

Frank Steger, Berliner Arbeitslosenzentrum evangelischer Kirchenkreise e. V.

„Sind negative Erfahrungen mit SGB II und Jobcenter nur bedauerliche Einzelfälle?“

Vortrag bei der Herbsttagung der AG Leben mit Obdachlosen am 15. September 2011 in der Taborkirche, Berlin-Kreuzberg

Das Thema dieser Tagung heißt: „Gelten Menschenwürde und Menschenrechte für Obdachlose und Arme im Hartz-IV-Deutschland?“. Ich will die mir gegebene Frage deshalb auch in den Zusammenhang von Existenzsicherung und Menschenwürde stellen.

Wir haben in diesem Jahr eine umfassende Neuregelung des SGB II und SGB XII erlebt. Darin sind zahlreiche Verschlechterungen enthalten, aber auch einige wenige Verbesserungen. Eine solche Verbesserung ist der neue § 1 Abs. 1 SGB II. Darin heißt es: „Die Grundsicherung für Arbeitsuchende soll es Leistungsberechtigten ermöglichen, ein Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht“. Die Regelung knüpft an eine entsprechende Passage im ehemaligen Bundessozialhilfegesetz an. Es war die rot-grüne Schröder-Regierung, die bei der Einführung von Hartz IV diesen Bezug auf die Menschenwürde im SGB II nicht festschreiben wollte.

Ich mache mir keine Illusionen über die Wirkung von § 1 Abs. 1 SGB II in der Praxis. Ich denke aber, dass es für die politische Auseinandersetzung um die Rechtskultur in unserem Lande nicht unerheblich ist, dass das SGB II nunmehr in seiner Zielsetzung ausdrücklich darauf verpflichtet wird, den Empfängern von Leistungen nach diesem Gesetz ein Leben zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht. In diesem Sinne ist es auch ein Fortschritt, dass in dem Gesetz jetzt durchgängig von „Leistungsberechtigten“ gesprochen wird.

Was unser Thema anbelangt will ich mich im Folgenden auf drei Bereiche konzentrieren:

1. auf die Sicherung des Lebensunterhalts,
2. auf die Ausstattung der Hilfebedürftigen mit sozialen Rechten,
3. auf den Umgang der staatlichen Behörden mit den Leistungsberechtigten.

1. Sicherung des Lebensunterhalts

Bekanntlich hat das Bundesverfassungsgericht in seinem Urteil vom 9. Februar 2010 ein Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums festgestellt. Dieses Grundrecht ergibt sich dem Gericht zufolge aus Artikel 1 Grundgesetz („*Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.*“) in Verbindung mit Artikel 20 Grundgesetz („*Die Bundesrepublik Deutschland ist ein demokratischer und sozialer Bundesstaat.*“).

Das Existenzminimum ist dem Grunde nach „unverfügbar“ und „muss eingelöst werden“, so Karlsruhe. Es steht damit ausdrücklich nicht unter Haushaltsvorbehalt.

Und weiter: Das Existenzminimum muss durch einen gesetzlichen Anspruch gesichert sein (Anmerkung: Das heißt, es darf nicht mehr wie bisher in ministerialen Hinterzimmern ausgekungelt werden, sondern muss jetzt das Parlament und die damit verbundene öffentliche Auseinandersetzung passieren). Überdies darf ein Hilfebedürftiger nicht auf freiwillige Leistungen des Staates oder Dritter, wie der Freien Wohlfahrtspflege, verwiesen werden.

Über die Höhe des Existenzminimums wollte das Gericht keine Aussage machen. Es überlässt dem Gesetzgeber bei seiner Bestimmung einen weiten Spielraum. Allerdings gibt das Gericht auf: Das Existenzminimum soll jedem Hilfebedürftigen diejenigen materiellen Voraussetzungen zubilligen, die nicht nur für seine physische Existenz, sondern auch „für ein Mindestmaß an Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben unerlässlich sind“. Und: „Zur Ermittlung des Anspruchsumfangs hat der Gesetzgeber alle existenznotwendigen Aufwendungen in einem transparenten und sachgerechten Verfahren realitätsgerecht sowie nachvollziehbar auf der Grundlage verlässlicher Zahlen und schlüssiger Berechnungsverfahren zu bemessen.“

Das in der Folge nach langem Mühen verabschiedete Gesetz zur Ermittlung von Regelbedarfen und zur Änderung des SGB II und SGB XII wird diesen Anforderungen an ein transparentes und sachgerechtes Verfahren allerdings nicht gerecht.

