

Prof. Dr. Susanne Gerull

## „Irren ist amtlich - Beratung kann helfen“ // Zwischenbericht

### Stand 20.07.2010 //Auswahl der wichtigsten Daten

In den Zwischenbericht sind alle Fragebogen bis zum Einsatz des Beratungsbusses am 20.07.2010 eingeflossen, insgesamt wurden in dieser Zeit 404 Hilfesuchende am Beratungsbus von den Studierenden der ASH Berlin befragt. Noch nicht erfasst sind in diesem Bericht somit die Einsätze vor den JobCentern Marzahn-Hellersdorf, Neukölln und Spandau. Die Studierenden haben so viele mobil Beratene befragt, wie es ihnen von ihrer zeitlichen Kapazität her möglich war. Niemand, der angesprochen wurde, hat sich lt. den Studierenden der Befragung verweigert. Die Zwischenergebnisse können daher als repräsentativ für die Hilfesuchenden am Beratungsbus der neun bis zum 20.07.2010 angefahrenen JobCenter gelten.

### Soziodemografische Daten

Von den Befragten waren 53,2 % männlich und 46,8 % weiblich. Nur wenige waren unter 21 bzw. über 60 Jahre alt, mit fast 31 % war die Altersgruppe der 41-50-Jährigen am häufigsten vertreten. Zur Gruppe der U-25-Jährigen gehörten nur 5,9 %. 85,6 % waren Deutsche, 5 % kamen aus der sonstigen EU. Einen Migrationshintergrund hatten 23,7 %. 40,7 % hatten einen Realschulabschluss (oder vergleichbaren Abschluss) und 32,4 % hatten die Fachhochschul- oder Hochschulreife.

### JobCenter

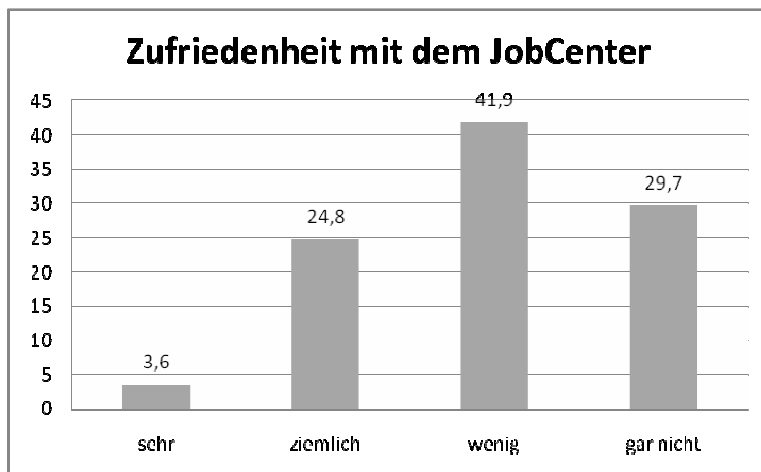
Fast die Hälfte der Befragten findet ihre Bescheide wenig oder gar nicht verständlich:

Bescheide verständlich?		Häufigkeit	Prozente
Gültig	gut verständlich	74	18,4
	gerade so verständlich	125	31,0
	wenig verständlich	105	26,1
	gar nicht verständlich	82	20,3
	noch keinen Bescheid erhalten	17	4,2
	Gesamt	403	100,0
Fehlend	System	1	
Gesamt		404	

Bei Fragen zum Bescheid besprechen mehr als die Hälfte, nämlich 54,5 % der Befragten, „alles mit dem JobCenter“. Aber auch andere Hilfen werden genutzt, wie die folgende Tabelle zusammenfassend darstellt:

Ich bespreche alles mit dem Jobcenter.	54,5 %
Ich suche mir Informationen im Internet.	46,3 %
Ich lasse mich von Bekannten beraten.	36,9 %
Ich suche eine Beratungsstelle auf.	29,0 %
Ich rufe bei der Hotline an.	26,5 %
Ich hole mir anwaltliche Hilfe.	24,0 %
Sonstiges	9,9 %

Insgesamt sind die Befragten überwiegend wenig oder gar nicht zufrieden mit ihrem JobCenter, wie die nachfolgende Grafik zeigt:

