

Projekt „Mobile Beratung vor Berliner Jobcentern“

Bilanz der Jobcenter-Tour 2017

Zum elften Mal seit 2007 war das Berliner Arbeitslosenzentrum (BALZ) mit dem Beratungsbus auf Jobcenter-Tour. Die unter dem Motto „Irren ist amtlich – Beratung kann helfen“ stehende Aktion startete Anfang April und ging Ende Oktober zu Ende. Die mobile Beratung wird von den Wohlfahrtsverbänden, dem Deutschen Gewerkschaftsbund und der Landesarmutskonferenz unterstützt und wie 2016 durch das Land Berlin aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales finanziert.

Der Beratungsbus stand in der Regel jeweils an zwei Tagen hintereinander vor einem der zwölf Jobcenter Berlins, und zwar montags, dienstags, donnerstags und freitags in der Zeit von 8 bis 13 Uhr. Mittwochs sind die Jobcenter für den allgemeinen Publikumsverkehr geschlossen. In der Summe war das Beratungsbus-Team an 99 Tagen im Einsatz.

An der mobilen Beratung nahmen 24 Sozialberaterinnen und Sozialberater teil. Darunter vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BALZ, 14 Kolleginnen und Kollegen von Sozialberatungsstellen in den Bezirken sowie drei Anwältinnen und ein Anwalt.

Ziele der Aktion

Rat- und Hilfesuchende sollen durch ein niedrigschwelliges Beratungsangebot direkt vor den Jobcentern erreicht und zu ihren Fragen kostenlos informiert und beraten werden.

Zu den Kernelementen der Bus-Beratung gehören:

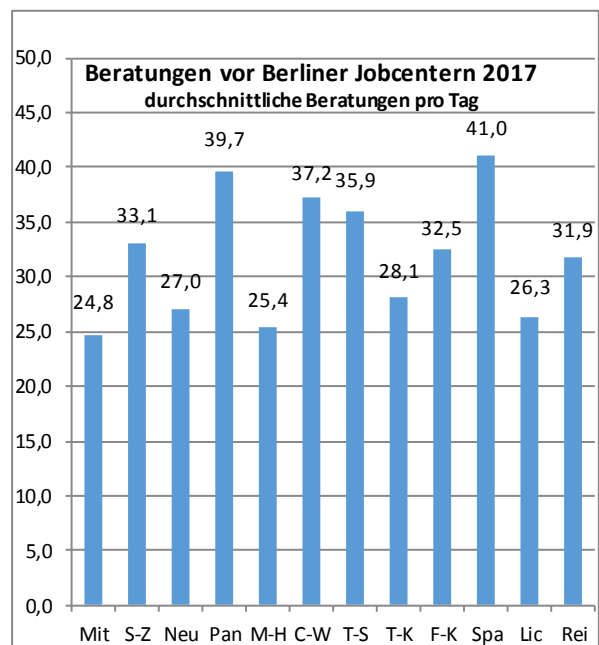
- Erklärungshilfe beim Lesen von Bescheiden,
- Ausfüllhilfe bei Erst- und Folgeanträgen,
- Formulierungshilfe bei Anhörungen, Widersprüchen und sonstigem Schriftverkehr,
- Weitervermittlung bei besonderen Fragen an spezialisierte Fachberatungsdienste wie Weiterbildungsbildungsberatung, Migrationsberatung, soziale Wohnhilfe, Schuldnerberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, BAföG-Beratung etc. oder bei aufwändigen Überprüfungen an eine vertiefende Alg-II-Beratung sowie die
- Begleitung ins Jobcenter in Einzelfällen.

Gleichzeitig setzen sich die Veranstalter mit der Aktion öffentlich für gute Information und Beratung sowie mehr Service und Bürgerfreundlichkeit auf Seiten der Jobcenter ein.

Nachfrage vor den Jobcentern

Wir zählten insgesamt 3.200 Beratungen am Bus. Das entspricht 32,3 Beratungen pro Tag. Die durchschnittlich meisten Beratungen pro Tag gab es vor

dem Jobcenter Spandau (41,0), gefolgt von Pankow (39,7) und Tempelhof-Schöneberg (35,9), die wenigsten vor der Filiale Müllerstraße des größten deutschen Jobcenters in Berlin Mitte (24,8) sowie vor den Jobcentern Marzahn-Hellersdorf (25,4) und Lichtenberg (26,3).



