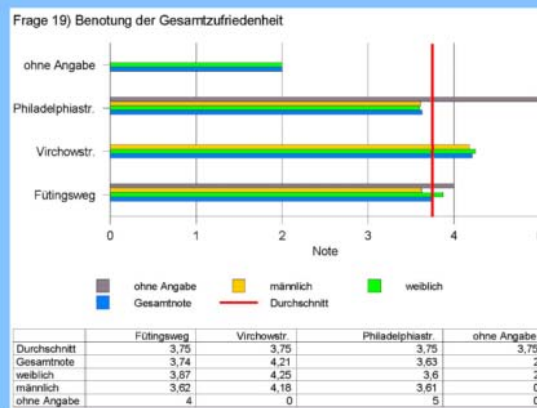


Unabhängige „Kunden-Zufriedenheitsumfrage“

bei Beziehern von Leistungen nach SGB II

in Krefeld



*"Mehr Personal, damit
weniger Druck da ist."*

*"Ständiger Personalwechsel,
keine Aktenkenntnis."*

Zitate:



*"Fühle mich nicht als Mensch,
sondern als Nummer."*

*"Seit dem ich meinen Berater habe,
ist alles in Ordnung."*

"Bürger haben Rechte; für „Kunden“ sind Angebote erreichbar oder nicht."

Durchgeführt vom



Sozialbündnis Krefeld

Krefeld, im November 2012

Wir danken allen SGB-II-Leistungsberechtigten, die an der unabhängigen „Kunden-Zufriedenheitsumfrage“ teilgenommen haben, den ehrenamtlich Engagierten, die maßgeblich an dem Zustandekommen der Datengrundlage (Interviews und Dateneingabe) beteiligt waren, sowie allen sozialen Einrichtungen und deren MitarbeiterInnen, die diese Umfrage unterstützten.

Tacheles e. V. aus Wuppertal gilt ganz besonderer Dank für die Überlassung der EDV-Vorlagen. Dies war eine wichtige Grundlage für dieses „No-Budget-Projekt.“

Herausgeber:

© Sozialbündnis Krefeld, im November 2012

Redaktion: Jo Greyn, Ulrich Knur, Helmut Tedden, Carmen Pelmtner, Kolja Mendler

Datenauswertung und -aufbereitung, Grafiken und Layout: Dipl.-Ing. Torsten Flanhardt

Sozialbündnis Krefeld, c/o Ulrich Knur, Raderfeld 100, 47807 Krefeld

Tel: 02151 - 300014

Web: www.sozialbuendnis-krefeld.de

Mail: kontakt@sozialbuendnis-krefeld.de

Im Sinne besserer Lesbarkeit wird im vorliegenden Bericht auf doppelte Schreibweise (männlich/weiblich) verzichtet. Bei Nennung von Personengruppen sind Frauen und Männer immer gleichermaßen gemeint.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Einleitung	7
1.1 Warum diese Umfrage?	7
1.2 Die Kundenbefragung der Bundesagentur für Arbeit	10
1.3 Wie wurde die unabhängige „Kunden-Zufriedenheitsumfrage“ durchgeführt?	10
2 Die Stichprobenauswahl	12
3 Auswertung der Umfrage	16
3.1 Erreichbarkeit der SachbearbeiterInnen?	16
3.2 Wie beurteilen Sie die Wartezeit bei der offenen Sprechstunde des Jobcenters?	18
3.3 Wie beurteilen Sie den Umgangston in den Jobcentern?	18
3.4 Wie beurteilen Sie die Beratung (fachliche Auskunft) durch die SachbearbeiterInnen?	19
3.5 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Behördenschreiben?	20
3.6 Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung des Jobcenters?	22
3.7 Praxis des Jobcenters bei Eingangsbestätigungen?	23
3.8 Sind Unterlagen verloren gegangen?	25
3.9 Pünktlichkeit der Jobcenter-Auszahlung?	26
3.10 Kommen Mitarbeiter der Sicherheitsfirma während des Gesprächs in das Büro?	28
3.11 Sind während der Gespräche andere Leistungsbezieher im gleichen Raum?	28
3.12 Werden Kontoauszüge bei den Jobcentern kopiert?	29
3.13 Werden nach Gesprächen auf Antrag Niederschriften gefertigt?	30
3.14 Gesamtzufriedenheit der befragten Jobcenter-„Kunden“	31
4 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse	32
5 Fazit der Auswertung und Lösungsansätze	36
5.1 Lösungsansätze und Forderungen aus Sicht des Sozialbündnisses Krefeld	37
5.2 Lösungsansätze für Beratungseinrichtungen	38
5.3 Verantwortung der Stadt Krefeld	38
6 Schlusswort	39
7 Persönliche Meinungen der Kunden-Zufriedenheitsumfrage	40
8 Anhang	44
8.1 Die Kundenbefragung der Bundesagentur für Arbeit	44
8.2 Quellennachweise	46
Leitbild Sozialbündnis Krefeld	48
Fragebogen Kunden-Zufriedenheitsumfrage des Sozialbündnisses Krefeld	49
Fragebogen Kundenbefragung des ZKM	51

Vorwort

Das „Sozialbündnis Krefeld“ ist eine Initiative von sozialen Einrichtungen, Verbänden und Parteien der Stadt Krefeld¹. Das Bündnis kümmert sich um die vielen sozialen Verwerfungen unserer Gesellschaft, die zu einer zunehmenden Armut führen. Hartz IV spielt dabei nicht nur als direkte Quelle von Armut eine wesentliche Rolle, sondern auch als Initiator vieler weiterer Armutsursachen, wie z. B. Dumpinglöhnen.

Dabei setzt das Sozialbündnis Krefeld das gemeinsame Interesse aller Beteiligten voraus, den Menschen im „SGB-II-Leistungsbezug“ als gleichberechtigten Mitbürgern mit Respekt zu begegnen. Ziel der Akteure in diesem Aufgabenbereich ist das Erreichen einer möglichst stabilen Lebens- und Wohnsituation für die Leistungsberechtigten. Letzteres ist unter anderem die Voraussetzung für gesellschaftliche und politische Teilhabe. Aber nicht nur dies. Die Aufgabe der Jobcenter besteht zu 50% darin, die Menschen im SGB-II-Bereich in den 1. Arbeitsmarkt zu vermitteln. Wie kann jedoch die Vermittlungsfähigkeit hergestellt bzw. erhalten bleiben, wenn der Leistungsberechtigte nicht weiß, wovon er seine Mahlzeiten und seine Fahrtkosten, geschweige denn Miete und Strom bezahlen soll?

Das Sozialbündnis möchte die teilweise prekäre Situation der betroffenen SGB-II-Leistungsberechtigten öffentlich machen und die Kommunalpolitik in Lösungen einbezogen wissen. Die herrschenden Vorurteile gegenüber SGB-II-Leistungsberechtigten müssen korrigiert werden. Den Medien obliegt hier eine große Verantwortung, die Sachverhalte gerecht darzustellen.

Die Einführung der Hartz-IV-Gesetzgebung war eine schwerwiegende politische Entscheidung. Ihr lag nach Auffassung vieler Kritiker jedoch die Philosophie zugrunde, nicht das Fehlen von Millionen Arbeitsplätzen sei das Problem, sondern mangelnde Motivation auf Seiten der Erwerbslosen/Arbeitssuchenden und die unzureichenden Betreuungsstrukturen auf Seiten der damaligen Arbeitsbehörde.

Das Erreichen der Ziele der Hartz-IV-Reform...

- eine ausreichende materielle Sicherung bei Erwerbslosigkeit sowie
- eine schnelle und passgenaue Vermittlung der Leistungsberechtigten in Erwerbsarbeit und
- eine effiziente und bürgerfreundliche Verwaltung

wird sieben Jahre nach der Einführung von Hartz IV von den Leistungsberechtigten in der politischen Diskussion wie auch von den AutorInnen dieses Berichtes in Frage gestellt. Dort, wo der Staat fördern sollte, finden sich im Gesetz nur noch Kann-Bestimmungen ohne Rechtsansprüche².

Es entsteht der Eindruck, dass mit der Maßgabe „Fördern und Fordern“ keine regulären Arbeitsplätze geschaffen werden, sondern der Druck auf Erwerbslose/Arbeitssuchende und Erwerbstätige erhöht wird. Jede Arbeit gilt als zumutbar. Nicht einmal die Grundfunktion der Arbeit, nämlich vom Lohn seiner Arbeit leben zu können, wird erfüllt.

Die Flexibilisierung des Arbeitsmarktes und der dadurch entstandene Druck auf die Arbeitnehmer hat zum Teil verheerende Auswirkungen. Die Arbeitnehmer nehmen jeden Job an, egal zu welchem Lohn und zu unterschiedlichsten, oftmals schlechteren Arbeitsbedingungen. Die Gewerkschaften sind in ihrer Gesamtheit geschwächt, da kaum noch Industrie-arbeitsplätze entstehen und wenn, dann nur über Zeitarbeit. Die im Mittelstand Beschäftigten sind kaum gewerkschaftlich organisiert.

Also hat die Flexibilisierung des Arbeitsmarktes die Lohnspirale deutlich nach unten bewegt. Die Folgen erkennt mittlerweile selbst die Politik. Neben einer zurückgehenden Binnennach-

¹ DOKU01 Leitbild „Sozialbündnis Krefeld“

² DOKU02 Wolfgang Gern/ Franz Segbers (Hrsg.), „Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt“, Verlag VSA

frage werden vor allem unsere sozialen Sicherungssysteme vor die Wand gefahren. Viele Menschen, die in Vollzeit arbeiten, können nicht mehr von ihrem Lohn leben und ihre Familien ernähren. Aber werden all diese Menschen zu Rentnern, bekommen wir eine fortschreitende Altersarmut, da sie jahrzehntelang in prekären Beschäftigungsverhältnissen gearbeitet haben.

Für die Leistungsberechtigten bedeutet „Hartz IV“, dass sie mit zu niedrigen Regelsätzen häufig in eine prekäre Lage versetzt werden, in der individuelle Lebensplanung und -gestaltung kaum möglich ist. Auch gesellschaftliche und politische Teilhabe (beispielsweise Vereinsleben) oder gesunde Ernährung lassen sich damit kaum bewerkstelligen.

Die Umsetzung von „Fördern“ (Wiedereingliederung, Qualifizierungsmaßnahmen, Erreichen eines Schul- bzw. Berufsabschlusses, Beschäftigungs- und Lohnkostenzuschüsse) und „Fordern“ (mittels Sanktionen bei Fehlverhalten, Kürzung des Leistungsbezugs, Arbeitspflicht statt Arbeitswahl, Zwangsumzüge u. a.) bleibt der Mehrheit der Bevölkerung weitgehend verschlossen.

Wie anders wäre sonst zu erklären, dass SGB-II-Leistungsberechtigte durch immer wieder breit geführte Missbrauchsdebatten („...anstrengungsloser Wohlstand... spätrömische Dekadenz“, „Sozialschmarotzer“ u. a.) stigmatisiert und diskriminiert werden? In Beratungsstellen zeigt die Realität, dass SGB-II-Leistungsberechtigte sich wie Menschen zweiter Klasse und von Jobcentern ungerecht behandelt fühlen.

Das Bild der Menschen, die angeblich in der sozialen Hängematte leben, sollte auch von den Medien endlich gerecht dargestellt werden. Mittlerweile beziehen viele Menschen Hartz IV, weil sie nicht systemkonform sind, wie Kranke, Behinderte, Alte oder Migranten. Sprechen wir über Altersarmut, beginnt diese doch in Hartz IV, und bei Kindern, die in Armut leben, ist es doch genau so.

1 Einleitung

1.1 Warum diese Umfrage?

Eine unabhängige „Kunden-Zufriedenheitsumfrage“ wurde erstmalig vom Erwerbslosen- und Sozialhilfeverein Tacheles e. V. von Oktober 2009 bis Januar 2010 in Wuppertal bei BezieherInnen von Leistungen nach dem SGB II durchgeführt.

Die „Tacheles-Umfrage“ zur Zufriedenheit der SGB-II-Leistungsberechtigten dient inzwischen als Vorlage für eine Reihe weiterer Untersuchungen, die von unabhängigen Stellen, u. a. Beratungsstellen und Interessenvertretungen, initiiert wurden. Die vorliegende Umfrage des Sozialbündnisses Krefeld hat diese Konzeption übernommen und ergänzt.

Die in der „Kundenbefragung“ der BA (Bundesagentur für Arbeit) unterstellte Annahme, dass „Kundenzufriedenheit eine Einstellung sei, die stark vom ersten Eindruck abhängt, sich im Zeitverlauf der Kontakte mit den ARGE n (jetzt: Jobcenter) weiter herausbildet und zeitlich relativ stabil bleibt“, kann nicht ohne entsprechende Untersuchung der Gegenhypothese: die „Kundenzufriedenheit verändert sich im Laufe der Zeit des Leistungsbezugs“ so einfach postuliert werden. Hier liegt nach Auffassung des Sozialbündnisses Krefeld eine der Hauptschwächen der sog. „Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGE n/AAgAw“³. Indem sie die „Kunden“ befragt, die mit dem Alltag im „Hartz-IV-Bezug“ noch kaum Erfahrung haben, konzentriert sie sich auf die für ein positives Ergebnis der Befragung mutmaßlich „beste“ Gruppe.

Diese Verteilung zeigt auf, dass mit der „Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGE n/AAgAw“ keinesfalls eine repräsentative Aussage über alle Arbeitslosen („Kunden“) gemacht werden kann. Diese erfasst bei einer sehr kleinen Stichprobengröße von 50 Befragungen pro Quartal (je Jobcenter 4 mal im Jahr, also 200 Befragungen) allenfalls die notwendigen Unterteilungen nach Alter, Geschlecht, Muttersprache, Bedarfsgemeinschaft. Daraus folgt, dass nur noch sehr kleine Personengruppen in den jeweiligen Teilkategorien übrig bleiben, die ein aussagefähiges Ergebnis nicht sicherstellen können. Zudem ist bei dem gewählten Verfahren (Zufallsstichprobe von erst 10 Wochen im System befindlichen „Kunden“) keinesfalls eine repräsentative Aussage über die „Kundenzufriedenheit“ der mittel- und langfristig im System befindlichen Kunden zu treffen, sondern lediglich über die Gruppe mit den oben genannten Einschränkungen.

Der Öffentlichkeit wird von Seiten der Jobcenter mit der „Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGE n/AAgAw“ der Eindruck vermittelt, die „Kunden“ seien mit dem Service der Jobcenter-Geschäftsstellen und der hiesigen Praxis der Gewährung von Leistungen im allgemeinen nicht unzufrieden.

2011 haben in der Stadt Krefeld 425 Leistungsberechtigte gegen „Hartz-IV-Bescheide“ geklagt. Davon wurde 84 Klagen durch Anerkenntnis stattgegeben, in 80 Fällen gab es Vergleiche und in 29 Fällen eine außergerichtliche Einigung. 27 Klagen wurden „auf andere Weise erledigt“. 45 Klagen wurden durch Beschlüsse, Urteile und Bescheide erledigt. 186 Klagen wurden zurückgenommen⁴. Insgesamt konnten sich die Klage führenden SGB-II-Leistungsberechtigten in 193 von 425 Klagen ganz oder teilweise durchsetzen. Somit waren wenigstens 45% der beklagten Ausgangsbescheide fehlerhaft; eine Quote die als deutlich zu hoch bewertet werden muss.

2011 wurden bundesweit 144.180 Klagen erhoben. Davon wurden 138.394 erledigt. Im gleichen Zeitraum wurden in 721.600 Fällen Widersprüche eingelegt mit einer abschließenden Stattgabequote von 36,1%. Von den 138.394 erledigten Klagen gab es in 5.801 Fällen eine volle oder teilweise Stattgabe mit Urteil, in weiteren 55.289 Fällen eine „sonstige Erledigung mit Nachgeben des Jobcenters“. Insgesamt also eine „Erfolgsquote aus Sicht der

³ AAgAw bedeutet: ARGE n und Agenturen für Arbeit mit getrennter Aufgabenwahrnehmung

⁴ Telefonische Auskunft Sozialgericht Düsseldorf, August 2012

Kläger“ von 44,1%. Bundesweit waren also 61.090 Klagen ganz oder teilweise erfolgreich⁵. Vor diesem Hintergrund gibt es zum Bericht „Kundenzufriedenheit“ des Jobcenters Krefeld mehr Fragen als Antworten.

So beschloss das „Sozialbündnis Krefeld“, eine unabhängige Untersuchung außerhalb der Jobcenter durchzuführen. Bei der Erfassung der Anliegen Ratsuchender stellten MitarbeiterInnen von Beratungsstellen in Krefeld fest, dass vor der Fachberatung zu beispielsweise gesundheitlichen und psychosozialen Problemen in den letzten Jahren – seit Einführung von „Hartz IV“ in 2005 – zunehmend die existenzielle Grundsicherung in Angriff genommen werden muss, also z. B. die Antragstellung für Grundsicherung oder Hartz IV.

Des Weiteren nehmen MitarbeiterInnen in Beratungsstellen zum Teil gleiche Aufgaben wahr wie MitarbeiterInnen in Jobcentern. Das hat zum Teil Gründe in Mängeln der Verwaltung bei der Leistungsgewährung sowie beim Umgang der Behörde mit den Leistungsberechtigten.

Eine Frau, die Leistungsberechtigte zum Jobcenter Krefeld begleitet, erzählt:

„Ein Farbiger (Mutter aus Eritrea, Vater Grieche) möchte mit einer Begleiterin zum Jobcenter Philadelphiastraße. Er hat die Pflichten des Nachweises von eigenen Bewerbungen für den Monat Februar, nach der von ihm unterzeichneten Eingliederungsvereinbarung, gegenüber seiner Arbeitsvermittlerin nicht eingehalten.

Die Arbeitsvermittlerin sei beim letzten Besuch sehr unfreundlich gewesen und habe ihn des Büros verweisen wollen. Sie unterstellte ihm Arbeitsunwilligkeit. Er glaubte auch, dass dieses Benehmen mit seiner Hautfarbe zusammenhänge! Für März jedoch bringe er nun 8 Bewerbungen. Die vormalige Verzögerung der Abgabe der Bewerbungsunterlagen seitens des Kunden kann prozentuale Streichungen beim Arbeitslosengeld II zur Folge haben. Deshalb will der Kunde beim Jobcenter in Begleitung vorsprechen. Die Arbeitsvermittlerin nahm die Bewerbungen für März entgegen und reichte gleich vier Termine für Bewerbungen bei Zeitarbeitsfirmen und der Stadt Krefeld zur Vorsprache nach. Die Arbeitsvermittlerin war von großer Höflichkeit.

Die Leistungssachbearbeiterin sagte, die Sanktionen könnten nicht zurückgenommen und auch nicht in eine andere Folge der Ableistung der Schulden (60% von 364,- €) umgesetzt werden. Der Kunde will Widerspruch mit Hilfe der Beratungsstelle einlegen. Die Sachbearbeiterin war unwirsch und unfreundlich und verweigerte die Niederschrift.

Eine Frau hatte um Begleitung zum Jobcenter Virchowstraße gebeten wegen empfundener Diskriminierung ihrer Person in Sprache und Umgang. Grund war die Einstellung des Leistungsbezuges rückwirkend zum Anfang 2011, auf Grund fehlender Unterlagen, jedoch teilte die Sachbearbeiterin nicht mit, welche Unterlagen fehlten!

Die Unterlagen (Zeugnisse, Kontoauszüge etc.) waren im Original von der Kundin eingereicht und somit der Kundin für eigene Zwecke der Bewerbung und Vorstellung im Arbeitsbereich nicht verfügbar. Der Kundin war nicht erklärt worden, dass Kopien eingereicht werden können. Die Sachbearbeiterin (es war im Büro eine zweite Sachbearbeiterin anwesend, sowie ein zweiter Kunde) war sehr unfreundlich. Immerhin hatte sie die Unterlagen erhalten, sei jedoch, nach eigenen Angaben, zeitlich nicht in der Lage gewesen, sie zu sichten. Sie benötige noch Unterlagen zur Arbeitsvermittlung vom Jobcenter Fütingsweg. Solange bleibe die ‚Versagung des Leistungsbezuges‘ bestehen. Die Sprache seitens der Sachbearbeiterin war über die Maßen grob und unfreundlich. Eine Niederschrift verweigerte sie.

Die Kundin ist mit der Begleitung anschließend zum Jobcenter Fütingsweg gegangen. Schnell und kompetent nahm der Arbeitsvermittler einen neuen Antrag vor und erklärte, die nun erfolgte Meldung der Sachbearbeiterin zu mailen. Wichtig für die Kundin ist es, ihre Originalunterlagen zurückzuerhalten, um sich für ein Praktikum im medizinischen Bereich zu

⁵ DOKU03 Deutscher Bundestag, 18.04.2012, Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Katja Kipping, Diana Golze, Jan Korte, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE „Sanktionen und Leistungskürzungen bei Grundsicherungen“

bewerben.

Zusätzlich schrieb die Begleitung einen Brief an den Teamleiter des Jobcenters Virchowstraße, wegen Verletzung des Datenschutzes und der Zurückhaltung der persönlichen Unterlagen der Kundin durch die Sachbearbeiterin sowie deren Benehmen.

Ein Kunde war zu wiederholtem Male im Jobcenter Fütingsweg, wegen der Vermutung, noch in einer Bedarfsgemeinschaft zu leben. Durch den Ermittlungsdienst war dieser Vorwurf ausgeräumt. Der Wiederholungsantrag wurde angenommen. Der Kunde war etwas chaotisch, was die Klärung der einzelnen Punkte betraf.

Im Büro der Sachbearbeiterin befand sich nur ein Stuhl für den Kunden, die Begleitung mußte stehen. Erklärung: Es seien keine Stühle da!

Dieser Umstand war auch schon beim letzten Termin mit Begleitung der Fall.

Eine Niederschrift lehnte die Sachbearbeiterin ab.

Der Arbeitsvermittler gab dem Kunden einen Förderschein zur Vorlage bei einem eventuellen Arbeitgeber.“

Ein Leistungsberechtigter schrieb in seinem Tagebuch: „Fazit nach 57 Monaten Hartz IV: Ich stellte 19 Anträge, 14 Widersprüche und erhob 10 Klagen beim Sozialgericht. Das Jobcenter verstößt 90 mal gegen das Sozialgesetzbuch oder berät fehlerhaft. Wer sanktioniert die Sachbearbeiter für fehlerhafte Auskünfte? Niemand hat die Absicht, eine soziale Mauer zu errichten. Es gibt nur Kindergarten-Maßnahmen statt einer berufsbezogenen Vermittlung für einen leistungsgerecht bezahlten Arbeitsplatz.“

MitarbeiterInnen von Beratungsstellen berichten seit Jahren übereinstimmend, dass neben den leistungsrechtlichen Problemen immer wieder von Ratsuchenden Klagen zu hören waren über:

- verschwundene Unterlagen,
- unfreundliche bis anmaßende Mitarbeiter („Mein Hobby ist die Leistungskürzung.“),
- als demütigend empfundene Behandlung, keine klaren Zuständigkeiten,
- schlechte Beratung,
- schlechte Erreichbarkeit der Behörde, etc.

Gleichzeitig wird seitens der Beratungsstellen darauf hingewiesen, dass ungeachtet der strukturellen Defizite die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter auf der Sachbearbeitungsebene in der Regel konstruktiv und freundlich verläuft. Die von Ratsuchenden geschilderte „schlechte“ Behandlung wird auf einzelne MitarbeiterInnen der Behörde zurückgeführt. Trotz Austauschs und klärender Gespräche mit der mittleren und höheren Führungsebene der Verwaltung der/des ARGE/Jobcenter Krefeld wurde daran in den letzten Jahren bisher nichts grundlegend geändert. Vorkommnisse werden erfahrungsgemäß klein geredet oder als bedauernswerte Einzelfälle abgetan.

Hinweise auf Arbeitsüberlastung der Leistungsabteilung aufgrund von Unterbesetzung, erhöhtem Krankenstand und hoher Fluktuation als Ursachen für Bearbeitungsprobleme, machen den Systemfehler der Hartz-IV-Gesetzgebung deutlich, helfen den Leistungsberechtigten aber nicht. Das organisatorische und personelle Chaos in den Behörden zermüht erfahrungsgemäß die Menschen zusätzlich⁶.

