



# Hartz IV in Hamburg

Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege

Dokumentation

Fachveranstaltung der **Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.**  
am 30. Mai 2007

# Inhalt

Seite

- 3 Einleitung**  
von Michael Edele, Geschäftsführer der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. (AGFW)
- 4 Begrüßung und Einleitung**  
von Manfred Klee, Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. (AGFW)
- 7 Beitrag Sozialmonitoring: Ergebnisse des gemeinsamen Monitoringprozesses der BAGFW und der Bundesregierung**  
von Clarita Schwengers, Deutscher Caritasverband
- 11 Bericht Arbeitsgelegenheiten**  
von Wolfgang Völker, Diakonisches Werk Hamburg
- 15 Bericht**  
**Ergänzende Dienstleistungen nach § 16,2 SGB II**  
von Stefan Nagel, Diakonisches Werk Hamburg
- 19 Bericht Hilfen zur beruflichen Integration für Menschen mit Schwerbehinderung oder psychischer Erkrankung**  
von Michael Schweiger, ARINET GmbH
- 25 Bericht aus Sicht der Jugendhilfe**  
von Rüdiger Kuehn, SME-Jugendhilfezentrum und Lucas Modler, Internationaler Bund
- 28 Bericht Arbeitsfeld Beratungsstellen / Erfahrungen aus der Sicht der Leistungsempfänger/innen**  
von Irene Bauerschmidt, Soziale Beratungsstelle Mitte
- 31 Ergebnisbericht Kundenbetreuung und Eingliederungsvereinbarung im Jobcenter: Ergebnisse einer Fragebogenbefragung mit Leistungsempfängern nach dem SGB II**  
von Sandie-Christine Schröfel, Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. (AGFW)
- 38 Protokoll Kommentar von Herrn Bösenberg (Geschäftsführer team.arbeit.hamburg - Hamburger ARGE SGB II) zu den Berichten aus den Arbeitsfeldern und Abschlussdiskussion**  
von Valeska Bolze, Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. (AGFW)

Am 30.05.2007 fand die Fachveranstaltung „**Hartz IV in Hamburg – Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege**“ von der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. statt. Mehr als 60 Vertreter/innen der Beratungsstellen und aus Behörden und Verbänden besuchten die Veranstaltung. Die Veranstaltung war gekennzeichnet durch Berichte aus den Arbeitsfeldern der Freien Wohlfahrtspflege in Hamburg:

- Arbeitsgelegenheiten
- Ergänzende Dienstleistungen nach § 16,2 SGB II: Suchtberatung, psychosoziale Beratung, Schuldnerberatung etc.
- Hilfen zur beruflichen Integration für Menschen mit Schwerbehinderung oder psychischer Erkrankung (Michael Schweiger, ARINET GmbH)
- Jugendhilfe
- Perspektive der Beratungsstellen/Sicht der Leistungsempfänger/innen

Hinzu kam eine Präsentation der Ergebnisse des gemeinsamen Monitoringprozess der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) und der Bundesregierung durch eine Vertreterin des Deutschen Caritasverbandes, Frau Clarita Schwengers. Abgerundet wurde die Veranstaltung durch einen Vortrag über die Ergebnisse der Befragung zur Kundenbetreuung und zur Eingliederungsvereinbarung aus Sicht der Leistungsempfänger/innen, einer empirischen Untersuchung der AGFW von Sandie-Christine Schröfel.

Diese Ergebnisse und Berichte waren Grundlage für eine anschließende Diskussion mit dem Geschäftsführer von team.arbeit.hamburg, Hamburgische Arbeitsgemeinschaft SGB II, Herrn Thomas Bösenberg.

Zwar konnten nach Einführung des Gesetzes bereits eine Reihe von Problemen und Umsetzungsschwierigkeiten gelöst werden, nichtsdestotrotz bleibt noch einiges zu tun. Es ist deutlich geworden, dass gerade in solchen Fällen, wo Leistungsempfänger/innen Probleme haben, die ergänzende Unterstützung durch die Freie Wohlfahrtspflege unerlässlich bleibt. Somit wird es auch in Zukunft Aufgabe der Freien Wohlfahrtspflege sein, die Umsetzung des Gesetzes zu verfolgen, ergänzende Hilfestellungen zu leisten und für die Interessen der betroffenen Menschen und Träger einzutreten.

Es sei allen Referenten und Referentinnen für Ihre Arbeit gedankt und wir hoffen, dass mit der Dokumentation dieser Veranstaltung deren Ergebnisse genutzt werden können, um die Umsetzung dieses Gesetzes weiterhin zu begleiten und zu verbessern.

Auch sei an dieser Stelle team.arbeit.hamburg, der Hamburgischen Arbeitsgemeinschaft SGB II für die Mitwirkung bei der Veranstaltung und der Befragung in den Jobcentern gedankt.

Die Wohlfahrtsverbände erwägen eine Veranstaltung dieser Art in den nächsten Jahren zu wiederholen.

Hamburg, den 20.Juli 2007

Michael Edele  
Geschäftsführer

# Hartz IV in Hamburg – Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege

---

Begrüßung und Einleitung

**Manfred Klee**, Vorsitzender der AGFW

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich begrüße Sie alle herzlich und hoffe, dass uns informative Stunden und eine anregende Diskussion bevorstehen.

Ein herzliches Dankeschön sage ich den Referentinnen und Referenten, den Mitgliedern des Fachausschusses Sozialhilfe und insbesondere den Mitgliedern der Vorbereitungsgruppe. Danken möchte ich auch dem Geschäftsführer der AGFW, Herrn Edele; er wird die Moderation des Nachmittags übernehmen.

## Eine Bemerkung in eigener Sache

Die partnerschaftliche und kritische Begleitung von Gesetzen in ihrer Anlaufphase ist eine traditionelle Aufgabe der Freien Wohlfahrtspflege. Hierbei sind die Interessen und Bedürfnisse der von der Umsetzung betroffenen Menschen der Maßstab für unser anwaltschaftliches Handeln.

## Grundlegende Veränderungen des Fürsorgerechtes

Was verbirgt sich hinter der aus meiner Sicht unpassenden Formulierung „Hartz IV“? Es geht um die wohl umfassendste Veränderung des Fürsorgerechtes in Deutschland seit Verabschiedung des Bundessozialhilfegesetzes (BSHG) zum Beginn der 60-er Jahre des vorigen Jahrhunderts.

Mit dem „4. Gesetz für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“ vom 24. Dezember 2003 hat der Gesetzgeber die bisherige Arbeitslosenhilfe und die Sozialhilfe für Erwerbsfähige in einem neuen Leistungssystem, nämlich der Grundsicherung für Arbeitssuchende (SGB II) zusammengeführt. Zeitgleich wurde die Weiterentwicklung der Sozialhilfe und deren Einordnung in das Sozialgesetzbuch (SGB XII) beschlossen. Beide Regelungen sind am 1. Januar 2005 in Kraft getreten.

Nach den erheblichen Verlagerungen von der früheren Sozialhilfe zur heutigen Grundsicherung für Arbeitssuchende stehen in der Freien und Hansestadt Hamburg etwa 200.000 Hilfeempfänger nach dem SGB II nur noch etwa 20.000 Leistungsempfänger nach dem SGB XII gegenüber. Zu diesen Zahlen und zu den dahinter stehenden Menschen werden wir in den Referaten und Diskussionsbeiträgen sicher noch manche Erläuterung und Kommentierung hören.

## Zeit für eine Zwischenbilanz

Seit Januar 2005 liegt ein Erfahrungszeitraum von mehr als zwei Jahren vor und rechtfertigt eine Zwischenbilanz, die wir heute aus der Sicht der Freien Wohlfahrtspflege ziehen wollen. Aber auch andere ziehen Bilanz: Ein Richter des Sozialgerichts Hamburg

wird am 20. Juni 2007 über rechtliche Aspekte des SGB II referieren. Eine positive aber auch überfällige Entscheidung hat der Senat der FHH für Juni 2007 angekündigt. Hamburg will die Mietobergrenzen bei den Kosten der Unterbringung erhöhen und damit an die Werte des Mietenspiegels anpassen.

## Reformziele und deren Verwirklichung

Der Reform der Arbeitsförderung innerhalb des SGB II liegen folgende Hauptziele sowie der Grundsatz „Fördern und Fordern“ zugrunde:

- > Aktivierung der Kräfte des Einzelnen
- > Schnelle und passgenaue Vermittlung in Arbeit
- > Bedarfsorientierte Existenzsicherung bei Arbeitslosigkeit
- > Wirkungsvolle und bürgerfreundliche Verwaltung

Aus einem Bericht des Hamburger Abendblattes vom 14. Mai 2007 über ein Gespräch mit Reimund Becker, Vorstandsmitglied der Bundesagentur für Arbeit (BA) geht hervor, wie nachhaltig noch weiter an der Erreichung der genannten Reformziele gearbeitet werden muss. Es folgen einige Zitate aus dem Bericht.

*„Deutlich mehr Arbeitsvermittler, die Firmen beraten, Jobservice für Arbeitslose aus einer Hand und eine neue Philosophie – so will sich die viel gescholtene Bundesagentur für Arbeit (BA) in den kommenden zwei Jahren orientieren.“*

*„Unser Ziel ist, Menschen so schnell wie möglich in Arbeit zu bringen. Wir starten sechs Modellversuche ...“*

*„Die ersten drei Teile der Hartz-Reform Kundenorientierung, Jobcenter, Kürzung der Bezugsdauer des Arbeitslosengeldes I, Umbau der BA“ sieht Becker als Belebung für den Arbeitsmarkt. Von Hartz IV spricht er als „bürokratisches Monstrum“. Der Ansatz sei richtig, aber immer noch laufe die Reform ruckelig.“*

Soweit einige Ausführungen zu den Hintergründen und zum rechtlichen Rahmen der heutigen Veranstaltung.

## Ziel der Veranstaltung

Die Berührungspunkte zwischen der Freien Wohlfahrtspflege und dem neuen Fürsorgerecht sind vielfältig. Unsere Beratungsstellen bieten den Betroffenen breite Unterstützung an. Hierbei geht es insbesondere um die ergänzenden Hilfen nach § 16 SGB II, aber auch um Maßnahmen für Langzeitarbeitslose und Jugendliche.

Ziel dieser Veranstaltung ist eine Reflektion der bisherigen Erfahrungen mit dem neuen Fürsorgerecht aus dem Blickfeld der Freien Wohlfahrtspflege. Die Referentinnen und Referenten sowie deren Themen konnten Sie der Einladung entnehmen. Ich möchte Sie Ihnen hiermit noch einmal vorstellen:

1. Bereich der Arbeitsgelegenheiten (1-Euro-Jobs) – Herr **Völker**
2. Ergänzenden Dienstleistungen – Herr **Nagel**
3. Hilfen für Menschen mit psychischer Erkrankung und Schwerbehinderung - Herr **Schweiger**

4. Arbeit mit Jugendlichen – Herr **Kuehn** und Herr **Modler**
5. Perspektive der Beratungsstellen – Frau **Bauerschmidt**
6. Ergebnisse einer Befragung zur Kundenbetreuung und zur Eingliederungsvereinbarung – Frau **Schröfel**

Mit diesen sechs Beiträgen wollen wir aus der Sicht der Freien Wohlfahrtspflege, die seit Januar 2005 gemachten Erfahrungen,

- > darstellen und kommentieren,
- > kritisch hinterfragen und beleuchten,
- > aber insbesondere auch Verbesserungsvorschläge einbringen.

Nach den Berichten wird der Geschäftsführer der ARGE Herr Bösenberg, den ich ganz herzlich begrüße, zur Verfügung stehen, um die genannten Probleme und Verbesserungsvorschläge zu kommentieren und anschließend mit ihnen zu diskutieren.

Zunächst aber freue ich mich, Frau Schwengers vom Deutschen Caritasverband in Freiburg willkommen zu heißen. Sie wird zum Beginn unserer Veranstaltung einen Überblick aus der Bundessicht geben, indem sie über den Stand und bisherige Ergebnisse aus dem gemeinsamen Monitoring-Prozess der Bundesregierung und der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) berichten wird.

# Sozialmonitoring: Ergebnisse des gemeinsamen Monitoringprozesses der BAGFW und der Bundesregierung

---

Beitrag (Powerpoint-Präsentation)

Clarita Schwengers, Deutscher Caritasverband Freiburg

## Überblick

1. Sozialmonitoring – was ist das?
2. Sozialmonitoringgespräche  
mit der Regierung von Bundeskanzler Schröder
3. Sozialmonitoringgespräche mit der großen Koalition

## Auftakt

Oktober 2003:

Gespräch der BAG FW mit Bundeskanzler Schröder

- Wohlfahrtspflege befürchtet Benachteiligungen für Arme durch Hartz-Gesetze
- BK Schröder schlägt Sozialmonitoring vor

## 1. Gegenstand des Sozialmonitorings

**Unbeabsichtigte** Auswirkungen der Sozialreformen  
auf Menschen im unteren Einkommensdrittel

## Verfahren

- Freie Wohlfahrtspflege **beobachtet** Auswirkungen der Reformen auf Arme
- regelmäßige **Gespräche** mit Staatssekretären
- **gemeinsame** Suche nach Lösungen in Einzelfragen
- **Vertrauliche** Atmosphäre
- **Keine Kommunikation** der Gesprächstermine nach außen

## Chancen und Grenzen des Sozialmonitorings

**Chancen:**

- Kommunikation der Probleme auf **hoher politischer Ebene**  
an Entscheidungsträger
- **Regelmäßige** intensive Diskussion von **Einzelfragen**
- Fach- und **ressortübergreifende** Diskussion

**Grenzen:**

- **Beschränkung** auf Einzelfragen
- Keine **Verbindlichkeit** von Zusagen
- Eingeschränkte **Kommunikation**

## 2. Sozialmonitoringgespräche unter BK Schröder

- **2004:** Gesundheitsmodernisierungsgesetz (Federführung DPWV)
- **2005:** AGENDA 2010 (Hartz IV: SGB II) (Federführung Caritas)

## Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG)

**Erfolge:**

- Einführung der Erstattungspflicht von Ersatzbrillen für Spastiker und Epileptiker
- OTC-Ausnahmeliste:
  - Ergänzung um Gleitmittel für Katheter
  - Anhörung und Beratung des Gemeinsamen Bundesausschusses zu
    - Künstliche Tränenflüssigkeit
    - nicht verschreibungspflichtige Medikamente bei AIDS/Hepatitis

## Sozialmonitoring zum SGB II: Verlauf

- **Anfang 2005:** große qualitative Befragung der Einrichtungen und Dienste der Caritas
- **Frühjahr 2005:** 1. Gespräch zu Problemen des SGB II
- **Sommer 2005:** „Kaffeegespräch“

## Erste Erfolge: Optimierungsgesetz zum SGB II,

**z. B.**

- Wahlrecht zwischen Kinderzuschlag und befristetem Zuschlag
- Aufnahme der kompletten Babyerstaussstattung als einmalige Leistung
- Neue Pflegegeldanrechnung
- Flexibilisierung der Sanktionierung von Jugendlichen U 25
- Eindeutige Zuständigkeit bei Aufenthalt im Frauenhaus
- Eindeutige Zuständigkeit bei Wohnungslosen ohne gewöhnlichen Aufenthalt

## Ende und Neuanfang 2005

- **Herbst 2005:** Beendigung der Sozialmonitoringgespräche wegen Regierungswechsels
- Koalitionsvertrag der neuen Bundesregierung:  
*„Das Monitoring der Bundesregierung mit der Freien Wohlfahrtspflege zu den Sozialreformen soll fortgesetzt werden.“*

## 3. Monitoringgespräche unter der großen Koalition

- **Sommer 2006:** politisches Auftaktgespräch mit Chef des Bundeskanzleramts, de Maizière
- **Vereinbarung:** halbjährige Gespräche zu unbeabsichtigten Auswirkungen der Sozialreformen der Großen Koalition
- **Thema:** Reformen des SGB II und SGB XII

## Themen

1. Bedarfsdeckung im SGB II
2. Ausschluss von Personen aus dem SGB II
3. Probleme der Umsetzung im SGB II

## Unzureichende Bedarfsdeckung

- Menschen mit regelmäßigen atypischen Bedarfen
- Schulbedarfe von Kindern bleiben ungedeckt
- Regelsatz: Zuzahlungen und erhöhte MWSt

## Ausschluss von Personen aus dem SGB II

- Personen in stationären Einrichtungen § 7 Abs. 4 SGB II
- Selbständige Migranten
- Junge Migranten, die eine Ausbildung absolvieren
- Asylberechtigte etc.