Während unser Beratungszentrum deutlich mehr Frauen als Männer erreicht, hatten wir am Beratungsbus wieder eine Überzahl an männlichen Rat-suchenden, nämlich 1.761 Männer (= 55,0 Prozent) zu 1.439 Frauen.

Informationsangebot

Neben der Beratung geben wir am Beratungsbus seit Jahren verschiedene eigene Informationsblätter ab, die laufend aktualisiert werden. Dazu gehören:

- Informationen zum Arbeitslosengeld II in Berlin,
- Ausgewählte Beratungsangebote zum Arbeitslosengeld II in Berlin,
- Wie setze ich meine Rechte gegenüber dem Jobcenter durch?,
- Minijob, Teilzeit, befristete Beschäftigung – Info zum Arbeitsrecht,

- Von „Anlage EKS“ bis „Zuschuss für Sachgüter“
- Info zu Selbstständigkeit und Arbeitslosengeld II in Berlin

In diesem Jahr ist das Informationsblatt „Förderung beruflicher Weiterbildung durch das Jobcenter“ hinzugekommen.

Alle Infos stehen auch auf unserer Internetseite www.beratung-kann-helfen.de zum Download bereit. Das Rechte-Info gibt es dort auch auf Türkisch, Polnisch, Russisch und Englisch.

Projektpartner KulturLeben

Unser Beratungsbus-Team wurde in diesem Jahr von Ehrenamtlichen des gemeinnützigen Vereins KulturLeben Berlin – Schlüssel zur Kultur e. V. begleitet. KulturLeben vermittelt seit 2010 Veranstaltungstickets kostenlos an Menschen mit geringem Einkommen. Mehr: www.kulturleben-berlin.de.

Besuch am Bus

Am Starttag besuchten Berlins Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales Elke Breitenbach und der Sprecher der Landesarmutskonferenz Berlin Hermann Pfahler das Busteam. „Der Beratungsbus ist zu einem gut nachgefragten, unabhängigen Informations- und Beratungsangebot in der Hauptstadt geworden. Immer noch suchen Hartz IV-Beziehende außerhalb der Jobcenter diese niedrigschwellige Beratung zu Bescheiden und anderen Entscheidungen der Behörden auf“, erklärte Breitenbach. „Ich freue mich, dass unsere Senatsverwaltung das Vorhaben auch in diesem Jahr finanziell unterstützen kann.“

Reaktionen der Jobcenter

Rechtzeitig vor Beginn der mobilen Beratung informierten wir wieder schriftlich alle Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer der Jobcenter über die Aktion. Die Geschäftsführungen haben sich inzwischen auf den Besuch des Beratungsbusses eingestellt. Sie benennen häufig Ansprechpartner und interessieren sich für Rückmeldungen aus der Beratung am Bus. Die Leitungen der Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg, Neukölln, Lichtenberg, Pankow, Tempelhof-Schöneberg und Treptow-Köpenick luden zu ausführlichen Gesprächen ein. Der Austausch war jeweils offen und konstruktiv.

Beirat

Ende September kam erstmals ein Beirat zum Projekt „Mobile Beratung vor Berliner Jobcentern“ zusammen. Eingeladen hatten wir einzelne Abgeord-

nete aus dem Ausschuss für Integration, Arbeit und Soziales des Berliner Abgeordnetenhauses, Vertreterinnen und Vertreter aus der Verwaltung und den ehemaligen Ombudsmann des Jobcenters Friedrichshain-Kreuzberg. Der Beirat soll regelmäßig über Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Beratung informiert werden. Er berät zu den Berichten und gibt gegebenenfalls Empfehlungen für die Arbeit des Projekts. Es wurde vereinbart, den Beirat zweimal jährlich einzuberufen. Er soll noch um einzelne Sozialstadträte erweitert werden.

Empfehlungen aus der Beratung

Die folgenden Empfehlungen haben wir dem Beirat vorgetragen. Der Schwerpunkt liegt bei Themenfeldern, in denen das Land Berlin eigene Einflussmöglichkeiten hat.

