



Die „härteste“ aller Bremer Jobcenter-Geschäftsstellen im Schiffbauwerweg in Gröpelingen und ihr Chef Frank Brede



Konfliktzone Tresen: Alltag für Michael Albert.



Hinweisschild: Der Ort „Gewalt“ ist zu Ende.

FOTOS: CHRISTINA KUHAUT

In der Geldbude

VON CAROLIN HENKENBERENS

Vorgestern war es wieder soweit, wie öfter mal zu Monatsbeginn. „Da ist wieder jemand ausgetickt“, sagt Hidir Sahin. „Ich stech' den nächsten ab“, habe der Mann gerufen, sei völlig außer sich gewesen. Der Mann wollte das, was fast alle wollen, die das rote Backsteingebäude im Schiffbauwerweg in Gröpelingen betreten: Geld, 404 Euro. Das ist der Hartz-IV-Regelsatz.

Der arbeitslose Mann hatte Probleme mit seiner Bank. Er bekam kein Geld. Darum spazierte er montags ins Jobcenter. Doch die Behörde hatte sein Geld pünktlich überwiesen, konnte ihm nicht helfen. Der Mann geriet in Rage, in Wut, in Verzweiflung. „Wir haben ihn rausgeführt“, sagt Sahin mit so ruhiger Stimme, als erzähle er von einem netten Ausflug. Als das Walkie-Talkie in seiner rechten Beintasche plötzlich zu Rauschen beginnt, führt er beiläufig seine rechte Hand an das Gerät und fährt unbeeindruckt fort: Er sei auf alles eingestellt, sagt er. Wild gewordene Typen bändigen, im Ernstfall mal in den Schwitzkasten nehmen oder festhalten bis die Polizei kommt – für den Sicherheitsmann im Jobcenter Bremen-West ist das Alltag.

Während nur ein paar hundert Meter weiter Kunden des Einkaufsstempels „Waterfront“ teilweise billige Klamotten nach Hause schleppen, schleppen die Menschen im Jobcenter, die von der Behörde ebenfalls als „Kunden“ bezeichnet werden, Klarsichthüllen voller Formulare und Bescheinigungen in das Gebäude. Hier hatte bis zur Hartz-Reform 2005 noch der städtische Entsorgungsbetrieb seine Büros. Für die Arbeitslosen, die seit der Umsetzung der Hartz-Reformen 2005 nun hier betreut werden, entscheidet sich im Jobcenter viel: Es bewilligt ihren Umzug, stellt ihnen ein Straßenbahnticket aus, und alle sechs Monate geht es ums Ganze: Die Ansprüche auf Hartz IV, das absolute Existenzminimum in Deutschland.

Wer das Jobcenter in Bremen-West betritt, dem lacht es zunächst gelb und freundlich vom Boden entgegen. Ein runder Smiley – Punkt, Punkt, Komma, Strich – prangt auf den Fliesen kurz hinter der Eingangstür. Das lachende Gesicht stoppt die Besucher vor ihrem Eintritt in das Jobcenter. So, als wollte es sagen: Lächeln, lieber Kunde, lächeln!

Auch in der Empfangshalle, in der Sicherheitsmann Sahin und sein Kollege Deniz Beyhan ihre Runden drehen und jede Regung der wartenden Menschengruppe im Blick haben, wimmelt es von Gute-Laune-Gimmicks: An den Wänden hängen fernöstliche Lebensweisheiten („Freundlichkeit ist die Sprache, die Taube hören und Blinde lesen können“) und eine Tafel listet zehn Glücks-Gebote auf. Gebot 1: Leben Sie und lassen Sie leben. Bilder im Stile von Ortsausgangsschildern zeigen an: Geradeaus geht es Richtung „Respekt“, die Ortschaft „Gewalt“ ist hier zu Ende.

All die Smileys und Sprüche, die Kinderecke und die Grünpflanzen sind Teile eines Anti-Konflikt-Konzeptes. „So banal das alles ist“, sagt Frank Brede, der das Jobcenter Bremen-West leitet, „das alles wirkt deeskalierend.“

Wie sehr diese Deeskalation nötig ist, erleben die beiden Sicherheitsmänner regelmäßig.

„Mindestens einmal die Woche rastet hier jemand aus“, sagt Security-Mann Sahin. In jeder der Bremer Geschäftsstellen gibt es einen Sicherheitsdienst. Die Vordertür ist nur offen, wenn auch Sprechzeit ist in der Geldbude. So wird das Jobcenter von den Menschen in Gröpelingen genannt, erklärt Geschäftsstellenleiter Brede. Weil es hier nun mal Geld gebe.

