

Wie erleben Besucher das Jobcenter Oldenburg?

Eine Erhebung unter Leistungsberechtigten

Paul Grabbe und Rainer Timmermann

2015



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Methode der Datenerhebung.....	4
3. Design der Untersuchung	4
<u>4. Ergebnisse</u>	
4.1 Wartezeiten	6
4.2 Emotionen beim Jobcenter.....	7
4.2.1 Fokus: Emotionen Leistungsabteilung.....	8
4.2.2 Fokus: Arbeitsvermittlung.....	8
4.3 Verständnis der Unterlagen.....	9
4.4 Konflikte in der Vergangenheit.....	10
Im Fokus: Konfliktlösungen bei der Leistungsabteilung.....	12
Im Fokus: Konfliktlösungen bei der Arbeitsvermittlung.....	13
4.5 Beratungsqualität	14
4.6 Gewünschte Unterstützung.....	15
4.7 Externe Beratung	18
5. Handlungsempfehlungen.....	19

Wir möchten uns bei allen bedanken, die wichtige Beiträge zum Entstehen dieses Berichts geleistet haben. Insbesondere danken wir Christina Noll für die Entwicklung des Fragebogens, den zahlreichen Interviewer/innen und allen Korrekturleser-/innen für ihre wichtigen Anregungen.

1. Einleitung

Die Lebenslage vieler Menschen in der Bundesrepublik ist durch Armut und ein Leben am Rande des Existenzminimums gekennzeichnet. Im Februar 2015 lebten etwa sechs Millionen Menschen von „Hartz IV“. Auch in der Stadt Oldenburg sind es zu diesem Zeitpunkt etwa elf Prozent der Einwohner, die Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II (SGB II) bzw. „Hartz IV“ beziehen¹.

Die Dimension der Einkommensarmut beschreibt die Situation der Leistungsberechtigten jedoch nur unzureichend. Ihr Leben ist oftmals geprägt von der täglichen Auseinandersetzung mit dem Jobcenter, der für sie zuständigen Leistungsbehörde. Viele Beispiele illustrieren, dass das Jobcenter aus dem Alltag der Leistungsberechtigten kaum wegzudenken ist. Von der Antragsstellung bis zur Bewilligung können Wochen vergehen. Die Antragsberechtigten müssen lange Antragsformulare ausfüllen und Angaben mit Unterlagen aller Art belegen. Schnell folgen Gespräche mit der Arbeitsvermittlung, die den im SGB II verankerten Gedanken des Forderns deutlich werden lassen. Anforderungen Folge zu leisten, wie z. B. eine bestimmte Anzahl von Bewerbungen im Monat oder die Teilnahme an Maßnahmen, die häufig nicht auf die Berufsrealität der "Kunden" abgestimmt sind, werden von Leistungsberechtigten erwartet. Und schon bald sind Folgeanträge zu stellen, denn die Leistungen werden nur für sechs Monate bewilligt. Auch nach der Bewilligung der Leistungen ist vieles noch nicht getan. So bleibt die Höhe der Leistungen häufig umkämpft. Beispielsweise in Bezug auf die vollständige Übernahme der Kosten für Unterkunft und Heizung. Besonders schwierig wird es, wenn monatlich unregelmäßig hohes Arbeitseinkommen erzielt wird. All dies zeigt, dass Leistungsberechtigte im SGB II immer wieder mit dem Jobcenter zu tun haben und sich mit dessen Mitarbeiter/-innen um ihre Leistungen auseinandersetzen müssen.

Jobcenter haben nach § 1 SGB II den gesetzlichen Auftrag, bei der Arbeitssuche umfassend zu unterstützen, den Lebensunterhalt sicherzustellen und den Leistungsberechtigten ein Leben in Würde zu ermöglichen.

Wird das Jobcenter in Oldenburg diesem gesetzlichen Auftrag gerecht? Wird das Jobcenter in Oldenburg als bürgerfreundlich und unterstützend erlebt?

Um diese Fragen zu klären, wurde von der Arbeitslosenselbsthilfe Oldenburg e. V. (ALSO) eine Prästudie zur Zufriedenheit mit dem Jobcenter durchgeführt. Ziel dieser Studie war es, das Expertenwissen von Leistungsberechtigten im ALG-II-Bezug zu erheben, zu dokumentieren und weiterzugeben. Im Mittelpunkt standen dabei Wartezeiten, Emotionen, Verständlichkeit der Antragsformulare, Konflikte und die Beratungsqualität.

¹ Vgl. dazu insbesondere die Sonderauswertung der Arbeitsagentur Oldenburg-Wilhelms-
haven im Arbeitsmarktreport des Monats Februar 2015 für die Stadt Oldenburg.

² Zu den wesentlichen Grundsätzen eines rechtsstaatlichen Verfahrens zählt das Recht auf ein faires Verfahren;

2. Methode der Datenerhebung

Für die Untersuchung wurden Leistungsberechtigte im ALG-II-Bezug befragt. Die Teilnehmer der Studie wurden vor dem Jobcenter oder nach der Beratung in den Räumen der ALSO befragt. Um das Ausfüllen des Fragebogens zu erleichtern, wurden die Befragten bei der Eingabe der Daten begleitet. Die Umfrage begann am 01.11.2014 und endete am 15.12.2014. Insgesamt nahmen 140 Personen teil.

3. Design der Untersuchung

Im Fokus der Studie steht die Zufriedenheit der Leistungsberechtigten mit dem Jobcenter. Mit diesem Blickwinkel versteht sich diese Studie als Evaluationsstudie, welche aus Sicht der Leistungsberechtigten die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Jobcenters ermittelt. Im Folgenden werden die Variablen vorgestellt, die dieser Untersuchung zugrunde liegen und mit der die Zufriedenheit mit dem Jobcenter ermittelt wurde.

Wartezeiten: Als erster Indikator für die Zufriedenheit mit den bürokratischen Abläufen im Jobcenter wurde die Wartezeit ausgewählt. Warten gilt als ein Zustand der unfreiwilligen Untätigkeit, welcher nicht nur zeitraubend, sondern auch als unangenehm, frustrierend und nervtötend beschrieben wird. Entsprechend deuten lange Wartezeiten auf nicht zufriedenstellende Abläufe im Jobcenter hin. Die Teilnehmer der Studie wurden nach der tatsächlichen Dauer der Wartezeit und ihrer subjektiven Einschätzung der Wartezeit gefragt. Die möglichen Einschätzungen der Wartezeit reichten von "angemessen" bis "zu lang".

Emotionale Einstellungen: Weiterhin wurde nach emotionalen Einstellungen beim Jobcenter gefragt. Emotionale Einstellungen können wichtige Hinweise auf die Zufriedenheit geben. Ein zuversichtliches Gefühl deutet darauf hin, dass die Befragten mit dem Jobcenter zufrieden sind. Gefühle der Bedrohung wie Angst oder aggressive Gefühle wie Wut deuten hingegen darauf hin, dass die Leistungsberechtigten mit den Dienstleistungen des Jobcenters keine zufriedenstellenden Erfahrungen gemacht haben. Die Teilnehmer/-innen konnten ihre Gefühle als "sehr zuversichtlich", "zuversichtlich", "neutral", "Angst" und "Wut" beschreiben.

Verständlichkeit der Unterlagen: Als eine weitere wichtige Kategorie wurde die subjektiv eingeschätzte Verständlichkeit der Antragsformulare, Bescheide und Entscheidungen im Jobcenter erachtet. Schließlich deutet eine gute Verständlichkeit der Vorgänge im Jobcenter auf zufriedenstellende Erfahrungen mit dem Jobcenter hin. Werden hingegen die Anträge und Entscheidungen mehrheitlich nicht verstanden, lässt sich auf nicht zufriedenstellende Dienstleistungen des Jobcenters schließen. Daher wurde in der Umfrage die Verständlichkeit der Anträge, Bescheide, Einladungen und Forderungen des Jobcenters erfragt.

