

Angst vor dem Amt

„In Würde leben lassen –

Erwerbslosigkeit als Herausforderung für Kirchgemeinden, Wohlfahrtsverbände und die Politik“, so lautete der Titel eines Wochenendseminars der Evangelischen Akademie Meißen, an dem ich als Moderator einer Arbeitsgruppe beteiligt war. Meine Arbeitsgruppe befasste sich mit dem Thema „Angst vor dem Amt“. Die Diskussionen, Gespräche und Erlebnisse während dieses Seminars haben mich betroffen gemacht und erschüttert. Als einer, dem die Qualität der sächsischen Verwaltung am Herzen liegt, war ich enttäuscht und wütend zugleich über die geschilderten Zustände, denen Erwerbslose in den für sie zuständigen Behörden ausgeliefert sind.

Zunächst war zu klären, wer vor wem oder wovor Angst hat. Der Erwerbslose vor dem Amt, der ARGE, der Optionskommune, dem Sachbearbeiter? Oder der Sachbearbeiter vor der Überforderung mit der gestellten Aufgabe und dem schwierigen Klientel? Beides trifft zu, wie Vertreter verschiedener Verwaltungen und Erwerbslose mit unterschiedlichen Biografien in den Gesprächsrunden bestätigten. Weil dies so ist, haben sich inzwischen verschiedene ehrenamtlich arbeitende Beistandsinitiativen für Erwerbslose gebildet. Ein Beweis dafür, dass der Vollzug des SGB II weit von der Zielvorgabe einer menschenwürdigen bürgerfreundlichen Verwaltung entfernt ist. Dies bestätigten die übereinstimmend kritischen Anmerkungen und Fallschilderungen von Vertretern des Arbeitslosenrats Dresden, der Erwerbsloseninitiative Leipzig, der Sozialberatung Dresden und der Erwerbslosenberatung Mittweida. Freiwillige Helfer dieser Initiativen begleiten Erwerbslose zum Amt, weil diese Angst haben, alleine dorthin zu gehen. Sie sorgen dafür, dass Erwerbslose Vorspracheterminale erhalten, bei denen sie als Menschen und nicht als Aktennummer wahrgenommen und mit ihrem Anliegen ernst genommen werden. Erwerbslose sind verängstigt und wütend darüber, dass ihre Post angeblich nicht im Amt angekommen ist, dass sie unter Druck gesetzt werden, Eingliederungsvereinbarungen zu unterschreiben, keine Kopien von unterschriebenen Vordrucken erhalten und dass sie ständig mit Sanktionen bedroht werden. Sie hassen die ständigen Vorladungen, in unerträglichem Amtsdeutsch gehalten und mit immer den gleichen seitenlangen Belehrungen versehen, die von den Ämtern meist freitags verschickt werden. Manche öffnen diese Briefe erst am Montag im Beisein eines ehrenamtlichen Beistands, um sich nicht das ganze Wochenende zu verderben.

Beängstigend werden auch die Sicherheitsdienste erlebt, die im „Haus der Götter“ bzw. in den „Heiligen Hallen“ - wie die ARGEn in Leipzig und Dresden im Volksmund genannt werden- darauf achten, dass niemand ohne Einladungsschreiben das Haus betritt und dass Ruhe und Ordnung herrscht beim ständigen Ziehen von Nummern, die zur Vorsprache bei den verschiedenen Sachbearbeitern berechtigen. Berichtet wird über unwürdige Wartezonen und über das erniedrigende wiederholte Schlange stehen, wenn man von Sachbearbeiter zu Sachbearbeiter geschickt wird, deren Datenbestände trotz EDV-Erfassung nicht abgeglichen sind.

Es wird als skandalös empfunden, dass die Vereinbarung von Rücksprachen mit dem zuständigen Sachbearbeiter nur über wiederholte und langwierige kostenpflichtige Telefonate mit anonymen Callcentern möglich ist. Dort müssen die Anrufer jedesmal ihre persönlichen Daten bekanntgeben, stets von Zweifeln geplagt, ob das datenschutzrechtlich alles in Ordnung geht. Wenn man dann innerhalb der nächsten 14 Tage einen Termin benannt bekommt, betritt man mit Beklemmung das Amt und ist gespannt, in welcher Verfassung man die Sachbearbeiterin oder den Sachbearbeiter antrifft. Man hofft, ihn gnädig stimmen zu können. Und darauf, dass er nicht all die im letzten Schriftverkehr aufgelisteten Sanktionsinstrumente anwenden wird.

Eine Fallmanagerin in der Gesprächsrunde weiß um all diese Unzulänglichkeiten. Sie ist eine der gut Aus- und Fortgebildeten, die sich ihrer Aufgabe mit großem Einfühlungsvermögen und psychologischem know-how widmet. Sie bedauert, dass ein Großteil ihrer Kolleginnen und Kollegen nicht genügend für den schwierigen Aufgabenbereich qualifiziert sind. Die Teams seien zum Teil mit Mitarbeitern zusammengewürfelt, die aus unterschiedlichen anderen Verwaltungsbereichen übernommen werden mussten. Wer gegen seinen Willen aus seiner alten Tätigkeit herausgenommen

und mit einer Aufgabe betraut werde, die ihm gar nicht zusage, könne nicht gutgelaunt Spitzenleistungen in der neuen Funktion erbringen, sagt sie.

So viel zur Situationsbeschreibung.