## Probleme der Umsetzung im SGB II

- Mängel in der Beratungspraxis, Unverständlichkeit der Bescheide
- Unterkunftskosten
- Zustimmungspflicht beim Auszug von jungen Schwangeren
- Erreichbarkeitserfordernis zu weitgehend

## Resultate?

- BaföG-Reform
- Konsens: bzgl. selbständigen Migranten, Auszug von Schwangeren, Erreichbarkeitsanordnung
- Gesprächsbereitschaft: hinsichtlich abweichender Bedarfe (Medikamente)
- Keine Gesprächsbereitschaft: Schulbedarfe, Ausschluss von Asylberechtigten u.a.
- Verweis auf kommunale Ebene: Unterkunftskosten

## Ausblick auf die nächsten Gespräche

- Gesundheitsreform?
- Arbeitsmarktreformen: sozialer Arbeitsmarkt, Neuregelung Hinzuverdienstgrenzen?
- Elterngeld?
- ????

## Ansprechpartner

DW der EKD:	Dr. Monika Burmester
DPWV:	Joachim Rock
DRK:	Thomas Schade
AWO:	Barbara Dieckmann
Caritas:	Clarita Schwengers

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## BERICHTE AUS DEN ARBEITSFELDERN

# Hartz IV in Hamburg – Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege

## Arbeitsgelegenheiten

---

Bericht

**Wolfgang Völker**, Diakonisches Werk Hamburg

### 1. Schnittstellen mit dem SGB II

Der Bereich Arbeitsmarktpolitik ist nicht nur eine Schnittstelle zwischen der Tätigkeit von Freien Trägern und dem SGB II, sondern die Arbeitsmarktpolitik ist eine wesentliche Aufgabenstellung des SGB II.

Erinnert man sich an die Ziele, die mit der Abschaffung der Arbeitslosenhilfe und der Schaffung einer einheitlichen steuerfinanzierten Fürsorgeleistung verbunden waren, so stößt man neben den fiskalischen Zielen der Kostensenkung auf folgende Punkte:

- Verbesserung der Beratung und Vermittlung von Erwerbslosen
- Organisation der Hilfen aus einer Hand
- Öffnung der Arbeitsförderinstrumente für alle Erwerbslosen ohne Rücksicht auf die Herkunft aus dem Rechtskreis SGB III oder Rechtskreis BSHG
- Erhöhung der Verantwortung und In-die-Pflichtnahme der Erwerbslosen (Grundsatz des Fordens in § 2)

Aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege waren die ersten drei Ziele unterstützenswert. In der Praxis wurden diese Ziele jedoch nicht wirklich verfolgt. Einmal sollte daran erinnert werden, dass es sich bei den Arbeitsfördermaßnahmen im SGB II lediglich um Kann-Leistungen handelt. Die Erwerbslosen haben eine extrem schwache Rechtsposition, was ihre Möglichkeit angeht, Fördermaßnahmen einzufordern. Sie sind bei dem, was sie machen können, angewiesen auf den Haushalt und die programmatischen Entscheidungen der beteiligten Behörden.

### 2. Schwere strukturelle Probleme

Im engeren Bereich der der Arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen gab es eine Entwicklung, die der oben genannten Zielsetzung sogar widerspricht. Die Möglichkeiten der Öffnung aller Arbeitsförderinstrumente für alle Erwerbslosen, die theoretisch über den § 16 (1) SGB II möglich ist, wird nicht genutzt. Auch in Hamburg zeigt sich, dass der Schwerpunkt der Förderung auf die Arbeitsgelegenheiten gelegt wird. Sie machen mengenmäßig das gewichtigste Arbeitsförderinstrument aus und Angebote wie Qualifikationen im Rahmen von kurzfristigen Trainingsmaßnahmen, Förderung

der beruflichen Weiterbildung geraten demgegenüber weit ins Hintertreffen. In Hamburg gibt es noch die Besonderheit, dass man sich ausschließlich auf Arbeitsgelegenheiten als Mehraufwandsvariante beschränkt hat, obwohl das Gesetz alternativ auch Arbeitsgelegenheiten sozialversicherungspflichtiger Art vorsieht (Entgeltvariante). Alle Veröffentlichungen der Bundesagentur für Arbeit, des BMAS, des Deutschen Vereins oder gemeinsamer Gremien von Bund und Freier Wohlfahrtspflege gehen davon aus, dass Arbeitsgelegenheiten als „ultima ratio“, als „letztes Mittel“ eingesetzt werden sollen. In der Praxis jedoch sind die Arbeitsgelegenheiten das Mittel, auf das am schnellsten zurückgegriffen wird.

Was bedeutet diese Erfahrung nach für Erwerbslose und für Maßnahmeträger sowie die Freie Wohlfahrtspflege?

#### **Für Erwerbslose**

- ändert sich im Rahmen von Arbeitsgelegenheiten ihr sozialer Status nicht; sie werden nicht Arbeitnehmer sondern bleiben erwerbsfähige Hilfebedürftige,
- wird nicht systematisch und am Einzelfall orientiert geprüft und in einem kooperativen Dialog erarbeitet, welche Fördermaßnahmen passend sind, sondern das Überangebot von Arbeitsgelegenheiten als Mehraufwandsvariante bestimmt die Nachfrage durch die persönlichen Ansprechpartner der ARGE,
- wird immer mehr eingefordert, sie hätten in Form der Arbeitsgelegenheiten eine Gegenleistung für das ALG II zu erbringen („Aktivierung“)
- besteht das Interesse, mehr Geld als den Regelsatz zur Verfügung zu haben
- ergeben sich nur in äußerst geringem Umfang Perspektiven im Sinne sozialversicherungspflichtiger Arbeit im Anschluss an AGH,
- ergibt sich die ambivalente Situation, einerseits eine richtige Arbeit mit Nutzen für Dritte ausüben zu wollen und andererseits im Rahmen von AGH auf zusätzliche Arbeiten im öffentlichen Interessen festgelegt zu werden

#### **Für Maßnahmeträger und FW**

hieß der Wechsel zum SGB II, dass sie von Politik und Behörden im kompletten Umfang von ABM und BSHG § 19 – Stellen umgesteuert wurden zu Trägern von Arbeitsgelegenheiten.

Auf diese Weise ging das Arbeitgeber-Arbeitnehmerverhältnis verloren, auch die Freiwilligkeit im Zugang zu den Maßnahmen wurde eingeschränkt und Tätigkeitsbereiche wurden anders als z.B. im Rahmen von sozialversicherungspflichtiger Arbeit nach § 19 (1) dem Kriterium der Zusätzlichkeit unterworfen.

Daraus ergeben sich vielfältige Probleme. Einmal für die Projekte, die unter den gesetzlichen Rahmenbedingungen vor dem SGB II von Politik und Behörden gefördert worden waren, weil ihre Arbeit als sozialpolitisch, stadtpolitisch, stadtteilpolitisch notwendig betrachtet worden war. Zum andern für die Maßnahmen, die mit so genannten Kooperationsstellen arbeiten. Es sind ja auch in großer Zahl Mitgliedseinrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege, die Arbeitsgelegenheiten nutzen. Die Trennschärfe von Arbeitsgelegenheiten zu Standardaufgaben der Einrichtungen ist umstritten, auch wenn es eigentlich klar ist, dass mit Arbeitsgelegenheiten keine Regelaufgaben ausgeübt werden dürfen, die ja auch anders finanziert sind. Die chronische Unterfinanzierung bzw. die Einschränkungen von Leistungskatalogen verführen jedoch dazu, Arbeitsgelegenheiten zu nutzen. Hier besteht z.B. das Problem, dass die

ARGE die Verantwortung für die Zusätzlichkeit auf die Maßnahmeträger delegiert. In den Bewilligungsbescheiden wird gesagt, dass sie „durch Abstimmung mit den geeigneten Stellen dafür Sorge tragen, dass im Zusammenhang mit der Einrichtung von Aktiv-Jobs bestehende Unternehmen keine Wettbewerbsnachteile entstehen, Aktiv-Jobs reguläre Beschäftigungsverhältnisse nicht verdrängen oder beeinträchtigen und die Schaffung neuer Arbeitsplätze nicht gefährdet oder verhindert wird.“

Ein weiteres Problem für die Maßnahmeträger besteht in der Art und Weise, wie in Hamburg Arbeitsgelegenheiten auf Träger verteilt werden.

In Hamburg haben sich die zuständigen Behörden (von Ende 2004 bis Anfang 2006 die Behörde für Wirtschaft und Arbeit, dann die ARGE team.arbeit.hamburg) dafür entschieden, die „Leistungen im Rahmen eines (...) Interessensbekundungsverfahrens zu vergeben, wobei von Trägern Projektvorschläge zur Durchführung von Arbeitsgelegenheiten eingereicht werden. Das Interessensbekundungsverfahren hat zum Ziel, den ‚Markt‘ für Arbeitsgelegenheiten zu erkunden, also Zahl und Herkunft der potenziellen Anbieter für die Durchführung (...), Konzeption und Struktur der geplanten Maßnahmen und die zu erwartenden Kosten der Durchführung.“ (BWA 2006: 12)

Die Vorschläge der Träger werden nach Preis (dem dominanten Kriterium) und Qualität bewertet. Die von der Behörde ausgewählten Träger werden, werden aufgefordert, einen Zuwendungsantrag zu stellen. Die Hamburger Behörden verstehen dieses Verfahren als Beitrag zu mehr Transparenz und Wettbewerb und sehen es als bundesweit vorzeigbares Modell gelungener Umsetzung: „Die eingereichten Projektvorschläge waren preisgünstiger als in der Programmplanung angesetzt. Demnach hat die Vorgehensweise zu einer Preiskonkurrenz unter potenziellen Anbietern geführt und einen weiteren Effizienzschub in der Umsetzung der arbeitsmarktpolitischen Programme in Hamburg ausgelöst.“ (BWA 2006:12)

Bisher fehlen diesem Verfahren nicht nur transparente Standards für die Durchführung der Maßnahmen. Es werden auch Träger bevorteilt, die ihre Personal-, Verwaltungs-, und Infrastrukturkosten möglichst niedrig setzen. Die Träger haben mit diesem Verfahren keine rechtliche und wirtschaftliche Planungssicherheit. Schließlich ist das Verfahren auch rechtlich problematisch.

Das in Hamburg praktizierte Verfahren berührt grundsätzlich Fragen nach den Rechtsbeziehungen zwischen Leistungsträgern, Leistungserbringern und erwerbsfähigen Hilfebedürftigen bei Arbeitsgelegenheiten nach § 16 Abs. 3 SGB II. Man kann mit guten Gründen davon ausgehen, dass auch im SGB II ein besonderes Rechtsverhältnis vorliegt, das sozialrechtlichen Dreiecksverhältnis. Daraus wäre dann die logische und konforme Konsequenz, mit den Trägern Vereinbarungen abzuschließen wie das in den Feldern der Jugendhilfe oder der Sozialhilfe auch geschieht. Das Verhältnis zwischen dem Leistungsträger ARGE und den Maßnahmeträgern ist rechtlich eigentlich davon geprägt, dass die Freien Träger keine Verwaltungshelfer oder Auftragnehmer sind, sondern selbständige Träger eigener Aufgaben sind. Als Träger eigener Aufgaben sind sie über Vereinbarungen nach § 17 Abs. 2 in die Ausgestaltung der Leistungen des SGB II einzubeziehen. Das Hamburger Verfahren vermischt in rechtlich problematischer Weise Elemente des Vergaberechts und des Zuwendungsrechts.

Eine weitere Komplikation ergibt sich aktuell durch die neue Rolle der HAB im gesamten Verfahren der Zuweisung von Arbeitsgelegenheiten. Dabei geht es nicht primär um EDV-technische Probleme, sondern darum, dass die Technik des neuen Verfahrens der Realität der Umsetzung von Arbeitsgelegenheiten nicht gerecht wird. Es kommt auch nicht zu Vereinfachungen, sondern zur Zunahme von Verwaltungstätigkeiten. Die wirtschaftliche Situation der Träger ist durch dieses Verfahren auch nicht geklärt,

sind sie doch von einer schnellen und passenden Besetzung der Arbeitsgelegenheiten abhängig, mit denen sie im Interessensbekundungs- und Bewilligungsverfahren kalkuliert haben. Schliesslich hat die HAB eine problematische Mehrfachrolle im Verfahren. Sie ist als Verwaltungshelfer der ARGE für die Träger ein klares Gegenüber und steuert die Stellenbesetzung der Träger. Gleichzeitig bietet und organisiert ihre Tochterfirma kompass.arbeit selber 1 600 Arbeitsgelegenheiten, ist also Mitbewerber bei den Interessensbekundungsverfahren.

### 3. Formen der Zusammenarbeit mit der ARGE

Zusammenarbeit mit team.arbeit.hamburg gibt es auf verschiedenen Ebenen. Die ARGE steht als bewilligende Behörde für Arbeitsgelegenheiten in einem definierbaren Rechtsverhältnis gegenüber den Trägern. Vor Ort in den JobCentern bestehen Kontakte zwischen ARGE-Mitarbeitenden und Beschäftigungsträgern. Vor Ort bestehen auch die Beziehungen zur ARGE und dem Verwaltungshelfer HAB im Rahmen der Zuweisung von Erwerbslosen auf die Arbeitsgelegenheiten und im Rahmen ihrer Umsetzung. Auf der Leitungsebene bestehen Kontakte zwischen der ARGE und GeschäftsführerInnenrunde der Hamburger Beschäftigungsträger, der AGH-Träger-Vollversammlung bzw. deren gewähltem Verhandlungsgremium.

