

ALICE SALOMON



HOCHSCHULE BERLIN
University of Applied Sciences

„Irren ist amtlich - Beratung kann helfen“

Evaluationsbericht vorgelegt im September 2010

Prof. Dr. Susanne Gerull

Inhaltsverzeichnis

Ausgangssituation	2
Methodisches Vorgehen der Evaluation	3
Soziodemografische Daten	3
JobCenter	4
Beratungsstellen	7
Beratungsbus	8
Fazit	10
Quellen	11
Anhang: Fragebogen	

Kontakt:

Prof. Dr. Susanne Gerull // mail@susannegerull.de // 030 99245-422 // www.ash-berlin.eu

Ausgangssituation

Die Sozialgesetzgebung in Deutschland verpflichtet die öffentliche Verwaltung in § 14 SGB I zu umfassender Aufklärung und Beratung. Allerdings werden die sozialverfahrensrechtlichen Vorgaben aufgrund beschränkter administrativer Ressourcen nicht durchgängig von den Behörden berücksichtigt (vgl. Lehmann-Franßen 2008: 17). Vor allem über die Arbeit der JobCenter gibt es seit ihrer Einführung fast nur Klagen: Die gesetzlichen Regelungen sind unklar, die Amtssprache macht die Betroffenen sprachlos, die Personalsituation in den JobCentern ist katastrophal, die Ämter überfordert.

Trotz der Umbenennung in „Kundin“ und „Kunde“ im Rahmen der Umstrukturierungen 2005 ist allerdings nicht jede/-r Hilfesuchende in der Lage, selbstbewusst Beratung und Unterstützung einzufordern: „Schon eine fehlende Vertrautheit mit staatlichen Leistungsstrukturen wirkt in dem verschachtelten Sozialsystem wie ein Ausschlussfilter für Hilfebedürftige“ (Lehmann-Franßen 2008: 16). Die Folge: Eine Flut von Klagen vor den Sozialgerichten vor allem zu Entscheidungen beim Arbeitslosengeld II, die von einem hohen Anteil der Kläger/-innen zumindest teilweise gewonnen werden. Selbst das IAB, die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit, hat in ihrer Bilanz nach 5 Jahren Hartz IV festgestellt, dass die Betreuung durch die Grundsicherungsstellen noch verbesserungswürdig ist und stärker an den individuellen Problemen ansetzen müsste (Möller u. a. 2009: 7).

Es stellt sich somit die Frage, ob unabhängige Beratungsangebote ein wirksamer Beitrag sein könnten, um einerseits die Betroffenen zu unterstützen und andererseits die JobCenter und damit auch die Sozialgerichte zu entlasten. Aus diesem Grund führte das Berliner Arbeitslosenzentrum evangelischer Kirchenkreise e. V. (BALZ) in Kooperation mit der Liga der Wohlfahrtsverbände und der Landesarmutskonferenz Berlin auch 2010 wieder die Aktion „Irren ist amtlich - Beratung kann helfen“ vor den 12 Berliner JobCentern durch:

„Die Aktion hat mehrere Ziele. Vor dem Hintergrund, dass die Jobcenter ihrer Beratungspflicht nicht ausreichend nachkommen, soll direkt vor den Amtsgebäuden ein niedrigschwelliges Beratungsangebot bereitgestellt und Ratsuchende auf die in Berlin vorhandenen unabhängigen Beratungsangebote zu Hartz IV aufmerksam gemacht werden. Außerdem soll mit der Aktion öffentlicher Druck aufgebaut werden - für bessere Beratung, besseren Service und mehr Bürgerfreundlichkeit auf Seiten der Jobcenter.“ (BALZ 2010: 2)

Vom 21.06. – 30.07.2010 wurden Interessierte und Hilfesuchende in einem mobilen Beratungsbus beraten und unterstützt. Die sechswöchige Aktion wurde durch die Alice-Salomon-Hochschule Berlin (ASH) evaluiert.