Für das Sozialbündnis Krefeld wirft dies die Frage auf, wie Sozialarbeitende öffentlich für die grundlegenden und existenzsichernden Rechte der Menschen eintreten können, die als Ratsuchende ihre Einrichtungen aufsuchen. Wie können sie ihnen sozialanwaltlich zur Durchsetzung des Rechts auf Unterstützung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben verhelfen? Mit der vorliegenden Zufriedenheitsumfrage, die bei SGB-II-Leistungsberechtigten der Stadt Krefeld durchgeführt wurde, geht das Sozialbündnis Krefeld der Frage auf den Grund, wie der betroffene „Kunde“ in seiner prekären Lage behandelt und unterstützt wird. Es nimmt damit die Perspektive derjenigen ein, die sich weder als gesellschaftliche Gruppe bemerkbar machen, noch eine ausreichende Lobby haben.

⁶ DOKU02 Wolfgang Gern/ Franz Segbers (Hrsg.), „Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt“, Verlag VSA

Durch die niedrigschwellige Erhebung als Gelegenheits-Stichprobe („Convenience Sample“: Personen, die vor Ort sind, zu der gewählten Zielgruppe gehören und sich befragen lassen, werden für die Studie ausgewählt) will das Sozialbündnis Krefeld Probleme der SGB-II-Leistungsberechtigten mit den Behörden bzw. den Vorgaben des Gesetzgebers genauer identifizieren. Der Fragebogen sollte vom Umfang her überschaubar, leicht verständlich und ohne größeren Zeitaufwand vom Befragten selbst auszufüllen sein.

1.2 Die Kundenbefragung der Bundesagentur für Arbeit

Die „Kundenzufriedenheit“ der SGB-II-Leistungsberechtigten wird seit 2008 durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM) telefonisch bei Leistungsberechtigten ermittelt, die ca. 10 Wochen im Leistungsbezug sind. Auftraggeber ist die Zentrale der Bundesagentur für Arbeit (BA). Die Ergebnisse der vierteljährlichen Befragung liegen erstmals seit 2009 für alle vier Quartale vor. Das Jobcenter Krefeld wird im 3. Quartal 2011 mit einer 2,8 bewertet.

Die AutorInnen dieses Berichts haben Zweifel an der Methode sowie den Ergebnissen dieser Telefon-Umfrage des ZKM. „Ehrliche“ Antworten der Befragten auf diese Fragen sind aus Sicht der AutorInnen eher über eine unabhängige Erhebungsstelle, die nicht von der BA beauftragt ist, zu erwarten. Die Kritik an der Kundenbefragung des ZKM wird ausführlich im Anhang unter Punkt 8.1 erläutert.

Die telefonische Kundenbefragung der BA kann zentrale Voraussetzungen nicht erfüllen weil...

- die Umfragepersonen zu Hause angerufen werden
- angerufene Personen, die der BA oder ihrem Jobcenter gegenüber möglicherweise negativ eingestellt sind, diese Umfrage verweigern. Durch diese Verweigerung würde das Ergebnis im Sinne der SGB-II-Träger positiv beeinflusst.
- zu fragen ist, ob TeilnehmerInnen aus Angst vor Sanktionen/Repressionen Angaben zugunsten der Behörde machen und damit das Ergebnis ebenfalls positiv im Sinne der SGB-II-Träger verfälschen.
- sich nicht jeder Leistungsberechtigte für einen Zeitraum von 45 Minuten Zeit nimmt

Fazit: Da die Aussagekraft der „Kundenzufriedenheitsumfrage“ durch die BA als Auftraggeberin sowie durch die Erhebungsmethode selbst erheblich geschwächt wird, sind darauf gestützte Aussagen durch unabhängige Umfragen zu überprüfen.

Die Auswahl der Befragungs-Items für den Erhebungsbogen⁷ des Sozialbündnisses Krefeld stimmt hinsichtlich ‚Beratung‘, ‚Geldleistung‘, ‚Mitarbeiter‘, ‚Rahmenbedingungen‘ mit denen des ZKM-Umfragebogens⁸ (45 Fragen) in 9 Fragen weitgehend überein.

Des Weiteren soll unser Fragebogen wie bei den Vorgaben der ZKM „...als wichtiges Instrument zur Messung der Kundenorientierung und -zufriedenheit genutzt werden“ in den Funktionen „Partizipation, Kommunikation, Motivation und Steuerung, Information, Diagnose, Vergleich, Qualitätssicherung“⁹.

1.3 Wie wurde die unabhängige „Kunden-Zufriedenheitsumfrage“ durchgeführt?

Mit dem zweiseitigen Erhebungsbogen des Sozialbündnisses Krefeld sollten die aus Beratungssicht zentralen Problembereiche aus dem Behördenkontakt der Leistungsberechtigten erfasst werden. Zunächst wird die für den Befragten zuständige Geschäftsstelle erfasst. Im ersten Abschnitt wird ein knappes Personenprofil anonym abgefragt. Die im Folgenden

⁷ DOKU04 Fragebogen Kunden-Zufriedenheitsumfrage des Sozialbündnisses Krefeld

⁸ DOKU05 Fragebogen Kundenbefragung des ZKM

⁹ DOKU06 BA-ZKM-Umsetzungskonzept

abgefragten Bereiche betreffen die Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen, Wartezeiten, Umgangston, Beratungsqualität, Verständlichkeit mündlicher Erklärungen und von Behördenschreiben, Dauer der Antragsbearbeitung, Eingangsbestätigungen, Verlust von Unterlagen, Pünktlichkeit von Leistungsauszahlungen. Weitere Fragen betreffen die Vertraulichkeit der Beratungsgespräche, das Kopieren von Kontoauszügen und die Erstellung von Niederschriften. Zuletzt steht die Frage nach der Gesamtzufriedenheit.

Abschließend konnten die Befragten einen Kommentar als "Ihre persönliche Meinung zum Jobcenter" hinzufügen. Eine Auswertung dieser Texte wurde nicht vorgenommen, sie sind komplett und unverändert unter Punkt 7 "Persönliche Meinungen der Kunden-Zufriedenheitsumfrage" nach Geschäftsstellen aufgelistet. 82 Befragte machten von dieser Möglichkeit Gebrauch.

Der Fragebogen sollte verständlich und einfach zu handhaben sein. Die Fragen waren in der Regel zum Ankreuzen, einige wenige Zahlenangaben mussten eingetragen werden. Die meisten Fragen konnten in der gängigen Schulnotenskala 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) beantwortet werden. Bei sieben Fragen konnte die Häufigkeit in drei bzw. vier Kategorien unterteilt angekreuzt werden. Zur Konkretisierung wurde an zwei Stellen die Anzahl der Fälle abgefragt. Um die Befragten nicht unnötig zu belasten, ist der Fragebogen so konzipiert, dass er in ca. fünf bis zehn Minuten ausgefüllt werden kann.

Die Fragebögen wurden von Umfrageteams vor den drei Geschäftsstellen des Jobcenters und vor einigen der sogenannten „Tafeln“ in Krefeld erhoben. Die Umfrageteams wurden auf die Einhaltung von Standards geschult. Eine Befragung innerhalb der Jobcenter-Geschäftsstellen wurde uns von der Jobcenterleitung nicht gestattet.

Bei der Durchführung der Erhebungen wurde den Befragten die Art der Erhebung erläutert sowie auf die Freiwilligkeit und die Anonymität der Umfrage hingewiesen. Die InterviewerInnen, die meist zu zweit die Orte aufsuchten, mussten häufig deutlich machen, dass die Erhebung nicht im Auftrag der Jobcenter durchgeführt wird. Bei Verständnisproblemen wurde ggf. formale Hilfestellung geleistet durch Erklärungen zu den Fragen.

Auf eine Erhebung von Fragebögen in unabhängigen Beratungseinrichtungen wurde bewusst verzichtet. Grund dafür ist die Tatsache, dass der Besuch einer unabhängigen Beratungsstelle vielfach auf Probleme mit dem Jobcenter zurück zu führen ist. Eine repräsentative Auswahl der Befragten wäre dadurch in Frage gestellt.

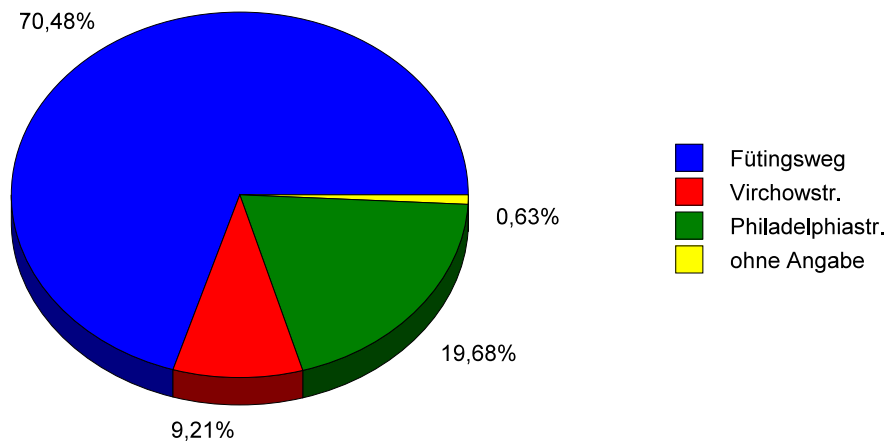
Für die Kommentierung der Auswertung wurde allerdings auf die Erfahrung der Beratungsstellen zurückgegriffen.

2 Die Stichprobenauswahl

Bei dieser Befragung handelt es sich um eine Gelegenheitsstichprobe. Dadurch ergibt sich eine zufällige Verteilung der SGB-II-Leistungsberechtigten auf die drei Jobcenter-Geschäftsstellen und Altersgruppen. Es ist zu berücksichtigen, dass die Verteilung nicht der tatsächlichen prozentualen Verteilung der Leistungsberechtigten auf die drei Jobcenter-Geschäftsstellen in Krefeld entspricht.

Mit 315 auswertbaren Fragebögen erreicht die Untersuchung etwa 1,55% der 20.301 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die in Krefeld Leistungen nach SGB II bezogen¹⁰.

Verteilung der 315 Befragten nach Geschäftsstelle

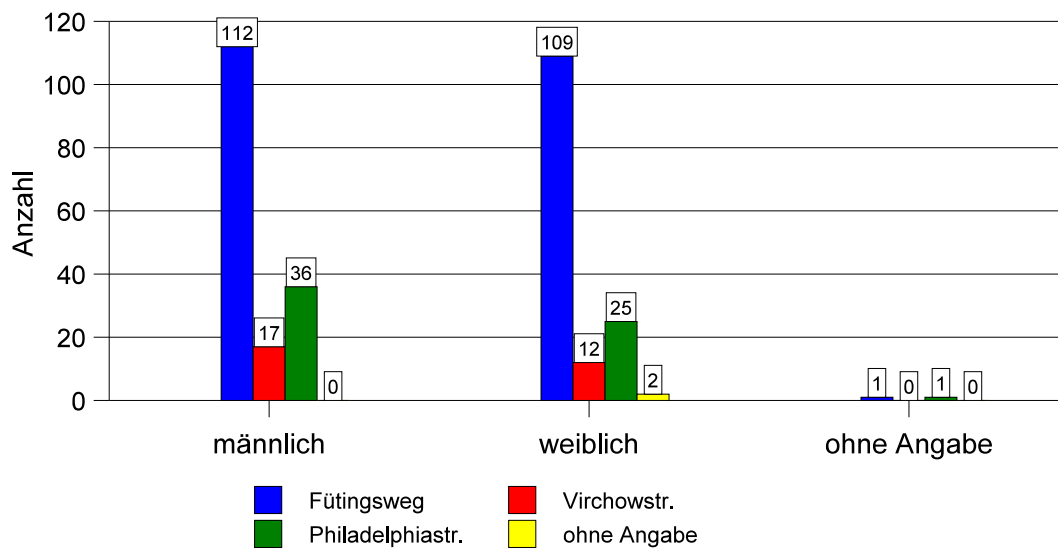


Fütingsweg	70,48%	222
Virchowstr.	9,21%	29
Philadelphiastr.	19,68%	62
ohne Angabe	0,63%	2

¹⁰ DOKU07 Kreisreport SGB II Erwerbslose Krefeld Januar 2012

165 (52,4%) der von uns zufällig Befragten sind Männer, 148 (47%) Frauen. 2 Personen machten zum Geschlecht keine Angaben (Vergleich Statistik Jobcenter Krefeld: 51,3% Frauen, 48,7% Männer¹¹).

a) Verteilung nach männlichen / weiblichen Befragten

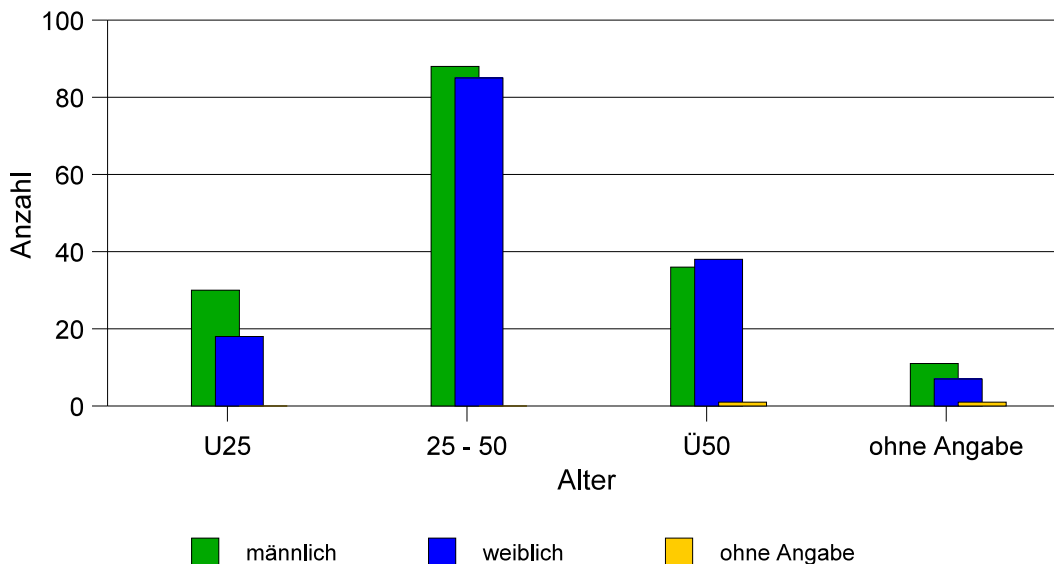


	männlich	weiblich	ohne Angabe
Fütingsweg	112	109	1
Virchowstr.	17	12	0
Philadelphiastr.	36	25	1
ohne Angabe	0	2	0

¹¹ DOKU07 Kreisreport SGB II Erwerbslose Krefeld Januar 2012

In Bezug auf die Altersgruppen der zufällig befragten Krefelder SGB-II-Leistungsberechtigten (U25: 48 Personen (15,24%), 25 bis 50jährige: 173 Personen (54,92%), Ü50: 75 Personen (23,81%)) ist das Ergebnis recht gut mit der Statistik des Jobcenters Krefeld (U25jährige 18,8%, 25 bis 50jährige 55,1%, Ü50jährige 26,2%¹²) vergleichbar.

b) Verteilung der Altersgruppen nach Geschlecht



	U25	25 - 50	Ü50	ohne Angabe
männlich	30	88	36	11
weiblich	18	85	38	7
ohne Angabe	0	0	1	1

c) Leben Sie in einer Bedarfsgemeinschaft?

Der Anteil der befragten Frauen, die zusammen mit anderen Personen eine Bedarfsgemeinschaft bilden oder zusammen mit (ihren) Kindern in der Bedarfsgemeinschaft leben, ist mit 22,54% deutlich größer als bei Männern (15,87%). Bei den befragten Männern dominieren hingegen die Alleinstehenden mit 29,2% (Vergleich Jobcenter Krefeld: Anteil BG Alleinstehend 54,4%, BG mit Kindern 13,3%, BG Alleinerziehende 18,5%¹³).

	Allein	Bed.-Gem.	ohne Angabe
männlich	92	50	23
weiblich	63	71	14
ohne Angabe	0	2	0
Gesamt	155	123	37

d) Leben Kinder in der Bedarfsgemeinschaft?

	Kinder	Keine Kinder	ohne Angabe
männlich	45	84	36
weiblich	77	49	22
ohne Angabe	1	0	1
Gesamt	123	133	59

¹² DOKU07 Kreisreport SGB II Erwerbslose Krefeld Januar 2012

¹³ DOKU07 Kreisreport SGB II Erwerbslose Krefeld Januar 2012

e1) Sind Sie Erstantragsteller?

86% der Befragten stellten den Antrag nicht zum ersten Mal, das bedeutet eine wesentlich repräsentativere Auswahl als bei der Befragung der BA. Die folgenden Tabellen verdeutlichen dies umso mehr. Die Zahlen dieser Umfrage und der BA-Statistik sprechen übereinstimmend davon, dass über 60% der Leistungsberechtigten länger als 2 Jahre im Bezug sind. Somit haben diese Leistungsberechtigten über einen längeren Zeitraum mehrfache Erfahrungen mit den SachbearbeiterInnen der Jobcenter gemacht.

	Ja	Nein	ohne Angabe
männlich	21	144	0
weiblich	22	126	0
ohne Angabe	1	1	0
Gesamt	44	271	0

e2) Ich beziehe Arbeitslosengeld II / Hartz IV seit...

Bei der Dauer des SGB-II-Leistungsbezuges gaben 64,76% der befragten Personen an, länger als 2 Jahre Arbeitslosengeld II zu beziehen. Der Anteil der Frauen liegt in dieser Gruppe deutlich über dem der Männer. 14,28% der Befragten bezogen zwischen 1 und 2 Jahren SGB-II-Leistungen und 14,92% gaben an, kürzer als ein Jahr im Leistungsbezug zu sein.

Umfrage-Ergebnis	0 bis 1 Jahr	1 bis 2 Jahre	> 2 Jahre	ohne Angabe
männlich	31	26	98	10
weiblich	15	19	105	9
ohne Angabe	1	0	1	0
Gesamt	47 (14,92%)	45 (14,28%)	204 (64,76%)	19

Die Zahlen der BA-Statistik¹⁴ für das Jobcenter Krefeld sehen folgendermaßen aus:

BA-Statistik	0 bis 1 Jahr	1 bis 2 Jahre	> 2 Jahre
männlich	26,8%	15,3%	57,8%
weiblich	21,9%	14,1%	64,1%
Gesamt	24,2%	14,7%	61,8%

f) Muttersprache

Im Rahmen der Umfrage wurde außerdem abgefragt, ob die befragten Personen als Muttersprache Deutsch, Deutsch und eine andere oder ausschließlich eine andere Sprache beherrschen. 69,8% der Befragten gaben an, lediglich Deutsch als Muttersprache zu sprechen, 19,7% bezeichneten sich als zweisprachig mit deutschem Anteil, 6,7% gaben eine andere Muttersprache an, und 3,8% machten zu dieser Frage keine Angaben.

	deutsch	deutsch und andere	andere	ohne Angabe
männlich	118	30	11	6
weiblich	102	31	9	6
ohne Angabe	0	1	1	0
Gesamt	220	62	21	12

¹⁴ DOKU07 Kreisreport SGB II Erwerbslose Krefeld Januar 2012

3 Auswertung der Umfrage

Die Auswertung der Umfrage beinhaltet nicht nur die Erklärung der Zahlen und Statistiken. Vielmehr wird der Versuch unternommen, diese Zahlen in einen gesamtgesellschaftlichen Kontext zu setzen und die Auswirkungen für die Leistungsberechtigten in Krefeld darzustellen.

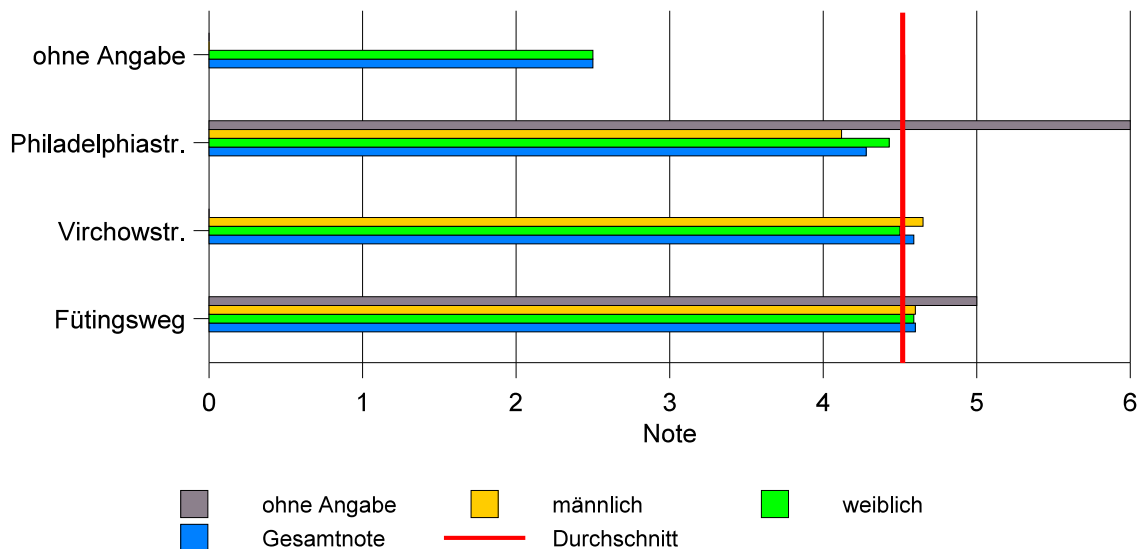
3.1 Erreichbarkeit der SachbearbeiterInnen?

Grundsätzlich sind die Jobcenter in Krefeld zu den normalen Bürozeiten über ein Callcenter telefonisch erreichbar. Die MitarbeiterInnen des Callcenters vergeben sogenannte Tickets, in denen der/die zuständige Sachbearbeiter/in um Rückruf gebeten wird. Dieser Rückruf erfolgt nur sporadisch, daher wird die telefonische Erreichbarkeit in der Grafik "Frage 1a)" durchschnittlich mit der Note 4,52 bewertet.

Die Aktualität der Ereignisse hat unser Ergebnis überholt. Die Jobcenter Krefelds sind jetzt noch nicht einmal mehr über ein Callcenter erreichbar. Aktuell spricht der Leistungsberechtigte bei hohem Telefonaufkommen unter der Hotline des Jobcenters auf ein Band und ihm wird ein Rückruf innerhalb von 2 Tagen über die Ansage zugesagt. Der Rückruf erfolgt in der Regel nach 4 - 5 Arbeitstagen vom Callcenter in Duisburg.

Das hohe Telefonaufkommen verzeichnet das Jobcenter natürlich am Ende bzw. Anfang eines Monats, wenn die Leistungsberechtigten feststellen, dass ihnen kein oder zu wenig Geld überwiesen wurde. Also genau dann, wenn existentielle Notlagen eintreten, sind die SachbearbeiterInnen nicht erreichbar.

Frage 1a) Beurteilung der telefonischen Erreichbarkeit der SachbearbeiterInnen



	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	4,52	4,52	4,52	4,52
Gesamtnote	4,6	4,59	4,28	2,5
weiblich	4,59	4,5	4,43	2,5
männlich	4,6	4,65	4,12	0
ohne Angabe	5	0	6	0

Die persönliche Erreichbarkeit der SachbearbeiterInnen mit Termin wird in der Grafik "Frage 1b)" auf dem Fütingsweg mit 2,68; auf der Virchowstr. mit 3,89 und auf der Philadelphiastr. mit 2,74 benotet. Auf der Virchowstr. ist es häufig der zweite Termin, der zu einem Beratungsgespräch führt.