### 4. Drei Verbesserungsvorschläge

**Erstens:** Vorrang der Schaffung sozialversicherungspflichtiger Arbeitsverhältnisse auch im Feld öffentlich geförderter Arbeit. D.h. Arbeitsgelegenheiten in Entgeltvariante statt Mehraufwandsvariante und darüber hinaus Schaffung von dauerhafter öffentlich geförderter sozialversicherungspflichtiger Arbeit für Langzeitarbeitslose in politisch legitimierten Tätigkeitsfeldern. In diesen Tätigkeitsfeldern muss auch regulär marktnah und am Markt gearbeitet werden können. Die Arbeit muss folgenden Standards genügen: Freiwilliger Zugang, Arbeitnehmerstatus und existenzsicherndes Einkommens für den/die Arbeitnehmer/in.

**Zweitens:** Umsetzung des Anspruchs, alle Arbeitsförderinstrumente des SGB III auch für ALG II Berechtigte zu öffnen, v.a. Ausbau der Förderung beruflicher Weiterbildung und anderer Maßnahmen, in denen auf dem Arbeitsmarkt anerkannte und verwertbare Qualifikationen erworben werden.

**Drittens:** Abschluss von Vereinbarungen zwischen Kostenträger und Leistungserbringern. Auf diese Weise können Inhalt, Umfang, Qualität der Arbeitsgelegenheiten (z.B. Qualifikation des Personals, Zugang zu den Arbeitsgelegenheiten) vereinbart werden, ebenso die Vergütung der Träger und die Verfahren der Prüfung von Qualität und Wirtschaftlichkeit sowie die Kündigungsfristen des Vertrages. Die vertraglichen Vereinbarungen wären Ausdruck einer Zusammenarbeit und nicht eines Abhängigkeitsverhältnisses. Die Träger hätten keine Belegungsgarantie, da sie lediglich eine Konzession hätten, aber ihr wirtschaftliches Risiko kann z.B. durch die Vereinbarung von Minderauslastungsquoten kalkulierbarer gemacht werden als im aktuellen Verfahren.

# Hartz IV in Hamburg – Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege

## Ergänzende Dienstleistungen nach § 16,2 SGB II

---

Bericht

**Stefan Nagel**, Diakonisches Werk Hamburg

Mein Beitrag bezieht sich auf die so genannten ergänzenden Dienstleistungen zur Förderung der Integration in Arbeit – wie sie in § 16 Abs. 2 SGB II genannt werden. Der Gesetzestext lautet: „Über die in Absatz 1 genannten Leistungen hinaus können weitere Leistungen erbracht werden, die für die Eingliederung des erwerbsfähigen Hilfebedürftigen in das Erwerbsleben erforderlich sind; die weiteren Leistungen dürfen die Leistungen nach Absatz 1 nicht aufstocken.“

Zu den weiteren Leistungen gehören insbesondere

1. die Betreuung minderjähriger oder behinderter Kinder oder die häusliche Pflege von Angehörigen,
2. die Schuldnerberatung,
3. die psychosoziale Betreuung,
4. die Suchtberatung,
5. das Einstiegsgeld nach § 29,
6. Leistungen nach dem Altersteilzeitgesetz.“

Der erste Teil des Satz 1 im Abs. 2 ist als eine Art Generalklausel zu lesen, die neuen Ansätzen und innovativen Ideen bei der Entwicklung neuer der Eingliederung ins Arbeitsleben dienender Konzepte und Leistungen prinzipiell keine Grenzen setzt. Ich werde mich auf die die größte praktische Bedeutung besitzenden ergänzenden Dienstleistungen der Schuldnerberatung, der psychosozialen Betreuung und der Suchtberatung beschränken; innerhalb der zehn mir zur Verfügung stehenden Minuten werde ich einen Bericht über dieses weite Feld unterschiedlicher Leistungen nur bewältigen können, mit dem Mut zur Lücke und zur Vereinfachung. Ich bitte Sie, mir das nach zu sehen.

Der Gesetzgeber hat mit dem § 16 Abs. 2 SGB II eine schillernde und widersprüchliche Neuerung in ein Gesetz zur „Arbeitsförderung“ eingefügt. Einerseits wird deutlich und unmissverständlich im Gesetz anerkannt, dass es Eingliederungshemmnisse im psychosozialen Bereich gibt, denen mit entsprechenden Hilfen bzw. Leistungen begegnet werden soll. Auf der anderen Seite sind nun psychosoziale Hilfen, die aus gutem Grund ihren systematischen Ort in der Daseinsfürsorge bzw. im SGB XII haben, auch im SGB II mit seiner anderen bzw. eingeschränkteren Zielperspektive verankert. Während das SGB XII einen ganzheitlichen Integrationsansatz verfolgt („Aufgabe der Sozialhilfe ist es, den Leistungsberechtigten die Führung eines Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht.“ § 1 Satz 1) und auf Leistungen bei Vorliegen bestimmter Tatsachen ein Rechtsanspruch besteht, handelt es sich bei den Integrationsleistungen des § 16 Abs. 2 SGB II um Kann-Leistungen, auf die kein Rechtsanspruch besteht. Außerdem sind die Ziele dieser Leistungen beschränkter, sie können bewilligt werden sofern und soweit sie der Überwindung von Vermittlungshemmnissen in

Arbeit dienen. Aber wie wir alle wissen, beendet die Vermittlung in Arbeit nicht alle psychosoziale Schwierigkeiten. Arbeit heilt – auch wenn manche Protagonisten der Diskussionen um die Reform des Arbeitsmarktes anderes zu denken scheinen – eben nicht alles.

Weiterhin sind nun diese psychosozialen Dienstleistungen bzw. Hilfen in einen Kontext eingebettet, der das Fordern stark gemacht hat – kurz: Die Leistungen sind prinzipiell in ein Sanktionsregime eingebettet.

Dienste freier Träger, die Leistungen im Rahmen des § 16 Abs. 2 SGB II erbringen, sind angesichts dieser Rahmenbedingungen mit einer Reihe von Herausforderungen konfrontiert, dies sind vor allem die weitergehenden Auskunftspflichten, die Sanktionsbewehrung der Leistungsgewährung im SGB II. Insgesamt wird durchaus das grundlegende Beratungsverständnis berührt (Stichworte: ganzheitliches Beratungsverständnis versus eingeschränkter Zielperspektive; vertrauensvolle Zusammenarbeit – versus drohender Sanktionen).

Die in Hamburg bislang gefundenen Lösungen zur Umsetzung des § 16 Abs 2. SGB II vermeiden in hohem Ausmaß in diesem Zusammenhang zu befürchtende und in anderen Bundesländern durchaus praktisch gewordene Schwierigkeiten.

Als erstes muss hier genannt werden, dass darauf verzichtet wurde, das Hilfesystem bzw. die verschiedenen Leistungen quasi in den Kleidern des SGB II zu verdoppeln, sondern dass insbesondere auf bestehende Angebote zurückgegriffen wird und Arbeitssuchende mit einem entsprechenden Bedarf auf die allgemein bestehenden Beratungsdienste verwiesen werden. Soweit diese Angebote auskömmlich finanziert, in ausreichendem Maße vorhanden sind, und tatsächlich eine qualifizierte Vermittlung stattfindet, ist dies ein guter Weg.

Im Rahmen der psychosozialen Betreuung gem. § 16 Abs.2 SGB II haben einige bestehende Einrichtungen<sup>1</sup> ihre finanzielle Absicherung verbessern können und gleichzeitig vereinbaren können, dass die Nutzung ihrer Angebote freiwillig bleibt. Also nicht in Eingliederungsvereinbarungen aufgenommen wird und z.B. ein Nichtnutzen deshalb auch nicht sanktioniert werden kann. Eine wichtige Voraussetzung dafür, dass vertrauensvoll und erfolgreich mit den Nutzern zusammen gearbeitet werden kann.

Anders ist die Situation im Bereich der Schuldnerberatung: Abgesehen, von regionalen, inzwischen wieder ausgelaufenen Modellprojekten sind in der Schuldnerberatung keine besonderen Vereinbarungen über die Schuldnerberatung als Leistung des SGB II abgeschlossen worden. Die freien Träger hatten Interesse z.B. die Modellprojekte der Kooperation und der Basisberatung im Sinne des SGB II zu verstetigen, dies konnte jedoch nicht realisiert werden. Arbeitslose können auf die allgemein vorgehaltenen Angebote der Schuldnerberatung verwiesen werden, dies passiert tatsächlich jedoch nur sehr selten.

Hier kann zwar relativ kurzfristig eine Erstberatung erfolgen, für eine umfassendere, kontinuierliche Hilfe jedoch bestehen Wartezeiten von mehreren Monaten. Diese gelten für alle Menschen, die eine Schuldnerberatung wünschen. Ob man dieser Situation abhelfen und die Wartezeiten (für alle Nutzer) verkürzen will, ist eine allgemeine sozialpolitische Frage, die an dieser Stelle nicht vertieft werden muss.

---

<sup>1</sup> Eine Liste der Einrichtungen auf die für psychosoziale Betreuung verwiesen werden soll, findet sich auf der Infoline der BSG: Arbeitslosentelefonhilfe, AQtivus, Solidarische Psychosoziale Hilfe, FLAKS e.V.: Kirchenkreis Harburg, Plakatwerkstatt

Im Bereich der Suchtberatung dagegen wurde ein ganz anderer Weg beschritten. Hier wurden im bestehenden differenzierten System die personellen Ressourcen ausgeweitet (9,75 Stellen), um Suchtberatung gem. SGB II mit spezifischen Konzepten durchzuführen. Es wurde eine Arbeitsgruppe in der alle beteiligten Akteure, die BSG, Arge und freie Träger, beteiligt sind, eingerichtet. In dieser Arbeitsgruppe werden recht erfolgreich die bestehenden Schnittstellen- und Kooperationsprobleme verhandelt. Im Oktober letzten Jahres berichtete der Hamburger Senat an die Bürgerschaft über die Umsetzungserfahrungen mit dem Programm „Suchtberatung für Empfänger des Arbeitslosengeldes II“ (Drs 18/5145) und formulierte Schritte zur Weiterentwicklung.

Aus der Sicht der angesprochenen Beratungsdienste gehören die Vermittlungen und Verweisungen von hilfebedürftigen Arbeitslosen durch die Arge MitarbeiterInnen an die Beratungsdienste zum Kern der Zusammenarbeit. Besondere Bedeutung hat diese Vermittlungsaufgabe für diejenigen Arbeitslosen, für die die Arge die einzige Institution unseres Gemeinwesens ist, zu der sie Kontakt haben und wo erkannt werden könnte, dass sie Hilfe benötigen.

Gleichzeitig ist dieser Bereich der Vermittlung in die sozialen Dienste nach einhelliger Auffassung stark verbesserungsbedürftig. Es werden noch wenige, nach unseren Einschätzungen viel zu wenige Arbeitslose vermittelt.

Aus der Suchtberatung wird außerdem eine Erhöhung der Verbindlichkeit bei Vermittlungen gewünscht. Gemeint ist, dass nachgehakt und nachgefragt wird, wenn Arbeitslose das Angebot der Suchtberatung nicht wahrnehmen. Die Verbindlichkeit sollte erhöht werden, ohne dass jedoch Sanktionen z.B. beim Nichtwahrnehmen der Suchtberatung ausgesprochen werden.

Um eine zielgenaue Vermittlungstätigkeit zu verbessern, haben sich viele Einrichtungen vor Ort in der Arge bekannt gemacht und häufig wurden auch Schulungen zu einzelnen Themenfeldern für die Arge MitarbeiterInnen durchgeführt, aber dies scheint nicht auszureichen. Es ist nachvollziehbar, dass die MitarbeiterInnen in den Argedienststellen unter den hohen Belastungen des Neuaufbaues dieser Institutionen und in der Regel ohne einschlägige Ausbildung in einem sozialen Beruf den Anforderungen nach einer qualifizierten Vermittlung in soziale Dienste nicht so ohne weiteres gerecht werden können. Hinzu kommen aber noch eine hohe Fluktuation der Mitarbeitenden in den Arge Dienststellen. Diese Situation insgesamt erschwert es unheimlich, das aus unserer Sicht so Wichtige zu erreichen, nämlich: Schritt für Schritt die Kooperation mit den sozialen Diensten nicht nur der Freien Wohlfahrtspflege zu festigen und eine Kompetenz zum Erkennen sozialer Probleme bei den Arbeitslosen und für die Angebote des jeweiligen Sozialraumes bei den Mitarbeitenden in der Arge aufzubauen.

### Verbesserungsvorschläge:

Verbesserung der zielgenauen Vermittlungen und Verweisung in die verschiedenen sozialen Dienste der freien Wohlfahrtspflege.

Zu diesem Ziel können beitragen:

- Schulungen der Mitarbeitenden der Arge;
- regelmäßig stattfindende Treffen / Tagungen zwischen Leitungen, Mitarbeitenden der Arge auf der einen und Vertretern der sozialer Dienste der freien Wohlfahrtspflege auf der anderen Seite;
- Personalpolitik und Personalentwicklung in der Arge, die auf Kontinuität setzt und damit die Entwicklung von Grundkompetenzen im Erkennen von sozialen Problemen und in Hinsicht auf die Hilfsangebote des jeweiligen Sozialraumes ermöglicht.

Erwerbsfähige Hilfebedürftige sollten auf flankierende Hilfen nach § 16 Abs. 2 hingewiesen und in diese vermittelt werden, aber nicht im Sinne einer sanktionsbewehrten Verpflichtung, diese Angebote zwingend anzunehmen (d. h. sie sollten nicht in die Eingliederungsvereinbarung aufgenommen werden).

# Hartz IV in Hamburg – Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege

## Hilfen zur beruflichen Integration für Menschen mit Schwerbehinderung oder psychischer Erkrankung

---

Bericht  
Michael Schweiger, ARINET GmbH

### Worum geht es?

**Wie** können wir gemeinsam sicherstellen, dass Menschen mit psychischer Erkrankung auf dem Weg in eine Arbeit bzw. Beschäftigung, die ihren Zielstellungen und Fähigkeiten entspricht, die entsprechenden Hilfestellungen erhalten? Und zwar die Hilfestellungen, die im gesetzlichen Rahmen möglich sind und dem Bedarf des Einzelnen entsprechen.

**Wie** können Abstimmungs- und Informationswege über die verschiedenen Schnittstellen des Hilfeprozesses koordiniert werden, wie werden Entscheidungen getroffen und auf welche Weise kann der Betroffene in diesen Prozess verantwortlich und selbstbestimmt einbezogen werden?

