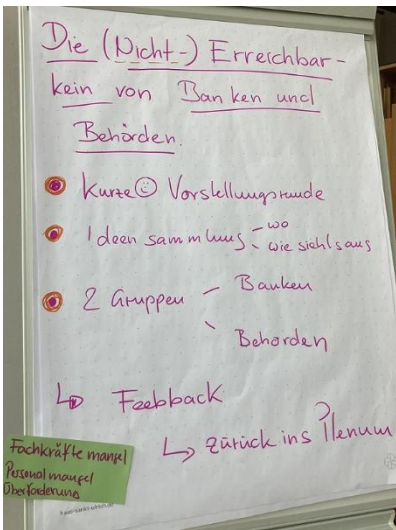


Die (Nicht) – Erreichbarkeit von Banken und Behörden

Workshop LAG Jahrestagung 2023 (Inge Brümmer, Claudia Eßlinger und Elisabeth Mühlauer)

Der Plan



Unsere Fragen:

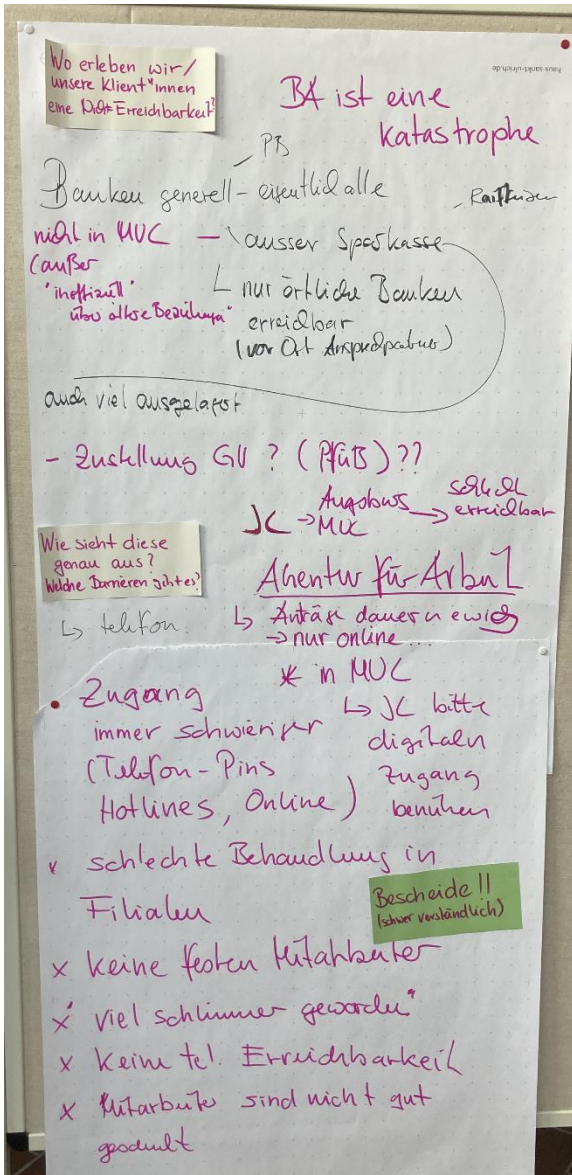
1. Wo erleben wir/unsere Klient*innen eine Nicht – Erreichbarkeit?
2. Wie sieht diese genau aus? Welche Barrieren gibt es?
3. Welche Konsequenzen hat die Nicht-Erreichbarkeit? Für uns? Für unsere Klient*innen?
4. Habt Ihr Strategien entwickelt um damit umzugehen?
5. Wo funktioniert es gut? Wie sieht das aus?
6. Was brauchen wir/unsere Klient*innen?
7. Was können wir tun um Veränderungen anzuregen/zu erreichen?

Wo erleben wir/unsere Klient*innen eine Nicht – Erreichbarkeit?

