



- RESPEKT - FEHLANZEIGEN?

ERFAHRUNGEN VON LEISTUNGS- BERECHTIGTEN MIT JOBCENTERN IN HAMBURG

Ergebnisse einer qualitativen Untersuchung

Liebe Leserinnen und Leser,

die sozialen Beratungsstellen der Diakonie sind regelmäßig damit konfrontiert, dass Bezieher/innen von SGB-II-Leistungen darüber klagen, dass sie im ganz normalen Behördenkontakt auf den Jobcentern immer wieder herabwürdigend behandelt werden, dass sie Schikanen ausgesetzt sind oder dass sie schlichtweg mit falschen oder unvollständigen Bescheiden zu kämpfen haben. Nicht allein wegen der geringen Regelsätze, sondern auch wegen des permanenten Gefühls, gedemütigt zu werden, ist für viele so genannte Hartz-IV-Bezieher/innen der notwendige Behördenkontakt zum Alptraum geworden, der die alltägliche Lebensbewältigung prägt. Das Diakonische Werk Hamburg hat deshalb im Rahmen des Projektes „Einspruch SGB-II“ im Herbst 2011 eine kleine qualitative Studie zur Verwaltungspraxis des SGB-II in Hamburg in Auftrag gegeben. 19 unmittelbar betroffene SGB-II-Bezieher/innen und 10 Expert/innen sind explizit zu problematischen Erfahrungen mit den Jobcentern befragt worden sind. Die Interviewpartner/innen wurden gebeten, ausdrücklich mit dieser Perspektive über ihre Ämtererfahrungen zu berichten. Letztlich ging es darum, den doch etwas diffusen Begriff der „negativen Erfahrung“ genauer und konkreter zu bestimmen und zu kategorisieren. Ich freue mich sehr, Ihnen die Ergebnisse dieser Untersuchung nunmehr vorlegen zu können.

In gewisser Weise knüpft die hier vorgestellte Studie an das diakonische Projekt „Armut und Ausgrenzung – Betroffene zeigen ihre Sicht“ aus dem Jahr 2010 an. Damals ging es darum, wie Menschen in Armut ihren Alltag in Hamburg erleben. Jetzt haben wir uns auf die Frage konzentriert, wie Menschen, die auf Leistungen des SGB-II angewiesen sind, in Jobcentern behandelt werden: Was läuft aus Sicht der Leistungsberechtigten und aus Sicht von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verschiedener Felder der sozialen Arbeit schief? Was macht einen respektlosen, herabwürdigenden und falschen Umgang in den Jobcentern aus? Wie könnte ein respektvoller, würdiger und korrekter Umgang in Jobcentern aussehen? Mit einer ganz ähnlichen Thematik hat übrigens das Diakonische Werk der EKD jüngst 110 diakonische Beratungsstellen im ganzen Bundesgebiet befragt. Sowohl die Befragung des DW EKD als auch die Hamburger Untersuchung kommen zu ähnlichen Ergebnissen: Menschen im SGB-II-Bezug vermissen Respekt vor ihrer Person und ihrer Lebenssituation. Sie erfahren ein hohes Maß an Rechtsunsicherheit und Bevormundung, sie vermissen bedarfsgerechte individuelle Hilfen. Viele fühlen sich wie Bürgerinnen und Bürger zweiter Klasse behandelt und nicht wie Kund/innen.

Die vorliegenden Untersuchungsergebnisse machen deutlich, welche vielschichtigen Konflikte mit der SGB-II-Verwaltungspraxis verbunden sein können: Die große Mehrzahl der Leistungs-

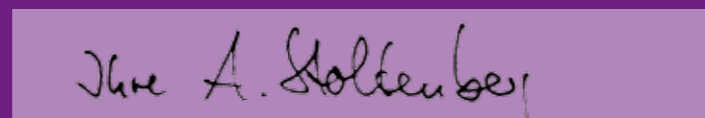
berechtigten und Ratsuchenden wünscht sich nichts anderes als die rationale, nachvollziehbare Prüfung und Gewährung von Rechtsansprüchen sowie Beratung und Unterstützung beim Einstieg in Erwerbsarbeit oder bei der beruflichen Weiterentwicklung. Sie treffen dabei aber auf eine Verwaltungspraxis, in die programmatische Aufforderungen zur Aktivierung („Fördern und Fordern“) genauso einfließen wie unterschiedliche berufliche Rollenverständnisse, behördliche Traditionen, standardisierte Handlungsempfehlungen, Controlling-Vorgaben und Dokumentationspflichten. Nicht zuletzt spielen auch politische Zielvorgaben und gesellschaftliche Haltungen gegenüber einkommensarmen und erwerbslosen Menschen eine Rolle. In der Praxis mündet diese Konstellation dann immer wieder in die Konfliktdynamik von unzulänglicher oder gar verweigerter Information, Respektlosigkeit, Beschämung und dem Gefühl, nicht ernst genommen zu werden.

Die hier vorgelegte Studie beschreibt die Dynamik aus der Sicht der Leistungsbezieher/innen. Die Perspektive der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Jobcenter taucht hier nicht auf. Sie zu befragen und zu Wort kommen zu lassen, wäre ein notwendiger zweiter Schritt, an dessen Umsetzung wir im Moment arbeiten. Aus Sicht der Diakonie sind „Menschen in Armut und Arbeitslosigkeit (...) den Behörden und dem ‚Hartz IV-System‘ ein Stück weit ausgeliefert und brauchen eine starke rechtliche Stellung, um selbstbestimmt ihre Chancen zu wahren.“ Sie brauchen darüber hinaus eine respektvolle und würdige Behandlung durch die Institutionen der Grundsicherung. Die Ergebnisse dieser kleinen Untersuchung belegen das nachdrücklich.

Wir möchten uns auf diesem Wege ganz herzlich bei allen bedanken, die sich als Gesprächspartner für Interviews zur Verfügung gestellt haben. Ohne ihre Beteiligung hätte das Projekt nicht durchgeführt werden können. Mit ihrer Bereitschaft, ihre Erfahrungen und Perspektiven einzubringen, haben sie einen sehr wichtigen Beitrag dazu geleistet, Öffentlichkeit und öffentliche Diskussionsmöglichkeiten über den Alltag des SGB-II in Hamburg herzustellen.

Unser besonderer Dank gilt darüber hinaus den durchführenden Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern Kathrin Englert, Ariadne Sondermann, Matthias Lackner und Jonte Plambeck.

Wir wünschen Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, eine interessante Lektüre und wir hoffen auf Anregungen auch für Ihre Praxis.



Landespastorin **Annegrethe Stoltenberg**
und Leiterin des Diakonischen Werkes Hamburg

Informationen zum Ablauf und Vorgehen des Projektes:

Das hier vorgestellte Projekt ist aus eigenen Mitteln von Diakonie und Kirche finanziert worden.

Im Herbst 2011 hat das Diakonische Werk Hamburg vier Sozialwissenschaftler/innen beauftragt, Leistungsberechtigte aus dem Regelkreis des SGB-II zu problematischen Erfahrungen mit den Jobcentern zu befragen. Zudem sollten Expert/innen interviewt werden, die aufgrund ihrer Beratungstätigkeit mit der Verwaltungspraxis gegenüber Leistungsberechtigten konfrontiert sind. Mit dieser Untersuchung sollten die oft als „negativ“ beschriebenen Erfahrungen begrifflich genauer gefasst und kategorisiert werden.

Im Rahmen der Untersuchung wurden 19 qualitative leitfadengestützte Interviews mit Leistungsberechtigten und 11 qualitative leitfadengestützte Interviews mit Expertinnen und Experten durchgeführt. Der Leitfaden sowohl für Leistungsberechtigte als auch Expertinnen und Experten fokussierte neben der generellen Wahrnehmung der Verwaltungspraxis der Jobcenter in Hamburg v. a. die detaillierte Darlegung von Beispielen negativer Verwaltungspraxis und eine eigene Einschätzung dessen, was eine ‚gute‘ und ‚angemessene‘ bzw. ‚schlechte‘ und ‚unwürdige‘ Verwaltungspraxis ausmacht. Die Bewertung der Verwaltungspraxis anhand möglichst dichter Schilderungen von konkreten Erfahrungen ermöglicht eine genaue Rekonstruktion der Ursachen, des Verlaufs und der Konsequenzen einzelner Konflikte. Um die Erfahrungen mit der Arbeitsverwaltung biographisch rahmen zu können, wurde mit den Leistungsberechtigten im Anschluss an das Interview ein Sozialstatistikbogen ausgefüllt, der grundlegende biographische Daten wie Alter, Schul- und Berufsabschlüsse etc. umfasst. In den Interviews mit den Expert/innen ging es nicht zuletzt auch um eine übergreifende Perspektive auf Problemlagen von Leistungsberechtigten, um eine Einschätzung zu der Frage zu bekommen, ob negative Erfahrungen und gravierendere Probleme mit den Jobcentern eher Einzelfälle oder eher die ‚Normalität‘ repräsentieren. Mit einem Teil der Expert/innen fand zudem eine Gruppendiskussion statt, in der die Interviewergebnisse diskutiert und gemeinsame Forderungen entwickelt wurden. Die Leistungsberechtigten wurden über die Verteilung von Flyern vor und in Jobcentern oder über Information von Beratungsstellen zur Teilnahme gewonnen. Die Expertinnen und Experten wurden über eine Informationsveranstaltung des Diakonischen Werkes Hamburg gewonnen.

Die mindestens einstündigen Einzelinterviews mit den Leistungsberechtigten wurden im Dezember 2011 und Januar 2012 durchgeführt. Die ebenso langen Einzelinterviews mit den

Expertinnen und Experten wurden im November und Dezember 2011 durchgeführt, die Gruppendiskussion im April 2012.

In der Auswahl der Leistungsberechtigten sind folgende Gruppen repräsentiert:

- Junge Erwachsene
- Leistungsberechtigte mit Migrationsgeschichte
- Alleinerziehende
- Alleinstehende
- Ältere Leistungsberechtigte
- Leistungsberechtigte mit gesundheitlichen Einschränkungen
- Wohnungslose Leistungsberechtigte
- Leistungsberechtigte mit Maßnahme-Erfahrungen oder im aufstockenden Leistungsbezug

Insgesamt verfügen die Interviewten über unterschiedliche Bildungs- und Berufsabschlüsse.

Die Leistungsberechtigten hatten zum Teil bereits Erfahrungen mit Sanktionen und gerichtlichen Auseinandersetzungen gemacht.

Unter den Expertinnen und Experten sind folgende Gruppen vertreten:

- Berater/innen aus der Sozialberatung
- Berater/innen aus der Jugendsozialarbeit
- Berater/innen aus der Migrationssozialarbeit
- Berater/innen aus der psychosozialen Beratung
- Berater/innen aus der Sozialberatung für Alleinerziehende
- Berater/innen für Wohnungslose
- Berater/innen aus der Schuldnerberatung
- Ämterbegleiter/innen
- Rechtsanwälte

Die Untersuchung ist keine quantitative oder repräsentative Studie. Die Perspektiven der befragten Leistungsberechtigten und Expert/innen wurden in qualitativen Interviews erhoben. Auf dieser Basis geben die Ergebnisse einen vertiefenden Einblick in den Alltag der Verwaltungspraxis im SGB-II, der über die Betrachtung von Einzelfällen hinausgeht und Strukturprobleme dieser Praxis aufzeigt.

Bei allen im Ergebnisbericht genannten Namen handelt es sich entsprechend des Anonymisierungsgebots um Pseudonyme.

Kathrin Englert ■ Ariadne Sondermann ■ Matthias Lackner ■ Jonte Plambeck

„MAN GEHT EBEN MIT EINEM GEFÜHL EINES BITTSTELLERS DAHIN, OHNE RECHTE NUR MIT PFLICHTEN.“

Ergebnisbericht der empirischen Studie **„Verwaltungspraxis der Jobcenter in Hamburg – Erfahrungen von ALG-II-Beziehenden und Expert/innen verschiedener Praxisfelder mit ‚schlechter‘ und ‚unwürdiger‘ Behandlung“**

1. Einleitung:

Konkretisierung der Begriffe ‚schlechter‘ und ‚unwürdiger‘ Verwaltungspraxis aus Sicht von ALG-II-Beziehenden und Expert/innen

Aus kritischer Perspektive ist in Bezug auf die Verwaltungspraxis der Jobcenter oft von ‚schlechter‘ und ‚unwürdiger‘ Behandlung der ALG-II-Beziehenden die Rede. Aber wie lassen sich diese vergleichsweise abstrakten Begriffe inhaltlich füllen? Wir haben ALG-II-Beziehende und Expert/innen aus verschiedenen Praxisfeldern gebeten, ihre Eindrücke von der Behandlung Erwerbsloser bei den SGB-II-Trägern in Hamburg mit knappen Begriffen zu schildern.