Konflikte und Konfliktlösungen: Probleme, Konflikte und Konfliktlösungen können als weiteres Signal für die Zufriedenheit mit dem Jobcenter gelten. Es ist davon auszugehen, dass wenige Probleme und viele Problemlösungen mit einer größeren Zufriedenheit einhergehen. Viele Konflikte und wenige Lösungen weisen darauf hin, dass die Leistungsberechtigten mit dem Jobcenter nicht zufrieden sind. Entsprechend wurden Angaben erfragt über die Häufigkeit von Problemen und zufriedenstellenden Problemlösungen sowie danach, welche Jobcenter-Abteilungen diese betreffen.

Beratungsqualität: Als ein weiteres Signal für die Zufriedenheit mit dem Jobcenter wurde die subjektiv empfundene Beratungsqualität erachtet. Beratung erfüllt in vielerlei Hinsicht wichtige Funktionen, um Menschen bei Bildungsentscheidungen, Fragen der beruflichen Entwicklung und bei der Suche nach Arbeit zu unterstützen. Gute und hilfreiche Beratung wird im Allgemeinen mit einer zufriedenstellenden Dienstleistungsqualität verbunden. Nur eine gute Beratung kann den Anliegen der Leistungsberechtigten gerecht werden. Wer sich gut beraten und informiert fühlt, wird mit dem Jobcenter zufriedener sein als jemand, der die Beratung als wenig hilfreich und schlecht empfunden hat. Daher haben wir in der Befragung die subjektive Einschätzung Betroffener über die Beratung des Jobcenters erhoben.

Realisierung gewünschter Unterstützung: Weiterhin kann davon ausgegangen werden, dass erfüllte Wünsche und Erwartungen darauf hindeuten, dass die Befragten mit dem Jobcenter zufrieden sind. Daher wurden die Teilnehmer/-innen der Studie danach gefragt, welche Unterstützung sie sich vom Jobcenter wünschen und ob sie diese auch bekommen.

Externe Beratung: Als ein ergänzender Gradmesser für die Zufriedenheit mit dem Jobcenter kann das Ausmaß der externen Beratung dienen. Schließlich kann man davon ausgehen, dass die Zufriedenheit mit dem Jobcenter umso geringer ist, je mehr externe Beratung notwendig ist. Entsprechend wurden die Teilnehmer/-innen gefragt, ob sie externe Beratung in Anspruch genommen haben und wie hilfreich sie diese einschätzten.

ABSCHNITT 4: ERGEBNISSE

4.1 Wartezeiten

In der Studie wurde nach der Dauer der Wartezeit beim Jobcenter und deren Einschätzungen gefragt. Bei der Dauer der Wartezeit zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen Personen mit und ohne Termin:

- Mit Termin betrug die durchschnittliche Wartezeit ca. 13 Minuten. Nur zehn Prozent warteten 30 Minuten und länger.
- Ohne Termin lag die Wartezeit bei durchschnittlich 45 Minuten. Etwa ein Viertel (23 Prozent) wartete über 60 Minuten, sechs Prozent mehr als 120 Minuten.

Zusätzlich wurde die Angemessenheit der Wartezeiten erhoben. Auch hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Befragten mit und ohne Termin (Abbildung 1):

- **Mit Termin wurde die Wartezeit mehrheitlich als angemessen angesehen.** 82 Prozent der Befragten bewerteten die Wartezeit als angemessen. Nur etwa jede/r Sechste (16 Prozent) empfand die Wartezeit als zu lang, weitere zwei Prozent der Befragten gaben an, die Wartezeit als unverschämt lang empfunden zu haben.
- **Ohne Termin wurde die Wartezeit von 26 Prozent als zu lang bewertet.** Sechs Prozent haben die Wartezeit als unverschämt lang empfunden. Gut zwei Drittel (68 Prozent) bewerteten die Wartezeit als angemessen.

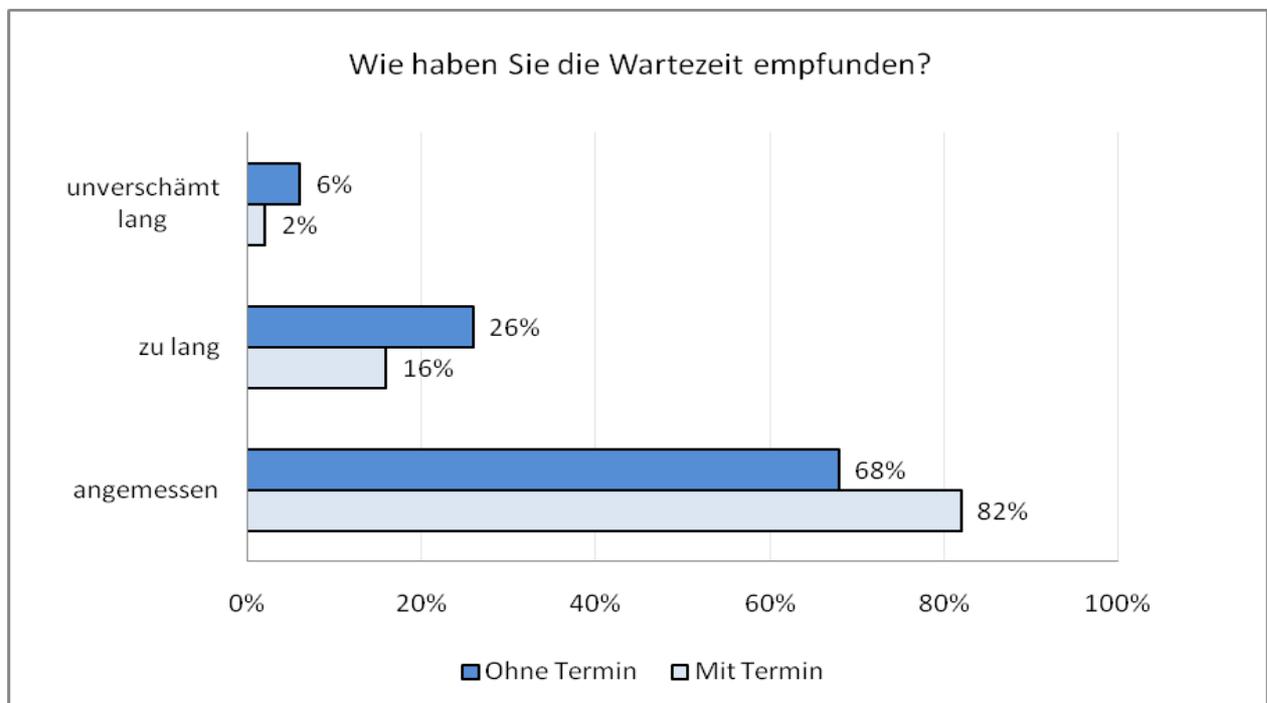


Abbildung 1: Empfinden der Wartezeiten, N=130

Die Ergebnisse illustrieren, dass die Erreichbarkeit der Behörde häufig beeinträchtigt ist, wenn Leistungsberechtigte von sich aus Dinge im Amt klären oder Anträge stellen wollen. Das spricht nicht für eine bürgerfreundliche und zufriedenstellende Verwaltung. Ein deutlicher Handlungsbedarf ist hier angezeigt. Die Ergebnisse machen vielmehr deutlich, dass die Praxis weit hinter den Versprechungen der Hartz-Reformen zurückbleibt.

