

# Unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ bei Beziehern von Leistungen nach SGB II

in der  
StädteRegion  
Aachen



durchgeführt von der

**Initiative Netzwerk SGB II Aachen**

mit Unterstützung der

Katholischen Arbeitnehmer Bewegung (KAB Aachen), der  
Krebsberatungsstelle (KBS Aachen) und  
Café Zuflucht (Refugio e.V. Aachen)

Aachen, im November 2011

Die Initiative Netzwerk SGB II Aachen dankt allen SGB II-Leistungsberechtigten, die an der unabhängigen „Kundenzufriedenheitsumfrage“ teilgenommen haben, den ehrenamtlich Engagierten, die maßgeblich an dem Zustandekommen der Datengrundlage (Interviews und Dateneingabe) beteiligt waren sowie allen sozialen Einrichtungen und deren Mitarbeitern, die diese Umfrage unterstützten.

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

Herausgeber:

© Initiative Netzwerk SGB II Aachen

Aachen, November 2011

Redaktion: verantwortlich Helga Ebel und Andris Gulbins

Recherche, Datenauswertung und -aufbereitung,  
Grafiken und Layout: Silvia Hinrichs



**Netzwerk SGB II Aachen**, c/o Martinstr. 6, 52062 Aachen

Tel: 0241 - 4001860, Fax: 0241 – 4001850

Web: [www.nwsgb2ac.wordpress.com](http://www.nwsgb2ac.wordpress.com)

Mail: [nwsgb2ac@googlemail.com](mailto:nwsgb2ac@googlemail.com)

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.....	4
1 Einleitung .....	5
1.1 Wozu diese Untersuchung? .....	5
1.2 Die offiziellen Angaben der Bundesagentur für Arbeit .....	7
1.3 Wie wurde die unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ durchgeführt? .....	9
2 Die Stichprobenauswahl.....	9
3 Auswertung der Umfrage.....	13
3.1 Erreichbarkeit der Sachbearbeiterin/ des Sachbearbeiters? .....	13
3.2 Wie beurteilen Sie die Wartezeit bei der offenen Sprechstunde der Jobcenter? .....	15
3.3 Wie beurteilen Sie den Umgangston in den Jobcentern? .....	16
3.4 Wie beurteilen Sie die Beratung? .....	18
3.5 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Behördenschreiben? .....	19
3.6 Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung der Jobcenter?.....	21
3.7 Praxis der Jobcenter bei Eingangsbestätigungen .....	22
3.8 Sind Unterlagen verloren gegangen? .....	23
3.9 Pünktlichkeit der Jobcenter-Auszahlung.....	25
3.10 Gesamtzufriedenheit der befragten Jobcenter-„Kunden“ .....	26
3.11 Beschwerdemanagement.....	28
4 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse .....	30
5 Fazit/ Lösungsansätze/ Forderungen .....	33
6 Schlusswort.....	37
Anhang 1 Abkürzungsverzeichnis .....	38
Anhang 2 Quellennachweise.....	39
Anhang 3 Leitbild .....	40
Anhang 4a Hinweise zur Meinungsumfrage .....	41
Anhang 4b Fragebogen in deutscher Sprache .....	42
Anhang 4c Fragebogen in russischer Sprache .....	44
Anhang 5 Auszug aus dem Planungsbrief der BA.....	46

## Vorwort

Das ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ ist eine Initiative von engagierten hauptamtlich, nebenberuflich und ehrenamtlich tätigen Mitarbeitern der Beratungsarbeit in der StädteRegion Aachen.<sup>1</sup> Die Initiative will im Rahmen der Beratung und Unterstützung von SGB II-Bezieherinnen an Lösungen akuter Probleme arbeiten und an einem effektiven und kooperativen Austausch aller im Wirkungsbereich des im SGB II-Tätigen mitwirken.

Dabei setzt die Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ 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 Betroffenen. Letzteres ist unter anderem die Voraussetzung für gesellschaftliche und politische Teilhabe. Die Initiative möchte die teilweise prekäre Situation der betroffenen SGBII-Bezieher öffentlich machen und die Kommunalpolitik in Lösungen einbezogen wissen.

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-Reform...

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

wird sechs Jahre nach der Einführung von Hartz IV von den Betroffenen, in der politischen Diskussion wie auch von den Verfassern dieses Berichtes in Frage gestellt.

Dort wo der Staat fördern sollte, finden sich im Gesetz nur Kann-Bestimmungen ohne Rechtsansprüche.<sup>2</sup>

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.

Für die Betroffenen bedeutet „Hartz IV“, dass sie mit zu niedrigen Regelsätzen häufig in eine prekäre Lage versetzt werden, in der individuelle Lebensplanung und -gestaltung kaum möglich sind. 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-/ 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.

---

<sup>1</sup> siehe Anhang 3: Leitbild ‚Netzwerk SGB II Aachen‘

<sup>2</sup> Wolfgang Gern/ Franz Segbers (Hrsg.), ‚Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt‘, Verlag VSA

# 1 Einleitung

## 1.1 Wozu diese Untersuchung?

Eine unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ 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-Leistungsbeziehern dient inzwischen als Vorlage für eine Reihe weiterer Untersuchungen, die von unabhängigen Stellen, u.a. Beratungsstellen und Interessenvertretungen initiiert wurden. Die vorliegende Umfrage des ‚Netzwerks SGB II Aachen‘ hat diese Konzeption übernommen und ergänzt.

Die in der "Kundenbefragung" der BA unterstellte Annahme, dass "Kundenzufriedenheit eine Einstellung sei, die stark vom ersten Eindruck abhängt, sich im Zeitverlauf der Kontakte mit den ARGEN weiter herausbildet und zeitlich relativ stabil bleibt", kann nicht ohne entsprechende Untersuchung der Gegenhypothese: die "Kundenzufriedenheit verändert sich im Laufe der Zeit" so einfach postuliert werden. Hier liegt nach Auffassung des ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ einer der Hauptschwächen der sog. "Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGEN/ AAgAw", indem sie die voraussichtlich „beste“ Gruppe im Sinne eines positiven Ergebnisses der Befragung selektiert: Die Gruppe derer, die mit dem Alltag im „Hartz IV-Bezug“ noch über wenige Erfahrungen verfügt.

Diese Verteilung zeigt auf, dass mit der "Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGEN/AAgAw" keinesfalls eine repräsentative Aussage über alle Arbeitslosen ("Kunden") gemacht werden kann. Diese erfasst bei einer sehr kleinen Stichprobengröße von 50 pro Befragungszeitpunkt (pro Jobcenter 4 mal im Jahr) allenfalls die notwendigen Unterteilungen nach Alter, Geschlecht, Muttersprache, Bedarfsgemeinschaft. Daraus folgt, dass nur noch sehr kleine Zahlen in den jeweiligen Antwortkategorien übrig bleiben, aus denen man kaum Rückschlüsse ziehen könnte. Zudem ist bei dem gewählten Verfahren (Zufallsstichprobe nur von erst 10 Wochen im System befindlichen "Kunden") keinesfalls eine repräsentative Aussage über die "Kundenzufriedenheit" aller im System befindlichen Kunden zu treffen, sondern lediglich über diese Gruppe mit den oben genannten Einschränkungen.

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

2010 haben in der StädteRegion 544 Betroffene gegen „Hartz IV-Bescheide“ geklagt. Davon wurden 66 abgewiesen, 23 Klagen wurde stattgegeben, 14 teilweise stattgegeben, auf andere Weise ‚erledigt‘ 459 (durch Anerkenntnis, Rücknahme und dergleichen)<sup>3</sup>. Bundesweit waren es fast 160.000 Klagen, davon 54,6 % erfolgreich. Vor diesem Hintergrund gab im Bericht des Jobcenters der StädteRegion Aachen zur „Kundenzufriedenheit“, die u.a. am 08.12.2010<sup>4</sup> vorgetragen wurde, mehr Fragen als Antworten: 385 Beschwerden, davon 273 unberechtigt.

So beschloss die Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘, den Gegencheck mit einer eigenen Untersuchung unabhängig von den Jobcentern durchzuführen.

Bei der Erfassung der Anliegen Ratsuchender stellten Mitarbeitern von Beratungsstellen in der StädteRegion Aachen 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. Des

---

<sup>3</sup> SOZ 22.09.2011, Niederschrift 2010/0364 DOKU3

<sup>4</sup> SOZ 08.12.2010, Beschlussvorlage 2010/0489 Anlage Präsentation (Seite 8-9) DOKU4

Weiteren nehmen Mitarbeiter in Beratungsstellen zum Teil gleiche Aufgaben wahr wie Mitarbeiter in Jobcentern. Das hat zum Teil Gründe in Mängeln der Verwaltung bei der Leistungsgewährung sowie beim Umgang der Behörde mit den leistungsberechtigten Menschen.<sup>5</sup>

Trotz Austauschs und klärender Gespräche mit der mittleren und höheren Führungsebene der Verwaltung ARGE/ Jobcenter der StädteRegion Aachen wurde daran in den letzten Jahren bisher nichts grundlegend geändert. Vorkommnisse werden erfahrungsgemäß kleingeredet oder als bedauernswerte Einzelfälle abgetan. Hinweise auf Arbeitsüberlastung der Leistungsabteilung aufgrund von Unterbesetzung, erhöhtem Krankenstand und hohe Fluktuation, als Ursachen für Bearbeitungsprobleme genannt, machen den Systemfehler der Hartz-Gesetzgebung deutlich, helfen den Betroffenen aber nicht. Das organisatorische und personelle Chaos in den Behörden zermüht erfahrungsgemäß die Menschen zusätzlich<sup>6</sup>.

Für die Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ 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 Meinungsumfrage welche bei SGB II-Leistungsberechtigten in der StädteRegion Aachen durchgeführt worden ist, will das ‚Netzwerk SGB II‘ der Frage auf den Grund gehen, wie sich der betroffene „Kunde“ in seiner prekären Lage unterstützt und behandelt fühlt. Es nimmt damit die Perspektive derjenigen ein, die sich weder als gesellschaftliche Gruppe bemerkbar machen, noch eine ausreichende Lobby haben.

Durch die niedrigschwellige Erhebung als ‚Convenience Sample‘ (Gelegenheitsstichprobe) will das Netzwerk Probleme der SGB II-Leistungsberechtigten mit den Behörden bzw. den Vorgaben des Gesetzgebers genauer zu identifizieren. Der Fragenkatalog sollte vom Umfang her überschaubar, leicht verständlich und ohne größeren Zeitaufwand von Betroffenen selbst auszufüllen sein.

---

<sup>5</sup> Berichte aus der StädteRegion:

*„...Neben den „normalen Schwierigkeiten“ der Rat- und Hilfe suchenden Menschen: (siehe oben) erweisen sich sowohl die inhaltlichen wie strukturellen Defizite: eine unüberschaubare Gesetzeslage, unverständliche Bescheide, teils schwierige persönliche oder telefonische Erreichbarkeit der Arge-Mitarbeiter/innen, wie aber auch die aktuelle politische Diskussion und die ständigen politischen Diffamierungen, .....als nicht unbedingt förderlich. Nach wie vor zeigt sich – wie seit Jahren - die telefonische Erreichbarkeit der Agentur für Arbeit als „Hindernislauf“ durch die diversen Callcenter.“ (Jahresbericht 2010 Caritas StädteRegionAachen / DOKU5)*

*„Ich habe letzte Woche und auch heute bei einer Begleitung erfahren, dass der Krankheitsstand in den Jobcentern extrem hoch ist.*

*Die Mitarbeiter teilten mir dies mit. So waren letzte Woche Donnerstag von 13 Mitarbeitern nur 3 anwesend am Neuenhofer Weg...das ist ganz schön dramatisch. Viele Leute wurden weg geschickt. Ich konnte nur mit großem Einsatz und wohl auch durch meine Funktion als Berater einen Ersatz für die Hilfesuchenden, die ich begleitet habe, finden. Die Mitarbeiterin, eine der letzten dreien, war aber dann sehr hilfsbereit und entgegen kommend... fragt sich nur wie lange die restlichen Mitarbeiter das noch aushalten.*

*Die Stimmung unter den Hilfesuchenden war entsprechend schlecht und aufgeheizt. Heute an der Roemonder Straße auch eine ähnliche Situation ...zwar nicht ganz so dramatisch, aber auch Personalmangel durch Krankheit etc. Auch hier wurde spontan geholfen.“ (Ein Sozialarbeiter, im Okt. 2011)*

<sup>6</sup> Wolfgang Gern/ Franz Segbers (Hrsg.), ‚Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt‘, Verlag VSA

## 1.2 Die offiziellen Angaben der Bundesagentur für Arbeit

Die „Kundenzufriedenheit“ der SGB II-Leistungsberechtigten wird seit 2008 durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM) der Bundesagentur für Arbeit (BA) ermittelt. Die Ergebnisse der vierteljährlichen Befragung liegen erstmals seit 2009 für alle vier Quartale vor. Mit dem Planungsbrief 2011 der Bundesagentur für Arbeit wurde die „Kundenzufriedenheit“ als Index in das Zielsystem der Bundesagentur 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).“<sup>7</sup>

Im Rahmen der Einwohnerfragestunde im Sozialausschuss der StädteRegion an die Geschäftsführung des Jobcenters wurden vom Netzwerk SGB II ergänzende Fragen zur BA-Erhebung durch das ZKM gestellt. Diese konnten durch die Jobcenter-Geschäftsführung bisher nicht vollständig beantwortet werden.<sup>8</sup>

Durch eine spätere Internetrecherche sind jedoch zumindest folgende seit 2008 gültigen Unterlagen vorliegend: Das Umsetzungskonzept<sup>9</sup>, die Ergebnisinterpretation<sup>10</sup> und der vollständige Erhebungsbogen<sup>11</sup> klären diese Fragen. Weitere Informationen (Quartalsberichte etc.) zum Projekt ‚Kundenzufriedenheitsumfrage‘ sind 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 200 (Aachener) SGB II-Bezieher/innen jährlich telefonisch durchgeführt.
- Die Interviewer stellen den Umfragepersonen im Rahmen eines 35 bis 45-minütigen Telefongesprächs 43 Fragen.
- Als Zielgruppe der Erhebung wurden Leistungsbeziehende ausgewählt, die innerhalb eines definierten Zeitraums – ca. 10 Kalenderwochen nach Erstmeldung - mit den ARGEEn/AAgAw Kontakt hatten.