- Wohnen
- Besondere Probleme wohnungsloser Menschen
- Kommunikation zwischen Leistungsberechtigten und Jobcenter
- Flucht und Asyl

a) Wohnen

Hinweisverfahren bei abgesenkten Kosten der Unterkunft im Rahmen von Direktzahlungen an die Vermieter

In Fällen, bei denen Leistungsberechtigte Probleme mit der regelmäßigen Mietzahlung hatten, überweist das Jobcenter die Miete häufig nicht an die Leistungsbeziehenden selbst, sondern direkt an die Vermieter. Wenn das Jobcenter als Ergebnis eines Kostensenkungsverfahrens die Kosten der Unterkunft und Heizung auf die angemessene Höhe verringert, werden die Leistungsbeziehenden darüber im Rahmen ihres Bewilligungsbescheides informiert. Diese Mitteilung wird jedoch nicht immer von ihnen wahrgenommen, weil der für die Leistungsberechtigten in diesem Fall entscheidende Überweisungsbetrag (Regelleistung/en und ggf. Mehrbedarfe) unverändert bleibt und die Miete weiterhin direkt an den Vermieter (nun allerdings nicht mehr in voller Höhe) gezahlt wird. Entstehende Mietschulden werden von den Leistungsberechtigten oft erst bei der fristlosen Kündigung bemerkt. Daher ist ein wesentlich deutlicheres Hinweisverfahren dringend erforderlich.

Übernahme von Mietschulden

Bei der ohnehin darlehensweisen Übernahme entstandener Mietschulden dauert das Verfahren in fast allen Jobcentern zu lange. Die Verfahrensart ist

teilweise eher problemverschärfend (wöchentlich zweistündige Öffnungszeiten des Sozialamts sind mit einer Erwerbstätigkeit schwer vereinbar). Zudem wird von den Leistungsbeziehenden häufig eine Erklärung des Vermieters über die Rücknahme der Kündigung bei Schuldentilgung verlangt. Die Fortsetzung bestehender Mietverhältnisse liegt allerdings nicht immer im Interesse der Vermieter. Angesichts des stark angespannten Berliner Wohnungsmarkts führt jede Neuvermietung zu erheblich höheren Einnahmen auf Seiten der Eigentümer.

Weitere Hürden bestehen durch unterschiedliche Verfahren und Zuständigkeiten in den Bezirken. So wechselt in einigen Bezirken die Zuständigkeit vom Jobcenter zum Sozialamt, wenn der Vermieter die Fortsetzung des Mietverhältnisses ablehnt, mitunter aber auch erst mit der Erhebung der Räumungsklage. In einigen Bezirken wird nach Berichten von Ratsuchenden auf die Möglichkeit der Schuldenübernahme durch das Sozialamt überhaupt nicht hingewiesen. Eine Ablehnung der Mietschuldenübernahme bei unabwendbarer Kündigung führt zu dokumentierten Mietschulden und damit zu weiteren Hürden für eine Neuvermietung einer Wohnung. Hier ist ein einheitliches Verfahren erforderlich.

Zuständigkeit nach Wohnungsverlust oder Familienzusammenführung

Um die Kosten einer Abfrage beim Melderegister einzusparen, verlangt das – nach der letzten Meldeadresse – zuständige Sozialamt von Leistungsbeziehenden die Vorlage der letzten Meldebescheinigung (bei Obdachlosigkeit ist sie selten in den verbliebenen Unterlagen vorhanden). Dies führt insbesondere dann zu ernsthaften Problemen, wenn die (letzte) Meldeadresse keine tatsächliche Wohnadresse ist oder war.

Der Zuständigkeitswechsel nach einer Familienzusammenführung von Flüchtlingen (die Zuständigkeit richtet sich nach dem ältesten Familienmitglied) führt zu überflüssigen Aufwand.

Die Zusammenarbeit der Jobcenter mit der sozialen Wohnhilfe erscheint in einem Bezirk als sehr gut und richtungsweisend, in wenigen Bezirken als gut, in vielen dagegen als problematisch.

Neue Ausführungsvorschriften Wohnen

Die Ausführungsvorschriften Wohnen bedürfen neben der Anpassung der Richtwerte für die angemessenen Kosten der Unterkunft und Heizung zusätzlicher Klarstellungen.