Im Einzelnen beanstandet die Landesarmutskonferenz Berlin bei der Ermittlung der Regelbedarfe:

- **Es werden nicht gerechtfertigte Eingriffe bei der Referenzgruppe für Erwachsene vorgenommen.** Anstelle der bisherigen untersten 20 Prozent werden nunmehr die untersten 15 Prozent der nach ihrem Netto-Einkommen geschichteten Haushalte als Referenzgruppe zur Ermittlung der Regelbedarfe für Erwachsenen herangezogen. Begründung: Fehlanzeigen. Ohne diesen Eingriff hätte der Regelbedarf für Alleinstehende 376 Euro statt 364 Euro betragen.
- **Verdeckte Arme und Aufstocker werden nicht aus der Referenzgruppe herausgerechnet.** Karlsruhe hatte verlangt, dass bei der Auswertung künftiger Einkommens- und Verbrauchsstichproben alle Haushalte, deren Nettoeinkommen unter dem Niveau der Leistungen nach dem SGB II und dem SGB XII liegen, aus der Referenzgruppe herausgenommen werden, um Zirkelschlüsse zu verhindern. Die Bundesregierung ist dem nicht nachgekommen und belässt die „verdeckten“ Armen weiter in der Referenzgruppe. Auch die sogenannten Aufstocker, also Leistungsberechtigte, die erwerbstätig sind, werden nicht herausgerechnet. Die Folge: Der ermittelte Regelbedarf fällt niedriger aus.
- **Die Fortschreibung des Regelbedarfs ist nicht sachgerecht.** Die Fortschreibung des Regelbedarfs zwischen den in Abstand von fünf Jahren erfolgenden Einkommens- und Verbrauchsstichproben soll künftig zwar nicht mehr anhand des Rentenwerts vorgenommen werden. Damit folgt die Bundesregierung einer Vorgabe des Bundesverfassungsgerichts. Die Kopplung der Fortschreibung nur zu 70 Prozent an die Preissteigerungsrate und zu 30 Prozent an die Lohnentwicklung gewährleistet aber weiterhin nicht, dass die Regelsätze - wie vom Verfassungsgericht gefordert - in ihrer Kaufkraft stabil bleiben und das Existenzminimum damit inflationsbereinigt gesichert wird. Die Bundesregierung hängt offensichtlich weiterhin dem Lohnabstandsgebot nach § 28 SGB XII an. Dieses Gebot ist mit dem Karlsruher Urteil aber hinfällig geworden.
- **Es werden eine Vielzahl von Ausgaben der Referenzgruppe als nicht regelbedarfsrelevant ausgeklammert oder fragwürdige Abschläge vorgenommen.** So werden beispielsweise die Ausgaben für auswärtige Speisen und Getränke, das heißt für die Kugel Eis, den Ausflugsimbiss oder das gelegentliche Stück Kuchen im Café nur mit einem Warenwert von 28,5 Prozent berücksichtigt. Weitere Ausgaben der Referenzgruppe etwa für Haustiere, Schnittblumen oder chemische Reinigung werden aus dem Regelbedarf gänzlich herausgerechnet. Viele Einzelpositionen sind außerdem so niedrig angesetzt worden, dass sie - wie zum Beispiel bei der Berechnung der Mobilität (22,78 Euro monatlich für Erwachsene, 12,62 Euro für Jugendliche) - an der Realität völlig vorbeigehen. Die Herausnahme von

Ausgaben für Tabak und Alkohol aus dem Regelbedarf, immerhin fast 20 Euro, erfolgt auf methodisch falscher Grundlage: Als Referenzgruppe hätten hierfür nur die Haushalte herangezogen werden dürfen, in denen nicht geraucht und kein oder nur wenig Alkohol konsumiert wird. Ohne die vorgenommenen Abschläge wäre ein Regelbedarf von 437 Euro herausgekommen.