Schreien, spucken, drohen, treten: In Jobcentern spielen sich Szenen der Gewalt regelmäßig ab. Einer bundesweiten Studie der gesetzlichen Unfallversicherung zufolge hat jeder vierte Jobcenter-Mitarbeiter schon einen Übergriff erlebt. Laut einer Befragung in Bremen erlebt jeder Fünfte, der mit Arbeitslosengeld-II-Empfängern arbeitet, jeden Tag Beleidigungen und Belästigungen.

Erst Ende Dezember hatte ein Spezialeinsatzkommando der Polizei das Jobcenter in Bremen-Süd gestürmt, weil ein Mann mit einer Pistole hantierte. Er habe seiner Geldforderung etwas Nachdruck verleihen wollen. Die Waffe war zwar nicht echt, doch das wusste niemand. Für die Mitarbeiter hingegen, die sich samt Klienten in ihren Büros verbarrikadierten, war die Bedrohung echt.

„Einmal hat sich bei uns jemand mit Spiritus übergossen und gedroht, sich anzuzünden“, berichtet Brede. Der Jobcenter-Chef ist überzeugt: Seine Geschäftsstelle im sozialen Brennpunkt Gröpelingen ist die „härteste von allen in Bremen“. Vor einigen Jahren seien hier sogar Taschenkontrollen und Metalldetektoren wie am Flughafen in der Diskussion gewesen. Doch das habe er nicht gewollt. „Das führt nur zu noch mehr Unruhe.“ Jetzt gibt es eine Mittellösung: Lediglich zur Sprechzeit am Vormittag steht die Eingangstür offen. An der klebt die Hausordnung, sie verbietet Waffen und droht Gewalttätigkeiten mit Konsequenzen.

An diesem Januarmorgen bleibt alles friedlich in der gut gefüllten Wartehalle. Geduldig stehen die Leistungsempfänger in einer langen Schlange, die um drei Kurven im Raum verläuft und vor einem Schalter endet, an dem eine Mitarbeiterin Formulare und Briefe entgegen nimmt. Einige spielen gedankenverloren mit ihren Handys, andere starren gelangweilt in die Luft. Die Sicherheitsmänner Beyhan und Sahin haben sogar genug Zeit, um Menschen beim Kopieren ihrer Unterlagen zu helfen. Auch als Übersetzer springen die Beiden schon mal ein. Die Post einfach in den Briefkasten an der Wand zu werfen und darauf zu vertrauen, dass sie an richtiger Stelle ankommt, möchten wenige.



Bitte recht freundlich: Vor dem Eingang ins Jobcenter prangt auf den Fliesen ein Smiley.

Lieber warten sie. Im gleichmäßigen Stimmengewirr ertönt alle paar Minuten ein Gong. Dann blinkt auf einer Anzeige eine Nummer auf. Umgehend springt irgendwo eine Person auf und steuert mit einem Stapel an Papieren auf ein Büro zu.

Hinter der Tür, an der ebenfalls ein gelber Smiley ans Lächeln erinnert, sitzen Mitarbeiter wie Michael Albert. „Einmal den Ausweis bitte“, fordert er den soeben eingetretenen Kunden zunächst höflich auf. Dass er dabei hinter einem eineinhalb Meter hohen Tresen sitzt, dient Alberts Sicherheit. Über den Tresen kann so schnell niemand springen.

Der Kunde möchte einen Termin mit einem Arbeitsvermittler arrangieren. „Sie bekommen hier keinen Termin“, antwortet Albert. „Sie müssen zur Arbeitsagentur Woltmershausen.“ Der Mann versteht das nicht: „Wo ist das Problem? Ich will doch nur mit jemandem sprechen.“ Albert versucht es erneut: „Sie beziehen keine Leistungen mehr von uns, wir sind für Sie nicht mehr zuständig.“ – „Aber...“, setzt der Mann an und verzieht das Gesicht. „Wie ich schon sagte, Sie müssen zur Arbeitsagentur.“ Der Mann knallt zornig die Tür zu. Albers tippt in die Maske seines Computers ein: „Unfreundlicher Auftritt“. Für den nächsten Besuch ist der Kollege also vorgewarnt.

Albert arbeitet schon seit der Einführung von Hartz IV vor zehn Jahren im Jobcenter, er hat schon viel erlebt. „Jedes dritte oder vierte Gespräch endet im Ärger“, sagt er. Beschimpfungen wie Hurensohn oder Arschloch, ja, die hört er öfter. In vielen Gesprächen sei die Atmosphäre latente Aggression. „In einigen Fällen war ich so erregt, dass meine Hände anfangen zu zittern“, sagt der hochgewachsene, resolute Mann. Für Notfälle kann Albert über eine Tastenkombination sogar einen Alarm auslösen.