4.2 Emotionen beim Jobcenter

In der Studie wurde auch nach den Gefühlen gefragt, mit denen die Personen zum Jobcenter gingen. Gehen Personen mit einem zuversichtlichen Gefühl zum Jobcenter? Inwieweit wird das Jobcenter als Bedrohung erlebt oder löst Aggressionen aus?

Das Ergebnis zeigt, dass ein großer Teil das Jobcenter mit stark negativen Emotionen verbindet (Abbildung 2):

- Nur jede/r Fünfte (18 Prozent) hatte ein positives (sehr gutes/zuversichtliches) Gefühl beim Jobcenter.
- 40 Prozent erlebten das Jobcenter als stark belastend.
- Etwa jede/r Vierte erlebte das Jobcenter als Bedrohung. 24 Prozent gaben an, mit Angst das Jobcenter aufzusuchen.
- Bei jeder/m Sechsten löste das Jobcenter aggressive Gefühle aus. 16 Prozent gaben an, das Jobcenter mit Wut zu verbinden.

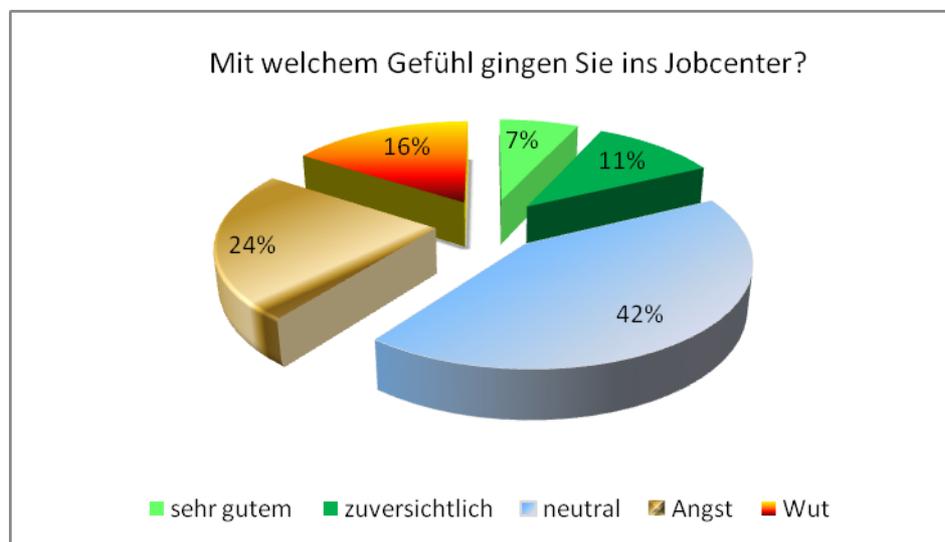


Abbildung 2: Emotionen im Jobcenter, N=136

4.2.1 Fokus: Emotionen Leistungsabteilung

Traten die Personen in Kontakt mit der Leistungsabteilung, fallen die Ergebnisse noch besorgniserregender aus (Abbildung 3):

- Nur jede/r Fünfte (21 Prozent) berichtete von einem positiven und zuversichtlichen Gefühl.
- Fast jede/r Zweite (46 Prozent) erlebte die Leistungsabteilung als stark belastend.
- Fast ein Drittel erlebte die Leistungsabteilung als Bedrohung. 30 Prozent berichtete von Angst vor der Leistungsabteilung.
- Bei jeder/m Sechsten löste der Kontakt mit der Leistungsabteilung Aggressivität aus. 16 Prozent gaben an, die Leistungsabteilung mit Wut aufzusuchen.

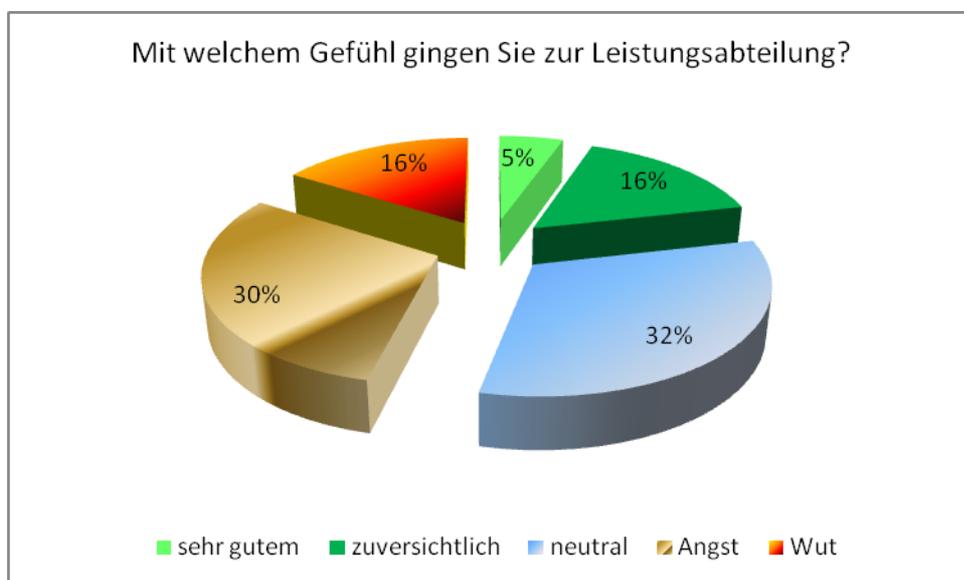


Abbildung 3: Emotionen bei der Leistungsabteilung, N=56

4.2.2 Fokus: Arbeitsvermittlung

Auch in Kontakt mit der Arbeitsvermittlung geben die Ergebnisse Anlass zur Sorge (Abbildung 4):

- Weniger als jede/r Fünfte (18 Prozent) sah einem Treffen mit seiner/m Arbeitsvermittler/in zuversichtlich entgegen.
- Über ein Drittel (35 Prozent) erlebte das Gespräch mit ihrem Arbeitsvermittler als stark belastend.
- Jede/r Vierte (25 Prozent) berichtete von Angst und empfand das Gespräch mit seinem/r Arbeitsvermittler/in daher als Bedrohung.
- Bei jeder/m Zehnten (10 Prozent) lösten Gespräche mit der Arbeitsvermittlung Aggressivität aus.