- **Die Datenbasis für die Ermittlung der Regelbedarfe für Kinder und Jugendliche ist unbrauchbar.** Je nach Altersgruppe sind bis zu 91 Prozent der für den Bedarf zu berücksichtigenden Positionen statistisch unsicher, da weniger als 100 Haushalte überhaupt Angaben zu ihnen gemacht haben. Statistiker rechnen bei solchen Stichproben mit Fehlerquoten zwischen 10 und 20 Prozent. Bei zahlreichen Positionen sind es sogar weniger als 25 Haushalte, die Angaben gemacht haben. Die Fehlerquote liegt hier bei mindestens 20 Prozent. Da die Daten nicht veröffentlicht werden, die auf Angaben von weniger als 25 Haushalten beruhen, aber bei der Ermittlung der Kinderregelbedarfe dennoch berücksichtigt werden, kann von Transparenz keine Rede sein.
- **Die Mehrbedarfe bei Bildung und Teilhabe für Kinder und Jugendliche sind in der Höhe willkürlich.** Die veranschlagten Geldwerte für das Bildungs- und Teilhabepaket sind nicht sachlich begründet und damit willkürlich (10 Euro pro Monat für Sport und Kultur, 100 Euro pro Jahr für persönlichen Schulbedarf). Der Bedarf ist nicht aus der Einkommens- und Verbrauchsstichprobe oder einem anderen nachvollziehbaren Ermittlungsverfahren abgeleitet worden. Die Euro-Beträge wurden vielmehr „aus dem Blauen“ gegriffen. Ein solches Vorgehen ist nach den Anforderungen des Bundesverfassungsgerichts unzulässig.

Inzwischen liegen mehrere Gutachten vor, die zu dem Ergebnis kommen, dass mit den Leistungen des SGB II und des SGB XII das menschenwürdige Existenzminimum nicht gewahrt wird. Der Deutsche Gewerkschaftsbund will Klagen gegen die neuen Regelbedarfe unterstützen. Das Thema wird irgendwann erneut in Karlsruhe landen.

2. Ausstattung der Hilfebedürftigen mit sozialen Rechten¹

Der Gesetzgeber hat in den letzten Jahren immer wieder soziale Rechte beschnitten oder zu beschneiden versucht. Dazu gehören Einschränkungen der Rechtsposition von Leistungsberechtigten im SGB II selbst, aber auch die Versuche, die Beratungshilfe und die Prozesskostenhilfe auszuhöhlen.

Wie stellt sich die Rechtsposition von Menschen in Armut und Arbeitslosigkeit gegenüber Behörden und deren Entscheidungen dar?

Auf zwei Punkte sei hier vornehmlich verwiesen:

- a) auf die völlig unzureichende Umsetzung des Beratungsanspruchs nach § 14 SGB I
- b) auf die sofortige Vollziehbarkeit von Behördenentscheidungen nach § 39 SGB II

¹ Die in diesem Abschnitt folgenden Ausführungen stützen sich auf einen Vortrag von Hans-Ulrich Weth vor dem vom Berliner Arbeitslosenzentrum mitorganisierten „Berliner Kongress zur Zukunft von Hartz IV“ vom 19. Juni 2010 in der Heilig Kreuz-Kirche in Berlin-Kreuzberg sowie auf das sehr empfehlenswerte Positionspapier des Diakonischen Werks der Evangelischen Kirche in Deutschland „Zur Rechtsstellung einkommensarmer Menschen und den notwendigen Änderungen im SGB II“ in Diakonie Texte 07/2009. Beide Texte stehen auf der Seite www.beratung-kann-helfen.de unter „Positionen“ zum Download bereit.

a) Defizite bei der Behördenberatung

§ 14 SGB I lautet: „Jeder hat Anspruch auf Beratung über seine Rechte und Pflichten nach diesem Gesetzbuch. Zuständig für die Beratung sind die Leistungsträger, denen gegenüber die Rechte geltend zu machen oder die Pflichten zu erfüllen sind.“

Soweit die Theorie. In der Praxis der Jobcenter läuft der Beratungsanspruch überwiegend ins Leere.

