

Die Frau vom Amt als „neue beste Freundin“

Vermittlerinnen im Jobcenter haben es täglich mit ganz unterschiedlichen Menschen auf Arbeitssuche zu tun

Von unserem Redaktionsmitglied Kirsten Etzold

Geschickte Hände hat Manfred Heimlich, der Orthopädietechniker. Sein gelernter Beruf ist ausgestorben, erzählt der demnächst 50-Jährige Vater eines 14-Jährigen: „Schuheinlagen kommen nicht mehr aus Deutschland, im Ausland ist die Herstellung billiger.“ Den beiden Beraterinnen Ilona Breckel und Jana Zimmer im Jobcenter Karlsruhe gilt der Mann aus Hagsfeld als Paradebeispiel für einen Arbeitssuchenden voller Motivation.

Derzeit repariert und restauriert der Arbeitssuchende alte Flipperautomaten als „Feinmechaniker aus Leidenschaft“. Am liebsten träte Heimlich „gleich jetzt sofort“ eine neue Stelle an, noch während seine zusätzlich qualifizierende Fortbildung läuft. „Ich will immer etwas zu tun haben“, sagt er und scherzt: „Ich stehe mit dem Schraubenzieher auf und gehe mit dem Hammer zu Bett.“

„Viele Schäfchen“ zu betreuen habe sie, sagt Ilona Breckel in ihrem Arbeitszimmer an der Brauerstraße. Den Bau nennen viele Karlsruhe schlicht Arbeitsamt, das Jobcenter ist dort nur Mieter. (Siehe auch Stichwort.) Breckel ist innerhalb des Projekts „50plus“ für Menschen wie Manfred Heimlich zuständig, die als „marktnah“ gelten und denen ein baldiger Wiedereinstieg in die Arbeitswelt zuzutrauen ist. „Wir nehmen uns in diesem Projekt Zeit für jeden und haben sie auch: Wir betreuen höchstens 140 Kunden pro Person“, erklärt die Arbeitsvermittlerin.

Im Nachbarraum arbeitet Jana Zimmer. Ihre Besucherin kommt auf Bestellung zum Erstgespräch. Breit lächelnd stellt die Frau im bodenlangen Rock, mit Mantel und Kopftuch zwei Taschen auf den Boden. Aus einer Reißverschlussmappe holt sie sorgsam geordnete Anschreiben vom Amt, ausgefüllte Formulare und eine durchsichtige Prospekthülle mit ihrem Pass und den Dokumenten der vier Kinder. Zwei hat sie an diesem Vormittag mitgebracht, Jetzt warten die Kleinen still im Gang: Sie malen mit Stiften, bis die Mama fertig ist. Schon nach den ersten gewechselten Sätzen fragt die deutlich, aber nicht besonders langsam formulierende Beraterin ganz perplex: „Sie sind erst vor drei Monaten aus Slowenien nach Deutschland gekommen und sprechen so gut deutsch?“ Ihre Gesprächspartnerin strahlt. „Die Kinder fragen mich zu Hause auf deutsch: ‚Wie heißt das?‘ Wir lieben diese Sprache.“ Finanznot drückt die Zugewanderten, obwohl der Familienvater als Berufskraftfahrer fest angestellt und voll berufstätig ist, erzählt die Besucherin: „Die Wohnung ist so teuer.“ Von der Beraterin im Jobcenter erhofft sie sich Unterstützung bei der Suche nach einem Zuverdienst, einen Küchenjob oder als Reinigungskraft, abends, wenn der Mann Feierabend hat und bei den Kindern sein kann.

Jana Zimmer zieht für die zugewanderte Familie alle Register. „Ich habe verschiedene Möglichkeiten, Ihnen zu helfen“, sagt sie. Sie reserviert einen Termin, bei dem es um Geld vom Jobcenter gehen wird – auch für Möbel. „Ich schlafe auf dem Boden, nur die Küche musste sein“, sagt die Familienmutter. „Gardinen – ganz egal.“ Ein einfaches Sofa, ein Schrank, ein Spiegel, das wird den Eltern finanziert und natürlich ein Bett für jedes Familienmitglied. Außerdem erklärt Jana Zimmer den Karlsruher Pass mit seinem 50-Prozent-Rabatt für KVV-Fahrkarten und weiteren Vergünstigungen. „Ja, ich verstehe“, bestätigt die Frau. Zuletzt überreicht die Beraterin ihre Visitenkarte mit der zentralen Telefonnummer des Jobcenters – „wenn irgendetwas ist. Da sagen Sie, Frau Zimmer soll Sie anrufen.“

Nun ist Zeit für einen Schluck Tee, den nächsten bestellten Gesprächspartner erwartet Jana Zimmer in ein paar Minuten. Wer unangemeldet mit einem Anliegen vorbei kommt, erhält keine spontane Audienz, geht aber mit einem fest vereinbarten Termin aus dem Haus. „Das sind hier keine genormten Gespräche“, sagt die erfahrene Beraterin, die vor Jahren aus freien Stücken aus der regulären Arbeitslosengeldzahlung ins Jobcenter gewechselt ist. „Wir Vermittler sind alle unterschiedlich im Umgang mit den Menschen, den Kunden. Ich setze sehr auf das Erklären.“ Ihr Idealbild: die Vermittlerin als „neue beste Freundin“, der man alles erzählt, was für die aktuelle Lebenssituation wichtig ist. Nach und nach natürlich: „Das klopfe ich nicht alles im ersten Gespräch ab.“

Im Flur stehen sechs einzelne Stühle, jeder neben einer Tür, alle leer. Viele Wartende gleichzeitig, das sei selten hier, zu Monatsbeginn vielleicht und dann nur in den zentralen Anlaufbereichen, sagt der Chef des Jobcenters, Hans-Peter Kölmel. Eine Wandtafel gehört aktuellen Stellenanzeigen aus den BNN und dem Kurier, ausgehängt als Service für die Besucher. „Man sieht, dass es genutzt wird, es steht immer wieder jemand davor“, sagt Kölmel. Das Spektrum spiegelt die mehrheitlich vertretenen Fähigkeiten der Jobcenter-Kunden: Arzthelferin, Verkauf, Kfz-Mechaniker, Installateur, Stapler, Dachdeckerhelfer, Lager- und Saisonarbeitskräfte. „Wir Vermittler passen auf, dass die Präsentation passt und das Profil stimmt“, sagt Ilona Breckel. „Sie sollen nicht noch ein Negativerlebnis haben.“

Kontakt

Die Internetseite www.jobcenter-stadt-karlsruhe.de informiert über die verschiedenen Leistungen und ermöglicht direkten Kontakt. Die zentrale Telefonnummer (07 21) 8 31 90 nimmt montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr Gesprächswünsche entgegen, die jeweiligen Ansprechpartner rufen zurück.