Die Autorinnen dieses Berichts haben Zweifel an der Methode sowie den Ergebnissen dieser 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.

---

<sup>7</sup> Planungsbrief der Bundesagentur für Arbeit 2011, S. 12 DOKU7 / Auszug Anhang 5

<sup>8</sup> SOZ 22.09.2011, Niederschrift Einwohnerfrage DOKU8

<sup>9</sup> BA, KZM: Umsetzungskonzept: Befragung von Arbeitnehmer-Kunden in den ARGEEn/AAgAw im Auftrag der Zentrale der BA, Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Stand: März 2008 (im Folgenden: BA-Umsetzungskonzept) / DOKU9

<sup>10</sup> BA, KZM: Häufig gestellte Fragen bei der Ergebnisinterpretation - Kundenbefragung ARGEEn/AAgAw, Stand: August 2008 (im Folgenden: BA-Ergebnisinterpretation) / DOKU10

<sup>11</sup> BA, KZM: Fragebogen zur „Kundenzufriedenheit“, 2010 / DOKU11

Des Weiteren kann angesichts veröffentlichter Skandale über Datenschutzverletzungen bei telefonischer Befragung den Befragten die Anonymität<sup>12</sup> nicht überzeugend versichert werden.

Die „Kundenzufriedenheitsumfrage“, die im Auftrag der BA (KZM) durchgeführt wird, kann zentrale Voraussetzungen nicht erfüllen weil...

- die Umfragepersonen zu Hause angerufen werden
- angerufene möglicherweise Personen, die der BA oder ihrem Jobcenter gegenüber negativ eingestellt sind, an dieser Umfrage gar nicht erst teilnehmen. Durch diese Verweigerung würde das Ergebnis im Sinne der SGB II-Träger positiv beeinflusst.
- nicht sichergestellt ist, dass Teilnehmerinnen aus Angst vor Sanktionen/ Repressionen Angaben zugunsten der Behörde machen und damit das Ergebnis ebenfalls positiv im Sinne der SGB II-Träger verfälschen.

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

Die Auswahl der Befragungs-Items des ‚Netzwerk SGB II‘ stimmt in der Dimension bezüglich der Abfrage der Wahrnehmung der Betroffenen (Fragestellungen zu ‚Beratung‘, ‚Mitarbeiter‘, ‚Rahmenbedingungen‘) mit denen der BA-Umfrage weitgehend überein.

Des Weiteren soll auch der ‚Netzwerk SGB II-Fragebogen‘ „...als wichtiges Instrument zur Messung der Kundenorientierung und -zufriedenheit genutzt werden“ in den Funktionen „Partizipation, Kommunikation, Motivation- und Steuerung, Information, Diagnose, Vergleich, Qualitätssicherung“.<sup>13</sup>

An dieser Stelle muss zur Überprüfung der offiziellen Aussagen über die Zufriedenheit der Aachener Leistungsbezieherinnen ein weiterer Aspekt hinzugefügt werden:

Bei der Auswertung des Berichts, den das Jobcenter im Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Senioren und demographischen Wandel am 08.12.2010 vorlegte<sup>14</sup>, fällt auf, dass die „Gesamtzufriedenheit“ mit dem kompletten „Service- und Dienstleistungsangebot“ von 7 % der Befragten mit den Noten 5 und 6 bewertet wurden. Weitere Antworten der BA-Umfrage wurden bisher nicht veröffentlicht. In der Auswertung zum 3. Quartal 2011 sind zu allen Fragen nur die Durchschnittsnoten ausgegeben.

Des Weiteren ist nicht schlüssig, dass unzufriedene „Kunden“ lediglich bei der Beurteilung 5 (mangelhaft) und 6 (ungenügend), nicht aber bei der Benotung 4 (ausreichend) identifiziert sind. Die Grenze zwischen zufriedenen und unzufriedenen „Kunden“ ist nach üblichen Urteilkriterien zwischen den Noten 3 (befriedigend) und 4 (ausreichend) zu ziehen. Im Übrigen ist der BA zu folgen: „...erlaubt Rückschlüsse, wie viel Prozent der Befragten mindestens zufrieden (Skalenwerte 1 bis 3) oder mehr als zufrieden (Skalenwerte 1 und 2) sind.“<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> BA-ZKM, Datenschutzerklärung für Web-Befragungen, ohne Datum, Internetabfrage vom 06.11.2011 DOKU12

<sup>13</sup> BA-Umsetzungskonzept 2008, Seite 4 DOKU9

<sup>14</sup> SOZ 08.12.2010, Beschlussvorlage 2010/0489 Anlage Präsentation (Seite 7) DOKU4

<sup>15</sup> BA-Umsetzungskonzept 2008, Seite 4 DOKU9



### **1.3 Wie wurde die unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ durchgeführt?**

Mit dem zweiseitigen Erhebungsbogen<sup>16</sup> sollten die aus Beratungssicht zentralen Problembereiche aus dem Behördenkontakt der Leistungsberechtigten erfasst werden. Im ersten Abschnitt wird ein knappes Personenprofil anonym abgefragt. Die im Folgenden abgefragten Bereiche betreffen die Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen, Wartezeiten, Umgangston, Beratungsqualität, Verständlichkeit mündlicher Erklärungen und von Behördenschreiben, Dauer der Antragsbearbeitung, Eingangsbestätigungen, Verlust von Unterlagen, Pünktlichkeit von Leistungsauszahlungen und die Zufriedenheit insgesamt. Schließlich wurden die für den Befragten zuständige Geschäftsstelle im Fragebogen abgefragt.

Der Fragebogen sollte zudem 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 drei 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. drei bis fünf Minuten ausgefüllt werden kann. Die Umfrage ist in deutscher und russischer Sprache verfügbar. Der „russischsprachige“ Bogen wurde von 14 Personen ausgefüllt.

Der größte Teil der Fragebögen wurden von Umfrageteams in einigen der sogenannten „Tafeln“ und einem Sozialkaufhaus in der Städtereion erhoben. 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 Tafeln aufsuchten, mussten häufig deutlich machen, dass die Erhebung nicht im Auftrag der Jobcenter durchgeführt wird. Bei Verständnisproblemen wurde ggf. formale Hilfestellung geleistet.

Ein geringer Anteil der Fragebögen wurde in verschiedenen sozialen Einrichtungen von ratsuchenden SGBII-Leistungsberechtigten ausgefüllt. Die Initiative ‚Netzwerk SGB II‘ hat am 27.05.2011 eine E-Mail mit allen Informationen einschließlich Informationsblatt und Fragebogen an etwa 50 Beratungsstellen in der StädteRegion versandt.

Aus den Beratungsstellen kamen 21 Fragebögen zurück, sieben Fragebögen wurden von der Website der Initiative heruntergeladen und ausgefüllt per Post oder Fax zurück gesandt. Es wurden 8 Fragebögen mit Altersangabe  $\geq 65$  nicht ausgewertet, da nicht erkennbar war, ob die Befragten vom Jobcenter betreut werden. Ein Fragebogen war ungültig.

## **2 Die Stichprobenauswahl**

Bei dieser Untersuchung handelt es sich um ein sogenanntes "Convenience Sample" (Gelegenheits-Stichprobe: Personen, die vor Ort sind, zu der gewählten Zielgruppe gehören und sich befragen lassen, werden für die Studie ausgewählt).

---

<sup>16</sup> Fragebögen siehe Anhang 4b und 4c (4a: Informationsblatt)

Mit 381 auswertbaren (von 400) Fragebögen erreicht die Untersuchung etwa 1 % der 37.903 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die in der StädteRegion Aachen Leistungen nach SGB II bezogen.<sup>17</sup>

229 (60,1%) der Befragten sind Frauen, 151 (39,6%) Männer. 1 Person machte zum Geschlecht keine Angaben. (Vergleich Jobcenter StädteRegion: Anteil Frauen 50,6%, Männer 49,4%)<sup>18</sup> Ebenfalls in Bezug auf die Altersgruppen ist der Proporz der Befragten mit denen der Aachener SGB II-Leistungsbezieher nicht vergleichbar (Vergleich Jobcenter StädteRegion: U25jährige 19,4%, Ü55jährige 14,1%, weitere 66,4%)<sup>19</sup>).

*Abb. 1 Befragte nach Altersgruppen und Geschlecht*

	Männer	Frauen	Ungenannt	Prozentanteil
Unter 25-Jährige	5	15		5,2 %
25 – 34 Jahre	25	45		18,4%
35 – 44 Jahre	31	53		22,0%
45 – 54 Jahre	42	64	1	27,8%
55 – 65 Jahre	32	48		21,0%
Ungenannt	16	4		5,2%
Gesamtergebnis	151 / 39,6%	229 / 60,1%	381	100%

Auffällig ist der größere Anteil der befragten Frauen, die zusammen mit anderen Personen eine Bedarfsgemeinschaft bilden und häufiger zusammen mit (ihren) Kindern in der Bedarfsgemeinschaft leben. Bei den befragten Männern dominieren hingegen die Alleinstehenden. (Vergleich Jobcenter StädteRegion: Anteil BG Alleinstehend 53,9%, mit Kindern 31,6%, Alleinerziehende 13,1%)<sup>20</sup>).

<sup>17</sup> BA-Arbeitsmarkt in Zahlen - Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende (Personengruppen), Juni 2011.

<sup>18</sup> BA-Arbeitsmarkt in Zahlen - Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende (Personengruppen), Juni 2011

<sup>19</sup> BA-Arbeitsmarkt in Zahlen - Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende (Altersgruppen), Juni 2011

<sup>20</sup> BA-Arbeitsmarkt in Zahlen - Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende (BG), Juni 2011

Abb. 2 Angaben zur Bedarfsgemeinschaft

Leben Sie in einer Bedarfsgemeinschaft?				
	Nein	Ja	ungenannt	Gesamtergebnis
Männlich	85	54	12	151
Weiblich	71	150	8	229
Ungenannt	1			1
Gesamtergebnis	157	222	28	381

Leben Kinder in Ihrer Bedarfsgemeinschaft?				
	Ja	Nein	ungenannt	Gesamtergebnis
Männlich	38	93	20	151
Weiblich	132	71	26	229
Ungenannt		1		1
Gesamtergebnis	170	190	85	381

Bei der Dauer des SGB II-Leistungsbezuges gaben 65,36 % 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. 17,59 % der Befragten bezogen zwischen 1 und 2 Jahren SGB II-Leistungen und 13,39 % gaben an, kürzer als ein Jahr im Leistungsbezug zu sein.

Abb. 3 Ich beziehe Arbeitslosengeld II/Hartz IV seit...

	0 bis 1 Jahr	1 - 2 Jahre	> 2 Jahre	ungenannt	Gesamtergebnis
männlich	18	28	100	5	151
Weiblich	32	39	149	9	229
Ungenannt	0	0	1	1	0
Gesamtergebnis	50	67	250	14	381

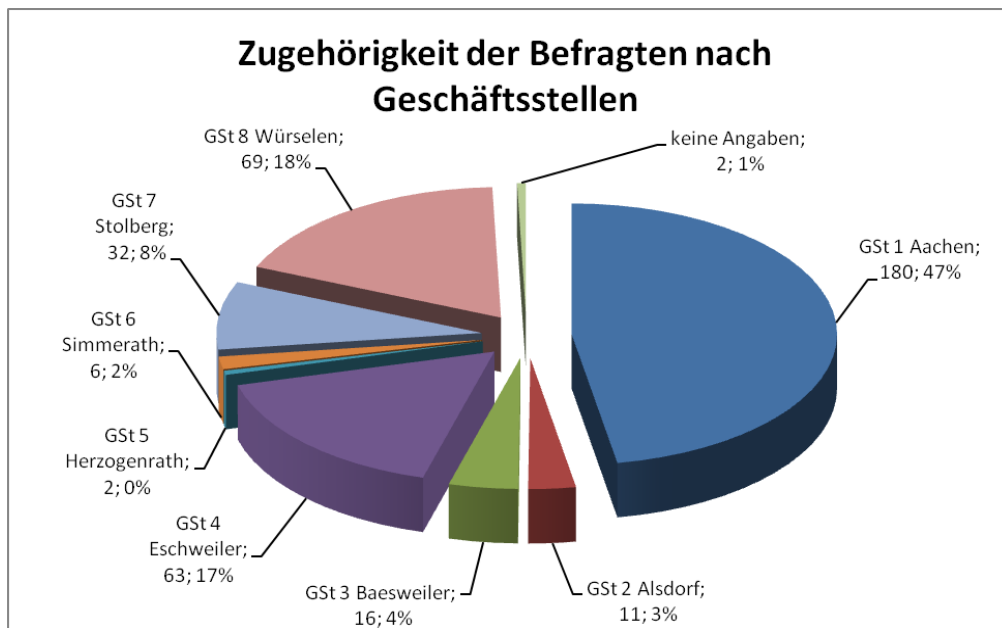
Im Rahmen der Umfrage wurde außerdem abgefragt, ob die befragten Personen als Muttersprache deutsch, deutsch und eine andere oder ausschließlich eine andere Sprache beherrschen. 64,5 % der Befragten gaben an, lediglich Deutsch als Muttersprache zu sprechen, 19,7 % bezeichneten sich als zweisprachig mit deutschem Anteil, 14,2 % gaben eine andere Muttersprache an, und 1,5 % machten zu dieser Frage keine Angaben.

Abb. 4 Meine Muttersprache ist...