### 1. Was sind die Schnittstellen zwischen den jeweiligen Arbeitsfeldern und dem SGB II?

1.1. Schnittstellen zu bestehenden Integrationsleistungen für Menschen mit psychischen Erkrankungen/seelischer Behinderung

- Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung (§ 16 Abs. 3 Satz 2 SGB II) 63 Plätze für Menschen mit oder ohne SB
- Beauftragung nach § 16/2 i.V.m. § 37 SGB III (Beauftragung Dritter mit der Vermittlung)  
156 Plätze ausschließlich für Menschen mit anerkannter psych. Behinderung
- Inanspruchnahme von Teilhabeleistungen als ambulante Trainings für Menschen mit gesundheitlichen (psychischen) Beeinträchtigungen (Förderung der beruflichen Weiterbildung)

1.2. Ausgewählte Schnittstellen zur relevanten Sozialgesetzgebung

Zur Annäherung an die Thematik erscheint ein Blick in den Allgemeinen Teil des SGB I angezeigt. Dort heißt es u. a:

*Gemäß § 2 Abs. 2 des SGB I ist das Sozialrecht so zu handhaben, dass die sozialen Rechte möglichst weitgehend verwirklicht werden. Verfahren sind demnach so zu gestalten und zu handhaben, dass den besonderen Schwierig-*

*keiten, die der Bürger im Umgang mit dem Recht hat, Rechnung getragen wird. Hierzu benötigt der Bürger Rat und Unterstützung von der sachkundigen Verwaltung. (vgl. Prof. Bieback, Uni Hamburg)*

Menschen mit psychischen Erkrankungen stehen in besonderer Weise den rechtsanwendenden Institutionen hilflos gegenüber. Sie haben in der konsequenten Interpretation der allg. Bestimmung einen Anspruch auf einen Integrationsprozess, der die krankheitsbedingten Faktoren entsprechend berücksichtigt.

Diesem Handlungsverständnis zugrunde gelegt wird die besondere Anforderung von personenindividuellen Dienstleistungen innerhalb der Arbeitsvermittlung von Menschen mit psychischen Erkrankungen deutlich. Dabei geht es u. a. darum, Menschen mit psychischen Erkrankungen sehr wohl mit den Wirklichkeiten des Arbeitslebens zu konfrontieren und dennoch eine ressourcenorientierte Haltung nicht außer Acht zu lassen.

#### **Weitere personenkreisrelevante Aspekte innerhalb des SGB II:**

Erhalt und Verbesserung der Erwerbstätigkeit gem. § 1 Abs. 2. SGB II... sowie den Ausgleich behindertenspezifischer Nachteile gem. Abs. 5

*Die Erwerbsfähigkeit im Sinne des § 8 SGB II orientiert sich an 3 Stunden täglicher Erwerbstätigkeit unter den Bedingungen des allg. Arbeitsmarktes sofern nicht Krankheit oder Behinderung auf absehbare Zeit die Teilhabe nicht ermöglichen.*

Viele Menschen mit chronisch psychischen Erkrankungen sind u. a. aufgrund ihres diskontinuierlichen Leistungsverhaltens phasenweise arbeitsfähig und arbeitsunfähig. Dieser andauernde Zustand zwischen krank und gesund ist im Integrationsprozess Rechnung zu tragen.

*§ 10 Dem erwerbsfähigen Hilfebedürftigen ist jede Arbeit zuzumuten, es sei denn, dass er zu der bestimmten Arbeit körperlich, geistig oder seelisch nicht in der Lage ist...*

#### **§ 14 Grundsatz des Förderns**

*Die Träger der Leistungen nach diesem Buch unterstützen erwerbsfähige Hilfebedürftige umfassend mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit. Die Agentur für Arbeit soll einen **persönlichen Ansprechpartner** für jeden erwerbsfähigen Hilfebedürftigen und die mit ihm in einer Bedarfsgemeinschaft Lebenden benennen. Die Träger der Leistungen nach diesem Buch erbringen unter Beachtung der Grundsätze von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit **alle im Einzelfall für die Eingliederung in Arbeit erforderlichen Leistungen**.*

#### **§ 15 Eingliederungsvereinbarung**

*(1) Die Agentur für Arbeit soll mit jedem erwerbsfähigen Hilfebedürftigen die für seine Eingliederung erforderlichen Leistungen vereinbaren (Eingliederungsvereinbarung). Die Eingliederungsvereinbarung soll insbesondere bestimmen, 1. welche Leistungen der Erwerbsfähige zur Eingliederung in Arbeit erhält, 2. welche Bemühungen der erwerbsfähige Hilfebedürftige in welcher Häufigkeit zur Eingliederung in Arbeit mindestens unternehmen muss und in welcher Form er die Bemühungen nachzuweisen hat.*

## Zum Personenkreis der Anspruchsberechtigten

Die leistungsrechtliche Definition von Schwerbehinderung im Sinne des Feststellungsverfahrens (seelische Behinderung) erfasst lediglich ca. 40% der anspruchsberechtigten Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf. Ein großer Teil des Personenkreis ist sehr wohl chronisch psychisch erkrankt verfügt jedoch nicht über eine anerkannte Schwerbehinderung. Eine genauere Betrachtung des Personenkreises beinhaltet daher folgende Gliederung:

1. Schwerbehinderte Menschen
  - a. Körper- und Sinnesbehinderte Menschen
  - b. Geistig behinderte Menschen, Menschen mit Lernschwierigkeiten
  - c. Menschen mit psychischer Erkrankung / seelischer Behinderung
  
2. Menschen mit besonderem Förderbedarf
  - a. Psychisch/neurologisch erkrankte Menschen
    - I. Menschen mit Persönlichkeitsstörungen
    - II. Menschen mit Schädel-Hirn-Traum
    - III. Menschen mit Doppeldiagnosen (Sucht + ...)
  
3. Von Schwerbehinderung, bzw. chronischer Erkrankung bedrohte Menschen
  - a. Menschen mit psychosozialen Problemen
  - b. Psychisch erkrankte Menschen
  - c. Ältere, langzeitarbeitslose Menschen

## 2. Was sind die schwersten strukturellen Probleme, die sich aus den Schnittstellen ergeben?

Die weitgehend standardisierten Verläufe innerhalb der Arbeitsverwaltung werden den vielschichtigen Problemstellung von Menschen mit psychischen Erkrankungen nicht gerecht.

Der Integrationsprozess vernachlässigt sowohl personenindividuelle (krankheits- und lebenssituationsbedingte) Faktoren als auch Aspekte des beruflichen und branchenspezifischen Umfeldes. (fehlende Marktnähe)

Die besonderen Anforderungen innerhalb des Beratungsprozesses (Erkennen von krankheitsbedingter Passivität, Umgang mit einer höheren Kränkbarkeit, wertschätzende Gesprächsführung...) können oftmals nicht ausreichend Rechnung getragen werden.

Die Verfahren zur Beantragung von Teilhabeleistungen (Berufliche Rehabilitation) sind langwierig und intransparent. Anspruchsberechtigte warten bis zu einem Jahr auf medizinisch/psychologische Gutachten des Dienstes der Arbeitsagentur. Zudem sind die Verfahrenswege zwischen dem Vermittler, dem Fallmanagern, den Reha-Beratern des Job-Centers für schwerbehinderte Menschen und der Reha-Beratung der Arbeitsagentur (nicht nur für den Personenkreis) wenig nachvollziehbar.

### 3. Welche Formen der Zusammenarbeit mit der ARGE existieren?

1. Es bestehen sehr enge Kooperationsstrukturen zwischen dem Job Center für schwerbehinderte Menschen (Beltgens Garten) und dem Integrationsfachdienst ARINET. Im Rahmen von regelmäßigen Koordinierungskonferenzen werden sowohl bestehende Vermittlungsprozesse trägerübergreifend begleitend als auch zukünftige, noch zu entwickelnde Integrationsangebote konzeptionell und administrativ erarbeitet. Hier sehen wir die besten Voraussetzungen für den Aufbau einer eng verzahnten Dienstleistungsstruktur für den Personenkreis.
2. Die Zusammenarbeit mit den einzelnen Job Centern gestaltet sich sehr personenindividuell. Mit einigen Vermittlern, bzw. FallmanagerInnen arbeiten wir im Einzelfall sehr eng zusammen, mit anderen nur sporadisch.
3. Relativ neu ist der Aufbau von regelhaften Fachgesprächen zum Thema „Teilhabeleistungen für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen“ Ziel ist es, im Rahmen einer Arbeitsgruppe die spezifischen Fragestellungen wechselseitig zu diskutieren und im Einzelfall entsprechende Hilfesettings zu realisieren.

### 4. Zusätzlich sollen drei Verbesserungsvorschläge hinsichtlich dieser Probleme entwickelt werden.

1. Zur Realisierung von individueller, auf die besonderen Belange der Lebenssituation zugeschnittener Unterstützungsleistung, bedarf es einem erweiterten Fallmanagements/Hilfeplanung
2. Zur Gestaltung von förderlichen Arbeitsintegrationsprozessen wäre ein Job Coaching im Sinne der unterstützten Beschäftigung zielführend.
3. Im Bereich Arbeit und Beschäftigung gibt es mehrere mögliche Kosten-/Leistungsträger, deren Zuständigkeit zum einen scharf umgrenzt und von der Erfüllung definierter Kriterien abhängt, deren Verantwortungsbereiche sich aber auch überschneiden. (SGB II; SGB III, SGB V, SGB IX, SGB XII) Hier wären neue Formen, ggf. im Rahmen eines trägerübergreifenden persönlichen Budgets, zu erproben und bereitzustellen.

---

<sup>1</sup> Der Begriff "Unterstützte Beschäftigung (UB)" ist die deutsche Übersetzung des amerikanischen Begriffes "Supported Employment". Unterstützte Beschäftigung ist ein wertegeleiteter, methodischer Ansatz im Bereich der beruflichen Rehabilitation. Diese innovative ambulante Form der beruflichen Integration umfasst alle Hilfen, die für Menschen mit Behinderung erforderlich sein können, um erfolgreich in einem Betrieb des regulären Arbeitsmarktes arbeiten zu können. Mit dem Konzept Unterstützte Beschäftigung erhalten viele Menschen mit Behinderungen erstmals eine legitime Wahlmöglichkeit außerhalb von Werkstätten für Behinderte auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu arbeiten.

Unterstützte Beschäftigung ist ein kundenorientiertes Modell, das die unterstützte Person in den Mittelpunkt stellt. Kerninhalte von Unterstützter Beschäftigung sind die individuelle Berufsplanung, die Erarbeitung eines individuellen Fähigkeitsprofils für die Suche nach einem passenden Arbeitsplatz, die Arbeitsplatzakquisition selbst, die Arbeitsplatzanalyse, die Anpassung des Arbeitsplatzes und der Arbeitsplatzanforderungen, die Qualifizierung am Arbeitsplatz und die kontinuierliche Unterstützung der ArbeitgeberIn und der unterstützten ArbeitnehmerIn bei auftretenden Fragen oder Problemen im weiteren Verlauf der Beschäftigung.

Ziel von Unterstützte Beschäftigung ist es, die notwendigen Rahmenbedingungen für dauerhafte, bezahlte, reguläre Arbeitsverhältnisse für Menschen mit Behinderung – unabhängig von Art und Umfang der Behinderung – in Betrieben des allgemeinen Arbeitsmarktes zu schaffen und zu erhalten

## Innovative Handlungsansätze zur Arbeitsintegration

Im Rahmen der Strukturverantwortung zur Umsetzung des SGB II sollten die Akteure (Leistungsträger und Leistungserbringer) gemeinsam, bzw. in einer vernetzten Struktur unternehmerisch aktiv werden. Hierbei sehe ich in folgenden Bereichen Innovationspotentiale:

- Arbeit erfinden
  - Nischenarbeitsplätze
  - temporäre Lohnauftragsarbeit
- Scherbehindertengerechte Tagelöhnerbörsen
- Träger- und Leistungsübergreifende Handlungsansätze
- Arbeitsbeschaffung in Kooperation gesellschaftlicher Teilgruppen
- Zeitarbeit / Temporäre Beschäftigung zur Berücksichtigung von krankheitsbedingten Phasenverläufen
- Förderung der Gründung von Integrationsbetrieben und Integrationsabteilungen im Rahmen des SGB IX
- Virtualisierung, Ambulantisierung und Markterweiterung von WfBM
- Förderung des Arbeitseinstiegs für psychisch erkrankte junge Menschen
  - Übergang medizinische-berufliche Rehabilitation
  - Kooperationsmodelle mit psychiatrischen Kliniken, Tageskliniken

## Ausblick und Perspektiven / Weiterentwicklung der Arbeitsmarktpolitik in Hamburg Im Kontext des SGB II

### Strukturelle Aspekte

Hamburg sollte deutlich stärker als bisher seine kommunalen Erfahrungen und Stärken in die Weiterentwicklung der Grundsicherung für Arbeitssuchende einbringen und Strukturen etablieren, die langfristig eine erfolgreiche Arbeitsmarktpolitik – insbesondere bei Langzeitarbeitslosigkeit – gewährleisten.

Das Verhältnis von nationaler (überörtlicher) Aufgabenwahrnehmung und regionaler Verantwortung muss neu ausgerichtet werden. Oberste Zielebene bleibt die Fragestellung; welche Strukturen förderlich für die Arbeitsintegration von Langzeitarbeitslosen sind.

Sog. Verschiebebahnhöfe insbesondere zwischen den Leistungsbereichen des SGB III – SGB II sowie des SGB II – SGB XII sind unbedingt zu vermeiden. Hier ist der Bundesgesetzgeber gefordert, die entsprechenden Durchlässigkeiten zu schaffen.

Ein Fall- /Vermittlungsmanagement ist personenzentriert aus einer Hand vom dafür ausgebildeten Personal mit den notwendigen Netzwerken zu gewährleisten. Damit einhergehend die Optimierung der Hilfen für die Betroffenen, um die oftmals multiplen Probleme auf der Grundlage einer persönlichen Analyse passgenau und individuell zu lösen (einzelfallbezogene Eingliederungsvereinbarung).

Die Arge-Hamburg unterliegt vielschichtigen Einflussfaktoren innerhalb von

BMAS, BA (Zentrale), BA (Regionaldirektion), AfA-Hamburg  
 Senatskanzlei, Behörde für Wirtschaft und Arbeit,  
 Trägerversammlung, Beirat,  
 Interessenvertretungen, Lobbygruppen, Träger und Dienstleister

Die Steuerung der Arge-Hamburg ist wesentlich zu entflechten. Die verschiedenen Entscheidungs-, bzw. Bereitstellungsebenen verursachen erhebliche Reibungsverluste an den Schnittstellen. Eine homogene und zielführende strategische Entwicklung ist somit nicht möglich.

Hier braucht es eine klare Entflechtung zugunsten einer transparenten und mächtigen Gestaltung der Management- und Arbeitsprozesse.

### **Gestaltungspotentiale**

Zur nachhaltigen Arbeitsmarktintegration der Langzeitarbeitslosen wurden durch vorrangig dezentrale Projekte und Kooperationsstrukturen bereits wirkungsvolle Modelle implementiert. Die bestehenden Integrationskonzepte sind dagegen auf kurzfristige Arbeitsmarktintegration, d. h. schnelle Vermittlungs- und damit Statistikerfolge angelegt. Damit psychisch beeinträchtigte Menschen nachhaltig profitieren, sollte die „Maßnahmelogik“ konsequent ersetzt werden zu Gunsten einer Förderstruktur die folgenden Prämissen folgt:

- Beschäftigungsförderung auf Basis der persönlichen Möglichkeiten
- Ausrichtung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt wo möglich
- Die berufliche Rehabilitation erfolgt vernetzt, ambulant und dezentral
- Arbeit und Beschäftigung wird zentraler Bestandteil innerhalb der sozialen, medizinischen, psychiatrischen Leistungen
- Die Förderstruktur führt Arbeitgeber – Beschäftigungsträger – Rehabilitationsträger perspektivisch zusammen. (Es gibt nur einen Arbeitsmarkt)
- Die Systematik: Markt-, Beratungs-, Betreuungskunden wird ersetzt durch
  - Personenzentrierte Hilfeplanung für Menschen mit komplexen Hilfebedarfen
  - Konsequente Dienstleistungsorientierung innerhalb regionaler Service-Haus-Konzepte
- Die Prozesse von Begutachtung und Zielformulierung (Zugänge zu den Hilfesystemen) sind entsprechend neu zu gestalten
- Arbeit und Beschäftigung ist auch für Menschen mit geringer Leistungsfähigkeit bereitzustellen. Auch das ist zentrale Aufgabe des SGB II
- Beschäftigung, Qualifizierung und psychosoziale Begleitung intelligent verbinden - Bestehende Förderinstrumente flexibilisieren
- Institutionelle Angebote der Arbeitsintegration konsequenter in den Wettbewerb stellen.