RESPEKTLOS IN KOMPETENT
ENTWÜRDIGEND
UNPERSÖNLICH WILLKÜRLICH
UNKOOPERATIV BEDRÜCKEND

ALG-II-Beziehende beschreiben die Verwaltungspraxis der Jobcenter in Hamburg durchgehend als „respektlos“, „unpersönlich“, „verständnislos“, „rücksichtslos“, „kühl“, „bedrückend“, „entwürdigend“, „menschenverachtend“, „menschenrechtswidrig“, „unkooperativ“, „unkoordiniert“, „inkompetent“, „intransparent“, „schikaniierend“, „willkürlich“ und „rechtswidrig“. Ausgelöst werden durch ein solches Verwaltungshandeln Gefühle der „Angst“, der „Frustration“, des „Unwohlseins“, der „Vorsicht“, der „Skepsis“, der „Einschränkung“ und der „existenziellen Bedrängnis“. Entgegen der offiziellen Diktion empfinden sich die ALG-II-Beziehenden in keiner Weise als ‚Kund/innen‘ der Jobcenter behandelt, sondern als „Hilflose“,

„Bedürftige“, „Bittsteller“, „gescheiterte Existenz“ und „Menschen zweiter Klasse“ oder – noch drastischer – als „letzter Dreck“, als „Randmenschen“, als „ausgegrenzte Halbmenschen“, als „Ungeziefer“, „Fußabtreter“, „Diebe“, „kleine Parasiten“, „Gegner“ und „als Ware, wie ein Karton, der einfach nur bearbeitet wird“. Ein Interviewpartner fasst es so zusammen:

„Man geht eben mit einem Gefühl eines Bittstellers dahin, ohne Rechte nur mit Pflichten. Und man geht mit einem immer unguuten Gefühl dahin, nach dem Motto, was hat man jetzt wieder verkehrt gemacht. [...] Man geht immer mit der Vorsichtslampe da rein, ne, also man geht nicht unbedarf da rein und sagt, das ist da jemand, der mir hilft oder der mich unterstützt oder der mich berät.“

(Interviewpartner im ALG-II-Bezug, 53 Jahre)

Nun werden solche Aussagen von ALG-II-Beziehenden nicht selten als Ausdruck eines unmittelbaren Frustrationserlebnisses oder als Eindrücke ‚bedauerlicher‘ Einzelfälle gewertet. Bisweilen wird auch auf eine vermeintlich ‚problematische Persönlichkeit‘ verwiesen. Allerdings beschreiben auch Expert/innen, die durch teils langjährige Berufserfahrung viele Erwerbslose betreut haben und die Behandlung erwerbsloser Klient/innen über einen großen Zeitraum überblicken können, die Verwaltungspraxis von Hamburger Jobcentern in ganz ähnlicher Weise. Diese wird von ihnen als „gedankenlos bis unverschämt“, als von „Unverständnis“ für die Lage der Men-

schen dominiert, als „langatmig, unfair und böswillig“, „rechtswidrig und inkompetent“, „wenig wertschätzend und respektlos“, „zum Perspektivwechsel nicht bereit“, „abschreckend und Hilflosigkeit erzeugend“, „intransparent“, „abweisend und fordernd“, als „von oben herab“ und „herabsetzend“ beschrieben. ALG-II-Beziehende werden aus ihrer Sicht viel zu häufig nicht als Bürger/innen behandelt, die einen Rechtsanspruch auf Existenzsicherung haben, sondern als „Almosenempfänger“, die als „faul“ und „unwillig“ gelten und sich ihre Leistungen gewissermaßen erst durch ein möglichst wohlfeiles, bescheidenes Auftreten verdienen müssen. Es dominiert der Eindruck, dass sie dort „wie so ‚ne Sache, die man abhaken“ möchte, gesehen werden, und die „menschliche“ Seite, dass es sich eben um Personen handelt, die unter immensen Existenzdruck stehen, kaum in der Behandlung zum Tragen kommt.

Es stellt sich die Frage, wie es sowohl bei ALG-II-Beziehenden als auch bei Expert/innen zu einer solch eklatant negativen Einschätzung der Verwaltungspraxis der Hamburger Jobcenter kommt.


2. Die Architektur der „Abschottung“ als Rahmung des Verwaltungshandelns

„Wenn man da in dieser Schlange steht und man hört die ganzen Probleme der anderen und man kriegt mit, wie die Mitarbeiter dann über diese Probleme einfach immer hinweg schauen und dann will man eigentlich sofort wieder umkehren und wieder weg und da gar nicht wieder rein!“
(Interviewpartnerin im ALG-II-Bezug, 20 Jahre)

Bereits die architektonische Gestaltung der Innenräume wird von den ALG-II-Beziehenden als Ausdruck einer respektlosen Haltung ihnen gegenüber empfunden. Aus ihrer Sicht materialisiert sich in der Architektur gewissermaßen schon die Rollenzuweisung als Bittstellende: „Es wird durch alles signalisiert, durch die äußere Umgebung“.

Der fehlende Datenschutz wird von vielen ALG-II-Beziehenden als besonders entwürdigend wahrgenommen. Am Empfang können Gespräche problemlos mit verfolgt werden und auch sonst gewähren Stellwände und offene Türen keinen Schutz vor der Verletzung der Privatsphäre. Hinzu kommen nicht ausreichende Sitzgelegenheiten im Eingangsbereich, die angesichts nicht selten langer Wartezeiten als Geringschätzung

und als Missachtung der besonderen Bedürfnisse von schwangeren, älteren oder kranken ‚Kund/innen‘ kritisiert werden. Die Folge ist, dass „sie da stundenlang rumlungern müssen, bis sie irgendwann mal drankommen“. Als „zynisch“ erscheinen zudem Plakate zu teuren Großveranstaltungen, demonstrieren diese doch erneut, „was für ein armes Schwein man ist“. Angeblich „witzige“ Büroposter wie „Mittagspause 12-17 Uhr“ vermitteln das „Gefühl zu stören“. Die permanente Präsenz von Sicherheitskräften sowie gelegentliche Einsätze der Polizei produzieren eine Atmosphäre der Abwehr und Gegnerschaft und signalisieren die Machtlosigkeit gegenüber dem Verwaltungshandeln in besonderer Weise: ‚Störende Subjekte‘, dies bleibt immer präsent, können jederzeit der Räumlichkeiten verwiesen werden.

„NICHT SIE FRAU EBERT;
WIE HABEN SIE SICH
DAS DENN JETZT WIEDER
ERSCHNORRT ‘HIERHER
DURCHZUKOMMEN‘“ 

Der räumliche Aufbau scheint insgesamt die Funktion einer Abwehr der Anliegen der ALG-II-Beziehenden zu erfüllen. Insbesondere der Empfang fungiert hier als Schleuse, denn ohne Genehmigung „darf man nicht zu den Sachbearbeitern hochgehen“. Oft werden aber, auch bei dringenden Anliegen, diese Genehmigungen verweigert und ALG-II-Beziehende mit dem Hinweis, dass man ihnen hier am Empfang nicht helfen könne, „abgewimmelt“. Eine alleinerziehende Interviewpartnerin, die sich erfolgreich um eine Genehmigung bemüht hatte, wurde daraufhin von ihrem Sachbearbeiter mit den Worten empfangen: „Nicht Sie Frau Ebert; wie haben Sie sich das denn jetzt wieder erschnorrt, hierher durchzukommen?“. Aber nicht nur die zuständigen Sachbearbeitenden bleiben für die ALG-II-Beziehenden oft unerreichbar. Auch Vorgesetzte, bei denen sich ALG-II-Beziehende im Falle von Konflikten mit ihren Sachbearbeitenden „eine andere Meinung einholen“ könnten, sind selten ansprechbar, so dass „man eigentlich hilflos da steht“.

„Aber wie erreicht man einen Vorgesetzten? Das ist in der ARGE unmöglich, [...] denn da kommen sie ja gar nicht ran. Ich hab’s manchmal geschafft, weil ich weiß, am Flurende, das Ding ohne Namenschild, das ist meistens der Vorgesetzte. Aber das muss man ja wissen und dann muss man da ja auch klopfen.“
(Interviewpartner im ALG-II-Bezug, 53 Jahre)

Die Expert/innen bestätigen die abschreckende und entmutigende Wirkung der architektonischen Gestaltung: „*Wenn man da rein kommt, ist da schon ein mehrfaches Abschottungssystem. Man fühlt sich schon abgewiegt, bevor man den ersten Mitarbeiter zu Gesicht bekommen hat*“. Teilweise erleben sie ein abwehrendes Verhalten der Mitarbeitenden ‚am eigenen Leib‘, wenn sie nicht als Vertreter/innen einer Beratungsstelle identifiziert werden. Dann werden sie ebenso unwirsch gefragt, „*Was wollen Sie denn hier?*“, oder damit konfrontiert, dass sich Mitarbeitende abrupt in ihr Büro zurückziehen, um jeglichen Frage zu entgehen. „*Man muss es selbst erleben*“ – so fasst eine Expertin die Erfahrungen zusammen, die sie

„WAS WOLLEN SIE DENN HIER?“

bei der Begleitung eines Klienten in das örtliche Jobcenter machen musste. Der Anlass für eine solche Begleitung muss insofern keineswegs bereits ein manifester Konflikt sein. Vielmehr geht es auch darum, Ängste und innere Barrieren, die durch vergangene negative Erfahrungen bei der Kontaktaufnahme entstanden sind, abzumildern. Ziel ist es dann, den Klient/innen das Gefühl zu vermitteln, nicht alleine zu sein, und dafür zu sorgen, dass diese nicht erneut abgewiesen werden und das Jobcenter ergebnislos verlassen müssen. Die Expert/innen wissen aus ihren Erfahrungen, dass sich nicht wenige ihrer Klient/innen tendenziell zurückziehen und weitere Kontakte zum Jobcenter vermeiden würden. Nicht alle hätten verständlicher Weise dieses große Maß an „*Frustrationstoleranz*“, das ihnen im Jobcenter abverlangt wird und das eine weitere – teils schon entscheidende – Hürde in einer meist ohnehin krisenhaften Lebenssituation darstellt.

3. Verschiedene Ebenen von ‚schlechter‘ und ‚unwürdiger‘ Verwaltungspraxis

Neben der Architektur kann sich eine ‚schlechte‘ und ‚unwürdige‘ Verwaltungspraxis der Jobcenter auf drei Ebenen manifestieren: der Ebene der bürokratischen Abwicklung, der Interaktionsebene und der materiell-rechtlichen Ebene. Diese Ebenen lassen sich allerdings nur in analytischer

Hinsicht trennen. Die Erfahrungen von ALG-II-Beziehenden und Expert/innen mit Hamburger Jobcentern sind gerade durch Wechselwirkungen zwischen den Ebenen und sich daraus ergebenden Dynamiken geprägt. Was in ihren Augen eine ‚schlechte‘ und ‚unwürdige‘ Verwaltungspraxis auf den drei Ebenen jeweils kennzeichnet, werden wir im Folgenden vorstellen. Dabei ist zu bedenken, dass die geschilderten Beispiele negativer Verwaltungspraxis von ihnen nicht als besondere und selten auftretende Konflikte bewertet werden. Expert/innen betonen, dass viele ihrer Klient/innen Formen des unwürdigen Verwaltungshandelns mittlerweile schon als ‚Normalität‘ wahrnehmen und kaum noch eine Vorstellung von einer angemessenen Behandlung gewinnen konnten.

3.1 Ebene der bürokratischen Abwicklung

Grundsätzlich sind die ALG-II-Beziehenden mit einer „*Papierflut*“ konfrontiert und haben „*Aktenordner voller Bescheide zu Hause*“. Als „*Schikane*“ und „*Beschäftigungstherapie*“ erleben sie, dass sämtliche Unterlagen „*fünfmal*“ eingereicht werden müssen, denn dadurch steigt ihr Verwaltungsaufwand weiter, wird ihr kooperatives Bemühen und die aufgebrachte Zeit entwertet. Das Vertrauen in einen ordnungsgemäßen bürokratischen Ablauf wird auch durch die typische Erfahrung unterminiert, dass im Briefkasten des Jobcenters eingeworfene Unterlagen ihre Empfänger/innen im Haus nur selten erreichen, „*dann sagen die, ham wir nicht gekriegt*“. Das bedeutet für die ALG-II-Beziehenden, „*sich einreihen, lieber ‘ne Stunde warten*“, um die geforderten Unterlagen direkt am Empfang abgeben und sich die Entgegennahme quittieren lassen zu können. Teilweise wird aber auf diese zeitintensive ‚Sicherheitsmaßnahme‘ der ALG-II-Beziehenden am Empfang verärgert reagiert oder das Ausstellen einer Empfangsbestätigung sogar verweigert. Liegen die erforderlichen Unterlagen vollständig vor, erweisen sich häufig lange Bearbeitungszeiten für die Anträge als nächste bürokratische Hürde. Selbst bei dringenden Anliegen und existenziellen Belangen kann es Wochen bis zu einer Entscheidung dauern. Dieses Verhalten der Sachbearbeitenden, die sich offensichtlich ihrer Machtposition „*eines kleinen Hausmeisters mit Schlüsseln*“ nicht bewusst sind, bleibt unverständlich und erscheint rücksichtslos. Die fehlende Berücksichtigung der äußerst prekären Lebenslage der ALG-II-Beziehenden drückt sich auch in der „*Zahlungsmoral*“ der Jobcenter aus. Interviewpartner/innen berichten, dass ihre

Leistungen manchmal erst Mitte des Monats auf ihrem Konto eingehen. Durch die finanzielle Abhängigkeit vom Jobcenter geraten ALG-II-Beziehende in existenzielle Bedrängnis und die gleichzeitige Unerreichbarkeit der Sachbearbeitenden löst zusätzlich Gefühle der Ohnmacht aus. Denn während von den ALG-II-Beziehenden ständige Verfügbarkeit erwartet wird, sind ihre zuständigen Sachbearbeitenden für sie nur selten ansprechbar. Auf Termine müssen ALG-II-Beziehende lange warten und auch telefonisch sind die Sachbearbeitenden nur schlecht erreichbar: „*Das eine Mal hab’ ich über’n Monat gebraucht, bis ich da mal einen an die Strippe bekam*“. Das per Leistungsbescheid bewilligte Geld auch zu bekommen, kann also einen großen Kraftakt bedeuten. Dabei rückt das Verwaltungshandeln der Sachbearbeitenden aufgrund der Erfahrung in Richtung Willkür, dass „*zahlen dauert, abziehen aber sehr schnell geht*“.