Methodisches Vorgehen der Evaluation

Im Rahmen des Seminars „Armut, Arbeitslosigkeit und Wohnungslosigkeit“ im Bachelorstudiengang Soziale Arbeit der ASH wurden insgesamt 550 Hilfesuchende am Beratungsbus zu den Themenkomplexen JobCenter, Beratungsstellen und Beratungsbus befragt. Jeweils 2-3 Studierende pro Beratungstag standen hierfür zur Verfügung. Der Fragebogen (s. Anhang) wurde gemeinsam von der ASH und dem BALZ entwickelt, er bestand aus überwiegend geschlossenen und halboffenen Fragen. Die so erhobenen Daten wurden nach der Befragung von den Studierenden in eine Exceltabelle übertragen und anschließend in die Statistiksoftware SPSS umkopiert. Fehleingaben wurden korrigiert bzw. umkodiert. Anschließend wurden neben den reinen Häufigkeitsverteilungen auch komplexere Zusammenhangsberechnungen in Form von Kreuztabellen und Korrelationen durchgeführt. Strategien zum Umgang mit den JobCentern und der Inanspruchnahme von unabhängiger Beratung wurden zudem geschlechtsspezifisch ausgewertet. Die Analyse der Daten sowie die Erstellung des Evaluationsberichts erfolgte durch Prof. Dr. Susanne Gerull. Obwohl aus organisatorischen Gründen kein Pretest durchgeführt werden konnte, erwies sich der Fragebogen als gut geeignet, lediglich für eine Fragestellung wurde Optimierungsbedarf für den Fall einer erneuten Nutzung festgestellt.

Die Studierenden haben so viele mobil Beratene befragt, wie es ihnen von ihrer zeitlichen Kapazität her möglich war. Fast niemand, der angesprochen wurde, hat sich lt. den Studierenden der Befragung verweigert. Bei 770 Beratungen insgesamt (vgl. BALZ 2010:1) sind von den Studierenden somit 71,4 % aller am Bus Beratenen befragt worden. Die Zwischenergebnisse können daher als repräsentativ für alle Hilfesuchenden am Beratungsbus gelten (vgl. Bortz 1999: 86 ff.). Es muss davon ausgegangen werden, dass eine Gesamtbefragung aller JobCenter-Kund(inn)en andere Ergebnisse produzieren würde. Die Aktion „Irren ist amtlich. Beratung kann helfen“ wendet sich jedoch gezielt an Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen keine zufriedenstellende Beratung des JobCenters erhalten haben oder aus sonstigen Gründen eine unabhängige Beratung in Anspruch nehmen wollen.

Soziodemografische Daten¹

Von den Befragten waren 51,1 % männlich und 48,9 % weiblich. Nur wenige waren unter 21 bzw. über 60 Jahre alt, mit 33,2 % war die Altersgruppe der 41-50-Jährigen am häufigsten vertreten. Insgesamt 59,4 % waren zwischen 41 und 60 Jahre alt. Zur Gruppe der U-25-Jährigen gehörten nur 5,7 %. 87,2 % waren Deutsche, 4,4 % kamen aus der sonstigen EU

¹ Nicht alle Fragen wurden von allen Befragten beantwortet. Die Prozentangaben beziehen sich auf die jeweilige Grundgesamtheit, bei den soziodemografischen Daten liegt diese zwischen 540 und 549 Befragten.

und 8,4 % aus sonstigen Staaten. Einen Migrationshintergrund hatten 22,2 % der Befragten. Den höchsten Schulabschluss zeigt die nachfolgende Tabelle:

Tabelle 1: Höchster Schulabschluss

		Häufigkeit	Prozente
Gültig	Kein Abschluss	15	2,8
	Hauptschulabschluss	123	22,6
	Realschule/Mittlere Reife	216	39,7
	Fachhochschulreife	36	6,6
	Abitur/Hochschulreife	147	27,0
	Sonstiger Abschluss	7	1,3
	Gesamt	544	100,0

Insgesamt 73,3 %² hatten somit mindestens einen Realschul- oder vergleichbaren Abschluss. Die „sonstigen“ Abschlüsse beziehen sich überwiegend auf im Ausland erworbene, in Deutschland nicht anerkannte Abschlüsse.

JobCenter

Vor allen 12 JobCentern Berlins stand der Beratungsbus jeweils zwei Tage, an allen Tagen waren Studierende vor Ort, um die Hilfesuchenden zu befragen. Die Verteilung ist jedoch nicht gleichmäßig, wie die nachfolgende Tabelle zeigt. Die meisten Befragungen konnten in Charlottenburg-Wilmersdorf, gefolgt von Mitte und Tempelhof-Schöneberg durchgeführt werden.

