

Der klare Auftrag zu beraten

Besuch beim Cultur- und Begegnungszentrum Achtermannstraße in Münster



Das Cultur- und Begegnungszentrum Achtermannstraße, kurz **cuba**, ist seit fast 27 Jahren ein fester Bestandteil der sozio-kulturellen Szene in Münster. Von Anfang an gehörte eine Erwerbslosenberatungsstelle zu den Kernangeboten im **cuba**. Sie überlebte sogar ihre eigene kleine „cuba-Krise“ im Jahr 2008, als die Landesförderung für unabhängige Arbeitslosenberatungen gestrichen wurde. Von 2008 bis 2011 war auch eine „Ideen- und Beschwerdestelle Hartz IV“ dort angesiedelt. Mittlerweile wird die Beratungsstelle im **cuba** wieder mit Landes- und ESF-Mitteln gefördert und ist aktiv und innovativ wie eh und je.

„Wir haben alle Politiker zu einer Gesprächsrunde eingeladen. Die Vertreter von CDU und FDP hatten sich zunächst entschuldigt, als ich dann aber zum angesetzten Termin unten an der Tür nachgeschaut habe, waren tatsächlich alle wichtigen Menschen anwesend ...“ Arnold Voskamp macht eine lange Pause. „Das war für uns der Durchbruch.“

Er ist immer noch tief bewegt, wenn er sich an die Finanzierungskrise der **cuba**-Arbeitslosenberatung im Jahr 2008 erinnert. Die Münsteraner Politiker ließen sich damals überzeugen. Die Beratungsstelle überlebte mit finanzieller Hilfe der Stadt und kann daher heute auf fast 27 Jahre Bestehen zurückblicken.

Große Zeit der Selbsthilfegruppen

Die Gründung des Cultur- und Begegnungszentrums im Jahr 1986 fällt in die große Zeit der freien Initiativen. Anfang bis Mitte der 1980er Jahre gründen sich überall selbstständige Vereine, kollektiv geführte Kulturzentren, Selbsthilfeorganisationen, die einen neuen Ansatz wollen. Nicht mehr der Staat oder Unternehmen sollen sich um Hilfen im alltäglichen Leben und um Kunst und Kultur in allen Formen kümmern, sondern die Menschen selbst. Nur so, ist damals der Gedanke, lassen sich alternative Ideen, abseits der eingefahrenen Wege und Modelle, umsetzen. Auch die G.I.B. trug im Gründungsjahr 1986 diese Selbstverwaltungs- und Selbsthilfeinitiativen in ihrem Namen: „Gesellschaft zur Information und Beratung von örtlichen Beschäftigungsinitiativen und Selbsthilfegruppen“.

Die Palette der Initiativen und Angebote im **cuba** war von Anfang an breit und ist

es bis heute: soziale Beratung, Musik, Kunst und Kultur, Bildungsangebote, Frauenprojekte, Eine-Welt Informationen, politische Aktivitäten, Musikproberäume. Die selbstständigen Vereine, GbRs und andere Einrichtungen sind Mitglieder und Mieter des Trägervereins (**cuba e. V.**). Alle Vereine oder Initiativen organisieren ihr Programm, ihr Personal und ihre Finanzen selbst. Besonders das Kunst- und Kulturangebot (**cuba-cultur**), die unabhängige Sozialberatung (**sic – Sozialbüro im cuba**) und nicht zuletzt die Arbeitslosenberatung sind wichtige Bestandteile der Münsteraner sozio-kulturellen Szene.

Im **cuba** gibt es neben der Arbeitslosenberatung auch einen Arbeitslosentreff (**Malta**), ein eigenständiger Verein, der sich selbst organisiert. Der mittlerweile 59-jährige Arnold Voskamp war mit der unabhängigen Arbeitslosenberatung im **cuba** von Anfang an dabei und ist es – mit viel Engagement und Herz – bis heute.

Das in direkter Nähe des Hauptbahnhofs gelegene und von daher mit allen Verkehrsmitteln gut zu erreichende **cuba** bietet heute feste Arbeitsplätze für 45 Menschen. Dazu kommen befristete Stellen für 15 Personen und ca. 150 Stellen für Aushilfs- und Honorartätigkeiten – mittlerweile ist das **cuba** damit ein mittelständischer Betrieb. Auch als Praktikumsplatz im Rahmen von Hochschulausbildungen ist es nicht mehr wegzudenken. Dadurch, dass die Arbeitslosenberatung gleichwertig neben anderen Angeboten wie beispielsweise Mieterberatung oder Musikunterricht steht, wird die Hemmschwelle, die Arbeitslosenberatung in Anspruch zu nehmen, für die Hilfesuchenden niedrig gehalten.



