €	- €	- €	- €	
Grundabsetzungsbetrag		100,00 €	- €	- €	- €	
Freibetrag		230,00 €	- €	- €	- €	
Werbungskosten oberhalb vom Grundabsetzungsbetrag		- €	- €	- €	- €	
anrechenb. Erwerbseink.		850,00 €	- €	- €	- €	
anrechenbares Elterngeld		- €	- €	- €	- €	
Kindergeld		- €	219,00 €	219,00 €	225,00 €	
Anrechnung des Kindergelds		- €	219,00 €	219,00 €	225,00 €	
Unterhalt(svorschuss)		- €	174,00 €	232,00 €	309,00 €	
Waisenrente		- €	- €	- €	- €	
Arbeitslosengeld		- €	- €	- €	- €	
sonstiges Einkommen 1		- €	- €	- €	- €	
sonstiges Einkommen 2		- €	- €	- €	- €	
abzgl. Versicherungsp. soweit nicht beim Erwerbsek.		- €	- €	- €	- €	
weitere Absetzungen, wenn nicht beim Erwerbsek. berücksichtigt		- €	- €	- €	- €	
titulierte Unterhaltspflicht		0,00 €				
anrechenbares Einkommen		850,00 €	393,00 €	451,00 €	534,00 €	
anrechenbares Einkommen		2.228,00 €	850,00 €	393,00 €	451,00 €	
Bedarf nach Anrechnung des persönlichen Einkommens		885,57 €	161,01 €	130,46 €	116,33 €	
verbleibender Gesamtbedarf davon prozentuale Anteile	1.293,37 €		68%	12%	10%	9%
Verteilung des Elterneink. Z.43		581,99 €	105,82 €	85,74 €	76,45 €	
Leistungsanspruch	443,37 €	303,57 €	55,20 €	44,72 €	39,88 €	

Auskunftserteilung und Einwilligungserklärung

Die Kommunikation mit Behörden

Die Kommunikation mit den Behörden

Bei telefonischen Kontakten mit Behörden gibt es oftmals einen pragmatischen Umgang, wenn KlientInnen persönlich beraten werden. Die Mitarbeitenden der Behörden sprechen dann kurz mit den Ratsuchenden, fragen ein paar Dinge ab und um die Erlaubnis, mit BeraterInnen zu sprechen. **Diese mündliche Erteilung der Auskunftserlaubnis ist bei der telefonischen Beratung nicht möglich.** Daher benötigen Beratungsstellen bei der telefonischen Beratung neben der **Einwilligungserklärung** der Ratsuchenden auch noch die Erlaubnis zur **Auskunftserteilung an Dritte**.

Die Einwilligungserklärung bleibt bei der Beratungsstelle und erlaubt Beratende, Informationen z.B. mit dem Jobcenter im Interesse der Ratsuchenden auszutauschen. Ohne Erteilung der Auskunftserteilung an das Jobcenter, darf das Jobcenter aber keine Auskünfte an die Beratungsstelle geben. Rechtlich ist das nicht neu. Es fehlt aber die Pragmatik der telefonisch-mündlichen ad hoc Erlaubnis zur Auskunftserteilung.

Daher empfehle ich, mit dem Jobcenter zu vereinbaren, eine standardisierte Erteilung der Auskunftserlaubnis zur Verfügung zu stellen. Das JC Nürnberg hat das auch gemacht. Die nebenstehende ist kürzer und reicht meines Erachtens aus. **Der Vorteil eines standardisierten Formulars ist, dass es in der Behörde bekannt und in der E-Akte schnell auffindbar ist**

Erlaubnis zur Auskunftserteilung an Dritte im Rahmen des personenbezogenen Datenaustausches

ICH (Name, Vorname)	
geb. am (Geburtsdatum)	
wohnhalt in (Straße, Ort)	
Kundennummer Jobcenter	

erlaube hiermit dem Jobcenter Landkreis Konstanz Auskünfte an folgenden Dritten weiterzugeben:

Dritte (Name, Vorname)	
geb. am (Geburtsdatum)	
Funktion / Kundenbeziehung	
Telefonnummer	

Ich bin damit einverstanden, dass telefonische oder schriftliche Auskünfte zu meinen Arbeitslosengeld-II Leistungen, z.B. Bescheide, Unterlagen, Bearbeitungsstände von Anträgen und Ergebnisse zur Verfügung gestellt werden.