Dabei werden die Termine willkürlich von den SachbearbeiterInnen vergeben. Allerdings schreibt das Gesetz im §14 SGB I vor: „Jeder hat Anspruch auf Beratung über seine Rechte und Pflichten nach diesem Gesetzbuch...“

Die Geschäftsanweisung der Bundesagentur für Arbeit gibt dazu ausführliche Richtlinien, an die auch die Mitarbeiter der Jobcenter gebunden sind. So spricht die BA in ihrer Geschäftsanweisung von Mai 2012 von einer **Spontanberatung**: „Für eine Beratung genügt ein formloses Begehren. Der Leistungsträger ist zur Beratung von Amts wegen bei einem konkreten Anlass verpflichtet.“

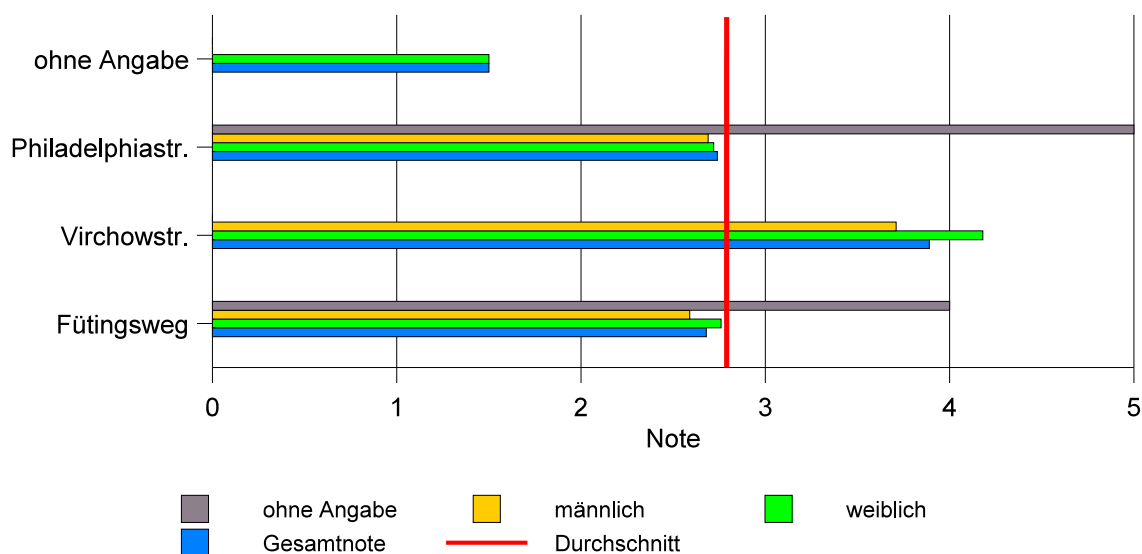
Möchten die SachbearbeiterInnen z. B. die Ortsanwesenheit des Leistungsberechtigten überprüfen, erfolgen Einladung und Termin innerhalb weniger Tage. Oft erhalten die Leistungsberechtigten die Post, nachdem der Termin bereits abgelaufen ist. Die SachbearbeiterInnen des Jobcenters rechnen mit einer Postzustellung innerhalb von 3 Werktagen. Ob die Post innerhalb des Jobcenters verweilt oder ob die Zustellung durch die Post-Dienstleister verzögert wird, ist reine Spekulation. Fakt ist, dass die Zustellung häufig länger als 3 Tage dauert.

Hinzu kommt, dass oft Probleme in den Hauseingängen der Leistungsberechtigten bestehen. Post wird gestohlen, Briefkästen aufgebrochen. Das Jobcenter zieht sich darauf zurück, dass die Leistungsberechtigten postalisch erreichbar sein müssen. Dabei wird aber vergessen, dass das Jobcenter den Nachweis einer gesicherten Zustellung liefern muss.

Hat der Leistungsberechtigte sofortigen Klärungsbedarf, dauert es mindestens eine Woche bis er einen Termin wahrnehmen kann. Das hat zum Teil existenzielle Folgen für Leistungsberechtigte in besonderen Notlagen: Was mache ich, wenn kein Geld überwiesen wurde? Die Leistung wurde wegen Arbeitsaufnahme sofort eingestellt, aber der erste Lohn kommt erst nach sechs Wochen. Wer zahlt dann die Miete, den Strom? Wie komme ich zur Arbeit? Ich habe eine Stromnachforderung bekommen und kann sie nicht bezahlen. Mein Stromanbieter droht mir mit Stromsperrung oder hat den Strom bereits abgestellt. Daher nehme ich die Mietzahlung zur Begleichung der Stromschulden. Jetzt bin ich zwei Monatsmieten im Rückstand und mein Vermieter droht mir mit Räumungsklage.

Bei diesen Fragen ist die unmittelbare Erreichbarkeit der SachbearbeiterInnen absolut notwendig. Auf der Virchowstr. werden gerade junge Leistungsberechtigte mit diesen Fragen allein gelassen und geraten in eine deutliche existenzielle Notlage. Ausbildungs- und Schulabbrüche sind die unmittelbaren Folgen. An allen Stellen könnten Arbeitsplätze für besondere Notlagen helfen.

Frage 1b) Beurteilung der persönlichen Erreichbarkeit der SachbearbeiterInnen mit Termin



	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	2,79	2,79	2,79	2,79
Gesamtnote	2,68	3,89	2,74	1,5
weiblich	2,76	4,18	2,72	1,5
männlich	2,59	3,71	2,69	0
ohne Angabe	4	0	5	0

3.2 Wie beurteilen Sie die Wartezeit bei der offenen Sprechstunde des Jobcenters?

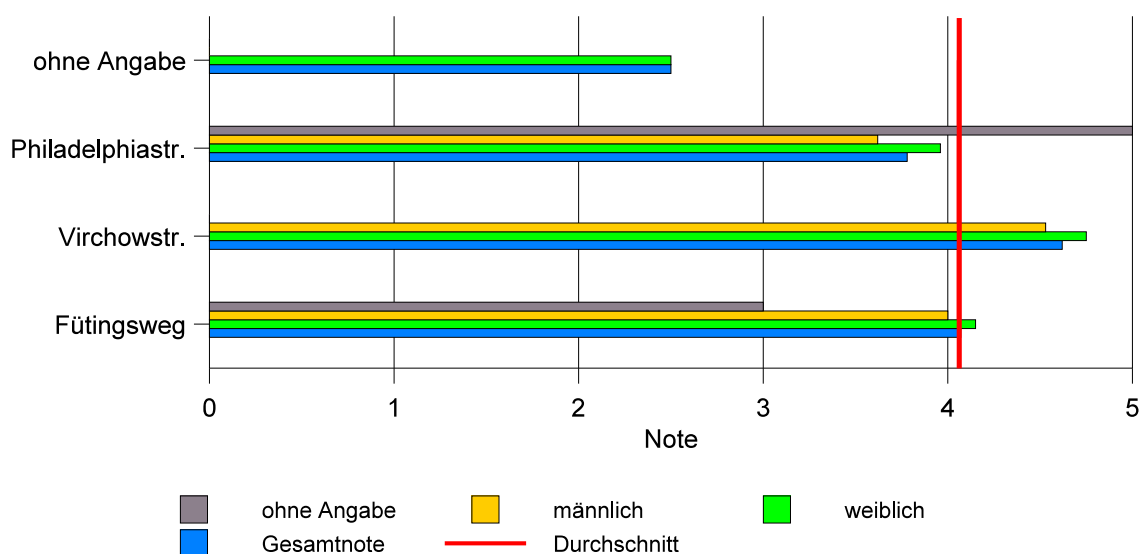
Der Fütingsweg erhält, wie die Grafik "Frage 2)" zeigt, die Note 4,07, die Philadelphiastr, die Note 3,78.

Obwohl die Virchowstr. mit 4,62 bewertet wird, gibt es dort im eigentlichen Sinne keine Sprechstunde mehr.

Die Leistungsberechtigten kommen, ziehen eine Nummer, gehen zur Infotheke, bekommen mitgeteilt, dass ihr/e Sachbearbeiter/in eine Nachricht erhält und können wieder gehen. Der/die zuständige Sachbearbeiter/in schickt dann einen Termin. Der junge Leistungsberechtigte hat keine Gelegenheit, seine drängenden Probleme unmittelbar vorzubringen, sondern er muss warten.

Die Benotung für die Virchowstr. zeigt, dass hier ein dringender Handlungsbedarf besteht. Das Selbstverständnis der Behörde als Dienstleister wird hier ad absurdum geführt.

Frage 2) Beurteilung der Wartezeit bei der offenen Sprechstunde



	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	4,06	4,06	4,06	4,06
Gesamtnote	4,07	4,62	3,78	2,5
weiblich	4,15	4,75	3,96	2,5
männlich	4	4,53	3,62	0
ohne Angabe	3	0	5	0

3.3 Wie beurteilen Sie den Umgangston in den Jobcentern?

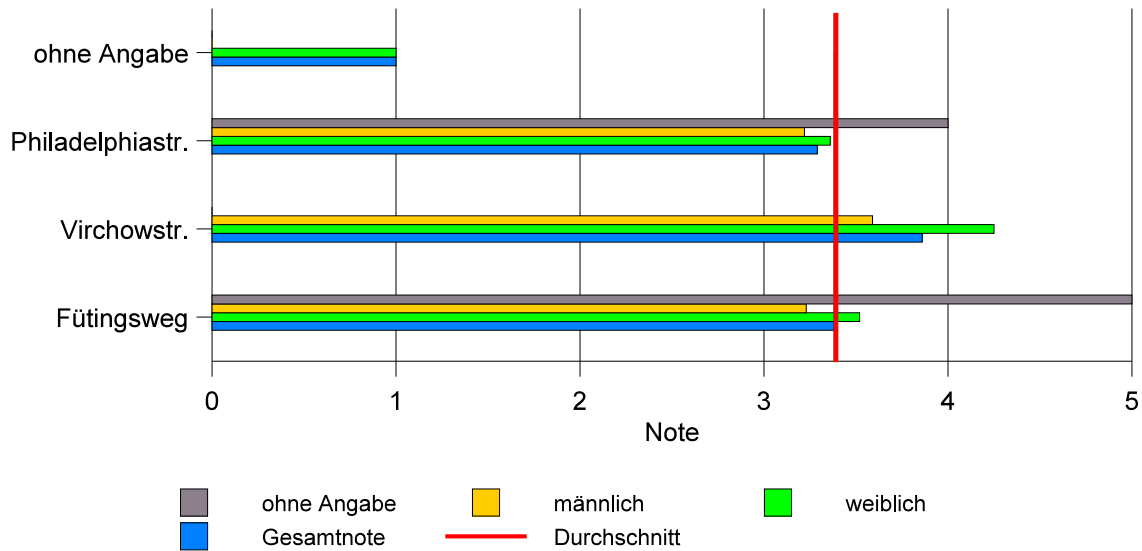
Die Benotung ergab, wie die Grafik "Frage 3)" zeigt, auf dem Fütingsweg eine 3,38 und auf der Philadelphiastr. eine 3,29. Die Benotung liegt auf der Virchowstr. bei der Altersgruppe der unter 25jährigen mit 3,86 deutlich unter dem Notendurchschnitt. Eine Bewertung auf der Basis von Durchschnittswerten ist grundsätzlich problematisch. Jeder einzelne SGB-II-Leistungsberechtigte hat einen Anspruch auf Respekt und verdient es, mit seiner Kritik ernst genommen zu werden.

Das Ergebnis deutet darauf hin, dass ein hoher Anteil „Kunden“ sich durch Ton und Ausdrucksweise in den Jobcenter-Geschäftsstellen abgewertet und nicht mit Respekt behandelt fühlt. "Man kommt sich vor wie ein Bittsteller", äußerten Befragte beispielsweise. Der mangelnde Respekt oder auch barsche Umgangston der SachbearbeiterInnen in Gesprächen mit den Leistungsberechtigten hat zum Teil verheerende Auswirkungen.

Sich als Bittsteller vorzukommen, zeugt noch von vorhandenem Selbstvertrauen und der Fähigkeit, für sich selber einzustehen. Viele Menschen im SGB-II-Bezug verfügen über diese Fähigkeit nicht mehr. Ihr Selbstvertrauen hat durch die jahrelange Hilfebedürftigkeit

abgenommen, psychische Probleme sind die Folge. Die Leistungsberechtigten, die in ihrer Persönlichkeit angegriffen sind, können mit dem herrschenden Ton der SachbearbeiterInnen nicht umgehen. Teilweise führt dies zu einer panischen Angst vor dem Jobcenter. Bei einigen SachbearbeiterInnen ist selbst den Begleitern mulmig, obwohl sie nicht unmittelbar betroffen sind.

Frage 3) Beurteilung des Umgangstons in den Jobcentern

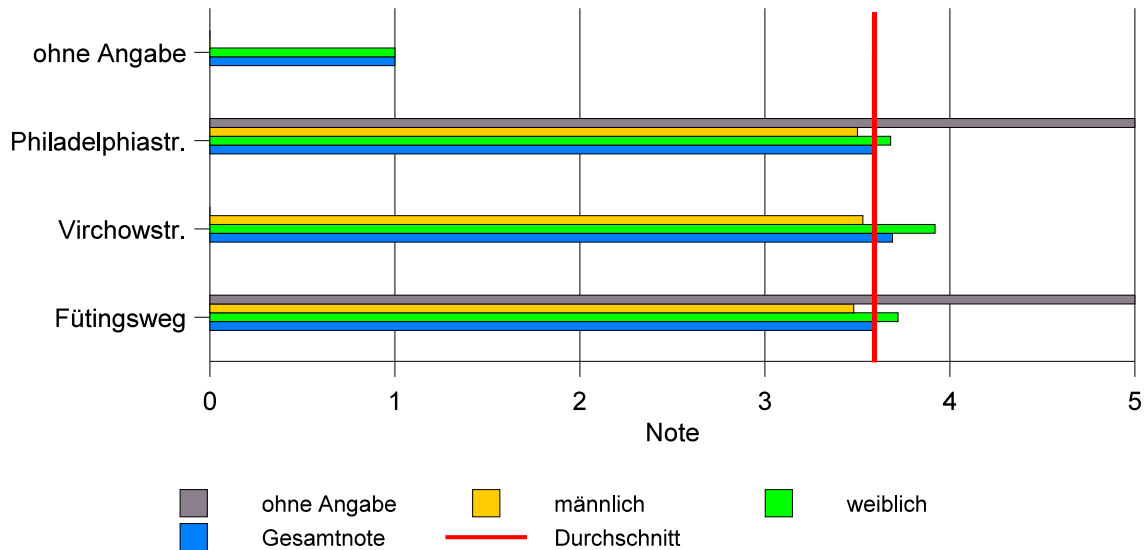


	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	3,39	3,39	3,39	3,39
Gesamtnote	3,38	3,86	3,29	1
weiblich	3,52	4,25	3,36	1
männlich	3,23	3,59	3,22	0
ohne Angabe	5	0	4	0

3.4 Wie beurteilen Sie die Beratung (fachliche Auskunft) durch die SachbearbeiterInnen?

Bei der Beantwortung der Frage nach der Beratungsqualität wird nicht nach Arbeitsvermittlung, Fallmanagement (Integration) und Leistungsabteilung unterschieden. Die Initiative wurde von Befragten mehrfach auf diese fehlende Unterscheidung hingewiesen. Die Leistungsberechtigten erleben die Beratung in Arbeitsvermittlung, Fallmanagement und Leistungsabteilung völlig unterschiedlich. Aber nicht nur die abteilungsorientierte Beratung ist in ihrer Qualität völlig verschieden, sondern auch bei wechselnden SachbearbeiterInnen. Auch hier ist die Beratung abhängig von den handelnden Personen. Allerdings wird dem Fallmanagement eine wesentlich höhere Kompetenz zugesprochen. Die Grafik "Frage 4)" zeigt die Benotung für den Fütingsweg (3,60), für die Virchowstr. (3,69) und für die Philadelphiastr. (3,60).

Frage 4) Beurteilung der Beratung durch die SachbearbeiterInnen



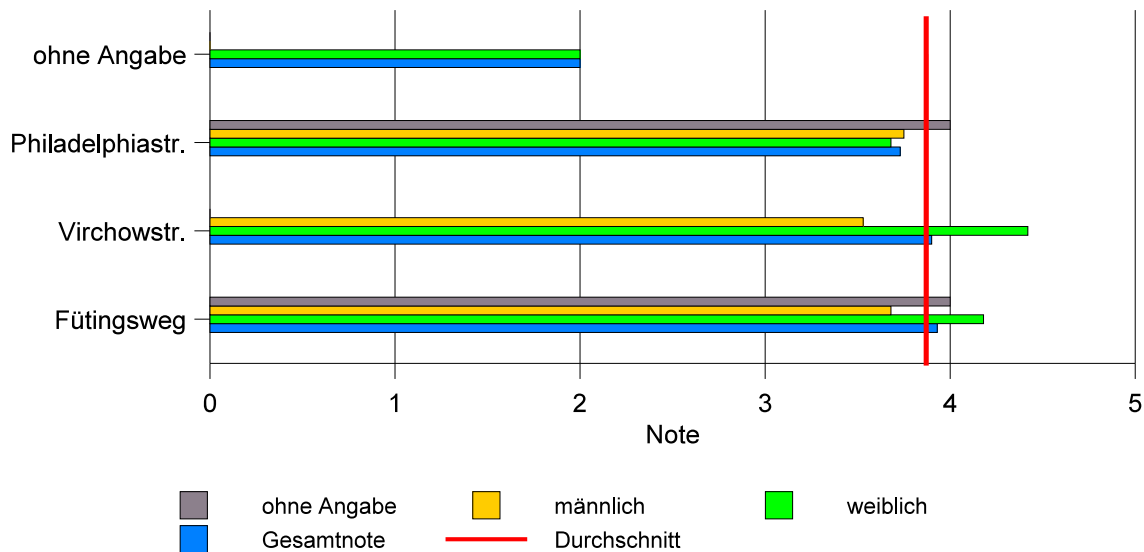
	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	3,59	3,59	3,59	3,59
Gesamtnote	3,6	3,69	3,6	1
weiblich	3,72	3,92	3,68	1
männlich	3,48	3,53	3,5	0
ohne Angabe	5	0	5	0

3.5 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Behördenschreiben?

Die Formulierung von Schriftstücken der Jobcenter-Geschäftsstelle ist stark verbesserungsbedürftig. Nach § 33 SGB X muss ein Verwaltungsakt inhaltlich hinreichend bestimmt sein. Aus § 35 SGB X geht hervor, dass ein Verwaltungsakt die wesentlichen tatsächlichen und rechtlichen Gründe enthalten muss, die die Behörde zu ihrer Entscheidung bewogen haben. Ohne Verständlichkeit bleibt den SGB-II-Leistungsberechtigten nichts anderes übrig, als sich entweder fremde Hilfe zu holen oder schlimmstenfalls Sanktionen zu riskieren.

Die Benotung in der Grafik "Frage 5)" von Fütingsweg (3,93), Virchowstr. (3,90) und Philadelphiastr. (3,73) deutet auf ein generelles Problem. Die Antragsformulare sind für etliche Leistungsberechtigte ein Buch mit sieben Siegeln. Sie haben Angst, ein falsches Kreuz zu setzen. Die generelle Problematik heißt in diesen Fällen: Formulare im „Beamtendeutsch“.

Frage 5) Beurteilung der Verständlichkeit der Antragsformulare

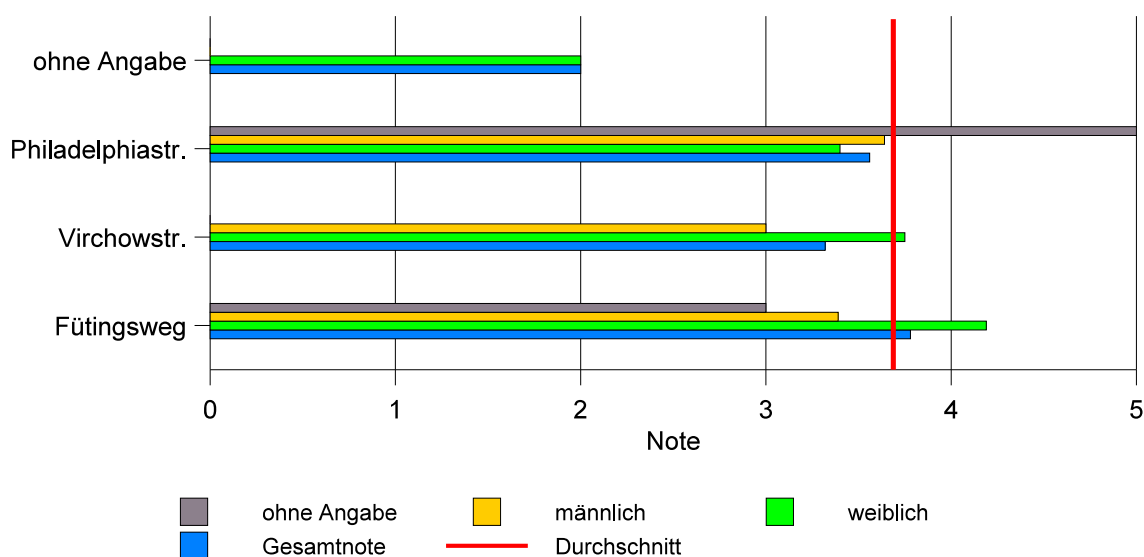


	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	3,87	3,87	3,87	3,87
Gesamtnote	3,93	3,9	3,73	2
weiblich	4,18	4,42	3,68	2
männlich	3,68	3,53	3,75	0
ohne Angabe	4	0	4	0

Ein grundsätzliches Problem bedeutet auch die Lesbarkeit der Bescheide. Die meisten Leistungsberechtigten erkennen nur rudimentär welche Leistungen ihnen letztendlich zugesprochen wurden. Viel komplizierter wird es für die Leistungsberechtigten, wenn der Überweisungsbetrag nicht mit dem Betrag des Bewilligungsbescheides übereinstimmt. Nachzahlungen oder Rückforderungen sind kaum noch nachvollziehbar.

Die Benotung zeigt in Grafik "Frage 6)" für den Fütingsweg eine 3,78, für die Virchowstr. eine 3,32 und für die Philadelphiastr. eine 3,56.

Frage 6) Beurteilung der Verständlichkeit der Bewilligungsbescheide

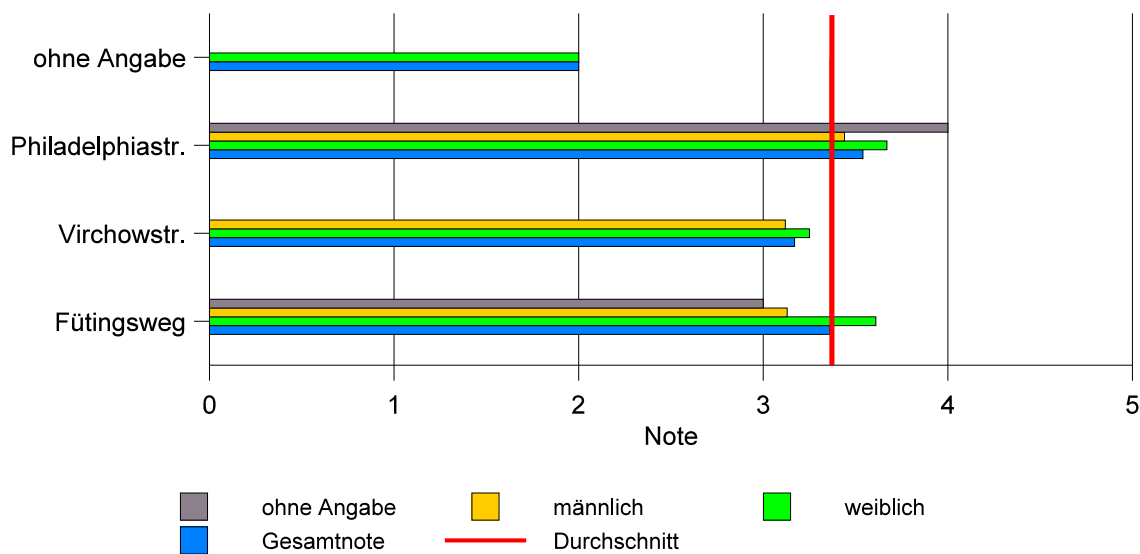


	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	3,69	3,69	3,69	3,69
Gesamtnote	3,78	3,32	3,56	2
weiblich	4,19	3,75	3,4	2
männlich	3,39	3	3,64	0
ohne Angabe	3	0	5	0

Die Einladung zu einem Gesprächstermin ist relativ deutlich. Eine Anhörung nach § 24 SGB X wird schon schwerer, ein Aufhebungs- und Erstattungsbescheid verbreitet oft Panik und Unverständnis. Die meisten Schreiben sind im „Beamtendeutsch“ verfasst und haben für die Leistungsberechtigten Rechtsfolgen. Den Schreiben hängen überwiegend die Gesetzestexte an. Soll Ottonormalbürger Gesetzestexte lesen, verstehen und auslegen? Heißt das der Informationspflicht Genüge zu tun?

