

ANHANG

I FELDSTUDIE

Anhang I.1	Einwilligungserklärung Beratende	A-2
Anhang I.2	Einwilligungserklärung Ratsuchende	A-3
Anhang I.3	Kurzfragebogen Ratsuchende	A-4
Anhang I.4	Transkriptionsregeln	A-5

II ONLINE-BEFragung

Anhang II.1	Informationsmail Online-Befragung	A-6
Anhang II.2	Printversion Online-Fragebogen formatiert	A-7
Anhang II.3	Detaillierte Darstellung ausgewählter statistischer Ergebnisse	A-11



Informationsblatt-Beratende zur Studie

„Vermittlung bei Verständigungsbarrieren in der schriftlichen Verwaltungs-Bürger-Kommunikation“

Ziele der Studie:

Dass Behördenschreiben im Allgemeinen nicht immer leicht zu verstehen sind, ist hinlänglich bekannt. Was dies jedoch für Erwerbslose in deren Lebenssituation im Zusammenhang mit Behördenschreiben des Job-Centers bedeutet, wurde noch nicht genauer untersucht. Ziel des Vorhabens ist es, die Ursachen für Verstehens- und Verständigungshindernisse zu erfassen und zu analysieren, auf welche Art und Weise Sozialarbeiter in Beratungsstellen bei diesen Verständigungsbarrieren „vermittelnd“ tätig werden. Abschließend sollen Hinweise erarbeitet werden, unter welchen Bedingungen und Voraussetzungen zu einer besseren Verwaltungs-Bürger-Kommunikation beigetragen werden kann.

Die Studie wird im Rahmen einer kooperativen Dissertation an der Technischen Universität Dresden und der Fakultät Angewandte Sozialwissenschaften der HTWK Leipzig durchgeführt.

Worum ich Sie bitte:

Ich bitte Sie um Ihr Einverständnis, von Ihnen durchgeführte Beratungsgespräche per Diktiergerät aufzuzeichnen.

Bei Rückfragen:

Vor Beginn der Studie beantworte ich gern Ihre offenen Fragen. Auch wenn Sie später noch Fragen zur Untersuchung haben sollten, stehe ich Ihnen zur Verfügung. Selbstverständlich rufe ich Sie auch zurück.

Ihre Ansprechpartnerin:

Dipl. Soz Arb./ Sozpäd. Ulrike Leistner
Fakultät Angewandte Sozialwissenschaften der HTWK Leipzig
Postfach 301166, 04251 Leipzig
Tel. 0341/ 3076-4341
E-Mail: ulrike.leistner@fas.htwk-leipzig.de

Was ich Ihnen garantiere:

Die Teilnahme an der Studie ist freiwillig. Ihnen entstehen keinerlei Nachteile, wenn Sie nicht teilnehmen möchten. Sie können Ihr Einverständnis jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne weitere Folgen für Sie zurückziehen. Ihre Äußerungen während der Beratung werden entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz absolut vertraulich behandelt und von einer unabhängigen wissenschaftlichen Institution (Fakultät Angewandte Sozialwissenschaften der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig) anonymisiert ausgewertet. Andere Institutionen erhalten selbstverständlich keine Informationen über Ihre Angaben. Bei der Darstellung der Studienergebnisse sind keine Rückschlüsse auf Ihre Personen möglich.



Einwilligungserklärung Beratende zur Teilnahme an der Studie

„Vermittlung bei Verständigungsbarrieren in der schriftlichen Verwaltungs-Bürger-Kommunikation“

Mit meiner Teilnahme an der oben genannten Studie bin ich einverstanden. Ich habe das entsprechende Informationsblatt-Beratende erhalten und gelesen. Ich fühle mich ausreichend informiert und habe verstanden, wofür es geht. Ich hatte ausreichend Gelegenheit, Fragen zu stellen, die für mich hinreichend beantwortet wurden. Ich hatte genügend Zeit mich zu entscheiden.

Ich habe verstanden, dass bei wissenschaftlichen Studien persönliche Daten und Angaben erhoben werden. Die Weitergabe, Speicherung und Auswertung dieser studienbezogenen Daten erfolgt nach gesetzlichen Bestimmungen und setzt vor Teilnahme an der Studie meine freiwillige Einwilligung voraus:

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass Tonaufnahmen der Beratung angefertigt, die Inhalte der Beratung anonymisiert, d.h. ohne Nennung von Orts- oder Eigennamen, in Textform auf elektronische Datenträger gespeichert und von Mitarbeitern der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig ausgewertet werden.

Meine Einwilligung, an diesem Forschungsvorhaben teilzunehmen, erfolgt ganz und gar freiwillig.

Ich wurde darauf hingewiesen, dass ich meine Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen kann, ohne dass mir dadurch irgendwelche Nachteile entstehen.