Tabelle 2: JobCenter

		Häufigkeit	Prozente
Gültig	Charlottenburg-Wilmersdorf	65	11,9
	Friedrichshain-Kreuzberg	34	6,2
	Lichtenberg	38	6,9
	Marzahn-Hellersdorf	42	7,7
	Mitte	57	10,4
	Neukölln	36	6,6
	Pankow	49	8,9
	Reinickendorf	39	7,1
	Spandau	49	8,9
	Steglitz-Zehlendorf	47	8,6
	Tempelhof-Schöneberg	50	9,1
	Treptow-Köpenick	42	7,7
	Gesamt	548	100,0

² Unterschiedliche Zahlen in Grafiken/Tabellen und Text entstehen ggf. durch Rundungen in Kombination mit der Beschränkung auf eine Dezimalstelle hinter dem Komma.

10,8 % der Ratsuchenden waren Neukund(inn)en beim jeweiligen JobCenter, d. h. zum ersten Mal dort.

Fast die Hälfte der Befragten (47,4 %) findet ihre Bescheide wenig oder gar nicht verständlich:

Tabelle 3: Wie verständlich sind die Bescheide des JobCenters für Sie?

		Häufigkeit	Prozente
Gültig	gut verständlich	107	19,6
	gerade so verständlich	161	29,5
	wenig verständlich	141	25,8
	gar nicht verständlich	118	21,6
	noch keinen Bescheid erhalten	19	3,5
	Gesamt	546	100,0

Bei Fragen zum Bescheid besprechen mehr als die Hälfte, nämlich 55,6 % der Befragten, „alles mit dem JobCenter“. Aber auch andere Hilfen werden genutzt, wie die folgende Tabelle zusammenfassend darstellt:

Tabelle 4: Was tun Sie, wenn Sie Fragen zu Ihrem Bescheid oder Fragen zu Ihren Rechten und Pflichten als Leistungsbezieher³ haben?

Was tun Sie...	Prozente
Ich bespreche alles mit dem Jobcenter	55,6 %
Ich suche mir Informationen im Internet	45,6 %
Ich lasse mich von Bekannten beraten	36,7 %
Ich suche eine Beratungsstelle auf	31,1 %
Ich rufe bei der Hotline an	26,5 %
Ich hole mir anwaltliche Hilfe	22,5 %
Sonstiges	8,4 %

Interessant dabei ist, dass weniger als 1/3 der Befragten eine Beratungsstelle aufsucht und eher noch Informationen im Internet sucht. Auch bei den „sonstigen“ Möglichkeiten (halboffene Frage) dominiert die Selbsthilfe, vor allem durch die Lektüre von Gesetzestexten, Broschüren u. Ä. Interessanterweise sind im Geschlechtervergleich keine unterschiedlichen Strategien erkennbar.

Mit 3/4 der Befragten (75,5 %) wurde bereits eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen. 60 % von ihnen gaben allerdings an, dass dabei ihre Interessen und Wünsche wenig (28,4 %) oder gar nicht (31,6 %) berücksichtigt wurden. Auch hier sind zwischen Männern und Frauen keinerlei Unterschiede erkennbar.

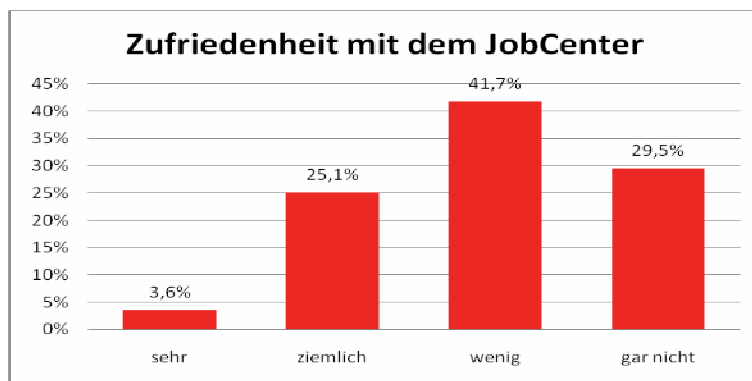
³ Im Fragebogen wurde ausschließlich die männliche Form verwandt, um Platz zu sparen. Die persönliche Befragung durch die Studierenden erfolgte geschlechtsneutral oder individuell angepasst.

In einem weiteren Fragekomplex wurde nach der Zufriedenheit mit einzelnen Abteilungen der JobCenter gefragt. Eine Mehrheit war mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen sehr oder ziemlich zufrieden (insgesamt 55,8 %) und auch die Betreuung in der Eingangszone wurde von insgesamt 53,6 % der Befragten positiv bewertet. Negativ (wenig oder gar nicht zufrieden) dagegen wurden von 57,5 % die Beratung der Arbeitsvermittlung bewertet, von 75,8 % die Erreichbarkeit der Leistungsabteilung und sogar von 82,7 % die Angebote der Arbeitsvermittlung.