Natürlich haben an dem Wochenende auch Fachwissenschaftler und Experten aus Wohlfahrtsverbänden und kirchlichen Einrichtungen wesentliche Erkenntnisse in Vorträgen und Diskussionen eingebracht und es gab auch noch eine Podiumsdiskussion mit Vertretern der im Sächsischen Landtag vertretenen demokratischen Parteien. Hilflös waren ihre Antworten auf die Fragen aus dem realen Leben von Hartz-IV-Empfängern...

Mein Anliegen ist es, mit diesem Beitrag auf einige Forderungen der Seminarteilnehmer hinzuweisen, die sich auf den Vollzug des SGB II beziehen.

Grundsätzliche Forderungen:

- Arbeitsmarktpolitik darf den Menschen nicht die im Grundgesetz garantierte Würde nehmen. Das dem SGB II innewohnende Menschenbild muss grundsätzlich überdacht werden. ALG-II-Empfänger dürfen nicht unter den Generalverdacht des Leistungsmissbrauchs gestellt werden.
- Bedingungsloses Grundeinkommen oder Mindestlohn würden menschenwürdigere Verhältnisse schaffen. Vollzeitbeschäftigte mit Niedriglöhnen wären nicht mehr auf Ergänzungsleistungen nach dem SGB II angewiesen.
- Das Subsidiaritätsprinzip ist konsequent anzuwenden. Wohlfahrtsverbände sind als Partner für SGB-II-Grundsicherungsträger zu behandeln, nicht als Bittsteller.
- Tafelläden müssen Teil eines Hilfenetzes sein, das die Überwindung der aktuellen Notsituation zum Ziel hat. Als reine „Essensausgaben“ ohne Anbindung an soziale Dienste sind sie problematisch; sie manifestieren Armut.
- Der Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ muss durchgängig zur Geltung gebracht werden.
- Öffentliche Kampagnen für die Wahrung der Menschenwürde im Vollzug des SGB II sowie ein öffentlicher Dialog über den Wohlfahrtsbericht der Liga „Armut bekämpfen“ sind notwendig.
- Die Sanktionsregelungen – soweit sie Leistungskürzungen vorsehen - sind abzuschaffen. Leistungskürzungen gefährden das verfassungsrechtlich geschützte Existenzminimum.

Forderungen an Vollzugsbehörden:

- Die Arbeitsfähigkeit der Vollzugsbehörden der Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende (ARGEn und Optionskommunen) ist zu verbessern. Ihre Handlungsspielräume vor Ort sind zu erhöhen. Häufig wechselndes Personal, befristete Arbeitsverträge der Mitarbeiter, fehlende Qualifikation, enormer Arbeitsdruck durch überspitzte kostengeleitete Zielvorgaben und fehlende Kapazitäten führen derzeit zu erheblichen Vollzugsdefiziten und verstärken die Befindlichkeit der Betroffenen, als Menschen zweiter Klasse behandelt zu werden.
- Das Fallmanagement nimmt eine Schlüsselrolle in der Umsetzung des SGB II ein. Deshalb müssen Qualitätsstandards für Fallmanager festgelegt werden (wie dies im BSHG für die Jugendhilfe gegolten hat). Psychologische sowie sozialpädagogische Kenntnisse und Fähigkeiten müssen zum Handwerkszeug eines Fallmanagers gehören.
- Die Vollzugsbehörden (Jobcenter) sollten ihre Vordrucke, Mahnschreiben und Textbausteine in Bescheiden von Profis entwerfen lassen, damit sie von den Adressaten verstanden werden und nicht zu unnötigen bürokratiebedingten Verängstigungen führen. Es genügt nicht, Bescheidtexte nur daraufhin zu optimieren, dass sie „gerichtsfest“ sind. Auch ALG-II-Empfänger verdienen eine bürgerfreundliche Behandlung in angemessener Sprache und Diktion.
- Im Vollzug des SGB II dürfen keine Callcenter eingesetzt werden. Dagegen ist die Zielvorgabe des SGB II zu verwirklichen, die Erreichbarkeit (möglichst nur) eines kompetenten Ansprechpartners organisatorisch sicherzustellen.
- Zur Wahrung der Gleichwertigkeit aller Menschen sind die Abläufe bei den SGB-II-Trägern so zu gestalten, dass sich Hartz-IV-Empfänger als „Kunden“ gewürdigt fühlen können und nicht als menschenfeindlich Ausgegrenzte.

Ich bekenne mich solidarisch mit den Forderungen an die Vollzugsbehörden.

Einräumen muss ich allerdings, dass ich hier nur Diskussionsergebnisse eines Wochenendseminars wiedergebe, dass ich keine eigenen Recherchen durchgeführt habe und dass ich deswegen etwaige Unterschiede der Verwaltungsqualität von ARGEn und Optionskommunen nicht darstellen kann. Anmerken möchte ich auch, dass ich MitarbeiterInnen einer Optionskommune kenne, die sich der schwierigen Fallmanageraufgabe mit großem Engagement und fachlicher Qualität stellen; trotz unerträglicher Arbeitsbelastung aufgrund ständiger Gesetzesänderungen in Bund und Land, unzähliger Verfahrensvorschriften, unübersehbarer Rechtsprechung, Softwaremängeln und unzulänglichen Organisationsstrukturen.

Meißen, 30.06.2009

Werner Schnabel

Regierungsdirektor a. D.

ehemals Kanzler der Fachhochschule der Sächsischen Verwaltung in Meißen