Ich habe eine Kopie des Informationsblattes und dieser unterschriebenen Einwilligungserklärung erhalten.

(Ort, Datum)

(Unterschrift)



Informationsblatt-Bürger-Beratung zur Studie

„Vermittlung bei Verständigungsbarrieren in der schriftlichen Verwaltungs-Bürger-Kommunikation“

Ziele der Studie:

Dass Behördenschreiben im Allgemeinen nicht immer leicht zu verstehen sind, ist hinlänglich bekannt. Was dies jedoch für Erwerbslose oder Personen, die auf ergänzende Leistungen nach SGB II angewiesen sind, in deren Lebenssituation im Zusammenhang mit Behördenschreiben des JobCenters bedeutet, wurde noch nicht genauer untersucht. Ziel des Vorhabens ist es, die Ursachen für Verstehens- und Verständigungshindernisse zu erfassen und zu analysieren, auf welche Art und Weise Sozialarbeiter in Beratungsstellen bei diesen Verständigungsbarrieren „vermittelnd“ tätig werden. Abschließend sollen Hinweise erarbeitet werden, unter welchen Bedingungen und Voraussetzungen zu einer besseren Verwaltungs-Bürger-Kommunikation beigetragen werden kann.

Die Studie wird im Rahmen einer kooperativen Dissertation an der Technischen Universität Dresden und der Fakultät Angewandte Sozialwissenschaften der HTWK Leipzig durchgeführt.

Worum ich Sie bitte:

Ich bitte Sie um Ihr Einverständnis, dass das Beratungsgespräch einmalig per Diktiergerät aufgezeichnet werden darf sowie allgemeine Daten (Geschlecht, Alter, höchster Bildungsabschluss, Dauer des Leistungsbezugs nach SGB II etc.) und Angaben von Ihnen erfasst werden. Zudem würde ich gern das für Sie unverständliche Verwaltungsschreiben des JobCenters ablichten. Selbstverständlich werden alle personenbezogenen Daten (Name, Adresse, Aktenzeichen etc.) verdeckt bzw. in Ihrem Beisein geschwärzt.

Bei Rückfragen:

Vor Beginn der Studie beantworte ich gern Ihre offenen Fragen. Auch wenn Sie später noch Fragen zur Untersuchung haben sollten, stehen wir Ihnen gern zur Verfügung. Selbstverständlich rufe ich Sie auch zurück.

Ihre Ansprechpartnerin:

Dipl. Soz Arb./ Sozpäd. Ulrike Leistner
Fakultät Angewandte Sozialwissenschaften der HTWK Leipzig
Postfach 301166, 04251 Leipzig
Tel. 0341/ 3076-4341
E-Mail: ulrike.leistner@fas.htwk-leipzig.de

Was ich Ihnen garantiere:

Die Teilnahme an der Studie ist freiwillig. Ihnen entstehen keinerlei Nachteile, wenn Sie nicht teilnehmen möchten. Sie können Ihr Einverständnis jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne weitere Folgen für Sie zurückziehen. Ihre Äußerungen während der Beratung werden entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz absolut vertraulich behandelt und von einer unabhängigen wissenschaftlichen Institution (Fakultät Angewandte Sozialwissenschaften der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig) anonymisiert ausgewertet. Andere Institutionen erhalten selbstverständlich keine Informationen über Ihre Angaben. Bei der Darstellung der Studienergebnisse sind keine Rückschlüsse auf Ihre Personen möglich.



Das Promotionsvorhaben wird gefördert von:



Einwilligungserklärung Bürger zur Teilnahme an der Studie

„Vermittlung bei Verständigungsbarrieren in der schriftlichen Verwaltungs-Bürger-Kommunikation“

Mit meiner Teilnahme an der oben genannten Studie bin ich einverstanden. Ich habe das entsprechende Informationsblatt-Bürger-Beratung erhalten und gelesen. Ich fühle mich ausreichend informiert und habe verstanden, worum es geht. Ich hatte ausreichend Gelegenheit, Fragen zu stellen, die für mich hinreichend beantwortet wurden. Ich hatte genügend Zeit mich zu entscheiden.

Ich habe verstanden, dass bei wissenschaftlichen Studien persönliche Daten und Angaben erhoben werden. Die Weitergabe, Speicherung und Auswertung dieser studienbezogenen Daten erfolgt nach gesetzlichen Bestimmungen und setzt vor Teilnahme an der Studie meine freiwillige Einwilligung voraus:

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass

- Tonaufnahmen der Beratung angefertigt, die Inhalte der Beratung anonymisiert, d.h. ohne Nennung von Orts- oder Eigennamen, in Textform auf elektronische Datenträger gespeichert und von Mitarbeitern der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig ausgewertet werden.
- allgemeine soziodemographische Daten und Angaben von mir erhoben, auf elektronische Datenträger gespeichert und von Mitarbeitern der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig ausgewertet werden.
- das an mich adressierte Behördenschreiben (welches den Anlass für die Inanspruchnahme des Beratungsgesprächs bildete) abgelichtet, personenbezogene Angaben unkenntlich gemacht werden und in der Auswertung berücksichtigt werden.

