

Heide – Ein ganz schöner Klotz ist das, das Jobcenter am Anfang der Rungholtstraße. Kein Mensch ist zu sehen, kein Wunder: Ist ja auch keine Wohngegend hier, eher so ein typischer Verwaltungsstadtteil. Ich stehe vor der großen Glastür, etwas außer Atem: Endlich habe ich den Termin, auf den ich so lange gewartet habe, und ausgerechnet heute bin ich auf den letzten Drücker. „Agentur für Arbeit“ steht da noch in großen Lettern. So hieß das noch im vergangenen Jahr. Aber die verdammte Tür geht nicht auf. Drinnen arbeiten Menschen, die tun aber so, als ob sie mich nicht sehen. Ganz ruhig, denk ich mir, erst mal einen Schritt zurücktreten. Aah, „Seiteneingang benutzen“ - da ist ja doch ein Hinweis. Aber an den Seiten ist kein Eingang. Mir läuft die Zeit davon, während ich um diesen Klotz laufe und versuche, da rein zu kommen. Penetrant klopfe ich schließlich an eine der Scheiben, bis mir jemand antwortet. „Renovierungsarbeiten“, sagt der. „Das Jobcenter ist da hinten im Telecomgebäude.“ Ich bin wütend über mich selbst und wütend auf die Welt. Eine Viertel Stunde zu spät. Das kann nicht gut für mein Anliegen sein.

So oder ähnlich muss es den Menschen ergangen sein, die mir ihre Geschichten erzählt haben. Sie sprachen von Angst und Ohnmacht, von Wut und Ratlosigkeit. Und vom Jobcenter, als sei es ein anonymer bedrohlicher Klotz jenseits der wirklichen Welt. Markus Findeisen zum Beispiel. Er stand zwar nicht vor verschlossenen Türen, aber vor ungeklärten Zuständigkeiten. Der Familienvater ist gelernter Lackierer und zeigt mir nicht ohne Stolz seine Wohnung, die wohnlich und schön ist. Hier, im Süden der Stadt, lebt er mit seiner Frau Lea und den vier Kindern. Da reiht sich Haus an Haus in gepflegter Uniform, Mietwohnungen erbaut in den 1950-Jahren – eine erste, wirkliche Heimat für die vielen Flüchtlinge, die nach Heide gekommen waren. Nein, ein Flüchtling ist Markus Findeisen nicht, aber er hat eine Odyssee hinter sich. Und diese Odyssee begann mit dem Jobcenter. „Ich hatte eine Arbeit in Heide gefunden“, erzählt er, und so entschloss sich die Familie, von Duisburg nach Dithmarschen zu ziehen. Das Dumme war: Das mit dem Job wurde plötzlich doch nichts, der Arbeitgeber machte einen Rückzieher, als schon alles für den Umzug geregelt war. Von dem Moment an wurde alles sehr kompliziert. Immer neue Papiere musste er beibringen, teilweise mussten die in Duisburg angefordert werden, Monate gingen ins Land und die Familie bekam keinen Cent. „Wir haben vom Kindergeld gelebt“, sagt Lea zornig. „Das reichte gerade mal, um den Kühlschrank zu füllen.“ Die Miete konnten sie davon aber nicht bezahlen. Ein halbes Jahr lang ging das so. Der Vermieter reichte erfolgreich eine Räumungsklage ein. Wenn der kommunal-diakonische Wohnungsverband nicht in Zusammenarbeit mit der Stadt Heide die Wohnung für die Familie angemietet hätte, säße sie jetzt auf der Straße - offiziell gelten sie als wohnungslos. „Man schläft schlecht unter solchen Umständen“, sagt Lea. Und Markus ergänzt: „Ich möchte so gerne weg von dieser Gängelei. Dieses Sture“, sagt er und bringt den Satz nicht zu Ende. Es ist auch genug gesagt worden.

Karsten Böhmke, Geschäftsführer des Jobcenters, ist schockiert über diese Geschichte. „Das kann nicht sein“, sagt er und will am liebsten sofort recherchieren, was da geschehen ist. „Dafür muss es doch einen Grund geben“, setzt er nach. Was Böhmke glaubhaft versichern kann, ist dies: So etwas soll und darf nicht vorkommen. Die Mitarbeiter des Jobcenters haben großes Interesse daran, den Kunden zu helfen, sie wieder in Arbeit zu bringen, sie so weit zu versorgen, wie es der Gesetzgeber vorsieht. Teamleiter Tim Hinkfuß ergänzt: „Wenn wir so etwas hören, dann setzen wir wirklich alle Hebel in Bewegung, um den Wohnungsverlust zu verhindern.“ Nun, in diesem Fall standen die Hebel still. Markus und Lea Findeisen kommunizieren inzwischen nur noch über ihren Rechtsanwalt mit der Institution.