- Ausnahme von Kostensenkungsverfahren: Bei schwerer Krankheit sollte als Nachweis ein ärztliches Attest ausreichen, bei der Schwerbehinderung sollte zur Ermessenslenkung ein Grad der Behinderung oder ein Buchstabe benannt werden.
- Beengte Wohnverhältnisse: Es sollte klargestellt werden, dass die Mindest-Zumutbarkeitsgrenze einer Wohnung keine Mindestgröße für eine Neuvermietung darstellt. Letzteres ist insbesondere deshalb erforderlich, weil die Anzahl hinreichend großer Wohnungen für die Nachfrage durch große Bedarfsgemeinschaften nicht ausreicht. Die Jobcenter legen unterschiedliche Kriterien für die Angemessenheit der Größe einer Wohnung zu Grunde: In einigen Fällen lehnte das Jobcenter Umzüge in eine von der Wohnfläche her größere Wohnung ab, weil die Anzahl der Räume für die Familie als unzureichend angesehen wurde. In anderen Fällen wurden Umzüge in annähernd gleich große, aber von der Anzahl der Räume her besser geeignete Wohnungen mit der Begründung abgelehnt, dass die Wohnfläche für die Bedarfsgemeinschaft zu gering sei. Hier ist eine einheitliche Regelung erforderlich.

b) Besondere Probleme wohnungsloser Menschen

Mitwirkungsaufforderungen und Datenschutz

Die seitens der Leistungsabteilungen allzu häufigen Folge-(präziser: Ketten-) Mitwirkungsaufforderungen zum Nachreichen immer weiterer, zur Antragsbearbeitung angeblich unverzichtbarer Unterlagen, sind für Wohnungslose nicht nur belastend, sondern oft schlicht nicht erfüllbar. Da geht es beispielsweise um Scheidungsurteile zur Prüfung eines etwaigen nach-ehelichen Unterhaltsanspruchs, die mitunter zwanzig (!) Jahre alt sein können, um alte Betriebskostenabrechnungen von zwangsgeräumten Wohnungen, um Mitteilungsschreiben der Steuer-ID, um Steuerbescheide der letzten drei Jahre vor Antragstellung oder um die Anmeldebestätigung privater Arbeitgeber bei der Minijob-Zentrale.

Darüber hinaus führen Mitwirkungsaufforderungen zum Anfordern von Unterlagen ohne Rechtsgrundlage, die für die Entscheidung auch nicht erforderlich sind (zum Beispiel Vorlage des Hauptmietvertrags bei Untervermietung oder Untervermietungsgenehmigung des Vermieters) teilweise dazu, dass in Aussicht gestellte Untermietverhältnisse nicht zustande kommen.

Sanktionen und Hausverbot

Sanktionen treten bei Obdachlosen (noch häufiger als sonst) vor allem bei vermeintlichen oder tatsächlichen Meldeversäumnissen ein. Gerade bei dieser Personengruppe muss von einer längeren Einladungszeit als sonst üblich – möglicherweise auch noch einer zusätzlichen Erinnerung – ausgegangen werden, da sie nicht unbedingt täglich Zugang zu ihrer Postadresse hat.

Hausverbote treffen diese Personengruppe besonders hart, da sie in der Regel nicht über stabile soziale Kontakte verfügt, die zur Erledigung der Vorschritten im Jobcenter bevollmächtigt werden können.

Personalausweise

Fehlende oder nicht mehr gültige Personalausweise führen je nach Jobcenter entweder zum völligen Leistungsausschluss oder wirken wie ein faktisches Hausverbot. Aus der Regelleistung sind neue Papiere in der Regel nicht finanzierbar. Die Jobcenter gewähren dafür auch keine Darlehen.

c) Kommunikation zwischen Leistungsberechtigten und Jobcenter

„Kundenkontakt“ über Empfang/ Eingangszone

Der Vorrang der Sachbearbeitung vor dem direkten „Kundenkontakt“ schafft Probleme. Wenn, wie oft beobachtet, nicht die Sachbearbeitung in den Teams, sondern der Empfang bzw. die Eingangszone über die Dringlichkeit und Wichtigkeit eines Anliegens entscheidet, drohen erhebliche Reibungsverluste. Zu dieser Problematik gab es bereits vor Jahren grundsätzliche Hinweise sowohl von Ingrid Wagner (frühere Geschäftsführerin des Jobcenters Tempelhof-Schöneberg) als auch von Uwe Hilgen-dag (früherer Ombudsmann beim Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg).