Meine Einwilligung, an diesem Forschungsvorhaben teilzunehmen, erfolgt ganz und gar freiwillig.

Ich wurde darauf hingewiesen, dass ich meine Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen kann, ohne dass mir dadurch irgendwelche Nachteile entstehen.

Ich habe eine Kopie des Informationsblattes und dieser unterschriebenen Einwilligungserklärung erhalten.

(Ort, Datum)

(Unterschrift)



Das Promotionsvorhaben wird gefördert von:

Listennummer:

Fragebogen zur Studie
„Vermittlung bei Verständigungsbarrieren in der schriftlichen Verwaltungs-Bürger-Kommunikation“

Die folgenden Fragen zu Ihrer Person interessieren **nur für Forschungszwecke. Sie dienen nicht der Identifizierung Ihrer Person.** Jedoch sind die Angaben für das Forschungsprojekt von erheblicher Bedeutung, da so der Einfluss persönlicher Faktoren auf das Textverstehen kontrolliert werden kann.

Sie sind...

männlich

weiblich

Wie alt sind Sie?

unter 25 Jahre

25 - 34 Jahre

35 - 49 Jahre

50 - 65 Jahre

Was ist Ihr höchster Schulabschluss?

keinen Schulabschluss

Hauptschule/Volksschule

Realschule/Mittlere Reife

Polytechnische Oberschule

Fachhochschulreife

Abitur/allg. Hochschulreife

anderer Schulabschluss

Welche Berufsausbildung haben Sie abgeschlossen?

keine Berufsausbildung

Lehre (berufl./betriebl. Ausbildung)

Fachschule (Meister-, Techniker Ausbildung)

Fachhochschule, Ingenieurschule

andere Berufsausbildung

Universität, Hochschule

Welche Tätigkeit üben Sie derzeit aus?

keine Erwerbstätigkeit Weiterbildungsmaßnahme

Selbstständig Sonstiges _____

Mini-Job

	≤ 1 Jahr	1 – ≤ 3 Jahre	3 – ≤ 5 Jahre	5 – ≤ 10 Jahre	≥ 10 Jahre
Seit wann beziehen Sie Leistungen nach SGB II (Hartz IV)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft kommt es vor, dass Sie Behördenschreiben des JobCenters nicht verstehen können?	immer <input type="checkbox"/>	oft <input type="checkbox"/>	manchmal <input type="checkbox"/>	selten <input type="checkbox"/>	nie/fast nie <input type="checkbox"/>
Wie oft kommt es vor, dass die Mitarbeiter des JobCenters Ihnen bei Unklarheiten in Behördenschreiben weiterhelfen?	immer <input type="checkbox"/>	oft <input type="checkbox"/>	manchmal <input type="checkbox"/>	selten <input type="checkbox"/>	nie/fast nie <input type="checkbox"/>

Aus welchen Gründen haben Sie sich heute mit Ihrem Behördenschreiben an die Beratungsstelle gewandt?

1. _____

2. _____

3. _____

Vielen Dank!

Verzeichnis der Transkriptionsregeln modifiziert nach GAT 2 (Selting et al. 2009)

Überlappungen

[] überlappende Redebeiträge bzw.
 Simultansprechen
 []

Rezeptionssignale

hm ja nein eingipflige Signale
 mhm jaja nene zweigipflige Signale

Atmen

°h °hh °hhh Einatmen (kurz, mittellang, lang)
 h° hh° hhh° Ausatmen (kurz, mittellang, lang)

Pausen

(.) Absetzen, Atempause
 (-) 1-2 Sekunden
 (--) 2-4 Sekunden
 (ca. 6 sek.) längere Pause mit Sekundenangabe

nonverbale Handlungen

((hustet)) ((lacht) etc. sprachbegleitende paraverbale und
 nonverbale Handlungen
 >> lachend< < Handlung mit Reichweite

Intonation und Charakterisierung der Sprechweise

: :: ::: Dehnung/Längerung (kurz, mittellang, lang)
 >>p< < leise (piano) mit Reichweite
 >>pp< < sehr leise (pianissimo) mit Reichweite
 >>f< < laut (forte) mit Reichweite
 >>ff< < sehr laut (fortissimo) mit Reichweite
 >>all< < schnell (allegro) mit Reichweite
 >>len< < langsam (lento) mit Reichweite
 akZENT starke Betonung

Tonhöhenbewegung am Ende von Intonationsphrasen

? hoch steigend

, steigend
 - gleichbleibend
 ; fallend
 . tief fallend
 (???)
 ((unverständlich ca. 6 sek.)) unverständliche Passage
 XXX unverständliche Passage mit Angabe der Dauer
 Ortsname Anonymisierung von Personen-bzw.