Auch mit der Erreichbarkeit der telefonischen Hotline war eine Mehrheit unzufrieden. 74,4 % der Befragten hatten dieses Angebot bereits genutzt, hiervon waren nur 31,4 % sehr oder ziemlich zufrieden mit deren Erreichbarkeit und 31,5 % mit der erhaltenen Auskunft.

Auch in der Gesamtbeurteilung sind die Befragten nicht sehr zufrieden mit ihrem JobCenter, wie die nachfolgende Grafik zeigt:

Grafik 5: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Auskunft und der Beratung im JobCenter?



Nur insgesamt 28,8 % der Befragten waren somit sehr oder ziemlich zufrieden mit ihrem JobCenter.

Der Vergleich der einzelnen JobCenter zeigt allerdings, dass dies je nach Bezirk stark variiert, so sind mit dem JobCenter Mitte 44,7 % sehr oder ziemlich zufrieden gegenüber Schlusslicht Pankow mit nur 18,2 % ziemlich Zufriedenen – „sehr zufrieden“ hatte hier niemand angekreuzt:

Tabelle 6: Zufriedenheit nach JobCenter⁴

% innerhalb von JobCenter

		Zufriedenheit insgesamt				Gesamt
		sehr	ziemlich	wenig	gar nicht	
JobCenter	Charlottenburg-Wilmersdorf	4,9%	23,0%	47,5%	24,6%	100,0%
	Friedrichshain-Kreuzberg	9,1%	24,2%	36,4%	30,3%	100,0%
	Lichtenberg	2,7%	21,6%	29,7%	45,9%	100,0%
	Marzahn-Hellersdorf		32,5%	40,0%	27,5%	100,0%
	Mitte	3,6%	41,1%	28,6%	26,8%	100,0%
	Neukölln	3,0%	18,2%	36,4%	42,4%	100,0%
	Pankow		18,2%	59,1%	22,7%	100,0%
	Reinickendorf	2,8%	16,7%	63,9%	16,7%	100,0%
	Spandau	4,1%	20,4%	42,9%	32,7%	100,0%
	Steglitz-Zehlendorf	4,3%	21,3%	34,0%	40,4%	100,0%
	Tempelhof-Schöneberg	4,0%	30,0%	34,0%	32,0%	100,0%
	Treptow-Köpenick	5,1%	28,2%	51,3%	15,4%	100,0%
Gesamt		3,6%	25,1%	41,7%	29,5%	100,0%

Viele der Befragten haben sich schon einmal beschwert oder sogar Rechtsmittel eingelegt. Eine Übersicht zeigt die nachfolgende Tabelle auf:

Tabelle 7: Reaktion bei Problemen mit dem JobCenter

Reaktion	Prozente	Davon erfolgreich
beim Vorgesetzten ihres Ansprechpartners beschwert	39,9 %	67,1 %
sich an das Kundenreaktionsmanagement oder die Leitung des Jobcenters gewendet	12,2 %	60,0 %
Widerspruch eingelegt	64,6 %	55,4 %
Klage beim Sozialgericht erhoben	18,9 %	63,8 %

Die befragten Männer haben sich etwas häufiger als die Frauen persönlich beschwert, die Frauen häufiger Widerspruch eingelegt. Die Unterschiede sind jedoch eher gering (< 5 %).

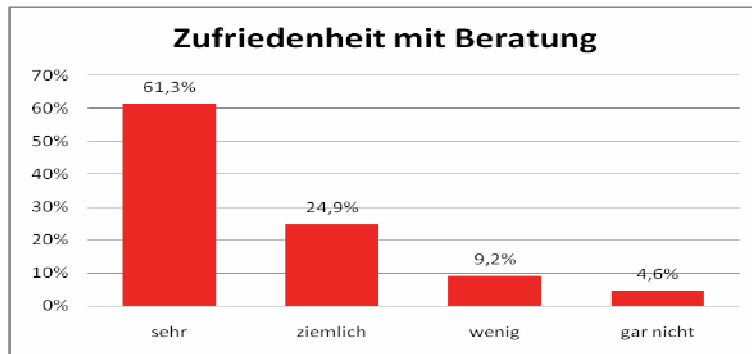
Beratungsstellen

Nur 42,7 % der Befragten kennen eine Beratungsstelle außerhalb des JobCenters und nur 32,2 % haben eine solche schon einmal aufgesucht. Signifikante geschlechtsspezifische Unterschiede gibt es hier nicht. Von den 173 Befragten, die schon einmal bei einer unabhän-