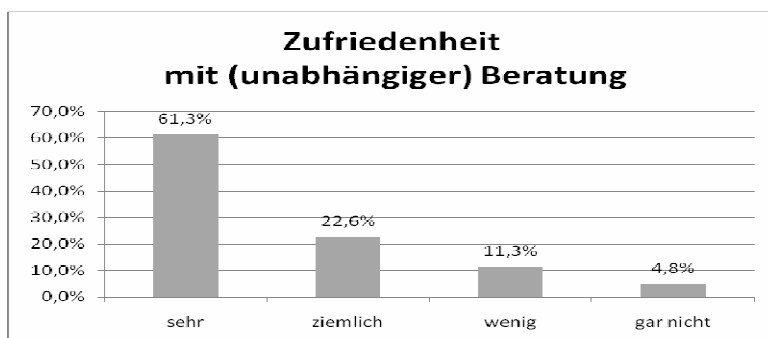


Am wenigsten zufrieden sind die Befragten dabei mit den Angeboten der Arbeitsvermittlung (81,7 % wenig oder gar nicht zufrieden) und der Erreichbarkeit der Leistungsabteilung (75,9 % unzufrieden), am zufriedensten mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen (58,3 % sehr oder ziemlich zufrieden) und der Betreuung in der Eingangszone (55,9 % zufrieden). Knapp 3/4 haben schon einmal die telefonische Hotline genutzt, aber nur 1/3 war mit der Erreichbarkeit der Hotline zufrieden und etwas weniger als 1/3 mit der erhaltenen Auskunft.

Insofern verwundert es nicht, dass sich schon 39,9 % einmal beim Vorgesetzten beschwert haben, 62,6 % einen Widerspruch eingelegt haben und 17,6 % Klage erhoben haben. Dabei waren sie in der Mehrzahl der Fälle jeweils erfolgreich.

### Beratungsstellen

Nur 42,1 % der Befragten kennen eine Beratungsstelle außerhalb des JobCenters und nur 31,1 % haben eine solche schon einmal aufgesucht. Von den 124 Befragten, die schon einmal bei einer unabhängigen Beratungsstelle waren, war die überwältigende Mehrheit (sehr oder ziemlich) zufrieden mit der Beratung:



Wer bisher noch keine Beratungsstelle aufgesucht hatte, brauchte keine Beratung (21,5 %) oder konnte keinen Grund angeben (22,0 %). Andere Gründe wie ungünstige Öffnungszeiten oder Scham spielten so gut wie keine Rolle.

### Beratungsbus

Aus folgenden Gründen haben sich die Befragten an den Beratungsbus gewandt:

Ich hatte eine Frage zu den Geld-Leistungen.	40,6 %
Ich wollte wissen, wie ich mich rechtlich wehren kann.	36,4 %
Sonstiges	34,7 %
Ich hatte Fragen zu meinem Bescheid.	24,5 %
Ich wollte mich über die Arbeit des Jobcenters beschweren.	13,6 %
Ich hatte eine Frage zur Vermittlung in Arbeit.	6,7 %

94,7 % der Befragten fanden die Dauer des Beratungsgesprächs „genau richtig“, sie waren insgesamt zu 67,9 % mit der Beratung sehr und zu weiteren 28,5 % ziemlich zufrieden. Hierbei muss allerdings berücksichtigt werden, dass die Befragung direkt nach der Beratung am Beratungsbus stattfand. Mit einem hohen Anteil sogenannter „sozialer Erwünschtheit“ muss gerechnet werden, wenn sich auch die ASH-Studierenden gegenüber den Befragten als unabhängig vom BALZ und den Berater(inne)n vorgestellt haben.

Was aber war den Befragten im Zusammenhang mit der erlebten mobilen Beratung wichtig („sehr wichtig“ bzw. „wichtig“)? Dies zeigt die nachfolgende Tabelle:

Vom JobCenter unabhängige Beratung	99,7 %
Jemand nimmt sich Zeit für ihr/sein Anliegen	99,5 %
Berater/-in direkt ansprechbar	99,0 %
Beratung direkt vor dem JobCenter	95,8 %
Keine Terminvereinbarung nötig	95,0 %

Die offene Frage nach möglichen Verbesserungen am Angebot des Beratungsbusses wurde von 140 Befragten und damit gut 1/3 beantwortet. Viele Befragte wünschten sich dieses Angebot „häufiger“ bzw. „öfter“, auch „mehr Personal“ und Möglichkeiten zu diskreterer Beratung wurden mehrfach genannt.

### **Zwischenfazit**

Insgesamt zeigt der Zwischenbericht nach drei Vierteln der Beratungsbustouren, dass viele Menschen offensichtlich eher unzufrieden mit ihren JobCentern sind. Sie holen sich häufig Hilfe außerhalb der JobCenter, dabei ist deutlich weniger als der Hälfte eine unabhängige Beratungsstelle bekannt. Am/im Beratungsbus haben sie dagegen erlebt, dass sich jemand Zeit für ihr Anliegen nimmt, dass sie eine unmittelbare Beratung erhalten, ohne ihrer Leistungsabteilung oder der Hotline hinterher telefonieren zu müssen. So verwundert es nicht, dass sich viele Befragte das mobile Angebot einer vom JobCenter unabhängigen Beratung häufiger oder sogar „fest installiert“ wünschen.