Zum Teil bestehen hier große Unterschiede zwischen (Groß-) Städten und kleineren, ländlichen Gemeinden. Aber auch zwischen den größeren Städten (Augsburg/München). **Dennoch:**

Banken sind generell immer schlechter erreichbar („Hotlines“, nur online, PIN/Passwörter werden benötigt, keine Ansprechpartner*innen, Personal in den Filialen überfordert/nicht gut genug geschult). Klient*innen fühlen sich dort auch oft schlecht behandelt.

Das Inkasso der BA ist oft ‚eine Katastrophe‘ was Erreichbarkeit und Rückmeldungen angeht.



Welche Konsequenzen hat die Nicht Erreichbarkeit für uns? Unsere Klient*innen!

Zugang wird erschwert (Voraussetzung Account, App...)

Kein Ansprechpartner

Handlungsfähig! (kein Antrag, kein Pfändungsschutz)

Existenz gefährdet

Antrag (BA ALGII) unmöglich ohne Intervention

Menschen geben auf -> es entstehen andere Probleme (Kv-Schulden)

Die Nicht- Erreichbarkeit hat oft schwerwiegende Folgen.

Habt ihr Strategien entwickelt damit umzugehen? Welche?

Kontakte vor Ort
(regional Banken)

JC-Mitarbeiter/in
ein Ladest
(direkte Kontakt-
ansatzpunkt)

persönliche
Kontakte
(informell / Bekannth)

Strategien gibt es wenige...

Oft helfen persönliche Kontakte, wo man diese entweder schon hat (z.B. lokale Banken in kleineren Gemeinden) oder es möglich ist diese über Netzwerke und/oder Arbeitskreise herzustellen.

Gut funktioniert es meistens, wenn es persönliche Ansprechpartner*innen gibt.

Für manche Klient*innen funktionieren online Anträge. Auch Terminvereinbarungen per Smartphone werden von manchen gerne wahrgenommen.

Während diese Verfahren für einige gut funktionieren, schließen sie andere aus. Sie dürfen also den persönlichen Zugang nicht ersetzen.

Wo funktioniert es gut? Wie sieht das aus?

Elektr. Terminvereinbarung
bei Jobcenter

Anträge online
(Kontogeld, Teilhaber/Bildung,
Sozialticket etc.)

Außersprechstunden
der BGLänder

Was brauchen wir/
unsere Klient*innen?

Qualifiziertes
Personal notwendig

Anträge in
Papierform ^{überall}
PDF etc. ^{erhältlich}

Ausfüllhilfe
für Anträge

Rechtsberatung
(Kasäule)

Einige Dinge, die kurz – und mittelfristig helfen würden:

Anträge in Papierform sind leicht zugänglich und an vielen Stellen erhältlich.

Es gibt genug Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen (entweder direkt bei der betroffenen Behörde oder niederschwellig durch Ehrenamtliche).

Qualifiziertes Personal in Bank Filialen

Einfacher und kostengünstiger Zugang zu Rechtsberatung

Um die Situation längerfristig zu verändern müssen:

.. unsere Verbände politisch aktiv werden.

.. wir ‚dran bleiben‘ – steter Tropfen höhlt den Stein – Probleme anzeigen, weiterleiten, wenn nötig Beschwerde.

.. wir auf allen Ebenen Kontakt halten – mit dem Ziel zusammenzuarbeiten, um alle Beteiligten zu entlasten.

.. wir weg von den Einzelfällen – Fälle zusammentragen, an VZ weiterleiten und/oder über LAG SIB auf höherer Ebene einbringen

Was können wir tun um Veränderungen auszuwirken / zu erreichen?

Problemanzeigen

Banken
muß auf Verbands-
ebene
sammelt werden

Bafin Beschwerden
etc. steter
Tropfen

Kontakt halten
auf allen Ebenen

Wie? über FAK
Leihungs-
treffen

an VZ
weiterleiten
weg von Einzelfällen → sammeln
über LAG - SIB
einbringen ...

→ mit dem Ziel
ALLE zu entlasten

Verbände müssen
politisch aktiv
werden