Sehr geehrte Frau Mustermann,

über Datenbanken zu Beratungsangeboten für Erwerbslose bin ich auf Ihre Einrichtung „Erwerbslosenberatung Musterstadt“ aufmerksam geworden.

Im Rahmen meiner Doktorarbeit, in Kooperation mit der HTWK Leipzig und der TU Dresden, untersuche ich die Vermittlung Sozialer Arbeit bei Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben (sprich Bescheide, Formulare etc.). Hierzu möchte ich auch BeraterInnen aus Einrichtungen mit Beratungsangeboten für Erwerbslose zu Wort kommen lassen. Aus den Ergebnissen sollen Hinweise für die Verbesserung der schriftlichen Verwaltungs-Bürger-Kommunikation abgeleitet werden.

Ihre Erfahrungen, die Sie in der Beratung von Langzeiterwerbslosen im Hinblick auf Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben gesammelt haben, sind für meine Untersuchung ausgesprochen wertvoll. Der Fokus liegt dabei auf Ihren Beratungserfahrungen mit Ratsuchenden:

- die ALG II beziehen,
- Deutsch als Muttersprache sprechen (bei Personen mit Migrationshintergrund kommen zusätzliche Sprachbarrieren zum Tragen, die in dieser Untersuchung nicht mit berücksichtigt werden können) und
- die sich mit Jobcenterschreiben an Ihre Einrichtung wenden.

Ich bitte Sie sehr herzlich, sich ca. 15 Minuten Zeit zu nehmen und den Onlinefragebogen auszufüllen.

Die Teilnahme an dieser Studie ist freiwillig. Alle Ihre Angaben sind anonym, so dass keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich sind. Die erhobenen Daten werden entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz für Dritte unzugänglich gespeichert und ausgewertet.

Unter folgendem Link können Sie bis zum **30.04.2014** an der Befragung „Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben aus BeraterInnensicht“ teilnehmen:

<https://bildungsportal.sachsen.de/survey/limesurvey/index.php?sid=52681&lang=de>

Bei Fragen stehe ich Ihnen jederzeit gern telefonisch oder per Mail zur Verfügung! Auf Wunsch kann ich Ihnen eine allgemeine Auswertung der Studienergebnisse zusenden. Bitte signalisieren Sie mir Ihr Interesse!

Über Ihre Unterstützung würde ich mich außerordentlich freuen!

Mit freundlichen Grüßen,
Ulrike Leistner

Dipl. Sozarb./Sozpäd. Ulrike Leistner

Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig
Fakultät Architektur und Sozialwissenschaften
Postfach 301166, 04251 Leipzig
Sitz: Eilenburger Str. 13, 04317 Leipzig

Tel.: 0341/3076-3241

 **Bitte prüfen Sie, ob diese Mail wirklich ausgedruckt werden muss!**

Sehr geehrte Frau Mustermann,

über Datenbanken zu verschiedenen Beratungsangeboten für Erwerbslose bin ich auf Ihre Einrichtung „Erwerbslosenberatung Musterstadt“ aufmerksam geworden.

Im Rahmen meiner Doktorarbeit, in Kooperation mit der HTWK Leipzig und der TU Dresden, untersuche ich die Vermittlung Sozialer Arbeit bei Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben (sprich Bescheide, Formulare etc.). Hierzu möchte ich auch BeraterInnen aus Einrichtungen mit Beratungsangeboten für Erwerbslose zu Wort kommen lassen. Aus den Ergebnissen sollen Hinweise für die Verbesserung der schriftlichen Verwaltungs-Bürger-Kommunikation abgeleitet werden.

Die gesammelten Beratungserfahrungen mit Langzeiterwerbslosen im Hinblick auf Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben, sind für meine Untersuchung ausgesprochen wertvoll. Der Fokus liegt dabei auf Beratungen von Ratsuchenden:

- die ALG II beziehen,
- Deutsch als Muttersprache sprechen (bei Personen mit Migrationshintergrund kommen zusätzliche Sprachbarrieren zum Tragen, die in dieser Untersuchung nicht mit berücksichtigt werden können) und
- die sich mit Jobcenterschreiben an Ihre Einrichtung wenden.

Ich bitte Sie sehr herzlich das Forschungsvorhaben zu unterstützen, indem Sie:

- a) wenn Sie selbst in diesem Bereich beratend tätig sind, sich ca. 15 Minuten Zeit zu nehmen und den Onlinefragebogen ausfüllen und/oder
- b) die Nachricht an die BeraterInnen aus Ihrer Einrichtung weiterleiten würden. Vielen Dank!