Die Jobcenter sind nicht ausreichend mit Personal ausgestattet. Für neue Aufgaben, wie jetzt im Zusammenhang mit der Umsetzung des Bildungs- und Teilhabe-Pakets, wird kein oder nicht ausreichendes Personal zu Verfügung gestellt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen unter hohem Leistungsdruck.

Dazu kommt, dass das Personal „nicht nur in Einzelfällen über keine ausreichenden Kenntnisse des Sozial- und Verfahrensrechts“ verfügt, so die Berliner Senatsverwaltung für Justiz im Jahr 2007.

Deutliche Mängel sind darüber hinaus bei der Fähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter feststellbar, mit Leistungsberechtigten umzugehen, die komplexe Probleme haben, wie etwa Sucht oder psychische Erkrankungen. Hier ist das Personal oft völlig überfordert.

Hinzu kommt: Der Gesetzgeber verändert das SGB II fortwährend und in einem hohen Tempo. Heinrich Alt, Vorstandsmitglied der Bundesagentur für Arbeit, hat errechnet, dass statistisch alle sechs Wochen eine Vorschrift verändert wird. Es ist deshalb kein Wunder, dass durch den Rechtsdschungel nicht nur die Leistungsberechtigten selbst, sondern auch die Mitarbeiter der Jobcenter häufig nicht mehr durchblicken. Die Folge ist, dass die Rechtsunsicherheit groß ist, und zwar auf allen Seiten.

Diese strukturell angelegten Defizite unterlaufen aber nicht nur den Beratungsanspruch nach § 14 SGB I, sondern verstoßen auch gegen § 17 SGB I.

Dort heißt es in Absatz 1: „Die Leistungsträger sind verpflichtet, darauf hinzuwirken, dass

- jeder Berechtigte die ihm zustehenden Sozialleistungen in zeitgemäßer Weise, umfassend und zügig erhält,
- die zur Ausführung von Sozialleistungen erforderlichen sozialen Dienste und Einrichtungen rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung stehen,
- der Zugang zu den Sozialleistungen möglichst einfach gestaltet wird, insbesondere durch Verwendung allgemein verständlicher Antragsvordrucke und
- ihre Verwaltungs- und Dienstgebäude frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren sind und Sozialleistungen in barrierefreien Räumen und Anlagen ausgeführt werden.“

Von einer Freiheit von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren kann mit Blick auf die Jobcenter keine Rede sein. Ratsuchende können in Berlin das Jobcenter zwar endlich zum Ortstarif anrufen. Die Sachbearbeiter sind telefonisch aber weiterhin nicht direkt erreichbar. Anrufer landen in Callcentern, deren Mitarbeiter die Akte nicht bearbeiten und die auch keine Termine vergeben können. Wer eine Frage zu seinem Bescheid hat oder eine Auskunft in seiner Angelegenheit braucht, muss in der Regel viel Geduld aufbringen.

b) Keine aufschiebende Wirkung von Widersprüchen und Klagen

§ 39 SGB II regelt, dass Widersprüche und Anfechtungsklagen gegen Verwaltungsakte der Jobcenter keine aufschiebende Wirkung haben. Was bedeutet das?

Dazu drei Beispiele:

- Ein Verwaltungsakt, der eine Eingliederungsvereinbarung ersetzt, ist sofort vollziehbar, obwohl der oder die Betroffene möglicherweise berechnigte Einwendungen hat und mit einem Widerspruch die Überprüfung der darin enthaltenen Anordnungen beantragt.
- Bei Sanktionen hat die sofortige Vollziehbarkeit zur Folge, dass bis zu einer gerichtlichen Klärung der oder die Sanktionierte – ohne Rücksicht auf eine eventuelle Rechtswidrigkeit – die massiven, zum Teil existenzbedrohenden Kürzungen hinnehmen muss, unter Umständen für einen längeren Zeitraum.
- Es sind auch solche Bescheide sofort vollziehbar, die trotz eindeutiger Rechtslage bzw. Klärung durch die Rechtsprechung in der Praxis vieler Jobcenter immer noch und immer wieder in rechtswidriger Weise ergehen (so die Kostensenkungsaufforderungen auf Basis der Ausführungsvorschriften (AV) Wohnen des Landes Berlin, obwohl das Bundessozialgericht die AV Wohnen längst zur Makulatur hat werden lassen).