„*Denen ist gar nicht bewusst, dass die Leute das Geld brauchen, um ihre Sachen zu bezahlen, um Essen zu kaufen, denen ist gar nichts bewusst. [...] Du bist wie ein Stück Papier behandelt man einen.*“
(Interviewpartner mit Migrationshintergrund im ALG-II-Bezug, 24 Jahre)

Ein solches Urteil hinsichtlich der fehlenden Berücksichtigung der meist existenziellen Notlagen wird von den Expert/innen durchgängig geteilt. „*Es ist unvorstellbar, dass nicht bedacht wird, wie gravierend die Folgen sind, das ist nicht akzeptabel in unserem Sozialstaat*“, präzisiert eine Expertin, die in ihrem beruflichen Alltag die Verzögerungen der Auszahlung von Leistungen regelmäßig beobachtet. Bei der Unterstützung ihrer Klient/innen sehen sich die Mitarbeitenden der Beratungsstellen ebenfalls mit dem Problem konfrontiert, die jeweils Zuständigen nur schwer erreichen zu können. Insofern vermitteln sie keineswegs ‚nur‘ die Eindrücke ihrer Klient/innen, sondern äußern eigene berufliche Erschwernisse. Die Kritik reicht dabei von eng gesetzten Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit bis zu einer generalisierten Logik der Jobcenter, Anfragen von Dritten möglichst außen vor zu halten. Trotz teilweise erfolgreicher Interventionen herrscht der Eindruck vor, dass auch die Kommunikation zwischen professionellen Dritten und Arbeitsverwaltung zunehmend auf den schriftlichen Weg verlagert wird und Aushandlungs- bzw. Erklärungsprozesse so immer mehr beschnitten werden. Aussagen wie „*Man kriegt eigentlich generell kaum direkte Antworten*“, „*Die direkte Kommunikation hat sich ziemlich verflüchtigt*“, „*Der Bescheid ist der Kommunikationsweg*“ und „*Das Persönliche fehlt total*“ zei-

DA ERSCHEINT ES ALS „PSYCHOLOGISCHER TRICK, DASS MAN POST VON DER ARGE IMMER ZUM WOCHENENDE KRIEGT“: AM WOCHENENDE KANN MAN „SICH ERST MAL SCHÖN AUFREGEN, NIX MACHEN UND HAT SICH AM MONTAG WIEDER BERUHIKT“

gen, dass Expert/innen die Jobcenter in vergleichbarer Weise wie ALG-II-Beziehende erleben und ihre Arbeit im Sinne der Klient/innen gravierend erschwert wird. Sehr problematisch sind zudem – selbst bei Deutsch als Muttersprache und hohem Bildungskapital – unverständliche Formulare, zumal bei Falschangaben Sperrern oder Sanktionen drohen. Und auch „*verschlüsselte Briefe*“ „*mit seitenlangen Rechtsfolgen*“ etablieren ein mit Angst besetztes Verhältnis zum Jobcenter. Da erscheint es als „*psychologischer Trick, dass man Post von der ARGE immer zum Wochenende kriegt*“: Am Wochenende kann man „*sich erst mal schön aufregen, nix machen und hat sich am Montag wieder beruhigt*“. Eine Interviewpartnerin berichtet, dass sie „*seitdem auf ‘n Samstag den Briefkasten nicht mehr öffnet*“.

„*Man ist immer froh und selig, wenn man mal keine Post von der ARGE hat. [...] Es ist ja nie wie früher, ‘Oh ein Brief vom Arbeitsamt, vielleicht krieg’ ich einen Job’. Nein, es ist immer, ‘Ach Gott, was kommt denn jetzt’. [...] Es ist ein Verhältnis, als wenn man zum Fürsten geht. [lacht] Dieser alte Spruch, ‘Genieße deinen Fürsten, wenn du nicht gerufen wirst’, trifft auf die ARGE voll zu.*“
(Interviewpartner im ALG-II-Bezug, 53 Jahre)

Insgesamt ist die Ebene der bürokratischen Abwicklung nicht durch Entgegenkommen und Unterstützung geprägt, sondern durch den Aufbau von Barrieren und Verzögerungen bei gleichzeitiger Missachtung der krisenhaften Lebenssituation der ALG-II-Beziehenden.

3.2 Interaktionsebene

Auch auf der Interaktionsebene manifestiert sich das per se asymmetrische Verhältnis zwischen Jobcentern und ALG-II-Beziehenden in problematischer Weise, denn ALG-II-Beziehende können sich nicht darauf verlassen, dass ihnen dort ein grundsätzlicher Respekt oder eine Höflichkeit entgegengebracht wird. Die Expert/Innen bestätigen und kritisieren das Fehlen verbindlicher Regeln, die im Umgang mit Leistungsbeziehenden eingehalten werden müssten. Es gibt selbstverständlich positive Erfahrungen mit Mitarbeitenden, jedoch kommt es für ALG-II-Beziehende ganz wesentlich darauf an, auf welches Gegenüber sie jeweils treffen, was angesichts ihrer fehlenden Wahlfreiheit äußerst problematisch ist: *„Ist ein reines Glücksspiel, welchen Buchstaben man hat und an welche Leute man gerät, weil diese einheitlichen Standards nicht da sind und jeder so aus'm Gefühl heraus agiert“*. Was bedeutet dies konkreter, wenn man vom negativen Fall einer respektlosen Behandlung ausgeht?

„Ich stand neulich am Tresen und sag', 'Schönen guten Tag, mein Name ist Ebert'. 'Ja Ihren Namen brauchen Sie nicht sagen, was wollen Sie?' So wird man zum Beispiel angemacht unten am Tresen.“
(Alleinerziehende Interviewpartnerin im ALG-II-Bezug, 36 Jahre)

Ein herabwürdigendes Verhalten, das von ALG-II-Beziehenden als „unhöflich“, „frech“ oder „pampig“ beschrieben wird, tritt nicht erst in Folge von Konflikten auf, sondern kann von Anfang an die Interaktionen mit dem Jobcenter bzw. mit den zuständigen Mitarbeitenden prägen. Expert/Innen wie ALG-II-Beziehende berichten von der Erfahrung, dass man trotz Termin warten muss, danach nicht zugehört wird, Aussagen nicht ernst genommen, Erklärungsversuche einfach abgebrochen und erwachsene Personen geduzt werden, während des Sprechens kein Augenkontakt gehalten oder über Anwesende in der dritten Person gesprochen wird, wie es bei einer Sachbearbeiterin der Fall war, die zu ihrer Kollegin sagte: *„Was will die denn hier, das läuft doch alles über's Gericht“*.

Zudem werden teilweise die potentiell weit reichenden Eingriffs- und Sanktionsmöglichkeiten von den Mitarbeitenden zusätzlich in den Gesprächen betont. Das per se vorhandene Machtgefälle dominiert die Interaktionen dann in einer so massiven Weise, dass Aushandlungsprozesse schon im Keim erstickt werden. *„Wenn Sie das nicht unterschreiben wollen, das macht gar nichts, dann erlassen wir das als Verwaltungsakt, nicht dass Sie denken, dass Sie uns so davon kommen“* – solch eine Äußerung beim Abschluss einer Eingliederungs-

vereinbarung erkennt dem/der ALG-II-Beziehenden ganz klar das Recht einer aktiven Mitsprache oder Beteiligung ab. Und die knappe Antwort, *„Dann klagen Sie doch!“*, die ein alleinerziehender Interviewpartner angesichts drohender Wohnungslosigkeit von einer Sachbearbeiterin erhielt, zeigt, dass auch bei gravierenden Notlagen mitunter jegliche Kommunikation oder Aushandlung unterbunden wird. Für ALG-II-Beziehende resultiert daraus der Eindruck, dass sie am besten *„klein, kriechend, jämmerlich und heulend“*, also nicht allzu selbstbewusst, auftreten sollten, und immer auf *„Fallstricke“* achten müssen, darauf, nichts zu sagen, was ihnen negativ ausgelegt werden und zu Sanktionen führen könnte. Ein ALG-II-Beziehender vergleicht seine Eindrücke damit, *„beim Kommissstramm stehen“* zu müssen.

**„ICH STAND NEULICH
AM TRESEN UND SAG:
,SCHÖNEN GUTEN TAG,
MEIN NAME IST EBERT'.
,JA IHREN NAMEN
BRAUCHEN SIE NICHT SAGEN, WAS
WOLLEN SIE?'“**

Expert/Innen und ALG-II-Beziehende kritisieren gleichermaßen, dass in den Jobcentern ein zu geringes Verständnis davon vorhanden ist, dass Bürger/Innen einen Rechtsanspruch auf Existenzsicherung haben. *„Die wissen gar nicht, dass wir noch 'n Sozialstaat sind“*, so fasst eine Expertin das veränderte Klima in der Arbeitsverwaltung zusammen. Nicht selten spüren ALG-II-Beziehende eine Haltung, die ihnen unterstellt, sie seien ‚faul und arbeitsunwillig‘, und die dem stereotypen Bild aus medialen Diskursen ähnelt, mit dem ALG-II-Beziehende *„über einen Kamm geschoren“* werden. Diese Haltung zeigt sich teilweise auch ganz manifest in den Interaktionen, wenn eine Arbeitsvermittlerin, wie es ein ALG-II-Beziehender berichtet, äußert: *„Passen Sie auf, Sie kriegen jetzt so lange von uns Geld und es ist an der Zeit, der Gesellschaft auch was zurück zu geben“*.

In solchen Äußerungen spiegelt sich bereits ein übergriffiges Verwaltungshandeln wider, bei dem ALG-II-Beziehende in einer Weise als ‚ganze Person‘ adressiert und bewertet werden, die angesichts ihres formalen Rechtsanspruchs auf Leistungen ganz klar eine Grenzüberschreitung darstellt. Diese Form der Distanzlosigkeit oder Übergriffigkeit kann als ein Ergebnis der ‚Hartz-Reformen‘ gesehen werden, mit denen die Qualitäten, aber auch die Defizite des oder der Einzelnen in den Vordergrund gerückt wurden, die es nun – anstelle struktureller Ursachen – zu beheben gelte. In der Praxis kann dies für ALG-II-Beziehende bedeuten, mit respektlosen Äußerungen konfrontiert zu sein, die ihrer krisenhaften Situation in keiner Weise gerecht werden und die Kontakte zum Jobcenter zusätzlich erschweren. ALG-II-Beziehende sind bspw. nicht davor gefeit, dass auch ihr optisches Erscheinungsbild in den Gesprächen zum Thema wird. So wurde einer alleinerziehenden Interviewpartnerin mit dem Hinweis, *„dass sie, so wie sie aussehe, doch ein paar flotte Männer auftreiben könnte“*, die Übernahme der Umzugskosten verwehrt oder eine Interviewpartnerin in Arbeitskleidung mit der Aussage, *„Mit was kommen Sie denn hier an?“*, zum Umziehen nach Hause geschickt. Man sollte *„normal, schlicht da hinkommen“*, um Äußerungen wie der Folgenden möglichst zu entgehen: *„Oh Frau Ebert, konnten Sie sich wieder was Neues kaufen?“*. Der fehlende Respekt zeigt sich aber auch anhand ganz direkter *„Beleidigungen, die man manchmal so an Kopp gehauen bekommt“*, wie *„Mein Gott, Sie sind 'ne ganz schöne Nervensäge“* oder *„Ach Ihre Nummer, immer wenn ich Ihre Nummer sehe, krieg' ich 'nen Hals“*.

In den Interaktionen zeigt sich darüber hinaus, dass oftmals keine einzelfallbezogene Betreuung stattfindet, die ganzheitlich an der individuellen Lebenssituation der ALG-II-Beziehenden ansetzt. Vielmehr erscheinen die Fachkräfte als *„kleine Roboter“*, die sich nicht für *„deine Geschichte“* interessieren, wie es eine U25-Jährige formuliert. Die Kritik einer Expertin, dass in den Hamburger Jobcentern zu wenige Fallmanager/Innen zur Verfügung stehen, die ihre Aufgabe durchaus anders wahrnehmen, spiegelt sich insofern deutlich in den Erfahrungen der ALG-II-Beziehenden wider. Auf die persönliche Situation und besonderen Problemlagen wird in den Gesprächen zu wenig beratend eingegangen, sondern diese werden mehr oder weniger nach demselben Schema *„abgearbeitet“*, was sich auch an den vorgefertigten Textbausteinen in vielen Eingliederungsvereinbarungen zeigt. Den Mitarbeitenden fehlt häufig nicht nur Zeit, sondern auch eine nähere Fallkenntnis. So wird ein Interviewpartner mit viel *„Trara“* persönlich

„zur Besprechung seiner Zukunft“ eingeladen, trifft aber auf eine unvorbereitete Fachkraft, die ihn sogar nach der auf seiner Akte verzeichneten Nationalität fragt. Mit individuellen Schwierigkeiten finden ALG-II-Beziehende kaum Gehör, sondern stoßen auf Äußerungen wie: *„Sorry, das ist nicht mein Problem, ich arbeite auch nur hier“*.

„Also gerade dieses Zwischenmenschliche, [...] ja der Umgang, sich mal hineinzudenken in den Menschen und bisschen zu spüren, [...] fehlt völlig. Das ist gerade bei Existenzsachen, ist das natürlich schlimm, ne.“
(Interviewpartner im ALG-II-Bezug, 53 Jahre)

Insgesamt zeigt sich, dass es ein zu geringes Verständnis für Grenzen gibt, die in der Behandlung von ALG-II-Beziehenden selbstverständlich sein sollten. ALG-II-Beziehende bekommen zu häufig ein willkürliches und übergriffig-respektloses Verhalten zu spüren, mit dem ihnen eine Autonomie, die man Bürger/Innen gemeinhin zuerkennt, tendenziell abgesprochen wird. Insofern können die Interaktionen im Jobcenter die ohnehin vorhandene Krise, erwerbslos zu sein, maßgeblich verstärken.

„Die sind sehr, mit ihren Worten können die einen niedermachen. [...] Und ich mach's immer so, ein Ohr rein, dann geht's bei mir einmal durch 'n Magen und tritt auf der andern Seite wieder raus. Ich hab' 'ne Phase gehabt, da ging es da rein und hielt sich im Magen fest und jetzt kann ich damit umgehen. [...] Aber wenn ich zur ARGE muss und da was abliefern muss, das ist schon schwer.“
(Alleinerziehende Interviewpartnerin im ALG-II-Bezug, 36 Jahre)

Nicht wenige der ALG-II-Beziehenden möchten ihre Termine nicht mehr ohne Begleitung (sei es durch Freunde/Familienangehörige oder durch Ämterlotsen bzw. Mitarbeitende von Beratungsstellen) wahrnehmen. Die Expert/Innen betonen in diesem Kontext, dass sie keineswegs nur im Falle gravierender Konflikte als Unterstützung gewünscht werden und dass ihre Klient/Innen ihnen nach gemeinsamen Besuchen des Jobcenters häufig das unmittelbare Feedback geben, *„noch nie so freundlich behandelt worden zu sein“*. Damit wird wiederum die Ungleichbehandlung von ALG-II-Beziehenden sichtbar (denn schließlich haben oder nutzen nicht alle eine solche Form der Unterstützung), die dem bürokratischen Grundsatz widerspricht, dass Bürger/Innen ‚ohne Ansehen der Person‘ behandelt werden sollen.