Zugänge zu Teamleitungen

Insbesondere im Bereich Arbeitsvermittlung kommt es immer wieder zu Uneinigkeiten zwischen Leistungsberechtigten und Arbeitsvermittelnden. Da es sich hierbei überwiegend um Ermessensentscheidungen handelt, kann es in einigen Fällen ratsam sein, zur Klärung die Meinung der zuständigen Fachaufsicht einzuholen. Häufig erhalten Leistungsbeziehende aber keinen Zugang zur Teamleitung. Sie werden mit Aussagen, dass diese gerade im Urlaub, krank oder in einer Besprechung sei, abgewiesen. In der Konsequenz führt das dazu, dass die

Ablehnung von Integrationsleistungen oft ohne nachvollziehbare Begründung bleibt. Gerade mit Blick auf die Förderung der beruflichen Weiterbildung wurde uns häufiger von solchen Zugangsbarrieren berichtet.

Im Bereich der Leistungsteams ist in mehreren Berliner Jobcentern eine ähnliche Abschottung zu beobachten. Dies hat häufig zur Folge, dass Leistungsberechtigte nicht in vollem Umfang die ihnen zustehenden Leistungen erhalten. Darüber hinaus wird die ohnehin schon überlastete Verwaltung in der Folge mit Widerspruchsverfahren beschäftigt, die durch klärende Gespräche vermeidbar wären.

Unterschiedliche Auskünfte

Wenn Service-Center, Eingangszone und Leistungsabteilung unterschiedliche Auskünfte erteilen bzw. Unterlagen anfordern, ist das nicht vertrauensfördernd (häufiges Beispiel: Abgrenzung Bedarfsgemeinschaft – Haushaltsgemeinschaft – Wohngemeinschaft). Hier ist dringend eine Nachschulung der Mitarbeitenden – insbesondere in den Eingangszonen – erforderlich.

d) Flucht und Asyl

Gebührenermäßigung bei Flüchtlingspässen

Asylberechtigte haben hohe Kosten für die Ausstellung der Aufenthaltskarte und des Reiseausweises. Letzterer kostet für Geflüchtete ab 24 Jahren 59 Euro. Da es sich hierbei um Menschen handelt, die häufig über keinerlei Ressourcen verfügen und erst kürzlich vom Asylbewerberleistungsgesetz in den Rechtskreis des Sozialgesetzbuches gewechselt sind, stellt dies viele vor große Schwierigkeiten. Die Ausländerbehörde kann Asylberechtigte nach Ermessensausübung von diesen Gebühren befreien, tut dies aber faktisch nicht. In unserer Beratung treffen wir daher häufig auf Menschen, die erfolglos eine Kostenübernahme durch das Jobcenter beantragen. Hier muss geklärt werden, weshalb die Ausländerbehörde von dieser Möglichkeit keinen Gebrauch macht.

Sprachmittlung

Einige Jobcenter haben inzwischen eine Eingangszone für Asylberechtigte eingerichtet. Ob diese Praxis tatsächlich zu einem erleichterten Zugang zu Sozialleistungen führt, bleibt abzuwarten. Unsere Beobachtungen können dies nicht immer bestätigen. Teilweise ist eine Sprachmittlung für Englisch oder Arabisch vor Ort; Personen aus Herkunftsländern, in denen andere Sprachen, beispielsweise Französisch oder Spanisch, gesprochen werden, haben

keinen Zugang zu einer Sprachmittlung von Seiten des Jobcenters. Es mangelt an verfügbaren Sprachen und der Präsenz von Sprachmittler*innen in allen Jobcentern. Häufig sind Leistungsberechtigte auf eine sprachliche Übersetzung durch Freund*innen oder Ehrenamtliche angewiesen.

Vorwürfe der Diskriminierung

Immer wieder berichten Leistungsbeziehende davon, von Mitarbeiter*innen des Jobcenters aufgrund ihrer Sprachkenntnisse, ihrer Herkunft oder ihrer Religion diskriminiert zu werden. Dieses Thema näher zu benennen, ist deshalb so schwierig, weil die Ratsuchenden sich häufig nicht an den genauen Wortlaut des Gespräches erinnern, sondern vielmehr ein Gefühl ausdrücken. Auf Nachfrage unseres Beratungsteams, wie das Jobcenter im Falle eines Vorwurfs der Diskriminierung gegen einzelne Mitarbeitende vorgeht, gab die Geschäftsführung eines Jobcenters an, dass es gar keine Diskriminierung geben könne, da das Jobcenter eine hohe Anzahl an Flüchtlingen betreue. Geflüchtete würden das Argument der Diskriminierung vielmehr häufig zum eigenen Vorteil nutzen. Wichtig ist aus unserer Sicht, hier ein leicht zugängliches Beschwerdeverfahren für die Betroffenen zu etablieren.