	Deutsch	deutsch und andere	andere	ungenannt	Gesamtergebnis
männlich	109	24	17	1	151
Weiblich	136	51	37	5	229
Ungenannt	1				1
Gesamtergebnis	246	75	54	6	381

Schließlich interessierte uns bei der Erhebung der Daten die Jobcenter-Geschäftsstelle, von der die befragten Personen jeweils „betreut“ wurden:

Abb. 5 Befragte nach Zugehörigkeit zu den Jobcenter-Geschäftsstellen  
(Angaben: Geschäftsstelle; Anzahl der Befragten; Prozent der Befragten gesamt)



Bei dieser Verteilung der SGB II-Leistungsberechtigten auf die unterschiedlichen Geschäftsstellen ist zu berücksichtigen, dass die Verteilung nicht den tatsächlichen prozentualen Anteilen der Gesamtzahl der Leistungsberechtigten auf die Jobcenter-Geschäftsstellen in der StädteRegion Aachen entspricht. (Anmerk.d.Verf.: Vergleichsdaten hierzu lagen, zumindest aus der BA-Statistik, nicht vor.)

### 3 Auswertung der Umfrage

#### 3.1 Erreichbarkeit der Sachbearbeiterin/ des Sachbearbeiters?

##### Frage 1a) Wie beurteilen Sie die telefonische Erreichbarkeit?

Vor dem Hintergrund dieser Frage muss angemerkt werden, dass die Jobcenter der Städte-Region Aachen in den normalen Bürozeiten grundsätzlich erreichbar sind. In allen Geschäftsstellen sind die Mitarbeiter angewiesen, sich innerhalb von 48 Stunden bei Anrufern zurückzumelden. Die Erfahrungen hierzu sind sehr unterschiedlich: Nicht nur in den einzelnen Geschäftsstellen, sondern auch von Mitarbeiter zu Mitarbeiter variiert die Erreichbarkeit sehr stark. In der Abteilung Leistungsbearbeitung der GS Aachen beispielsweise wird angegeben, dass Mitarbeiter oft tagelang nicht erreichbar sind.

Abb. 6 Bewertung der telefonischen Erreichbarkeit von 1 (sehr gut erreichbar) bis 6 (nicht erreichbar)

Note	1	2	3	4	5	6	unge- nannt	Gesamt-
Befragte	43	44	56	78	70	89	1	381
Antworten in Prozent	11,3 %	11,5 %	14,7 %	20,5 %	18,4 %	23,4 %	0,3 %	100 %

Von allen befragten Personen haben insgesamt 62,3% die telefonische Erreichbarkeit mit den Noten 4 bis 6 bewertet.

Abb. 7 Bewertungen nur Noten 4 bis 6 nach Geschäftsstellen (GS)

Ge- schäfts- -stelle	GS 1	GS 2	GS 3	GS 4	GS 5	GS 6	GS 7	GS 8	Ge- samt
Be- fragte	111	8	11	34	2	5	24	40	237
Ant- worten in Pro- zent	61 %	72 %	69 %	54 %	100 %	100 %	75 %	59 %	

Besonders auffällig ist, dass 39 % der Altersgruppe der 55 bis 65-Jährigen die telefonische Erreichbarkeit mit Note 6 bewertet haben.

Von den ‚nicht-deutschen Muttersprachlern‘ beurteilen 33,33 % mit Note 6.

Es ist davon auszugehen, dass es noch erhebliche Verbesserungspotenziale bei der telefonischen Erreichbarkeit gibt. Mit der ab 2012 in Aachen geplanten Umstellung auf das BA-Callcenter ist nach Erfahrungen von Leistungsberechtigten mit Callcentern in anderen Städten<sup>21</sup> eher nicht von einer Verbesserung für die Leistungsberechtigten auszugehen.

<sup>21</sup> Nachfrage u. a. bei einer Erwerbsloseninitiative im Ruhrgebiet, im November 2011

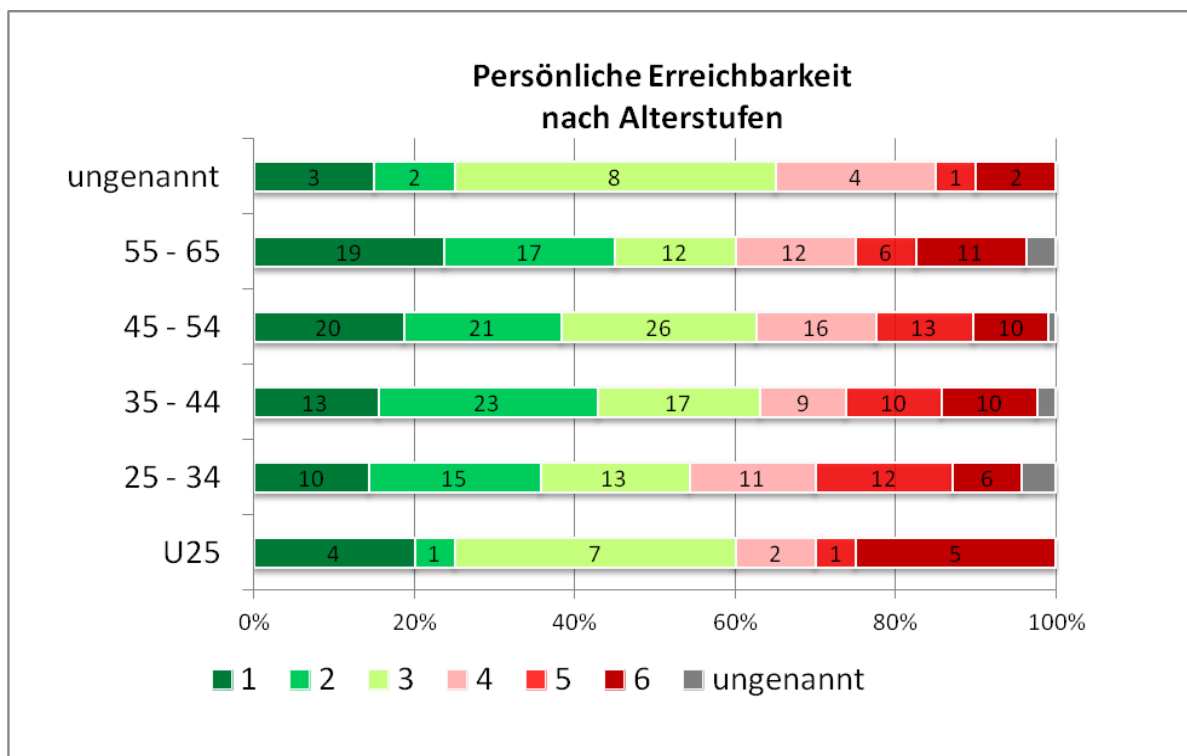
### Frage 1b) Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit bei persönlicher Vorsprache?

Die persönliche Erreichbarkeit der Sachbearbeiter und Fallmanager ist für Betroffene besonders dann wichtig, wenn eine akute Notlage eintritt (keine Leistungsauszahlung z.B. wegen Arbeitsaufnahme, Stromabspernung, fristlose Mietvertragskündigung ...), wenn sich leistungsrelevante Sachverhalte verändern und/ oder wenn es Klärungsbedarf gibt, weil bestimmte Entscheidungen der Behörde nicht nachvollzogen werden können.

Die Zugangsbedingungen zu Mitarbeitern von Jobcentern in der StädteRegion sind sehr unterschiedlich. In der Geschäftsstelle in Aachen, Neuenhofer Weg, wurden bislang keine offenen Sprechzeiten angeboten. Nachfragende ohne Termin wurden von Sicherheitskräften abgewiesen. Es ist (beispielsweise im Februar 2011) vorgekommen, dass Menschen im Flur von 8:00 Uhr bis zu einer unbestimmten Zeit warten sollten, und das obwohl sie schon den ganzen Vortag vergeblich in den Fluren auf Vorsprache gewartet hatten. Bei den Geschäftsstellen Eschweiler (GS 4), Herzogenrath (GS 5), Simmerath (GS 6) und Würselen (GS 8) gibt es ebenfalls keine offenen Sprechzeiten.

In Bezug auf die unterschiedlichen Altersgruppen der Stichprobe zeigen sich erhebliche Unterschiede bei der Frage der persönlichen Erreichbarkeit.

Abb. 8: Benotung der persönlichen Erreichbarkeit von 1 (sehr gut erreichbar) bis 6 (nicht erreichbar) nach Altersgruppen



Bei persönlicher Erreichbarkeit fällt auf, dass U25-Jährige relativ häufig mit der Note 6 bewerten.

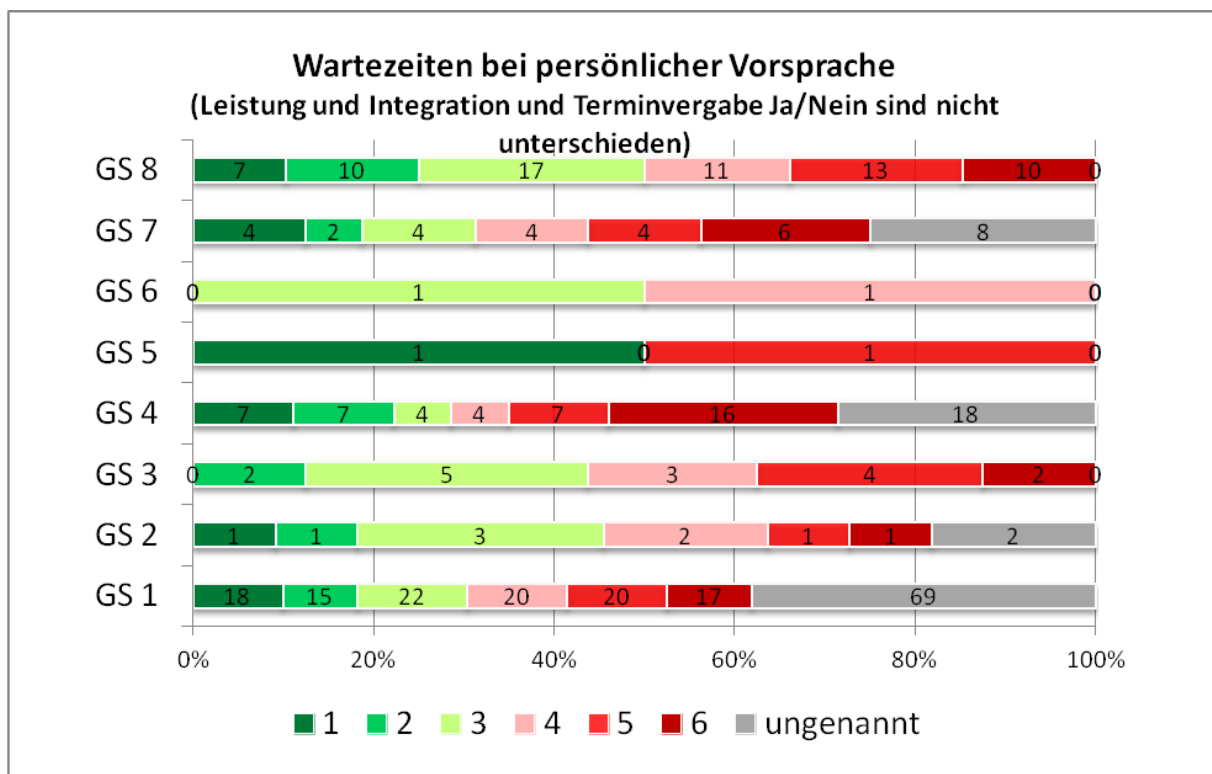
### 3.2 Wie beurteilen Sie die Wartezeit bei der offenen Sprechstunde der Jobcenter?

**Frage 2 Wie beurteilen Sie die Wartezeit bei der offenen Sprechstunde des Jobcenters? (Bitte überspringen, falls es keine offene Sprechstunde gibt)**

Nur in 259 Fällen wurde diese Frage beantwortet. In 103 Fällen wurde keine Angabe zur Wartezeit gemacht, da entweder keine offene Sprechstunde angeboten wird oder diese nicht bekannt ist.

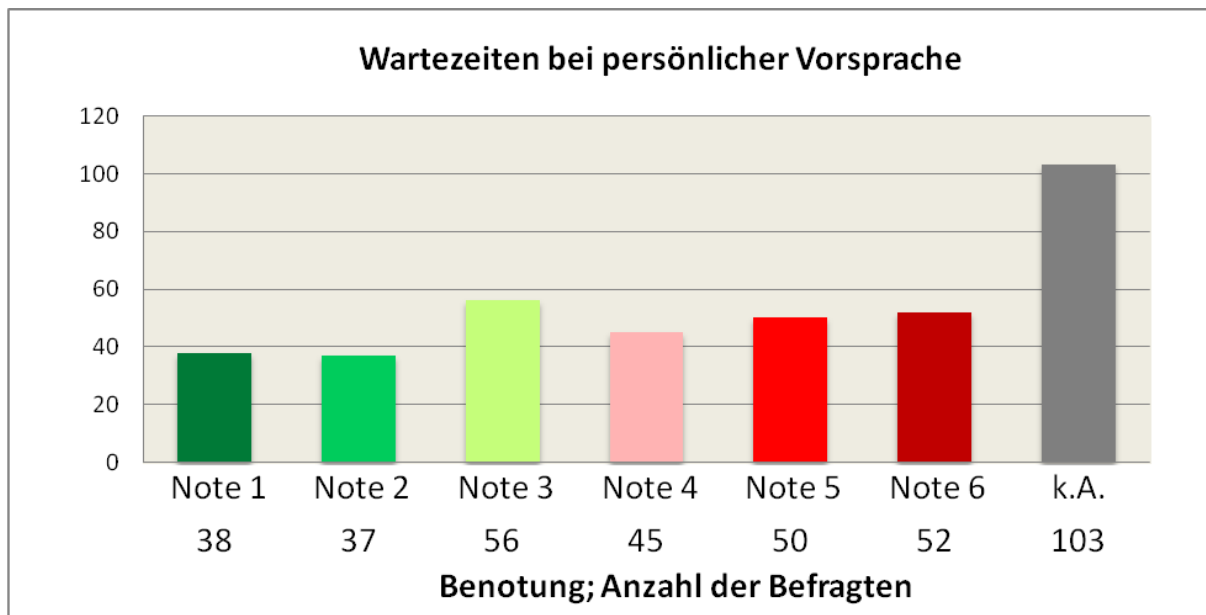
Die folgende Darstellung ist wegen der geringen Teilnehmerzahl aus unserer Sicht nicht dazu geeignet, Rückschlüsse auf die einzelnen Geschäftsstellen zu ziehen. Dennoch zeigen 69 Nicht-Nennungen zur Geschäftsstelle in Aachen (GS 1) an, dass Wartezeiten möglicherweise wegen der strikten Terminvergabe und den darauf eingeschränkten Zugang (Neuenhofer Weg) gar nicht erst entstehen können. In Eschweiler (GS 4) besteht eine ähnliche Zugangssteuerung, so dass dies zu dem vergleichsweise hohen Anteil der Nicht-Nennungen führen dürfte.