3.3 Materiell-rechtliche Ebene: Von Rechtsunsicherheit bis Rechtsbruch

*„Es ist schon Kalkül, durch Nicht-Information Kosten zu sparen.“
(Rechtsanwalt für Sozialrecht)*

Im Bereich ihrer materiellen Rechtsansprüche sind ALG-II-Beziehende mit eklatanter Unzuverlässigkeit und großer Intransparenz konfrontiert. Könnte man eigentlich annehmen, dass gerade dieser Bereich wenig Raum für Unsicherheit lässt, da die Leistungsansprüche gesetzlich geregelt und insofern weit aus determinierter sind als die Gesprächsführung der Mitarbeitenden, spiegeln die Interviews mit ALG-II-Beziehenden und Expert/innen ein anderes Bild von der Praxis wider. Die Grenze zwischen Rechtsunsicherheit und Rechtsbruch ist weitaus schwieriger zu ziehen, als zu vermuten wäre. Auch wenn mit der Einführung des SGB-II Leistungen stärker pauschaliert wurden, gibt es nach wie vor zusätzliche Ansprüche, über die ALG-II-Beziehende von den Jobcentern aufgeklärt werden müssten. Schließlich kann auf Seiten der Bürger/innen (dies gilt ebenso für andere Verwaltungsinstitutionen) keine detaillierte Kenntnis der Gesetzeslage vorausgesetzt werden.

**„ES IST SCHON
KALKÜL,
DURCH
NICHT-
INFORMATION
KOSTEN
ZU SPAREN.“**

*„Ja aber denken Sie bitte dran, ich krieg' noch 9 Euro Stromzuschlag.' Wieso das denn?' Ich sag', 'ich hab 'ne Gasheiztherme, da kriegt man einen Stromzuschlag'. 'Nee, ja gut. [...] Und dann sag' ich am Schluss, 'gute Frau, das, was ich Ihnen jetzt gesagt hab', das hätten Sie mir doch sagen müssen'. 'Jetzt werden Sie aggressiv.' Da hat sie den Wachdienst gerufen.“
(Interviewpartner im ALG-II-Bezug, 53 Jahre)*

Während medial oft das Bild von den Sozialstaat missbrauchenden Leistungsbeziehenden beschworen wird, erleben ALG-II-Beziehende, dass ihnen Leistungen durch fehlende Informationen seitens der Jobcenter ‚entgehen‘. Sie müssen sich selbst über ihre Rechtsansprüche informieren oder sind darauf angewiesen, dass Dritten – eben Expert/innen aus Sozi-

alberatungen etc. – Versäumnisse auffallen. Aber selbst bei der nachträglichen Korrektur von fehlerhaften Bescheiden können ALG-II-Beziehende keineswegs mit einem Eingeständnis von Fehlern oder einer Entschuldigung rechnen. Wie ein Ämterlotse berichtet, kommentierte ein Mitarbeiter eine für eine Migrantin aus Ghana mit Mühe erwirkte größere Nachzahlung von Sonderleistungen für Alleinerziehende mit der Äußerung, dass seine Klientin jetzt „ja eine Party feiern“ könne, er selbst aber „20 Bescheide rausgeben“ müsse, die die Frau „ja sowieso nicht lese“.

Eine fehlende Aufklärung oder Erläuterung seitens der Jobcenter fällt gerade bei den Leistungsbescheiden ins Gewicht. Die Vorstellung, dass die Bescheide aufgrund geltender Rechtsnormen nachvollziehbar sein müssten, wird nicht nur von ALG-II-Beziehenden, sondern gerade auch von Expert/innen konterkariert. So verbringen letztere in ihrer beruflichen Praxis sehr viel Zeit mit dem Versuch, die Bescheide auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Selbiges gilt sogar für Fachanwält/innen für Sozialrecht, die sich trotz ihrer juristischen Ausbildung und Berufserfahrung mit Problemen der Nachvollziehbarkeit konfrontiert sehen, die sie aus keinem anderen Feld kennen: So fehlten gerade bei Änderungsbescheiden fast immer jegliche Begründungen oder Erläuterungen, welche Leistungen in welcher Weise auf- oder angerechnet werden, und die ausgewiesenen Summen stimmten teils nicht einmal mit den Kontoauszügen überein. Die vermeintlich ‚einfache‘ Prüfung auf Richtigkeit gerät zu einem „Ratespiel“, bei dem sich der Eindruck einer systematischen Verschleierungstaktik aufdrängt. Eine Anwältin fasst ihre langjährigen Erfahrungen entsprechend zusammen:

*„Also nicht mal die Behördendokumentation stimmt mit den Kontodaten meiner Mandanten überein, das kann nicht angehen. Ich weiß nicht, wie schafft man das überhaupt?! Das verstehe ich überhaupt nicht, das ist mir unbegreiflich, da muss man sich Mühe geben. Und deswegen auch die Vermutung, dass da regelrecht ein Konstrukt hinter steckt, man muss sich bemühen, das so zu verschleiern, dass am Ende nichts mehr passt!“
(Rechtsanwältin für Sozial- und Familienrecht)*

Bei Klärungsversuchen treffen ALG-II-Beziehende wie auch Expert/innen auf eine nur sehr geringe Kooperationsbereitschaft bei den Jobcentern. ALG-II-Beziehende werden häufig von Sachbearbeitenden abgewehrt bzw. bekommen lediglich mündliche Aussagen, die ihnen keine Rechtssicherheit verschaffen. Hinzu kommen wechselnde Zuständigkeiten, die die mündliche Aussage des/r ‚alten‘ Sachbearbeitenden zusätzlich entwertet. Expert/innen stehen ebenfalls vor Erschwernissen, die sie äu-

berst kritisch sehen. Anwält/innen berichten bspw., dass die Aktenherausgabe im Land Hamburg Ermessensentscheidung und die Akteneinsicht oftmals kompliziert ist, da ein Termin mit dem Jobcenter ausgemacht und die Aktenlage vor Ort eingeschätzt werden muss, sofern keine einstweilige Verfügung vorliegt. Sie betrachten das als eine Strategie der Jobcenter, die anwaltliche Beratung möglichst aus dem Verfahren herauszuhalten. Hinzu kommt, dass die Widerspruchsstelle kaum Vergleiche vorschlägt und eine kurzfristige Klärung ohne Gericht häufig verunmöglicht wird. Tatsache sei auch, dass es so gut wie kaum Aufhebungs- und Erstattungsbescheide gebe. Im Gegenzug habe man aber bereits erlebt, dass ALG-II-Beziehende im Falle von Widersprüchen vom Jobcenter mit dem Hinweis kontaktiert wurden, dass sich ein weiteres Vorgehen nicht lohne. Zusammen mit der Herabsetzung der Widerspruchsfrist von vier Jahren auf ein Jahr geraten ALG-II-Beziehende unter Zeitdruck und in eine Spirale der Demoralisierung bzw. Einschüchterung, sofern sie nicht Dritte an ihrer Seite haben, die sie ermutigen und dabei unterstützen, ihre Rechtsansprüche zu verteidigen und durchzusetzen. Höchst problematisch ist zudem angesichts finanzieller Existenznot, dass sowohl Widersprüche als auch eröffnete Gerichtsverfahren keine aufschiebende Wirkung haben und dadurch auch rechtswidrige Bescheide zunächst ihre Gültigkeit behalten.

Dass ALG-II-Beziehende bei einem solchen Weg gute (wenn auch nicht unbedingt schnelle) Erfolgsaussichten haben, steht für die Expert/innen außer Frage. Denn viel zu oft sei das fehlende Vertrauen von Klient/innen in die Richtigkeit der Leistungsbescheide letztlich berechtigt: Fehler zu Lasten von ALG-II-Beziehenden seien keine Einzelfälle, sondern kämen regelmäßig vor. Erwerbslose aus dem Bereich des SGB-II könnten und sollten noch viel häufiger klagen, um die gravierenden Defizite bei der Umsetzung geltenden Rechts offenkundiger werden zu lassen. Hinsichtlich der Rechtssicherheit für ALG-II-Beziehende fällt das Urteil der meisten Expert/innen sehr negativ aus.

*„Zum einen fehlt die Gesetzeskenntnis, in jedem Telefonat [mit dem Jobcenter] wird sich nur bezogen auf die Fachanweisung, d. h. die Gesetzeskenntnis ist im Ansatz nicht da, dass merkt man auch an den Bescheiden. Wahrscheinlich finden auch keine Schulungen statt. Das Gesetz ist auch eines, das dazu verführt, Missbrauch zu unterstellen, Lügen zu unterstellen, das ist dem Gesetz auch immanent, anders als bei anderen Sozialgesetzen.“
(Rechtsanwältin für Sozial- und Familienrecht)*

4. ‚Schlechte‘ und ‚unwürdige‘ Verwaltungspraxis in Bezug auf spezifische Problemlagen

Nach dieser allgemeinen Darstellung der drei Ebenen, auf denen die Verwaltungspraxis deutliche Defizite aufweist, fokussieren wir im Folgenden besondere Problemlagen, die in den Jobcentern zu wenig berücksichtigt oder erst durch die arbeitsmarktpolitische Praxis erzeugt werden. Zwei Fallportraits veranschaulichen die Konfliktlagen und die Konsequenzen für Leistungsbeziehende. Nicht selten führt hier eine ‚schlechte‘ und ‚unwürdige‘ Verwaltungspraxis zu einer Verschärfung existenzieller Krisen und zu einer weiteren Einschränkung der Handlungsautonomie.

**„DANN
GEHEN
SIE ZUR TAFEL.“**

4.1 (Teil-)Verweigerung materieller Leistungen

Wie bereits dargestellt, sind ALG-II-Beziehende mit Fehlbescheiden und/oder Verzögerungen bei der Bearbeitung ihrer Anträge konfrontiert. Dies bedeutet für sie Lücken in ihrer Existenzsicherung, die sie in ihrer meist ohnehin prekären Lebenssituation kaum ausgleichen können. In der Folge sind sie auf die Unterstützung privater Netzwerke (Schulden bei Familienangehörigen oder Freunden) oder eben auf öffentliche Angebote wie die sog. Tafeln angewiesen. Wie eine Expertin berichtet, werden letztere Klient/innen im Jobcenter sogar als Lösungsstrategie präsentiert: *„Dann gehen Sie zur Tafel“*.

In finanzielle Not geraten ALG-II-Beziehende auch aufgrund von Sanktionen. Obwohl diese als legitimes Aktivierungsinstrument gelten, ist es kaum möglich, mit noch weniger als dem üblichen geringen Regelsatz zu leben. Nicht zuletzt die 100%-Sanktionen, die im Bereich der U25-Jährigen möglich sind, bedeuten einen abrupten Einschnitt in die ökonomische Autonomie. Zudem verfügen Mitarbeitende bei der Sanktionierung von Verstößen gegen die Mitwirkungspflichten über Handlungsspielräume: *„Es gibt Spielräume bei Sanktionen, manche nutzen sie auch zugunsten der Klienten“* – diese Einschätzung eines Experten impliziert gleichzeitig, dass das Sanktionsausmaß davon abhängt, an welche/n Vermittler/in ALG-II-Beziehende jeweils geraten, und einige der Mitarbeitenden besonders strikt (eben nicht zugunsten der Klient/

innen) vorgehen. Expert/innen verweisen ferner darauf, dass nicht zuletzt die Eingliederungsvereinbarung als Sanktionsinstrument verwendet wird. Die viel zu häufig anzutreffende Logik, „*Ich gebe Dir etwas auf, damit ich Dich sanktionieren kann*“, widerspricht nicht nur der Idee einer Koproduktion von Leistungen, sondern führt auch schnell zu einer nicht mehr existenzsichernden Lebenssituation.

In eine solche geraten oft auch ALG-II-Beziehende mit Schulden bei den Jobcentern. Nach Aussage einer Anwältin fehlen nicht nur oftmals die Tilgungsbestimmungen in den Leistungsbescheiden, sondern wird auch die Darlehenshöchstgrenze bei der Berechnung der Rückzahlung teilweise nicht eingehalten, d. h. die Jobcenter legen in einigen Fällen zu hohe Raten fest. Im Ergebnis bedeuten Darlehen des Jobcenters, die eigentlich unter die *Gewährung* von Leistungen subsumiert werden müssten, nicht selten unabsehbare materielle Nachteile: Indem Beträge immer weiter aufgerechnet werden, die selbst von Expert/innen nur schwerlich nachvollziehbar sind, kommen Leistungskürzungen zum Tragen, die die Existenzsicherung mehr oder weniger verunmöglichen.

Fallportrait Herr Baumgarten: „Was ich nie verstanden hab’, wenn man ein Existenzminimum kriegt, SGB-II, wie kann man das noch kürzen?“

Herr Baumgarten stammt aus einer „Bürokratenfamilie“, ist Mitte fünfzig und war lange im kaufmännischen Bereich tätig. Er ist in einem minderschweren Fall vorbestraft, „*da lachen die heut’ noch drüber bei Gericht*“. Derzeit macht er freiwillig einen ‚1-Euro-Job‘, denn, wie er sagt, „*ich muss was tun*“. Seine Erfahrungen mit dem Jobcenter sind typisch für den Konfliktbereich der (Teil-)Verweigerung von materiellen Leistungen und die daraus resultierenden Konsequenzen.