Arnold Voskamp,
cuba Arbeitslosenberatung im
Cultur -und Begegnungszentrum Münster

Enger Kontakt zur Arbeitsverwaltung

Der Kontakt der Arbeitslosenberatung zum Arbeitsamt und später auch zur Agentur für Arbeit und der Arbeitsgemeinschaft Münster (AMS, heute: Jobcenter) war von Anfang an gut. „Wir wurden von dort immer gut unterstützt und es gab viele Kontakte in den Vermittlungsbereich. Entweder haben wir eingeladen oder wir haben dort Gespräche geführt“, erzählt Arnold Voskamp. Von dort kam auch der Vorschlag, eine ABM-Stelle für eine unabhängige Arbeitslosenberatung im cuba zu schaffen, weil man erkannt hatte, dass eine unabhängige Beratungsstelle notwendig war.

Nach der ABM-Phase wurde die Arbeitslosenberatung im cuba eine Zeit lang im Rahmen des Arbeitsförderungsgesetzes unterstützt. Als 1995 von der SPD-Regierung das erste Landesprogramm zur Förderung unabhängiger Erwerbslosenberatungsstellen aufgelegt wurde, bemühte sich das cuba direkt darum und setzte sich gegen andere Interessenten in Münster durch, weil die Beratungsstelle schon jahrelang anerkannte Arbeit geleistet hatte. „Wir hatten einen relativ guten Rückhalt in der örtlichen Politik“, erinnert sich Arnold Voskamp. Als die Förderung 2008 gekappt wurde, habe die Stadt Münster mit ihrem ehernen Prinzip, nicht in auslaufende Förderungen einzusteigen, gebrochen und die Arbeitslosenberatung fortan finanziell unterstützt. Sie finanzierte eine halbe Beraterstelle.

Als wichtigen Einschnitt in der Geschichte der cuba-Arbeitslosenberatung empfindet Arnold Voskamp bis heute die Hartz-IV-Reformen in den 2000er Jahren. Damals sei nicht nur die Not der Arbeitslosen gestiegen, auch die psychische Belastung

der Berater. Er selbst habe, weil es plötzlich Problemlagen gab, aus denen er keinen Ausweg mehr aufzeigen konnte, kurz vor einem Burnout gestanden. Er habe für sich persönlich einen anderen Weg finden müssen, die Dinge zu verarbeiten. „Und bis heute gibt es ja in der Lage der Langzeitarbeitslosen kaum eine Änderung“, fügt Arnold Voskamp hinzu. In Münster seien von rund 20.000 Hartz-IV-Empfängern etwa 13.000 Erwerbsfähige und davon lebten 9.000 im Langzeitbezug. Die Armutslage seit der Hartz-Reform habe sich sichtbar verfestigt, anstatt dass sich die Einstiegsmöglichkeiten von Langzeitarbeitslosen verbessert hätten. Die Chancen, aus einer prekären Situation heraus in eine längerfristige, existenzsichernde bezahlte Arbeit zu kommen, seien ziemlich klein geworden. „Viel Mühe wird nun dafür aufgewandt, mit diesen prekären Lagen im Hartz-IV-Bezug und in unsicheren Jobs klarzukommen“, sagt Arnold Voskamp.

Die Erwerbslosenberatungsstelle arbeitet eng mit dem Sozialbüro im cuba (sic) zusammen und ist sogar personell mit ihr verknüpft. Während es in der Beratungsstelle um alles geht, was mit Arbeit zu tun hat, zum Beispiel auch um Angelegenheiten aus den Sozialversicherungen, kümmert sich das Sozialbüro um die Fragen der wirtschaftlichen und sozialen Grundversicherung (SGB II, SGB XII), der Unterkunft, um Einkommensanrechnung, um Unterhalt, um Familienförderung für Alleinerziehende usw.

Ganzheitlich und selbsthilfeorientiert

Themen in der Erwerbslosenberatungsstelle sind unter anderem Hilfen bei der

Formulierung von Bewerbungen oder auch bei Anträgen zu Eingliederungshilfen oder Weiterbildungen. Die meisten Anfragen beziehen sich auf den Umgang mit prekären Jobs und mit Sanktionen, das Finden neuer Perspektiven bei gesundheitlichen Hemmnissen und Möglichkeiten der Arbeitsförderung.