Die Benotung ergibt in Grafik "Frage 7)" für den Fütingsweg eine 3,36, für die Virchowstr. eine 3,17 und für die Philadelphiastr. eine 3,54.

Frage 7) Beurteilung der Verständlichkeit der Schreiben



	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	3,37	3,37	3,37	3,37
Gesamtnote	3,36	3,17	3,54	2
weiblich	3,61	3,25	3,67	2
männlich	3,13	3,12	3,44	0
ohne Angabe	3	0	4	0

3.6 Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung des Jobcenters?

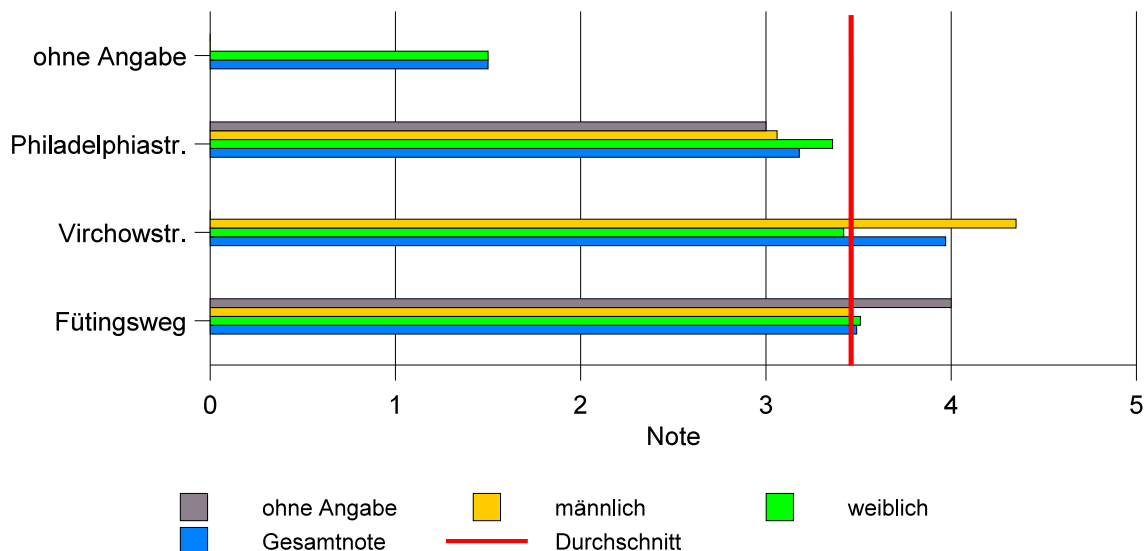
Durch nicht fristgerechte Antragsbearbeitung geraten Leistungsberechtigte unnötig in noch größere finanzielle Engpässe oder sogar existenzielle Notlagen. Werden z. B. Erstanträge oder Fortzahlungsanträge zu spät bewilligt, stehen die Leistungsberechtigten mittellos da. Bei Anträgen auf Übernahme von Nachzahlungen der Neben- und Heizkosten, der Kosten für Schulklassenfahrten oder bei Mietkautionen und Umzugskosten ist eine zügige Bearbeitung zur Schadensbegrenzung ebenso notwendig. Solche Vorkommnisse dürfen nicht einmal als Einzelfall vorkommen. Der Gesetzgeber hat gerade bei der Antragstellung eine Erleichterung für die Leistungsberechtigten vorgesehen. So kann der Antrag nach § 16 SGB I bei jeder Behörde oder Kommune abgegeben werden und diese hat den Antrag ordnungsgemäß weiterzuleiten.

Auch das Hin und Her der unterschiedlichen Sozialleistungen wie ALG I, ALG II oder Krankengeld wollte der Gesetzgeber für den Antragsteller erleichtern. Die Praxis ist jedoch ganz anders. Da werden Leistungsberechtigte von Pontius nach Pilatus geschickt, bis endlich geklärt ist, wer denn nun Leistungsträger ist. Damit verstößt die Behörde gegen geltendes Recht.

Den Leistungsberechtigten wird nicht mehr geholfen und sie werden in Notsituationen vertriebt und allein gelassen. Oftmals mindert diese dann eintretende Hilflosigkeit die Vermittlungsfähigkeit auf dem 1. Arbeitsmarkt.

Die Benotung zeigt in Grafik "Frage 8)" für den Fütingsweg eine 3,49, für die Virchowstr. eine 3,97 und für die Philadelphiastr. eine 3,18.

Frage 8) Beurteilung der Dauer der Antragsbearbeitung



	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	3,46	3,46	3,46	3,46
Gesamtnote	3,49	3,97	3,18	1,5
weiblich	3,51	3,42	3,36	1,5
männlich	3,46	4,35	3,06	0
ohne Angabe	4	0	3	0

3.7 Praxis des Jobcenters bei Eingangsbestätigungen?

In Beratungsstellen klagen Ratsuchende unter anderem darüber, dass eingereichte Unterlagen in den Jobcenter-Geschäftsstellen verschwinden und ihnen deshalb rechtliche Nachteile wie Rückforderungen, ein Bußgeld oder sogar eine Strafanzeige drohen. Des Weiteren wird berichtet, dass sich die MitarbeiterInnen der Jobcenter-Geschäftsstellen weigern, schnell und unbürokratisch den Eingang von eingereichten Schriftstücken (auf der Kopie oder einem gesonderten Blatt) mittels Stempel und Unterschrift zu bestätigen.

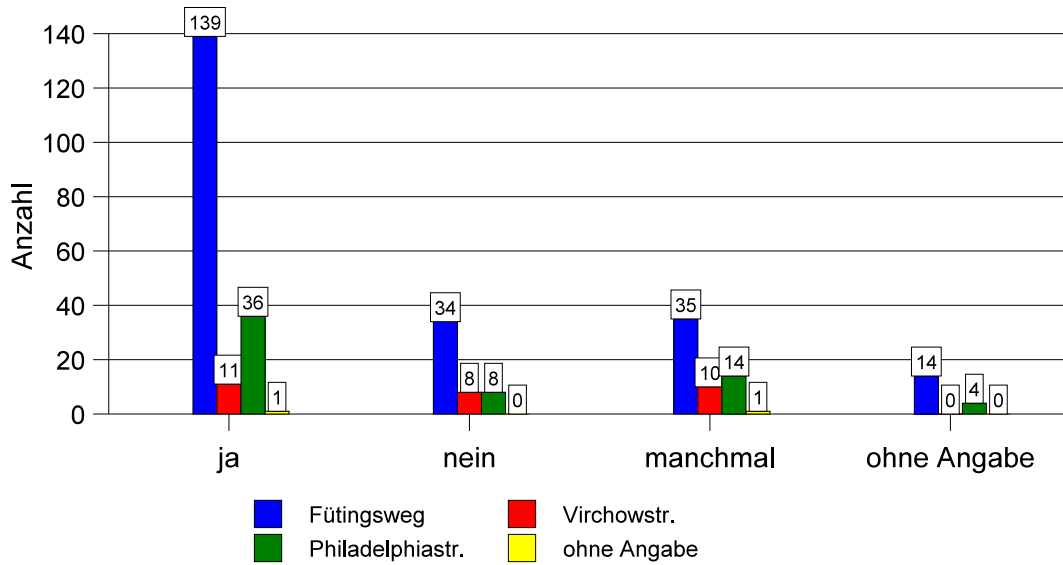
Viele Leistungsberechtigte fordern bei persönlicher Vorsprache jedoch noch immer keine Eingangsbestätigung an, sondern nutzen den behördlichen Briefkasten – oft auf Hinweis der MitarbeiterInnen. Eine Eingangsbestätigung haben die Leistungsberechtigten damit nicht. Da sie strengen Mitwirkungspflichten unterliegen, geben ihnen Eingangsbestätigungen eine Rechtssicherheit, um einer nicht gerechtfertigten Versagung der Leistung entgegenzutreten. Denn dem Vorwurf der Verletzung der Mitwirkungspflichten ist nur mit einem offiziellen Nachweis zu begegnen.

Die Anzahl der Fälle in Grafik "Frage 9)" ergibt für den Fütingsweg 139 'ja', 34 'nein', 35 'manchmal', für die Virchowstr. 11 'ja', 8 'nein', 10 'manchmal' und für die Philadelphiastr. 36 'ja', 8 'nein', 14 'manchmal'.

Auffällig ist hier, dass in der Jobcenter-Zweigstelle Virchowstr. für unter 25jährige Leistungsberechtigte in annähernd doppelt so viel Fällen eine Empfangsbestätigung verweigert wird wie im Durchschnitt der Zweigstellen Fütingsweg und Philadelphiastraße. Dies bestätigt einmal mehr die im Beratungsgespräch von vielen jungen Leistungsberechtigten subjektiv empfundene drangsaliierende und herabwürdigende Behandlung.

Zu hinterfragen ist hier, ob es sich in den Fällen einer Weigerung um Unkenntnis/Inkompetenz oder um durch die Jobcenterleitung gedecktes/gewolltes Verhalten handelt. Andererseits ist es im Sinne einer wirklich gewollten „Kunden“-Zufriedenheit und Rechtssicherheit für beide Seiten nicht nachzuvollziehen, warum nicht generell Empfangsbestätigungen ausgestellt werden.

Frage 9) Wird eine Empfangsbestätigung ausgestellt?

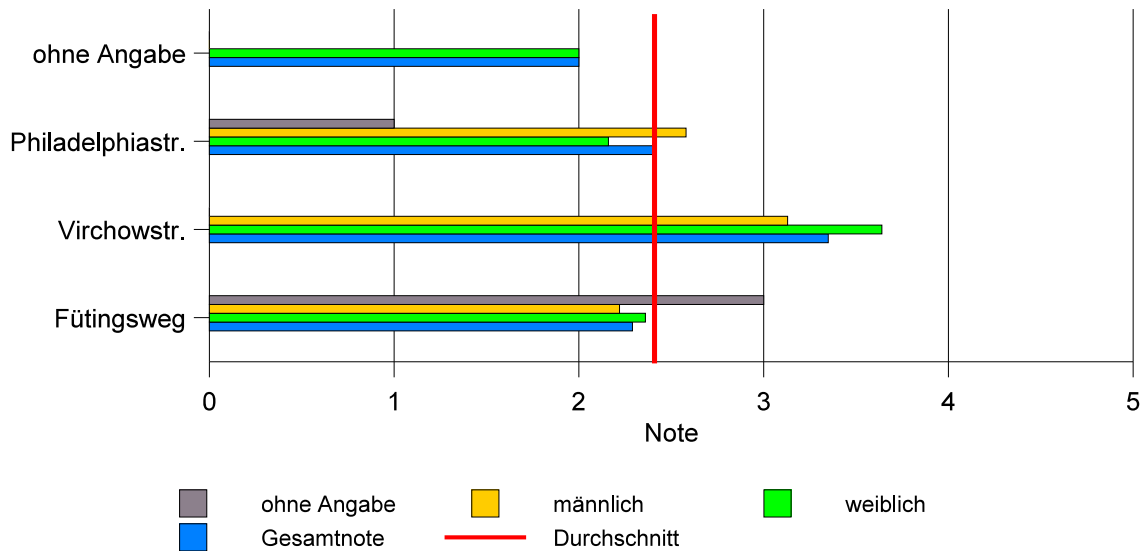


	ja	nein	manchmal	ohne Angabe
Fütingsweg	139	34	35	14
Virchowstr.	11	8	10	0
Philadelphiastr.	36	8	14	4
ohne Angabe	1	0	1	0

Die Wartezeit bis zur Ausstellung einer Eingangsbestätigung sollte hier von den Befragten wiederum mit Schulnoten bewertet werden.

Die Benotung in Grafik "Frage 10)" ergibt für den Fütingsweg eine 2,29, für die Virchowstr. eine 3,35 und für die Philadelphiastr. eine 2,40.

Frage 10) Warten auf Empfangsbestätigung



	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	2,41	2,41	2,41	2,41
Gesamtnote	2,29	3,35	2,4	2
weiblich	2,36	3,64	2,16	2
männlich	2,22	3,13	2,58	0
ohne Angabe	3	0	1	0

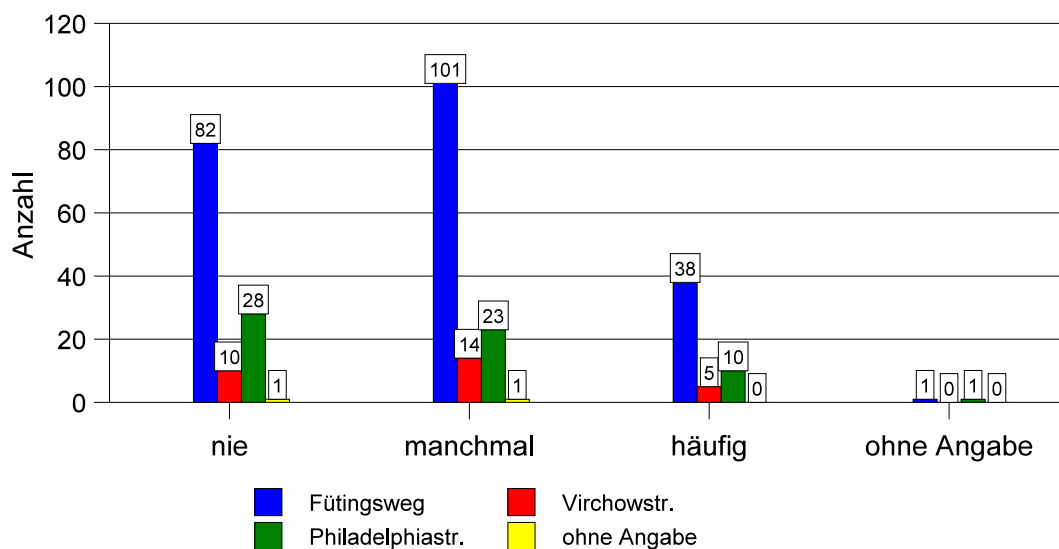
3.8 Sind Unterlagen verloren gegangen?

Die Relevanz der Vergabe von Eingangsbestätigungen in den Jobcenter-Geschäftsstellen wird durch die Antworten auf diese Frage belegt. Die Erfahrung, dass Unterlagen nach dem Einreichen bei der Behörde verloren gegangen sind, hatten mehr als die Hälfte der Befragten bereits gemacht. 192 Antworten ergaben, dass Unterlagen/Anträge verloren gingen und das macht 60,9% aus. Wie können 60,9% der Befragten angeben, dass Unterlagen/Anträge verloren gehen?

In der Grafik "Frage 11)" ergaben sich für den Fütingsweg 82 'nie', 101 'manchmal', 38 'häufig', für die Virchowstr. ergaben sich 10 'nie', 14 'manchmal', 5 'häufig' und für die Philadelphastr. ergaben sich 28 'nie', 23 'manchmal', 10 'häufig'.

Offensichtlich verschwinden in der Zweigstelle Philadelphiastraße prozentual in wesentlich weniger Fällen Unterlagen. Auch hier ist in der Virchowstraße eine deutliche negative Abweichung zu konstatieren: 65,5% (fast zwei Drittel!!) der Befragten berichten von verloren gegangenen Unterlagen. Ein unglaublicher und nicht hinzunehmender Zustand in einer Behörde. Hier sollte einmal der Frage nachgegangen werden, was in diesem Kontext der Begriff „verloren gegangen“ wirklich bedeutet.

Frage 11) Sind Unterlagen oder Anträge verlorengegangen?



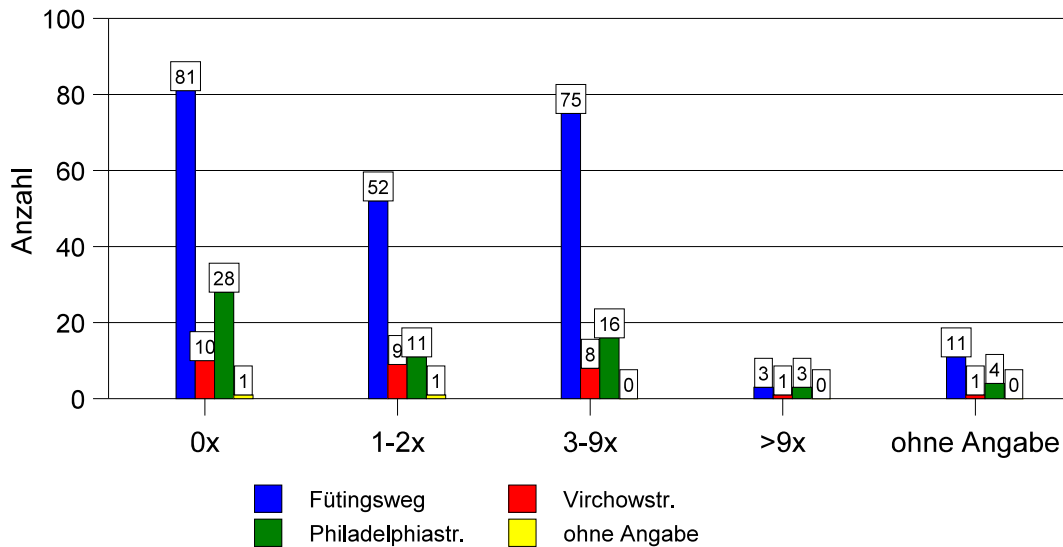
	nie	manchmal	häufig	ohne Angabe
Fütingsweg	82	101	38	1
Virchowstr.	10	14	5	0
Philadelphastr.	28	23	10	1
ohne Angabe	1	1	0	0

Die Grafik "Frage 12)" zeigt, wie oft Unterlagen verloren gingen. Bei der Philadelphiastraße berichten 3 von 62 Befragten, dass in ihrem Fall mehr als neun(!) mal Unterlagen verschwunden sind. Auch hier ist zu fragen, warum nicht generell zur Herstellung einer Rechtssicherheit für Jobcenter-Mitarbeiter auf der einen und für Leistungsberechtigte auf der anderen Seite eine Empfangsbestätigung ausgestellt wird.

Dieser Befund lässt an einem sachgerechten Umgang der Jobcenter mit eingehender Post zweifeln. Der Verlust und die nicht dokumentierte Abgabe von Unterlagen verhindert nach Erfahrungen der Beratungsstellen gerade bei im Behördenumgang unerfahrenen Menschen und arglosen Mitbürgern eine Klärung oder gar die Rechtsdurchsetzung im Streitfall. Auch Sozialrichter beklagen „eine höchst unzureichenden Aktenführung“ bei Jobcentern, die

sie teilweise als „fragmentarisch“ bezeichnen¹⁵.

Frage 12) Wie oft sind Unterlagen oder Anträge verlorengegangen?



	0x	1-2x	3-9x	>9x	ohne Angabe
Fütingsweg	81	52	75	3	11
Virchowstr.	10	9	8	1	1
Philadelphiastr.	28	11	16	3	4
ohne Angabe	1	1	0	0	0

3.9 Pünktlichkeit der Jobcenter-Auszahlung?

Die pünktliche Auszahlung der Leistungen zum Anfang des Monats ist wichtig, da SGB-II-Leistungsberechtigte in der Regel nicht über entsprechende Rücklagen verfügen, um die dann fälligen Forderungen wie Mietzahlungen und sonstige Daueraufträge/Lastschriftabbuchungen etc. vorzufinanzieren. Bei einer automatisierten Leistungsverwaltung und einem sechsmonatigen Bewilligungszeitraum muss von einer konstanten und verlässlichen Leistungserbringung ausgegangen werden. Dennoch berichten Leistungsberechtigte in den Beratungsstellen davon, dass es sowohl zu Verzögerungen als auch zu Unregelmäßigkeiten bei der Auszahlung von Leistungen kommt.

Eine in den Beratungsstellen bekannte und häufige Klage ist die Unterdeckung im ersten Beschäftigungsmonat bei der Aufnahme einer neuen Tätigkeit.

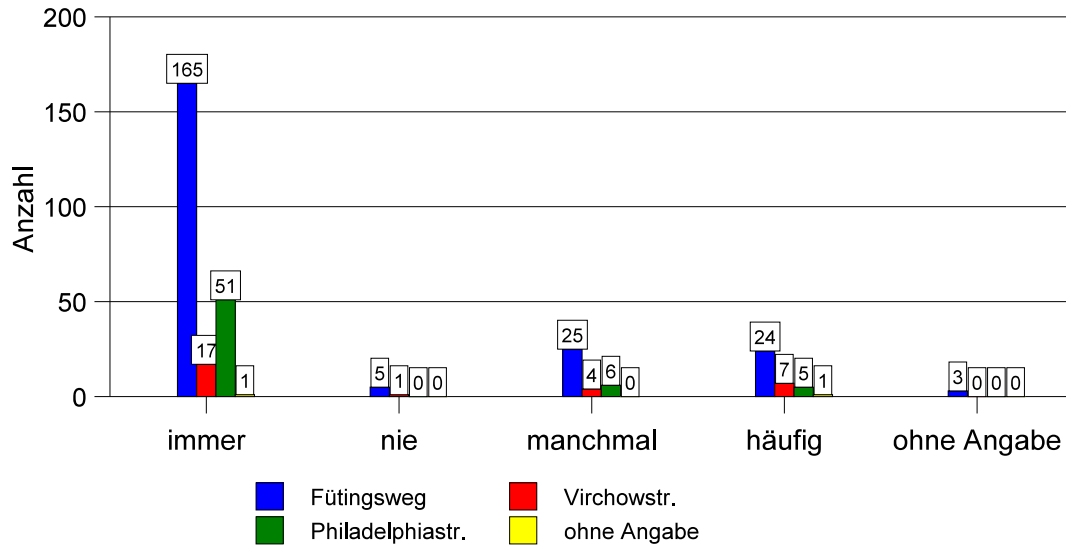
Oft wird bei neu begonnenen "Minijobs" ein Einkommen von 400 € schon im ersten Monat angerechnet. Bei einem Erwerbstätigen-Freibetrag von 160 € wird die Regelleistung von 374 € um 240 € gemindert, es werden also im ersten Monat nur 134 € vom Jobcenter ausbezahlt, obwohl der Zuverdienst erst im zweiten Monat ausbezahlt wird. Ein Widerspruch gegen die Unterdeckung ist zwar möglich, führt jedoch nicht sofort zur Aufhebung der Einkommensanrechnung. Gerade zu Beginn einer neuen Beschäftigung ist die verminderte oder gar völlig fehlende Auszahlung eine zusätzlich belastende Situation, da gerade dann zusätzlich zur Lebenshaltung weitere Änderungen des Alltags (z. B. Fahrkarten oder Organisation von Kinderbetreuung) zu bewältigen sind.

