

Antwort des Jobcenter zur Anfrage der Bezirksvertretung Chorweiler zur Sitzung am
20.12.2012

Betr:

Anfrage der Bezirksvertretung Chorweiler gemäß § 4 der Geschäftsordnung des Rates
AN/1979/2012

Das Jobcenter Köln nimmt die Beschwerden seiner Kundinnen und Kunden ernst und bietet in jedem seiner Standorte die Möglichkeit, die jeweiligen Vorgesetzten (Teamleitungen und die Standortleitung) direkt anzusprechen um eine Klärung herbeizuführen.

Werden zusätzliche Erläuterungen oder eine weitere Klärung gewünscht, kann das zentrale Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Büro der Geschäftsführung mit einbezogen werden.

Das Jobcenter Köln bittet darum, diese Möglichkeiten zu nutzen. Die Namen der jeweiligen Vorgesetzten sind im Standort zu erfahren. Als Standortleiterin für den Standort Nord kann Frau Jahnke, Tel. (221) 12614 862 angesprochen werden. Das zentrale KRM ist telefonisch unter der Rufnummer 9429-8310 zu erreichen.

Aus welchen Gründen es, in dem der Anfrage zugrunde liegenden Sachverhalt, zu der beschriebenen Entwicklung gekommen ist, lässt sich nur im Rahmen einer Prüfung des konkreten Falles feststellen. Ebenso kann die Frage, wie sich solche Abläufe künftig verhindern lassen, erst nach einer Analyse des Einzelfalles beantwortet werden. Das Jobcenter Köln bittet zu diesem Zweck um Kontaktaufnahme mit der Standortleiterin, Frau Jahnke oder dem zentralen KRM.

Grundsätzlich kann im Rahmen der Prüfung eines Leistungsanspruches nach dem SGB II je nach Sachverhalt auch die Vorlage von Kontoauszügen gefordert werden. Bei einer schriftlichen Anforderung wird in der Regel um das Übersenden von Kopien gebeten. Dies schließt jedoch nicht aus, dass Originalbelege eingesandt oder während der Öffnungszeiten in der Eingangszone vorgelegt und dort kostenfrei kopiert werden können. Eine entsprechende Information erhalten Kundinnen und Kunden, wenn sie sich mit dieser Fragestellung telefonisch an das Servicecenter oder im Rahmen einer Vorsprache an die Eingangszone wenden.

Die Vergabe eines Termins in der Leistungsauskunft des zuständigen Leistungsteams ausschließlich zur Abgabe von Unterlagen ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Diese Termine sind der Klärung von den die Leistungsbewilligung betreffenden Fragen in einem persönlichen Gespräch vorbehalten.

Für die schriftliche Anforderung von Unterlagen werden in der Regel standardisierte, zentral zur Verfügung gestellte Vorlagen benutzt. Diese enthalten sowohl eine Fristsetzung als auch rechtliche Hinweise über die Folgen fehlender Mitwirkung. Unter bestimmten Voraussetzungen kann eine fehlende Mitwirkung auch zu einer Einstellung der Leistungsbewilligung führen. Ebenso kann eine Weiterbewilligung von Leistungen davon abhängig sein, dass angeforderte Unterlagen vorgelegt werden und damit eine rechtliche Prüfung des Anspruches möglich wird.