Arnold Voskamp stellt fest, dass bei den Beratungen die Gesundheit zunehmend ein Thema sei. Dabei stünden oft Menschen im Mittelpunkt, die in einem sehr belastenden Arbeitsverhältnis steckten, wegen der Angst, in prekäre Verhältnisse oder Arbeitslosigkeit zu rutschen, aber nicht den Mut hätten, den Job aufzugeben und sich anders zu orientieren. Ein Indikator für den zunehmenden Stellenwert des Themas sei auch die Tatsache, dass Veranstaltungen zum Thema Burnout in Münster in letzter Zeit regelrecht überlaufen seien.

Die Nachfrage nach Beratung ist im cuba von 2010 auf 2011 um 40 Prozent gestiegen. Die Arbeitslosenberatung zählte 2011 979 ausführliche persönliche Beratungen sowie 1024 kurze Kontakte, ca. 77 Prozent davon sind Erstberatungen. Dabei sind es im langjährigen Mittel etwas mehr Frauen als Männer, die die Hilfe in Anspruch nehmen (55 % : 45 %). Gut zwei Drittel der Beratenen sind im mittleren Alter zwischen 25 und 49 Jahren, ein knappes Viertel ist älter, 12 Prozent sind Jugendliche und junge Erwachsene. 24 Prozent haben eine Migrationsgeschichte, 21 Prozent haben gravierende gesundheitliche Einschränkungen.

Das cuba bezeichnet seine Beratung als selbsthilfeorientiert und „ganzheitlich“. Das bedeutet, dass sich die Beratung so-

wohl auf den Arbeitsmarkt (Einstieg, Qualifizierung, Neuorientierung) bezieht als auch auf wirtschaftliche und psychosoziale Fragen, die in enger Zusammenarbeit mit dem Sozialbüro im gleichen Haus und mit anderen fachlichen Diensten in Münster, zum Beispiel Gesundheitsdiensten, Schuldnerberatungen oder Selbsthilfeförbänden, gelöst werden.

Ideen- und Beschwerdestelle Hartz IV

Ein wichtiger Meilenstein für die Arbeitslosenberatung in Münster war im Jahr 2007 der Beschluss des Beirats der Arbeitsgemeinschaft Münster, in dem auch Arnold Voskamp sitzt, eine unabhängige „Ideen- und Beschwerdestelle Hartz IV“ einzurichten. Die Arbeitslosenberatung im cuba übernahm neben der SKM-Wohnungslosenhilfe und dem Sozialbüro im cuba diese Funktion. Ein damals fast schon überfälliger Schritt, „denn wir bekommen ja immer direkt mit, wie solche Konflikte an die Existenz der Betroffenen gehen können“, sagt Arnold Voskamp. „Ich glaube auch, dass die Arbeitsagentur gar nicht vorbereitet war, auf die Folgen, die ihr Handeln im Sinne von Hartz IV hatte.“

Die Kommunalpolitik und die Verwaltung in Münster unterstützte die Initiative gegenüber der Arbeitsagentur. Eine Arbeitsgruppe aus verschiedenen Trägern und Vertretern des Sozialamtes handelte ein Verfahren aus und entwickelte einen Fragebogen, der im Jobcenter ausgelegt wurde. „Ideen und Beschwerden zu Hartz IV? – Wir kümmern uns darum!“ hieß es da. Hartz-IV-Empfänger, die Bescheide und Berechnungen nicht verstanden, die sich nicht richtig behandelt fühlten oder schon im Streit mit dem Jobcenter

lagen, hatten von 2008 an eine Anlaufstelle im cuba. Die Beschwerdestelle versuchte zunächst immer, die Anliegen der Betroffenen mit der Leitung der AMS zu diskutieren – bei akuten Fällen sofort, bei grundsätzlichen strukturellen Problemen mithilfe von gebündelten Fallbeispielen. Die Ideen- und Beschwerdestelle war auch autorisiert, telefonisch mit der AMS-Sachbearbeitung über konkrete Anfragen zu verhandeln. Wenn keine Einigung zu erzielen war, informierte sie die Hartz-IV-Empfänger über die richtigen Rechtswege. Aufgabe der Beschwerdestelle war es außerdem, Beschwerden systematisch zu erfassen, auszuwerten und diese Auswertungen im AMS-Beirat, im Lenkungsausschuss der AMS und im Sozialausschuss des Rates der Stadt Münster zu präsentieren.