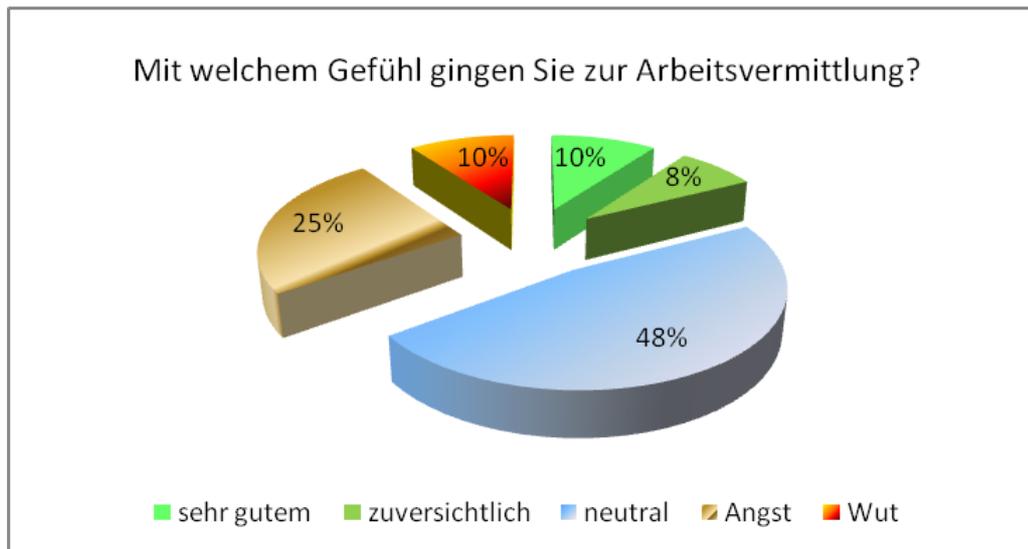


Abbildung 4: Emotionen beim Arbeitsvermittler, N=40

Insgesamt sind die Ergebnisse als ein Hinweis zu lesen, dass viele Leistungsberechtigte mit dem Jobcenter nicht zufrieden sind und das Jobcenter nicht als bürgerfreundlich erlebt wird. Die Ergebnisse belegen, dass große Anteile das Jobcenter als belastend empfinden. Jeder Vierte (24 Prozent) erlebt das Jobcenter als Bedrohung, bei 16 Prozent löst das Jobcenter aggressive Gefühle aus. Bei Kontakt mit der Leistungsabteilung tritt das Gefühl der Angst sogar noch häufiger auf. Auch zeigte sich, dass die Mehrheit der Befragten ohne Zuversicht das Jobcenter aufsuchte. Von einer freundlichen Atmosphäre, einem respektvollen Umgang, einer Willkommenskultur im Jobcenter kann daher kaum gesprochen werden. Hier ergibt sich ein erheblicher Verbesserungsbedarf.

4.3 Verständnis der Unterlagen

Um soziale Rechte sicherzustellen müssen Erwerbslose Einblick und Durchblick in die Entscheidungen und Vorgänge des Jobcenters haben. Wir wollten herausfinden, wie nachvollziehbar die Leistungsberechtigten die behördlichen Wege erleben. Dafür wurde nach der Verständlichkeit der Antragsformulare, der Bescheide, der Einladungen vom Jobcenter und den sich aus den Gesprächen ergebenden Forderungen gefragt.

Das Ergebnis zeigt deutlich, dass es bei dem Verständnis der Antragsformulare, der Bescheide und Forderungen deutliche Probleme gibt (Abbildung 5):

- **Fast zwei Drittel (54 Prozent) gaben an, die Anträge nicht zu verstehen.** Nur für 44 Prozent waren die Anträge verständlich. Nur zwei Prozent konnten die Antragsformulare gut verstehen.
- **Mehr als jede/r Zweite (58 Prozent) gab an, die Bescheide nicht zu verstehen.** Nur 40 Prozent schätzten die Bescheide als verständlich ein. Nur zwei Prozent der Befragten empfanden die Anträge als gut verständlich.

- **Mehr als ein Drittel (43 Prozent) haben die Forderungen, beispielsweise nach weiteren Unterlagen, nicht verstanden.** Nur jeder Zweite (48 Prozent) hielt die Forderungen für verständlich. Nur neun Prozent schätzten die Forderungen als gut verständlich ein.
- **Etwa zwei Drittel der Befragten (68 Prozent) bewerten die Einladungen als verständlich.** 26 Prozent gaben sogar an, die Einladungen gut zu verstehen. Nur sechs Prozent konnten die Einladungen nicht verstehen.

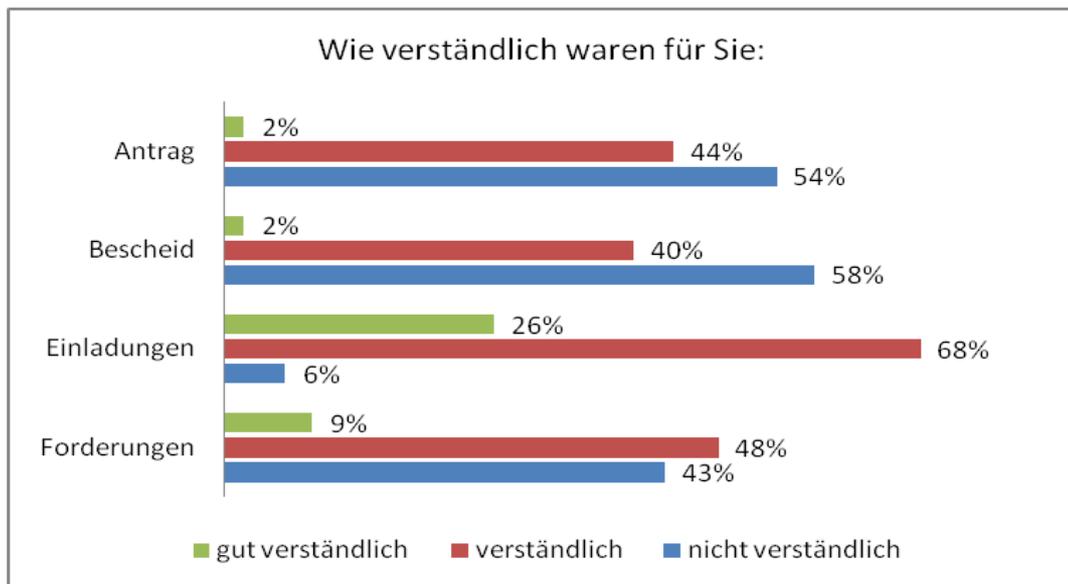


Abbildung 5: Verständnis der Formulare

(Antrag N=132, Bescheid N=130, Einladungen N=125, Forderungen N=116)

Insgesamt betrachtet lässt sich aus den Ergebnissen auf keine große Zufriedenheit mit dem Jobcenter schlussfolgern. Große Anteile verstehen die Anträge, Bescheide und Forderungen nicht. Damit bleibt ihnen der Einblick und Durchblick in die behördlichen Vorgänge und Entscheidungen verschlossen. Dieses Ergebnis spricht damit keineswegs für eine bürgerfreundliche Behörde, welche Antragsberechtigte auf ihre Rechte in verständlicher Form hinweist. Hier ist ein erheblicher Verbesserungsbedarf angezeigt.

4.4 Konflikte in der Vergangenheit

Angaben über die Häufigkeit von Problemen und gefundenen Problemlösungen können weitere Hinweise über die Zufriedenheit mit dem Jobcenter liefern. Schließlich kann generell davon ausgegangen werden, dass wenige Probleme und viele Problemlösungen mit einer größeren Zufriedenheit einhergehen. Wie häufig treten Konfliktsituationen mit dem Jobcenter auf? Mit welcher Abteilung im Jobcenter sind diese Probleme verbunden und in welchem Ausmaß werden sie gelöst?

Das Ergebnis zeigt, dass Probleme im Jobcenter häufig vorkommen (Abbildung 6):

- **Mehr als vier Fünftel (82 Prozent) der Befragten berichteten von einem Problem mit dem Jobcenter in der Vergangenheit.**

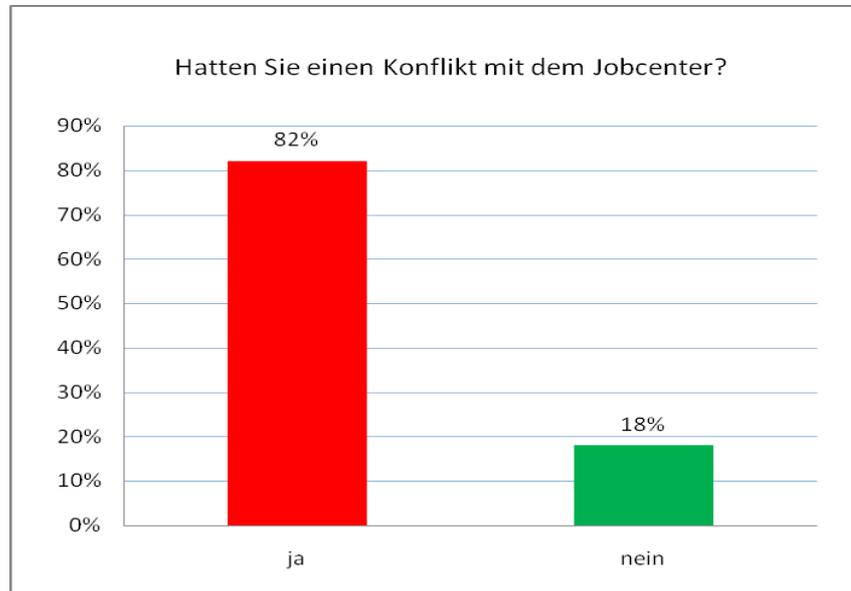


Abbildung 6: Konflikte in der Vergangenheit, N=136

Weiterhin zeigen die Ergebnisse, dass die Konflikte überwiegend mit der Leistungsabteilung in Verbindung standen (Abbildung 7):