Doch er hat Verständnis für die Klienten. „Sie sind oft sehr hilflos, zum Beispiel wenn ihnen der Strom abgestellt wurde oder sie Analphabeten sind.“ Lange Bearbeitungszeiten der Anträge sorgten im personell unterbesetzten Jobcenter für weiteren Unmut.

Doch wieso kommt es immer wieder zu Ärger in der Geldbude? „Viele sind wirklich hoffnungslos“, sagt Vera Rose, die als Fallmanagerin arbeitet. Das bedeutet, sie kümmert sich um Menschen, bei denen eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt wenig aussichtsreich ist. Es sind Menschen mit privaten Problemen, Alkohol- oder Drogensucht, die sogar manchmal auf der Straße leben. Rund 1000 der Kunden gelten als

nicht direkt vermittelbar, weitere 6600 als nur mäßig für den Jobmarkt vorbereitet.

Die Klienten im Jobcenter haben, trotz der Smileys, meist nicht viel zu lachen in ihrem Leben, und oft hatten sie es auch noch nie. Rose kennt viele Fälle, in denen junge Menschen schon in Hartz-IV-Familien aufwachsen. „Die jahrelange Perspektivlosigkeit ist für viele das größte Problem.“ In keinem anderen Stadtteil in Bremen erhalten so viele Menschen Hartz IV wie in Gröpelingen, fast jeder Dritte war es im Jahr 2014. Im Brennpunkt-Stadtteil hat fast jeder Zweite einen Migrationshintergrund. Arbeitslosigkeit und Schuldnerquote sind überdurchschnittlich. Seit 1983 mit der AG Weser eine der größten Werften Europas geschlossen wurde und 2000 Menschen ihren Job verloren, ging es bergab. Bremen und insbesondere Gröpelingen macht der Strukturwandel zu schaffen. Heute steht an der Stelle der einstigen Werft das Einkaufszentrum „Waterfront“.

Einen Steinwurf davon entfernt, im Schiffbauwerweg, ist von der Shoppingfreude wenig zu spüren. Dort erlebt Rose täglich Frust. „Dass hier ein Kunde einen Schreibtisch abräumt, habe ich schon oft mitbekommen“, sagt sie. Ihr Job ist nicht einfach, manchmal muss sie Sanktionen aussprechen. Wer zum Beispiel eine Maßnahme ausschlägt, muss Kürzungen des Regelsatzes um 30 Prozent hinnehmen. Wer Termine nicht wahrnimmt, dem können zehn Prozent gestrichen werden. Bei Jugendlichen unter 25 Jahren kann sogar sofort das gesamte Geld gestrichen werden. Nur noch Heizung und Miete werden dann bezahlt.

Alkoholisierte oder unter Drogen stehende Menschen seien im Jobcenter keine Seltenheit. Wenn sie die alle nach Hause schicke, sagt Vera Rose, würde das viel zu viel werden. So lange jemand nur nach Alkohol rieche, sei alles in Ordnung, schlimmer seien Randalierer.

Um sich vor denen zu schützen, tragen viele Mitarbeiter im Jobcenter zur Sicherheit einen Schräll-Alarm bei sich. Das kleine Gerät für die Hosentasche gibt auf Knopfdruck einen ohrenbetäubenden Ton von sich. Eine weitere Vorsichtsmaßnahme: „Ich habe mich beim Einwohnermeldeamt für Adressauskünfte sperren lassen“, sagt Vera Rose. Deshalb ist Rose auch nicht ihr richtiger Name. Auch ihr Kollege Albert heißt eigentlich anders. Eine solche Sperrung bei der Melderegisterauskunft lassen fast alle Jobcenter-Angestellten vornehmen. „Ich will einfach nicht, dass irgendwann jemand bei mir vor der Tür steht“, erklärt Rose.

Dass das passieren kann, zeigt ein Fall aus Verden im Jahr 2001. Da war der Chef eines Jobcenters mit 25 Stichen in den Kopf vor seinem Privathaus von einem Langzeitarbeitslosen erstochen worden. Auch in Rothenburg ob der Tauber kam eine Psychologin bei einem Messerangriff im Jobcenter ums Leben.

Dass es soweit kommt, will Frank Brede verhindern. Deshalb veranstaltet er sogar Stadtteilstellen mit heißen Maronen und Keksen. „Sogar Uli Borowka, der Ex-Werder-Spieler, war hier“, berichtet er. Doch Illusionen hat Brede nicht. Trotz all der Smileys, der fernöstlichen Sinnsprüche und der Kinderecke: Gewalt und Eskalation werden sich nie ganz verhindern lassen, sagt er. „Denn unterm Strich bleiben wir eine Geldbude.“



Erlebt oft Hoffnungslosigkeit: Fallmanagerin Vera Rose betreut Arbeitslose mit privaten Problemen.