Die Teilnahme an dieser Studie ist freiwillig. Alle Angaben sind anonym, so dass keine Rückschlüsse auf Personen möglich sind. Die erhobenen Daten werden entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz für Dritte unzugänglich gespeichert und ausgewertet.

Unter folgendem Link kann bis zum **30.04.2014** an der Befragung „Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben aus BeraterInnensicht“ teilgenommen werden:

<https://bildungsportal.sachsen.de/survey/limesurvey/index.php?sid=52681&lang=de>

Bei Fragen stehe ich Ihnen jederzeit gern telefonisch oder per Mail zur Verfügung! Auf Wunsch kann ich Ihnen eine allgemeine Auswertung der Studienergebnisse zusenden. Bitte signalisieren Sie mir Ihr Interesse!

Über Ihre Unterstützung würde ich mich außerordentlich freuen!

Mit freundlichen Grüßen,

Ulrike Leistner

Dipl. Sozarb./Sozpäd. Ulrike Leistner

Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig
Fakultät Architektur und Sozialwissenschaften
Postfach 301166, 04251 Leipzig
Sitz: Eilenburger Str. 13, 04317 Leipzig

Tel.: 0341/3076-3241

 **Bitte prüfen Sie, ob diese Mail wirklich ausgedruckt werden muss!**

Fragebogen zu Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben aus BeraterInnensicht

Ihre Erfahrungen, die Sie in der Beratung von Langzeitarbeitslosen im Zusammenhang mit Jobcenterschreiben gemacht haben, sind für meine Untersuchung ausgesprochen wichtig.

Es würde mich sehr freuen, wenn Sie sich ca. 15 Minuten Zeit zum Ausfüllen des Fragebogens nehmen würden.

Der Fragebogen umfasst 7 Fragegruppen. Bei der Beantwortung der Fragen gibt es keine "richtigen" und keine "falschen" Antworten. Jede Antwort ist dann zutreffend, wenn Sie Ihre persönliche Einschätzung widerspiegelt. Beantworten Sie bitte alle Fragen. Gehen Sie dabei entlang der Reihenfolge vor.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!
Ulrike Leistner

A Fragen zur Person und zur Beratungseinrichtung

1 Ich bin

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- weiblich
- männlich

2 Welche berufliche Qualifikation haben Sie?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- SozialarbeiterIn und/oder SozialpädagogIn
- PsychologIn
- JuristIn
- Andere: _____

3 Wie lange sind Sie bereits in Ihrer Einrichtung als BeraterIn tätig?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- < 1 Jahr
- 1 bis < 3 Jahre
- 3 bis < 5 Jahre
- 5 bis < 10 Jahre
- > 10 Jahre

4 In welchem Beschäftigungsverhältnis stehen Sie?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- hauptamtlich tätig
- geringfügig beschäftigt (z.B. BürgerarbeiterIn)
- ehrenamtlich tätig

5 Welcher Schwerpunkt beschreibt das Angebot Ihrer Einrichtung für Personen im ALG II-Bezug am besten?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- überwiegend Begegnungsangebote mit Beratungsmöglichkeit
- fast ausschließlich Beratung

6 An wie vielen Tagen pro Woche/Monat führen Sie in der Regel Beratungen durch?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- 5 mal pro Woche
- 3-4 mal pro Woche
- 1-2 mal pro Woche
- 2-3 mal pro Monat
- 1 mal pro Monat
- seltener als 1 mal im Monat

7 In welcher Trägerform wird Ihre Einrichtung geführt?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- Wohlfahrtsverband
- Kirche
- Gewerkschaft
- Verein
- Partei
- Selbsthilfegruppe
- Sonstiges: _____

8 In welchem Bundesland befindet sich Ihre Einrichtung?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Berlin
- Brandenburg
- Bremen
- Hamburg
- Hessen
- Mecklenburg-Vorpommern
- Niedersachsen
- Nordrhein-Westfalen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein
- Thüringen

9 Von welcher Trägerschaft der Jobcenter stammen überwiegend die Schreiben (Formulare, Bescheide etc.), mit denen sich Ratsuchende an Sie wenden?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- Jobcenter in Form gemeinsamer Trägerschaft (früher ARGE)
- Jobcenter in Form zugelassener kommunaler Träger (Optionskommune)

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen im Hinblick auf die Schreiben dieser Trägerform!

B Relevanz von Jobcenterschreiben und Verständigungsschwierigkeiten in der Beratung

Bitte beantworten Sie alle folgenden Fragen nur im Hinblick auf Ratsuchende im ALG II-Bezug, die Deutsch als Muttersprache sprechen!

1 Was sind im Allgemeinen die drei häufigsten Anliegen, mit denen sich Ratsuchende wegen Jobcenterschreiben an Sie wenden?