Der Kunde – dieses schöne Wort fällt immer wieder im Gespräch mit Hinkfuß und Böhmke. Man sehe sich als Dienstleister, sagt Tim Hinkfuß. 12700 Menschen, die

Leistungen nach dem SGB II beziehen, leben zurzeit in Dithmarschen, davon sind 8800 grundsätzlich erwerbsfähig, die anderen sind Kinder, Rentner oder zum Beispiel Asylbewerber, die nicht arbeiten dürfen. Insgesamt 160 Mitarbeiter sind im Jobcenter beschäftigt. „Als Jobcenter haben wir eine arbeitsmarktpolitische und eine sozialpolitische Aufgabe“, erklärt er. Es gehe zum einen um die Sicherung des Lebensunterhalts und des Wohnraums, zum anderen aber darum, die Kunden zu fördern und etwas von ihnen zu fordern. Zum Fördern gehören die Fortbildungs-Maßnahmen, die das Jobcenter organisiert. An ihnen müssen Hartz IV-Empfänger teilnehmen, andernfalls werden sie sanktioniert - das ist dann der Aspekt des Forderns. Hier ist der Kunde nun mal nicht König.

Einer von denen, die sanktioniert wurden, ist Thomas Budzinski. Der 49-Jährige hatte fast 20 Jahre lang eine feste Anstellung in Hamburg. Aber dann ging die Firma in die Insolvenz, nach einem Übergangsjahr hatte er immer noch keinen Job, und dann wurde er krank. „Es ging um Leben und Tod“, sagt er. Um ein Haar hätte man ihm ein Bein amputieren müssen, vier Wochen lag er im Krankenhaus und hat sich in dieser Zeit nicht um die Forderungen des Jobcenters gekümmert. Da hatte er wichtige Fristen versäumt. Und als er dann seinen Pflichten nachkommen wollte, hatte man im Jobcenter seine Post angeblich nicht bekommen. „Man muss sich jeden Eingang schriftlich bestätigen lassen“, weiß er heute. Thomas Budzinski ist zynisch geworden. „Dokumente verschwinden hier nicht“, sagt er, „die sind dann ‚im Umlauf‘.“ Das bedeutet soviel wie: Irgendwo im Nirwana der vielen Räume und Sachbearbeiter.

Der gelernte Schlosser rutschte innerhalb von zwei Jahren vom Hausbesitzer zum Wohnungslosen herab. Wieder ist es die Stadt Heide, die Obdach gewährt und vor dem Schlimmsten bewahrt. Aber das Obdach ist eben keine Heimat, sein Zimmer ist etwa acht Quadratmeter groß, darin stehen zwei Betten. Eine kleine Küchennische teilt er sich mit seinem Nachbarn, eine Dusche gibt es nicht. Besuch darf er hier nicht empfangen.

Ganz oben unter'm Dach des Rathauses, mitten in der Innenstadt, hat Sandra Klasen ihr Büro. Sie ist Mitarbeiterin des Kirchenkreises Dithmarschen und eingesetzt für den Kommunal-Diakonischen Wohnungsverband. „Ich beobachte, dass die Menschen versuchen, Ansprüche geltend zu machen, aber dann nicht hinterher kommen mit den Papieren“, sagt sie. „Die Behörde stellt hohe Anforderungen an die Antragssteller.“ Ihr Job ist es, zwischen Jobcenter und Klienten zu vermitteln. „Übersetzen“ nennt sie es. Auch Tim Hinkfuß und Karsten Böhmke vom Jobcenter wissen um die Schwierigkeit der Vermittlung. „Sie müssen sich mal so einen Bescheid ansehen“, sagt Tim Hinkfuß, „da steigt man als Otto-Normal-Verbraucher gar nicht durch.“ Gleichwohl bemühe man sich sehr um Transparenz und Verständlichkeit, auf der Homepage zum Beispiel gebe es viele Informationen in gut verständlicher Sprache.

Gerhard Wiekhorst und sein Team vom Diakonischen Werk Dithmarschen verstehen sich ebenfalls als Übersetzer und Vermittler: Sie erklären den Klienten die Bescheide, telefonieren mit dem Jobcenter, wenn sie meinen, da sei etwas falsch gelaufen, versuchen Härten abzuwenden und gleichzeitig die Menschen zu ermutigen und sie zu stärken. „Das Jobcenter verlangt Dinge von den Menschen, die sie einfach nicht können“, sagt Gerhard Wiekhorst. So werde zum Beispiel erwartet, dass die Kunden sich vom Regelsatz etwas ansparen für besondere Anschaffungen wie einen Kühlschrank oder eine Waschmaschine, und genau das schaffen sie oft nicht oder müssen es mühsam lernen.