Abb.9 Wartezeiten nach Geschäftsstellen, Bewertungen insgesamt



In der Alsdorf (GS 2) hat das ‚Fallmanagement‘ an zwei Tagen offene Zeiten, in Baesweiler (GS 3) gibt es offene Zeiten für Leistungsbearbeitung und Fallmanagement an 3 Tagen, in Stolberg (GS 7) gibt es täglich eine Notfallsprechstunde beim Fallmanagement.

Abb. 10: Wartezeiten bei persönlicher Vorsprache nach Anzahl Bewertungen



Nach Anzahl der Antworten insgesamt haben von 278 Personen 147 die Noten 4 bis 6 eingetragen (53 %).

Bei der Auswertung nach Altersgruppen fällt auch hier wieder auf, dass bei den U25-Jährigen die Hälfte (10 von 20) die Noten 4 bis 6 vergeben haben.

Der Anteil der übrigen Altersgruppen bewegt sich zwischen 37 und 41 % in diesem Notenbereich.

### 3.3 Wie beurteilen Sie den Umgangston in den Jobcentern?

#### Frage 3 Wie beurteilen Sie den Umgangston Ihnen gegenüber im JobCenter (ARGE)?

Das Ergebnis der Erhebung des ‚Netzwerks SGB II‘ ist, wenn man nur den Durchschnitt betrachten will, um 1,15 Notenpunkte schlechter als das Ergebnis der BA-Kundenzufriedenheitsumfrage im Quartalsbericht 3/2011 bei der vergleichbaren Fragestellung „Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?“<sup>22</sup>

Die Erhebung der Initiative ‚Netzwerk SGB II‘ ergibt für den Notenbereich 4 bis 6 bei Muttersprache „deutsch“ 46 % (246 Antworten), bei „deutsch und eine andere Sprache“ 41,3 % (75) und bei „andere Sprache“ 38,9 % (54). Bei Letzteren konnte nicht bei jedem Teilnehmer gesichert werden, ob das deutsche Schulnotensystem bekannt war.

<sup>22</sup> BA-Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern der StädteRegion, Quartalsbericht 3/2011 DOKU22



Abb.11 Umgangston - nach Muttersprache

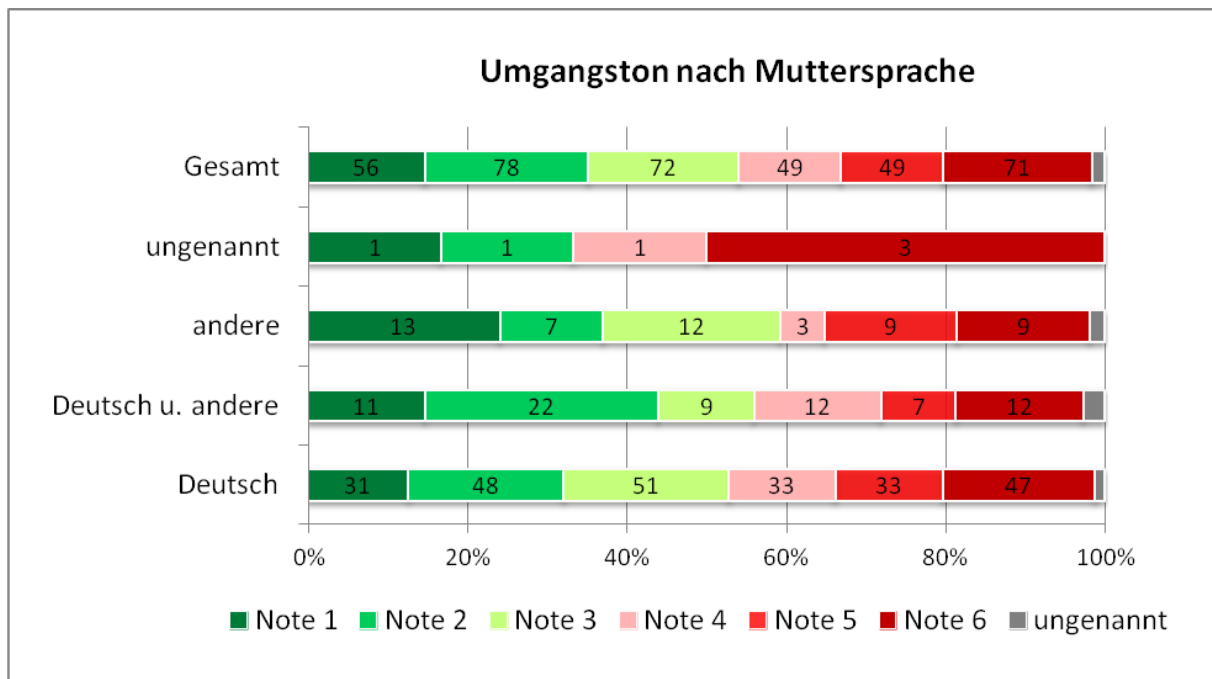
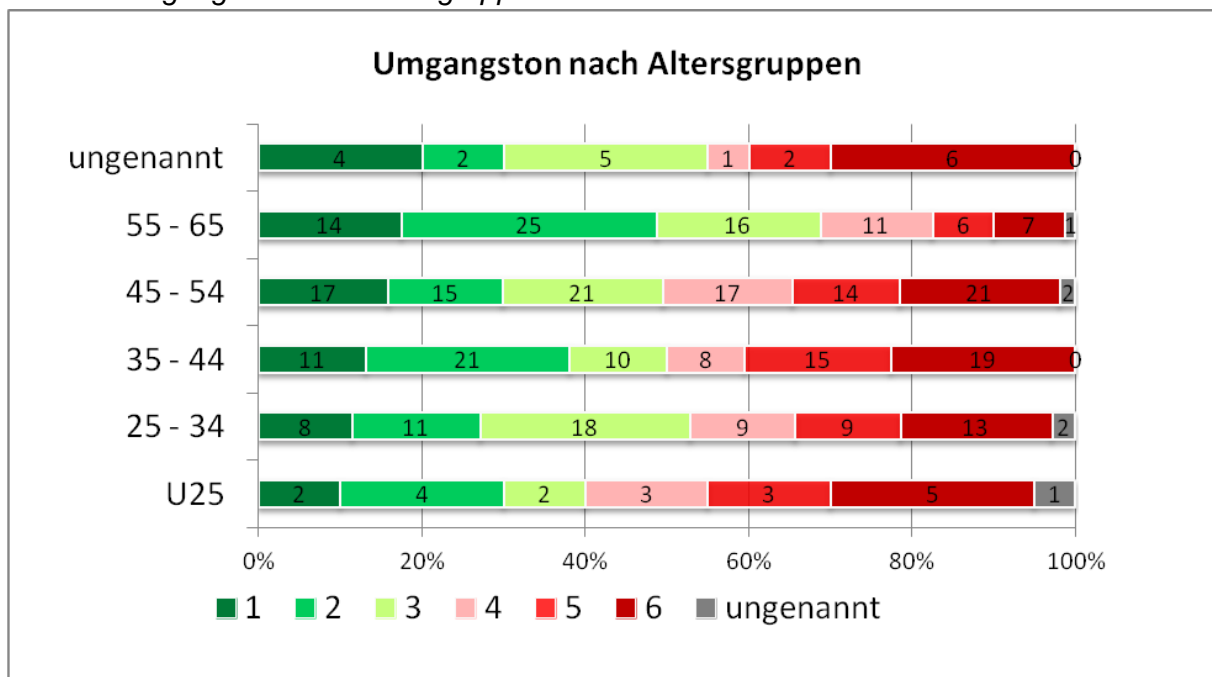


Abb.12 Umgangston nach Altersgruppen



Wird bei der Bewertung des Umgangstons nach Altersgruppen differenziert, fällt auf, dass die Benotung bei der Altersgruppe der unter 25-Jährigen mit 3,84 deutlich unter dem Notendurchschnitt liegt. Die Altersgruppe der 55 bis 65-Jährigen Befragten bewertet den Umgangston in den Aachener Jobcenter-Geschäftsstellen noch mit einem Durchschnittswert von 2,89.

Eine Bewertung auf der Basis von Durchschnittswerten ist für die Initiative ‚Netzwerk SGB II‘ grundsätzlich problematisch. Jeder einzelne SGB II-Leistungsberechtigte hat einen Anspruch auf Respekt und verdient es, mit seiner Kritik ernstgenommen 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.

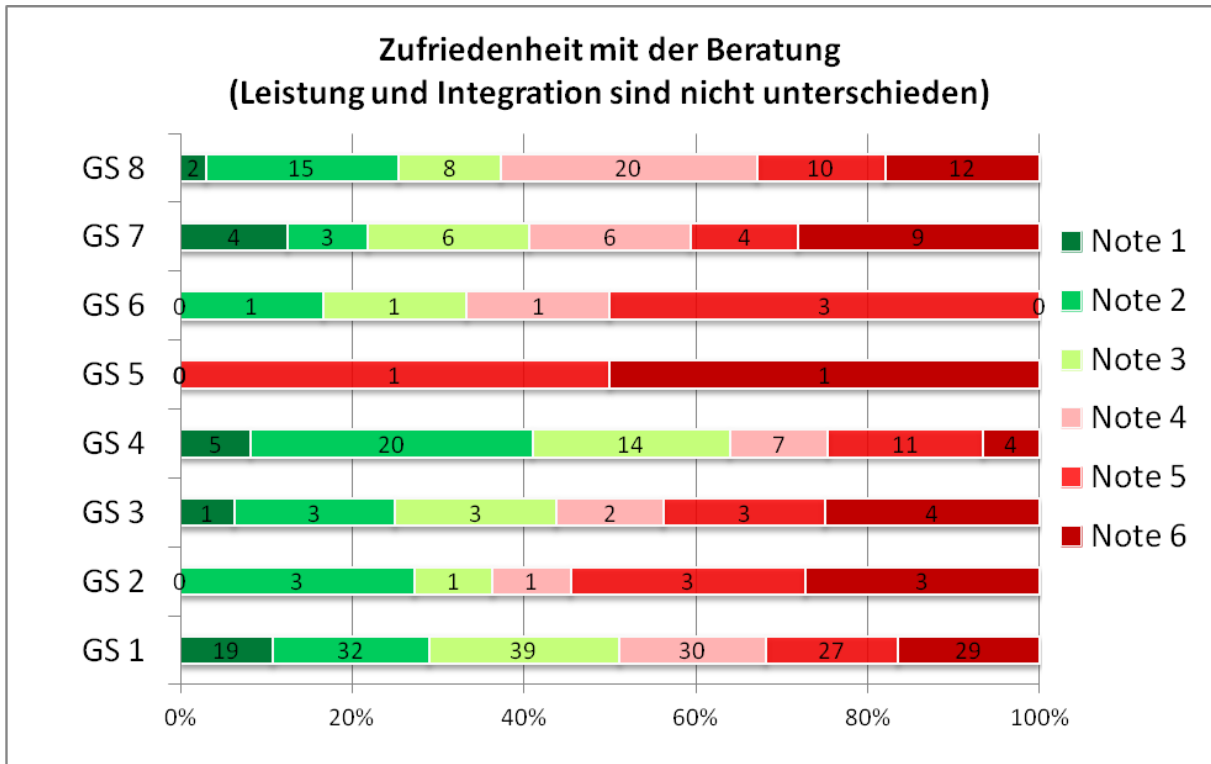
### 3.4 Wie beurteilen Sie die Beratung?

#### Frage 4 Wie beurteilen Sie die Beratung (fachliche Auskunft) durch die Sachbearbeiterinnen?

Bei der Beantwortung der Frage nach der Beratungsqualität wird nicht nach Fallmanagement (Integration) und Leistungssachbearbeitung unterschieden. Die Initiative wurde von Befragten mehrfach auf diese fehlende Unterscheidung hingewiesen, da offenbar die Beratungsqualität in den Leistungs- und Integrationsabteilungen merkbar unterschiedlich ist. Das entspricht auch der häufigen Erfahrung im Beratungskontext, sobald unterschiedliche Zuständigkeiten in der Sachbearbeitung gegeben sind.

Die Frage Nr. 4 wird nachfolgend getrennt nach Geschäftsstellen und in Durchschnittsnoten dargestellt. Aufgrund der zum Teil geringen Anzahl der Befragten in einzelnen Jobcentern sind keine Rückschlüsse auf die Beratungsqualität nach Geschäftsstellen vorzunehmen.