Die Abgabe dieser Erklärung ist freiwillig und kann jederzeit von mir widerrufen werden.

<input type="text"/>
(Datum)	(Unterschrift Kundin/ Kunde bzw. des gesetzlichen Vertreters)

Einhaltung von Fristen: Widerspruch, Klage, Anträge beim Sozialgericht (1)

Bevollmächtigte

Manchmal kommen Ratsuchende am letzten Tag eines Fristablaufs. Bei der persönlichen Beratung können Rechtsbehelfe schnell per FAX an die Behörde geschickt werden. Welche Möglichkeiten gibt es bei der telefonischen Beratung, wenn KlientInnen über keine technischen Mittel der Übermittlung der Schreiben verfügen. Wichtig: Die E-Mail gilt nicht als Schriftform. Widersprüche, Klagen und Anträge am Sozialgericht sind per E-Mail **unzulässig**.

Die Soziale Arbeit kann **nur im vorgerichtlichen Bereich** bevollmächtigt für Ratsuchende handeln. Davon ist aber zumindest im Bereich der Beratungsstellen abzuraten. Bevollmächtigte treten an die Stelle derjenigen, die sie vertreten. Die Post geht dann auch rechtlich wirksam an die Bevollmächtigten.

Wer tatsächlich bevollmächtigt für KlientInnen handeln will, kann das auch »spontan« tun. Die Bevollmächtigung liegt auch dann vor, wenn sie zunächst nur behauptet wird. In § 13 Abs. 1 Satz 3 SGB X heißt es hierzu: „**Der Bevollmächtigte hat auf Verlangen seine Vollmacht schriftlich nachzuweisen**“. Nur wenn der Nachweis nicht geführt wird, trifft die Bevollmächtigung nicht zu und wird das Vorgebrachte nachträglich unwirksam.

Im **vorgerichtlichen Verfahren** kann jede handlungsfähige natürliche Person bevollmächtigt werden.

Im **sozialgerichtlichen Verfahren** können nur volljährige Familienangehörige (§ 15 der Abgabenordnung, § 11 des Lebenspartnerschaftsgesetzes) bevollmächtigt werden. Dazu zählt beispielsweise auch ein Onkel, aber nicht der eheähnliche Partner.

Die Bevollmächtigung ist für Beratungsstellen meist nicht geeignet, da die Ratsuchenden selbst Akteure bleiben sollen. Wer Bevollmächtigung will, muss anwaltliche Hilfe in Anspruch nehmen.

Widerspruch ohne Unterschrift möglich

Widerspruch ohne Unterschrift

Wenn es kompliziert wird, verfassen in der Regel Beratungsstellen Schreiben für KlientInnen. Das Schreiben wird gemeinsam durchgegangen, von den KlientInnen unterschrieben und dann an die Behörde gefaxt.

Muss ein Widerspruch noch am Tag des persönlichen Beratungsgesprächs bei der Sozialbehörde sein, entsteht bei der telefonischen Beratung ein Problem. Das Schreiben kann gemeinsam durchgesprochen werden, aber nicht unterschrieben. Tatsächlich ist das kein Problem.

Statt der persönlichen Unterschrift reicht es zumindest zunächst nur den Namen drunter zu schreiben. Die Beratungsstelle faxt dann den Widerspruch beispielsweise an das Jobcenter. Aus pädagogischen Gründen, damit nicht der Eindruck der Übernahme eines Mandats entsteht, versee ich die Schreiben mit dem Zusatz »vorab als FAX«. Ratsuchende erhalten das Schreiben zugesandt mit der Information, dass Sie es unterschreiben und an die Behörde senden sollen.

Auch bei Klagen ohne Unterschrift möglich

Auch Klagen oder Anträge auf einstweiligen Rechtsschutz sollen, müssen aber nicht unterschrieben werden. Auch hier empfehle ich in zeitlichen Notfällen so - wie gerade beschrieben - zur **Fristwahrung** vorzugehen. Die Begründung einer Klage oder eines Antrags auf einstweiligen Rechtsschutz würde ich aber immer vom Ratsuchenden persönlich unterschreiben lassen, um nicht den Eindruck einer Vertretung entstehen zu lassen.

Vielen Dank!