- **Mehr als zwei Drittel (73 Prozent) der Befragten berichtete von einem Konflikt mit der Leistungsabteilung.**
- **Etwa jede/r Fünfte (21 Prozent) hatte bereits ein Problem mit der Arbeitsvermittlung.**
- Nur vier Prozent der Befragten berichteten von einem Konflikt im Empfangsbereich und zwei Prozent von einem Konflikt am Schnellschalter.

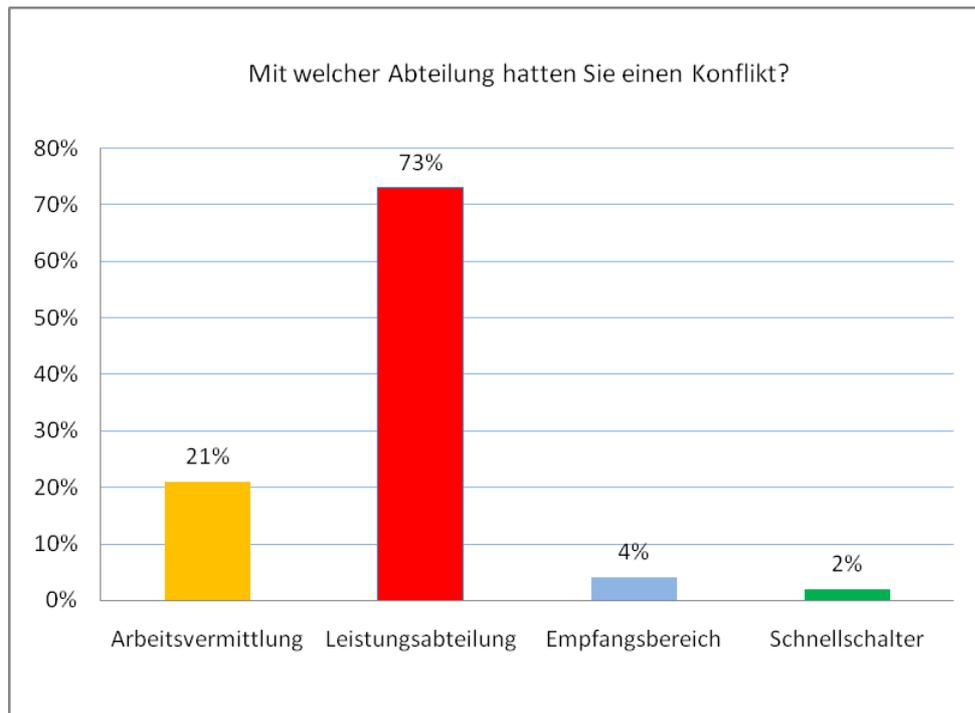


Abbildung 7: Abteilung Konflikt in der Vergangenheit, N=109

Dies Ergebnis zeigt, dass sich die Probleme vor allem im Umgang mit der Leistungsabteilung ballen, einer Abteilung, die aufgrund ihrer Entscheidungen über die Höhe der Leistungen aus Sicht der Betroffenen besondere Bedeutung hat. Die Kontakte mit den Arbeitsvermittler/-innen erleben Leistungsberechtigte dagegen im Schnitt als deutlich weniger belastend. Der Empfangsbereich und der Schnellschalter werden nur in wenigen Ausnahmefällen als Problem erlebt.

Im Fokus: Konfliktlösungen bei der Leistungsabteilung

Zudem wurde nach zufriedenstellenden Lösungen bei Konflikten mit der Leistungsabteilung gefragt. Das Ergebnis gibt Anlass zur Sorge (Abbildung 8):

- In nur jedem zweiten Fall (47 Prozent) wurde von zufriedenstellenden Problemlösungen berichtet.
- Die Mehrheit der Befragten (53 Prozent) berichtete, dass der Konflikt nicht zufriedenstellend gelöst werden konnte.

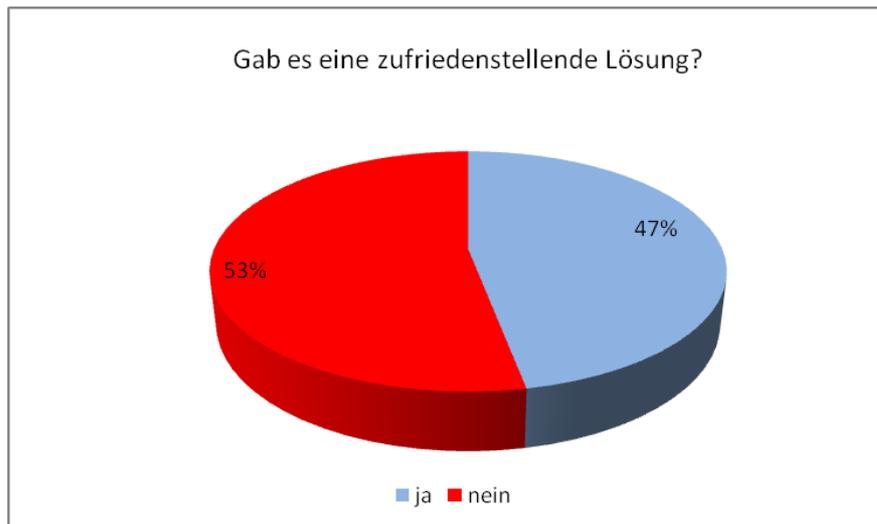


Abbildung 8: Konfliktlösungen in der Leistungsabteilung, N=79

Im Fokus: Konfliktlösungen bei der Arbeitsvermittlung

Auch bei Konfliktlösungen mit der Arbeitsvermittlung sind die Ergebnisse beunruhigend (Abbildung 9):

- **Nur 41 Prozent und damit deutlich weniger als die Hälfte der Befragten berichteten von einer zufriedenstellenden Lösung.**
- **Die Mehrheit der Befragten (59 Prozent) gab an, dass keine zufriedenstellende Lösung gefunden worden sei.**

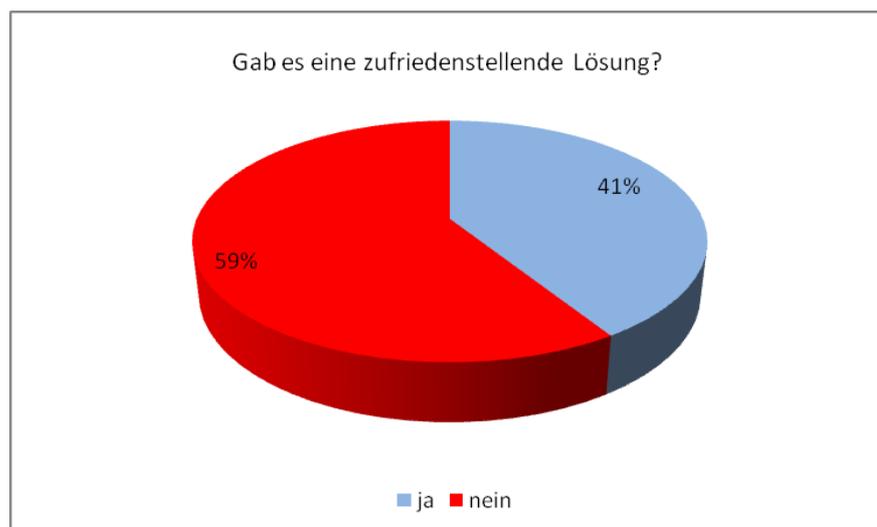


Abbildung 9: Konfliktlösungen in der Arbeitsvermittlung, N=22

Insgesamt zeigt sich im Bereich des Konfliktmanagements ein großer Handlungsbedarf. Konflikte werden mehrheitlich nicht zufriedenstellend gelöst. Vor diesem Hintergrund kann wohl kaum davon gesprochen werden, dass das Jobcenter als bürgerfreundlich erlebt wird.