4 Signifikanztests: Chi-Quadrat und Cramer-V = 0,080

gigen Beratungsstelle waren, war die überwältigende Mehrheit (sehr oder ziemlich) zufrieden mit der Beratung:

Grafik 8: Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung, die Sie von der Beratungsstelle erhalten haben?



Wer bisher noch keine Beratungsstelle aufgesucht hatte, brauchte keine Beratung (22,9 %) oder konnte keinen Grund angeben (20,0 %). Andere vorgeschlagene Gründe wie ungünstige Öffnungszeiten oder Scham spielten so gut wie keine Rolle.

Beratungsbus

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

Tabelle 9: Gründe für die Inanspruchnahme der Beratung

Gründe	Prozente
Ich hatte eine Frage zu den Geld-Leistungen	38,0 %
Sonstiges	36,5 %
Ich wollte wissen, wie ich mich rechtlich wehren kann	34,9 %
Ich hatte Fragen zu meinem Bescheid	24,9 %
Ich wollte mich über die Arbeit des Jobcenters beschweren	13,6 %
Ich hatte eine Frage zur Vermittlung in Arbeit	7,1 %

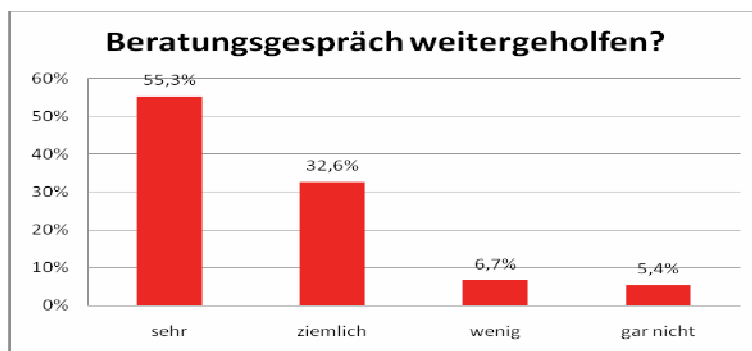
Bei der halboffenen gestellten Frage zu den „sonstigen“ Gründen wurden überwiegend sehr konkrete Themen angegeben, so z. B. Fragen zu den Wohnkosten, einem Umzug, einer Erbsache oder einer Autoversicherung. Weiterhin angegeben wurden „allgemeine“ oder „grundlegende“ Fragen sowie „Neugier“ und das Interesse an Informationsmaterialien. Insgesamt wird deutlich, dass die wenigsten an den Bus kamen, um sich über das JobCenter zu beschweren. Vielmehr waren es sehr konkrete Anliegen, die offenbar im JobCenter selbst nicht geklärt werden konnten - oder mit der dort erhaltenen Auskunft waren die Hilfesuchenden nicht zufrieden. Allerdings wurde von vielen ASH-Studierenden berichtet, dass die Befragten häufig weit über die Themen des Evaluationsbogens hinaus von schlechten Erfah-

rungen mit dem JobCenter berichteten und teilweise sogar ausführlich „ihr Herz ausschütten“.

94,4 % der Befragten fanden die Dauer des Beratungsgesprächs am/im Beratungsbus „genau richtig“, sie waren insgesamt zu 66,7 % sehr und zu weiteren 29,2 % ziemlich zufrieden mit der Beratung. Dabei gab es die höchsten Zufriedenheitswerte bei denjenigen, die auch das JobCenter positiv bewertet haben, gefolgt von denen, die dem JobCenter die schlechteste Bewertung gegeben hatten. Der Zusammenhang, dass das Angebot des Beratungsbusses überwiegend von denjenigen positiv aufgenommen wurde, die mit ihrem JobCenter eher unzufrieden sind, ist somit nicht so klar und eindeutig wie vermutet.

87,9 % gaben an, das Beratungsgespräch hätte ihnen sehr oder ziemlich weitergeholfen:

Grafik 10: Das Beratungsgespräch hat mir weitergeholfen...