Bei der Umsetzung zeigte sich zwar der große Bedarf, es gab aber auch Schwierigkeiten: Viele Leistungsempfänger wollten sich zwar beschweren, aber nicht, dass ihr Fall als Beispiel für eine Diskussion mit der AMS-Leitung genutzt wurde, weil sie Nachteile bei laufenden oder zukünftigen Anträgen oder ganz allgemein in den Verhandlungen mit den Sachbearbeitern befürchteten. Die Beschwerdestelle stellte aber fest, dass solche konkreten Beispiele unbedingt notwendig waren, wenn man qualitative Änderungen erreichen wollte.

Um Beschwerden für die AMS-Vertreter nachvollziehbar zu machen, war es außerdem notwendig, eine genaue Rekonstruktion der Abläufe gemeinsam mit den Ratsuchenden in kleinster Recherchearbeit zu dokumentieren. Das nahm oft sehr viel Zeit in Anspruch, Zeit, die man lieber in die Beratung investierte. Aus diesem Grund sei es nicht möglich gewesen,

alle potenziellen Beschwerden adäquat festzuhalten und zu dokumentieren, sagt Arnold Voskamp.

Viele Beschwerden zu Bearbeitung und Verhalten

Obwohl also lange nicht alle Beschwerden auch öffentlich gemacht wurden, weist der Abschlussbericht der Ideen- und Beschwerdestelle für den Zeitraum von April 2008 bis Dezember 2010 insgesamt 461 – aus den genannten Gründen häufig anonym gehaltene – Beschwerdefälle aus. Mit großem Abstand betrafen die meisten Beschwerden die Bearbeitung bei der AMS (rund 35 %), gefolgt von Beschwerden über das Verhalten (rund 22 %), die Beratung (rund 17 %)¹ und die Vermittlung (rund 16 %)². Beschwerden zu Bescheiden (ca. 6 %)³, zu Anträgen (ca. 5 %) und Widersprüchen (ca. 1 %, lange Bearbeitungszeit) machten einen geringeren Teil aus. 70 Prozent der Beschwerden bezogen sich auf die Leistungsabteilung, rund 28 Prozent auf die Abteilung Arbeitsmarkt und Integration.

Das Verschwinden von Unterlagen in Jobcentern scheint kein lokales Problem, sondern ein bundesweites zu sein. Es wird von vielen Beratungsstellen immer wieder an-

¹ v. a. Falschberatungen zu den Kosten der Unterkunft und zum Umzug

² v. a. unqualifizierte Vermittlung, kein Respekt für die Eigenverantwortung, keine Beachtung der Eignung, der individuellen Lebenssituation, insbesondere der familiären Situation

³ Vieles hängt mit der Software zusammen: Nicht-Lesbarkeit, keine Aufschlüsselung der KDU, Verrechnungen nicht nachzuvollziehen, Zahlungsempfänger nicht zu erkennen, Freibeträge beim Einkommen nicht ersichtlich

ANSPRECHPARTNERIN IN DER G.I.B.

Anne Gollenbeck

Tel.: 02041 767-251

E-Mail: a.gollenbeck@gib.nrw.de

AUTOR

Frank Stefan Krupop

Tel.: 02306 741093

E-Mail: frank_krupop@web.de

KONTAKT

Arnold Voskamp

cuba Arbeitslosenberatung

im Cultur -und Begegnungszentrum

Achtermannstraße e. V.

Achtermannstr. 10, 48143 Münster

Tel.: 0251 511929

E-Mail: cuba-beratung@muenster.de

Internet: cuba-arbeitslosenberatung.de

gesprächen. Arnold Voskamp hat das sogar schon persönlich erlebt: „Wir haben einmal den Leiter des Jobcenters zu uns eingeladen. Die Einladung hat ein Kollege persönlich dort vorbeigebracht – und die ist dann verloren gegangen“ Die Ideen- und Beschwerdestelle startete deshalb eine Initiative zur Quittierung von abgegebenen Unterlagen durch die AMS, einerseits damit der Kunde bei Unterlagenverlust einen Beleg vorweisen kann, andererseits um mehrfacher Forderung gleicher Unterlagen zu begegnen.

Erstaunlich war für die Beschwerdestelle, wie wenig Beschwerden auf der Problemebene des Gesetzes an sich angesiedelt waren. Über 70 Prozent der Beschwerden fielen in den Bereich Verwaltung und Organisation vor Ort, über 21 Prozent in den Bereich Verhalten. Das macht deutlich, dass zu über 90 Prozent Lösungsmöglichkeiten für Beschwerden auf der lokalen Zuständigkeitsebene zu suchen sind, aber auch, dass die Leistungsbezieher die Vorgabe der Gesetze akzeptieren und hauptsächlich ihre Lebensbedarfe mit dem Existenzminimum sicherstellen wollen.