§ 39 SGB II unterstellt, dass im Bereich des SGB II stets ein überwiegendes öffentliches Interesse an der sofortigen Vollziehbarkeit der Behördenentscheidung besteht, ohne dass die Behörde dies im Einzelfall ausdrücklich begründen und anordnen muss. Damit wird den Bürgerinnen und Bürgern, die zur Sicherung ihres Existenzminimums auf Grundsicherungsleistungen angewiesen sind, verglichen mit anderen Rechtsschutzsuchenden in anderen Bereichen des öffentlichen Rechts generell ein geringerer Rechtsstatus eingeräumt.

Diese Ungleichbehandlung verstößt nicht nur gegen das Gebot der Rechtsschutzgleichheit, sondern verletzt auch den verfassungsrechtlichen Grundsatz der Verhältnismäßigkeit. Denn angesichts der hohen Quote fehlerhafter Entscheidungen der Jobcenter ist die Unterstellung, deren sofortige Vollziehbarkeit stehe überwiegend im öffentlichen Interesse, mehr als fragwürdig. Immerhin sind 40 Prozent der Widersprüche ganz oder teilweise erfolgreich und trotz dieser hohen Stattgabe nach wie vor rund 50 Prozent der Klagen. Das gibt es so in keinem anderen Rechtsbereich.

Die Auswirkungen auf die Lebenssituation und die Rechtsposition der Betroffenen sind verheerend: In der Konsequenz erhalten die Jobcenter damit einen Freibrief, der ihren Entscheidungen – unabhängig von deren tatsächlicher Qualität – in jedem Fall den ersten Anschein der Rechtmäßigkeit verleiht und bei den Betroffenen das Gefühl der Ohnmacht und des Ausgeliefertseins verstärkt.

Was kann zur Stärkung der sozialen Bürgerrechte getan werden?

▪ Rechtsansprüche ausbauen

§ 17 Abs. 1 SGB I sollte als einklagbarer Rechtsanspruch ausgestaltet werden (jetzt nur Gewährleistungsverpflichtung). Das bedeutet: Jeder Berechnigte hat Anspruch darauf, dass er die ihm zustehenden Sozialleistungen in zeitgemäßer Weise, umfassend und zügig erhält und dass die zur Ausführung von Sozialleistungen erforderlichen sozialen Dienste und Einrichtungen rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung stehen.

- **Umbau des SGB II**

Die Leistungsberechtigten erhalten einen **Rechtsanspruch auf Eingliederungsleistungen**.

Die Leistungsberechtigten erhalten ein **Wunsch- und Wahlrecht** bei der Ausgestaltung der Leistungen.

Die **Eingliederungsvereinbarung** (§ 15 SGB II) kann nicht durch einen Verwaltungsakt ersetzt werden.

Die starren, überzogenen und gegen die Menschenwürde verstoßenden **Sanktionsregelungen** (§ 31 SGB II) werden unter dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit abgemildert. Das gilt insbesondere für den Sanktionskatalog gegenüber unter 25jährigen Leistungsberechtigten.

- **Kein Abbau, sondern Ausbau beim Rechtsschutz**

Im SGB I wird die Etablierung und finanzielle Förderung einer **unabhängigen und niedrigschwelligen Sozial- und Rechtsberatung** verankert und der Anspruch auf Beratung in § 14 SGB I entsprechend ausgeweitet. Flächendeckend werden unabhängige Ombudsstellen für Sozialrecht eingerichtet.