Seit April 2011 wird dieses Problem durch die neue Gesetzeslage verstärkt beobachtet, weil Leistungsberechtigte oft schon früh eine Arbeitsaufnahme anzeigen, jedoch aus Unkenntnis nicht auf die Auszahlung des Erstgehältes erst im Folgemonat hinweisen und auch keinen

¹⁵ DOKU08 Prof. Dr. Peter Udsching: „Praktische Probleme mit Hartz IV“, Einführungsvortrag zum Deutschen Richtertag 2011 in Weimar; veröffentlicht im Mitteilungsblatt Nr.34/2011, Dt. Sozialrechtsverband e. V., Mai 2011, Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG

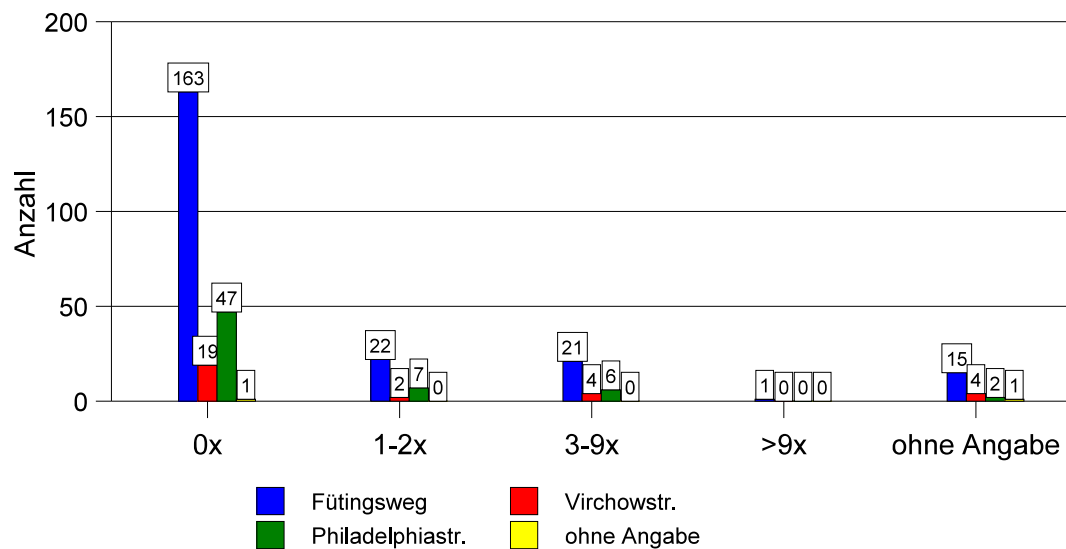
Darlehensantrag stellen. Viele Minijobber wissen nicht, dass sie auf der Verdienstbescheinigung "flexibler Verdienst" ankreuzen müssen. Dann wird im ersten Monat die volle Regelleistung gezahlt, und die Anrechnung des Verdiensts erfolgt erst im zweiten Monat. Darauf sollte von den SachbearbeiterInnen grundsätzlich hingewiesen werden.

Frage 13) Wurde die ALG-II-Leistung pünktlich bezahlt?



	immer	nie	manchmal	häufig	ohne Angabe
Fütingsweg	165	5	25	24	3
Virchowstr.	17	1	4	7	0
Philadelphiastr.	51	0	6	5	0
ohne Angabe	1	0	0	1	0

Frage 14) Wie oft wurde unpünktlich gezahlt?



	0x	1-2x	3-9x	>9x	ohne Angabe
Fütingsweg	163	22	21	1	15
Virchowstr.	19	2	4	0	4
Philadelphiastr.	47	7	6	0	2
ohne Angabe	1	0	0	0	1

3.10 Kommen Mitarbeiter der Sicherheitsfirma während des Gesprächs in das Büro?

Die Aktualität der Debatte zeigen die Ereignisse im Jobcenter Neuss im September 2012. Vor der Einführung der Jobcenter bzw. Hartz-IV-Reformen hat es in den Sozial- und Arbeitsämtern keine privaten Sicherheitsdienste gegeben. Bei Bedarf wurde die Polizei gerufen und Anzeige erstattet. In Neuss konnte der Sicherheitsdienst die junge Arbeitsvermittlerin nicht wirksam vor der Messerattacke schützen.

Welche Schlüsse sind daraus zu ziehen? Mehr Sicherheitspersonal einstellen, um die Behörde vor ihren „Kunden“ zu schützen?

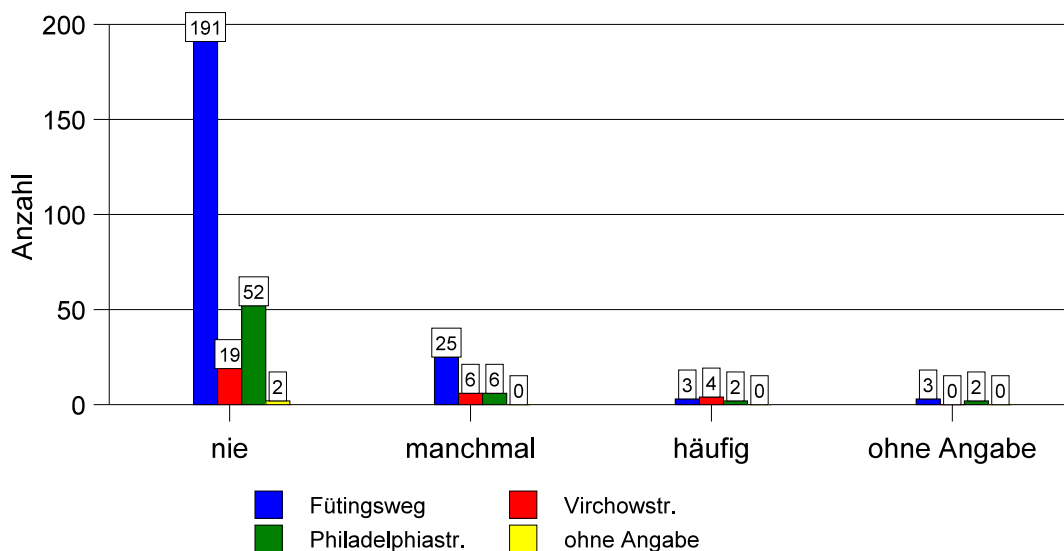
Ein gegenseitiges Miteinander sollte die Konsequenz aus den tragischen Ereignissen sein. Den Leistungsberechtigten deutlich machen und erklären, dass sie in vielen Fällen das Heft in der Hand behalten können, z. B. Termine absagen und sich entschuldigen.

Den SachbearbeiterInnen und Leistungsberechtigten einen Sicherheitsdienst vor die Nase zu setzen ist keine Lösung. Oftmals können Begleiter der Beratungsstellen deeskalierend wirken. Das ist eine wesentlich bessere Alternative als Sicherheitsdienste.

Aus Datenschutzgründen ist der Einsatz eines privaten Sicherheitsdienstes sehr fragwürdig.

Die Grafik "Frage 15)" zeigt für den Fütingsweg 161 'nie', 25 'manchmal', 3 'häufig', für die Virchowstr. 19 'nie', 6 'manchmal', 4 'häufig' und für die Philadelphiastr. 52 'nie', 6 'manchmal', 2 'häufig'.

Frage 15) Kommen Mitarbeiter der Sicherheitsfirma während des Gesprächs in das Büro?



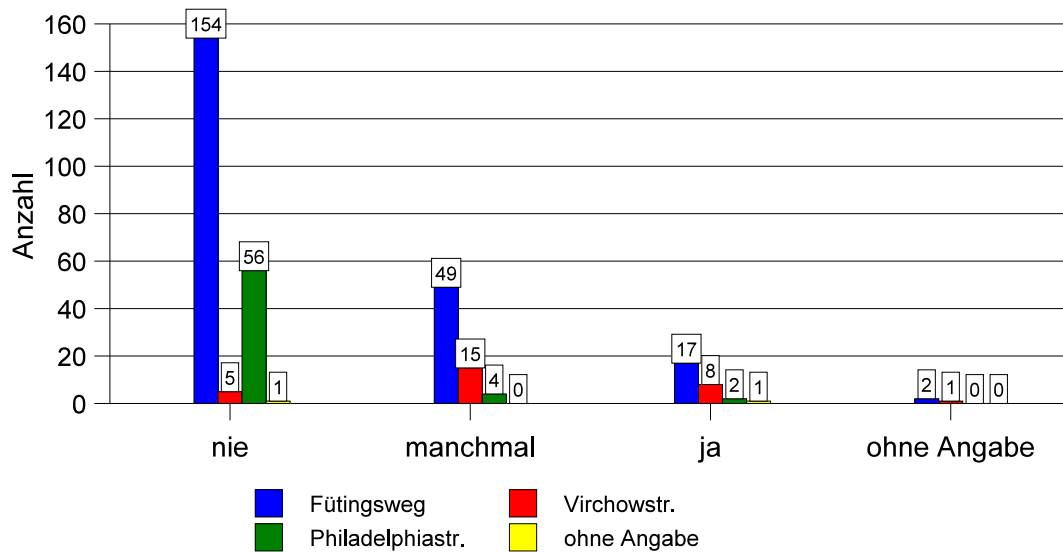
	nie	manchmal	häufig	ohne Angabe
Fütingsweg	191	25	3	3
Virchowstr.	19	6	4	0
Philadelphiastr.	52	6	2	2
ohne Angabe	2	0	0	0

3.11 Sind während der Gespräche andere Leistungsbezieher im gleichen Raum?

Die Grafik "Frage 16)" zeigt für den Fütingsweg 154 'nie', 49 'manchmal', 17 'häufig', für die Virchowstr. 5 'nie', 15 'manchmal', 8 'häufig' und für die Philadelphiastr. 56 'nie', 4 'manchmal', 2 'häufig'.

Auffällig ist die geringe Zahl der Befragten der Virchowstr., die mit „nie“ geantwortet haben. In einem Gespräch sagte der Geschäftsführer, Herrn Kneißl, „gibt es das auf der Virchowstr. nicht“, zumal die Leistungsberechtigten ausdrücklich darauf hingewiesen wurden, „Einzelgespräche“ führen zu können. Diese Aussage stimmt nicht, es gibt diese Hinweise nicht. Die Anwesenheit anderer Leistungsberechtigter im gleichen Raum ist aus Datenschutzgründen absolut unzulässig.

Frage 16) Sind während der Gespräche andere Leistungsbezieher im gleichen Raum?

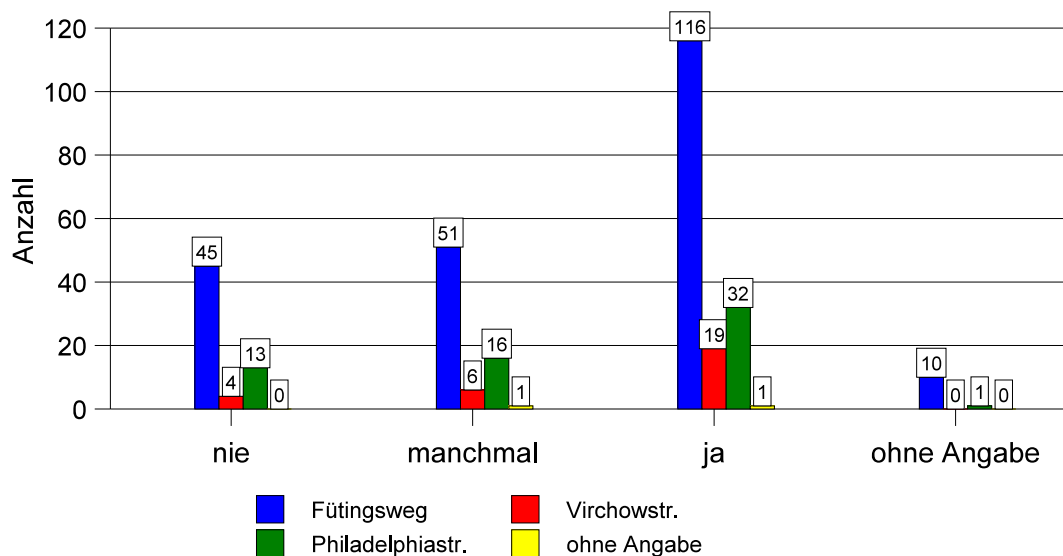


	nie	manchmal	ja	ohne Angabe
Fütingsweg	154	49	17	2
Virchowstr.	5	15	8	1
Philadelphiastr.	56	4	2	0
ohne Angabe	1	0	1	0

3.12 Werden Kontoauszüge bei den Jobcentern kopiert?

Die Grafik "Frage 17)" zeigt für den Fütingsweg 45 'nie', 51 'manchmal', 116 'häufig', für die Virchowstr. 4 'nie', 6 'manchmal', 19 'häufig' und für die Philadelphiastr. 13 'nie', 16 'manchmal', 32 'häufig'. Aus dem Urteil des Bundessozialgerichtes B 4 AS 10/08 R vom 19.02.2009 geht hervor: „Die Kontoauszüge sind zur Einsicht vorzulegen.“ Die SachbearbeiterInnen dürfen die Kontoauszüge nicht kopieren, sondern nur während des Gesprächs durchlesen!

Frage 17) Werden Kontoauszüge bei den Jobcentern kopiert?



	nie	manchmal	ja	ohne Angabe
Fütingsweg	45	51	116	10
Virchowstr.	4	6	19	0
Philadelphiastr.	13	16	32	1
ohne Angabe	0	1	1	0

3.13 Werden nach Gesprächen auf Antrag Niederschriften gefertigt?

Bezeichnend ist die Praxis der SachbearbeiterInnen, für den Leistungsberechtigten nachteilige Gesprächsprotokolle ohne Aufforderung anzufertigen. Auf Anfrage der Leistungsberechtigten gefertigte Protokolle fallen durch ihre Kürze auf. Dabei ist die Dokumentation der Gespräche für die Leistungsberechtigten oft der einzige Nachweis über zugesagte Kostenübernahme, z. B. bei Umzügen. Auch die Ablehnung eines Gesprächsprotokolls zeugt von mangelndem Respekt gegenüber den Leistungsberechtigten.

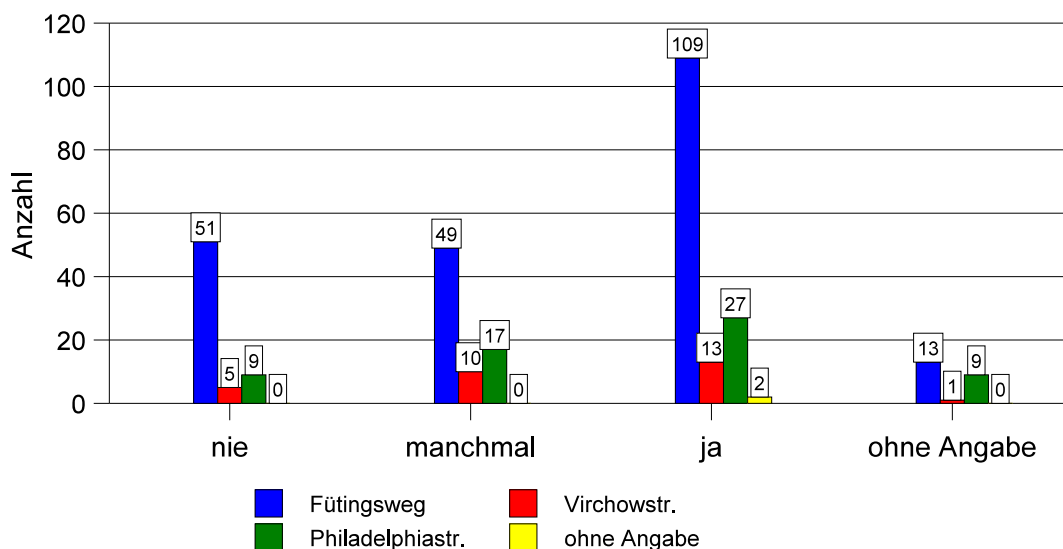
Die Grafik "Frage 18)" zeigt für den Fütingsweg 51 'nie', 49 'manchmal', 109 'häufig', für die Virchowstr. 5 'nie', 10 'manchmal', 13 'häufig' und für die Philadelphiastr. 9 'nie', 17 'manchmal', 27 'häufig'.

Bezogen auf die drei Krefelder Jobcenter Zweigstellen festigt sich auch hier der Eindruck, dass grundsätzlich mit unter 25jährigen „härter“ umgegangen wird: 51,7% aller in diesem Segment Befragten berichten von der Weigerung oder von Problemen mit dem Erstellen einer gewünschten Niederschrift.

Die Problematik reduziert sich fast vollständig auf eine „klimatische“ Frage, auf den Umgang oder darauf, wie das Verhältnis zum „Kunden“ charakterisiert sein soll. Der „Kunde“ wird hier zum Bittsteller, dessen Bitte um eine Niederschrift ins Leere geht. Die „klimatische“ Frage wird hier eher zur Machtfrage.

Rechtlich gesehen besteht allerdings ein Anspruch auf eine Niederschrift nur im Falle einer Antragstellung oder eines Widerspruchs.

Frage 18) Werden nach Gesprächen auf Antrag Niederschriften gefertigt?

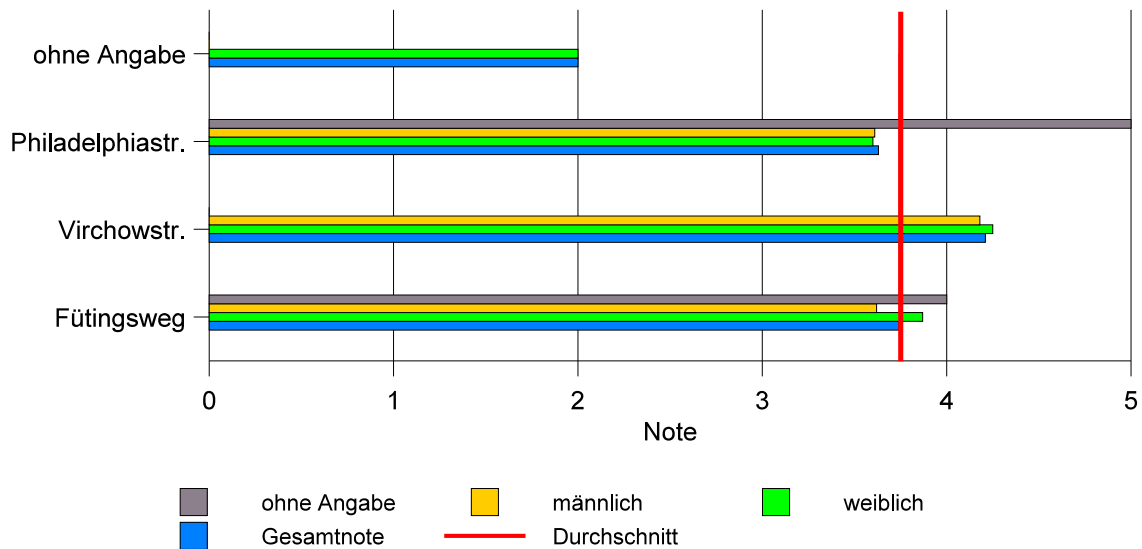


	nie	manchmal	ja	ohne Angabe
Fütingsweg	51	49	109	13
Virchowstr.	5	10	13	1
Philadelphiastr.	9	17	27	9
ohne Angabe	0	0	2	0

3.14 Gesamtzufriedenheit der befragten Jobcenter-„Kunden“

Die Gesamtzufriedenheit wird ausführlich in der Zusammenfassung unter Punkt 4. beleuchtet. Die Benotung in der Grafik "Frage 19)" ergab für den Fütingsweg eine 3,74, für die Virchowstr. eine 4,21 und für die Philadelphiastr. eine 3,63. Auffällig ist die Benotung aus der Virchowstr., wo die Note deutlich schlechter als bei den anderen beiden Geschäftsstellen ist.

Frage 19) Benotung der Gesamtzufriedenheit



	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe
Durchschnitt	3,75	3,75	3,75	3,75
Gesamtnote	3,74	4,21	3,63	2
weiblich	3,87	4,25	3,6	2
männlich	3,62	4,18	3,61	0
ohne Angabe	4	0	5	0

4 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse

In keinem anderen Bereich der Sozialgesetzgebung wird erfahrungsgemäß so mit den Menschen umgegangen wie im Rechtsgebiet des SGB II. Menschen, die Leistungen nach dem SGB II erhalten, werden zwar als „Kunden“ bezeichnet, aber im Unterschied zum Kundenstatus in der Geschäftswelt nicht als solche behandelt.

Unzufriedenheit der auf Sozialleistungen angewiesenen Personen mit Behörden ist jedoch kein Phänomen, das sich ausschließlich auf den hier untersuchten SGB-II-Bereich beschränkt. In der Beratungspraxis gibt es häufig Beschwerden von Leistungsberechtigten anderer Leistungsarten, etwa Sozialhilfe/Grundsicherung im Alter, Wohngeld oder Kinderzuschlag, der von der Familienkasse bewilligt wird. Diese Leistungssysteme bleiben in dieser Untersuchung unbeachtet, weil eine gemeinsame Erhebung aus organisatorischen und methodischen Gründen nicht möglich gewesen wäre.

Deshalb soll an dieser Stelle festgestellt werden, dass mit den wachsenden Übergängen zwischen den Leistungssystemen und der Pflicht, vorrangige Leistungen wie Wohngeld oder Kinderzuschlag zu beantragen, auch die Arbeitsbelastung in anderen Sozialbehörden stark angestiegen ist. Mit dem erhöhten Arbeitsdruck entwickelt sich auch in diesen Behörden zunehmend eine Praxis der Leistungsgewährung, die die Leistungsberechtigten unnötig belastet. Statt des großen Versprechens der Bundesregierung, mit den Hartz-IV-Reformen die Leistungssysteme zusammen zu führen als „Hilfe aus einer Hand“, wurden die gesetzlichen Grundlagen zunehmend komplizierter mit der Folge, dass manche Familien sich mit 6-8 Sozialleistungssystemen und ihren Schnittstellen auseinandersetzen müssen.

Während der Befragung waren die AutorInnen der Auffassung, dass die Note der Frage 19) (Gesamtzufriedenheit) die Meinung der Befragten repräsentiert und besser liegt als der Notendurchschnitt der Fragen 1) bis 10). Es zeigt sich jedoch, dass dies nur subjektiv empfunden wurde, denn die Note der Frage 19) liegt durchschnittlich zwei Zehntel unter dem Notendurchschnitt der Fragen 1) bis 10), bei der Virchowstr. sogar um vier Zehntel. Soweit vergleichbare Noten von der BA-Evaluation¹⁶ vorhanden sind, sind diese in die Tabelle eingetragen.

Notendurchschnitt der Fragen 1) bis 8) und 10) im Vergleich zu Frage 19)						
	Fütingsweg	Virchowstr.	Philadelphiastr.	ohne Angabe	Gesamt	Vergleich BA für Krefeld
Frage 1a) telefon. Erreichbarkeit	4,6	4,59	4,28	2,5	4,52	3,0
Frage 1b) Erreichbarkeit bei Termin	2,68	3,89	2,74	1,5	2,79	--
Frage 2) Wartezeit offene Sprechstunde	4,07	4,62	3,78	2,5	4,06	2,3
Frage 3) Umgangston	3,38	3,86	3,29	1	3,39	2,4
Frage 4) Beratung	3,61	3,69	3,6	1	3,59	2,74
Frage 5) Verständlichkeit der Anträge	3,93	3,9	3,37	2	3,88	3,0
Frage 6) Verständlichkeit der Bescheide	3,78	3,32	3,57	2	3,69	3,0
Frage 7) Verständlichkeit der Schreiben	3,36	3,17	3,54	2	3,37	--
Frage 8) Dauer der Antragsbearbeitung	3,49	3,97	3,18	1,5	3,46	2,4
Frage 10) Dauer für Empfangsbestätigung	2,29	3,35	2,4	2	2,41	--
Durchschnitt Frage 1) bis 10)	3,52	3,84	3,41	1,8	3,51	2,7
Vergleich Frage 19) Gesamtzufriedenheit	3,74	4,21	3,63	2	3,75	2,8

Mit einer Durchschnittsnote von 3,75 bei der Gesamtzufriedenheit aller Befragten mit dem Jobcenter Krefeld kann nicht zur behördlichen Tagesordnung übergegangen werden. Vielmehr muss Abhilfe geschaffen werden, um die Rahmenbedingungen für die Arbeit in den

¹⁶ DOKU09 Kundenbefragung Jobcenter der BA (Auswertung 3. Quartal 2011)

Jobcenter-Geschäftsstellen zu verbessern.

Laut Aussage des Jobcenters Krefeld „... hat die Abteilung U25 in Krefeld eine (Schul-)Note von 2,4.“ Bei der Kunden-Zufriedenheitsumfrage des Sozialbündnis Krefeld in der Abteilung Virchowstrasse „U25“ wurden 29 Antworten gegeben, die Durchschnittsnote ergab eine 4,21 bei der Gesamtzufriedenheit.

