

## **Monitor Verwaltungshandeln: Ergebnisse der Fachtagung vom 28. Februar 2024**

Es wurden World-Cafés zu drei verschiedenen Themen abgehalten:

- Erreichbarkeit/Umgang mit Unterlagen
- Geldleistungen
- Digitale Teilhabe

In jedem World Café wurde zwei Leitfragen behandelt:

1. Angenommen es wäre alles perfekt – wie wäre es dann?
2. Was sollte konkret getan werden, um Verbesserungen zu erreichen – sowohl seitens der Träger als auch seitens der Verwaltung?

### **Thema 1: Erreichbarkeit/Umgang mit Unterlagen**

#### **Angenommen, es wäre alles perfekt...**

- „Kunden“-freundliche Ansprache
- Mitarbeitende sind erreichbar- und ansprechbar
- Verständliche (einfache Sprache)
- Mehrsprachige Beratung
- Funktionierender Eingangsbereich
- Infotresen ohne Termin
- Terminvorgabe auch vor Ort möglich
- Abgabemöglichkeit mit Eingangsstempel
- Längere Notdienstangebote und Öffnungszeiten
- Zeit für Erklärungen
- Niemand wird weggeschickt!

**Was sollte jetzt konkret getan werden?**

	<b>Kurzfristig</b>	<b>Mittelfristig</b>	<b>Langfristig</b>
<b>Seitens der Verwaltung</b>	Persönliche Termine ermöglichen	Zugängliche Infoschalter/"Schnellschalter" im Jobcenter schaffen (ohne Security)	Personalstrukturen verbessern
	Bessere Kommunikation zur Erreichbarkeit, Kontaktdaten der Sachbearbeiter*innen bekannt geben (Telefonnummern); Kommunikationskanal für Beratungsstellen zu den Behörden speziell für Akutfälle	Kopier-Faxgeräte und PCs bereitstellen	Unabhängige Clearingstelle zu Verwaltungsprozessen schaffen
	Erreichbarkeit während der telefonischen Sprechzeiten sicherstellen	Mehrsprachige Beratung umsetzen	
	Namen der Sachbearbeiter*innen auf dem Bescheid vermerken	Verständliche Vermittlung von Informationen gewährleisten (Dolmetscher, einfache Sprache)	
	Eingangsstempel für eingereichte Unterlagen nicht verweigern	Automatische Rückmeldung auf eingegangene Unterlagen einrichten	
	Regulär Nachweis aushändigen, dass Antrag gestellt wurde	Ausweitung der Standort-Hotlines	
	Antragsformulare vor Ort ausgeben		
<b>Seitens der Träger</b>	Konsequent rückmelden/beschweren (Monitoring, Eingabenausschuss)	Pressearbeit veranstalten, dazu O-Töne finden	
	Kundenreaktionsmanagement (JC) nutzen; Ombudspersonen kontaktieren	Betroffene organisieren	
	Gute Vorsortierung von Unterlagen vor Einreichung an die Sachbearbeiter	Empowerment-Kurse organisieren: Umgang mit Medien	
	Runde Tische einfordern/organisieren		
	Gemeinsamen Brandbrief schreiben (vorher		

	Koordinierung der Träger/Beratungsstellen)	
--	--	--

## Thema 2: Geldleistungen

### Angenommen, es wäre alles perfekt...

- Nach Antragstellung ist das Geld da
- Geld ist vollumfänglich verfügbar
- Geldleistungen sind hoch genug
- Bei Schwierigkeiten werden trotzdem sofort Vorleistungen bewilligt
- Keine Mittellosigkeit (Notdienst)
- Es gäbe ein Grundeinkommen
- Es gäbe ein kostenloses Konto für alle, die Sozialleistungen beziehen
- Wir könnten die Arbeit ausführen, die den Menschen Eigenständigkeit verschafft (Empowerment, Jobintegration etc.)

### Was sollte jetzt konkret getan werden?

	Kurzfristig	Mittelfristig	Langfristig
<b>Seitens der Verwaltung</b>	Klare Zuständigkeiten und persönliche Ansprechpersonen bei Behörden schaffen	Verschlinkung der Bürokratie	Aufstockung Personal
	Vorläufige Zahlungen schnell und unbürokratisch auszahlen	Diskriminierungsfreie Zahlungsmöglichkeit	Höhere Geldleistungen
	Bewilligung auch unter Vorbehalt ermöglichen	Mehr Transparenz schaffen, bessere Kommunikation und Absprachen zwischen den Behörden	
	Hospitation im Rahmen eines Tags der Offenen Tür organisieren	Sprechstunde mit der Leistungsabteilung schaffen	

	Informationen zu Änderungen proaktiv an Beratungsstellen kommunizieren	Öffentliche Kampagne zu Mittellosigkeit: Was tun bei Mittellosigkeit (in verschiedenen Sprachen)	
		Abordnung von Personal ins Amt Migration (Einarbeitung erforderlich)	
		Einrichtung einer 24h-Krisenstelle	
		Datenverarbeitung direkt bei der Stelle, wo Antrag gestellt wurde	
<b>Seitens der Träger</b>	Träger müssen Rechtslage kennen und ausschöpfen; Eilverfahren „androhen“ und auch durchführen	Runde Tische mit dem Amt für Migration, Jobcenter etc. initiieren Mit Beteiligung der Basis/Praktiker*innen	
	Monitor nutzen und ausweiten		
	Eingabenausschuss mehr nutzen		
	Öffentlichkeit schaffen z.B. durch Offene Briefe		

### 3. Thema Digitale Teilhabe

#### Angenommen, es wäre alles perfekt...

- Alle haben digitale Kompetenzen
- Alle haben digitale Endgeräte
- Alle haben Zugang zu WLAN
- Funktionierende IT bei der Verwaltung mit IT-Support
- Digitale Bildung für alle (Angebot vom JC)
- Kein Zwang zum Digitalen

### Was sollte jetzt konkret getan werden?

	Kurzfristig	Mittelfristig	Langfristig
<b>Seitens der Verwaltung</b>	Einsatz von QR-Codes (in Infomaterial)	Funktionierende IT der Behörden inkl. Support	Bewilligung von dig. Endgeräten/Anerkennung als Grundbedarf
	Leichte Sprache verwenden Mehrsprachigkeit sicherstellen	Verstärker Einsatz von Social Media (Erklärvideos, Tutorials)	Niedrigschwelliger Zugang zu Behörden
	Online-Formulare mit weniger Pflichtfeldern	Formulare mit Übersetzung (wie z.B. bei Familienkasse)	Bildungsangebot Dig. Kompetenzen (vom Piloten zum Programm)
	Bereitstellung von Geräten (Scannern/Kopierer) im Jobcenter	Responsibles Design bei Websites	
	Freies WLAN in den Behörden und in den Beratungsstellen	Digitalkiosk mit Scanner und Lots*innen, die in Behörden und im Sozialraum angesiedelt sind (um u.a. digitale Beantragung zu ermöglichen)	
	In Eingangsbestätigungen müssen Anliegen genannt werden (Kontakt-Center)	Einsatz von Digitalmentor*innen (Recherche nötig, ob diese geeignet sind)	
	SocialCard-Website mit vernünftigem Sprachschalter		
	Analoge Optionen müssen bestehen bleiben		
<b>Seitens der Träger</b>	Austausch von Beratungsstellen über Social Media (z. B. Facebook)		Dig. Kompetenzangebote bei Trägern schaffen (Beschäftigungsträger, Integrationszentren)