Hamburg, 22.05.2007

# Hartz IV in Hamburg – Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege aus Sicht der Jugendhilfe

---

Bericht

**Rüdiger Kuehn**, SME-Jugendhilfezentrum,

Leiter der HzE Einrichtung SME e.V. – Stadtteilbezogene, milieunahe Erziehungshilfen  
und

**Lucas Modler**, Internationaler Bund, Geschäftsführer

## 1. Was sind die Schnittstellen zwischen den jeweiligen Arbeitsfeldern und dem SGB II ?

Junge Menschen in schwierigen Lebenslagen erfahren im Verlauf ihrer Biographie eine Vielzahl sehr unterschiedlicher erzieherischer Hilfen. Diese erzieherischen Hilfen werden gemäß §§ 27 ff., SGB VIII gewährt. Diese Hilfen enden mit der Volljährigkeit, können aber darüber hinaus auch für junge Volljährige gewährt werden, in der Regel stationär (§ 34, §35) oder ambulante Betreuungshilfen (§ 30, KJHG), in der Regel in Hamburg kaum über das 21. Lebensjahr hinaus.

Mit Beendigung der Hilfen oder Fortsetzung mit ambulanten Betreuungshilfen entfällt die Sicherstellung des Lebensunterhaltes (wirtschaftliche Hilfen) durch das SGB VIII und es entstehen Leistungsansprüche, z.B. im Rahmen von Hartz IV oder SchülerbaFög oder BaB. Mit anderen Worten: Die Grundsicherung wechselt vom Träger der Jugendhilfe zu anderen Leistungssystemen, die sozialpädagogische Begleitung bleibt jedoch Aufgabenstellung der Jugendhilfe. Die jungen Menschen bleiben dabei zunächst noch im Wohnraum des Jugendhilfeträgers wohnen, auch sind sie in der Realisierung der Leistungsansprüche auf sehr intensive Unterstützung durch die sozialpädagogischen Fachkräfte angewiesen. Ziel der ambulanten Hilfen ist die Unterstützung bei der Verselbständigung, aber auch Begleitung in sehr krisen- und konflikthaften Lebenssituationen.

## 2. Was sind die schwersten strukturellen Probleme, die sich aus den Schnittstellen ergeben?

In der wirtschaftlichen Sicherung der Anspruchsteller kommt es dabei häufig zu folgenden Problemen:

1. Die Anträge müssen nahtlos zwischen Beendigung der Jugendhilfe und Sicherung des Anspruches auf Leistungen nach SGB II nahtlos gestellt sein.
2. Bis zur Entscheidung durch die ARGE ist der junge Mensch ohne Lebensunterhalt. Daher tritt der Jugendhilfeträger regelhaft zunächst in die Hilfen zum Lebensunterhalt und die Mietzahlungen ein. Daher sollte in jedem Fall bis zur Ausstellung des Bescheides durch die ARGE, die Auszahlung an den Träger der Jugendhilfe mittels Abtretungserklärung erfolgen. Dies sollte

- fester Bestandteil des Betreuungsvertrages zwischen Jugendamt/ARGE/Träger der Jugendhilfe/ Anspruchsteller werden.
3. Nach Erteilung der Erstbewilligung sollte zwischen den Partnern entschieden werden, ob aus pädagogischen Gründen, dem jungen Menschen die Zahlungen der ARGE direkt angewiesen werden sollen oder aber weiterhin mittels Abtretungserklärung an den Träger der Jugendhilfe. In keinem Fall sollte eine Entscheidung gegen den ausdrücklichen Wunsch des Anspruchstellers, des Jugendamtes oder des Trägers zu einer direkten Auszahlung an den Anspruchsteller führen können.
  4. Zur Sicherung des Lebensunterhaltes wird das Kindergeld in die Berechnung mit einbezogen. Anspruchsberechtigt sind hier die Eltern. Es kommt zu Konflikten, weil die Eltern die Mitwirkung bei der Antragsbearbeitung verweigern oder massiv behindern, z.B. um wirtschaftlichen Druck zu erzeugen. Auch wird das Kindergeld nicht weitergegeben, da es seitens der Eltern als „ihr“ Einkommen angesehen wird. Diese Phänomene sind in der Jugendhilfe bekannt und sind Ausdruck der erheblichen familiären Konflikte. Nur hier geht das Jugendamt in Vorleistung und verfolgt ggfs. mit juristischen Mitteln die Zahlung bzw. Erstattung des Kindergeldes seitens der Eltern an das Jugendamt. Dieses Problem ist in so vielen Fällen gravierend, dass meinerseits empfohlen wird, zu prüfen, welche formellen Spielräume bestehen, in verweigte Ansprüche durch die ARGE oder das Jugendamt einzutreten. Die soziale und berufliche Integration des jungen Menschen ist bei nicht ausreichender Grundsicherung im Ergebnis nicht nur gefährdet, sondern die jungen Menschen reagieren ihrerseits oft mit Abbrüchen auf die nicht mehr vertretbare wirtschaftliche Situation. Auch in dieser Phase tritt der Jugendhilfeträger in Vorleistung, um das Gesamtziel der Betreuung nicht zu gefährden. Häufig jedoch mit dem Ergebnis diese finanziellen Leistungen nicht mehr erstattet zu bekommen.
  5. Leistungskürzungen gegenüber dem Jugendlichen aufgrund der Nichtbeachtung der von der ARGE zu gewiesenen Maßnahmen führen zu einer drastischen finanziellen Kürzung des Jugendlichen (siehe Sanktionsregelung seit 1.1.2007). Es könnten lediglich 154 Euro mtl. Kindergeld verbleiben nach zwei sog. Pflichtverletzungen, wenn es denn seitens der Eltern Kinder gezahlt wird. Es gibt etliche Fälle, in denen auch dies nicht zur Verfügung steht. Das Einkommen beträgt dann null Euro für die nächsten drei Monate. Während sich die Hilfen zum Lebensunterhalt letztlich auf das Minimum reduzieren lassen oder aber auf die Ausgabe von Lebensmitteln, trifft die Leitungskürzung der Miete unmittelbar den Erbringer der Betreuungsleistung des Trägers der Jugendhilfe, da die Jgdl. im Wohnraum des Trägers untergebracht sind. In solchen Konstellationen zeigt sich, dass kein aufeinander abgestimmtes Konzept der Betreuung und Arbeitsförderung verfolgt wird. Die gemeinsame Planung beruflicher und sozialer Integration findet nicht statt. Zu fragen, wäre hier nach dem individuellen Integrationsplan, der ja in jedem Fall vorliegt. Den Trägern der Jugendhilfe ist dieser nicht bekannt. Diese Fallkonstellationen betreffen junge Menschen mit hohen psychischen und gesundheitlichen Belastungen. Wenn hier die Integrationsperspektive mit dem Konzept „ Wer nicht hören will, muss fühlen“ verfolgt wird, ist dies fachlich äußerst bedenklich. Die Biographie der jungen Menschen zeigt deutlich erkennbar, dass sie sich auch solcher Perspektive und Drohszenarien verweigern und selbst einen Weg in die Obdachlosigkeit nicht fürchten. Genau aus diesem Verlauf gibt es bereits Fälle. In diesen Konstellationen kann nach jetziger Lage, lediglich ein psychologisch/psychiatrisches Gutach-

ten zur Nichtbelastbarkeit oder Arbeitsunfähigkeit eine Kürzung der Leistungen verhindern oder die Rückführung in die stationäre Jugendhilfe, die allerdings in Hamburg fast auszuschließen ist. Dies mag in Einzelfällen richtig sein, strukturell ist dies keine Lösung. Die Leistungskürzung als pädagogischer Denkwitzel verfehlt in schwierigen, manifesten Lebenskrisen jegliche Wirkung. Stattdessen würden integrierte Konzepte benötigt! Eine zynische Wendung erfährt, diese, wenn die Mitarbeiter der Jugendhilfe in dem Versuch, das Beste aus dieser Situation zu machen, in den Verdacht geraten, die Maßnahmen der ARGE zu unterlaufen. Für die Erörterung dieses Punktes besteht erhöhter Handlungsbedarf.

### 3. Welche Formen der Zusammenarbeit mit der ARGE existieren?

Seitens der Träger der Jugendhilfe nur auf Ebene der Einzelfallbearbeitung, systematische Kooperation zwischen ARGE und Jugendhilfe auf regionaler Ebene besteht in der Regel nicht.

#### **Darüber hinaus beklagen die Mitarbeiter von Trägern der Jugendhilfe**

Träger der Jugendhilfe beklagen die mangelnde Erreichbarkeit der ARGE Mitarbeiter, die häufige Fluktuation von ARGE Mitarbeitern, den ausgesprochen hohen Zeitaufwand für eine Antragstellung auf Seite der Jugendhilfe, bis hin zu stundenlangen Wartezeiten, die Betreuer und Betreuer gemeinsam verbringen, die mangelnde Einfühlbarkeit in die Lebenssituation der Betreuten.

### 4. Drei Verbesserungsvorschläge hinsichtlich dieser Probleme

- Jugendkonferenzen, mit dem Ziel der Klärung und Verbesserung von offenen Problemen der Existenzsicherung:
  - Das Jugendamt sollte dazu einen Übergangszeitraum von 1 Woche gewähren, um den Wechsel von der Jugendhilfe zur ARGE zu ermöglichen.
  - Rückwirkung der Leistung durch die Jugendhilfe, bei Ablehnung des Anspruches durch die ARGE
  - Einrichtung einer Clearingstelle, die kurzfristig in strittigen Situationen klärt, wie das Existenzminimum gesichert werden kann
- Gemeinsame Fallkonferenzen und Anregung von Modellprojekten für junge Menschen mit hohen psychischen Belastungen in der systematisch an der beruflichen und sozialen Integration mit gemeinsam verantworteten Entscheidungen gearbeitet wird, gemeinsamer Integrations- und Hilfeplan
- Systematische Überprüfung der Fallabgabe von der Jugendhilfe an die ARGE und Dokumentation des Eingliederungserfolges von jungen Menschen, die aus der Jugendhilfe kommen, sowie Dokumentation des Maßnahmeverlaufs

# Hartz IV in Hamburg – Bilanz aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege

## Arbeitsfeld Beratungsstellen/Erfahrungen aus der Sicht der Leistungsempfänger/innen

---

Bericht

**Irene Bauerschmidt**, Sozialberaterin, Soziale Beratungsstelle Mitte

Ich berichte nun nicht aus einem bestimmten Arbeitsfeld. Sondern fasse zusammen, was wir SozialberaterInnen von unseren Ratsuchenden hören, wenn diese ihre Erlebnisse und Probleme mit der ARGE berichten.

Ich selbst arbeite in einer Sozialen Beratungsstelle für Wohnungslose.

Die Antragstellung von ALG II ist für viele mit Angst und großer Überwindung verbunden.

Viele Betroffene berichten, dass sie sich schlecht behandelt fühlen. Es wird durch den Aufbau der ARGE, mit Eingangsbereich und hohen Zugangsschwellen das Gefühl der Bittstellerei vermittelt, obwohl, wie wir alle wissen, es sich beim ALG II um einen rechtlichen Anspruch handelt und eben nicht um ein Almosen. Der Bezug von ALG II ist damit verbunden, Schlange zu stehen, dem unbekanntem Mitarbeiter an der Rezeption ein Anliegen vorzutragen, und es geht dabei eben nicht um die Beantragung eines neuen Ausweises, sondern um existentielle Fragen, die Sicherung des Lebensunterhalts.

Die ARGE ist aus Sicht der Betroffenen nicht in der Lage, auf Notsituationen schnell zu reagieren, z.B. wenn es darum geht, dass sehr kurzfristig nach einem längerem stationären Aufenthalt eine eigene Wohnung bezogen wird, und nichts, nicht einmal ein Bett vorhanden ist. Und das kann dann eben nicht 3-4 Wochen dauern. Oder wenn Mittellosigkeit eintritt, sei es durch den Verlust von Geld im laufenden Monat, sei es durch verspätete Antragstellung. Insgesamt dauert die Bearbeitung zu lange. Insbesondere junge Menschen unter 25 Jahren werden häufig weggeschickt und dadurch verzögert sich die Bearbeitung. Ihnen wird die Anspruchsberechtigung grundsätzlich abgesprochen.

Nicht wenige Menschen sind mit der Antragstellung überfordert. Schon allein der Umfang der Antragsformulare schreckt ab. Nun wissen wir alle, dass die Angaben für eine ordnungsgemäße Bearbeitung des Antrags unerlässlich sind. Trotzdem ist dies ein Problem. Die Hilfe bei dem Ausfüllen des Antrags sollte offensiv von den Sachbearbeitern angeboten werden, denn natürlich kann man den Antrag auch mündlich zur Niederschrift stellen. Das weiß jedoch niemand, und den Sachbearbeitern fehlt die Zeit.

Für die Nachreichung von fehlenden Unterlagen werden oft sehr kurze Fristen gesetzt, wodurch sich viele unter Druck gesetzt fühlen. Von Wohnungslosen werden Nachweise verlangt, die diese erfahrungsgemäß nicht haben, z.B. Nachweis, wovon

in den letzten 6 Monaten gelebt wurde, Kontoauszüge der letzten Monate, Sozialversicherungsausweis, Abmeldebestätigung, die es offiziell ja gar nicht mehr gibt und zusätzlich noch ein Nachweis der Auflösung der letzten Wohnung.

Viele ALG II-Beziehende hätten gern einen festen Ansprechpartner. Wir stellen fest, dass das mit dem SGB II angestrebte Ziel der Hilfe aus einer Hand nicht erfolgt. Wenn jemand seinen Sachbearbeiter kennt, ist die Erreichbarkeit dennoch nicht gewährleistet. In vielen Dienststellen wird die Durchwahl-Nummer nicht an die ALG II-Bezieher weitergegeben.

Nun zu den Leistungsbescheiden.