Beim Vergleich der vorliegenden „Kunden-Zufriedenheitsumfrage“ mit der regionalen Auswertung der BA-Evaluation ist festzustellen, dass bei den vergleichbaren Fragestellungen die Ergebnisse der BA-Befragung um 0,5 bis 1,7 Punkte besser ausfallen, als die vom „Sozialbündnis Krefeld“ ermittelten Benotungen.

Die Differenzen lassen Zweifel an der Aussagekraft der Befragung des Zentrums für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM) der BA aufkommen. Die Kritik an dieser Umfrage wird unter Punkt 8.1. dargelegt. Die Methode der telefonischen Datenerhebung – da sie im Auftrag der BA erfolgt – kann für die Befragten die erforderliche Anonymität und Neutralität unseres Erachtens nach nicht glaubhaft machen. Es ist nicht gewährleistet, dass die Befragungssituation unbelastet ist und generell von „ehrlichen“ Antworten ausgegangen werden kann.

Des Weiteren fällt auf, dass bei genauerem Hinsehen auch die Ergebnisse der Evaluation nicht so positiv ausfallen, wie sie durch das Jobcenter bzw. die BA öffentlich vorgestellt wurden. Das erklärt sich unter anderem durch die sehr geringe Personengruppe, die befragt wird und die mögliche „Anhebung“ der Gesamtnote durch die Gewichtung (siehe Punkt 8.1.).

Aus Sicht der Initiatoren der unabhängigen Umfrage ist auch die Note 4 nicht akzeptabel und macht Maßnahmen zur Verbesserung erforderlich, da sich in Teilbereichen schlechtere Erfahrungen ergeben können. Die Ergebnisse der Umfrage des Sozialbündnisses Krefeld beim Jobcenter Krefeld sind im Wesentlichen deckungsgleich mit denen der Umfrage des Vereins Tacheles und anderer Umfragen. Die offensichtlich suboptimalen Zustände in der Geschäftsstelle des Jobcenters Krefeld betreffen die mit insgesamt 27.534 Personen (Stand Oktober 2012) in Bedarfsgemeinschaften nach dem SGB II größte Gruppe der 31.770 Personen (Stand Oktober 2012), die in Krefeld auf Sozialleistungen angewiesen sind.

Auffällig ist die häufige Zurückhaltung der Leistungsberechtigten, wenn es darum geht, sich offiziell über Missstände zu beschweren. Die Gründe dafür traten in den Gesprächen mit den InterviewerInnen zutage:

„Solange man keinen Bescheid hat, kann man nicht zum Anwalt gehen“. „Bei Bedarf kann man nicht mal abklären, ob es einen Anspruch gibt. Wenn doch, wird oft kategorisch und vereinfachend im mündlichen Gespräch ein Anspruch verneint.“ Denn in der Praxis steht den Leistungsberechtigten nur nach einem schriftlichen Bescheid der Widerspruchs- oder Klageweg offen¹⁷. Leistungsberechtigten ist es zudem erschwert, Fehler bei Bescheiden zu erkennen. Auch wird erst in der Beratungsstelle festgestellt, dass Unterlagen zwar abgegeben worden sind, aber der Nachweis nicht zu führen ist. Oft wissen sie auch nicht, dass und wie sie sich dagegen wehren können, z. B. in dem sie sich die Unterlagen bei der Abgabe stempeln und eine Kopie aushändigen lassen.

Es gibt einen eindeutig im § 33 Abs. 1 SGB X formulierten Rechtsanspruch auf Verständlichkeit der Bescheide: „Ein Verwaltungsakt muss inhaltlich hinreichend bestimmt sein“.

Danach muss ein Bescheid nicht nur der erforderlichen Form genügen, er muss auch von rechtlichen Laien nachvollzogen und verstanden werden können. In der Praxis bleibt oft nur die Möglichkeit rechtsanwaltlicher Beratung, die aber nicht bezahlt werden kann, wenn keine Beratungshilfe gewährt wird.

¹⁷ DOKU10 Exemplarisch aus einer kleinen Anfrage der Grünen, Antwort der Bundesregierung (Drucksache 17/7452, 25.10.2011, letzter Satz: „[...] in wie vielen Fällen Bestandskraft eingetreten ist, weil gegen Bescheide zu einem nicht kostendeckenden Zuschuss keine Rechtsmittel eingelegt worden sind.“

Bei den hier beschriebenen Problemen handelt es sich keinesfalls nur um Krefelder Probleme. MitarbeiterInnen aus Beratungsstellen berichten bundesweit, dass zunehmend Ratsuchende aggressiv reagieren und nicht auf Lösungen hoffen.

Erfahrungsgemäß befürchten „Jobcenter-Kunden“ unter Anderem negative Konsequenzen, wenn sie sich beschwerten, da sie in einem existenziellen Abhängigkeitsverhältnis zu den für sie zuständigen MitarbeiterInnen der Behörde stehen. Andere wiederum haben resigniert, versprechen sich wenig Erfolg von einer Eingabe: „Man vermisst schon den ganz normalen Anstand“.

Das Gefühl der Erniedrigung, gegängelt zu werden und/oder der „Willkür der Behörde“ ausgeliefert zu sein, führt erwiesenermaßen zu Rückzug, Apathie, schlimmstenfalls zu Wut sowie zu irrationalen Kompensationshandlungen in den Familien und den eigenen Kindern gegenüber. Großer Druck der Existenzängste verstärkt das Empfinden, weniger wert zu sein als andere, und kann erfahrungsgemäß die Schwelle zu Kriminalität und Aggressionen senken.

Auf Bundesebene beklagt der deutsche Sozialrechtsverband e. V. auf dem Richtertag 2011 in Weimar „eine höchst unzureichende Aktenführung“, die als „fragmentarisch“ bezeichnet wird. Aufgrund der Personalschwierigkeiten falle die Amtsermittlung auf Verwaltungsebene teilweise komplett aus und werde in den meisten Fällen in das gerichtliche Verfahren verlagert. Folge sei, dass richterliche Arbeitszeit zu einem Großteil durch die Ermittlung des Sachverhalts gebunden werde, während für die häufig diffizilen Rechtsfragen keine Zeit mehr bliebe.

Darüber hinaus fehle es an einer funktionierenden überregionalen Koordination. Zur unzulänglichen Koordination zähle auch die Tatsache, dass auch nach über fünfjährigem Vollzug des SGB II noch immer ein Computerprogramm zur Sachbearbeitung (A2LL) verwendet werde, das gravierende Mängel aufweist und als Ergebnis unverständliche Bescheide produziere¹⁸.

Angesichts dieser auf Landes- und Bundesebene ähnlichen Situation wurde im Koalitionsvertrag zwischen den Landtagsfraktionen der SPD und des Bündnis 90/Die Grünen NRW im Juli 2010 (erneut im Koalitionsvertrag 2012) festgelegt: „Um die sozialen Bürgerrechte von erwerbslosen Menschen zu stärken, wollen wir die trägerunabhängige qualitätsgesicherte Erwerbslosenberatung und die Arbeitslosenzentren fördern. [...] werden wir uns für unabhängige Ombudsstellen einsetzen und das Widerspruchsrecht der Betroffenen stärken.“ Die Förderung von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren wurde zwar wieder aufgenommen, von Ombudsstellen¹⁹ oder gar einer Stärkung des „Widerspruchsrechts der Betroffenen“ ist keine Rede mehr.

Fast acht Jahre nach der Einführung des SGB II sind die Arbeitsbedingungen der Angestellten in Jobcentern noch immer inakzeptabel, was sich nach innen u. a. in den Krankenständen widerspiegelt und nach außen u. a. in den Widerspruchsquoten der SGB-II-Leistungsberechtigten sichtbar wird. Neu eingestelltes Personal füllt die Lücken der durch Krankenstand, Schwangerschaft oder anderweitig Ausgeschiedenen. Der Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung. Die materielle Sicherung läuft „nebenbei“. Einerseits ist dem Gleichheitsgrundsatz des Grundgesetzes zu genügen, wonach alle Menschen gleiche Chancen haben sollen und niemand benachteiligt werden darf, andererseits sind die SachbearbeiterInnen verpflichtet, die Besonderheiten des Einzelfalles zu beachten. Die angebotenen Maßnahmen sind häufig nicht berufsbezogen.

¹⁸ DOKU08 Prof. Dr. Peter Udsching: „Praktische Probleme mit Hartz IV“, Einführungsvortrag zum Deutschen Richtertag 2011 in Weimar; veröffentlicht im Mitteilungsblatt Nr.34/2011, Dt. Sozialrechtsverband e.V., Mai 2011, Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG

¹⁹ „Ombudsmann“ ist eine ursprünglich aus Schweden stammende Bezeichnung für eine Person, welche die Aufgabe eines unabhängigen und ehrenamtlich tätigen Schiedsmannes erfüllt. Er soll Streitfälle verhindern bzw. bei diesen schlichten und dies ohne großen bürokratischen Aufwand. Die Einrichtung von Ombudsstellen erfolgte in den letzten Jahrzehnten in Deutschland sowohl im öffentlichen als auch im nicht-öffentlichen Bereich. Bei einigen Jobcentern wurden Ombudsleute (z. B. pensionierte Sozialrichter) von Kommunen bereits vor Jahren ernannt, um langwierige Klageverfahren vor Sozialgerichten zu vermeiden.

Auf einer Fachtagung im Juni 2011 konstatierte ein Jobcentermitarbeiter: „Mitarbeiter stehen vor Widersprüchen – wie vermitteln ohne Angebote²⁰?“

SachbearbeiterInnen sind zum Teil nicht ausreichend geschult oder bringen aufgrund anderer Ausbildungen zu wenig sozialrechtliche Fachkenntnisse mit. Ein Mitarbeiter muss Leistungen für 200 Bedarfsgemeinschaften bearbeiten. Das ist kaum zu bewältigen. Zurzeit sind es mehr 250 „Fälle“²¹.

Seit der Einführung von Hartz IV am 01.01.2005 hat es 80 Gesetzesänderungen und dazu 264 Änderungen der fachlichen Hinweise der BA für die Umsetzung von Hartz IV gegeben. Das Sozialleistungsrecht ist heute bereits so kompliziert wie die Steuergesetzgebung. Es gibt etwa eintausend Seiten „Fachliche Hinweise der BA“, Arbeitshilfen, Geschäftsanweisungen, Wissensdatenbank-Einträge. Das ist für die SachbearbeiterInnen nicht zu schaffen. Bei der hohen Fluktuation bei persönlichen SachbearbeiterInnen ist die notwendige persönliche Beziehung und das damit verbundene vertiefte Wissen der Situation ihrer „Kunden“ erschwert. Dies erklärt zum Teil die beobachtete Simplifizierung und Verrohung im Umgangston und in Beratungssituationen auf beiden Seiten des Schreibtisches²².

Überlastete SachbearbeiterInnen und FallmanagerInnen sind nicht in der Lage, ihr Qualifikationspotential auszuschöpfen. Die Qualität des Umgangs mit den Leistungsberechtigten muss darunter leiden (ungeachtet des § 17 SGB I, der die Qualität der Tätigkeit von Sozialleistungsträgern regelt). Für das sensible Gebiet des Sozialen fehlen hier immer noch Qualifikation, Beratungskompetenz, Motivation, Selbstreflexion und Supervision.

Auch hieraus folgt die hohe Fehlerhaftigkeit der Bescheide. Resultierend wird im gerichtlichen Rechtsweg eine hohe Erfolgsquote erreicht. Sie liegt weit höher als in jedem anderen Bereich der öffentlichen Verwaltung – und auch erheblich höher als in anderen Bereichen des Systems der sozialen Sicherung.

Detailliert werden die hier beschriebenen Folgen von den für die Jobcenter-MitarbeiterInnen unzumutbaren Arbeitsbedingungen in einem im März 2012 von einer „Arbeitsgruppe der LAG (Landesarbeitsgemeinschaft) NRW“ der Jobcenter in NRW veröffentlichten Bericht²³ erklärt:

„Die Geschäftsführungen der Jobcenter haben die Grenze des Machbaren erreicht. Wenn über viele Jahre hinweg in zahlreichen Jobcentern des Landes eine Arbeitssituation im Geldleistungsbereich besteht, die

- zu erheblichen finanziellen Schäden führt,
- Mitarbeiter überfordert,
- Kunden verärgert und
- die Zielerreichung gefährdet,

dann ist für jedermann offenkundig, dass ein strukturelles Problem besteht, das nicht vor Ort von einer einzelnen Geschäftsführung gelöst werden kann.“

²⁰ DOKU11 DGUV - Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Fachtagung „Keine Gewalt! Prävention im Jobcenter - das Projekt abba“ im Juni 2011 (Impressionen), Seite 9

²¹ DOKU12 Mehrfach wurde bundesweit berichtet, hier: Untersuchung des Netzwerks Niedersächsischer ARGEn, 2009

²² DOKU13 DGUV - Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Fachtagung „Keine Gewalt! Prävention im Jobcenter - das Projekt abba“ im Juni 2011 (Abschlussbericht)

²³ DOKU14 Jobcenter NRW – Arbeitsgruppe der LAG NRW, 09.03.2012, „Die Arbeitssituation in den Leistungsbereichen der Jobcenter NRW“

5 Fazit der Auswertung und Lösungsansätze

Die Aussagen der vorliegenden Untersuchung des Sozialbündnisses Krefeld sind geeignet, aufschlussreiche Hypothesen zu entwickeln. Die Auswertungen zeigen vor allem, wie komplex an das Thema herangegangen werden muss.

Von 315 Antwortenden sind es mehr Männer als Frauen, mehr Ältere als Jüngere (Unterscheidung von drei Altersgruppen), mehr Langzeitarbeitslose als kurzzeitig Arbeitssuchende, mehr alleinerziehende Frauen mit Kindern, mehr alleinstehende Männer. Immerhin 26,4% aller Befragten haben eine andere Muttersprache oder sprechen neben der Muttersprache Deutsch.

Die Untersuchung des Sozialbündnisses Krefeld gibt wichtige Hinweise darauf, dass die Zufriedenheit mit den Jobcentern für einen nennenswerten Anteil der Leistungsberechtigten nicht „befriedigend“ ist und dass es viele Mängel gibt, die in der sog. „Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGEn/AAGAw“ keine Berücksichtigung fanden. Eine echte Evaluation des Jobcenter Krefeld durch die BA kann nur geleistet werden, indem man eine genügend große Stichprobe aus allen relevanten Gruppen (Kurz-, Mittel-, Langzeitarbeitslose, Männer, Frauen, Junge, Ältere, Deutsche, Nicht-deutsche Muttersprachler, Bedarfsgemeinschaften ja/nein, etc.) bildet.

Die Größe richtet sich nach der Anzahl der Unterteilungen, in die die Gesamtheit zerlegt werden soll, weil unterschiedliches Antwortverhalten angenommen wird. Die in der Ergebnisinterpretation der BA unterstellte Annahme, dass Kundenzufriedenheit „... sich im Zeitverlauf der Kontakte mit den ARGEn herausbildet und die zeitlich relativ stabil ist²⁴“, hat sich in der Untersuchung des Sozialbündnisses Krefeld bei der Unterscheidung der kurzfristig Arbeitssuchenden/erwerbslosen Menschen gegenüber den längerfristig Arbeitssuchenden/erwerbslosen Menschen nicht bestätigt. Es zeigten sich hier Schwankungen, denen gezielt in einer wissenschaftlichen Studie (keine Marketing-Erhebung) nachgegangen werden muss.

Die Jobcenter als Leistungsträger und Teil des Netzes der sozialen Sicherung für die schutzbedürftigsten Bevölkerungsgruppen haben eine hohe soziale Verantwortung und einen sozialstaatlichen Auftrag zu erfüllen. Es kann und muss Abhilfe bezüglich der strukturellen Mängel geschaffen werden, um die Situation in den Jobcenter-Geschäftsstellen zu verbessern. Auch wenn (oder weil) das Verhältnis der „Kunden“ zu den Jobcenter-MitarbeiterInnen auf der einen Seite per Gesetz und durch bestehende institutionelle Vorgaben bestimmt ist, ist auf der anderen Seite der existenziellen Abhängigkeit, der schwachen Position der „Kunden“ gerecht zu werden.

Eine Verbesserung der Atmosphäre in der Behörde ist bezüglich der Aspekte Wartezeit, Umgangston, Beratung und Unterstützung durch eine Entschärfung der angespannten Personalsituation in den Geschäftsstellen des Jobcenters Krefeld zu erreichen. Inwieweit „weiche Faktoren“ (Kommunikations- und Beziehungsgestaltung) durch eine Weisung der Geschäftsführung beeinflussbar sind und damit Motivation und Respekt gegenüber Mitbürgern/„Kunden“ seitens der SachbearbeiterInnen beeinflussbar sind, kann an dieser Stelle nicht beurteilt werden.

Ursache für elementare Defizite wie schlechte Erreichbarkeit der SachbearbeiterInnen, lange Bearbeitungsdauer, verzögerte Auszahlung der Leistung oder der Verlust von eingereichten Schreiben sind strukturelle Mängel. Diesen Defiziten kann und muss durch eine ausreichende personelle Ausstattung mit unbefristet eingestellten SachbearbeiterInnen und einer kontinuierlicheren Mitarbeiterschulung begegnet werden²⁵.

²⁴ DOKU15 BA-ZKM-Ergebnisinterpretation

²⁵ DOKU16 „Das derzeitige Bild vor Ort ist hingegen geprägt von einer Überlastung des Personals, Zunahme krankheitsbedingter Ausfälle und einer „Flucht“ von MitarbeiterInnen aus der Leistungsgewährung.“ Schlusssatz der Untersuchung des Netzwerks Niedersächsischer ARGEn, 2009

5.1 Lösungsansätze und Forderungen aus Sicht des Sozialbündnisses Krefeld

Den Mängeln in den Jobcenter-Behörden muss gezielt in einer richtigen wissenschaftlichen Studie nachgegangen werden. Kurzfristig können entlastende und sinnvolle Änderungen auf der Grundlage der Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung erreicht werden. Hierzu im folgenden eine erste nicht abschließende Auflistung entsprechender Vorschläge und Maßnahmen:

- Zugangsmöglichkeiten durch Bekanntgabe des detaillierten Organisationsplanes/Geschäftsverteilungsplanes mit Durchwahlnummern und Vertretungsregelungen sind behördlicher Standard.
- Post- oder sonstige Anlaufstellen, in denen Schreiben und Unterlagen (Nachweise etc.) entgegengenommen und entsprechende Eingangsbestätigungen/Zugangsnachweise ausgestellt werden und auch Fristbriefkästen sind behördlicher Standard.
- In allen Geschäftsstellen sollen Notsprechstunden/Notrufnummern zu bestimmten Zeiten vorgehalten werden.
- Eine Umsetzung der Beratungspflicht und Aufklärung über die auf das Anliegen bezogenen Rechte und Leistungsansprüche (§ 14 SGB I), statt der oft praktizierten vereinfachten mündlichen Versagung von Leistungen, ist vor allem bei der fast immer bestehenden „knappen Kassenlage“ notwendig.
- Zur Orientierung und Klarheit über mögliche Leistungsansprüche ist die Veröffentlichung aller Hinweise und kommunalen Verwaltungsrichtlinien (Kosten der Unterkunft, Schwangerschaftsbedarf etc.) gemäß Informationsfreiheitsgesetz (IFG) umzusetzen²⁶.
- Für SachbearbeiterInnen im „Kundenkontakt“ sind vermehrt Schulungen, die sich nicht nur auf die sozialrechtlichen Aspekte beschränken, sondern wegen der zweifellos schwierigen Arbeitsbedingungen auch soziale Kompetenzen wie Konfliktlösung und kommunikative Fähigkeiten mit einbeziehen, sehr wünschenswert. Fachliche Aufklärung und Beratung können so entschieden verbessert werden.
- Bei Terminvorsprachen, die bei Nichteinhaltung zu Sanktionen führen, soll die Anwesenheit z. B. auf den Aufforderungsschreiben bestätigt werden, ebenso die Abgabe von angeforderten Unterlagen bei der Vorsprache. Dabei darf eine um wenige Minuten verspätete Wahrnehmung eines Termins nicht zu einer Sanktionierung führen.
- Unter Berücksichtigung des Datenschutzes dürfen nur Einzelgespräche stattfinden.
- Übersetzungen: Für häufiger anzutreffende Fremdsprachen können und sollen Übersetzungen ermöglicht werden. Dies kann nach vorheriger Terminabsprache organisiert werden.
- Prüfung der Bescheide durch Überprüfung (Qualitätssicherung). Bei falschen Bescheiden müssen alle diesbezüglichen Bescheide der Vergangenheit von Amts wegen überprüft werden. Der Schaden muss ausgeglichen werden. Nachzahlungen sind nach § 44 SGB I zu verzinsen.
- „Runde Tische“ sind mit Beteiligung von Leistungsberechtigten und zur Absprache verbindlicher Verabredungen einzuberufen.
- Zusammenarbeit mit Betroffenenorganisationen (z. B. bei Kosten der Unterkunft mit Mieterbund, Energieversorgern und weiteren Fachleuten) ist notwendig, um zu einer sachbezogenen Bewertung zu kommen.
- Die Krefelder Beratungsstellen stellen fest, dass der ehrenamtliche Begleitdienst häufig zur Deeskalation beiträgt. Dieses Angebot sollte in Zusammenarbeit der Beratungsstellen mit den Jobcentern flächendeckend aufgebaut und intensiviert werden.
- Der Gesetzgeber hat im Gesetz viele Paragraphen zum Schutz der Leistungsberechtigten vorgesehen. Die Geschäftsanweisungen der BA führen diese weiter aus. Die Schulungen der Mitarbeiter sollten auch ein rechtskonformes Verhalten beinhalten.
- Der eigentlich wichtigste Aspekt ist jedoch der respektvolle Umgang der SachbearbeiterInnen mit den Leistungsberechtigten und auch umgekehrt. Die Menschen in ihrer jeweiligen Lebenssituation zu akzeptieren und zu respektieren ist ein Grundprinzip, dass schwer zu schulen ist.
- Es beginnt mit kleinen Schritten der Höflichkeit:
 - Die SachbearbeiterInnen grüßen die Wartenden, wenn sie über den Flur gehen und wünschen einen guten Morgen oder guten Tag.

²⁶ DOKU17 Tacheles-Erwerbslosenverein erreicht Verpflichtung der Bundesbehörde zur Veröffentlichung ihrer Dienst-anweisungen (<http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2006/informationsfreiheitsgesetz4.html>); siehe auch: § 50 SGB II

- Die SachbearbeiterInnen reichen die Hand zur Begrüßung und sprechen den Leistungsberechtigten mit seinem Nachnamen an, egal welchen Alters. Sie siezen den Leistungsberechtigten immer.
- Die SachbearbeiterInnen schöpfen alle Möglichkeiten der Beratung und Hilfestellung aus, um Sanktionen abzuwenden und den Leistungsberechtigten in seiner jeweiligen Lebenssituation zu unterstützen.

Wir fordern Respekt!

5.2 Lösungsansätze für Beratungseinrichtungen

- Es sollen Gruppenschulungskonzepte für „Hartz-IV-Betroffene“ entwickelt werden mit dem Ziel, gegenseitiger Stärkung der Alltagskompetenzen, des Selbstwertes und der Durchsetzung von Rechten.
- Es braucht ein Konzept für Selbsthilfegruppen, um Gleichbetroffene mit Sprecherfunktion zu benennen und um die Lebenslage der Leistungsberechtigten für die Öffentlichkeit sichtbarer zu machen²⁷.
- Beratungsstellen sollen Musteranträge und -schreiben für Hartz-IV-Betroffene bereithalten.