Nach der Haftentlassung bezieht Herr Baumgarten erst ALG I, dann wie vor der Haft ALG-II. Er bekommt eine geförderte Beschäftigung. Als diese ausläuft, beantragt er erneut ALG-II und lässt sich aufgrund eines Hinweises seiner Fallmanagerin den letzten Lohn am Monatsende auszahlen, damit er seinen ALG-II-Anspruch für den ersten Monat der Erwerbslosigkeit nicht verliert. Er erhält jedoch von der Leistungsabteilung einen Absenkungsbescheid über eine 30%ige Kürzung des Regelsatzes über einen Sanktionszeitraum von drei Monaten.

Begründung: Er habe sein Vermögen mit der Absicht gemindert, ALG-II zu beziehen. Moniert wird also genau die von der Fallmanagerin angeratene Vorgehensweise, sich den Lohn rechtzeitig (und damit früher als sonst) auszahlen zu lassen. Dies wird ihm jetzt als ‚Trick‘ ausgelegt, um einen vorzeitigen ALG-II-Bezug zu erwirken. Es wird Herrn Baumgarten rechtswidrig Sozialmissbrauch unterstellt. Der Konflikt liegt somit eindeutig auf der materiell-rechtlichen Ebene und bedeutet für ihn eine existenzielle finanzielle Krise mit entsprechend enorm eingeschränkter Handlungsautonomie. Herr Baumgarten legt Widerspruch ein und beantragt einen Klärungstermin bei seinem Leistungssachbearbeiter. Dieser verwehrt jedoch die Anhörung: „*Was wollen Sie denn hier? [...] Ja ich will davon nichts hören, machen Sie’s schriftlich*“. Als Herr Baumgarten mit einer Erklärung beginnt – immerhin hat er einen Termin – und seine Vorstrafe thematisiert wird, entgegnet der Sachbearbeiter: „*Ach du Scheiße, ach vorbestraft sind Sie auch noch. Da ist Ihnen betrügen ja nicht fremd*“. Daraufhin erhebt Herr Baumgarten Dienstaufsichtsbeschwerde. In der Stellungnahme des Jobcenterleiters heißt es, es sei nicht die Absicht des Sachbearbeiters gewesen, Herrn Baumgarten in seiner „*Person herabzuwürdigen oder zu diskriminieren*“ und er (der Jobcenterleiter) erwarte zukünftig eine „*sachgerechte und respektvolle Zusammenarbeit*“. Der Konflikt nimmt durch die Wechselwirkungen zwischen materiell-rechtlicher Ebene und Interaktionsebene eine besondere Dynamik an. Um sein Recht durchzusetzen, muss Herr Baumgarten sich schließlich an das Sozialgericht wenden. Nachdem er Wochen auf die Anhörung zum Gerichtstermin gewartet hat, dauert diese nur wenige Minuten, denn „*der Richter hat von vornherein gesehen, dass das absoluter Blödsinn war, was der Sachbearbeiter gemacht hat*“. Das rechtswidrig gesperrte Geld bekommt Herr Baumgarten aber trotz Eilverfahren erst nach sechs Wochen und „*das hat einen unwahrscheinlichen Kampf gekostet*“. Herr Baumgarten resümiert seine Erfahrungen mit der Verwaltungspraxis der Jobcenter zynisch, zeigt sich für ihn doch daran eine gewisse Absurdität des aktivierenden Sozialstaates:

„*Als ich aus der Haft entlassen wurde, hat’ ich einmal Übergangsgeld, sofort ALG-I, weil man da ja sofort Arbeit kriegt, Unterstützung bei Wohnungssuche, Einrichtungspauschale, alles das hat’ ich, nachdem ich straffällig wurde. [...] Das Entscheidende war, dass ich hinterher all diese Hilfe hatte, die ich vorher [im ALG-II-Bezug] nicht hatte. [...] Und das ist ’n bisschen komisch, dass man erst in ’ne Randgruppe muss, um wieder Hilfe zu erfahren, [...] dass man hinterher mehr Vorteile hat, als wenn man ehrlich geblieben wäre*“.

4.2 Behinderung von Erwerbsarbeit und Hürden auf dem Weg zu einer adäquaten Beschäftigung

Angesichts der im SGB-II geltenden Norm, die ‚Hilfebedürftigkeit‘ mit möglichst allen Mitteln zu *reduzieren*, dürfte die Rede davon, dass die Aufnahme einer Erwerbsarbeit seitens der Jobcenter behindert oder zumindest erschwert wird, überraschen. Tatsächlich kann aber gerade die Aufnahme einer Beschäftigung für ALG-II-Beziehende zu einem unerwarteten Risiko für ihre Existenzsicherung werden. Sog. „*aufstockende Leistungen*“ bedeuten faktisch nicht selten gravierende Probleme.

„**MAN SCHAFFT SICH NUR PROBLEME, WENN MAN ARBEITEN GEHT**“

Dies gilt selbst für ALG-II-Beziehende, die neben ihrem Leistungsbezug ‚nur‘ eine geringfügige Beschäftigung annehmen: Indem bei sog. Mini-Jobs von den Jobcentern gewissermaßen vorausseilend das maximale Einkommen von 400 Euro auf die Leistungen angerechnet wird, geraten diejenigen, die unter dieser Verdienstgrenze bleiben, unversehens in eine Notsituation, die erst durch ihren Wunsch nach Erwerbsteilnahme zustande kam. Nach Aussage der Expert/innen müssen Bescheide gerade in dieser Hinsicht fast immer geprüft werden. Zudem sollen Lohnabrechnungen zu dubiosen (weil viel zu frühen) Zeitpunkten eingereicht werden, so dass scheinbar permanent Versäumnisse bei den Nachweispflichten drohen. Entgegen der gesetzlichen Norm der Reduzierung der ‚Hilfebedürftigkeit‘ wird auf diese Weise eher der Eindruck vermittelt, dass sich Erwerbsarbeit *im Hilfebezug* nicht lohne: „*Man schafft sich nur Probleme, wenn man arbeiten geht*“ – diese Haltung wird ALG-II-Beziehenden nach Aussage einer Expertin durch diese Art der Verwaltungspraxis vermittelt, und zwar unabhängig von deren Erwerbsmotivation. Mit komplexen bürokratischen Hürden sehen sich auch selbstständig tätige ALG-II-Beziehende konfrontiert, die doch gerade dem arbeitsmarktpolitisch propagierten Ideal des unternehmerischen Selbst entsprechen. Sie müssen Einkünfte und Ausgaben nicht nur in den entsprechenden Formularen des Finanzamtes, sondern auch separat in Unterlagen des Jobcenters dokumentieren.

Der Weg in die Erwerbsarbeit wird aber auch erheblich durch eine fehlende adäquate Förderung erschwert. Expert/innen weisen entschieden stereotype Vorstellungen zurück, nach denen es ALG-II-Beziehenden per se an der Motivation zu einer Maßnahmenteilnahme mangle, so dass ‚händeringend‘ nach Teilnehmenden für entsprechende Qualifizierungen gesucht werden müsse. „*Fördern findet eigentlich nicht statt*“, so lautet vielmehr die Problemdiagnose: Maßnahmen werden häufig als Sanktionsinstrument missbraucht, Fordern dominiert und ‚überschattet‘ den Einsatz von Förderung, Beschäftigungsträger und private Vermittlungsdienstleister verdienen an oft qualitativ geringwertigen Maßnahmen für Erwerbslose, im Vordergrund steht bei den Jobcentern der Hinweis auf nur geringe finanzielle Mittel und zudem das grundsätzliche Desinteresse an der bisherigen Berufsbiographie, wie der folgende Dialog eines Interviewpartners mit seiner Arbeitsvermittlerin verdeutlicht: „*Sie haben ja etwas mit Schrauben zu tun.*‘ ‚*Nee, nee nicht mit Schrauben, ich habe Industriearmaturen gebaut.*‘ ‚*Ach ja, das mit den Schrauben.*‘“

4.3 Fehlende Berücksichtigung der privaten Situation: Wohnen und Familie

Auf dem ohnehin sehr angespannten und teuren Hamburger Wohnungsmarkt haben ALG-II-Beziehende per se große Probleme, eine Unterkunft zu finden, deren Miethöhe den von der Stadt Hamburg vorgesehenen Sätzen entspricht. Darüber hinaus stoßen die U25-Jährigen bei Vermieter/innen auf zusätzliche Vorbehalte, da sie als „*schwierige Gruppe*“ (unzuverlässig, laut etc.) gesehen werden. Aber auch die Vorgehensweise der Jobcenter verkompliziert die Wohnungssuche. Die Expert/innen berichten, dass in vielen Fällen die Übernahme von Kosten zu lange unklar bleibt oder nur unzureichend erfolgt. So passiert es nicht selten, dass bei erfolgreicher Suche Mietverträge aufgrund von Verzögerungen beim Jobcenter letztlich nicht zustande kommen oder dass die Miete nicht in voller Höhe übernommen wird und ALG-II-Beziehende Probleme mit ihren Vermieter/innen (bis hin zur Kündigung der Wohnung) bekommen, weil sie nicht rechtzeitig über die Kürzungen informiert wurden.

Ein erstaunliches Ergebnis dieser Studie ist, dass auch die Verwaltungspraxis der Jobcenter Wohnungslosigkeit und Unterbringung in Notunterkünften verursacht. Dies scheinen keine außergewöhnlichen Einzelfälle zu sein. Insgesamt beglei-

4.4 Junge Erwachsene – die Gruppe der U25-Jährigen

ten die Expert/innen aus Beratungsstellen wohnraumbedingte Notlagen durchaus häufig und viele der interviewten ALG-II-Beziehenden berichten von Erfahrungen mit Wohnungslosigkeit. Betroffen davon sind auch Familien mit schulpflichtigen Kindern. Die Expert/innen kritisieren vor allem die oftmals zu langwierigen Abstimmungsprozesse zwischen den zuständigen Institutionen (Jobcenter, Fachstelle für Wohnungsnotfälle etc.) und das nicht selten spürbar fehlende Verständnis der Sachbearbeitenden für die Ausnahmesituation, die die Wohnungslosigkeit für alle ALG-II-Beziehenden und insbesondere für Familien bedeutet. Es zeigt sich bei den Jobcentern insgesamt die Tendenz, die individuelle Lebenssituation wenig zu berücksichtigen und auch im Bereich des Wohnens rein nach Aktenlage zu entscheiden. Eine Expertin berichtet, dass eine solche Haltung angesichts von Umzugsproblemen auch ganz explizit von einer Sachbearbeiterin geäußert wurde: *„Es ist schön, dass Sie die Perspektive der Leute einnehmen, aber die wollen wir hier gar nicht“*. Dies bedeutet in der Praxis, dass z. B. Bemühungen von Eltern, das soziale Umfeld (Schule etc.) für ihre Kinder im Falle eines Umzugs (bspw. nach einer Trennung) aufrechtzuerhalten, nicht selten scheitern. Gerade für Alleinerziehende ist der Verlust eines funktionierenden Betreuungsnetzwerks durch den Wegzug aus einem Stadtteil krisenhaft. Lapidare Äußerungen von Sachbearbeitenden wie *„Alle wollen in Ottensen leben“* verdeutlichen die Ignoranz gegenüber komplexen Lebenslagen.

Alleinerziehende im ALG-II-Bezug sehen ihre spezifische Familienkonstellation aber auch beim Thema Erwerbsarbeit zu wenig einbezogen. Die Expertin aus diesem Bereich betont die hohe Motivation ihrer alleinerziehenden Klientinnen, ihren Lebensunterhalt über eine Beschäftigung selbst zu sichern. Dennoch agiert das Jobcenter ihnen gegenüber häufig so, als müsse man Alleinerziehende besonders in diese Richtung ‚aktivieren‘: Teilweise werden sie schon zur Arbeitssuche oder zu Maßnahmen gedrängt, bevor die Kinder das dritte Lebensjahr erreicht haben. Zudem wird die Vereinbarkeit von möglichen Arbeitszeiten mit der Betreuung der Kinder zu selten berücksichtigt. Auf der Interaktionsebene sind gerade Alleinerziehende nicht selten diskriminierenden Äußerungen ausgesetzt. Gegenüber ledigen Schwangeren und/oder alleinerziehenden Frauen wird nach Meinung der Expertin häufig auf Vorbehalte und negative Stereotype zurückgegriffen, nach denen diese ‚ihr Leben nicht im Griff‘ hätten. So werden sie oft zu Adressatinnen disziplinierender und respektloser Bemerkungen, obwohl sie ohnehin sehr (bspw. auch durch Unterhalts- und Sorgerechtskonflikte) belastet sind.

Jugendliche bzw. junge Erwachsene treffen in den Jobcentern auf eine Institution, der die Idee eines Moratoriums, d. h. einer Phase der Entwicklung und Orientierung, für U25-Jährige weitgehend fremd ist. Nach den arbeitsmarktpolitischen Vorgaben soll diese Gruppe eine ‚härtere Gangart‘ erfahren. Die Logik, nach der gerade bei jungen Menschen Strenge und Disziplinierung notwendig sind, zeigt sich bspw. anhand einer höheren Kontaktdichte (also der Pflicht, häufiger als ältere ALG-II-Beziehende im Jobcenter zu erscheinen) und der möglichen Verhängung von 100%-Sanktionen: *„Dass junge Menschen ein Interesse daran haben, ihr Leben zu leben, das traut man denen nicht mehr zu“* – so das Fazit eines Experten. Die Androhung von Sanktionen erfolgt laut Expert/innen häufig schon aufgrund geringer Anlässe, die den jungen Erwachsenen als fehlende Mitwirkung ausgelegt werden. In der Folge gehört die Angst, vom Jobcenter sanktioniert zu werden, zum Alltag vieler U25-Jähriger: *„Die Androhung, das ist halt permanent Ohnmachtsgefühl, das fühlt sich halt nicht gut an, das ist für die Psyche nicht gut“*.