4.5 Beratungsqualität

In der Studie wurde auch nach der Beratungsqualität gefragt. Auch hier zeigt sich, dass bei der Beratung erheblicher Verbesserungsbedarf angezeigt ist (Abbildung 10):

- Mehr als jede/r Zweite (58 Prozent) bewertete die Beratung der Arbeitsvermittlung als schlecht.
- Mehr als zwei Drittel (67 Prozent) der Befragten empfand die Beratung in der Leistungsabteilung als nicht ausreichend.
- Mehr als jede/r Zweite (62 Prozent) gab an, im Empfangsbereich nicht gut beraten worden zu sein.
- Mehr als jede/r Zweite (59 Prozent) war mit der Beratung am Schnellschalter unzufrieden.

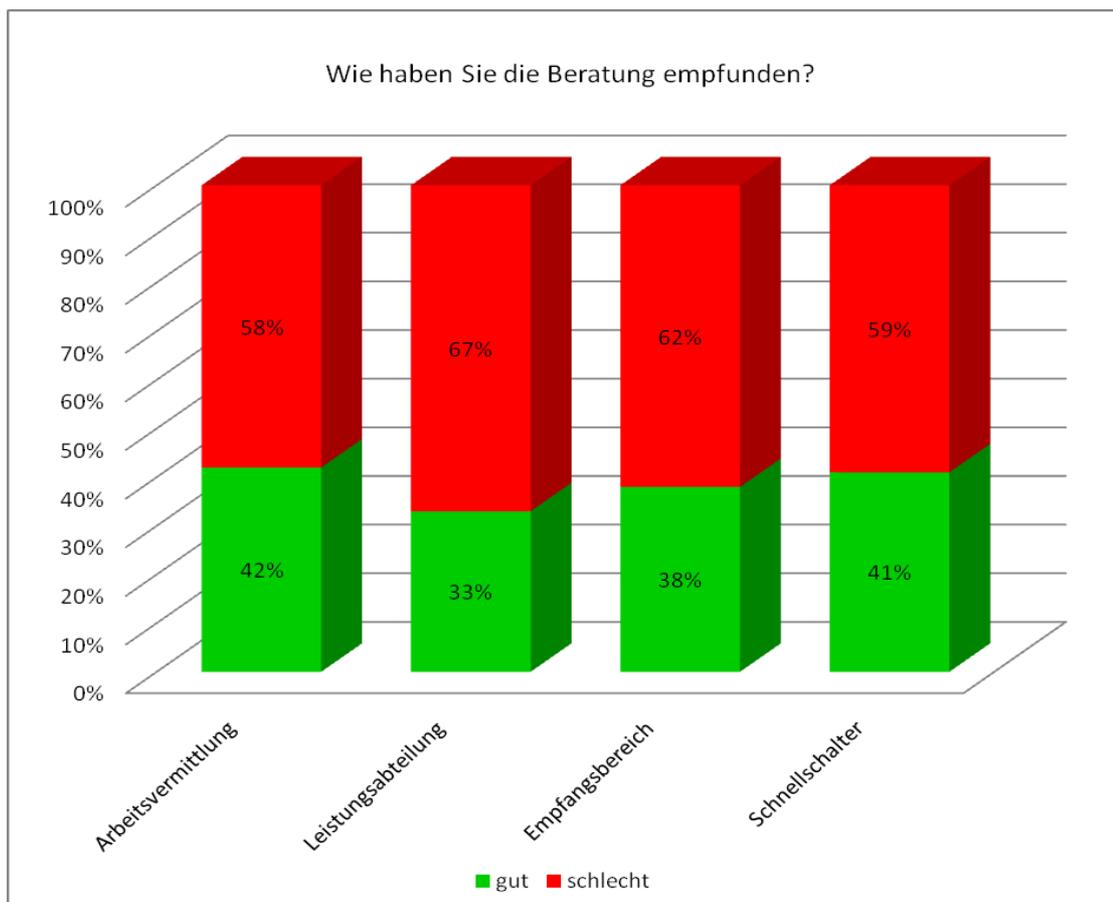


Abbildung 10: Einschätzung der Beratungsqualität (Arbeitsvermittlung N=40, Leistungsabteilung N=56, Empfangsbereich N=13, Schnellschalter N=17)

Insgesamt ergibt sich, dass eine hohe Unzufriedenheit mit der Beratungsqualität im Jobcenter besteht. Die Beratung wird mehrheitlich als wenig hilfreich bewertet. Daraus lässt sich auch schlussfolgern, dass das Jobcenter mehrheitlich nicht als bürgerfreundlich erlebt wird. Hier ist ein starker Verbesserungsbedarf angezeigt.

4.6 Gewünschte Unterstützung

Jobcenter stellen viele Erwartungen an die Leistungsberechtigten. Beispielweise ist jeder Leistungsberechtigte dazu verpflichtet, eigenverantwortlich und unverzüglich Arbeit zu suchen und Melde- und Mitwirkungspflichten nachzukommen. Doch auch an das Jobcenter sind klare Erwartungen von der Gesellschaft formuliert. So hat beispielsweise das Jobcenter den gesetzlichen Auftrag, die Leistungsberechtigten bei ihrer Arbeitssuche umfassend zu unterstützen, zu beraten und über ihre Rechte aufzuklären.

Doch welche Wünsche haben die Leistungsberechtigten an das Jobcenter? Und in welchem Ausmaß werden diese von der Arbeitsvermittlung erfüllt? In der Studie wurde daher untersucht, welche Wünsche die Leistungsberechtigten an das Jobcenter stellen und inwiefern diese Erwartungen realisiert werden.