5.3 Verantwortung der Stadt Krefeld

- Die allgemeine Verantwortung der Kommunen für ihre Bürger muss Vorrang vor Interessen der Wirtschaft haben. Sozialverwaltung hat auch die Aufgabe, das Sozialstaatsgebot des Grundgesetzes und des SGB I (Rechte und Pflichten) in die Alltagspraxis umzusetzen; insbesondere unter dem Aspekt des gesellschaftlichen Zusammenhaltes. Besonders auf kommunalpolitischer Ebene muss sich den Verletzungen des Sozialstaatsprinzips entgegengestellt werden.
- Bei Vertragsverhältnissen zwischen den Trägern von Maßnahmen und Arbeitslosen muss sichergestellt sein, dass ‚Dumpinglohnverhältnisse‘ für die vom Jobcenter betreuten Menschen ausgeschlossen sind. Außerdem muss der Datenschutz gesichert sein. Persönliche und vertrauliche Daten, die keine Gefährdung für Andere darstellen (z. B. eine HIV-Infektion) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
- Zur Hartz-IV-Gesetzgebung ist ein Gegengewicht zu schaffen, um Leistungsberechtigte als Bürger der Stadt Krefeld nicht allein zu lassen. Sie in der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen, kann nicht Beratungsstellen und Rechtsanwälten überlassen bleiben. Die Einrichtung einer unabhängigen, ehrenamtlich arbeitenden Ombudsstelle ist notwendig.

²⁷ DOKU18 Britta Baumgartner in WZ-Brief Zivilengagement (Wissenschaftszentrum für Sozialforschung, Berlin) „Lobby und Engagement Arbeitsloser sind schwach“, Oktober 2011: „Das geringe Engagement von Erwerbslosen steht, wie hier gezeigt, in direktem Zusammenhang mit dem geringen Engagement für Erwerbslose. Beides liegt nicht zuletzt an einer öffentlichen Meinung, die das Problem von Arbeitslosigkeit oft individualisiert und damit den Erwerbslosen die Verantwortung für ihre Situation selbst zuschreibt.“

6 Schlusswort

Jeder Mensch hat einen Anspruch darauf, ein Leben führen zu können, das von ihm wertgeschätzt werden kann²⁸.

Die Abschaffung der Arbeitslosenhilfe und die Verkürzung der Bezugsdauer des Arbeitslosengeldes haben dazu geführt, dass immer mehr Arbeitssuchende nur noch Fürsorgeleistungen beziehen. SGB-II-Leistungsbezug ist für Millionen zum Dauerzustand geworden. Die Umdefinition der SGB-II-Leistungsberechtigten zu „Kunden“ macht deutlich, dass ein gesellschaftlicher Standard aufgegeben wurde, der in Auseinandersetzungen über mehr als hundert Jahre erkämpft worden ist. Bürger haben Rechte; für „Kunden“ sind Angebote erreichbar oder nicht. Grundsicherung ist keine Ware, die der Leistungsberechtigte auswählen kann, sondern sie ist eine Leistung, die ihm zusteht.

Soziale Rechte wie stattsicherndes Arbeitslosengeld und Grundsicherung sind heute kein öffentliches Gut mehr, das jedem unabhängig von subjektiver Lage und Beurteilungsspielräumen zu Teil wird.

Die Stadt Krefeld finanziert die Leistungen nach dem SGB II als Grundsicherung für Arbeitssuchende mit. Die Leistungsgewährung obliegt dem Jobcenter Krefeld zusammen mit der BA. Die Art und Weise der Überprüfung der Berechtigung degradiert die Leistungsberechtigten zu Bittstellern. Unerwünschtes Verhalten kann mit Kürzungen sanktioniert werden und sogar zur vollständigen Streichung der Unterhaltsleistung samt Krankenversicherungsschutz führen.

Die Umsetzung von „Hartz IV“ ist eigentlich keine Aufgabe einer Behörde im althergebrachten Sinne, sondern eine gesellschaftliche. In einem Sozialstaat muss Verbindlichkeit und Engagement im Kontakt mit Erwerbslosen und Arbeitssuchenden selbstverständlich sein. Eine moderne Verwaltung ist zu verstehen als ein Dienstleister im Auftrag der Bevölkerung, vor allem von Leistungsnachfragern.

Jobcenter sollten nach Meinung der AutorInnen dieses Berichtes dankbar dafür sein, dass Sozialgerichte, Anwälte, Beratungs- und Betroffenenorganisationen sich helfend einbringen. Da, wo Argwohn zu beobachten ist (z. B. gegen Betroffeneninitiativen, die Einrichtung einer Ombudsstelle) zeigt sich eine bemerkenswerte Einstellung zu Rechtsgütern der Demokratie und dem Prinzip der Gewaltenteilung. Aufgabe der Justiz ist die Kontrolle der Exekutive. Aufgabe der Anwaltschaft und der Betroffenenorganisationen ist die Stärkung der Einzelnen gegenüber dem „Behördenapparat“.

Die Punkteliste unter „Lösungsansätze und Forderungen“ ist nicht abschließend. Es geht dem Sozialbündnis Krefeld um machbare Schritte. Die AutorInnen haben die Probleme anhand von Beispielen dargestellt. Das Sozialbündnis Krefeld geht davon aus, mit dem vorliegenden Bericht als Überprüfung zur „Kunden-Zufriedenheitsumfrage der BA zum Jobcenter Krefeld“ zur Aufklärung über die Situation vieler SGB-II-Leistungsberechtigter einen wesentlichen Beitrag geleistet zu haben.

²⁸ Grundgesetz, Artikel 1 (1): Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.

7 Persönliche Meinungen der Kunden-Zufriedenheitsumfrage

Die Befragten konnten dem Fragebogen einen Kommentar als "Ihre persönliche Meinung zum Jobcenter" hinzufügen. Eine Auswertung dieser Texte wurde nicht vorgenommen, sie sind im Folgenden komplett und unverändert nach Geschäftsstellen aufgelistet.

Fütingsweg (50 Meinungen)

Die falschen Leute im richtigen Job!

Es wäre wünschenswert, höflich und zuvorkommend behandelt zu werden

Habe innerhalb eines Jahres zu 3 Sachbearbeitern hin- und hergeschickt

Vernünftiger mit den Menschen umgehen

zu undifferenziert

Die nehmen alles persönlich

noch einiges unklar

Die Beratung ist nicht umfassend. Wenn zusätzliche Anspruchsvoraussetzungen vorhanden wären, wird man nicht darauf hingewiesen.

Es findet keine Beratung statt, so wie es das Gesetz vorgibt. Hilfe bekommt man oft nur, wenn man Anwalt einschaltet.

Bessere Beratung freiwillig geben

Anmeldesystem verbessern

Bis auf die Schwierigkeit leitende Angestellte der Behörde einzubeziehen, zufriedenstellend

Alles bestens

Muss von der Kundenbetreuung her verbessert und Zahlungen im sind zu niedrig. Man muss ums nackte Überleben kämpfen!? Das ist eine Zumutung.

sehr schlecht

bin enttäuscht das ich nach 7 Monaten noch immer kein Reha-Sachbearbeiter habe! An vorankommen ist nicht zu denken obwohl positive Bescheide der Knappschaft vorhanden sind!

kann mich nicht wirklich beklagen

Mein Sachbearbeiter ist super. Die Damen zum Vorsprechen sind sehr unpersönlich.

Weniger automatenhafter Umgang.

Hinhaltetaktik einstellen.

Finde das eine Frechheit wie mit einem umgegangen wird. Nie das richtige Geld was einem zusteht.

Fühle mich nicht als Mensch, sondern als Nummer!

Ich würde mir mehr Eigeninitiative bei der Schaffung von Arbeitsplätzen wünschen, statt

immer an Zeitarbeitsfirmen geschickt zu werden.

Unfreundlichkeit, schon am Berater durchzukommen

Vermittlung nicht zufriedenstellend!

Mehr Personal damit weniger Druck da ist.

Wartezeit manchmal zu lange.

wechselnde Ansprechpartner

Ihre Angestellten besser schulen

Uneffizient!

Die Profile werden falsch erstellt!

mit Arbeit zuhause Gesetzgebung Note 5

keine gute Verbindung, keine Jobvermittlung

Jobvermittlung ohne Zeitarbeitsfirmen

bin zufrieden

Man sollte Mütter ab 3 Kindern in Ruhe lassen und sich alle anderen an Land ziehen um zu arbeiten, da Mütter genug zu tun haben oder nur Teilzeit.

Besser wäre wenn in einem Bereich alle Bescheid wüssten

Es sollte gewissenhafter und ohne Vorurteile gearbeitet werden. Schulungen sind nötig.

mehr individuelle Beratung! Orientierungshilfen notwendig.

Dadurch, dass die Öffnungszeiten nur noch montags und Donnerstags von 8:30 bis 10:30 stattfinden, befürchte ich hohe Wartezeiten, was sich natürlich negativ auswirkt.

Die Informationen/Beratung sind manchmal widersprüchlich, oft spärlich

Seit dem ich meinen Berater habe, ist alles in Ordnung

Zuwenig Transparenz: warum wird wann was gemacht? Zu lange Bearbeitungszeiten. Zuwenig Unterstützung bei Problemen (Miete), Absprachen (Zahlung) werden nicht eingehalten.

Beim Lesen und Schreiben erhält man keine Unterstützung!

Meine Sachbearbeiterin ist unmenschlich zu mir, hört mir nie richtig zu und versteht nur was sie will.

Geldsperre sollte abgeschafft werden.

Die Mitarbeiter könnten freundlicher sein!

Linke Hand weiss nicht, was die rechte Hand macht!

Wenn der Sachbearbeiter neutral/freundlich ist, ist alles gut.

Die Bearbeiter sollten mal die Leute wie Menschen behandeln und nicht wie Scheisse.

Virchowstrasse (14 Meinungen)

Das ich so schnell wie möglich wegkomme.

Die Hilfe für die Erstausrüstung ist alles andere als ne Unterstützung! 10Euro für ein Sofa? Woher soll man das bitte herkriegern? Gutschein total unnötig. Die Behandlung der Menschen die ungerne arbeitslos sind werden behandelt wie minderwertige Menschen.

Es wird sehr langsam gearbeitet!

Mehr Negatives als Positives. Internetplätze (Erdgeschoss) zeitweise ausser Betrieb! Öffentliches Telefon (Eingangsbereich) ohne Ablage, Leute die anstehen, hören mit. Organisation in den Wartebereichen ist unübersichtlich, z. B. zu viele verschiedene Infozettel.

Die Sachbearbeiter sind wechselnd kooperativ! Schade! Probleme für Schüler!

verbesserungswürdig

Mal so mal so, gut/schlecht

Unfreundlicher und inkompetenter Haufen.

Zu rabiat!

Getränkeautomaten für Kunden, Wartezeiten zu lang, Öffnungszeiten zu kurz

Briefe sofort abgeben ohne Briefkasten

lange Wartezeit

mehr Aufklärung, Diskretion sollte erhalten werden

zentrale Stelle wäre besser

Philadelphiastrasse (18 Meinungen)

Ärzte dort hilflos überfordert

Schlecht Absprache der Mitarbeiter untereinander, Resultat: konfuse und widersprüchliche Aussagen, besonders bei Heizkostenabrechnung

Menschenunwürdig

Wenn ich Probleme mit 400-Euro-Basisarbeit hatte, habe ich keine vernünftige Beratung gekriegt, alle Berater waren einfach inkompetent

keine Busfahrkarte bei Massnahme

Sklaventreiber!

entwürdigend

Was kann man bei der Geschäftsleitung schon erwarten.

Scheisse

mehr menschlich, mehr besetzt

Unzufrieden!

könnten freundlicher sein

es gibt keine Beratungen, nur Drohungen

krank, um jeden Pfennig kämpft

man könnte alles kürzen

hängt vom Mitarbeiter ab

Ständiger Personalwechsel, keine Aktenkenntnis

positiv: gut, dass es da ist, ist aber alles! Negativ: Mitarbeiter häufig desinteressiert, Umgangston. Falsch aussagen + halbe Wahrheit erzählend. Völlig überfordert. Teamleiter, scheint mir, nichtwissend bezüglich Aufgabenspektrum usw.

8 Anhang

8.1 Die Kundenbefragung der Bundesagentur für Arbeit

Die „Kundenzufriedenheit“ der SGB-II-Leistungsberechtigten wird seit 2008 durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM) telefonisch ermittelt. Auftraggeber ist die Zentrale der Bundesagentur für Arbeit (BA). Die Ergebnisse der vierteljährlichen Befragung liegen erstmals seit 2009 für alle vier Quartale vor. Mit dem Planungsbrief 2011 der BA wurde die „Kundenzufriedenheit“ als Index in das Zielsystem der BA für die Planung und Qualitätssicherung bei den SGB-II-Trägern aufgenommen. Im Planungsbrief heißt es dazu: „[...] Der Index aus Kundenzufriedenheit bildet den Indikator für das Ziel ‚Kundenzufriedenheit‘. Der Index wird aus den Zufriedenheitsfragen der jeweiligen Frageblöcke ermittelt und basiert auf dem System der Schulbenotung (Note 1 bis 6). Somit gilt: Je kleiner der Index, umso zufriedener sind Kunden mit ihrer gemeinsamen Einrichtung (gE)²⁹.“

Durch eine Internetrecherche sind folgende seit 2008 gültigen Unterlagen des ZKM vorliegend: Das Umsetzungskonzept³⁰, die Ergebnisinterpretation³¹ und der vollständige Erhebungsbogen³² klären viele Fragen. Weitere Informationen (Quartalsberichte etc.) zum Projekt ‚Kundenzufriedenheitsumfrage‘ sind für die Jobcenter im BA-Intranet abrufbar. Diese Informationen sind jedoch nicht öffentlich zugänglich und wurden/werden auch an keiner anderen Stelle der BA öffentlich kommuniziert.

Die Erhebung der „Kundenzufriedenheit“ durch das ZKM beinhaltet laut Umsetzungskonzept folgendes:

- Die vierteljährliche Umfrage wird bei 50 SGB-II-BezieherInnen je ARGE/AAgAw telefonisch durchgeführt. Das ergibt 200 Interviews im Jahr pro ARGE/AAgAw.
- Die Interviewer stellen den Umfragepersonen im Rahmen eines 35 bis 45-minütigen Telefongesprächs 45 Fragen.
- Als Zielgruppe der Erhebung wurden Leistungsbeziehende ausgewählt, die innerhalb eines definierten Zeitraums - ca. 10 Kalenderwochen nach Erstmeldung - mit den ARGE/AAgAw Kontakt hatten³³.

Nach Angaben des ZKM ist die Umfrage gerechtfertigt: „[...] Hierüber lassen sich in regelmäßigen Abständen die Meinungen der Kunden (Arbeitnehmer) zu den Kernelementen des Service- und Dienstleistungsangebotes der ARGE/AAgAw einholen. Dies ermöglicht den ARGE/AAgAw Stärken in der Arbeit und Zusammenarbeit zu erkennen und auszubauen, aber auch Schwachpunkte im prozessualen Wirken herauszuarbeiten und zu korrigieren. In diesem Zusammenhang ist es erforderlich, Beziehungen zu weiteren Elementen der Kundenorientierung (z. B. Kundenreaktionsmanagement, Expertengespräche, Mystery-Calling, etc.) herzustellen.

Kundenorientierung und damit verbundene Kundenzufriedenheitsanalysen gehören bei vielen Unternehmen und öffentlichen Dienstleistern zu einem Standardinstrument der Qualitätssicherung und des Controlling.

Analog der Kundenbefragung zu den geschäftspolitischen Zielen der BA im SGB III fand in 27 ausgewählten ARGE/AAgAw bereits eine Pilotierung statt. Damit verbunden war auch die Überprüfung des Instrumentes „Befragung“ selbst. [...]

Die Messung (Befragung) wird als telefonische Kundenbefragung (CATI-Verfahren = Computer Assisted Telephone Interview) durch einen externen Dienstleister umgesetzt. Über Telefoninterviews lassen sich Kunden gezielter und somit qualifizierter ansprechen als über

²⁹ DOKU19 BA Planungsbrief SGB II 2011

³⁰ DOKU06 BA-ZKM-Umsetzungskonzept

³¹ DOKU15 BA-ZKM-Ergebnisinterpretation

³² DOKU05 Fragebogen Kundenbefragung des ZKM

³³ DOKU06 BA-ZKM-Umsetzungskonzept

Papierbefragungen. [...]

Das CATI-Verfahren ist ein „intelligentes“ Erhebungsinstrument, das den Interviewer durch den Fragebogen leitet. Dabei werden, je nach Antwortverhalten, über komplexe Hintergrundstrukturen, bestimmte Fragen (Filterfragen) nur an Teilgruppen gestellt.

Zusätzlich lassen sich Anrufverweigerungen und mehrfach nicht erreichte Teilnehmer für statistische Zwecke protokollieren, falsche Telefonnummern oder Ansprechpartner herausfiltern. In die Ergebnisbasis münden nur „erfolgreich abgeschlossene Interviews“ ein³⁴. [...]

Ziel der Befragung ist es, den ARGEN/AAGAw zu ermöglichen, Stärken und Schwachstellen in den Prozessen und der Zusammenarbeit zu erkennen. Zudem eröffnet der Gesamtprozess der Kommunikation die Möglichkeit an Good-Practice-Beispielen zu partizipieren. Darüber hinaus erlaubt die Fragenkonstruktion einen Abgleich mit Agenturen der Region. Bestens geeignet ist die Erhebung für Spiegelung der eigenen Ergebnisse am Gesamtergebnis. Behutsam ist mit Filterfragen umzugehen, da hier nur ein bestimmtes Zielgruppensegment in die Beantwortung einbezogen wird. Darüber hinaus, sollte neben den vorliegenden Ergebnissen, auch die Gesamtstruktur vor Ort betrachtet werden³⁵.

Die AutorInnen dieses Berichts haben Zweifel an der Methode sowie den Ergebnissen dieser Telefon-Umfrage des ZKM. „Ehrliche“ Antworten der Befragten auf diese Fragen sind aus ihrer Sicht eher über eine unabhängige Erhebungsstelle, die nicht von der BA beauftragt ist, zu erwarten.

Die telefonische Kundenbefragung der BA kann zentrale Voraussetzungen nicht erfüllen weil...

- die Umfragepersonen zu Hause angerufen werden
- angerufene Personen, die der BA oder ihrem Jobcenter gegenüber möglicherweise negativ eingestellt sind, diese Umfrage verweigern. Durch diese Verweigerung würde das Ergebnis im Sinne der SGB-II-Träger positiv beeinflusst.
- zu fragen ist, ob TeilnehmerInnen aus Angst vor Sanktionen/Repressionen Angaben zugunsten der Behörde machen und damit das Ergebnis ebenfalls positiv im Sinne der SGB-II-Träger verfälschen.
- sich nicht jeder Leistungsberechtigte für einen Zeitraum von 45 Minuten Zeit nimmt

Des Weiteren kann angesichts veröffentlichter Skandale über Datenschutzverletzungen bei telefonischer Befragung den Befragten die Anonymität³⁶ nicht überzeugend versichert werden, weil die Telefonisten zwar nur mittels Passwort Zugriff auf die Teilnehmerdaten und Fragebögen haben, aber zumindest für den Umfragezeitraum beide Daten einsehen können, um z. B. Korrekturen von Adressen oder Telefonnummern vornehmen zu können. Das ZKM trägt nach eigener Darstellung dem Datenschutz und der Privatsphäre der Befragten durch verschiedene Sicherungsmassnahmen Rechnung.

„Dies sind unter anderem:

- Trennung der Verfahrensschritte
- Identifikation der Befragten anhand weniger Merkmale
- Personenmäßig (ZKM-Mitarbeiter des jeweiligen Projektes) eingeschränkter Zugriff auf die Daten (Rollenkonzept)
- Kennwortschutz der Erfassungs- und Auswertungstools
- Keine Reanonymisierungsmöglichkeit (aus Ergebnissen ist kein Rückschluss auf die Person des Befragten möglich - Trennung von Teilnehmerdaten und Antworten)
- Der Auftraggeber erhält die Ergebnisse lediglich in aggregierter Form. Er hat keinen Zugriff auf erfasste Daten und das Auswertungstool.
- Verpflichtung des Telefondienstleisters auf die Datenschutzbedingungen der

³⁴ DOKU06 BA-ZKM-Umsetzungskonzept

³⁵ DOKU06 BA-ZKM-Umsetzungskonzept

³⁶ DOKU20 BA-ZKM-Datenschutzerklärung

Bundesagentur für Arbeit³⁷.“

Nach Abschluss der Telefonumfrage sind die Datensätze dann nicht mehr reanonymisierbar.

Aus den Fragen werden dann für die Analyse 4 Fragegruppen (Vermittlung/Beratung, Geldleistungen, Mitarbeiter und Rahmenbedingungen) gebildet, die dann unterschiedlich gewichtet werden, so „dass es der Kundenwahrnehmung entspricht“³⁸. Die Gewichtung ist sinnvoll, wenn ein Kundenzufriedenheitsindex (KZI) erstellt werden soll. [...] Kundenzufriedenheit ist subjektiv. Sie basiert auf dem wahrgenommenen Unterschied zwischen der Erwartung des Kunden und seinen realen Erfahrungen mit der ARGE/AAgAw.“

Nach Angaben der BA werden für die Berechnung des Index aus Kundenzufriedenheit jeweils die Gesamtzufriedenheitsfragen der Blöcke „Beratung und Vermittlung“ (zu 25%), „Geldleistungen“ (zu 25%), „Mitarbeiter“ (zu 30%) und „Rahmenbedingungen“ (zu 20%) herangezogen³⁹.

In welcher Weise sich die Gewichtung auf die Gesamtnote auswirkt, weil die Note z. B. ‚anhgehoben‘ oder ‚verschoben‘ wird, kann nicht vollständig abgeschätzt werden, da die notwendigen Informationen von der BA nicht zur Verfügung gestellt wurden.

Fazit: Da die Aussagekraft der „Kundenzufriedenheitsumfrage“ der BA als Auftraggeberin sowie durch die Erhebungsmethode selbst erheblich geschwächt wird, sind darauf gestützte Aussagen durch unabhängige Umfragen zu überprüfen.

Die Auswahl der Befragungs-Items für den Erhebungsbogen⁴⁰ des ‚Sozialbündnis Krefeld‘ stimmt in der Dimension bezüglich der Abfrage der Wahrnehmung der Leistungsberechtigten (Fragestellungen zu ‚Beratung‘, ‚Geldleistung‘, ‚Mitarbeiter‘, ‚Rahmenbedingungen‘) mit denen des ZKM-Umfragebogens⁴¹ (45 Fragen) in 9 Fragen weitgehend überein.

Des Weiteren soll unser Fragebogen wie bei den Vorgaben der ZKM „...als wichtiges Instrument zur Messung der Kundenorientierung und -zufriedenheit genutzt werden“ in den Funktionen „Partizipation, Kommunikation, Motivation- und Steuerung, Information, Diagnose, Vergleich, Qualitätssicherung“⁴².

Die Ergebnisse der ZKM-Analyse werden in der Reihenfolge der Fragen sortiert als Notenwert oder prozentualer Anteil (bei Auswahlfragen) dargestellt. Eine zusätzliche tabellarische Darstellung der zusammengefassten Notenwerte 1 und 2 sowie 1 bis 3 im Zahlenspiegel erlaubt Rückschlüsse, wie viel Prozent der Befragten mindestens zufrieden (Noten 1 bis 3) oder mehr als zufrieden (Note 1 und 2) sind⁴³.

Als weitere Teilmengen ergeben sich dann auch der Anteil derjenigen Befragten, die nicht zufrieden sind, in der Zusammenfassung der Noten 5 und 6 bzw. 4 bis 6. Also sind die Gruppen ähnlich wie bei der Schulnotenskala.