Aufnahme der Aktion in den Medien

Die Medien berichteten auch in diesem Jahr wieder ausführlich über unsere Aktion. Die „Berliner Woche“ brachte in mehreren Lokalausgaben Berichte zu der Beratungsaktion. Die Berliner Zeitung und den Berliner Kurier interessierte – wie auch den Deutschlandfunk – vor allem die Frage, wie Arbeitslosengeld II-Haushalte mit den steigenden Mieten in Berlin klar kommen. „Wenn die Miete das Geld zum Leben auffrisst“, lautete der Titel des Berichts der Berliner Zeitung vom 23. September. Der Deutschlandfunk war gleich zweimal am Beratungsbus. Am 1. Mai war die Beratungsaktion Aufhänger für einen kritischen Blick auf die Hartz-Reformen und ihren Folgen für die bundesdeutsche Gesellschaft. Den Beitrag von Casper Dohmen können Interessierte [hier](#) nachlesen. Besonderes Interesse fand unsere Beratung im Ausland. Insbesondere französische Zeitungen schickten Journalisten zum Bus.

Weitere Berichte finden Leserinnen und Leser im „[Pressepiegel](#)“ auf unserer Internetseite www.beratung-kann-helfen.de.

Ausblick

In den Jahren 2018 und 2019 wird die mobile Beratung fortgesetzt. Das Land Berlin fördert die Beratungsaktion im Rahmen des Projekts „Unabhängige

Sozialberatung für Arbeitslose und Erwerbstätige mit geringem Einkommen“ des Berliner Arbeitslosenzentrums. Wir planen den Beratungsbus ganzjährig auf Tour zu schicken. In den Monaten Januar bis März und November bis Dezember wollen wir über Partnerorganisationen, in deren Räumen unsere Arbeitslosengeld II-Beratung anbieten können. Von April bis Oktober wird der Beratungsbus weiterhin vor den Jobcentern stehen.

Danke!

Allen, die mitgeholfen haben, dass die Aktion auch in diesem Jahr erfolgreich durchgeführt werden konnte, sei herzlich gedankt.

Die Wohlfahrtsverbände haben uns im März ihren Beratungsbus für einen symbolischen Kaufpreis von einem Euro übertragen. Eine große Zahl von Kolleginnen und Kollegen von Sozialberatungsstellen in den Bezirken hat engagiert vor den Jobcentern mitberaten. Ohne diese verbandsübergreifende kollegiale Unterstützung wäre die mobile Beratung nicht möglich gewesen. Der Deutsche Gewerkschaftsbund und die Landesarmutskonferenz Berlin unterstützten die Aktion erneut ideell. Vielen Dank für die gute und sehr verlässliche Zusammenarbeit!

Unser besonderer Dank gilt der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, die die Finanzierung der Jobcenter-Tour nach 2016 auch im Jahr 2017 sichergestellt hat!

Ursula Wirth von der Agentur dotmotion hat auch spätabends noch unsere Internetseiten bearbeitet und damit topaktuell gehalten. Der Grafiker Fred-Michael Sauer gestaltete in bewährter Weise unsere Info-Materialien. Dafür ein herzliches Dankeschön!

Dank und Anerkennung gebührt nicht zuletzt dem Beratungsbus-Team: unserem Berater Markus Wahle, unserer Beraterin Nora Freitag sowie unserem Fahrer, Bus-Betreuer und Beratungsassistenten Peter Beyer. Alle drei haben hoch engagiert und absolut zuverlässig die Hauptarbeit verrichtet.

Schließlich dankt unser Verein herzlich den Anwältinnen Barbara Hiller, Antje Krüger und Margret Schlüter sowie dem Anwalt Timm Springer für ihre freundschaftliche, uneigennützig Mitberatung am Bus.

*Frank Steger
(Projektleitung)*

Berlin, 14.12.2017

Mehr Informationen: www.beratung-kann-helfen.de