

Aufruf für ein

Aktionsbündnis „Bürgerfreundliches Jobcenter“

Wir wollen uns in unserem Stadtteil im Dialog mit dem örtlichen Jobcenter dafür einsetzen, konkrete Verbesserungen in der Arbeitsweise des Jobcenters im Sinne von Bürgerfreundlichkeit und Transparenz zu erreichen.

Warum erscheint uns dies notwendig?

Nach Berichten von Betroffenen, SozialarbeiterInnen und einer neueren empirischen Studie „Respekt – Fehlanzeige?“ (Diakonisches Werk Hamburg, 2012) sind Jobcenter bei vielen Menschen, die Arbeitslosengeld II beziehen, aufgrund ihrer Arbeitsweise nicht gut angesehen. Häufig ist der Gang zum Jobcenter mit Angst besetzt. Dafür gibt es viele Gründe.

Das Sozialgesetzbuch II (Hartz IV) enthält einige Instrumente (Mitwirkungspflichten und Sanktionen, Zumutbarkeitsregeln, Eingliederungsvereinbarungen, etc.), die den SachbearbeiterInnen großen Macht- und Entscheidungsspielraum geben, während die LeistungsbezieherInnen oft in eine ohnmächtige Position geraten und sich Auflagen unterworfen sehen, die sie nicht beeinflussen können.

Uns ist klar, dass das SGB II mit seinen für die LeistungsbezieherInnen problematischen Vorgaben auf Bundesebene nicht leicht zu reformieren ist.

Aber wie ein Jobcenter als Institution funktioniert und aufgestellt ist, welcher Geist, welcher Ton, welche Arbeitsweisen und Verhaltensnormen herrschen, machen einen Unterschied.

Das Amt tritt den sog. KundInnen als unpersönliche, hochschwellige Institution gegenüber, die mit vorgefertigten Textbausteinen häufig unangemessene Schuldzuweisungen ausspricht, die Verantwortung für eigene Fehler aber stets verweigert. Aufgrund mangelnder Erreichbarkeit, ständiger Fluktuation der MitarbeiterInnen und wechselnder Zuständigkeiten, Unterbesetzung und Arbeitsüberlastung sowie damit verbundener Unfreundlichkeit lassen die Jobcenter im wahrsten Sinn des Wortes nicht mit sich reden. Das Jobcenter bietet den Erwerbslosen in der Regel keine beratende Unterstützung bei der Weiterbildung oder Arbeitssuche an, was eigentlich seine Aufgabe sein sollte, sondern vermittelt oft ohne Ansehen der persönlichen Voraussetzungen und Qualifikationen schnell in eingekaufte Maßnahmen um der bloßen „Aktivierung“ willen. Die inhaltliche Ausbildung, die soziale und fachliche Kompetenz und das professionelle Selbstverständnis in dieser Hinsicht lassen vielfach zu wünschen übrig.

Zudem erleben BürgerInnen mit Rechtsanspruch auf Arbeitslosengeld-II-Leistungen immer wieder, wie Jobcenter in ihrem Interesse, Leistungen einzusparen, Ansprüche mündlich abweisen oder mit rechtswidrigen Argumentationen versagen, bis das Sozialgericht die Zahlungen anordnen muss.

Dies sind Probleme, die auch in Wilhelmsburg das Verhältnis der LeistungsbezieherInnen und SozialarbeiterInnen zum Jobcenter belasten. Mit einer Delegation möchten wir in Kürze mit der Jobcenter-Leitung sprechen, um unsere Kritik, aber auch unsere Vorschläge für eine Öffnung des Jobcenters vorzutragen. Die Wilhelmsburger Jobcenter-Leitung hat zumindest Gesprächsbereitschaft signalisiert, die wir damit in Anspruch nehmen.

Auf einer Veranstaltung im Herbst 2013, die von der Sozialberatung des Ev.-Luth. Kirchenkreises Hamburg-Ost und verikom organisiert wurde, stellten die TeilnehmerInnen bereits verschiedene Forderungen an ein bürgerfreundliches Jobcenter Wilhelmsburg auf, um die es bei dem Termin gehen kann:

Kommunikation

Verbindlich ist ein freundlicher und respektvoller Umgangston; herabsetzende Bemerkungen und im Besonderen diskriminierende Äußerungen gegenüber MigrantInnen werden nicht geduldet; die MitarbeiterInnen dürfen verschiedene Herkunftssprachen anbieten; Einrichtung eines Dolmetscherpools;

Rechtspraxis

Keine mündliche Abweisung von Anträgen oder verweigerte Herausgabe von Antragsunterlagen; rechtskonforme Bearbeitung der Anträge; verantwortlicher Umgang mit Rechtsansprüchen und existenziellen Notlagen; Verzicht auf Aufforderungen zur Senkung der Unterkunftskosten

Arbeitsweise

Beratung zu den Leistungen und Hilfsmöglichkeiten und unaufgeforderte Information über alle Leistungen; Bestätigung eingehender Papiere und sorgfältiger Umgang mit eingereichten Dokumenten; Einräumung von Fehlern; Verzicht auf verzerrende Textbausteine; Verzicht auf ungerechtfertigte Sanktionsdrohungen und willkürliche Auflagen; Verzicht auf Zwang zu sinnlosen Maßnahmen oder zur Arbeitsaufnahme gegen die Qualifikation; echte Mitsprache ermöglichen bei „Eingliederungsvereinbarungen“;

Verbesserte Vorsprachemöglichkeit ohne lange Wartezeiten und telefonische Erreichbarkeit; Transparenz über Bearbeitungszeiten und Entscheidungen; Akzeptanz von Begleitung und Beiständen;

Personalausstattung / Arbeitsbedingungen

Ausreichend intensive Qualifikation des Personals zur Gewährleistung sozialer Rechtsansprüche und sozialer / interkultureller Kompetenz; Ausreichende Personaldecke, um Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit zu gewährleisten und chaotisierende Fluktuation zu vermeiden; kein Druck auf MitarbeiterInnen durch Aktivierungsquoten und Sparvorgaben;

Institution

Systematische Verbesserungsmaßnahmen im Sinne eines bürgerfreundlichen Leitbilds; Klima des Willkommens; Einsetzung eines Beschwerdemanagements;

Unterstützt wird der Aufruf von: der Initiativgruppe Jobcenterdialog, der Stadteildiakonie Elbinseln des ev.-luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost, dem westend, hoffnungsorte hamburg – Nachbarschaftstreff & Migrantenmedizin, der Sozialberatung der Diakoniestation Wilhelmsburg, verikom Wilhelmsburg, sowie dem christlich-muslimischen Dialog und der ev.- luth. Reiherstieg-Kirchengemeinde

Kontakt: Christel Ewert (c.ewert@kirche-hamburg-ost.de), Tel.: 040 28 57 41 18 und Christiane Tursi (tursi@verikom.de)