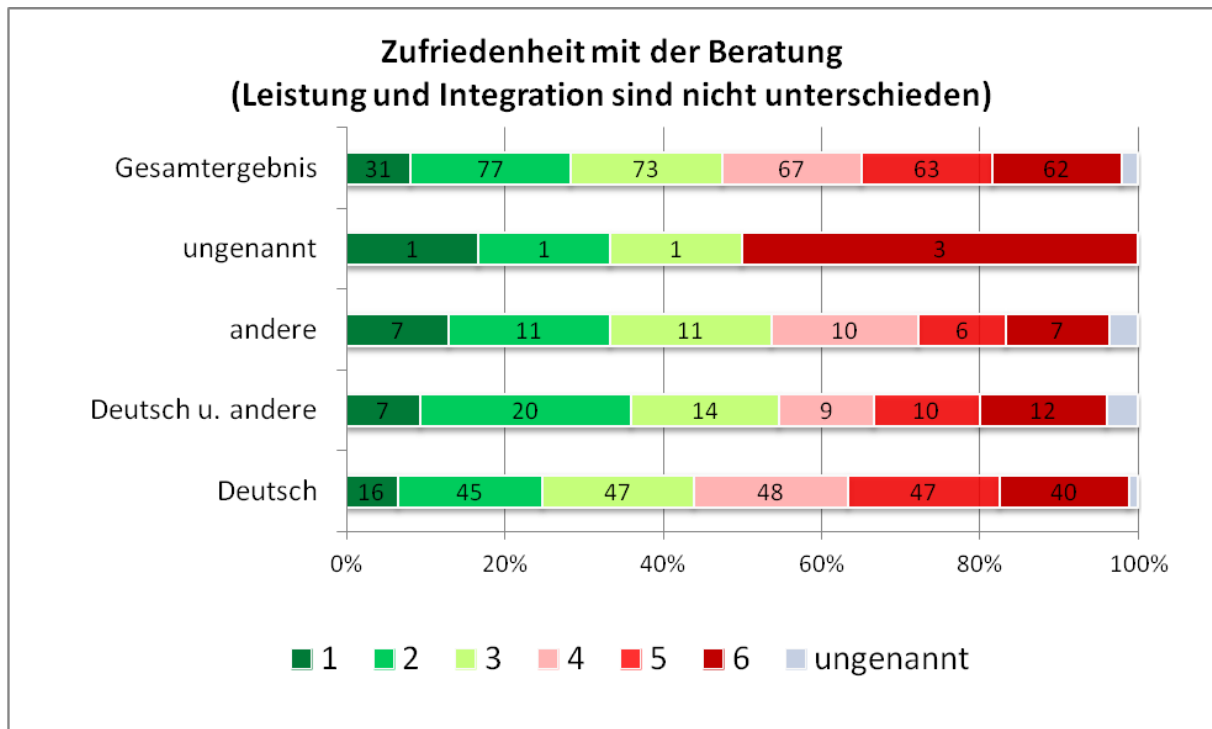
Abb.13 Beratung nach Geschäftsstellen



Mehr als die Hälfte der Befragten sind mit der fachlichen Beratung nicht zufrieden (191 von 373 Antworten, 8 ohne Antwort). In der Verteilung nach Altersgruppen fällt auf, dass 59% der 45- bis 54-Jährigen mit Noten zwischen 4 und 6 urteilen.

Im Unterschied dazu liegen bei der BA-Quartalsauswertung die regionalen Durchschnittsnoten zwischen 2,2 (Frage 11) und 3,7 (Frage 25); die Gesamtzufriedenheit im Bereich Vermittlung/ Beratung (Frage 14) bei 2,6 und im Bereich Geldleistungen (Frage 26) bei 2,7.

Abb. 14 Beratung nach Muttersprache



Die Beurteilung der fachlichen Beratung der Jobcenter-Mitarbeiterinnen nach Muttersprache der Befragten zeigt auf, dass die Personen mit deutscher Muttersprache die Qualität der Beratung/ Auskunft mit dem Benotungsdurchschnitt 3,5 schlechter beurteilen als die zweisprachigen mit deutschem Anteil (3,3) oder Personen mit anderer Muttersprachen (3,3).

Dieses Ergebnis könnte damit erklärt werden, dass fachliche Aspekte in den Hintergrund treten, wenn die Verständigung aufgrund von sprachlichen Barrieren beeinträchtigt ist.

Der gleiche Trend ist auch beim folgenden Fragekomplex „Verständlichkeit von Behördenschreiben“ zu beobachten. Auch hier bewerten die ausschließlich deutschsprachigen Befragten die Verständlichkeit der Schreiben um 0,3 bis 0,5 Noten schlechter als die anderen Gruppen.

### 3.5 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Behördenschreiben?

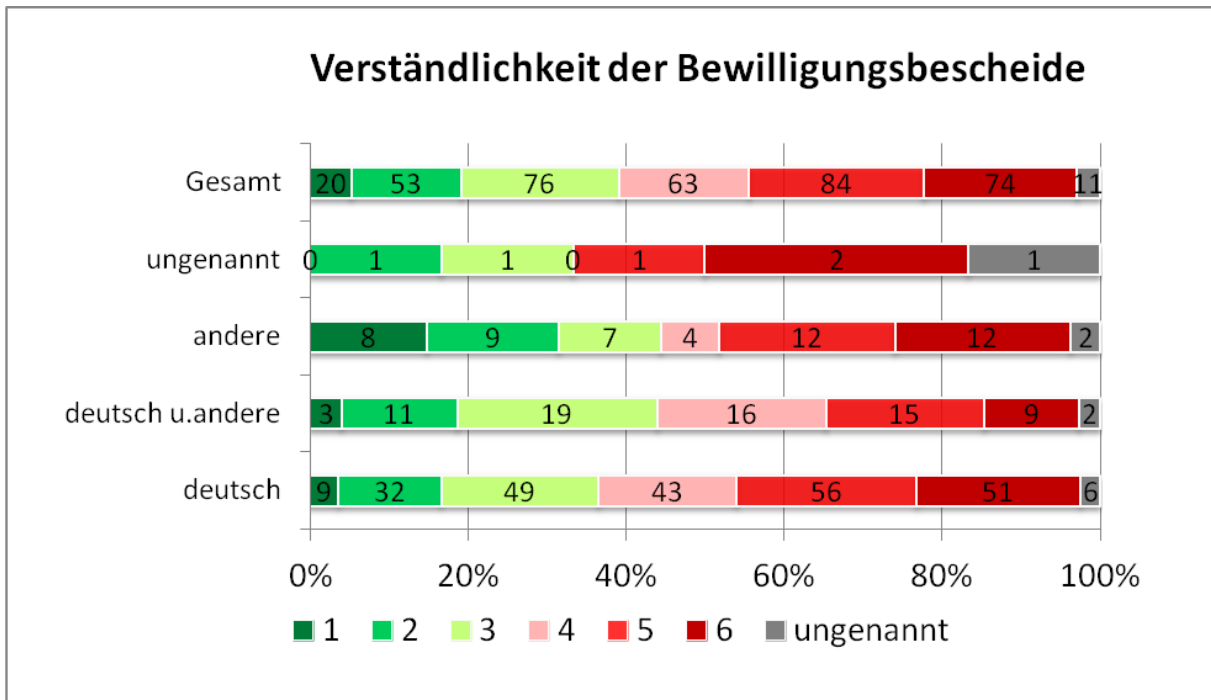
Die Ergebnisse der Fragen 5 bis 7 des Fragebogens werden zusammengefasst dargestellt.

**Frage 5 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Antragsformulare?**

**Frage 6 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Bewilligungsbescheide?**

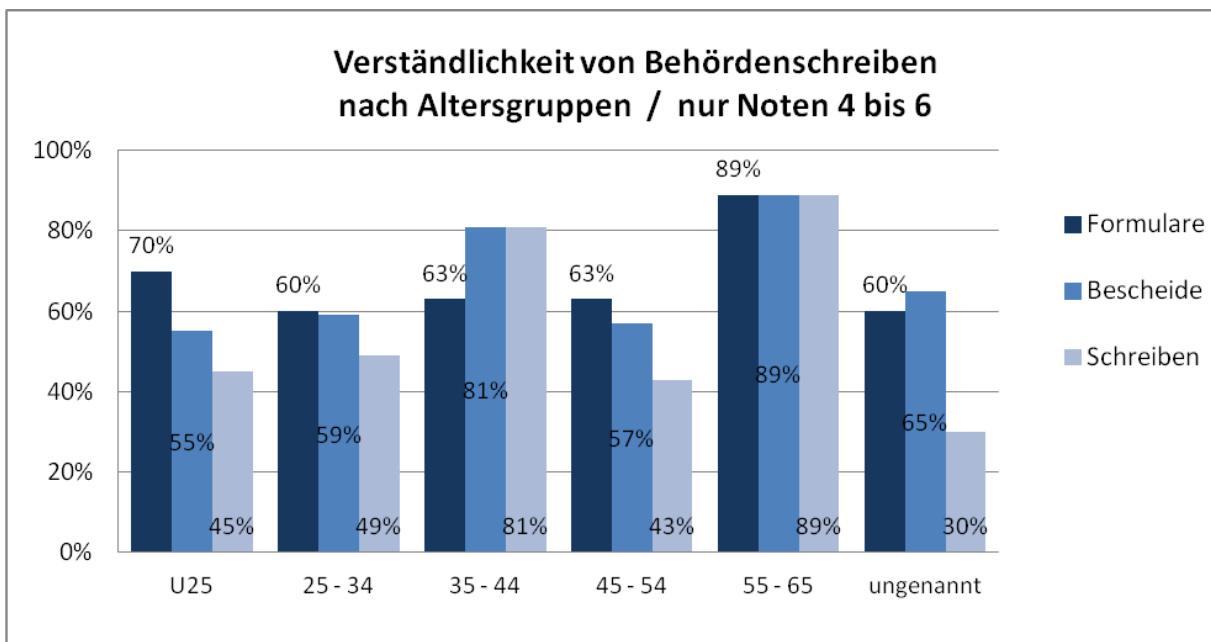
**Frage 7 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Schreiben des Jobcenters?**

Abb. 15 Verständlichkeit von Bewilligungsbescheiden nach Muttersprache



Ähnlich wie bei der Beurteilung der fachlichen Beratung nach Muttersprache der Befragten verteilt, zeigt diese Auswertung, dass die Personen mit deutscher Muttersprache die Verständlichkeit der Bescheide (mit dem Notendurchschnitt 3,6) schlechter beurteilen, als die zweisprachigen mit deutschem Anteil (3,5) oder Personen mit anderen Muttersprachen (3,2). Möglicherweise liegt die Erklärung darin, dass es in den Herkunftsländern der betreffenden Mitbürger keine Grundsicherung gibt und sie daher weniger vom Jobcenter erwarten.

Abb. 16 Verständlichkeit von Behördenschreiben nach Altersgruppen (nur Noten 4 bis 6)



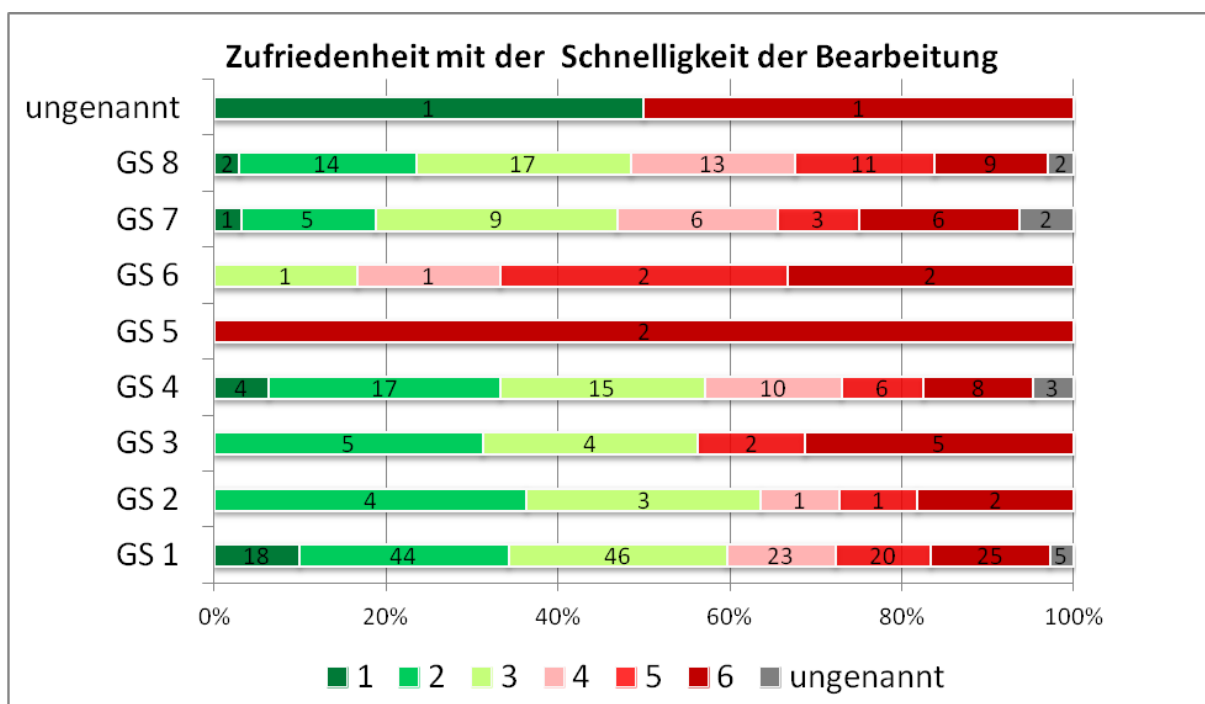
Die Formulierung von Schriftstücken der Jobcenter-Behörde ist stark verbesserungsbedürftig. Da es keinen Rechtsanspruch auf Verständlichkeit gibt, bleibt den SGB II-Leistungsbeziehenden nichts anderes übrig, als sich entweder fremde Hilfe zu holen oder schlimmstenfalls Sanktionen zu riskieren.

### 3.6 Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung der Jobcenter?

#### Frage 8 Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung (Schnelligkeit) des Jobcenters (ARGE)?

Die Durchschnittsbewertung nach Alter und GS ergab einen Notendurchschnitt zwischen 3 und 4. Der Gesamtdurchschnitt liegt mit 3,5 – abweichend zu der BA-Note<sup>23</sup> mit 2,0 – deutlich unter diesem Ergebnis.

Abb.17 Dauer der Antragsbearbeitung nach Geschäftsstellen (GS)



Durch nicht fristgerechte Antragsbearbeitung geraten Leistungsbezieher unnötig in noch größere finanzielle Engpässe oder sogar existenzielle Notlagen. Werden z.B. Erstanträge oder Fortzahlungsanträge zu spät bewilligt, stehen die Betroffenen 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.