Folgende gewünschte Unterstützungswünsche wurden an das Jobcenter formuliert (Abbildung 11):

- **Mehr als jede/r Vierte (27 Prozent) möchte eine gute Beratung.**
- **Etwa jede/r Fünfte (19 Prozent) möchte seriöse Jobangebote.**
- **18 Prozent wünschen sich Verständnis für die persönliche Lebenssituation.**
- **16 Prozent wünschen eine angemessene Leistung.**
- **Sechs Prozent möchte Hilfestellung.**
- **Neun Prozent wünschen sich die Bewilligung eine bestimmte Maßnahme.**
- **Fünf Prozent möchten sonstige Unterstützung.**



Abbildung 11: Formuliere Erwartungen an das Jobcenter, N=109

Weiterhin wurde erhoben, in welchem Ausmaß diese formulierten Wünsche durch den Arbeitsvermittler bedient werden. Das Ergebnis zeigt, dass die Erwartungen an die Arbeitsvermittlung mehrheitlich stark enttäuscht werden (Abbildung 12):

- **Die Arbeitsvermittlung kommt dem Wunsch nach einer guten Beratung mehrheitlich nicht nach.** Weniger als jede/r Dritte (28 Prozent) gab an, von der Arbeitsvermittlung gut beraten worden zu sein. Zwei Drittel der Befragten, die gute Beratung wünschen, gaben an, diese nicht von der Arbeitsvermittlung zu erhalten (64 Prozent).
- **Die Hoffnungen hinsichtlich einer seriösen Unterstützung bei der Arbeitssuche werden mehrheitlich enttäuscht.** Weniger als jede/r Fünfte (18 Prozent) bewertete die Jobangebote seines/r Arbeitsvermittlers/in als seriös. Deutlich mehr als zwei Drittel (71 Prozent) der Befragten, die sich eine seriöse Unterstützung bei der Jobsuche von der Arbeitsvermittlung wünschten, waren mit den unterbreiteten Jobangeboten unzufrieden.
- **Die Wünsche, an einer bestimmten Maßnahme teilnehmen zu können, werden mehrheitlich enttäuscht.** Nur jede/r Dritte (33 Prozent) gab an, an einer bestimmten Maßnahme wie erhofft teilnehmen zu können. In zwei Dritteln (67 Prozent) der Fälle wurde die Maßnahme abgelehnt.
- **Das gewünschte Einzelfallverständnis wird nicht erfüllt.** Nur etwa jede/r Dritte (35 Prozent) gab an, sich menschlich gut behandelt zu fühlen. Fast 60 Prozent gaben an, vom seinem/r Arbeitsvermittler/in respektlos behandelt worden zu sein.

- **Die Hilfe-Erwartung an das Jobcenters wird von diesem in allen Fällen nicht erfüllt.** Alle Befragten, die sich vom Jobcenter Hilfestellung erhoffen, gaben an, diese Hilfestellung nicht bekommen zu haben.
- **Hoffnungen hinsichtlich angemessener Leistungen werden ebenfalls deutlich enttäuscht.** Nur acht Prozent der Leistungsberechtigten berichteten von angemessenen Leistungen. Deutlich mehr als drei Viertel (77 Prozent) gaben an, dass sich der Wunsch nach einer angemessenen Leistung nicht erfüllt habe.
- **Hoffnungen hinsichtlich sonstiger Unterstützung vom Arbeitsvermittler werden enttäuscht.** Nur ein Drittel (33 Prozent) gab an, dass die Erwartungen erfüllt worden seien. Mehr als zwei Drittel (67 Prozent) gab an, die erhofften sonstigen Unterstützungen vom dem/der Arbeitsvermittler/in nicht erhalten zu haben.

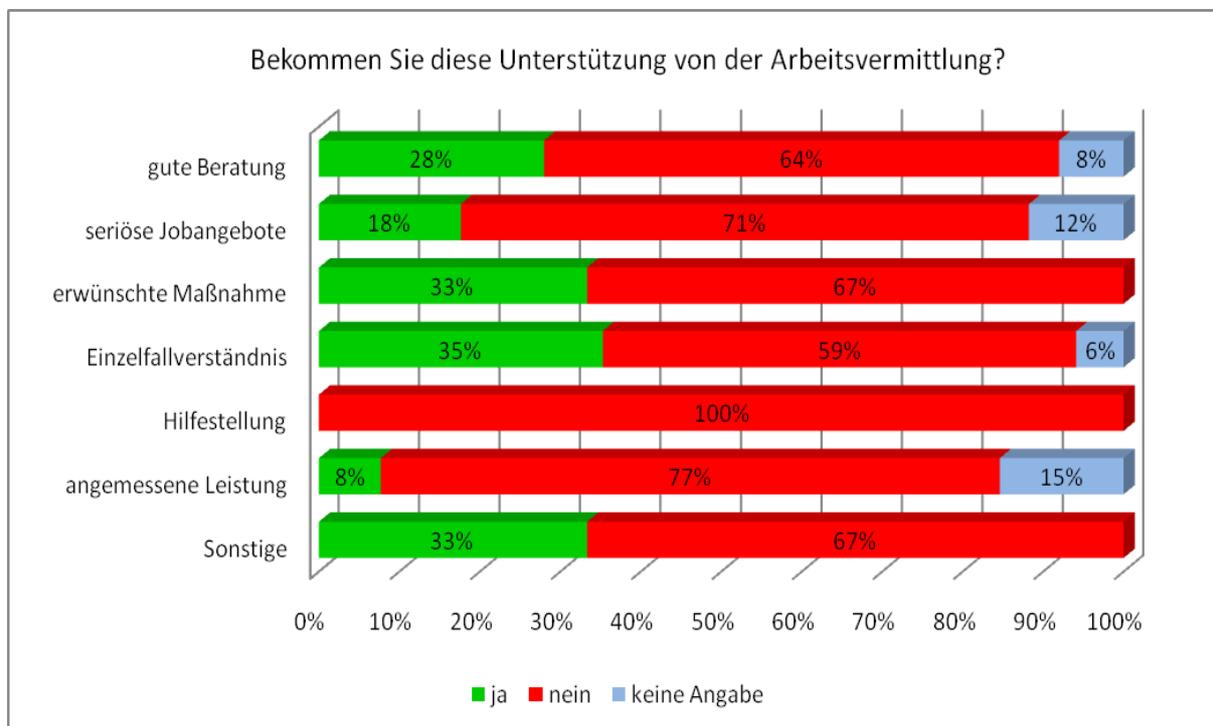


Abbildung 12: Realisierung der gewünschten Unterstützung beim Arbeitsvermittler
(Beratung N=25, Jobangebote N=17, Maßnahme N=9, Einzelfallverständnis N=17,
Hilfestellung N=6, Leistung N=13, Sonstige N=6)

Das Ergebnis zeigt deutlich, dass in der Arbeitsvermittlung auf die individuelle Lebenssituation der Leistungsberechtigten ungenügend eingegangen wird. Die Wünsche, Hoffnungen und persönlichen Anliegen der Leistungsberechtigten werden nur selten erfüllt. Dies deutet darauf hin, dass in diesem Bereich eine hohe Unzufriedenheit besteht und das Jobcenter vor diesem Hintergrund nicht als bürgerfreundlich erlebt wird. Hier ergibt sich ein deutlicher Handlungsbedarf.

4.7 Externe Beratung

In der Studie wurde zudem gefragt, ob im Kontakt mit dem Jobcenter externer Rat erforderlich war und wie hilfreich dieser eingeschätzt wurde.

Das Ergebnis zeigt, dass die Befragten mehrheitlich externen Rat für notwendig hielten.

- **Über zwei Drittel (69 Prozent) nahmen externe Unterstützung in Anspruch.**

Weiterhin wurde der externe Rat von der deutlichen Mehrheit als hilfreich eingeschätzt (Abbildung 13):

- **In 85 Prozent der Fälle wurde die externe Beratung als hilfreich angesehen**



Abbildung 13: Bewertung der externen Beratung, N=77

Die Ergebnisse zeigen insgesamt, dass ein Großteil der Befragten im Kontakt mit dem Jobcenter auf externen Rat und Unterstützung angewiesen war. Auch dieses Ergebnis deutet ebenfalls weder auf eine bürgerfreundliche Verwaltung, noch auf eine hohe Zufriedenheit mit dem Jobcenter hin.