Bitte wählen Sie maximal 3 Antworten. Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an:

- Prüfen von Bescheiden
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen
- Hilfe bei der Formulierung formloser Anträge
- Hilfe bei der Formulierung von Stellungnahmen
- Hilfe bei Bewerbungsaufforderungen
- Sonstiges: _____

2 Welche Formen von Verständigungsschwierigkeiten werden in Ihren Beratungen überwiegend deutlich? Die Ratsuchenden...

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt an:

	nie	selten	manchmal	oft	immer
...können die Verwaltungssprache bzw. den Inhalt der Schreiben nicht verstehen.	<input type="radio"/>				
...wissen nicht, wie sie auf Grundlage der Schreiben handeln sollen.	<input type="radio"/>				
...sind mit dem Inhalt der Schreiben nicht einverstanden.	<input type="radio"/>				
...wollen Gegenmaßnahmen ergreifen (z.B. Widerspruch, Klage).	<input type="radio"/>				

3 In welchem Maß werden Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben in Ihren Beratungen von Ratsuchenden thematisiert?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- gar nicht → Bitte weiter bei E1!
- in geringem Maß
- mittelmäßig
-
- in hohem Maß
- in außerordentlich hohem Maß

4 Bitte denken Sie an Ihre letzten 10 Beratungen von Personen im ALG II-Bezug! Wie viele Beratungen bezogen sich konkret auf Jobcenterschreiben, also Bescheide, Formulare etc.?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- keine → Bitte weiter bei C1!
- 1-2 von 10 Fällen
- 3-4 von 10 Fällen
- 5-6 von 10 Fällen
- 7-8 von 10 Fällen
- 9-10 von 10 Fällen

5 Wie häufig davon lagen Verständigungsschwierigkeiten vor?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- keine
- 1-2 von 10 Fällen
- 3-4 von 10 Fällen
- 5-6 von 10 Fällen
- 7-8 von 10 Fällen
- 9-10 von 10 Fällen

C Fragen zu Ursachen für Verständigungsschwierigkeiten

Bitte beantworten Sie alle folgenden Fragen nur im Hinblick auf Ratsuchende im ALG II-Bezug, die Deutsch als Muttersprache sprechen!

1 Wenn in Ihren Beratungen im Allgemeinen Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben thematisiert werden: Wie häufig beruhen die Probleme auf folgenden textbedingten Ursachen?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt an:

	nie	selten	manchmal	oft	immer
uneindeutige grammatikalische Formulierungen	<input type="radio"/>				
verwendete Fachwörter/Rechtsbegriffe/Abkürzungen	<input type="radio"/>				
unübersichtliche Struktur und Darstellung	<input type="radio"/>				

	nie	selten	manchmal	oft	immer
allgemeine Textbausteine ohne Zuschnitt auf Adressaten	<input type="radio"/>				
fehlende Erläuterungen bei Entscheidungsbegründungen	<input type="radio"/>				
geringe Nachvollziehbarkeit einzelner Posten in der Leistungsberechnungen	<input type="radio"/>				
Missverhältnis zwischen relevanten Inhalten und Umfang	<input type="radio"/>				
unklare Handlungsaufforderungen	<input type="radio"/>				

2 Wie häufig beruhen die Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben auf folgenden leserbedingten Ursachen?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt an:

	nie	selten	manchmal	oft	immer
niedriges Bildungsniveau	<input type="radio"/>				
geringe Motivation	<input type="radio"/>				
psycho-soziale Probleme	<input type="radio"/>				
Angst vor Sanktionen	<input type="radio"/>				
Angst vor Ausgeliefertsein	<input type="radio"/>				
falsche Erwartungen an Leistungen/Prozedere des Jobcenters	<input type="radio"/>				
Alltaglogik behindert die Nachvollziehbarkeit der Verwaltungsllogik	<input type="radio"/>				
Fehlinterpretation der Rechtslage	<input type="radio"/>				
negative Erfahrungen mit Jobcenter/SachbearbeiterIn	<input type="radio"/>				
Drang bei Jobcenterschreiben Verantwortung an Experten abzugeben	<input type="radio"/>				

3 Wie häufig beruhen die Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben auf folgenden situationsbedingten Ursachen?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt an:

	nie	selten	manchmal	oft	immer
Die Ratsuchenden fühlen sich durch die Schreiben bedroht.	<input type="radio"/>				
Für die Ratsuchenden ist die Glaubwürdigkeit beschädigt bzw. sie misstrauen dem Jobcenter.	<input type="radio"/>				
Die Ratsuchenden bezweifeln die Rechtmäßigkeit des Inhalts der Schreiben.	<input type="radio"/>				
Die Ratsuchenden schreiben dem Jobcenter eine Mitschuld zu (z.B. hohe Rückforderungen).	<input type="radio"/>				
Die Ratsuchenden nehmen das Jobcenter nur noch in Stereotypen und Vorurteilen wahr.	<input type="radio"/>				
Die Ratsuchenden erhalten durch das Jobcenter ständig neue, teilweise widersprüchliche Informationen.	<input type="radio"/>				
JobcentermitarbeiterInnen sind für direkte Nachfragen der Ratsuchenden schwer zu erreichen.	<input type="radio"/>				

D Notwenige Vermittlungsaufgaben in der Beratung

1 Welche der folgenden Vermittlungsaufgaben sind in Ihren Beratungen bei Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben in der Regel besonders notwendig?

