

# Charta der Selbstverständlichkeiten

## Selbstverständlich für jedes Jobcenter:

- ein Klima des Willkommens, ein freundlicher Umgangston und Hilfsbereitschaft nach dem Motto:

### Hartz IV und Sozialhilfe: Ihr gutes Recht!

- gute Beratung und schnelle Hilfe durch gut qualifizierte MitarbeiterInnen in ausreichender Zahl
- umfassende Information über zustehende Leistungen (z. B. Warmwasserkosten) und vollständige Ermittlung des Hilfebedarfs
- Persönliche Vorsprachen ohne langes Warten und schnelle und umfassende Hilfen in dringenden Fällen
- Eingangsbestätigungen für eingereichte Anträge und Unterlagen bekommt Mensch ganz automatisch
- Termine nach Absprache und nicht von oben angeordnet
- Beistände, die überall willkommen sind
- Angebote zu hochwertigen beruflichen Hilfen, die eine Perspektive bieten und freiwillig sind
- Leistungen, auf die ein Rechtsanspruch besteht, werden ohne Wenn und Aber und ohne Abstriche gewährt
- Hilfen zur Überwindung von Sprachbarrieren (einschließlich der Kostenübernahme für Dolmetscher)



**Auf  
Recht  
bestehen**