5. Handlungsempfehlungen

Die Sicherung eines Existenzminimums, welches der menschlichen Würde entspricht und eine tatkräftige Unterstützung der Leistungsberechtigten sind Kernziele und Grundsätze des Gesetzes zur Grundsicherung für Arbeitsuchende:

„Die Grundsicherung für Arbeitsuchende soll es Leistungsberechtigten ermöglichen, ein Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht. Die Grundsicherung für Arbeitsuchende soll die Eigenverantwortung von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und Personen, die mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft leben, stärken und dazu beitragen, dass sie ihren Lebensunterhalt unabhängig von der Grundsicherung aus eigenen Mitteln und Kräften bestreiten können.“ (§ 1 SGB II)

Doch nicht nur das SGB II, sondern auch die von Deutschland unterzeichnete universelle Erklärung der Menschenrechte legt fest, dass jedes Mitglied einer Gesellschaft einen Rechtsanspruch auf soziale Sicherheit und einen Lebensstandard hat, der der menschlichen Würde entspricht:

„Jeder hat als Mitglied der Gesellschaft das Recht auf soziale Sicherheit und Anspruch darauf, durch innerstaatliche Maßnahmen und internationale Zusammenarbeit sowie unter Berücksichtigung der Organisation und der Mittel jedes Staates in den Genuß der wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Rechte zu gelangen, die für seine Würde und die freie Entwicklung seiner Persönlichkeit unentbehrlich sind.“ (Art. 22, UN-Menschenrechtscharta)

„Jeder hat das Recht auf einen Lebensstandard, der seine und seiner Familie Gesundheit und Wohl gewährleistet, einschließlich Nahrung, Kleidung, Wohnung, ärztliche Versorgung und notwendige soziale Leistungen, sowie das Recht auf Sicherheit im Falle von Arbeitslosigkeit, Krankheit, Invalidität oder Verwitwung, im Alter sowie bei anderweitigem Verlust seiner Unterhaltsmittel durch unverschuldete Umstände.“ (Art. 25, UN-Menschenrechtscharta)

Die Jobcenter als Träger der Grundsicherung haben den gesetzlichen und gesellschaftlichen Auftrag, die Leistungsberechtigten mit Rat und Tat zu unterstützen, den Lebensunterhalt zu sichern und ein menschenwürdiges Existenzminimum zu ermöglichen. Weiterhin halten die in der Verfassung verankerten Rechtsstaatsprinzipien fest, dass faire Verfahrens- und Umgangsweisen bei Behörden tonangebend sein sollten². Die Studie zeigt in erschreckender Weise, dass Leistungsberechtigte das Jobcenter kaum als Unterstützung erleben:

- Leistungsberechtigte ohne Termin müssen sich auf lange Wartezeiten einstellen. 38 Prozent beschreiben die Wartezeit als nicht angemessen.
- 40 Prozent erlebten das Jobcenter als stark belastend, jede/r Vierte (24 Prozent) sogar als Bedrohung. Nur jede/r Fünfte geht mit Zuversicht zum Jobcenter.

² Zu den wesentlichen Grundsätzen eines rechtsstaatlichen Verfahrens zählt das Recht auf ein faires Verfahren; vgl. z. B. BVerfG, 8. 10. 1974, 2 BvR 747/73,16; s. a. BVerfG, 14. 6. 2000, 2 BvR 993/94, 5.

- Die Vorgänge im Jobcenter, insbesondere die Antragsformulare und Bescheide, sind für viele nicht verständlich. Fast jede/r Dritte versteht die Anträge und Bescheide nicht.
- Mehr als jede/r Zweite der Leistungsberechtigten fühlt sich nicht ausreichend beraten. Dies traf auf alle Abteilungen zu. Die Mehrheit der Befragten nahm jedoch die Beratung in der Arbeitsvermittlung und in der Leistungsvermittlung wahr. 59 Prozent fühlten sich vom seinem/er Arbeitsvermittler/in schlecht beraten. Bei der Leistungsabteilung waren sogar 67 Prozent mit der Beratung unzufrieden.

Überwögen im Jobcenter die fairen Verfahrens und Umgangsweisen, die nach dem in der Verfassung verankerten Rechtsstaatsprinzip tonangebend sein sollten, würden nicht so viele die fehlende Beratung und Unverständlichkeit von Behördenvorgängen beklagen. Dies spricht eher dafür, dass Leistungsberechtigte im Jobcenter weniger als Träger subjektiver Rechte behandelt werden, sondern sich eher in die Position einer für unmündig gehaltenen Verfahrensmasse gedrängt sehen. Dafür spricht auch das gefundene hohe Konflikterleben von Leistungsberechtigten:

- Konflikte im Jobcenter kommen häufig vor. 82 Prozent der Befragten hatten bereits eine konflikthafte Auseinandersetzung im Jobcenter. Die Konflikte ballen sich insbesondere in der Leistungsabteilung.
- Ein großer Teil der Konflikte enden ohne eine zufriedenstellende Lösung. Mehr als jede/r Zweite (53 Prozent) berichtete, dass Konflikte mit der Leistungsabteilung nicht zufriedenstellend gelöst werden konnten. Bei der Arbeitsvermittlung trifft dies sogar auf 59 Prozent der Fälle zu.

Weiterhin zeigen die Ergebnisse, dass das Versprechen der Jahre 2002 bis 2004, wonach Hartz IV zu einer besseren Jobvermittlung und zu einem respektvollen Umgang auf Augenhöhe führen sollte, nicht eingelöst ist:

- Die meisten formulierten Erwartungen und Wünsche an das Jobcenter werden nicht erfüllt. Nur jede/r Fünfte (18 Prozent) erhält die erhofften seriösen Jobangebote, nur jede/r Dritte (33 Prozent) die erwünschte Maßnahme. Und nur 35 Prozent derjenigen, die einen respektvollen Umgang und Menschlichkeit erwarten, fühlen sich auch so behandelt.

Angesichts dieser Ergebnisse lässt sich von einer großen Unzufriedenheit mit dem Jobcenter ausgehen. In allen abgefragten Bereichen ergibt sich ein dringender Verbesserungsbedarf. Bessere Beratung, mehr Hilfestellung bei der Erklärung der behördlichen Vorgänge, ein problemlösendes Konfliktmanagement, mehr Einzelfallverständnis, bessere Hilfestellung bei der Arbeitssuche und ein respektvolles und freundlicheres Miteinander ist dringend erforderlich. Von einem Jobcenter, welches Leistungsberechtigte mit Rat und Tat unterstützt, lässt sich auf Grundlage der Daten wohl kaum sprechen. Dies lässt den Schluss zu, dass das

Jobcenter in Oldenburg im Moment seinem gesetzlichen Auftrag – der umfassenden Unterstützung der Leistungsberechtigten – nur wenig gerecht wird und noch ein weiter Weg zur Verwirklichung eines bürgerfreundlichen Jobcenters zu gehen ist.

Die Studie belegt, dass es im Jobcenter Oldenburg an einem Klima des Willkommens, einem freundlichen Umgangston, Hilfsbereitschaft, guter Beratung, der Eröffnung zukünftiger Perspektiven und umfassenden Informationen über zustehende Leistungen oftmals mangelt. In all diesen Bereichen ist ein dringender Handlungsbedarf zur Verbesserung der Situation von Leistungsberechtigten angezeigt. Als einen wichtigen ersten Schritt auf diesem Weg wird dem Jobcenter dringend empfohlen, sich zu einem freundlichen und fairen Umgehen, einer guten Beratung und einer transparenten und bürgerfreundlichen Hilfe zu verpflichten und die „Charta der Selbstverständlichkeiten“³ zu unterzeichnen, welche von Erwerbslosennetzwerken entwickelt wurde.

³ Die „Charta der Selbstverständlichkeiten“ steht im Netz unter:
<http://www.also-zentrum.de/archiv/beitrag/aufrecht-bestehen-kein-sonderrecht.html>