Doch das erleichtert die Arbeit der Beschwerdestelle keineswegs. Arnold Voskamp fand es problematisch, dass im Beschwerdefall das persönliche Verhältnis zu den AMS-Mitarbeitern beeinträchtigt wurde. „Wenn man etwas aushandeln möchte, ist man schon darauf angewiesen, eine persönliche Ebene mit dem Fallmanager zu haben. Dann geht es darum, ein Problem wegzubekommen, es nicht aufzubauschen und eine schnelle Lösung zu finden, während es bei dem Versuch, strukturelle Veränderungen herbeizuführen, darum geht, ein Problem

richtig herauszuarbeiten“, sagt Arnold Voskamp. Die Beschwerdestelle sei aber in die Strukturen und Prozesse der AMS nicht involviert gewesen und konnte somit die Folgen einer Beschwerde, weder für die Beschwerdeführer noch für die Sachbearbeitung einschätzen. Deshalb wurden individuelle Beschwerden oft im Rahmen der regulären Beratungsarbeit direkt mit der Sachbearbeitung erörtert und zugunsten beider Seiten erledigt. Dieser absichtlich nicht weiter formalisierte Austausch mit der AMS habe aber zur Folge gehabt, dass eher eine geringe Verbindlichkeit im Hinblick auf die Umsetzung struktureller Veränderungen entstand.

Insgesamt kam man im cuba über die Jahre zu dem Ergebnis, dass Kritik und Beratung nicht gleichzeitig zu leisten sind, zumal es auch keinerlei finanzielle Unterstützung für die Beschwerdestelle gab. „Uns war wichtig, dass die Themen überhaupt öffentlich gehört werden, und uns ist auch von der örtlichen Politik gesagt worden, dass unsere Kritik wertvoll sei“, sagt Arnold Voskamp. Die Beschwerdestelle stellte ihre Arbeit im vergangenen Jahr ein und regte an, stattdessen eine Ombudsstelle bei der Stadt einzurichten.

Neu: die Ombudsstelle

Nach längeren Diskussionen hat die Stadt Münster diesen Vorschlag nun umgesetzt. Die Ombudsstelle nahm im Oktober 2012 ihre Arbeit auf. In dem Büro im Stadthaus 1 sind ehrenamtliche Berater einmal in der Woche zu erreichen. Hier geht es jetzt ausschließlich um Beschwerdefälle, nicht wie bei der früheren Stelle im cuba entweder um Arbeitslosenberatung oder Beschwerde. Eine Veränderung oder Vereinfachung des Beschwerdeverfahrens durch den Sta-

tuswechsel Münsters zur Optionskommune kann Arnold Voskamp bisher nicht erkennen: „Ich habe aber auch das Gefühl, dass die Kommunalpolitik das Thema bisher noch nicht so richtig gefunden hat.“ Auch die Gesprächskultur der Ombudsstelle mit dem Jobcenter müsse erst wieder neu entwickelt werden.

Sollte Beratungsbedarf bestehen, verweist die Ombudsstelle an eine der Beratungsdienste der freien Wohlfahrtspflege, darunter das cuba. „Wir haben jetzt wieder den klaren Auftrag zu beraten“, macht Arnold Voskamp deutlich.

Seit 2011 wird die unabhängige Arbeitslosenberatung im cuba erneut vom Land NRW gefördert, die Stadt ist mit 20 Prozent Kofinanzierer. So konnte wieder eine volle Beraterstelle eingerichtet werden.

Themen, mit denen sich die Erwerbslosenberatungsstelle aufgrund starker Nachfrage im kommenden Jahr verstärkt befassen möchte, sind Zuverdienst bei Bezug von Arbeitslosengeld II, Organisation von Minijobs und auch allgemein der Bereich der prekären Beschäftigung. Arnold Voskamp hat für 2013 außerdem den Wunsch gemeinsam mit „QUADA“, dem Verband der lokalen Beschäftigungsträger, das Thema Beschäftigungsförderung stärker an die Politik heranzutragen. Im laufenden Jahr gab es bereits ein Gespräch mit den arbeitsmarktpolitischen Sprechern der Parteien, weitere sollen folgen. Seine Hartnäckigkeit und sein Engagement für die unabhängige Arbeitslosenberatung sind auch nach fast 27 Jahren ungebrochen.