8.2 Quellennachweise

DOKU01	Leitbild Sozialbündnis Krefeld
DOKU02	Wolfgang Gern/Franz Segbers (HRSG.), „Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt“, Verlag VSA
DOKU03	Deutscher Bundestag, 18.04.2012, Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Katja Kipping, Diana Golze, Jan Korte, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE „Sanktionen und Leistungskür-

³⁷ DOKU06 BA-ZKM-Umsetzungskonzept

³⁸ DOKU15 BA-ZKM-Ergebnisinterpretation

³⁹ DOKU19 BA Planungsbrief SGB II 2011

⁴⁰ DOKU04 Fragebogen Kunden-Zufriedenheitsumfrage des Sozialbündnisses Krefeld

⁴¹ DOKU05 Fragebogen Kundenbefragung des ZKM

⁴² DOKU06 BA-ZKM-Umsetzungskonzept

⁴³ DOKU05 ZKM Umsetzungskonzept

	zungen bei Grundsicherungen“
DOKU04	Fragebogen Kunden-Zufriedenheitsumfrage des Sozialbündnisses Krefeld
DOKU05	Fragebogen Kundenbefragung des ZKM
DOKU06	BA-ZKM-Umsetzungskonzept
DOKU07	Kreisreport SGB II Erwerbslose Krefeld Januar 2012
DOKU08	Prof. Dr. Peter Udsching: „Praktische Probleme mit Hartz IV“, Einführungsvortrag zum Deutschen Richtertag 2011 in Weimar; veröffentlicht im Mitteilungsblatt Nr.34/2011, Dt. Sozialrechtsverband e. V., Mai 2011, Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG
DOKU09	Kundenbefragung Jobcenter der BA (Auswertung 3. Quartal 2011)
DOKU10	Exemplarisch aus einer kleinen Anfrage der Grünen, Antwort der Bundesregierung (Drucksache 17/7452, 25.10.2011, letzter Satz: „[...] in wie vielen Fällen Bestandskraft eingetreten ist, weil gegen Bescheide zu einem nicht kostendeckenden Zuschuss keine Rechtsmittel eingelegt worden sind.“
DOKU11	DGUV - Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Fachtagung „Keine Gewalt! Prävention im Jobcenter - das Projekt abba“ im Juni 2011 (Impressionen), Seite 9
DOKU12	Mehrfach wurde bundesweit berichtet, hier: Untersuchung des Netzwerks Niedersächsischer ARGEn, 2009
DOKU13	DGUV - Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Fachtagung „Keine Gewalt! Prävention im Jobcenter - das Projekt abba“ im Juni 2011 (Abschlussbericht)
DOKU14	Jobcenter NRW - Arbeitsgruppe der LAG NRW, 09.03.2012, „Die Arbeitssituation in den Leistungsbereichen der Jobcenter NRW“
DOKU15	BA-ZKM-Ergebnisinterpretation
DOKU16	„Das derzeitige Bild vor Ort ist hingegen geprägt von einer Überlastung des Personals, Zunahme krankheitsbedingter Ausfälle und einer „Flucht“ von MitarbeiterInnen aus der Leistungsgewährung.“ Schlusssatz der Untersuchung des Netzwerks Niedersächsischer ARGEn, 2009
DOKU17	Tacheles-Erwerbslosenverein erreicht Verpflichtung der Bundesbehörde zur Veröffentlichung ihrer Dienstanweisungen (http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2006/informationsfreiheitsgesetz4.html); siehe auch: § 50 SGB II
DOKU18	Britta Baumgartner in WZ-Brief Zivilengagement (Wissenschaftszentrum für Sozialforschung, Berlin) „Lobby und Engagement Arbeitsloser sind schwach“, Oktober 2011: „Das geringe Engagement von Erwerbslosen steht, wie hier gezeigt, in direktem Zusammenhang mit dem geringen Engagement für Erwerbslose. Beides liegt nicht zuletzt an einer öffentlichen Meinung, die das Problem von Arbeitslosigkeit oft individualisiert und damit den Erwerbslosen die Verantwortung für ihre Situation selbst zuschreibt.“
DOKU19	BA Planungsbrief SGB II 2011
DOKU20	BA-ZKM-Datenschutzerklärung

Leitbild Sozialbündnis Krefeld

Sozialbündnis Krefeld

Die gesellschaftliche Situation in Deutschland ist seit einigen Jahren gekennzeichnet von starken sozialen Verwerfungen. Sie zeigen sich an so unerträglichen Auswüchsen wie:

- Kinderarmut (jedes 4. Kind)
- Lohndumping (20% Niedriglohnssektor)
- Entrechtung Erwerbsloser (Hartz IV)
- Altersarmut
- Arbeiten bis zum Umfallen und Rentenkürzung (Rente mit 67)
- Bildungsnotstand
- Zwei-Klassen-Medizin
- Diskriminierung von Migrantinnen und Migranten



Armut und Reichtum sind zwei Seiten einer Medaille, der Reichtum weniger wird erst möglich durch die Armut vieler. Armut zu beseitigen ist daher eine Frage der Gerechtigkeit. Jedoch nimmt der Staat seine Aufgabe, eine Verteilungsgerechtigkeit herzustellen, schon lange nicht mehr wahr. Vielmehr wird eine Umverteilung von unten nach oben betrieben, entsprechend der neoliberalen Politik. Auch im Krisenjahr 2009 sind die Vermögen der Reichen um 11% gewachsen. Die Absicht, 30 Milliarden Euro im Sozialhaushalt zu sparen, während die Vermögenden ungeschoren bleiben, wird diese Entwicklung verstärken.

Dagegen wehren wir uns. Wir verlangen eine Politik,

- die der sozialen Gerechtigkeit verpflichtet ist
- die einen Schwerpunkt auf die Beseitigung von Armut legt
- die starken Schultern mehr auferlegt als schwachen
- die Bildung und Gesundheit unabhängig von der Einkommenslage garantiert
- die Dumpinglöhne verhindert
- die das solidarische Rentensystem erhält anstatt die Lebensarbeitszeit zu verlängern

Viele Menschen setzen sich seit Jahren mit ihren Organisationen für eine solche Politik ein. Verbessert hat das wenig. Die BündnispartnerInnen des Sozialbündnis Krefeld sind deshalb überzeugt, dass sich die negative Entwicklung der letzten Jahre nur durch eine gemeinsame Gegenwehr aufhalten lässt.

Bei aller Unterschiedlichkeit werden wir uns gegenseitig respektieren und den Widerstand gegen soziale Ungerechtigkeit gemeinsam und solidarisch gestalten - gewaltlos, aber konsequent.

Aus den unterschiedlichen Problemen und unseren unterschiedlichen Ansätzen ergeben sich verschiedenen Aktionsformen. Wir haben alle ein gemeinsames Ziel, das wir nicht nur mit gemeinsamen Aktionen, sondern auch auf unterschiedlichen Wegen erreichen wollen. Diese Wege sind zum Beispiel die Aktivierung der Betroffenen, entsprechend aufbereitete Informationen, aktive Teilnahme an Infoständen, Demonstrationen und Mahnwachen, wenn erforderlich auch ziviler Ungehorsam.

Wir sind den Werten der Aufklärung und sozialen Gerechtigkeit verpflichtet, das schließt Nazis vom Bündnis aus.

Gemeinsam und solidarisch für ein soziales Krefeld.

Sozialbündnis Krefeld: Alt-Katholische Kirchengemeinde • Anstoss e.V. • Arbeitskreis Dritte Welt e.V. • attac Krefeld • Bündnis90/Die Grünen Kreisverband Krefeld • Bürgerinitiative Bedingungsloses Grundeinkommen Krefeld • Bürgerinitiative Rund um St. Josef • Cityseelsorge • Crew Seidenstadt-Piraten der Piratenpartei NRW • DIE LINKE. Krefeld • DGB Krefeld • DKP Linker Niederrhein • Emmaus Gemeinschaft Krefeld e.V. • Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten Krefeld-Neuss • IG Metall Krefeld • Katholikenrat für die Region Krefeld / Meerbusch • Katholische Arbeitnehmerbewegung mittlerer Niederrhein • ökumenisches Arbeitslosenzentrum Krefeld-Meerbusch e.V. • RABE Krefeld • Schulterchluss-Niederrhein • Solidaritäts-haus Krefeld e.V. • Sozial Atlas e.V. • ver.di Bezirk Linker Niederrhein • und Einzelpersonen

www.sozialbuendnis-krefeld.de

Kontakt: Ulrich Knur, Tel.: 02151-300014, kontakt@sozialbuendnis-krefeld.de

Treffen: jeden ersten Mittwoch im Monat um 18:00 Uhr im Arbeitslosenzentrum, Westwall 32

1.11.2012

Fragebogen Kunden-Zufriedenheitsumfrage des Sozialbündnisses Krefeld

anonyme & unabhängige
„Kunden“Zufriedenheitsumfrage



Welche Dienststelle des Jobcenter - Krefeld ist für Sie zuständig?

Fütingsweg Virchowstraße Philadelphiastraße

Bitte orientieren Sie sich bei der Bewertung nach Schulnoten an folgenden Maßstäben:

1 = sehr gut 2 = gut 3 = befriedigend
 4 = ausreichend 5 = mangelhaft 6 = ungenügend

Zuerst einige Angaben zu Ihrer Person:

- a) ich bin männlich weiblich b) Alter _____
- c) ich lebe alleine in einer Bedarfsgemeinschaft
- d) in meiner Bedarfsgemeinschaft leben Kinder keine Kinder
- e) Ich bin Erstantragsteller
 Ich beziehe Arbeitslosengeld II / Hartz IV seit
 null bis einem Jahr ein bis zwei Jahre über zwei Jahre
- f) meine Muttersprache ist deutsch
 deutsch und eine andere Sprache eine andere Sprache

Nun zu Ihrer Beurteilung des Jobcenter - Krefeld

- Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Sachbearbeiterin / des Sachbearbeiters?
 - telefonisch sehr gut erreichbar 1 2 3 4 5 6 nicht erreichbar
 - persönlich mit Termin sehr gut erreichbar 1 2 3 4 5 6 nicht erreichbar
- Wie beurteilen Sie die **Wartezeit** bei der offenen Sprechstunde des Jobcenter - Krefeld?

sehr kurz 1 2 3 4 5 6 zu lang
- Wie beurteilen Sie den **Umgangston** des Jobcenter - Krefeld?

sehr freundlich 1 2 3 4 5 6 unfreundlich
- Wie beurteilen Sie die **Beratung** durch die Sachbearbeiterin / den Sachbearbeiter?

sehr gut 1 2 3 4 5 6 ungenügend
- Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Antragsformulare**?

sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich
- Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Bewilligungsbescheide**?

sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich
- Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Schreiben** vom Jobcenter - Krefeld?

sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich
- Wie beurteilen Sie die **Dauer der Antragsbearbeitung** (Schnelligkeit) des Jobcenter - Krefeld?

sehr schnell 1 2 3 4 5 6 sehr langsam

9. Stellt Ihnen das Jobcenter - Krefeld auf Ihre Aufforderung eine **Empfangsbestätigung** für eingereichte Unterlagen aus?

ja nein manchmal

10. **Wie lange** mussten Sie auf die Empfangsbestätigung **warten** ?

sehr kurz 1 2 3 4 5 6 zu lang

11. Sind von Ihnen eingereichte **Unterlagen** oder **Anträge** in der Vergangenheit beim Jobcenter - Krefeld **verloren gegangen**?

nie manchmal häufig

12. Wenn ja, **wie oft** ist das schon vorgekommen ?

Anzahl der Fälle _____

13. Sind die Ihnen zustehende ALG II-Leistungen bisher **pünktlich** zum Monatsanfang **ausgezahlt** worden?

immer nie manchmal häufig

14. Wenn unpünktlich gezahlt wurde, **wie oft** ist das bei Ihnen vorgekommen ?

Anzahl der Fälle _____

15. Kommen die **Mitarbeiter der Sicherheitsfirma** während der Beratungsgespräche in die Büros?

nie manchmal häufig

16. Sind während der Beratungsgespräche andere Leistungsbezieher im gleichen Raum?

nie manchmal ja

17. Werden Kontoauszüge beim Jobcenter – Krefeld kopiert ?

nie manchmal ja

18. Werden nach Gesprächen auf Antrag Niederschriften gefertigt?

nie manchmal ja

19. Wenn Sie die Arbeit des Jobcenters **insgesamt** bewerten, wie ist die **Zufriedenheit** von 1 bis 6 ?

sehr gut 1 2 3 4 5 6 ungenügend

Ihre persönliche Meinung zum Jobcenter :

Vielen Dank für Ihre Unterstützung

Rücksendeadresse und v.i.S.d.P.: Sozialbündnis Krefeld
Ulrich Knur, Raderfeld 100, 47807 Krefeld, Tel.: 02151-300014

Fragebogen Kundenbefragung des ZKM



Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
Fragebogen Kundenbefragung Jobcenter



Themenblock: Vermittlung/Beratung

Zunächst einige Fragen zu Ihren Erfahrungen mit den Vermittlungs- und Beratungsfachkräften Ihres Jobcenters:

	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden	keine vereinbart	
1.	der Zeit, die man sich zur Klärung/Erörterung Ihrer beruflichen Situation genommen hat?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6		
2.	der Herausarbeitung Ihrer Stärken und Schwächen?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6		
3.	der Darstellung Ihrer Chancen am Arbeitsmarkt?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6		
4.	der Vereinbarung konkreter Schritte zur Verbesserung Ihrer beruflichen Situation? <i>Bei Antwort 9 weiter mit Frage 6.</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 9	
5.	Wurden diese Schritte mit Ihnen schriftlich vereinbart?	<input type="checkbox"/> 1	ja						
		<input type="checkbox"/> 2	nein						
		<input type="checkbox"/> 3	weiß nicht						
6.	Wurden Ihnen in den letzten 3 Monaten Arbeits- oder Ausbildungsstellen angeboten? <i>Bei Antwort 2 und 3 weiter mit Frage 10.</i>	<input type="checkbox"/> 1	ja, habe bereits Angebot/e erhalten						
		<input type="checkbox"/> 2	nein, habe noch kein Angebot erhalten, wurde aber mit mir vereinbart						
		<input type="checkbox"/> 3	noch kein Angebot erhalten						
7.	Wurde das Angebot vorher mit Ihnen besprochen?	<input type="checkbox"/> 1	ja						
		<input type="checkbox"/> 2	nein						
	Wenn Sie an die mit Ihrem Vermittler getroffenen Absprachen denken, ...	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden		
8.	wie zufrieden waren Sie mit den angebotenen Arbeits- bzw. Ausbildungsstellen?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6		
9.	wurden Angaben bzw. Wünsche nicht ausreichend berücksichtigt - wenn ja, welche? <i>Die Alternative „es war alles in Ordnung“ schließt alle Folgenden aus. (Mehrfachnennung möglich)</i>	<input type="checkbox"/> 1	es war alles in Ordnung						
		<input type="checkbox"/> 1	Anzahl vorgeschlagener Stellen						
		<input type="checkbox"/> 1	fachliche Qualifikationen						
		<input type="checkbox"/> 1	Verdienstmöglichkeiten						
		<input type="checkbox"/> 1	Arbeitszeiten						
		<input type="checkbox"/> 1	regionale Aspekte						
		<input type="checkbox"/> 1	Stelle bereits vergeben/nicht mehr aktuell						
		<input type="checkbox"/> 1	sonstige Aspekte und zwar: _____(Textfeld)						

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
Fragebogen Kundenbefragung Jobcenter



10.	Hatten Sie Bedarf an einer Beratung zur Klärung Ihrer persönlichen Lebensumstände im Zusammenhang mit der Suche nach einem Arbeits- oder Ausbildungsplatz (z.B. Mobilität, Einschränkungen der Arbeitszeit, Gesundheit)? Bei Antwort 2 und 3 weiter mit Frage 14.	<input type="checkbox"/> 1 ja, hatte Bedarf und hatte auch eine Beratung <input type="checkbox"/> 2 nein, hatte keinen Bedarf <input type="checkbox"/> 3 ja, hatte Bedarf, aber keine Beratung
	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden überhaupt nicht zufrieden
11.	dieser Beratung zu Ihren persönlichen Lebensumständen?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
12.	Wurde Ihnen zur Verbesserung Ihrer persönlichen Lebensumstände konkrete Unterstützung angeboten? bei Antwort 1 und 2 weiter mit Frage 14.	<input type="checkbox"/> 1 ja, mir wurde Unterstützung angeboten <input type="checkbox"/> 2 nein, mir wurde keine Unterstützung angeboten, war aber auch nicht notwendig <input type="checkbox"/> 3 nein, mir wurde keine Unterstützung angeboten, wäre aber erforderlich gewesen
13.	Zu welchen Themen/Punkten hätten Sie sich konkrete Unterstützung gewünscht? (Mehrfachnennung möglich)	<input type="checkbox"/> 1 Familie <input type="checkbox"/> 1 Wohnung <input type="checkbox"/> 1 Schulden <input type="checkbox"/> 1 Gesundheit <input type="checkbox"/> 1 Mobilität <input type="checkbox"/> 1 Sonstiges
	Wie zufrieden waren Sie ...	sehr zufrieden überhaupt nicht zufrieden
14.	insgesamt mit der Vermittlung/Beratung?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
15.	Haben Sie bereits eine neue Arbeitsstelle gefunden? Bei Antwort 2 bis 4 bitte Kunden auf die Pflicht hinweisen, dies unverzüglich beim Jobcenter zu melden.	<input type="checkbox"/> 1 bin noch arbeitslos/arbeitsuchend <input type="checkbox"/> 2 habe Stelle über Jobcenter gefunden (Vermittlungsvorschlag des Vermittlers bzw. Jobbörse der BA) <input type="checkbox"/> 3 habe Stelle anderweitig gefunden <input type="checkbox"/> 4 Sonstiges (z.B. selbständig)

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
Fragebogen Kundenbefragung Jobcenter



<p>16. Denken Sie bitte einmal daran, welche Eigeninitiativen Sie in den letzten 3 Monaten unternommen haben, um Ihre Arbeitslosigkeit zu beenden. Was haben Sie da alles gemacht?</p> <p><i>Die Alternative „habe noch nichts unternommen“ schließt alle Folgenden aus. (Mehrfachnennung möglich)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> 1 habe noch nichts unternommen</p> <p><input type="checkbox"/> 1 habe mich auf Stellenangebote in Zeitungen/Zeitschriften beworben</p> <p><input type="checkbox"/> 1 habe mich auf Stellenangebote im Internet beworben</p> <p><input type="checkbox"/> 1 habe direkt bei Firmen nachgefragt bzw. mich beworben</p> <p><input type="checkbox"/> 1 habe bei Verwandten, Freunden, Bekannten nachgefragt</p> <p><input type="checkbox"/> 1 private Personalvermittler/Zeitarbeitsfirmen kontaktiert</p> <p><input type="checkbox"/> 1 habe selbst Anzeigen in Zeitungen aufgegeben</p> <p><input type="checkbox"/> 1 habe mein Jobprofil ins Internet gestellt</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sonstiges und zwar: _____(Textfeld)</p>
---	--

Themenblock: Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes

Wichtig für Sie ist die Sicherstellung Ihres Lebensunterhaltes.

	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden	überhaupt nicht zufrieden	keinen Antrag gestellt
<p>17. der Verständlichkeit der Antragsunterlagen? <i>Bei Antwort 9 weiter mit Frage 27.</i></p>		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6		<input type="checkbox"/> 9
	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden	überhaupt nicht zufrieden	keine Beratung
<p>18. der Beratung bei der Antragstellung?</p>		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6		<input type="checkbox"/> 9
<p>19. Hatten Sie einen Termin für die Abgabe Ihres AllgII-Antrages erhalten/vereinbart?</p>		<input type="checkbox"/> 1 ja <input type="checkbox"/> 2 nein		
	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden	überhaupt nicht zufrieden	Antrag noch nicht bearbeitet
<p>20. der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages? <i>Bei Antwort 9 weiter mit Frage 24.</i></p>		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6		<input type="checkbox"/> 9
<p>21. Wie lange hat die Bearbeitung Ihres Antrages gedauert – gerechnet ab dem Tag, an dem Sie die vollständigen Unterlagen abgegeben hatten? <i>Nur nach Dauer fragen und Ergebnis nach Aussage des Kunden anschließend clustern.</i></p>		<input type="checkbox"/> 1 bis 2 Wochen <input type="checkbox"/> 2 bis 4 Wochen <input type="checkbox"/> 3 länger als 4 Wochen		

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
Fragebogen Kundenbefragung Jobcenter



22.	Hatten Sie Rückfragen zu Ihrem Bewilligungsbescheid? <i>Bei Antwort 2 weiter mit Frage 24.</i>	<input type="checkbox"/> 1 ja <input type="checkbox"/> 2 nein
	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden überhaupt nicht zufrieden wurde nicht erklärt
23.	der Erklärung des Bewilligungsbescheides durch einen Mitarbeiter des Jobcenters?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 9
24.	Befanden Sie sich in den letzten 3 Monaten in einer finanziellen Notlage (z.B. kurzfristige Barauszahlung nötig)? <i>bei Antwort 2 weiter mit Frage 26</i>	<input type="checkbox"/> 1 ja <input type="checkbox"/> 2 nein
	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden überhaupt nicht zufrieden
25.	der Hilfestellung durch die Mitarbeiter (z.B. Barauszahlung, Gutscheine)?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
26.	der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6

Themenblock: Mitarbeiter/innen

27.	Haben Sie feste Ansprechpartner in Ihrem Jobcenter? <i>Bei Antwort 2 weiter mit Frage 29.</i>	<input type="checkbox"/> 1 ja <input type="checkbox"/> 2 nein
		sehr hoch sehr gering
28.	Wie ist Ihr Vertrauen in diese Ansprechpartner?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
	Wenn Sie an die Mitarbeiter/innen Ihres Jobcenters denken, wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden überhaupt nicht zufrieden
29.	der Freundlichkeit?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
30.	den fachlichen Auskünften?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
31.	der Unterstützung bei Ihren Anliegen?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6
32.	den Mitarbeiter/innen Ihres Jobcenters insgesamt?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
Fragebogen Kundenbefragung Jobcenter



Themenblock: Rahmenbedingungen

Ich würde gerne noch Ihre Meinung zu den Rahmenbedingungen erfahren.

	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden
33.	der Dauer bis Sie in Ihrem Jobcenter einen Termin (z.B. in Vermittlung, Antragservice) hatten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
34.	den Öffnungszeiten Ihres Jobcenters?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
35.	den Orientierungsmöglichkeiten (z.B. Ausschilderung, Wegweiser) in Ihrem Jobcenter?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
36.	den Rahmenbedingungen die Ihr Jobcenter bietet insgesamt?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Themenblock: Online-Angebot/Telefonkontakt

Ich würde gerne noch Ihre Meinung zu zwei weiteren Themen erfahren.

37.	Nutzen Sie das Online-Informationsangebot Ihres Jobcenters bzw. der BA? Bei Antwort 2 oder 3 weiter mit Frage 40.	<input type="checkbox"/> 1 ja	<input type="checkbox"/> 2 nein	<input type="checkbox"/> 3 kenne ich nicht				
	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden				überhaupt nicht zufrieden	nicht bekannt	
38.	der Online-Jobbörse der BA?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 9
39.	dem Online-Angebot Ihres Jobcenters?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 9

40.	Hatten Sie bereits telefonischen Kontakt zu Ihrem Jobcenter bzw. dem Service-Center des Jobcenters? Bei Antwort 2 weiter mir Frage 44.	<input type="checkbox"/> 1 ja	<input type="checkbox"/> 2 nein				
	Wie zufrieden waren Sie ...	sehr zufrieden				überhaupt nicht zufrieden	
41.	mit der telefonischen Erreichbarkeit?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
42.	Wie viele Anrufversuche haben Sie im Durchschnitt unternommen, bis Sie nach der automatischen Ansage einen Ansprechpartner erreicht haben?	<input type="checkbox"/> 1 bin gleich durchgekommen	<input type="checkbox"/> 2 2 bis 3 Wählversuche	<input type="checkbox"/> 3 mehr als 3 Wählversuche			
	Wie zufrieden waren Sie mit ...	sehr zufrieden				überhaupt nicht zufrieden	
43.	der Erledigung Ihrer Anliegen am Telefon insgesamt?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
Fragebogen Kundenbefragung Jobcenter



Themenblock: Gesamtzufriedenheit

	<i>Denken Sie einmal insgesamt an die Angebote Ihres Jobcenters.</i>	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden
44.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Jobcenter?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
45.	Welche Anregungen können Sie Ihrem Jobcenter geben, um das Service- und Dienstleistungsangebot zu verbessern?	_____ (Textfeld)					

Die blau markierten Fragen werden 1x jährlich in Q2 gestellt.

	<i>Wie bewerten Sie den Service Ihres Jobcenters im Vergleich mit ...</i>	besser	gleich	schlechter	keine Erfahrung
46.	privaten Personalvermittlern?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 9
47.	anderen Behörden (z.B. Finanzamt)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 9