Viele ALG II-Beziehende sind nicht in der Lage, ihren Leistungsbescheid zu verstehen. Sie können die Höhe der ihnen bewilligten Leistung nicht nachvollziehen und sich also auch nicht von der Richtigkeit der Berechnung überzeugen. Das bezieht sich insbesondere auf anzurechnendes Einkommen bei Erwerbstätigkeit und auf die Kosten der Unterkunft. Der Teil des Bescheides, der sich auf Einkommensverteilung und die Aufteilung der Leistungen nach Leistungsträger – Agentur für Arbeit und Stadt Hamburg – führt vollends zur Verwirrung. Und das in einem Klima von Angst und Misstrauen. Viele Sachbearbeiter sehen sich nicht in der Lage, die Leistungsbescheide zu erklären, bei Nachfragen werden viele oft einfach abgespeist.

Für die Betroffenen willkürlich - und hier sind wir bei dem nächsten Punkt, sind Einbehaltungen und Aufrechnungen, die als Summe gar nicht im aktuellen Bescheid auftauchen, die Höhe der monatlichen Leistungen jedoch sehr schmälern. Auch Forderungen der Agentur für Arbeit aus Überzahlungen von ALG I werden direkt verrechnet, z.T. mit hohen Beträgen, z.B. 120 €.

Die Möglichkeit, über die Höhe der Einbehaltungen zu verhandeln, wird durch die Sachbearbeitung nicht eröffnet. Wenn sich eine Beratungsstelle einschaltet, ist es aber doch möglich.

Der Bereich Wohnen und Unterkunftskosten ist besonders sensibel. Wer in einer nach den Richtwerten zu teuren Wohnung wohnt, wird früher oder später aufgefordert, die Kosten zu senken. Es wird eine Frist von 3 bis 6 Monaten gesetzt; dann soll nur noch der angemessene Teil übernommen werden. Das führt zu starker Verunsicherung, ja sogar Panik bis hin zu psychischen Erkrankungen, die es verunmöglichen, sinnvoll und zielgerichtet zu handeln. Es wird regelmäßig versäumt, einen Hinweis zu geben, dass bei nachgewiesenen erfolglosen Bemühungen die Miete so lange wieder gezahlt wird, bis eben die günstigere Wohnung gefunden werden kann (wie der Eingeweihte in den Fachlichen Vorgaben nachlesen kann.) Damit wird ein Druck erzeugt, der nicht zielführend ist. Steht ein Umzug an, bleibt die Frage ungeklärt, wer die Folgekosten trägt – Umzugskosten, Renovierung, neue Möbel, weil die alten nicht passend sind für die neue Wohnung,

Bei der Neuanmietung von Wohnraum bei der Gruppe, mit der wir in der Wohnungslosenhilfe zu tun haben, wird immer wieder die Erfahrung gemacht, dass der Spielraum, den es dort gibt – Überschreitung der Obergrenzen, um Obdachlosigkeit zu beenden, grundsätzliche Angemessenheit von Wohnungen des 1. Förderweges, so weit sie größtmäßig angemessen sind, dem Sachbearbeiter nicht bekannt ist oder nicht angewendet wird. Letztens verstieg sich eine Sachbearbeiterin zu der Äußerung, durch die Anmietung der durchaus angemessenen Wohnung würde die Person ja erst in den Leistungsbezug gebracht – um dies zu vermeiden, solle sie sich öffentlich unterbringen lassen; diese Gebühr könne sie mit ihrem ALG I selbst bezahlen und der ALG II nicht nötig.

Im Bezug auf Eingliederungsmaßnahmen gibt es eine recht große Akzeptanz von Arbeitsgelegenheiten, die oft jedoch kippt, sobald die Maßnahme begonnen wird und die Tätigkeit sich nicht als sinnvoll herausstellt, z.B. Treppenhausreinigung 2-3 mal am Tag dieselbe Treppe, Ikea-Möbel zusammenbauen, die in den Schredder kommen, wenn der LKW, der die fertigen Teile abholt, voll ist. Auch wenn es den Betroffenen klar wird, dass eine auskömmliche Erwerbstätigkeit auch nach einer Arbeitsgelegenheit nicht gefunden werden kann und sich an der Situation nichts grundsätzlich ändert.

## Verbesserungsvorschläge

Die **Bescheide** müssen so gestaltet sein, dass sie für die Betroffenen nachvollziehbar sind.

- Eintragung der Höhe der einzelnen Überweisungen
- Aufschlüsselung der Berechnung der Einkommensfreibeträge, ausgehend vom Bruttogehalt, nicht nur Endbeträge#
- Aufschlüsselung der Unterkunftskosten
- Herausnehmen der Einkommensverteilung und der Verteilung der Kostentragung aus dem Bescheid.

Die **Erreichbarkeit** der Mitarbeiter muss sichergestellt werden, damit die ALG II-Bezieher ihr Anliegen zeitnah vorbringen können, z.B. persönliche Anrufbeantworter der Sachbearbeiter und Zeit, zurückzurufen. Wenn die Fallzahlen niedriger wären, würde das wohl zu machen sein.

**Erstattungen als einmalige Einnahmen**, die angerechnet werden: Ich habe in letzter Zeit immer wieder gehört, dass die ARGE davon ausgeht, dass Rückzahlung von Stromlieferanten als Einkommen angerechnet werden, obwohl Energiekosten als Teil der Regelleistung pauschaliert sind. Dann sollte eine Rückerstattung dem ALG II-Bezieher gelassen werden, denn schließlich kann er über die Regelleistung frei verfügen. Das entspricht auch der Sichtweise der Bundesagentur für Arbeit, in Hamburg will man hier offenbar einen anderen Weg einschlagen.

Hamburg, den 18.05.2007

# Kundenbetreuung und Eingliederungsvereinbarung im Jobcenter: Ergebnisse einer Fragebogenbefragung mit Leistungsempfängern nach dem SGB II

---

Ergebnisbericht

**Sandie-Christine Schröfel**, AGFW

1. Vorbemerkung
2. Theoretischer Hintergrund der Befragung
3. Anmerkungen zum empirischen Design der Befragung
4. Ergebnisse der Befragung
  - 4.1. Beschreibung der Stichprobe
  - 4.2. Ergebnisse zur Kundenbetreuung und zur Eingliederungsvereinbarung
  - 4.3. Lob und Kritik der Befragten
5. Fazit

## 1. Vorbemerkung

Im Frühjahr 2007 führte die Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. vier Wochen lang eine Befragung mit Leistungsempfängern (LE) des Arbeitslosengeldes II durch. Dazu wurden im Zeitraum 10. April - 11. Mai in sechs Jobcentern der team.arbeit.hamburg Arbeitsgemeinschaft SGB II (Arge), sowie fünf Beschäftigungsträgern und 56 Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtspflege Fragebögen ausgelegt. Die LE konnten in diesen Einrichtungen die Fragebögen ausfüllen und hinterlegen; am Ende des Erhebungszeitraumes wurden die Bögen eingesammelt und computergestützt ausgewertet. In die hier vorliegende Auswertung gingen 795 Fragebögen ein.<sup>1</sup>

## 2. Theoretischer Hintergrund der Befragung

In der Befragung ging es um die Eingliederungsvereinbarung nach § 15, dem „Kernstück“ des neuen SGB II.<sup>2</sup> Eine Eingliederungsvereinbarung (EinV) ist ein öffentlich-rechtlicher Vertrag, der zwischen LE und Arge abgeschlossen wird und sowohl die Leistungen der Arge als auch die Pflichten des LE verbindlich festlegt. Kommt der LE seinen dort vereinbarten ‚Eigenbemühungen‘ nicht (ausreichend) nach, wird ihm nach § 31 (1) Satz 1b die Regelleistung um 30% gekürzt. Bei einer zweiten ‚Pflichtverletzung‘ wird ihm die Regelleistung um 60% gekürzt, ab der dritten fällt die gesamte Leistung weg.<sup>3</sup> Juristisch gesehen ist die EinV damit vor allem zentrale Grundlage für Sanktionen.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Da sich der Rücklauf nach dem Stichtag für die hier vorliegende Auswertung weiter erhöhte, wird eine zweite Auswertung erfolgen, die voraussichtlich im Herbst 2007 unter [www.agfw-hamburg.de](http://www.agfw-hamburg.de) veröffentlicht wird.

<sup>2</sup> Knoblauch, Dieter, Hübner, Torsten, Die Eingliederungsvereinbarung als Handlungsform im SGB II und SGB III, in: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge, 8/2005, S.277-282, hier S.277.

<sup>3</sup> Vgl. § 31 (3) SGB II.

<sup>4</sup> Dabei stehen die zwingenden Sanktionsregelungen im SGB II, die ohne Ermessen (!) erfolgen, in engem Kontext mit den verschärften Zumutbarkeitsregeln im Rahmen der Leitlinie ‚Fördern und Fordern‘.

Diese Bestimmung der EinV steht in sichtlichem Widerspruch zu theoretischen Konzepten, nach denen mit der EinV vor allem sozialpädagogische Ziele im Vordergrund stehen.<sup>5</sup> Danach geht es darum, die Kooperation und Ko-Produktion des LE zu gewinnen. Nach dem Willen des Gesetzgebers soll der LE nicht länger passiver Empfänger von arbeitsvermittlerischen Dienstleistungen sein, sondern seine Integration aktiv mitgestalten. Die EinV ist aus dieser Sicht ein Instrument, mit dem zwischen LE und Arge bzw. zuständigem Sachbearbeiter eine kooperative Basis geschaffen wird.

Ob zwischen Leistungsempfänger und Sachbearbeiter eine Kooperation zustande kommt scheint fraglich, denn im SGB II werden dem LE keine verbindlichen Rechte zur Mitgestaltung an der EinV zugestanden. Der LE ist zum Abschluss der EinV gesetzlich verpflichtet. Außerdem ist seine Verhandlungsfreiheit auch dadurch stark eingeschränkt, dass der Erlass per Verwaltungsakt droht, wenn es zu keiner Einigung zwischen Sachbearbeiter und LE kommt.<sup>6</sup> Der LE ist zudem zwar verpflichtet mit der EinV seine Eigenbemühungen verbindlich festzulegen, er hat jedoch keinen Rechtsanspruch auf Eingliederungsleistungen.<sup>7</sup> Ob und ggf. welche Eingliederungsleistungen erbracht werden, hängt vom Ermessen des Sachbearbeiters ab.

### 3. Anmerkungen zum empirischen Design der Befragung

Mit dem Fragebogen wurden zunächst soziodemographische Angaben erfasst, sowie Angaben darüber, ob der LE in der Arge einen Ansprechpartner bzw. Fallmanager hat und ob eine schriftliche EinV bzw. verbindliche, mündliche Vereinbarungen abgeschlossen wurden.<sup>8</sup> Mit zwei offenen Fragen wurden die Befragungsteilnehmer aufgefordert ggf. Kritik und Lob gegenüber der Arge zu äußern.<sup>9</sup> Im Kern wurde mit der Befragung schließlich untersucht, ob trotz der dargestellten Widersprüche zwischen LE und Ansprechpartner eine **kooperative Basis** in Verbindung mit der EinV zustande kommt. Dazu wurden die LE auf folgende, mit der EinV verbundene, Kriterien befragt:<sup>10</sup>

<sup>5</sup> Vgl. Kraemer, Utz, Zur widersprüchlichen Konstruktion der Eingliederungsvereinbarung nach § 15 SGB II aus rechtlicher sowie methodisch-fachlicher Sicht, in: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge, 11/2006, S.507-511. Zum Instrument der EinV für eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung durch Kooperation mit dem LE vgl. Scheller, Christian, Arbeitsvermittlung, Profiling und Matching, in: Egle, Franz, Nagy, Michael (Hg.) Arbeitsmarktintegration. Profiling – Arbeitsvermittlung – Fallmanagement, Wiesbaden 2005, S.245-308. Die EinV als Instrument für Qualitätssicherung sozialer Dienstleistungen und Evaluation sehen Berlin, Uwe, Fuchs, Petra, Schulze-Böing, Matthias, Thesen zu einem fachpolitischem Leitbild der Hilfe zur Arbeit, in: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hg.) Hilfe zur Arbeit und kommunale Beschäftigungspolitik. Zwischenbilanz und Perspektiven, Dokumentation einer Fachtagung des Deutschen Vereins, Augsburg 1999, S.9-13, hier S.12.

<sup>6</sup> Vgl. § 15 (1) 3 SGB II. Zur Unterminierung der Verhandlungsfreiheit bez. der EinV vgl. Lang, Heinrich, Eingliederungsvereinbarung zwischen Autonomie und Bevormundung – Rechtsfragen des SGB II, in: Neue Zeitschrift für Sozialrecht 4/2006, S.176-184, hier S.183.

<sup>7</sup> Alle Eingliederungsleistungen des SGB II sind Kannleistungen, ausgenommen Beratung und Vermittlung. Vgl. § 16 SGB II.

<sup>8</sup> Da bereits bekannt war, dass u. a. aus pädagogischen Gründen nicht mit jedem LE eine EinV abgeschlossen wird, bezogen sich die Fragebogenfragen nicht nur auf eine schriftliche EinV, sondern auch auf verbindliche mündliche Vereinbarungen zwischen LE und Sachbearbeiter.

<sup>9</sup> Eine offene Frage gibt keine Antwortkategorien vor, sondern lässt den Befragten in eigener Formulierung antworten (z. B. „Welche Kritik, Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge haben Sie für die Arge?“).

<sup>10</sup> Vgl. zu Kriterien gelingender Vermittlungsarbeit in Kooperation mit dem Kunden Scheller, Christian, Arbeitsvermittlung, Profiling und Matching, in: Egle, Franz, Nagy, Michael (Hg.) Arbeitsmarktintegration. Profiling – Arbeitsvermittlung – Fallmanagement, Wiesbaden 2005, S. 245-308.

- (1) **Freiwilligkeit:** Wurde die EinV freiwillig abgeschlossen?
- (2) **Transparenz:** Sind die Inhalte der EinV verständlich?
- (3) **Akzeptanz:** Ist der LE mit den Inhalten der EinV einverstanden?
- (4) **Mitwirkung:** Sind die Wünsche und Ziele des LE in der EinV berücksichtigt worden?
- (5) **Anerkennung:** Hält der LE die Inhalte der EinV für sinnvoll?
- (6) **Eigenbemühungen:** Bringt der LE eigene Anstrengungen, auf die vereinbarten Ziele zu erreichen?

Zwei weitere Kriterien bezogen sich auf das Verhältnis zwischen LE und Sachbearbeiter:

- (7) **Kompetenzvertrauen:** Hält der LE den Sachbearbeiter für fähig ihm bei einer Verbesserung der Situation zu helfen?
- (8) **Dialogbereitschaft:** Spricht der LE mit dem Sachbearbeiter offen über die relevanten Belange?

Die entsprechenden Fragebogenfragen wurden als standardisierte Bilanzfragen mit intervallskalierten Antwortvorgaben konstruiert.<sup>11</sup>

## 4. Ergebnisse der Befragung

### 4.1. Beschreibung der Stichprobe

Die bisher ausgewerteten 795 Fragebögen kamen zu 37% aus den Trägern, zu 39% aus den Beratungsstellen und zu 24% aus den Jobcentern.<sup>12</sup> An der Befragung beteiligten sich 51% Männer und 49% Frauen. 81% der Probanden waren Deutsche und 19% Ausländer. Die Befragungsteilnehmer waren zwischen 17 und 64 Jahren alt. 16% der Befragten waren unter 25 Jahren, 22% zwischen 25 und 34 Jahren, 28% zwischen 35 und 44 Jahren, 25% zwischen 45 und 54 Jahren und 9% über 55 Jahre alt. Der Anteil der so genannten ‚Ü50‘ betrug 20%.

