

Herrn
Andreas Beran, MdL
Vorsitzender des Sozialausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtags
Landeshaus

24105 Kiel

Kiel, den 10. Dezember 2004

Schleswig-Holsteinischer Landtag

Umdruck 15 / 5294

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

in der 90. Sitzung des Sozialausschusses am 25.11.2004 wurde im Zusammenhang mit den Tagesordnungspunkten 10 und 11 „Umsetzung von Hartz IV in Schleswig-Holstein“ die Arbeitsweise und Zuständigkeit eines Call-Centers in Schwerin angesprochen und hinterfragt, wie im Januar/Februar Ersatzbeschaffungen für z.B. eine Waschmaschine oder einen Herd durch Arbeitslosengeld-II-Empfänger geregelt sind.

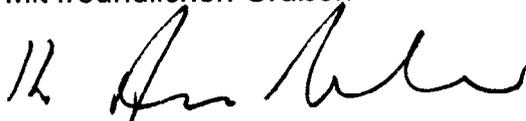
Auf Anfrage hat die Regionaldirektion Nord dargelegt, dass hinsichtlich des CallCenters Schwerin eine "Informationsvermischung" vorliegt. Richtig ist, dass künftig bundesweit an 52 Service Center -Stützpunkten telefonische Kundenanliegen bearbeitet werden. Im Zusammenhang mit der Neuorganisation der BA, insbesondere im Kontext mit der Einrichtung des sog. neuen Kundenzentrums in den Agenturen, ist in Schwerin bereits ein (Telefon-)Service Center-Verbund entstanden.

Der "räumliche Zuständigkeitsbereich" umfasst die Agenturbezirke Schwerin, Bad Oldesloe und Lübeck einschließlich des Kreises Ostholstein. Im Kundenzentrum werden Kundenströme - SGB III-Kunden - konsequent gesteuert, d.h. im Empfang der Agentur werden die Kundenanliegen möglichst sofort geklärt oder an die Mitarbeiter der Eingangszone bzw. an das zuständige Service Center der Agentur weitergeleitet.

Für Arbeitslosengeld-II-Kunden ist eine bundeseinheitliche Telefon-Hotline (01801 012012, Gebühren zum Ortstarif) eingerichtet, die mit dem Service Center Verbund Schwerin nichts zu tun hat. Inwieweit die Leistungsträger nach dem SGB II, hier namentlich die Arbeitsgemeinschaften zwischen AA und kommunalen Trägern, möglicherweise die Dienstleistungen u.a. des Service Center-Verbundes Schwerin für SGB II-Kunden "einkaufen", bleibt abzuwarten.

Die beschriebene Situation einer Ersatzbeschaffung kann als "Notfall" tituliert werden, so dass § 23 SGB II einer solchen Situation Rechnung trägt. Die abweichende Erbringung von Leistungen, die nur auf Antrag des Klienten erbracht werden, ist nur zulässig, wenn ein im Einzelfall von den Regelsätzen umfasster und nach den Umständen unabweisbarer Bedarf nicht gedeckt werden kann. Soweit das zur Ansparung (z.B. für eine Waschmaschine) vorgesehene Vermögen nach § 12 Abs. 2 Nr. 4 SGB II nicht oder in nicht ausreichender Höhe zur Verfügung steht, wird ein Darlehen gewährt. Die Leistung kann als Sach- oder Geldleistung erbracht werden. Dabei ist vorrangig die Möglichkeit der Nutzung von Gebrauchtwarenlager und ggf. Kleiderkammer zu prüfen.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Bernd Rohwer