<sup>23</sup> BA-Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern der StädteRegion, Quartalsbericht 3/2011 / DOKU22

### 3.7 Praxis der Jobcenter bei Eingangsbestätigungen

#### 9 a) Stellt Ihnen das Jobcenter auf Ihre Aufforderung eine Eingangsbestätigung für eingereichte Unterlagen aus?

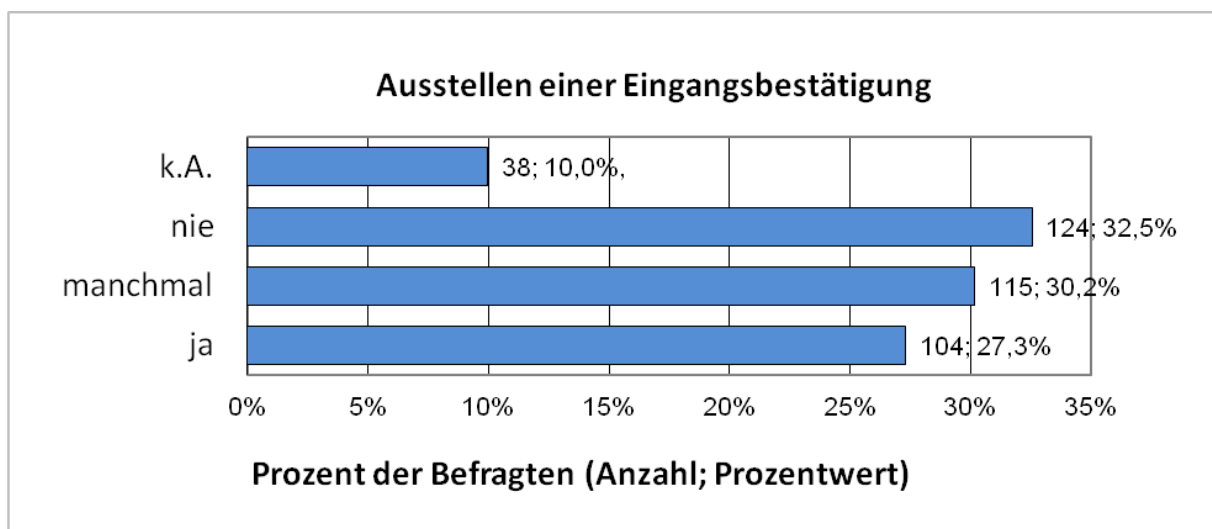
In Beratungsstellen klagen Ratsuchende unter anderem darüber, dass eingereichte Unterlagen in den Jobcenter-Geschäftsstellen verschwinden und ihnen deshalb rechtliche Nachteile wie Rückforderungen, ein Bußgeld oder sogar eine Strafanzeige drohen. Des Weiteren wird berichtet, dass sich die Mitarbeiter 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.

In den städteregionalen Jobcentern wird die Abgabe von Unterlagen unterschiedlich gehandhabt. In der GS Aachen, Neuenhofer Weg wird auf Nachfrage keine „Quittung“ ausgestellt, in der Roermonder Straße bisher problemlos am Eingangsschalter. In Baesweiler kann man in den offenen Sprechstunden manchmal einen Eingangsstempel bekommen, wenn man eine Kopie mitbringt.

Viele Leistungsberechtigte fordern jedoch noch immer keine Eingangsbestätigung an, sondern nutzen den behördlichen Briefkasten – oft auf Hinweis der Mitarbeiterinnen. Einen Zugangsnachweis haben die Betroffenen damit nicht. Da Leistungsbezieher strengen Mitwirkungspflichten unterliegen, geben ihnen Eingangsbestätigungen Rechtssicherheit, um einer nicht gerechtfertigten Versagung der Leistung entgegenzutreten. Denn dem Vorwurf der Verletzung der Mitwirkungspflichten, ist nur mit einem offiziellen Nachweis zu begegnen.

Der Stellenwert dieser Situation wird durch das Untersuchungsergebnis bestätigt. Die Frage nach der Ausstellung einer Eingangsbestätigung wurde von fast 63 % der Befragten mit „manchmal“ oder „nie“ beantwortet. Dieser Befund belegt, dass die befragten Leistungsberechtigten mehrheitlich bereits eine solche Bestätigung eingefordert haben. Die 32,5 % der Befragten, die angaben, ihnen sei nie eine Eingangsbestätigung ausgestellt worden, haben – gemäß dem Wortlaut der Fragestellung – ebenfalls entsprechende Eingangsbelege von den Jobcenter-Mitarbeitern gefordert, jedoch ohne Erfolg.

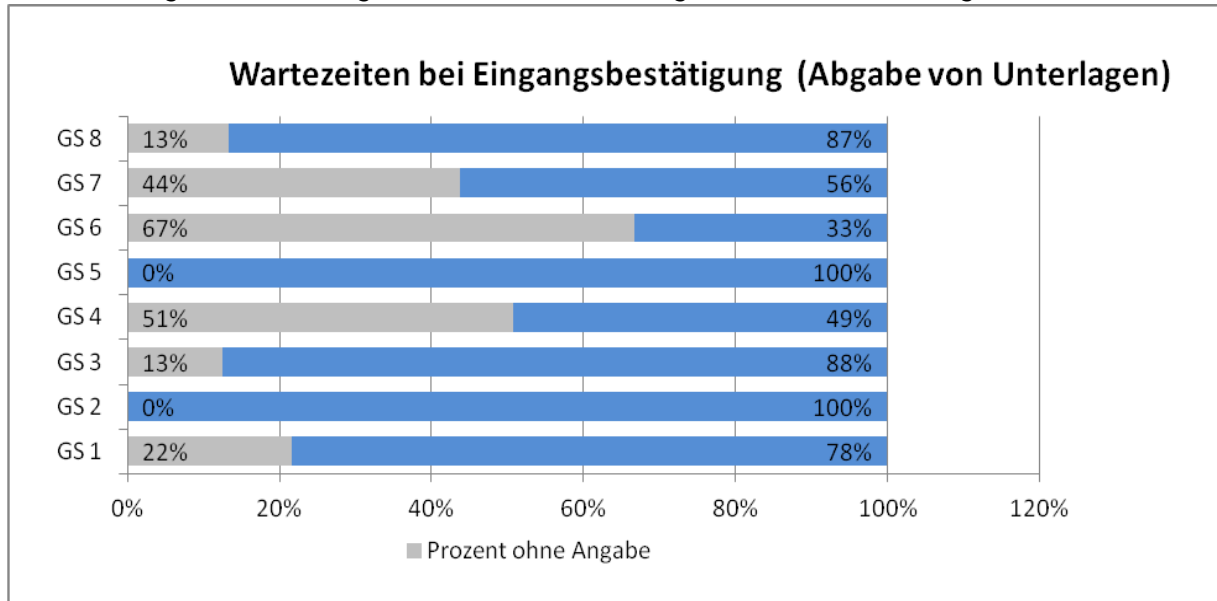
Abb. 18 Antwortmöglichkeit in drei Kategorien: „ja“, „manchmal“ und „nie“



### Frage 9 b) Wie lange mussten Sie auf Eingangsbestätigungen warten?

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

Abb. 19 Gegenüberstellung Wartezeiten: Keine Angabe und mit Benotung der Wartezeit



101 der 381 Befragten (26,5 %) machten hierzu keine Angaben. Hier finden sich diejenigen Befragten wieder, die Frage 9a) mit „keine Angabe“ (38) und „nie“ (124) beantwortet haben.

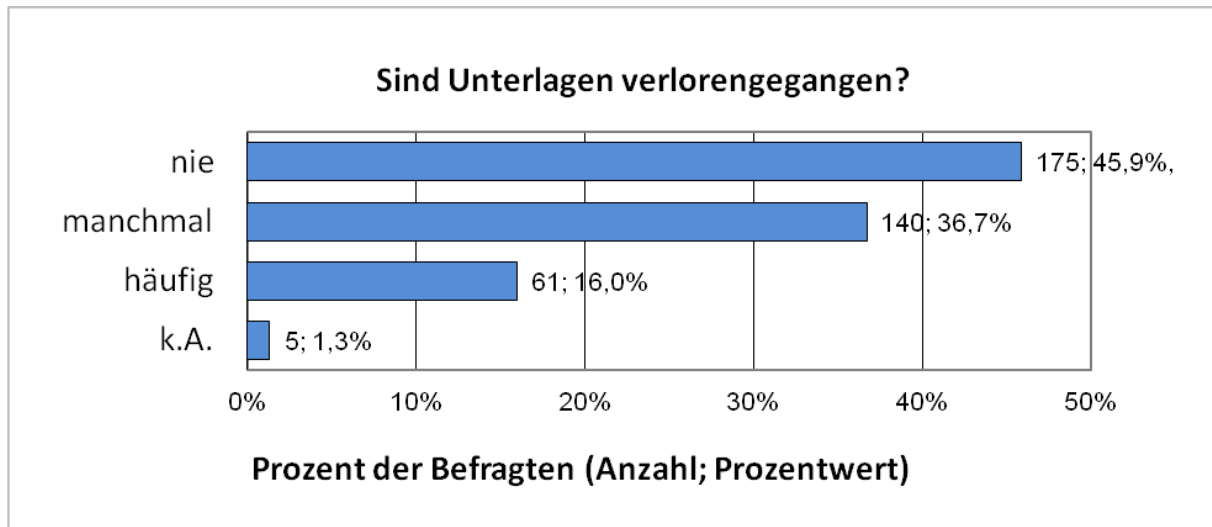
Diejenigen, die Wartezeiten in Kauf nehmen, vergaben zu mehr als einem Drittel (116 von 280) die Noten 4 bis 6.

### 3.8 Sind Unterlagen verloren gegangen?

#### Frage 10 a) Sind von Ihnen eingereichte Unterlagen oder Anträge in der Vergangenheit bei den Jobcentern 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. 16 % gaben sogar an, es seien schon häufig eingereichte Unterlagen verloren gegangen.

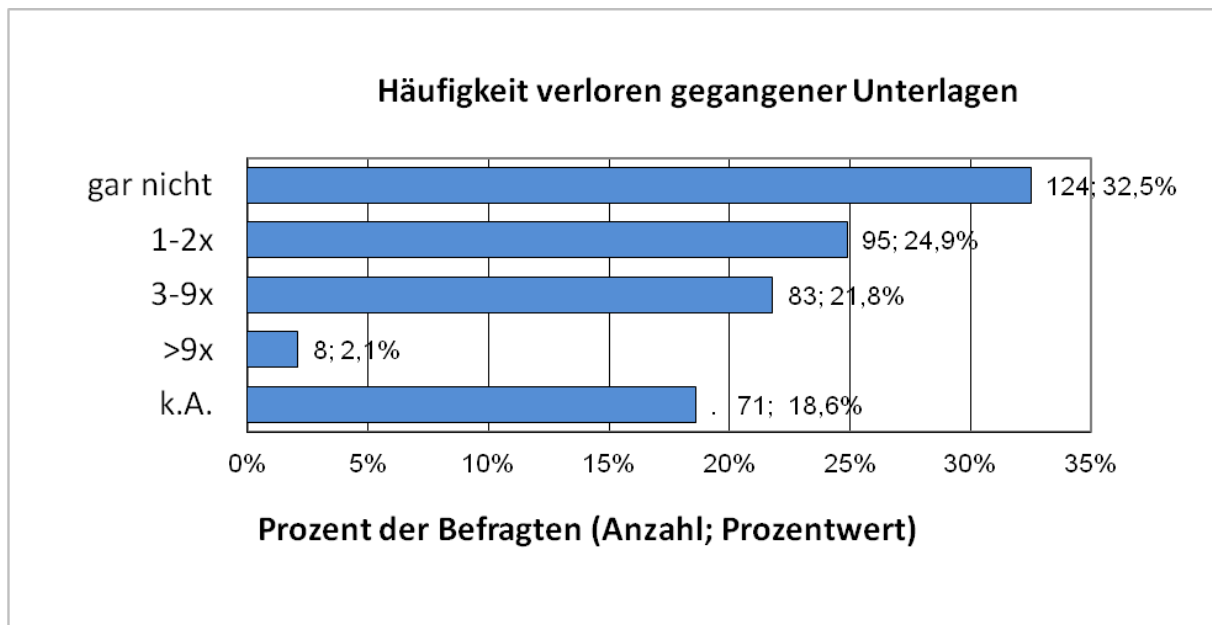
Abb.20 Häufigkeit verlorener Unterlagen in drei Kategorien: „nie“, „manchmal“ und „häufig“



**Frage 10 b) Wenn ja, wie oft ist das schon vorgekommen?**

Bei der zweiten Frage zu diesem Thema, bei der die Häufigkeit der verlorenen Unterlagen angegeben werden sollte, antworteten 186 Personen. Etwa die Hälfte (95 Befragte) gibt an, es sei 1 bis 2 mal vorgekommen. Bei 83 Personen waren 3 bis 9 mal Unterlagen bei der Behörde verloren gegangen und 9 Betroffene hatten mehr als 9 mal diese Erfahrung machen müssen.