47% der Befragten lebten in Singlehaushalten. 12% lebten mit einem Partner, 11% mit Partner und Kindern und 17% allein erziehend mit Kindern. 4% lebten gemeinsam mit den Eltern und 3% in sonstigen Konstellationen, z.B. in Wohngemeinschaften. 6% der Befragten waren wohnungslos.

Alle Befragungsteilnehmer, deren Angaben in die Auswertung einfließen, bezogen zum Zeitpunkt der Erhebung Arbeitslosengeld II. 49% waren zum Stichtag 1.4.07 langzeitarbeitslos, d. h. 12 Monate oder länger nicht sozialversicherungspflichtig oder selbständig erwerbstätig. 14% waren bisher noch nie sozialversicherungspflichtig oder selbständig erwerbstätig. 12% waren weniger als 12 Monate arbeitslos und 6% bezogen das Arbeitslosengeld II trotz einer sozialversicherungspflichtigen oder selbständigen Erwerbstätigkeit (Aufstocker). 19% (150 Personen) machten zu ihrer Erwerbsbiographie keine Angabe.

<sup>11</sup> Beispiel: „Sind Sie mit den Inhalten der schriftlichen oder mündlichen Vereinbarung einverstanden?“

(Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)  voll und ganz einverstanden  größtenteils einverstanden  teils einverstanden und teils nicht einverstanden  wenig einverstanden  gar nicht einverstanden.

<sup>12</sup> 100% bezieht sich, soweit nicht anders angegeben, jeweils auf diejenige Anzahl von Befragten, von denen die entsprechende Frage beantwortet wurde. Die Kategorie ‚keine Angabe‘ wurde also nicht mit berechnet. Dies betrifft jedoch nur Fragebogenfragen bei denen die Kategorie ‚keine Angabe‘ weniger als 50 Fälle umfasst. Haben 50 oder mehr Teilnehmer die betreffende Frage nicht beantwortet, wird dieser Anteil ausgewiesen (siehe z.B. Angaben zur Erwerbsbiographie).

42% der Personen hatten einen Hauptschulabschluss, 22% hatten eine Realschule und 18% ein Gymnasium abgeschlossen. 14% hatten keinen Schulabschluss, 2% hatten den Abschluss einer Sonderschule und weitere 2% hatten andere Abschlüsse als die genannten, z. B. im Ausland erlangte.

51% der Befragten hatten eine Berufsausbildung absolviert; 49% hatte keine Ausbildung.

Von den Befragungsteilnehmern gaben 27% an, auch wegen gesundheitlicher, psychischer oder Suchtprobleme oder wegen einer Behinderung Arbeitslosengeld II zu beziehen. 12% (94 Personen) machten diesbezüglich keine Angabe.

#### **4.2. Ergebnisse zur Kundenbetreuung und zur Eingliederungsvereinbarung**

67% der Personen gaben an einen Ansprechpartner in der Arge zu haben. Bei insgesamt 23% aller Befragten war dieser Ansprechpartner ein Fallmanager. 13% hatten keinen Ansprechpartner und 20% beantworteten die Frage mit „weiß ich nicht“. 36% hatten schriftliche Eingliederungsvereinbarungen abgeschlossen, 12% hatten keine schriftlichen, dafür aber verbindliche, mündliche Vereinbarungen getroffen. 52% aller befragten Personen hatten weder mündliche noch schriftliche Vereinbarungen mit ihrer Arge.

Die Ergebnisse zum Verhältnis zwischen LE und Sachbearbeiter und zur Eingliederungsvereinbarung beziehen sich entsprechend nur auf diejenigen 67%, die einen Ansprechpartner bzw. diejenigen 48%, die Vereinbarungen getroffen haben. Insgesamt betrachtet wurden die Kriterien einer kooperativen Basis mehrheitlich erreicht. So gaben beispielsweise 36% der Befragten an „voll und ganz offen“ mit dem Ansprechpartner über die relevanten Belange zu sprechen. 20% gaben „größtenteils offen“, 19% „teils offen und teils nicht offen“, 11% „wenig offen“ und 12% „gar nicht offen“ an. Ebenso wurden die mit der Vereinbarung verbundenen Kriterien mehrheitlich erreicht. Wurde eine Vereinbarung geschlossen, kam also eine kooperative Basis zustande. Am besten schneiden die Kriterien Transparenz, Eigenbemühung und Freiwilligkeit ab. Am wenigsten positiv wurden die Kriterien Kompetenzvertrauen, Anerkennung und Mitwirkung bewertet.

Durchweg bewerteten mehr LE im Fallmanagement diese Kriterien positiv als LE, die von einem regulären Arbeitsvermittler betreut wurden. So bewerteten die befragten LE beim regulären Arbeitsvermittler die Kompetenz des Ansprechpartners sogar mehrheitlich negativ. Die intensivere Betreuung im Fallmanagement wirkt sich also anscheinend positiv auf das Verhältnis zwischen LE und Ansprechpartner und auf eine kooperative Basis aus.

Die befragten LE ohne Ansprechpartner, die eine schriftliche EinV oder mündliche Vereinbarungen geschlossen haben, bewerteten die Kriterien durchgehend mehrheitlich negativ, mit Ausnahme der Transparenz und der Eigenbemühungen.

Gegenüber den LE, die eine schriftliche EinV abgeschlossen haben, bewerteten mehr Kunden mit mündlichen Vereinbarungen diese Kriterien positiv. Dies kann evt. darauf zurückzuführen sein, dass mit mündlichen Vereinbarungen weniger Druck bei den LE ausgelöst wird.

	LE insgesamt <sup>13</sup>	LE beim Arbeits- vermittler	LE beim Fall- manager	LE ohne Ansprech- partner	LE mit schriftl. EinV	LE mit mündl. Ver- einbarung	LE ohne Verein- barung
<b>Kompetenz</b>							
sehr fähig	16%	12%	<b>23%</b>		<b>20%</b>	18%	10%
größtenteils fähig	21%	20%	24%		25%	25%	17%
teils teils	29%	30%	26%		27%	35%	28%
wenig fähig	15%	16%	12%		13%	12%	16%
gar nicht fähig	18%	19%	14%		13%	9%	27%
<b>Dialogbereitschaft</b>							
voll und ganz offen	36%	32%	<b>43%</b>		34%	<b>48%</b>	32%
größtenteils offen	20%	20%	20%		26%	18%	20%
teils teils	19%	20%	16%		18%	16%	19%
wenig offen	11%	12%	7%		12%	7%	10%
gar nicht offen	12%	14%	8%		8%	7%	12%
<b>Freiwilligkeit</b>							
voll und ganz freiwillig	42%	43%	<b>47%</b>	16%	39%	<b>52%</b>	
größtenteils freiwillig	17%	18%	16%	16%	15%	23%	
teils teils	17%	17%	14%	24%	19%	11%	
wenig freiwillig	11%	9%	10%	24%	12%	6%	
gar nicht freiwillig	13%	13%	13%	19%	15%	8%	
<b>Transparenz</b>							
voll u. ganz verständlich	47%	43%	<b>60%</b>	30%	43%	<b>56%</b>	
größtenteils verständlich	20%	25%	14%	11%	23%	14%	
teils teils	20%	22%	14%	24%	20%	17%	
wenig verständlich	12%	9%	11%	30%	13%	11%	
gar nicht verständlich	1%	1%	1%	5%	1%	2%	
<b>Akzeptanz</b>							
voll u. ganz einverstanden	28%	26%	<b>38%</b>	11%	24%	<b>42%</b>	
größtenteils einverstanden	25%	24%	26%	20%	26%	22%	
teils teils	27%	30%	23%	23%	29%	18%	
wenig einverstanden	15%	15%	7%	37%	15%	16%	
gar nicht einverstanden	5%	5%	6%	9%	6%	2%	

<sup>13</sup> Die Angaben zu Kompetenzvertrauen und Dialogbereitschaft in dieser Spalte sind von 525 Befragten, die von einem Arbeitsvermittler oder Fallmanager betreut werden. Die Angaben zu den mit der EinV verbundenen Kriterien in dieser Spalte sind von 352 Befragten, die entweder eine schriftliche EinV oder verbindliche mündliche Vereinbarung getroffen haben.

	LE insgesamt <sup>13</sup>	LE beim Arbeits- vermittler	LE beim Fall- manager	LE ohne Ansprech- partner	LE mit schriftl. EinV	LE mit mündl. Ver- einbarung	LE ohne Verein- barung
<b>Mitgestaltung</b>							
eigene Wünsche u. Ziele							
voll u. ganz berücksichtigt	22%	19%	<b>30%</b>	11%	17%	<b>33%</b>	
größtenteils berücksichtigt	21%	22%	23%	14%	23%	17%	
teils teils	27%	30%	20%	36%	28%	24%	
wenig berücksichtigt	16%	15%	15%	19%	17%	14%	
gar nicht berücksichtigt	14%	15%	13%	20%	15%	12%	
<b>Anerkennung</b>							
voll und ganz sinnvoll	20%	18%	<b>25%</b>	11%	16%	<b>31%</b>	
größtenteils sinnvoll	19%	20%	22%	8%	20%	19%	
teils teils	33%	39%	27%	19%	35%	27%	
wenig sinnvoll	18%	15%	16%	36%	18%	16%	
gar nicht sinnvoll	10%	8%	10%	25%	11%	7%	
<b>Eigenbemühungen</b>							
sehr hohe Anstrengung	28%	29%	<b>33%</b>	8%	<b>30%</b>	24%	
hohe Anstrengung	31%	33%	28%	29%	28%	37%	
teils teils	27%	24%	26%	40%	26%	29%	
geringe Anstrengung	10%	9%	10%	17%	11%	6%	
gar keine Anstrengung	4%	5%	3%	6%	5%	4%	

### 4.3. Lob und Kritik der Befragten

Jeweils knapp die Hälfte der Befragten äußerte sich zu den zwei offenen Fragen nach Kritik bzw. Lob gegenüber ihrer Arge. Bei den Resultaten ist zu beachten, dass die Ergebnisse offen formulierter Antworten nicht gleichzusetzen sind mit Ergebnissen, die mit geschlossenen Fragen erzielt würden (z. B. wenn die LE gezielt gefragt würden: „Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Arge-Mitarbeiter?“). Deshalb ist die quantitative Auswertung von offenen Antworten auch nur eingeschränkt zweckmäßig. Dies ist bei der jeweils in Klammern angegebenen Häufigkeit von Nennungen zu beachten.

#### Beschwerdekategorien:

- > mangelnde Kompetenz der Mitarbeiter (35)
- > schlechte Erreichbarkeit der Mitarbeiter (26)
- > lange Wartezeiten (z. T. trotz Termin) (28)
- > zu wenig Kundenbetreuung, unklare Zuständigkeiten und häufig wechselnder Ansprechpartner (93)
- > Unfreundlichkeit, unhöfliches Verhalten der Mitarbeiter (97)

#### Lobkategorien:

- > schnelle Bearbeitung von Anträgen, schnelle Terminvergabe (30)
- > gute Erreichbarkeit der Mitarbeiter (7)

- > kurze Wartezeiten (10)
- > Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, höfliches Verhalten der Mitarbeiter (71)

32 befragte Leistungsempfänger sprachen zudem ihren allgemeinen Dank für die entgegengebrachte Hilfe aus.

Die Beschwerde- und Lobkategorien ähneln sich ansonsten sehr, d. h. es sind die gleichen Kriterien, die zur Zufriedenheit bzw. zur Unzufriedenheit beitragen. Für die LE ist es wichtig, den zuständigen Sachbearbeiter gut erreichen zu können, der die Anliegen kompetent und zeitnah bearbeitet und dabei einen höflichen Umgang wahr.

## 5. Fazit

Ein Drittel der befragten LE hatte keinen Ansprechpartner und knapp die Hälfte hatte weder eine schriftliche EinV noch verbindlich, mündliche Vereinbarungen geschlossen. Diese LE standen anscheinend mit ihrer Arge kaum in Kontakt. Dass dies vom Gesetzgeber so nicht vorgesehen war, muss hier nicht extra ausgeführt werden.

Wurde jedoch eine Vereinbarung getroffen, kam mehrheitlich eine kooperative Basis zustande. Die hierfür aufgestellten Kriterien wurden in mehr Fällen positiv als negativ beurteilt.

Anscheinend spielt es für die LE eine geringere Rolle, dass die EinV aus juristischer Sicht vor allem Grundlage für Sanktionen ist und dass ihnen das SGB II keine Mitgestaltungsrechte einräumt. Für die LE scheint vielmehr wichtiger zu sein, ob und in welchem Ausmaß sie in ihrer Arge betreut werden. So bringen bei den offenen Fragen viele LE zum Ausdruck, dass sie sich von ihrer Arge nur verwaltet sehen und sie sich mehr Betreuung wünschen. Umgekehrt zeigen sich viele LE dankbar, wenn sie diese Betreuung erfahren. Entsprechend werden die Kriterien für eine kooperative Basis vor allem von den LE positiv beurteilt, die die intensivere Betreuung eines Fallmanagers erfahren. Umgekehrt kommen mehrheitlich negative Bewertungen von LE, die gar keinen Ansprechpartner in ihrer Arge haben.

Ein weiterer wichtiger Punkt war der zwischenmenschliche Umgang zwischen LE und Sachbearbeiter. Viele Befragte gaben an, sich in ihrer Arge unhöflich behandelt zu fühlen. Genauso lobten viele Befragte die Menschlichkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Ein zentrales Kriterium ist also die Höflichkeit, die den LE entgegengebracht wird. Es ist zu bedenken, dass sich die meisten LE in schwierigen Lebenslagen befinden und entsprechend empfindlich auf unfreundliches und unhöfliches Benehmen reagieren. Umgekehrt stellen die komplexen Problemlagen der LE, oft verbunden mit Motivationsdefiziten und Perspektivlosigkeit, die Mitarbeiter vor spezifische Herausforderungen. Hier ist auch zu bedenken, dass die Mehrheit der Mitarbeiter keine sozialpädagogische Ausbildung im Hintergrund hat. Das höfliche Miteinander ist also ein weiteres, gewichtiges Kriterium dafür, ob eine kooperative Basis zustande kommt. Die Arge sollte daher entsprechende Maßnahmen ergreifen. Der Anfang besteht vermutlich darin, zunächst ein Bewusstsein dafür zu schaffen, wie viel mit ein bisschen Freundlichkeit erreicht werden kann.

Zusammenfassend ist also festzustellen, dass die gesetzlichen Ziele durchaus zu erreichen sind, wenn die dafür vorgesehenen Instrumente der Kundenbetreuung eingesetzt werden. Umso schwerer wiegt es, dass ein Drittel der LE keinen festen Ansprechpartner und mehr als die Hälfte keine Vereinbarungen mit ihrer Arge haben. Ferner sollte der Wert eines höflichen Kundenumgangs nicht unterschätzt werden.

