

Hartz IV-Betroffene vergeben Schulnoten für das Jobcenter in der StädteRegion Aachen

Der Umfragebericht Unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ der Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ wurde heute, am 6. Januar 2012, dem Jobcenter vorgelegt.

Seit 2009 - knapp 5 Jahren „Hartz IV“ – kommen haupt- und ehrenamtlich tätige Mitarbeiter/innen aus Beratungsstellen der StädteRegion Aachen als Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ zusammen. Sie setzen sich mit der Rolle des Jobcenters seit Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe insbesondere mit den Problemen für Betroffene auseinander. In einem Bereich, in dem es um die Lebenssituation existenziell abhängiger Menschen geht, die ihre Rechte gegenüber der Behörde oft selbst nicht wahrnehmen (können), sind die Mitarbeiter der Beratungsstellen als Sprachrohr der Betroffenen geeignet und gefordert, auf Missstände hinzuweisen.

„Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt“ ?

Als Bestandsaufnahme wurde von Juni bis September 2011 eine Befragung bei Leistungsberechtigten nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch („Hartz IV“) durchgeführt.

Die „Unabhängige Kundenzufriedenheitsumfrage“ ist gewissermaßen ein Gegencheck zu der hauseigenen "Evaluation der Kundenzufriedenheit“ des Jobcenters. Von seiten des Jobcenters wird vermittelt, die „Kunden“ seien mit dem Service der Geschäftsstellen und der hiesigen Praxis der Gewährung von Leistungen im allgemeinen zufrieden. Da die Initiative aus der eigenen Praxis andere Erfahrungen hat, wollte sie es genauer wissen.

Aktive des Netzwerks SGB II Aachen haben von Ende Mai bis Anfang September 2011 anhand der Befragung von 381 Leistungsberechtigten nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch (SGB II) untersucht und dokumentiert, wie es Erwerbslosen/ Arbeitssuchenden bei den Jobcentern der StädteRegion Aachen ergeht. Idee und Gestaltung der Befragung konnte von dem Verein Tacheles-Sozialhilfe aus Wuppertal übernommen werden.

Die mit einem zweiseitigen Bogen abgefragten Kriterien erfassen ein differenziertes Urteil über Problemfelder des Behördenalltags beim Jobcenter. Die Fragen betreffen unter anderem Wartezeiten, Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen, Qualität der Beratung, Dauer der Antragsbearbeitung, Erfahrungen mit verloren gegangenen Unterlagen, Pünktlichkeit eingehender Leistungen, Umgangston und die allgemeine Zufriedenheit.

Aus dem Bericht: Im Vergleich zur offiziellen Auswertung der Jobcenter geben die von der Initiative Netzwerk SGB II Befragten deutlich schlechtere Beurteilungen. Bei der Gesamtbewertung wurde von 55 % mit der Note 4, 5 oder 6 bewertet.

„Kunden“ fühlen sich durch Ton und Ausdrucksweise in den Jobcenter-Geschäftsstellen abgewertet und nicht mit Respekt behandelt. Zitat: „Man kommt sich vor wie ein Bittsteller“. „Man vermisst schon den ganz normalen Anstand“. Menschen, die Leistungen nach dem SGB II erhalten, werden demnach zwar als Kunde bezeichnet, aber im Vergleich zum Kundenstatus in der Geschäftswelt nicht als solche behandelt.

Kenntnis von einer Beschwerdestelle beim Jobcenter haben laut Umfrage nur 15 %.

Stefan Graaf, Geschäftsführer des Jobcenters StädteRegion Aachen und Bundessprecher der Jobcenter „... Da vieles im Hartz IV-System nach wie vor noch verbesserungswürdig ist, werde ich weiterhin kämpferisch, aufklärend und mit langem Atem die Weiterentwicklung konstruktiv begleiten“ (aus der Pressemitteilung vom 01.12.2011).