Abb.21 Häufigkeit verlorener Unterlagen in vier Kategorien: „gar nicht“, „1 bis 2“, „3 bis 9“ und „mehr als 9“ (>9) Dokumente



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 bezeichnen.<sup>24</sup>

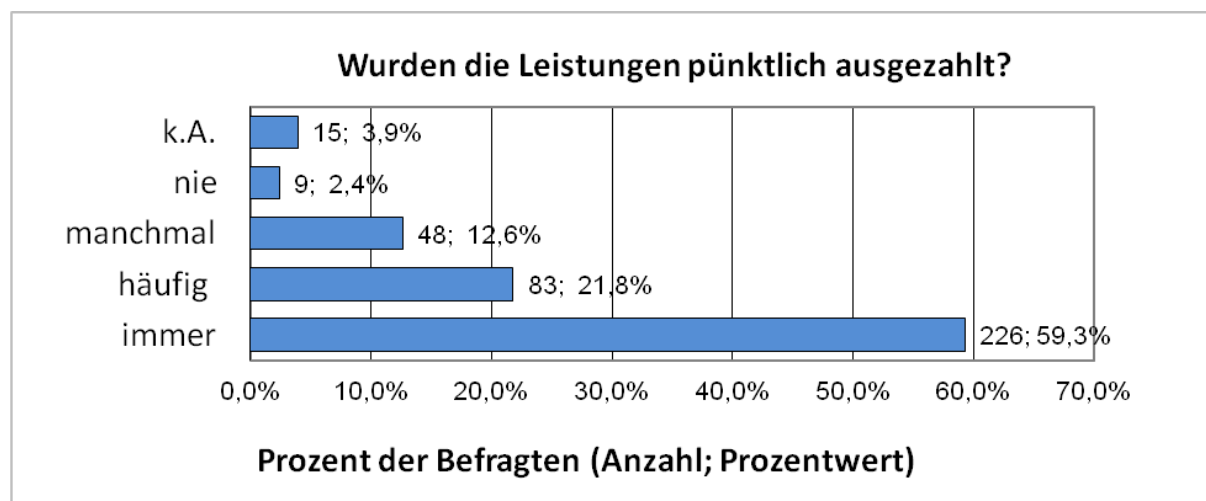
### 3.9 Pünktlichkeit der Jobcenter-Auszahlung

#### Frage 11 a) Sind die Ihnen zustehenden ALG II-Leistungen bisher pünktlich zum Monatsanfang ausgezahlt worden?

Die pünktliche Auszahlung der Leistungen zum Anfang des Monats ist wichtig, da SGB II-Leistungsbezieher 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.

Abb.22 Häufigkeit pünktlicher Auszahlung am Monatsanfang in vier Kategorien: „immer“, „häufig“, „manchmal“ und „nie“



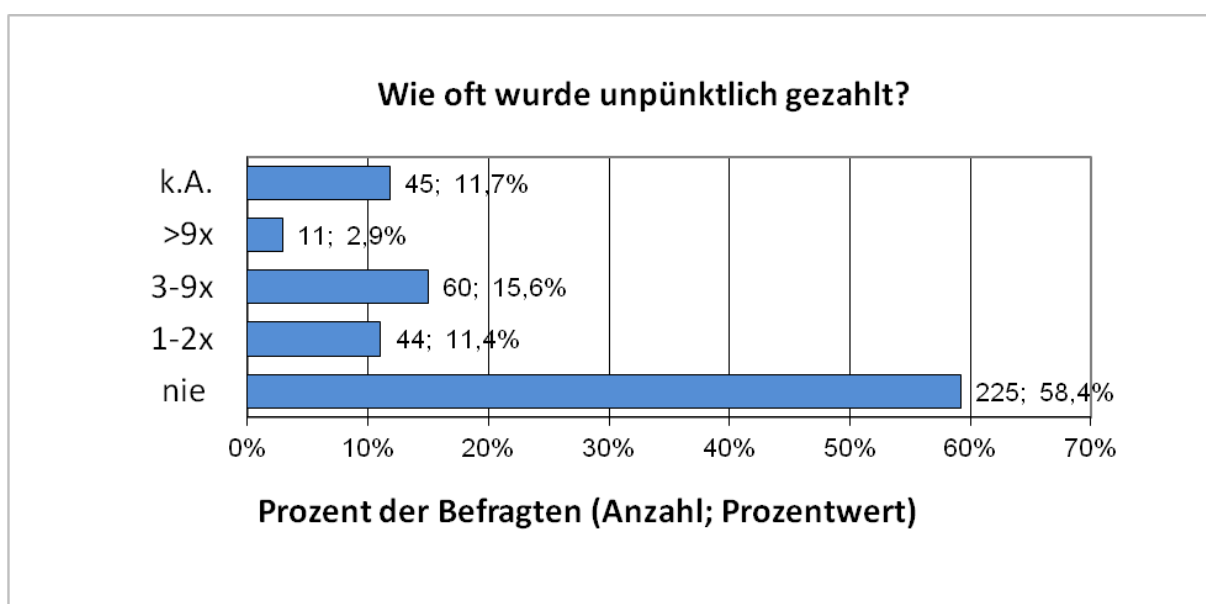
Bei der Frage, wie häufig die Auszahlung der Leistungen pünktlich erfolgt, antworteten 88 Befragte mit „häufig“, 48 mit „manchmal“ und 9 sogar mit „nie“. Demnach können sich 37 % der befragten Leistungsberechtigten nicht auf pünktliche Auszahlung ihres Geldes verlassen.

<sup>24</sup> 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 DOKU24

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

Wenn, wie oft bei neu begonnenem ‚Minijobs‘ mit dem Höchstsatz von 400 € (entspricht einer um 260 Euro verminderten Auszahlung) gerechnet wird, ist ein Widerspruch zwar möglich, führt jedoch nicht zur Aufhebung der Leistungsbewilligung. Gerade zu Beginn einer neuen Beschäftigung ist die verminderte oder gar völlig fehlende Auszahlung eine zusätzlich belastende Situation, da gerade dann meist auch weitere Änderungen des Alltags (z.B. Organisation von Kinderbetreuung) zu bewältigen sind. Seit April 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 Darlehensantrag stellen.<sup>25</sup>

Abb. 23 Häufigkeit unpünktlicher Auszahlung in vier Kategorien: „nie“, „1 bis 2 mal“, „3 bis 9 mal“, „mehr als 9 mal“



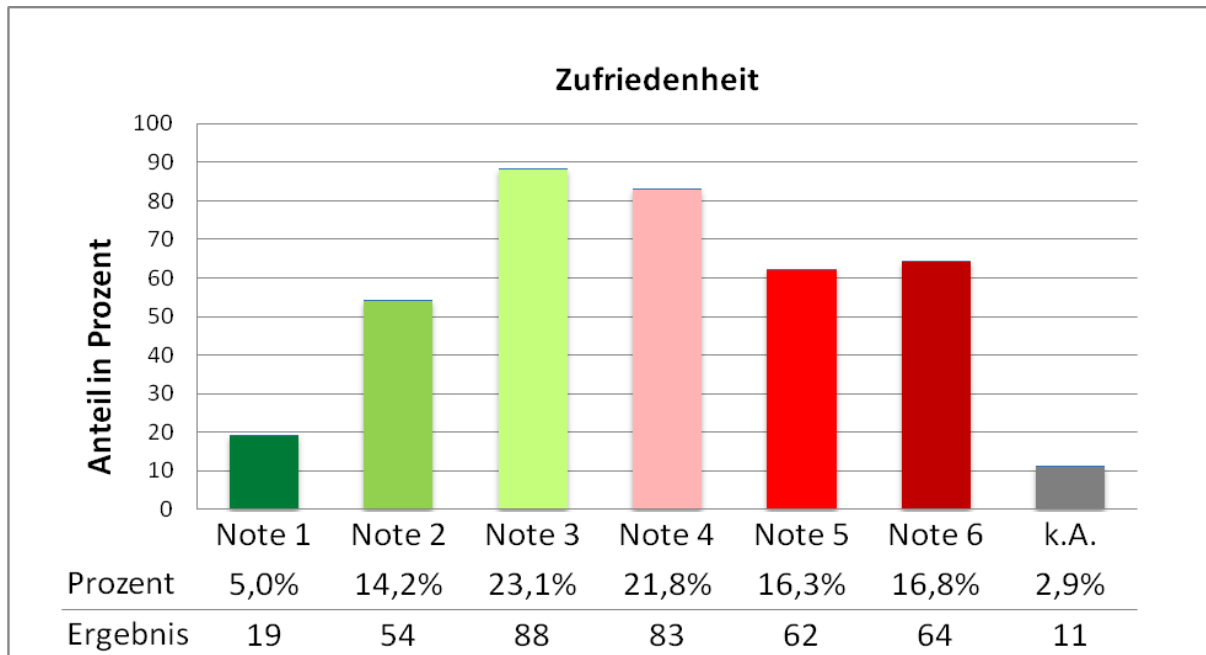
### 3.10 Gesamtzufriedenheit der befragten Jobcenter-„Kunden“

**Frage 12** Wenn Sie die Arbeit der Jobcenter insgesamt bewerten, wie ist die Zufriedenheit nach Noten von 1 bis 6?

Der Durchschnittswert aller Befragten bei der Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit des Jobcenters StädteRegion Aachen liegt bei Note 3,83. Der Anteil der Bewertungen mit Note 4 bis 6 liegt bei 54,9% der befragten Leistungsberechtigten.

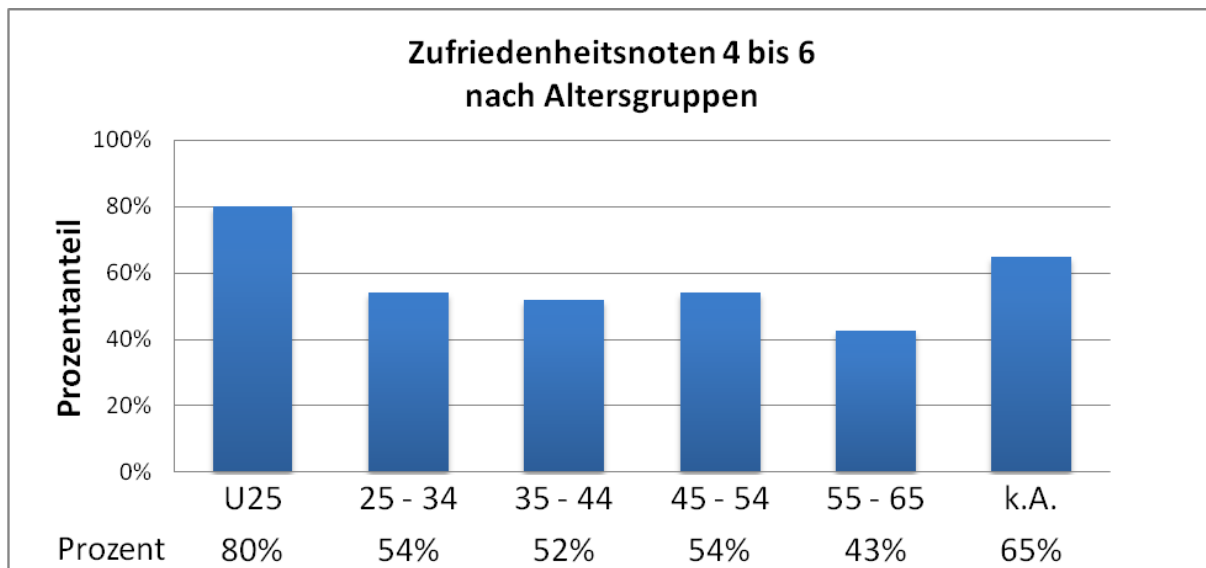
<sup>25</sup> Rechtsvorschriften ab 01.01.2011 siehe § 40 Abs. 2 Nr. 4 SGBII und § 24 Abs. 4 SGBII DOKU25

Abb. 24 Gesamtzufriedenheit nach Noten in Prozent und Anzahl der Befragten



Betrachtet man die Benotung bei „Zufriedenheit insgesamt“ getrennt nach Geschlechtern, so fällt auf, dass Frauen zu 51 % und Männer zu 60 % die Noten 4 bis 6 gegeben haben. Die folgende Abbildung zeigt die Verteilung auf die Altersgruppen.

Abb. 25 Verteilung der Nicht-Zufriedenen auf die Altersgruppen



Aus der Altersgruppe der U25-Jährigen haben 80% (16 von 20) die schlechteren Noten gegeben. Das Ergebnis ist insofern plausibel, als dass junge Menschen erfahrungsgemäß noch eher auf kurzfristige Perspektive mit Option auf zufriedenstellende Lebensplanung hoffen.

Abb. 26 Zufriedenheit nach Altersgruppen

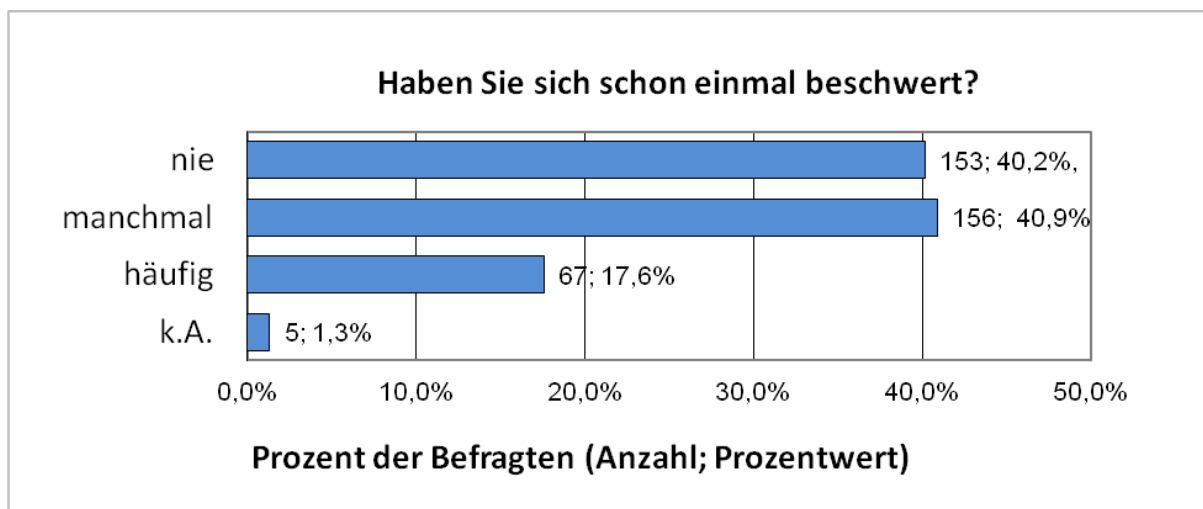
Note	1	2	3	4	5	6	k.A.	Gesamt
U25jährige	1	1	2	9	3	4	0	20
25 – 34 Jahre	4	9	19	14	14	10	0	70
35 – 44 Jahre	4	11	15	20	12	20	2	84
45 – 54 Jahre	7	14	25	21	17	20	3	107
55 – 65 Jahre	4	16	25	16	10	8	1	80
ungenannt	0	3	3	3	7	3	1	20
Gesamt	20	54	89	83	63	65	7	381
in Prozent	<b>5,2%</b>	<b>14,2%</b>	<b>23,4%</b>	<b>21,8%</b>	<b>16,5%</b>	<b>17,1%</b>	<b>1,8%</b>	<b>100,0%</b>