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 nachdrücklich als unabhängig vom BALZ und den Berater(inne)n vorgestellt hatten.

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

Tabelle 11: Wichtig am Angebot des Beratungsbusses

Wichtig war...	sehr wichtig	wichtig
Vom JobCenter unabhängige Beratung	90,4 %	8,9 %
Jemand nimmt sich Zeit für ihr/sein Anliegen	85,8 %	13,6 %
Berater/-in direkt ansprechbar	82,0 %	17,1 %
Beratung direkt vor dem JobCenter	77,1 %	15,4%
Keine Terminvereinbarung nötig	76,4 %	18,1 %

Alle vorgegebenen Antworten erhielten eine sehr große Zustimmung. Am wichtigsten war den Befragten, dass sie am Beratungsbus eine vom JobCenter unabhängige Beratung bekamen. „Sehr wichtig“ fanden dies allein 90,4 %.

Die offene Frage nach möglichen Verbesserungen am Angebot des Beratungsbusses wurde von 198 Befragten und damit 36 % der Befragten beantwortet. Ein Großteil der Antwortenden wünschte sich das Angebot des Beratungsbusses „regelmäßig“, „häufiger“ oder sogar „immer“. Eine bessere Werbung für das Angebot forderten ebenfalls eine ganze Reihe von Befragten, und eine bessere Ausstattung des Busses (bequemer, Getränkeangebot) gaben mehrere als Wunsch an. Auch „mehr Personal“ und Möglichkeiten zu diskreterer Beratung wurden mehrfach als Verbesserungsvorschlag genannt.

Fazit

Viele der Menschen, die das Angebot des Beratungsbusses angenommen haben, sind mit den für sie zuständigen JobCentern eher unzufrieden. Dabei zeigen die Antworten, dass die Befragten durchaus differenzieren können, denn die unterschiedlichen Bereiche des JobCenters werden sehr uneinheitlich und auch nicht alle überwiegend negativ bewertet. Auch die Unterscheidung nach den 12 JobCentern zeigt dies sehr deutlich.

Viele der Befragten wehren sich mithilfe von Beschwerden und Rechtsmitteln, wenn sie Probleme im JobCenter haben - und dies nach ihren eigenen Angaben überwiegend erfolgreich. Auffällig ist, dass bei der Auswertung der Strategien keine wesentlichen geschlechtsspezifischen Unterschiede erkennbar sind, wie sie ansonsten in Untersuchungen zur Inanspruchnahme professioneller Hilfe erkennbar sind. Eine mögliche Erklärung ist, dass es sich bei den Hilfesuchenden am Beratungsbuss bereits um diejenigen Männer und Frauen handelt, die bereit sind sich bei Fragen und Problemen auf Beratung und Unterstützung einzulassen.

Gleichzeitig zeigen die Daten, dass deutlich weniger als die Hälfte der Befragten überhaupt unabhängige Beratungsstellen kennt. Diejenigen, die solche kennen und bereits in Anspruch genommen haben, sind mit ihnen und der dort erlebten Beratung jedoch sehr zufrieden. Auch am/im Beratungsbuss haben sie 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.

Aus den hohen Zustimmungswerten geht hervor, dass der Beratungsbuss mit seinem mobilen, niedrighwelligen Angebot genau die Bedürfnisse derjenigen Menschen getroffen hat, die ihre Wünsche und Fragen im JobCenter selbst nicht oder nur schwer artikulieren können. Solange die JobCenter nicht in der Lage sind, ihrer Beratungspflicht nachzukommen, müssen daher ausreichend unabhängige Beratungsstellen zur Verfügung stehen, um den hohen

Bedarf an Information und Unterstützung zu decken. Im Zuge der anstehenden Umstrukturierungen ist dies dringlicher als je zuvor.

Viele Arbeitslosenzentren in Berlin arbeiten überwiegend mit Ehrenamtlichen oder Ein-Euro-Jobber(inne)n. Eine qualifizierte, professionelle und finanziell abgesicherte Beratung ist jedoch erforderlich – und das regelmäßige Angebot einer aufsuchenden Unterstützung wie der Beratungsbus in der sechswöchigen Aktion des BALZ eine notwendige Ergänzung in der Berliner Helfelandschaft, wie die vorliegende Evaluation deutlich aufzeigt.