Entsprechend § 63 SGB IX wird in allen Sozialleistungsbereichen ein **Verbandsklagerecht** eingeführt.

§ 39 SGB II (sofortige Vollziehbarkeit) wird gestrichen.

Die **Sozialgerichtsbarkeit** ist als eigenständiger Gerichtszweig zu erhalten. Die Sozialgerichte werden personell besser ausgestattet. Die Gerichtskostenfreiheit in Sozialgerichtsverfahren wird beibehalten.

Bei der **Beratungshilfe** und der **Prozesskostenhilfe** bleibt es bei den gegenwärtigen Regelungen. Es werden keine neuen Hürden aufgebaut, zum Beispiel durch die Einführung oder Erhöhung von Gebühren.

3. Umgang der staatlichen Behörden mit den Leistungsberechtigten

Hartz hat die Sprache im Bereich der Arbeitsverwaltung revolutioniert. Aus den behäbigen Arbeitsämtern sind Dienstleister geworden, die jetzt Arbeitsagenturen und Jobcenter heißen. Es gibt pAps, das steht für „persönliche Ansprechpartner“, die man sich aber nicht als eine bestimmte einzelne Ansprechperson vorstellen darf. Um schwervermittelbare Arbeitslose kümmern sich Fallmanager, die im Wege des Profiling ein verbessertes Matching erwirken sollen. Arbeitslose und Arbeitssuchende werden inzwischen als „Kunden“ bezeichnet und sogar nach Kategorien wie „Informationskunden“, „Beratungskunden“ und „Betreuungskunden“ unterschieden.

Viele dieser zum Teil bizarren Begriffe erinnern an das „Neusprech“ in Georg Orwells Buch „1984“. Sie bilden die Realität nicht ab, sie schönern sie und werten sie damit um.

Hundertern von Beratungsgesprächen im Berliner Arbeitslosenzentrum ist zu entnehmen, dass Arbeitsuchende sich nicht als „Kunden“ verstanden sehen. Sie erleben sich keineswegs als Könige im Jobcenter, sondern viel zu häufig als lästige Störer und ungebetene Bittsteller.

Es beginnt damit, dass Anträge und Antragsunterlagen im Jobcenter immer wieder verloren gehen. Von Seiten des Jobcenters wird dann regelmäßig behauptet, die Unterlagen seien nicht abgegeben worden. Als Berater müssen wir Ratsuchenden den Tipp geben, den Hausbriefkasten des Jobcenters besser nicht zu nutzen und sich die Abgabe von Unterlagen stets bestätigen zu lassen.

Kommt dann der Leistungsbescheid, umfasst der schnell viele Seiten mit Texten und Tabellen, die für die Betroffenen schwer verständlich und häufig auch nicht überprüfbar sind.

Nach einer Umfrage im Jahr 2008 unter 971 Ratsuchenden, die im Rahmen der Aktion „Irren ist amtlich – Beratung kann helfen“ durchgeführt wurde, gaben weniger als 47 Prozent der Befragten an, ihren letzten Bescheid zum Arbeitslosengeld II verstanden zu haben. Ob der Bescheid nach eigener Einschätzung rechtlich korrekt war, konnte sogar nur jeder Vierte mit „Ja“ beantworten.

Legt man die Maßstäbe des Sozialgesetzbuches an, dann müssen Verwaltungsakte hinreichend bestimmt und begründet sein (§§ 33, 35 SGB X). Das heißt, der Bürger oder die Bürgerin muss aus dem Bescheid die Entscheidung der Behörde nachvollziehen können. Nur so sind sie in der Lage, ihre Rechte sachgemäß wahrnehmen zu können. Diesem Anspruch werden die Hartz-IV-Bescheide aber nicht gerecht. So wird bei der Anrechnung von Einkommen aus Erwerbstätigkeit nur das Ergebnis angegeben. Wie das Einkommen im Einzelnen angerechnet wird, bleibt aber unklar. Das führt im Ergebnis dazu, dass die Leistungsberechtigten nicht selten zu wenig Leistung erhalten.