# Kommentar von Herrn Bösenberg

(Geschäftsführer team.arbeit.hamburg - Hamburger ARGE SGB II)

## zu den Berichten aus den Arbeitsfeldern und Abschlussdiskussion

---

Protokoll  
Valeska Bolze, AGFW

### 1. Allgemeiner Teil

Anmerkungen zu den einzelnen Referaten:

2. Arbeitsgelegenheiten (Wolfgang Völker, Diakonisches Werk Hamburg)
3. Ergänzende Dienstleistungen nach § 16,2 SGB II: Suchtberatung, psychosoziale Beratung, Schuldnerberatung etc.  
(Stephan Nagel, Diakonisches Werk Hamburg)
4. Hilfen zur beruflichen Integration für Menschen mit Schwerbehinderung oder psychischer Erkrankung (Michael Schweiger, ARINET GmbH)
5. Jugendhilfe (Herr Rüdiger Kuehn, SME-Jugendhilfezentrum, Lucas Modler, Internationaler Bund)
6. Perspektive der Beratungsstellen/Sicht der Leistungsempfänger/innen  
(Irene Bauerschmidt, Soziale Beratungsstelle Mitte)
7. Ergebnisse der Befragung zur Kundenbetreuung und zur Eingliederungsvereinbarung aus Sicht der Leistungsempfänger/innen  
(Sandie-Christine Schröfel, AGFW)

### 8. Diskussion

## 1. Allgemeiner Teil

Herr Herr Bösenberg bedankt sich im Namen der ARGE für die Veranstaltung, die aus seiner Sicht zu einem angemessenen Zeitpunkt zu einer Bilanz von Hartz IV in Hamburg einlädt.

Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen der sehr komplexen Gesetzesumsetzung ist nach seiner Aussage die Erreichung des Zieles von Hartz IV – ehemalige Sozialhilfeempfänger/innen die Nutzung der Arbeitsförderinstrumente zu ermöglichen – in Hamburg auf dem richtigen Weg.

Als Beispiele für die schwierigen Bedingungen nennt er zum einen die rechtlich schwierige Mischverwaltung, die zurzeit ja auch vom Bundesverfassungsgericht behandelt wird und zum anderen auch die schwierige Personallage. Zwar wurden die Stellen von 1098 auf 1750 erhöht, nur 66 % dieser Stellen sind aber unbefristet. Dies erkläre auch

die von den Referent/innen bemängelte hohe Fluktuation der Ansprechpartner/innen. Auch Hr. Bösenberg wünscht sich in diesem Fall eine erhöhte Selbständigkeit bzw. Personalhoheit.

Trotzdem wurden die Arbeitslosenzahlen in Hamburg um 10.000 gesenkt. Dieser Erfolg führte zu einer wesentlich besseren Wahrnehmung der Hartz IV-Gesetzgebung in der Öffentlichkeit.

Auch scheint sich die Betreuungszufriedenheit verbessert zu haben, obwohl eingeräumt wird, dass es sich dabei um eine subjektive Einschätzung handelt.

Trotz dieser zu vermeldenden Teilerfolge wird der Bedarf an weiteren Verbesserungen durchaus gesehen. Als Beispiel dienen dabei etwa die so genannten „Aufstocker“, die in Hamburg genau wie auf Bundesebene zugenommen haben (23 000 in Hamburg)

## 2. Anmerkungen zu Referat Arbeitsgelegenheiten (Wolfgang Völker, Diakonisches Werk Hamburg)

Aus Sicht der ARGE stellen die Arbeitsgelegenheiten (AGH) für viele Kunden oftmals der einzige Zugang zum Arbeitsmarkt dar. Hier können Grundvoraussetzungen wie etwa Pünktlichkeit, Regelmäßigkeit etc. erreicht werden. Es handelt sich aber durchaus auch um Maßnahmen mit konkreten Qualifizierungsmöglichkeiten wie etwa dem Erwerb eines Hauptschulabschlusses oder auch die Alphabetisierung bei Migrant/innen. Es besteht eine hohe Akzeptanz bei den Kunden für diese Maßnahmen, da sie es als positiv sehen „endlich etwas zu tun“.

Zur Kritik von unspezifischen Zuweisungen zu Maßnahmen gibt Herr Bösenberg zu bedenken, dass die ARGE mit ca. 50% mehr Hilfsbedürftigen konfrontiert war als ursprünglich angenommen.

Bei der in Hamburg nicht angewendeten Entgeltvariante der AGHs und der Kritik des Interessenbekundungsverfahrens wird auf die politische Diskussion auf Bundesebene und die rechtliche Legitimationsproblematik verwiesen.

Es besteht jedoch generell in Hamburg eine Tendenz die Anzahl der AGHs zurückzuführen und z.B. die Qualifizierung mit Hilfe von Bildungsgutscheinen im Rahmen der Maßnahmen zur Fort- und Weiterbildung zu erhöhen. Das in diesem Bereich gesteckte Ziel soll dabei nach den Erwartungen der ARGE in diesem Jahr übertroffen werden.

Die Nachfrage von Herrn Edele (AGFW), ob es nicht möglich wäre Vereinbarungen, wie es ja auch in anderen Bereichen üblich ist, mit der FW zu treffen, sieht Herr Bösenberg skeptisch. Schon die Durchführung des Interessenbekundungsverfahrens im Vergleich zu den sonst üblichen Vergabeverfahren nach VOL war problematisch und anderes ist zurzeit nicht angedacht.

## 3. Anmerkungen zum Referat Ergänzende Dienstleistungen nach § 16,2 SGB II: Suchtberatung, psychosoziale Beratung, Schuldnerberatung etc. (Stephan Nagel, Diakonisches Werk Hamburg)

Die Anwendung flankierender Dienstleistungen wie etwa Suchtberatung, Schuldnerberatung oder psychosoziale Beratung wird in der ARGE zunehmend verbessert. Es wurde ein internes Monitoring eingeführt. Die Vergabe von Kennnummern ermöglicht die Nachvollziehbarkeit der Nutzung solcher ergänzender Dienstleistungen.

Bei der Frage von möglichen Sanktionen ist die ARGE zu dem Schluss gekommen, ergänzende Dienstleistungen grundsätzlich in die Eingliederungsvereinbarungen auf-

zunehmen, um eine Verbindlichkeit zu gewährleisten. Es wird aber wahrgenommen, dass dies mit einer gewissen Problematik verbunden ist.

#### 4. Anmerkungen zum Referat Hilfen zur beruflichen Integration für Menschen mit Schwerbehinderung oder psychischer Erkrankung (Michael Schweiger, ARINET GmbH)

Herr Bösenberg bestätigt noch mal die Ausführungen von Herrn Schweiger, dass Hamburg als erste ARGE in Deutschland einen Standort für Schwerbehinderte geschaffen hat. Ca. 5000 Menschen werden dort betreut und es konnte eine erhöhte Nutzung der Arbeitsförderungsinstrumente für diesen Personenkreis geschaffen werden.

#### 5. Anmerkungen zum Referat Jugendhilfe (Herr Rüdiger Kuehn, SME-Jugendhilfezentrum; Lucas Modler, Internationaler Bund)

Im Bereich der Jugendhilfe glaubt Herr Bösenberg, dass die angesprochenen Probleme durch direkte Absprachen mit den jeweils zuständigen der 18 Jobcentern vor Ort bewältigt werden können.

Überweisungen von Unterhaltsleistungen direkt an die Träger sollten kein Problem darstellen, vorausgesetzt der Anspruchsberechtigte stimmt diesem ebenfalls zu.

Das Thema von Kostenübernahme durch Träger z.B. bei Sanktionen kann jedoch zum Thema der durch die ARGE geplanten Jugendkonferenzen gemacht werden. Dies gilt ebenfalls für das allgemeine Schnittstellenproblem zur Jugendhilfe.

Generell wird jedoch festgehalten, dass die Vermittler/innen der ARGE Sanktionen oftmals als einzige Möglichkeit sehen, die Zielgruppe der U25 überhaupt zu erreichen und auch dies mit mehr oder weniger großem Erfolg.

Herr Bösenberg sagt zu, die Problematik hinsichtlich des Kindergeldes noch einmal zu prüfen und bittet um schriftliche Übersendung der Sachlage.

#### 6. Anmerkungen zum Referat Perspektive der Beratungsstellen / Sicht der Leistungsempfänger/innen (Irene Bauerschmidt, Soziale Beratungsstelle Mitte)

Die Unverständlichkeit der Leistungsbescheide ist leider nicht zu ändern, da die Bescheide zentral aus Nürnberg kommen.

Die Wartezeiten haben sich verkürzt und bauliche Maßnahmen haben zu einer verbesserten Atmosphäre geführt. Ein Abschreckungseffekt ist keinesfalls erwünscht.

#### 7. Anmerkungen zur Präsentation der Ergebnisse der Befragung zur Kundenbetreuung und zur Eingliederungsvereinbarung aus Sicht der Leistungsempfänger/innen (Sandie-Christine Schröfel, AGFW)

Herr Bösenberg hält die Umfrage trotz der kleinen Stichprobe nach ihm vorliegenden Zahlen für repräsentativ.

Der Anteil an Langzeitarbeitslosen, sowie der hohe Grad an gesundheitlichen Problemen decken sich mit seinen Erkenntnissen und Erfahrungen. Die schwierige Handhabung des Kriteriums der Erwerbsfähigkeit ist dabei eine politische Frage.

Auch die positive Wahrnehmung der Eingliederungsvereinbarungen durch die entstehende Verbindlichkeit auf beiden Seiten wird bestätigt.

Die Anzahl der Eingliederungsvereinbarungen soll auf 80 % erhöht werden. Dabei gilt es zu bedenken, dass etwa 22 000 Personen nicht für Vereinbarungen geeignet sind, weil sie z.B. Schüler, Auszubildende oder Mütter mit Kindern unter 3 Jahren sind.

Um die Zielsetzung zu erreichen wird es in Zukunft keine Zuweisungen zu Arbeitsgelegenheiten ohne Eingliederungsvereinbarungen mehr geben.

Zum Thema der wechselnden Ansprechpartner und der Erreichbarkeit, weist Herr Bösenberg daraufhin, dass diese Probleme nach seiner Einschätzung schon erheblich verbessert wurden und Sachbearbeiter/innen zukünftig eigene Karten bekommen, die sie an die Kunden verteilen.

Als wichtigstes Kriterium sieht Herr Bösenberg die Höflichkeit/Wertschätzung der Kunden, wobei dazu auch die fachliche Ebene zählt, wie beispielsweise die Zuordnung zu geeigneten Qualifizierungsmaßnahmen.

Die Einteilung in Betreuungsstufen soll demnächst abgeschlossen werden und Grundlage für eine weitere Verbesserung der Kundenbetreuung bilden.

## 8. Diskussion

1. Die inhaltliche Gestaltung der Eingliederungsvereinbarungen ist oftmals ungenügend und zu wenig individuell abgestimmt

**Antwort:** Eine erste Eingliederungsvereinbarung kann durchaus schlank sein. Die Vereinbarung muss sich parallel zum Kennenlernen des Kunden entwickeln.

2. Gibt es ein generelles Konzept um bei der Frage der Integration schwacher, marktferner Personen die beteiligten Akteure in einen offenen diskursiven Prozess einzubeziehen?

**Antwort:** Für eine hamburgweite Prozesssteuerung ist es zu früh.

Grundvoraussetzung für ein Konzept sind die Betreuungstufen, die bis zum Sommer eingerichtet sein sollen. Generell scheitern jedoch gute Ideen/Konzepte oftmals an den rechtlichen Vorgaben/Rahmenbedingungen.

3. Trotz der begrüßenswerten Jugendkonferenzen stellt sich die Frage ob das Problem Kindergeld im Vorfeld durch eine rechtliche Prüfung geklärt werden kann. Die Frage nach Klärung der Frage des Unterhaltsvorschlusses wird hinzugefügt.

**Antwort:** Die Fragesteller werden gebeten, Herrn Bösenberg die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

4. Da die Erreichbarkeit der ARGE aktuell immer noch problematisch ist, stellt sich die Frage, inwieweit neue Lösungen wie etwa Anrufbeantworter gefunden werden können.

**Antwort:** Dies ist ein allgemeines Problem von großen Institutionen. Wir haben bereits einiges verbessert; wenn es dennoch Probleme vor Ort gibt, können Sie sich an die Teamleiter wenden und Vereinbarungen treffen.

5. Die relativ positive Darstellung der Arbeit der ARGE durch Herrn Bösenberg stellt sich in der Alltagspraxis der Beratungsstellen ganz anders dar. Es bestehen zahlreiche Probleme, die für die Betroffenen erhebliche Belastungen darstellen. Es wird hinzugefügt, dass die Träger der FW oftmals die Defizite/Probleme der ARGE auffangen müssen.

**Antwort:** Es gilt festzuhalten, dass viele positive Entwicklungen zu verzeichnen sind trotz der schwierigen Rahmenbedingungen. Gleichwohl arbeiten wir ständig an der Verbesserung der Abläufe.

6. Jugendliche benötigen eine Perspektive, keine Sanktionen. Die hohe Fluktuation verhindert eine kontinuierliche Arbeit mit den Jugendlichen, die oftmals niedrigschwellige Angebote benötigen

**Antwort:** Die ARGE wertet die 30% Senkung der Jugendarbeitslosigkeit als Erfolg. Sanktionen können dabei ein angemessenes Mittel für einen bestimmten Kreis sein. Bundeseitiges Ziel bleibt es, passive Transferleistungen zu senken. Die Förderung von Ausbildung hat jedoch Vorrang vor AGHs.

7. Wie wird das Kriterium der Wertschätzung konkret gefördert?

**Antwort:** Zum einen natürlich auf der persönlichen Ebene, zum anderen aber auch auf der fachlichen Ebene wie z.B. durch die Schulung in interkultureller Kompetenz.

8. Wie stellt sich die Personalstruktur der ARGE im Hinblick auf die Diskriminierung von 50+ dar?

**Antwort:** Die Arge besitzt eine relativ junge Belegschaft. Es wird aber angestrebt, dass trotz des bedingten Einflusses, aufgrund der fehlenden Personalhöhe, der Personalkörper möglichst alle Altersgruppen repräsentiert.



Mitglieder der **AGFW**:

- **Arbeiterwohlfahrt**, Landesverband Hamburg e.V.
- **Caritasverband** für Hamburg e.V.
- **Der Paritätische Wohlfahrtsverband** Hamburg e.V.
- **Deutsches Rotes Kreuz**, Landesverband Hamburg e.V.
- **Diakonisches Werk Hamburg**, Landesverband der Inneren Mission e.V.
- **Jüdische Gemeinde**, Körperschaft des öffentlichen Rechts

Herausgegeben durch die  
**Arbeitsgemeinschaft der  
Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. (AGFW)**  
Grevenweg 89  
20537 Hamburg

Layout: Claudia Zinnert  
Druck:

August 2007



## Dokumentation

**Fachveranstaltung der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.**  
am 30. Mai 2007

**Arbeitsgemeinschaft der  
Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.**

Grevenweg 89 · 20537 Hamburg · T 040 - 23 15 86 · F 040 - 23 09 30  
agfw.ede@t-online.de · www.agfw-hamburg.de