Thomas Budzinski wurde von Sandra Klasen „ordnungsbehördlich untergebracht“. Damit meint sie die Obdachlosen-Unterkünfte der Stadt, die nun mal keine Wohnungen sind und auch keine sein sollen. Eigentlich geht es hier nur darum, für zwei oder drei Nächte jemandem ein Dach über dem Kopf zu geben. Dass Budzinski jetzt schon über ein halbes Jahr dort wohnt, ist nicht im Sinne des Erfinders. Aber die 35-jährige Sozialpädagogin

weiß auch um die Schwierigkeiten. „Meine Messlatte für Erfolg hängt inzwischen deutlich tiefer. Bei einigen bin ich schon froh, wenn sie regelmäßig wiederkommen.“

Auch Peter Lechner gehört zu den Klienten von Sandra Klasen. Auch er ist wohnungslos, seit sein Vermieter ihm im März dieses Jahres kündigte. Was ist passiert? „Die letzten zehn Jahre haben mir zugesetzt“, erzählt er. Er hatte seinen Job verloren, als er 43 war. „Da war ich für den Markt ein alter Mann“ - er fand einfach keine Anstellung mehr. Hinzu kamen persönliche Probleme: Seine Frau ließ sich scheiden, er sorgte sich um die Kinder, die nicht stabil waren und ihren Vater gebraucht hätten. Er sei total abgesackt, gibt der gelernte Kfz-Mechaniker zu. Und irgendwann brannte bei ihm die Sicherung durch: Er legte sich mit seinem Sachbearbeiter an, verweigerte die Zusammenarbeit, forderte eine Verlegung der Zuständigkeiten. Der Mann habe ihn beleidigt, sagt Lechner, da habe er nicht mehr hingehen wollen. Und prompt seien die Zahlungen gesperrt worden. Ein halbes Jahr lang lebte er von Pfandflaschen, die er sammelte und zurückgab – aber für die Miete reichte das natürlich nicht. Nun ist es so, wie es ist: Er zeigt eine der Obdachlosenunterkünfte, es geht eine schlecht gearbeitete Treppe hoch zu drei nebeneinanderliegenden Räumen, die ein kleiner Flur verbindet. Bis zu fünf Männer können hier untergebracht werden. Hier gibt es keine Möglichkeit, sich einen Kaffee oder eine Suppe zu kochen, dafür gibt es aber eine Dusche. „Hier ist es schwierig“, erzählt er. Oft gibt es Streit und Randalen, man habe ihn hier raus nehmen müssen, er sei in Gefahr gewesen. „Es ist alles so aussichtslos“, sagt er. Er sei es leid, sich mit den Behörden herumzuschlagen, die Bürokratie wachse ihm über den Kopf. Die Arbeiterwohlfahrt ist für Thomas Budzinski und Peter Lechner zur zweiten Heimat geworden. Hier bekommen sie zu essen, hier dürfen sie duschen und ihre Wäsche waschen. Beide sind dankbar für diesen Dienst – aber ein Dauerzustand ist das, woran sie sich gerade zu gewöhnen beginnen, nicht.

„Man muss immer beide Seiten hören“, gibt Karsten Böhmke vom Jobcenter zu bedenken. Oft habe die Integrationsfachkraft gute Gründe für ihre Entscheidung, manchmal habe sie keine Alternative. „Der Ermessensspielraum für die Sanktionen ist gering“, sagt der Fachmann. „Natürlich machen wir auch Fehler. Aber wir tun alles, um immer besser zu werden.“ Wichtig ist für ihn die gute Zusammenarbeit mit den Kirchen und den Wohlfahrtsverbänden, wichtig ist, ein Netz für die Kunden zu knüpfen, damit sie nicht ins Leere fallen, wenn sie fallen. „Wir wissen, dass wir den Menschen viel zumuten“, sagt Böhmke. „Wir müssen uns oft in ihre intimsten Angelegenheiten mischen.“ Er nimmt seinen Beruf ernst, das wird schon deutlich.

Aber die Menschen auf der anderen Seite, die sogenannten Kunden, empfinden oft etwas anderes: Da ist die Ohnmacht und die Hilflosigkeit, da ist das Nicht-Verstehen und das Scheitern, da sind die großen Probleme, die viele schon von Haus aus mitbringen und die sie allein nicht bewältigen können. Die Würde des Menschen ist unantastbar, so schreibt es das Grundgesetz. Es irrt sich. In Wirklichkeit ist sie höchst fragil. Ohne Arbeit, ohne Wohnung ist es schlecht um sie bestellt. Behutsamkeit ist da gefragt und bedingungsloser Respekt, damit wenigstens noch Würde da ist, wenn alles andere bricht.