Missachtet werde mit dieser Betonung von Druck, dass die jungen Erwachsenen ohnehin vor spezifischen Herausforderungen stehen, wenn sie sich an die Jobcenter wenden: Sie sind nicht nur dabei, sich noch beruflich zu orientieren, sondern haben teilweise bereits massive Probleme (z. B. Rauswurf aus der elterlichen Wohnung) und/oder erste Erfahrungen des Scheiterns (Abbruch der Schule oder Ausbildung) hinter sich, die ihr Selbstwertgefühl schon in diesem frühen Alter massiv herabgesetzt haben und die sie nun bewältigen müssen und wollen. Während sie eigentlich Unterstützung und das Gefühl bräuchten, mit ihren Schwierigkeiten, aber auch möglichen Plänen und Ideen für ihre Zukunft ernst genommen zu wer-

den, erfahren sie nicht nur eine autoritäre Behandlung, sondern auch die Tendenz, mit Problemen alleine gelassen und abgewehrt zu werden. Aus Sicht der Expert/innen wird ihnen ebenfalls eine Eigenverantwortung zugewiesen, die sie oftmals (in ihrem Alter eine ganz ‚normale‘ Reaktion) überfordert. Dies gilt umso mehr in akuterer Krisensituationen: So begegnet man bspw. Jugendlichen, die die elterliche Wohnung aufgrund von akuten Krisen verlassen mussten, in Jobcentern mit (im Grunde rechtswidrigen) Aussagen wie *„Du gehörst noch zur Bedarfsgemeinschaft, Du darfst gar nichts“*, durch die sie sich ‚vor den Kopf gestoßen‘ fühlen. Die Behandlung der U25-Jährigen lasse sich dementsprechend als eine *„Gleichzeitigkeit von fast schon autoritärer Elternrolle und der Übertragung totaler Eigenverantwortung“* zusammenfassen, bei der es nicht darum gehe, was diese *„Menschen brauchen“*.

Hinzu kommt erschwerend die fehlende Berücksichtigung und Förderung der eigenen Wünsche hinsichtlich von Ausbildung und Beruf. Dies ist ein sehr entscheidender (und verblüffender) Sachverhalt, denn angesichts der öffentlichen Diskussion über die große Bedeutung von Bildung (Stichwort Bildungsrepublik), in der es gerade auch um die ‚nachwachsende‘ Generation geht, wäre zu erwarten, dass es ein dringendes Anliegen der Jobcenter ist, junge Erwachsene mit Bildungsaspirationen zu unterstützen. Nach Aussage der Expert/innen ist dies aber eher der Einzelfall. Vielmehr werden junge ALG-II-Beziehende nicht selten dazu gedrängt, ihren Wunsch, einen Schulabschluss nachzuholen, zugunsten einer Beschäftigungsaufnahme aufzugeben. Jungen Erwachsenen, die in der Vergangenheit schulische Probleme hatten, billige man zu selten eine zweite Chance zu: *„Man lässt sie nicht ausprobieren“*. So wurde eine junge Frau, während sie ihre mittlere Reife nachholte, regelmäßig zum Jobcenter eingeladen und nach ihren Bewerbungsbemühungen gefragt, oder ein junger Mann mit Migrationshintergrund, der eigentlich seinen Hauptschulabschluss machen wollte, zu der Teilnahme an einem sog. *„real life training“* gedrängt, bei dem es weitaus mehr um die Einübung von Disziplin als um eine wirkliche Verbesserung der Arbeitsmarktchancen geht. Mit dieser Praxis nehme man letztlich billigend in Kauf, dass U25-Jährige dauerhaft im Bereich der schlecht bezahlten *„Mc-Jobs“* tätig sind und damit in ein Segment der prekären Beschäftigung ‚abgeschoben‘ werden, aus dem ihnen ein Aufstieg (gerade wenn ihnen formales Bildungskapital fehlt) nur noch schwer möglich ist.

Fallportrait Frau Hoffmann: *„Die Überschrift vom Jobcenter sollte eigentlich Hilfe sein, finde ich, und das ist sie ja komplett nicht.“*

Frau Hoffmann ist Anfang zwanzig, nach ihrem Hauptschulabschluss noch ohne Berufsausbildung und lebt allein. Ihre Erfahrungen mit dem Jobcenter sind typisch für die Problemlagen von U25-Jährigen. Die Verwaltungspraxis verschärft in diesem Fall besonders stark existenzielle Krisen und verhindert Handlungsautonomie.

Als Frau Hoffmann von ihrer Mutter aufgefordert wird, innerhalb von zwei Wochen auszuziehen, wendet sie sich an das Jobcenter, weil, so ihre Erwartung, *„die kümmern sich ja um einen“*. Tatsächlich wird sie aber so lange mit der Aussage, *„Sorry, das ist nicht mein Problem“*, zwischen verschiedenen Jobcentern und dem Jugendamt hin- und hergeschickt, bis sie schließlich wohnungslos wird und in eine Wohnunterkunft ziehen muss. Erst nach vier Monaten bekommt sie mit Hilfe einer Beratungsstelle, die beim Jobcenter interveniert hatte, eine eigene Wohnung. *„Ich hab‘ gedacht, es geht schneller, sie wissen jetzt um die Notsituation und es ist einfach nichts passiert über Monate.“* Der Konflikt liegt hier ursächlich auf der materiell-rechtlichen Ebene, denn die Behauptung der Nicht-Zuständigkeit seitens der Jobcentermitarbeitenden ist rechtswidrig. Zusätzlich kommt es zu Wechselwirkungen mit der Interaktionsebene, da Frau Hoffmann nicht ernst genommen wird. Wenn sie mit Begleitung kommt, fühlen sich die Mitarbeitenden *„dann wirklich so ertappt, oh verdammt, jetzt ist jemand dabei und der hat Ahnung davon, da kann ich dann nicht mehr einen vom Pferd erzählen“*. Für Frau Hoffmann hat das Verwaltungshandeln eine immense deautonomisierende Wirkung und produziert eine Situation extremer Hilflosigkeit. Kurz nach Bezug der Wohnung und positivem ALG-II-Bescheid versucht ihr Arbeitsvermittler sie in prekäre Beschäftigung (z. B. bei H&M) zu vermitteln. Da sie zu dieser Zeit große psychische Probleme hat, möchte sie zunächst einen bereits vereinbarten Klinikaufenthalt absolvieren. Aber der Vermittler nimmt ihren Gesundheitszustand nicht ernst, *„Was ham ‘se denn, nehm‘ se Drogen?“*, und akzeptiert auch ein Attest des Hausarztes nicht. Da sich die Anfertigung des geforderten amtsärztlichen Gutachtens hinzieht, nimmt Frau Hoffmann aus Angst vor weiteren Problemen mit dem Jobcenter schließlich eine Anstellung bei McDonalds an, statt den Klinikaufenthalt anzutreten. Hier zeitigt das Zusammenspiel

von Interaktionsebene und bürokratischer Abwicklung eine besondere Kumulationsdynamik: Die Lebenssituation von Frau Hoffmann und ihre Vorstellungen bleiben letztlich unberücksichtigt. Dadurch wird ihre bereits vorhandene Krise bezüglich einer beruflichen Orientierung und eigener Autonomieansprüche verstärkt, denn schon einmal wurde sie gegen ihren Willen zu einer beruflichen Tätigkeit gedrängt: „*Damals wurde ich nicht groß danach gefragt, was ich will. Die ARGE hat mit mir nicht gesprochen*“. Statt der gewünschten Ausbildung musste sie ein Einstiegsqualifizierungsjahr im Verkauf absolvieren. Mittlerweile verheimlicht sie dem Jobcenter ihre Weiterbildungsbemühungen, denn da herrsche das Motto vor: „*Wir stecken dich in einen Job, damit du nicht der ARGE auf der Tasche liegst*“. Die Beschäftigung bei McDonalds führt aber auch noch zu einem Konflikt auf der materiell-rechtlichen Ebene: Aufgrund der Anrechnung eines höheren als faktisch ausgezahlten Einkommens auf den Regelsatz wird die Miete nicht mehr bezahlt. Frau Hoffmann hat bis heute Mietschulden.

Sie würde sich wünschen, „*dass man einfach versteht, die [Erwerbslose] hat einfach die Arschkarte gezogen und die sitzt jetzt hier und weiß einfach nicht weiter und jetzt helfe ich [Mitarbeitende/r] der*“.

4.5 ALG-II-Beziehende mit Migrationshintergrund

Die Expert/innen fällen über den Umgang der Jobcenter mit Migrant/innen ein sehr negatives Urteil: Fremdenfeindliches und diskriminierendes Verhalten sei alles andere als ein Einzelfall, man könne, wie es eine Expertin formuliert, durchaus von einem „*institutionellen Rassismus*“ sprechen. Ein ganz wesentlicher Punkt ist, dass in den Jobcentern kaum der Versuch unternommen wird, Sprachbarrieren abzubauen, im Gegenteil: Die Benachteiligung von Migrant/innen, die die deutsche Sprache (zumal die per se für Außenstehende oft nur schwer verständliche Behördensprache) in nur eingeschränkter Weise beherrschen, wird in vielfacher Weise verstärkt – durch fehlende Dolmetscher/innen und ausschließlich auf Deutsch ausliegende Informationen, aber auch durch eine Gesprächsführung, bei der mögliche Verständnisprobleme nicht berücksichtigt werden. Schnelles und nicht zugewandtes Sprechen sowie die fehlende Bereitschaft, sich geduldig zu zeigen und ggf. dabei zu helfen, die ‚passenden‘ Worte

„IN KEINER
ANDEREN
BEHÖRDE
WIRD SO
DEZIDIERT
DEUTSCH
GESPROCHEN“

zu finden, sind nach Meinung von Expert/innen und ALG-II-Beziehenden mit Migrationshintergrund an der Tagesordnung. Dies trägt dazu bei, dass Migrant/innen zusätzlich entmutigt werden und das Gefühl haben, den Kontakten mit der Arbeitsverwaltung nicht gewachsen zu sein. „*In keiner anderen Behörde wird so dezidiert Deutsch gesprochen*“ – mit dieser Äußerung weist eine Expertin deutlich darauf hin, dass die Jobcenter hier in besonders ausgrenzender Weise vorgehen. Selbst Mitarbeitende mit Migrationshintergrund werden explizit dazu angehalten, von ihrer Zweisprachigkeit *keinen* Gebrauch zu machen, so dass Expertinnen auch dann zum Dolmetschen in das Jobcenter begleiten müssen, wenn *eigentlich* keine Sprachbarriere vorhanden ist. Hintergrund für diese Vorgehensweise der Jobcenter sei der Verdacht, dass Mitarbeitende und ALG-II-Beziehende mit demselben Migrationshintergrund ‚unter der Hand‘ Dinge aushandeln könnten, die nicht den institutionellen Vorgaben entsprechen.

In diesem Misstrauen drücken sich negative Stereotype aus, die teilweise auch explizit in die Interaktionen einfließen. Durch Äußerungen wie „*Dann hättest Du Deinen Sohn nicht wie einen Pascha erziehen dürfen*“ oder „*Wir sind hier nicht auf dem türkischen Basar*“ werden Vorbehalte transportiert und Probleme von Migrant/innen auf vermeintliche kulturelle Defizite (bspw. eine fehlende Integrationsbereitschaft) zurückgeführt. Nach Aussage der Expert/innen werden Migrant/innen zudem gehäuft von Mitarbeitenden geduzt, was die Haltung, es nicht mit ‚vollwertigen‘ Bürger/innen zu tun zu haben, zusätzlich widerspiegelt. Eine Interviewpartnerin mit Migrationshintergrund beschreibt die Interaktionen so: Sie werde behandelt, „*wie jemand, der zum Nerven kommt und geht gebrochen, wie jemand, der nimmt von uns [dem Jobcenter]*“.

Hinzu kommen Probleme bei der Förderung. Es gibt zwar Deutsch- oder Alphabetisierungskurse, aber darüber hinaus kaum einzelfallbezogene Förderung. Zudem sind Migrant/innen nach dem Besuch solcher Kurse häufig mit unrealistischen Erwartungen konfrontiert: Schon nach zwei Jahren Alphabetisierungskurs finden teilweise Zuweisungen in ‚Normalkurse‘ (EDV, Buchhaltung) statt. Gerade „*lernungewohnte*“, ältere Migrant/innen mit geringen Schulerfahrungen aus ihrem Heimatland leiden unter dem fehlenden Verständnis. Statt der Anerkennung ihrer Bildungsbemühungen ernten sie die Kritik, „*immer noch nicht gut Deutsch*“ zu können. Insgesamt herrscht der Eindruck vor, dass sich die Jobcenter-Mitarbeitenden bei Migrant/innen tendenziell mehr Respektlosigkeiten „*erlauben*“, weil sie weniger Gegenwehr erwarten. Die Folge sei, dass Migrant/innen zu oft „*mundtot*“ gemacht werden und teilweise erst in der Beratungsstelle verstehen, was im Jobcenter ‚über ihren Kopf hinweg‘ entschieden wurde. Hierzu gehört, dass Migrant/innen teilweise Eingliederungsvereinbarungen unterschreiben, ohne deren Inhalt und Tragweite überhaupt verstanden zu haben.

5. ‚Schlechte‘, ‚unwürdige‘ Verwaltungspraxis und ihre Ursachen

Die Interviews mit ALG-II-Beziehenden und Expert/innen aus verschiedenen Praxisfeldern zeigen deutlich, dass die Verwaltungspraxis der Hamburger Jobcenter verschiedene Defizite aufweist. So machen ALG-II-Beziehende bei der bürokratischen Abwicklung, in den Interaktionen und auf materiell-rechtlicher Ebene zu häufig Erfahrungen mit einer ‚schlechten‘ oder ‚unwürdigen‘ Praxis, die sich u. a. in Verzögerungen, fehlender Transparenz und Verlässlichkeit, falschen Leistungsbescheiden und herabwürdigenden Äußerungen in den Gesprächen zeigt. Zweifellos sind auch positive Erfahrungen mit Mitarbeitenden vorhanden. Dass es aber für viele ALG-II-Beziehende notwendig wird, sich an Beratungsstellen oder Fachanwält/innen zu wenden, verdeutlicht, dass es weder selbstverständlich ist, auf ‚einfachem‘ Weg Recht zu bekommen, noch in den Jobcentern auf Ansprechpartner/innen zu treffen, die ihre Arbeit vor allem als Unterstützung von Erwerbslosen interpretieren. Zu dominieren scheint dort vielmehr eine Haltung von Disziplinierung, Kontrolle und Sanktionsandrohung. Die Ursachen für eine solche Verwaltungspraxis, die nicht selten die bereits vorhandene Krise der Erwerbslosigkeit verschärft, sind vielfältig und auf verschiedenen Ebenen zu verorten.