Wir bekommen immer wieder Klagen, dass sich Hilfesuchende schlecht behandelt fühlen. Eingliederungsvereinbarungen werden oft ohne eine ausreichende Beratung und unter Zeitdruck abgeschlossen. Über die Förderung von Weiterbildung, Hilfen bei der Aufnahme einer Selbstständigkeit oder die Übernahme von Bewerbungskosten wird eher unwillig aufgeklärt.

20 Prozent der Befragten erklärten in der genannten Umfrage, dass bei ihrem letzten Kontakt zum Arbeitsvermittler keine freundliche Gesprächsatmosphäre geherrscht habe. Knapp ein Drittel fühlte sich mit dem eigenen Anliegen nicht ernst genommen und die Hälfte zumindest teilweise abgewimmelt. Die Ergebnisse wären vermutlich noch schlechter ausgefallen, wenn die Frage sich auf die gesamte Behörde und nicht allein auf die Arbeitsvermittlung bezogen hätte.

Die so genannten Kunden haben häufig den Eindruck lästig zu sein. Nicht selten empfinden sie den Umgang mit ihnen als entwürdigend. Ich bekomme regelmäßig Kopien von Beschwerden, in denen Leistungsberechtigte einen respektvollen Umgang mit ihnen und ihren Anliegen anmahnen. Wir empfehlen bei Gesprächen, die schwierig werden könnten, dass sich der „Kunde“ oder die „Kundin“ von einer Person des eigenen Vertrauens begleiten lässt. Ein entsprechender Anspruch auf einen Beistand ist in § 13 SGB X geregelt. Das Diakonische Werk Steglitz-Zehlendorf bildet Ehrenamtliche gerade für einen Behördenbegleitdienst aus.

Was kann zur Verbesserung der „Kundenorientierung“ getan werden?

1. Die Bescheide müssen so gestaltet werden, dass sie von den Bürgerinnen und Bürgern ohne fremde Hilfe überprüft werden können.

2. Der Posteingang muss so funktionieren, dass Leistungsberechtigte darauf vertrauen können, dass eingereichte Unterlagen die zuständigen Sachbearbeiter erreichen.
3. Ein direkter telefonischer Zugang zum Sachbearbeiter oder zur Sachbearbeiterin im Leistungsbereich muss sichergestellt werden, mindestens sollte das jeweilige Leistungsteam zu festgelegten Zeiten telefonisch erreichbar sein.
4. Neben der fachlich-rechtlichen Qualifizierung ist auch eine psychologische Schulung des Jobcenter-Personals zum „kundenorientierten“ Umgang mit Rat- und Hilfesuchenden notwendig.

Fazit:

Die Frage lautete: „Sind negative Erfahrungen mit SGB II und Jobcenter nur bedauerliche Einzelfälle?“. Ich denke, dass die Antwort klar geworden sein sollte: Nein! Die Erfahrungen der Betroffenen spiegeln nicht einzelne Fehler im System. Das Hartz-IV-System selbst muss grundlegend umgebaut werden, und zwar zu einem Grundsicherungssystem, das an den Grundsätzen der Menschenwürde, Partizipation und Selbstbestimmung orientiert ist.

Mehr:

www.beratung-kann-helfen.de

Internetseite zur Aktion „Irren ist amtlich - Beratung kann helfen“ mit Adressen von Beratungsstellen, Hinweisen zur Rechtsdurchsetzung und einem umfassenden Service-Bereich. Unter „Positionen“ stehen zwei empfehlenswerte Papiere zum Download bereit:

» Brauchen Menschen mit geringen Einkommen mehr soziale Bürgerrechte?, Beitrag von Prof. Hans-Ulrich Weth vor dem Berliner Kongress zur Zukunft von Hartz IV vom 19. Juni 2010

» Zur Rechtsstellung einkommensarmer Menschen und den notwendigen Änderungen im SGB II Diakonie Texte - Positionspapier - 07/2009

www.berliner-arbeitslosenzentrum.de

Internetseite des Berliner Arbeitslosenzentrums mit Infos und Tipps für Arbeitslose und Geringverdiener in Berlin