Quellen

BALZ: Berliner Arbeitslosenzentrum (2010): Aktion „Irren ist amtlich – Beratung kann helfen!“. Auswertung der Jobcenter-Tour 2010. http://www.beratung-kann-helfen.de/die-aktion/Bericht_Jobcenter-Tour_2010.pdf (17.08.2010)

Bortz, Jürgen (1999): Statistik für Sozialwissenschaftler. Berlin u. a.: Springer (5., vollst. überarb. Aufl.)

Lehmann-Franßen, Nils (2008): Warten und Würde. Zur Offenheit staatlicher Existenzsicherung. In: Alice, Nr. 16/2008. Berlin: ASH

Möller, Joachim/ Walwei, Ulrich/ Koch, Susanne/ Kupka, Peter/ Steinke, Joß (2009): Der Arbeitsmarkt hat profitiert. Fünf Jahre SGB II: Eine IAB-Bilanz. IAB-Kurzbericht 29/2009

Datum	Lfd. Nr.	Bestätigung
-------	----------	-------------

Umfrage zu Ihren Erfahrungen mit Beratung zum Arbeitslosengeld II

(Ihre Angaben sind anonym.)

Code:

A Jobcenter	
1. Welches Jobcenter ist für Sie zuständig?	<input type="radio"/> O ₁ Charlottenburg-Wilmersdorf <input type="radio"/> O ₂ Friedrichshain-Kreuzberg <input type="radio"/> O ₃ Lichtenberg <input type="radio"/> O ₄ Marzahn-Hellersdorf <input type="radio"/> O ₅ Mitte <input type="radio"/> O ₆ Neukölln <input type="radio"/> O ₇ Pankow <input type="radio"/> O ₈ Reinickendorf <input type="radio"/> O ₉ Spandau <input type="radio"/> O ₁₀ Steglitz-Zehlendorf <input type="radio"/> O ₁₁ Tempelhof-Schöneberg <input type="radio"/> O ₁₂ Treptow-Köpenick
2. Sind Sie „Neukunde“, das heißt das erste Mal beim Jobcenter?	<input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein
3. Wie verständlich sind die Bescheide des Jobcenters für Sie?	<input type="radio"/> O ₁ gut verständlich <input type="radio"/> O ₂ gerade so verständlich <input type="radio"/> O ₃ wenig verständlich <input type="radio"/> O ₄ gar nicht verständlich <input type="radio"/> O ₅ noch keinen Bescheid erhalten
4. Was tun Sie, wenn Sie Fragen zu Ihrem Bescheid oder Fragen zu Ihren Rechten und Pflichten als Leistungsbezieher haben?	<i>Mehrfachantworten möglich:</i> <input type="radio"/> O ₁ Ich bespreche alles mit dem Jobcenter. <input type="radio"/> O ₂ Ich rufe bei der Hotline an. <input type="radio"/> O ₃ Ich lasse mich von Bekannten beraten. <input type="radio"/> O ₄ Ich suche mir Informationen im Internet. <input type="radio"/> O ₅ Ich suche eine Beratungsstelle auf. <input type="radio"/> O ₆ Ich hole mir anwaltliche Hilfe. <input type="radio"/> O ₇ Sonstiges, nämlich _____
5. Haben Sie eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen?	<input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein
<i>Falls ja:</i> In welchem Maß sind Ihre Interessen und Wünsche dabei berücksichtigt worden?	<input type="radio"/> O ₁ vollkommen <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
6. Wie zufrieden sind Sie mit...	
der Betreuung in der Eingangszone Ihres Jobcenters?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
der Beratung Ihrer Arbeitsvermittlung?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
den Angeboten Ihrer Arbeitsvermittlung?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
der Erreichbarkeit der Leistungsabteilung?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
der Freundlichkeit der Mitarbeiter des Jobcenters?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
7. Haben Sie schon einmal die telefonische Hotline genutzt?	<input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein
<i>Falls ja:</i>	
Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
Wie zufrieden sind Sie mit der Auskunft der Hotline?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
8. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Auskunft und der Beratung im Jobcenter?	<input type="radio"/> O ₁ sehr <input type="radio"/> O ₂ ziemlich <input type="radio"/> O ₃ wenig <input type="radio"/> O ₄ gar nicht
9. Haben Sie schon einmal bei Problemen mit dem Jobcenter...	
...sich beim Vorgesetzten Ihres Ansprechpartners beschwert?	<input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein <i>Falls ja:</i> erfolgreich? <input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein
...sich an das Kundenreaktionsmanagement oder die Leitung des Jobcenters gewendet?	<input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein <i>Falls ja:</i> erfolgreich? <input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein
...Widerspruch eingelegt?	<input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein <i>Falls ja:</i> erfolgreich? <input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein
...Klage beim Sozialgericht erhoben?	<input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein <i>Falls ja:</i> erfolgreich? <input type="radio"/> O ₁ ja <input type="radio"/> O ₂ nein