Ganz maßgeblich sind die sog. Hartz-Reformen und die mit ihnen verbundene Einführung des SGB-II. Mit dem aktivieren Arbeitsmarktregime wurde die Logik der Bearbeitung von Erwerbslosigkeit in grundsätzlicher Weise verändert. Anstelle struktureller Ursachen werden seither stärker die Erwerbslosen selbst als zentraler Ansatzpunkt für Interventionen adressiert, und zwar mit ihren Potentialen *und* ihren Defiziten, die sie im Sinne des Gemeinwohls ausschöpfen bzw. ändern sollen (u. a. Lessenich 2007). Dabei geht es keineswegs nur um Kompetenzen und Qualifikationen, sondern gerade auch um die ‚innere Haltung‘ von Erwerbslosen, genauer: Um ihre Arbeitsmoral und Motivation, die unter dem Generalverdacht stehen, zu gering ausgeprägt zu sein. Das Misstrauen gegenüber Erwerbslosen, das bereits vor den Reformen zugenommen hatte (Uske 2000), wurde jedoch nicht nur in öffentlichen Diskursen explizit(er) geäußert, sondern auch in der Gesetzgebung verankert. Im Sinne des ‚Forderns‘ als Teil der Programmatik des ‚Förderns und Forderns‘ sollen Leistungsbeziehende zu einer adäquaten Haltung ‚erzogen‘ werden, soll die Arbeitsbereitschaft durch die Fachkräfte der Jobcenter überprüft und ein diesbezüglich unterstellter Mangel sanktioniert werden.

Gerade im SGB-II wurde das Potential der Disziplinierung besonders weitreichend implementiert: Denn unter dem Motto, ‚Jede Arbeit ist besser als keine‘, muss hier die Aufnahme einer Beschäftigung nicht mehr existenzsichernd sein, sondern lediglich der ‚Reduzierung von Hilfebedürftigkeit‘ dienen. Insofern sind ALG-II-Beziehende in besonderer Weise von einer Zuspitzung der Erwerbsarbeitsnorm betroffen: Eigene berufliche Vorstellungen werden tendenziell in den Bereich ‚überhöhter‘ Ansprüche verwiesen (im U25-Bereich kann dies bereits ‚vorgelagerte‘ Bildungsaspirationen betreffen) und Beschäftigungsverhältnisse in prekären Segmenten erzwungen. Die geringe Höhe des ALG-II-Regelsatzes fügt sich in diese Logik: Die sog. passiven Leistungen sollen nicht dazu einladen, ‚passiv‘ zu sein oder zu werden, sondern die Bereitschaft zur Arbeitsaufnahme erhöhen. Das sozialpolitische Ziel der Existenzsicherung von Bürger/innen bekommt so gegenüber einer (wie auch immer gearteten) Beschäftigung die nachrangige Bedeutung zugewiesen. „*Es hat sich was verrückt*“, so fasst es eine Expertin zusammen.

Diese Logik und die dazugehörigen gesetzlichen Vorgaben müssen nun von den Mitarbeitenden der Jobcenter umgesetzt werden. Dabei sind diese mit institutionellen Vorgaben konfrontiert (die ‚Hartz-Reformen‘ waren nicht zuletzt auch eine umfängliche Organisationsreform), die eine zweite Ebe-

ne der Ursachen für eine problematische Verwaltungspraxis darstellen. Zu nennen ist hier vor allem das Prinzip der Wirtschaftlichkeit, das mit der Ökonomisierung der Arbeitsverwaltung verstärkt Einzug gehalten hat und zu einem wesentlichen Bewertungsmaßstab für die Arbeit der Beschäftigten geworden ist. Deren Handeln wird durch Konkurrenz mit anderen Standorten (Stichwort Benchmarking) und sog. Zielvereinbarungen und Kennzahlen strukturiert. Handlungsspielräume bei der Gewährung von Leistungen, der Zuweisung zu Fördermaßnahmen und der Verhängung von Sanktionen werden dadurch nicht zuletzt an den Zielen von Effizienz und Sparsamkeit (je nach Haushaltsslage und ‚Abschneiden‘ des eigenen Standorts) ausgerichtet und damit zulasten der Leistungsbeziehenden eingeschränkt. Anwält/innen betonen, dass gerade in Hamburg Mitarbeitende durch interne Dienst- und Fachanweisungen zu einer strikten Auslegung der gesetzlichen Bestimmungen angehalten (oder diszipliniert) werden. Dieser Druck wird nicht nur von Expert/innen, sondern auch von ALG-II-Beziehenden problematisiert.

„Die haben ganz klare Quoten zu erfüllen und wenn der Leistungssachbearbeiter nicht so und so viel Leute sperrt und knechtet, dann, also das kommt schon von oben der Druck, der geht nach unten weiter und landet natürlich bei uns. Wir sind ganz unten und der ist nur ein höher, manchmal tun mir die Leute ja auch leid, aber es sind Existenzfragen.“
(Interviewpartner im ALG-II-Bezug, 53 Jahre)

„ALSO DIE INKOMPETENZ IST IM VERGLEICH ZU ANDEREN BEHÖRDEN, ANDEREN SOZIAL- UND VERWALTUNGS-BEHÖRDEN, EVIDENT, SCHLICHT EVIDENT.“

Von den Expert/innen und ALG-II-Beziehenden werden aber nicht allein der Spardruck und die Deckelung der Budgets angeführt, wenn es um die Ursachen für die zu häufig ‚schlechte‘ Behandlung geht, sondern auch die Personalpolitik der

Jobcenter. Gravierend sei die oftmals zu geringe Sachkenntnis in rechtlichen Fragen. Nach Aussage einer Fachanwältin beispielsweise könne man Fehlentscheidungen oder die Nichteinhaltung formaler Notwendigkeiten keineswegs nur mit dem ‚Willen zur Kürzung‘ begründen, sondern auch mit einer offenkundig unzureichenden Schulung der Sachbearbeitenden im Gebiet des per se sehr komplexen SGB-II: *„Also die Inkompetenz ist im Vergleich zu anderen Behörden, anderen Sozial- und Verwaltungsbehörden, evident, schlicht evident“*. Es mangle darüber hinaus an einem fachlichen Selbstverständnis, das der Arbeit mit Erwerbslosen eigentlich angemessen wäre. Fehlende Berufserfahrung bei Quereinsteiger/innen aus anderen Bereichen (bspw. Krankenhausverwaltungen, aber auch gänzlich anderen Berufen) sei ein Grund, warum ALG-II-Beziehende teilweise abwehrend und ungeduldig behandelt werden.

„Die Leute, die da jetzt stehen oder sitzen als Experten oder Sachbearbeiter, die sind vielleicht gar nicht so tief Experten, wie wir das annehmen oder wie sie uns das so darstellen. Gerade in Hamburg sind ja viele aus anderen Bereichen übernommen worden, weil sich die Stadt dazu verpflichtet hatte. [...] Ich bin in meinen Beratungsgesprächen auch oft an Grenzen gestoßen, wo sie nicht weiterwussten. [...] Warum wird das Personal da einfach hin gejagt, was soll das?“
(Ämterlotse)

Als weitere Gründe werden prekäre Beschäftigungsverhältnisse in den Jobcentern, die zusätzlich demotivierend wirken und Druck aufbauen (u. a. Vogel 2009: 260ff.), sowie ein fehlendes „soziales Ethos“ genannt, das sich gerade bei jüngeren Mitarbeitenden zeige (vgl. zu der Dominanz von aktivierenden Deutungsmustern auf Seiten von Vermittlungsfachkräften, bei denen die grundsätzliche Autonomie erwerbsloser Bürger/innen vernachlässigt wird, Ludwig-Mayerhofer et al 2009). Hohe Fallzahlen tragen zusätzlich zu einer Überlastung von Mitarbeitenden bei, was laut Expert/innen vor allem auch in sog. Problembezirken der Fall ist. Zudem fehlen nicht nur Fallmanager/innen, die sich als ‚Spezialfachkräfte‘ für ALG-II-Beziehende in schwierigen Lebenssituationen mehr Zeit für die Betreuung nehmen können, sondern insgesamt wird eine Personalpolitik der ‚unteren Linie‘ verfolgt. Darüber hinaus bemängeln die Expert/innen in diesem Kontext das reduktionistische Verständnis von Schulung oder Weiterbildung, das in den Jobcentern vertreten wird (vgl. zu einem erweiterten Verständnis von Professionalisierung Behrend et al 2006). Im Vordergrund stehe der kompetente Umgang mit EDV-

„ICH BIN IN MEINEN BERATUNGSGESPRÄCHEN AUCH OFT AN GRENZEN GESTOSSEN, WO SIE NICHT WEITERWUSSTEN.“

Programmen und Kennzahlen. Demgegenüber gäbe es aber kaum (zumal keine für alle verpflichtenden) Schulungen, die ein angemessenes Verhalten gegenüber ALG-II-Beziehenden und/oder spezifischen Problemen von Alleinerziehenden oder Migrant/innen zum Gegenstand hätten. Während von Beratungsstellen oftmals verlangt wird, Konzepte zur Berücksichtigung individueller Problemlagen vorzulegen, ließen sich vergleichbare Bemühungen der Jobcenter kaum finden. ALG-II-Beziehende bestätigen, dass kommunikative und psychologische Fähigkeiten bei den Mitarbeitenden kaum ausgebildet sind. Dies ist umso problematischer, als das Handlungssetting per se durch eine grundsätzliche Asymmetrie gekennzeichnet ist, die Interaktionen nicht freiwillig zustande kommen und sich Erwerbslose meist in einer umfangreichen, ihre ganze Person betreffenden Krise befinden (u. a. Ludwig-Mayerhofer et al 2009).

Insgesamt herrscht der Eindruck vor, dass es auf Seiten der Jobcenter kaum einen institutionellen Willen gibt, die Bedingungen für ALG-II-Beziehende grundsätzlich zu verbessern: Weder hinsichtlich verbindlicher Verhaltensstandards für die Interaktionsebene noch für Handlungsspielräume, die von Fachkräften zugunsten von ALG-II-Beziehenden genutzt werden können. Dieser fehlende Wille zeigt sich bereits daran, dass zur Erstellung der Leistungsbescheide weiterhin eine Software (A2LL) benutzt wird, mit der sich die Komplexität der Berechnungen nicht adäquat abbilden lässt und durch die die Bescheide letztlich noch weniger nachvollziehbar und überprüfbar werden.

6. Expert/innen im Spannungsfeld

Mit einer Einschränkung ihrer beruflichen Handlungsspielräume sehen sich ebenfalls die Expert/innen konfrontiert, denn die massiven Probleme ihrer Klient/innen mit den Jobcentern führen dazu, dass langwierige Überprüfungen von Leistungsbescheiden oder Klärungsversuche der Konflikte die alltägliche Arbeit dominieren. Gerade Expert/innen mit langjähriger Erfahrung in der Sozialberatung nehmen diese Verschiebung als „krass“ wahr: Unterstützung bei der Arbeitssuche oder bei der beruflichen Orientierung seien mittlerweile zu „Luxusproblemen“ geworden. Die Klient/innen könnten sich angesichts ihrer Existenzsorgen und Ängste in Bezug auf das Jobcenter kaum mehr dem Gedanken öffnen, dass *„es noch anderes gäbe“*: *„Hartz IV ist sehr vereinnahmend bei der Arbeit“*.

Durch diese Entwicklung, die sich mit der Einführung des SGB-II spürbar zuspitzte, sehen die Expert/innen ihr berufliches Selbstverständnis massiv tangiert. Die Position, die sie im Verhältnis zwischen Arbeitsverwaltung und Klient/innen einnehmen und einnehmen wollen, ist zwar gleich geblieben: Ziel und Anspruch ist es nach wie vor, parteilich im Sinne ihrer Klient/innen tätig zu sein und diese in ihrer Autonomie zu fördern. Aufgrund der verstärkten Dominanz existenzieller Probleme mit den Jobcentern müssen sie aber zunehmend Aufgaben übernehmen, die eigentlich, und dies ist ganz zentral, von den Mitarbeitenden der Arbeitsverwaltung übernommen werden müssten. Denn das Be- und Nachrechnen von Leistungen in Folge regelmäßiger Fehler der Leistungsabteilungen verkehrt die Zuständigkeiten in sehr problematischer Weise. *„Ist man noch Sozialberaterin oder Sekretärin der ARGE?!“, „Es ist ein Teufelskreis, nix ändert sich“* – diese Äußerungen spiegeln das Frustrationspotential darüber deutlich wider, dass die Unterstützung der Klient/innen nicht selten gleichbedeutend damit ist, Aufgaben für die Jobcenter zu übernehmen und ALG-II-Beziehenden Informationen zu geben, die ihnen vor Ort vorenthalten wurden: *„Es ist eine ganz zwitterige Position, was macht das mit der Sozialarbeit?“*. Diese wird zunehmend zu einer ‚Ausbesserungshilfe‘ mangelhafter Verwaltungspraxis.