Bitte nummerieren Sie jede Box in der Reihenfolge Ihrer Präferenz, beginnen mit 1 bis 4:

- Ich übersetze das „Amtsdeutsch“ in Alltagssprache.
- Ich informiere über Verwaltungsabläufe und die Handlungslogik.
- Ich überprüfe die Rechtsgrundlagen und -umsetzung.
- Ich entschärfe emotional aufgeladene Situationen.

2 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt an:

	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	teils/teils	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
Wenn das Jobcenter etwas schreibt, dann wird es schon stimmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich rechne den Bedarf stets selbst aus und gleiche meine Berechnung mit den Angaben im Berechnungsbogen ab.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es ist mir sehr wichtig, die Ratsuchenden ausführlich auf die nächsten Schritte mit dem Jobcenter vorzubereiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Von aussichtslosen Anliegen an das Jobcenter rate ich Ratsuchenden ab.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Den Schriftverkehr mit dem Jobcenter erledige ich meist für die Ratsuchenden schnell selber.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 Bitte denken Sie nun an **10 für Sie typische Beratungen** zu Jobcenterschreiben! Wie häufig kommt es in der Regel vor, dass Sie den Inhalt von Jobcenterschreiben auch nicht erklären bzw. interpretieren können?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- nie
- in 1-2 von 10 Fällen
- in 3-4 von 10 Fällen
- in 5-6 von 10 Fällen
- in 7-8 von 10 Fällen
- in 9-10 Fällen

4 Wie häufig liegen fehlerhafte Bescheide vor?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- nie
- in 1-2 von 10 Fällen
- in 3-4 von 10 Fällen
- in 5-6 von 10 Fällen
- in 7-8 von 10 Fällen
- in 9-10 Fällen

E Fragen zu Optimierungsmaßnahmen des Jobcenters

1 Hat Ihr örtliches Jobcenter in den letzten zwei Jahren Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit umgesetzt?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- ja
- nein → Bitte weiter bei F1!
- weiß nicht → Bitte weiter bei F1!

Wenn ja, welche?

Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an:

- überarbeitete Bescheide
- kostenlose Telefonhotline
- veröffentlichtes Telefonverzeichnis der SachbearbeiterInnen
- Antragsformulare mit Ausfüllhilfen
- Musterbescheide mit zusätzlichen Erläuterungen
- Sonstiges: _____

3 Inwieweit hatte(n) die Optimierungsmaßnahme(n) Auswirkung auf die Beratungsanlässe? Bitte begründen Sie kurz Ihre Antwort! Die Beratungsanlässe sind...

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- zurückgegangen
- gleichgeblieben
- angestiegen

Bitte schreiben Sie einen Kommentar zu Ihrer Auswahl!

F Fragen zur Kommunikation zwischen Beratungseinrichtung und Jobcenter

1 Wie schätzen Sie die direkte Kommunikation zwischen Ihrer Beratungseinrichtung und dem örtlichen Jobcenter ein?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt an:

	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	teils/teils	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
Fragen lassen sich immer problemlos mit den jeweiligen SachbearbeiterInnen klären.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es kommt auf die/den MitarbeiterIn an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Kontakt zum örtlichen Jobcenter ist auf die Schriftform beschränkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2 Gibt es zwischen Ihrer Einrichtung und dem Jobcenter besondere Kommunikationsvereinbarungen?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- ja
- nein
- weiß nicht

Wenn ja, welche?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

3 Setzen Sie sich über die Beratungssituationen hinaus für die Belange von Personen im ALG II-Bezug ein?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- Ja
 Nein

Wenn ja, wo genau?

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten an:

- Arbeitskreise und Fachgruppen
 Beirat des Jobcenters
 Sonstiges: _____

G Abschließende Bewertung

1 Inwieweit hat sich Ihrer Erfahrung nach die Häufigkeit von Beratungsanlässen wegen Verständigungsschwierigkeiten in Verwaltungsschreiben für Langzeiterwerbslose seit Einführung von Hartz IV verändert?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn Sie mehr als 10 Jahre in Ihrer Einrichtung beratend tätig sind!

Bitte kreuzen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- deutlich abgenommen
 eher abgenommen
 gleichgeblieben
 eher angestiegen
 deutlich angestiegen

2 An welchen drei Punkten sehen Sie die größten Verbesserungsbedarfe, um Verständigungsschwierigkeiten in Jobcenterschreiben zu beheben?