B Beratungsstellen	
1. Kennen Sie eine Beratungsstelle, an die Sie sich bei Fragen zum Arbeitslosengeld II wenden können?	O ₁ ja O ₂ nein
2. Haben Sie eine solche Beratungsstelle schon einmal aufgesucht?	O ₁ ja O ₂ nein
Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung, die Sie von der Beratungsstelle erhalten haben?	O ₁ sehr O ₂ ziemlich O ₃ wenig O ₄ gar nicht
Falls nein: Warum haben Sie die Beratungsstelle nicht aufgesucht?	<i>Mehrfachantworten möglich</i> O ₁ Ich brauchte bisher keine Beratung. O ₂ Die Öffnungszeiten sind für mich ungünstig. O ₃ Es ist mir unangenehm, eine Beratungsstelle aufzusuchen. O ₄ Ich verspreche mir nichts von der Beratung. O ₅ Weiß nicht

C Beratungsbus	
1. Warum haben Sie sich heute am Beratungsbus informiert?	<i>Mehrfachantworten möglich</i> O ₁ Ich hatte Fragen zu meinem Bescheid. O ₂ Ich hatte eine Frage zu den Geld-Leistungen. O ₃ Ich hatte eine Frage zur Vermittlung in Arbeit. O ₄ Ich wollte wissen, wie ich mich rechtlich wehren kann. O ₅ Ich wollte mich über die Arbeit des Jobcenters beschweren. O ₆ Sonstiges, nämlich:
2. Das Beratungsgespräch selbst war...	O ₁ zu kurz O ₂ zu lang O ₃ genau richtig
3. Das Beratungsgespräch hat mir weitergeholfen...	O ₁ sehr O ₂ ziemlich O ₃ wenig O ₄ gar nicht
4. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Auskunft oder der Beratung am Beratungsbus?	O ₁ sehr O ₂ ziemlich O ₃ wenig O ₄ gar nicht
5. Wie wichtig ist Ihnen an dem Angebot des Beratungsbusses... <i>Ich lese Ihnen einen Satz vor und Sie sagen mir, ob Ihnen das sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig oder unwichtig ist.</i>dass die Beratung direkt vor dem Jobcenter angeboten wird? O ₁ sehr wichtig O ₂ wichtig O ₃ weniger wichtig O ₄ unwichtig ...dass Sie keinen Termin vereinbaren müssen? O ₁ sehr wichtig O ₂ wichtig O ₃ weniger wichtig O ₄ unwichtig dass Sie den Berater oder die Beraterin direkt ansprechen können? O ₁ sehr wichtig O ₂ wichtig O ₃ weniger wichtig O ₄ unwichtig dass sich jemand für Sie und Ihr Anliegen Zeit nimmt? O ₁ sehr wichtig O ₂ wichtig O ₃ weniger wichtig O ₄ unwichtig dass Sie eine vom Jobcenter unabhängige Auskunft oder Beratung bekommen? O ₁ sehr wichtig O ₂ wichtig O ₃ weniger wichtig O ₄ unwichtig
6. Was könnte am Angebot des Beratungsbusses noch verbessert werden?	

D Person	
1. Geschlecht	O ₁ männlich O ₂ weiblich
2. Alter	O ₁ 11-20 O ₂ 21-30 O ₃ 31-40 O ₄ 41-50 O ₅ 51-60 O ₆ 61 und älter
3. U 25 (unter 25 Jahre alt)	O ₁ ja O ₂ nein
4. Nationalität	O ₁ deutsch O ₂ sonst. EU O ₃ Sonstige
5. Migrationshintergrund*	O ₁ ja O ₂ nein O ₃ weiß nicht
6. Schulabschluss	O ₁ Kein Abschluss O ₂ Hauptschulabschluss O ₃ Realschule/Mittlere Reife O ₄ Fachhochschulreife O ₅ Abitur/Hochschulreife O ₆ Sonstiger Abschluss nämlich _____

* Sind Sie selbst, ein Elternteil oder ein Großeltern teil nach 1950 eingewandert?

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!