Auch Klärungen im Sinne der Klient/innen bleiben ambivalent: Einerseits sind Fälle, in denen positiv interveniert werden kann, natürlich ein Erfolg; andererseits wird dadurch nicht selten das berufliche Ziel konterkariert, die Autonomie der Ratsuchenden zu fördern. Wenn Expert/innen im Kontakt zu Jobcentern mehr oder weniger stellvertretend für ihre Klient/innen agieren, werden letztere – auch wenn dies durch die abwehrende Haltung der Arbeitsverwaltung und/oder bereits

eskalierte Konflikte bedingt ist – zwangsläufig in eine passive Rolle verwiesen. Gleichzeitig wissen die Expert/innen aber aus Erfahrung, dass ALG-II-Beziehende ohne eine solche Unterstützung geringere Chancen haben, ihre Rechte durchzusetzen: Es bleibt ein unauflösbares Dilemma.

„Zwittrig“ sind aber auch Formen des Austausches zwischen Beratungsstellen und Jobcentern. Runde Tische, zu denen (gemäß der geltenden Kooperationen) auch Vertreter/innen der Beratungsstellen eingeladen werden, sollen zwar ein Forum für Kritik und Verbesserungsvorschläge bieten, lassen aber nur einen äußerst gedämpften Optimismus zu: Während ‚kleine‘ Verbesserungen (bspw. der Erhalt von Eingangstempeln in einem bestimmten Jobcenter) teilweise durchgesetzt werden können, bleibt weitreichendere Kritik häufig folgenlos. Hier stoßen Expert/innen (und das eint sie mit den ALG-II-Beziehenden) auf eine Abwehr: Gravierende Probleme (wie bspw. die Diskriminierung von Migrant/innen) werden tabuisiert oder auf ‚bedauerliche Einzelfälle‘ reduziert, was den Erfahrungen von Expert/innen und ALG-II-Beziehenden völlig widerspricht.

7. Wege zu einer angemesseneren Verwaltungspraxis: Forderungen von ALG-II-Beziehenden und Expert/innen

Die Forderungen von ALG-II-Beziehenden und Expert/innen zielen einerseits auf die konkrete Verwaltungspraxis der Jobcenter und damit auf Aspekte, die trotz des begrenzenden Rahmens des SGB-II geändert werden könnten. Im Fokus stehen dabei die Probleme auf materiell-rechtlicher Ebene und Interaktionsebene, denn Forderungen in Bezug auf die bürokratische Abwicklung wie eine zeitnahe Bearbeitung der Anliegen „sollte man eigentlich gar nicht erwähnen müssen“. Andererseits beziehen sich die Forderungen aber auch auf die übergeordnete Gesetzebene und die dort verankerten Ursachen für eine ‚schlechte‘ oder ‚unwürdige‘ Behandlung von ALG-II-Beziehenden. Abschließend stellen wir die wesentlichen Forderungen vor.

- Mit Blick auf die **Gesetzebene** werden von **ALG-II-Beziehenden** vor allem folgende Forderungen genannt: Die Abschaffung des SGB-II bzw. ‚wenigstens‘ die Abschaffung von Eingliederungsvereinbarungen, ‚Ein-Euro-

Jobs‘ und Sanktionen. Die Durchsetzung eines anderen Verständnisses von Arbeit, indem Statuserhalt und die bisherige Berufsbiographie wieder mehr Berücksichtigung finden und eine wirkliche Förderung sowie Arbeitsvermittlung stattfindet, die nicht in prekäre Beschäftigung führt. Dazu gehört auch die Forderung nach einer Einführung von Mindestlöhnen, damit weniger Menschen aufstockende Leistungen in Anspruch nehmen müssen. Hinsichtlich der Existenzsicherung reichen die Verbesserungsvorschläge von einer Erhöhung des Regelsatzes auf 500 Euro bis hin zur Einführung eines bedingungslosen Grundeinkommens, dem eine ganz andere arbeitsmarktpolitische Logik zugrunde liegt, nämlich ein Vertrauen, dass Bürger/innen ohne manifeste oder latente Androhung von Sanktionen gemäß ihrer je eigenen Motivationen und Interessen tätig werden. Die Verbesserungsvorschläge der **Expert/innen** weisen in eine ganz ähnliche Richtung: Insbesondere die Abschaffung von Sanktionen und die Stärkung des Prinzips der Freiwilligkeit werden gefordert, da Fördern und Vermittlung nur unter solchen Bedingungen sinnvoll zu realisieren seien und die Existenzsicherung den Rang zu einer eigenständigen und verlässlichen Leistung bekäme.

- Hinsichtlich der konkreten Verwaltungspraxis der Jobcenter in Hamburg beziehen sich – dies dürfte angesichts der erheblichen Mängel nicht überraschen – viele Verbesserungsvorschläge auf die **materiell-rechtliche Ebene**. Die **ALG-II-Beziehenden** fordern hier vor allem: Eine vollständige Aufklärung über Rechtsansprüche durch die Jobcenter, eine kompetente und kostenlose externe Rechtsberatung, einen Obmann/internen Ansprechpartner in jedem Jobcenter (durch den Konflikte schnell und ohne Gerichtsprozesse geklärt werden können), verständlichere Formulare bzw. Unterstützung beim Ausfüllen in den Jobcentern, die Möglichkeit einer schnelleren Beantragung von Prozesskostenhilfe sowie die Regelung, dass Widersprüche oder Eilverfahren aufschiebende Wirkung haben. Die Expert/innen äußern vor allem folgende gemeinsame Forderungen: Die verbindliche Pflicht für alle Sachbearbeitenden, Änderungsbescheiden eine schriftliche, rechtskräftige Begründung beizufügen und ALG-II-Beziehende immer über Abzüge bei ihren Leistungen zu informieren; die Bereitschaft, die Bescheide bei Bedarf auch zusätzlich mündlich zu erklären; die Wiedereinführung der Gerichtskostenpauschale in Hamburg, über die die Jobcenter an den Prozesskosten beteiligt

werden, sowie eine externe Einigungs- und Mediationsstelle, um den Weg der außergerichtlichen Einigung zu vereinfachen und (gerade langwierige) Fälle abschließen zu können.

- Mit Blick auf die **Interaktionsebene** wurden von **ALG-II-Beziehenden** folgende Forderungen genannt: Eine freundliche Behandlung auf Augenhöhe und ohne Ansehen der Person sowie eine wirkliche einzelfallbezogene Betreuung, die das Gefühl vermittelt, „aufgehoben“ zu sein. Voraussetzungen dafür sind, und insofern schließen folgende Forderungen an, eine bessere Schulung der Mitarbeitenden (inhaltsbezogen aber auch hinsichtlich sozial-kommunikativer Fähigkeiten), mehr und vor allem auch qualifiziertes und erfahrenes Personal sowie keine prekäre Beschäftigung von Fachkräften. Die **Expert/innen** stärken die hohe Bedeutung der institutionellen Verankerung einer ‚besseren‘ Behandlung von ALG-II-Beziehenden, indem sie von den Hamburger Jobcentern dringend verbindliche Qualitätskriterien für einen diskriminierungsfreien Umgang mit Erwerbslosen (gerade auch mit Migrant/innen) fordern, die schriftlich fixiert und in, für alle Mitarbeitenden verpflichtenden, Schulungen vermittelt werden müssten. Darüber hinaus sollte auf Hamburger Ebene ein Rechtsanspruch auf einen Dolmetscher gewährt werden. Zudem müssten über den Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen Gesprächsprotokolle zu führen sein. So könnte verbindlicher verankert werden, dass solche Gespräche über den Inhalt der Eingliederungsvereinbarung überhaupt stattfinden und die (folgenreichen, weil sanktionsbewehrten) Inhalte für ALG-II-Beziehende nachvollziehbar sind.

Angesichts der bestehenden gravierenden Mängel, die sich – wie gezeigt – keineswegs auf Einzelfälle reduzieren lassen, sondern vielmehr strukturell bedingt sind, betonen ALG-II-Beziehende wie auch Expert/innen die Notwendigkeit, für diese Missstände eine breite Öffentlichkeit zu schaffen. Neben politischem Engagement sei hierfür eine neue Form von Institution unerlässlich: Eine unabhängige Beschwerde- und Dokumentationsstelle, die Erfahrungen mit ‚schlechter‘ und ‚unwürdiger‘ Verwaltungspraxis in den Jobcentern erfasst und damit eine breite Basis schafft, um wirksam Kritik an den Verhältnissen zu üben. Ziel muss sein, dass sich ALG-II-Beziehende wieder konkreter als Personen mit Bürgerrechten und als Rechtssubjekte behandelt fühlen können, als dies aktuell in Hamburg der Fall ist.

Literatur

Olaf Behrend • Wolfgang Ludwig-Mayerhofer • Ariadne Sondermann • Andreas Hirsland (2006):

Reform der Arbeitsverwaltung:
Im Schatten der Aufmerksamkeit – die Arbeitsvermittler.
IAB-Kurzbericht Nr. 21/2006

■
Stephan Lessenich, (2007):

Die Neuerfindung des Sozialen.
Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus.
Bielefeld

■
Wolfgang Ludwig-Mayerhofer • Olaf Behrend • Ariadne Sondermann (2009):

Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit.
Konstanz

■
Hans Uske (2000):

„Sozialschmarotzer“ und „Versager“
Missachtung und Anerkennung in Diskursen über Massenarbeitslosigkeit.

In: Ursula Holtgrewe • Stephan Voswinkel • Gabriele Wagner (Hg.):

Anerkennung und Arbeit.
Konstanz, 169-192

■
Berthold Vogel (2009):

Wohlstandskonflikte.
Soziale Fragen, die aus der Mitte kommen.
Hamburg

AutorInnen

Kathrin Englert, M.A. Gender und Arbeit, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im DFG-Forschungsprojekt „L'état c'était moi? Transformation von Staatlichkeit und ihre Folgen für Deutungsmuster, Habitusformationen und berufliches Selbstverständnis“ an der Universität Siegen. Von 2009 bis 2011 arbeitete sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin im DFG-Forschungsprojekt „Die Bedeutung des Internets für gesellschaftliche Teilhabe am Beispiel alltäglicher Praxen Erwerbsloser“ am Arbeitsbereich Arbeit-Gender-Technik an der Technischen Universität Hamburg-Harburg. Von 2008-2009 war sie Mitglied der Forschergruppe im Forschungsprojekt „Transformation der Arbeitswelt“, einem Kooperationsprojekt zwischen der Universität St. Gallen und dem Hamburger Institut für Sozialforschung.

Ihre Arbeitsschwerpunkte: Arbeitssoziologie, Wandel von Arbeitswelten, Erwerbslosenforschung, Ungleichheitsforschung, Wohlfahrtsstaatsforschung, Transformationen von Staatlichkeit, Internet- und Techniksoziologie, Gender Studies.

Kontakt: englert@soziologie.uni-siegen.de

Ariadne Sondermann, M.A. Soziologie, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im DFG-Forschungsprojekt „L'état c'était moi? Transformation von Staatlichkeit und ihre Folgen für Deutungsmuster, Habitusformationen und berufliches Selbstverständnis“ an der Universität Siegen. Von 2005 bis 2008 war sie dort als wissenschaftliche Mitarbeiterin im qualitativen Forschungsprojekt „Organisationsreform der Arbeitsämter und neue Maßnahmen für Arbeitssuchende: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“ tätig. Sie promoviert bei Prof. Dr. Ludwig-Mayerhofer zu dem Thema: „Die gefährdete Bedeutung von Erwerbsarbeit. Eine Kritik der Programmatik des Förderns und Forderns“.

Arbeitsschwerpunkte: Erwerbslosenforschung, Arbeitssoziologie, Soziologie des Sozialstaates, Ungleichheitsforschung, Transformationen von Staatlichkeit, Deutungsmuster.

Kontakt: sondermann@soziologie.uni-siegen.de

Matthias Lackner, absolvierte nach einer mehrjährigen Tätigkeit als freischaffender Komponist ein Studium der Soziologie (Bielefeld) und der Verwaltungswissenschaften (Speyer). Es folgten u. a. eine mehrjährige verwaltungsethnographische Studie zur Evaluation von Betroffenen- und Beteiligtenlagen im Reformprozess der kommunalen Selbstverwaltung und eine Weiterbildung für mediative Kommunikation an der FU Berlin. Derzeit promoviert er bei Prof. Dr. Axel Honneth zum Thema der mediativen Pragmatik im Ausgang der Habermas'schen Diskursethik.

Arbeitsschwerpunkte: Ethnographie, politische Soziologie, Organisationssoziologie, Diskursanalyse

Kontakt: lackner.matthias@web.de

Jonte Plambeck, Diplom-Politologe, ist seit 2012 wissenschaftlicher Mitarbeiter am Hamburger Institut für Sozialforschung im Arbeitsbereich „Die Gesellschaft der Bundesrepublik.“ Von 2009 bis 2012 war er studentische/wissenschaftliche Hilfskraft im vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales drittmittelfinanzierten und im Rahmen des Forschungsverbundes „Erwerbslosigkeit und Teilhabe“ vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung koordinierten Forschungsprojekt „Teilhablesicherung im Kontext prekarisierter Erwerbsbiographien und geförderter Beschäftigung“ am Hamburger Institut für Sozialforschung. Von 2006 bis 2007 war er studentische Hilfskraft im Forschungsprojekt „Governance geistiger Eigentumsansprüche – Die Konflikte um die europäischen Regelungen zum Schutz geistigen Eigentums und zu Softwarepatenten im Vergleich“ an der Universität Hamburg.

Arbeitsschwerpunkte: Prekäre Erwerbsbiographien und Formen atypischer Beschäftigung, Erwerbslosenforschung, Wohlfahrtsstaatsforschung.

Kontakt: jonte.plambeck@his-online.de

Impressum

Herausgeber:

Diakonisches Werk Hamburg
Fachbereich Migration
und Existenzsicherung
Königstraße 54
22767 Hamburg

Gestaltung:

Jenny Poßin

Druck:

Kirchendruckportal,
Hamburg

Bestellungen und Kontakt:

Diakonisches Werk Hamburg
Referat Arbeitslosigkeit
und Existenzsicherung
Wolfgang Völker
Königstraße 54
22767 Hamburg
Tel. 040 30 62 0-325
Fax: 040 30 62 0-340
voelker@diakonie-hamburg.de

Erscheinungsdatum:

August 2012