Bitte geben Sie Ihre Antwort(en) hier ein:

1. _____
2. _____
3. _____

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen wieder zurück an:

HTWK Leipzig
Forschungszentrum
Dipl. Soz.arb./Soz.päd. Ulrike Leistner (FH)
Eilenburger Straße 13
04317 Leipzig

Fax: 0341- 3076 31 21

Tabelle 1 Vergleich Häufigkeit textbedingter Ursachen für Verständigungsbarrieren nach Jobcenterträgerschaft

Variable	Befragte zu Scheiben gE		Befragte zu Schreiben zkT		U	p
	MW±SD		MW±SD			
uneindeutige grammatikalische Formulierung	2.65±0.995	(≠)	2,93±0.829		2863.5	.084
verwendete Fachwörter/Rechtsbegriffe/Abkürzungen	3.76±0.790	=	3.76±0.883		3775.5	n.s.
unübersichtliche Struktur und Darstellung	3.80±0.869	=	3.67±0.789		4066.0	n.s.
allgemeine Textbausteine ohne Zuschnitt auf Adressaten	3.89±0.752	=	3.89±0.674		4066.0	n.s.
fehlende Erläuterungen bei Entscheidungsbegründungen	3.65±0.800	=	3.68±0.771		4166.0	n.s.
geringe Nachvollziehbarkeit einzelner Posten in der Leistungsberechnung	4.13±0.609	=	4.16±0.520		3516.5	n.s.
Missverhältnis zwischen relevanten Inhalten und Umfang	3.70±0.857	=	3.55±0.848		3516.5	n.s.
unklare Handlungsaufforderungen	3.10±0.766	=	3.04±0.673		3935.0	n.s.

Tabelle 2 Vergleich Häufigkeit leserbedingter Ursachen für Verständigungsbarrieren nach Jobcenterträgerschaft

Variable	Befragte zu Scheiben gE		Befragte zu Schreiben zkT		U	p
	MW±SD		MW±SD			
niedriges Bildungsniveau	3.23±0.718	=	3.18±0.756		3922.0	n.s.
geringe Motivation	2.53±0.759	≠	2.84±0.785		2944.0	.010
psycho-soziale Probleme	3.25±0.716	=	3.21±0.888		3785.0	n.s.
Angst vor Sanktionen	3.69±0.811	=	3.57±0.779		3826.0	n.s.
Angst vor Ausgeliefertsein	3.84±0.772	=	3.78±0.728		4017.0	n.s.
falsche Erwartung an Leistungen/Procedere des Jobcenters	3.29±0.744	=	3.34±0.861		3873.0	n.s.
Alltagslogik behindert die Nachvollziehbarkeit der Verwaltungslogik	3.65±0.748	=	3.73±0.837		3707.0	n.s.
Fehlinterpretation der Rechtslage	3.32±0.687	=	3.29±0.757		4026.5	n.s.
negative Erfahrungen mit Jobcenter/Sachbearbeiter_in	3.81±0.503	=	3.78±0.636		4104.5	n.s.
Drang bei Verwaltungsschreiben Verantwortung an Expert_innen abzugeben	3.38±0.802	=	3.36±0.838		3773.0	n.s.

Tabelle 3 Vergleich Häufigkeit akzeptanzbedingter Ursachen für Verständigungsbarrieren nach Jobcenterträgerschaft

Variable	Befragte zu	=	Befragte zu	U	p
	Scheiben gE		Schreiben zkT		
	MW±SD		MW±SD		
Die Ratsuchenden fühlen sich durch die Schreiben bedroht	3.69±0.659	=	3.65±0.706	4159.5	n.s..
Für die Ratsuchenden ist die Glaubwürdigkeit beschädigt bzw. sie misstrauen dem Jobcenter	3.90±0.609	=	3.85±0.556	4128.0	n.s..
Die Ratsuchenden bezweifeln die Rechtmäßigkeit des Inhalts der Schreiben	3.52±0.608	=	3.58±0.657	4017.5	n.s.
Die Ratsuchenden schreiben dem Jobcenter eine Mitschuld zu (z.B. hohe Rückforderungen)	3.51±0.663	=	3.64±0.645	4063.0	n.s.
Die Ratsuchenden nehmen das Jobcenter nur noch in Stereotypen und Vorurteilen wahr	3.57±0.689	=	3.63±0.799	4038.5	n.s.
Die Ratsuchenden erhalten durch das Jobcenter ständig neue, tlw. widersprüchliche Informationen	3.42±0.725	=	3.35±0.822	4070.0	n.s.
Jobcentermitarbeiter_innen sind für direkte Nachfragen der Ratsuchenden schwer zu erreichen	4.37±0.847	≠	3.96±1.074	3383.0	.014