### 3.11 Beschwerdemanagement

#### 13 a) Haben Sie sich schon einmal beim Jobcenter (bei der ARGE) beschwert?

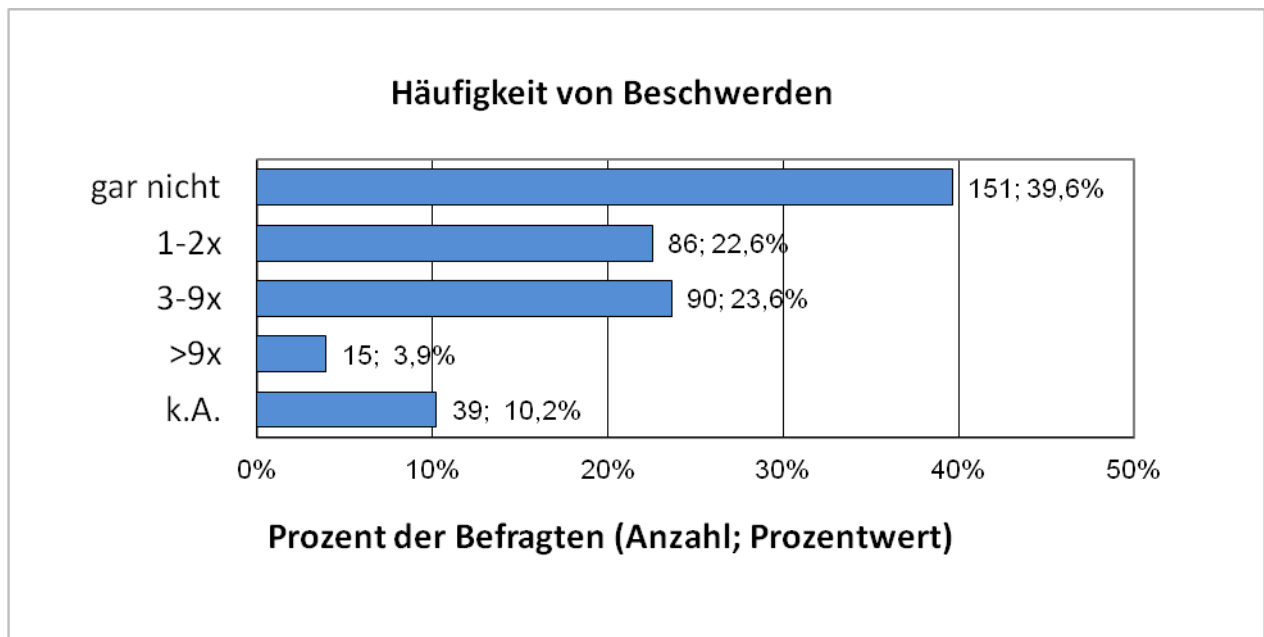
Vor dem Hintergrund der Darstellung des Jobcenters mit relativ wenig Beschwerden – siehe auch Kapitel 1.1 – hat das Netzwerk SGB II Aachen eine weitere Fragestellung hierzu in die Erhebung mit einbezogen.

Abb. 27 Beschwerdehäufigkeit in Prozent



58,5 % der Befragten haben sich schon einmal beim Jobcenter beschwert.

Abb. 28 Anzahl der Beschwerden je „Kunde“ im Laufe seines bisherigen Leistungsbezuges



Aus Beratungsgesprächen mit Betroffenen war bekannt, dass „Kunden“, die sich beschweren, an den Teamleiter verwiesen werden. Auf die Frage, wie es weitergeht, wenn dieser das Problem nicht abstellen kann, gab es bisher in den Geschäftsstellen selbst keine schlüssige Antwort.

Entgegen der HEGA 08/10 - 09 – „Zusätzliches Beratungsangebot in den Grundsicherungsstellen und weitere Maßnahmen zur Qualitätssteigerung in den Widerspruchsstellen“<sup>26</sup> vom 20.08.2010 war dieses Beratungsangebot so gut wie nicht bekannt: Im Frühjahr 2011 konnte einer von 4 Mitarbeitern Auskunft über die Servicestelle in Eschweiler geben.

Auszug aus der HEGA 08/10 – 09:

„[...] Die Grundsicherungsstellen müssen ein dem Beratungsbedarf entsprechendes Beratungsangebot nach § 14 SGB I gewährleisten.[...] Darüber hinaus sind Bescheide, die einen besonderen Beratungsbedarf auslösen, umfassend und nachvollziehbar zu erläutern.[...] Optional kann die Grundsicherungsstelle die Beratung auch durch fachlich geeignete Mitarbeiter im Rahmen eines zusätzlichen Beratungsangebotes durchführen lassen. Die fachlich geeigneten Mitarbeiter sollen nur teilweise und nur vorübergehend mit dieser Aufgabe betraut werden.[...]“

Auszug aus der Anlage (Bereitstellung eines zusätzlichen Beratungsangebotes)<sup>27</sup>:

„Unabhängig davon sollte auf das Beratungsangebot entsprechend aufmerksam gemacht werden (z. B. Aushang; Informationen im Wartebereich am Empfang). Das Beratungsangebot sollte durch einen „freien Zugang“ zur Verfügung stehen.“

<sup>26</sup> HEGA (Handlungsempfehlungen/Geschäftsanweisungen) 08/10-09 vom 20.08.2010, DOKU26

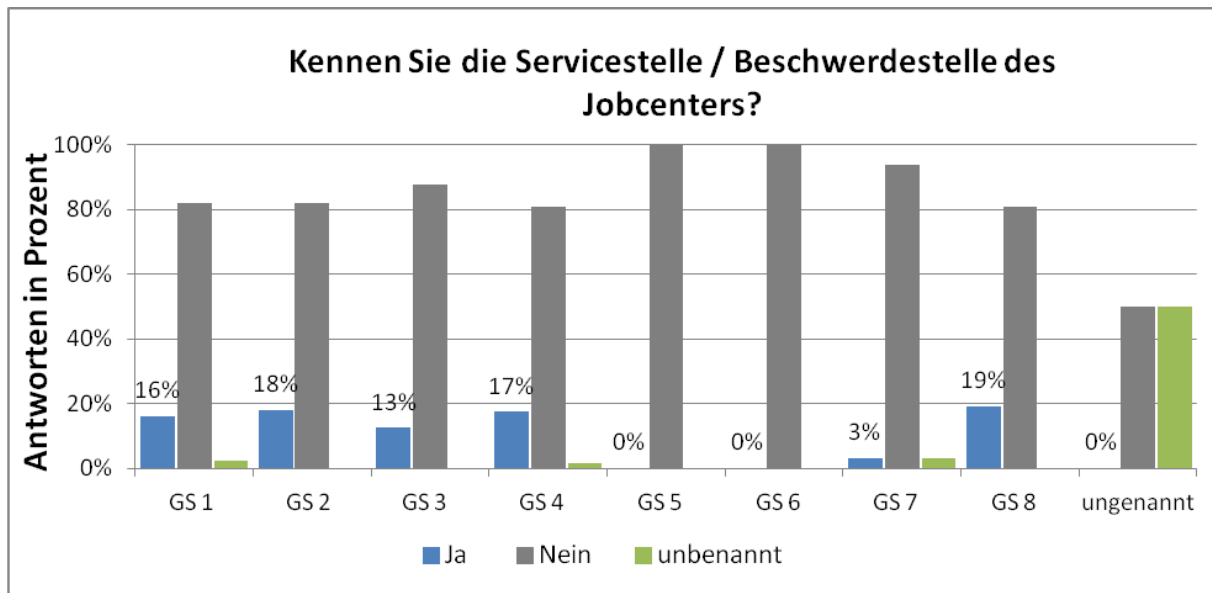
<sup>27</sup> Anlage zur HEGA 08/10-09 vom 20.08.2010, DOKU27

#### Frage 14 Kennen Sie die offizielle „zentrale Beschwerdestelle“ oder auch „Servicestelle“ des Jobcenters?

Mehrfach wurde in Runden Tischen und auch öffentlich darauf hingewiesen, dass es eine Beschwerdestelle gebe. Wir wollten wissen, ob die „Kunden“ das auch wissen und sich an diese Stelle wenden, wenn es Schwierigkeiten/ Konflikte mit dem Jobcenter gibt.

Kenntnis von der Beschwerdestelle bzw. dem „Kundenreaktionsmanagement“ (mittlerweile in Servicestelle umbenannt) haben 15,2 % der Befragten.

Abb. 23 Kenntnis der Servicestelle in Prozent nach Geschäftsstellen



Vor diesem Hintergrund sind 385<sup>28</sup> beziehungsweise 650<sup>29</sup> Beschwerden in 2010<sup>30</sup> im Verhältnis der Zahl der Betroffenen zu sehen, die sich in Kenntnis der Organisationsstrukturen im Jobcenter der StädteRegion bisher an das Servicecenter gewandt haben.

## 4 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse

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

<sup>28</sup> SOZ 08.12.2010, Beschlussvorlage 2010/0489 Anlage Präsentation (Seite 8-9) DOKU4

<sup>29</sup> SRT 20.10.2011 Beschlussvorlage 2011/0364 „Die von der Geschäftsführung des Jobcenters in der Städte-Region Aachen veranlasste Evaluation zum Kundenreaktionsmanagement ergab, dass sich 278 der insgesamt rund 650 Anliegen im Kalenderjahr 2010 gegen Entscheidungen im Bereich der Leistungsgewährung sowie 259 gegen das Mitarbeiterverhalten richteten.“ DOKU29

<sup>30</sup> SOZ 22.09.2011, Niederschrift 2010/0364 „[...]Die Rolle der Servicestelle sah er [Stefan Graaf] als Mittlerfunktion zwischen Mitarbeitern und Kunden. Von Vorteil sei, dass es keine datenschutzrechtlichen Hemmnisse gebe und ein direkter Kontakt zwischen Servicestelle und Mitarbeitern möglich sei. Auch die hohe Inanspruchnahme mit 650 Kundenanliegen sah Herr Graaf als sehr positiv. Hierdurch könne man viele Rückschlüsse ziehen und Potenziale und Fortbildungsbedarfe ermitteln.[...]“ DOKU3

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 erreichen uns häufig Beschwerden von Bezieherinnen 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 Betroffenen unnötig belastet.

Beim **Vergleich** der vorliegenden „Kundenzufriedenheitsumfrage“ mit der regionalen Auswertung der BA-Evaluation 3. Quartal 2011<sup>31</sup>, ist festzustellen, dass bei den vergleichbaren Fragestellungen (Frage 1 telefonische Erreichbarkeit (3,2 zu 3,98 = 0,8) , 3 Umgangston (2,3 zu 3,45 = 1,15), 7 Verständlichkeit der Antragsunterlagen (3,0 zu 4,02 = 1,0), 12 Gesamtzufriedenheit (2,8 zu 3,83 = 1,0) die Ergebnisse der BA-Befragung um 0,8 bis 1,15 Punkte besser ausfallen, als die vom ‚Netzwerk SGB II‘ ermittelten Benotungen.

Die Differenzen lassen Zweifel an der Aussagekraft der Befragung des Zentrums für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZMK) der BA aufkommen. Die Kritik an dieser Umfrage wird unter Punkt 1.2. dargelegt. Die Methode der telefonischen Datenerhebung - da sie im Auftrag der BA erfolgt – kann für die Befragten die erforderliche Anonymität und Neutralität u. E. 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 die Geschäftsführung des Jobcenters öffentlich vorgestellt wurden. Das erklärt sich unter anderem durch selektive Wiedergabe der Ergebnisse. So z.B. die Beschränkung der „Unzufriedenen“ auf diejenigen Befragten, die die Noten 5 und 6 abgaben. Diese Auswahl blendet das starke Mittelfeld, mit der Benotung 3 (befriedigend) einerseits und 4 (ausreichend) andererseits aus.

Aus Sicht der Initiatoren der unabhängigen Umfrage ist auch die Note 4 nicht akzeptabel und macht Maßnahmen zur Verbesserung erforderlich.

Die **Ergebnisse** der Umfrage des ‚Netzwerks SGB II Aachen‘ in der StädteRegion sind im Wesentlichen deckungsgleich mit denen der Umfrage des Vereins Tacheles. Die offensichtlich suboptimalen Zustände in den Geschäftsstellen der Jobcenter der Städteregion betreffen die mit insgesamt 53.260 Personen in Bedarfsgemeinschaften<sup>32</sup> größte Gruppe der Personen, die in Aachen auf Sozialleistungen angewiesen sind.

Auffällig ist die häufige Zurückhaltung der Betroffenen, wenn es darum geht, sich offiziell über Missstände zu beschweren. Die Gründe dafür traten in den Gesprächen mit den Interviewern 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“ (...dann steht den Leuten

---

<sup>31</sup> BA-Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern der StädteRegion, Quartalsbericht 3/2011 / DOKU22

<sup>32</sup> BA-Arbeitsmarkt in Zahlen - Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende (BG), Juni 2011 DOKU20

eben nicht ohne weiteres der Klageweg offen<sup>33</sup>). Betroffenen 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.

Einen Rechtsanspruch auf Verständlichkeit der Bescheide gibt es nicht. Es bleibt nur die Möglichkeit rechtsanwaltlicher Beratung, die aber nicht bezahlt werden kann, wenn keine Beratungshilfe gewährt wird.

In Beratungssituationen, berichten Mitarbeiter im Netzwerk SGB II, dass zunehmend Ratsuchende Druck ablassen 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 Mitarbeitern 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 Amtsvermittlung 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 produziere.<sup>34</sup>

Angesichts dieser Situation beantragte die Städteregionstagsfraktion DIE LINKE am 08.09.2010 für das Jobcenter in der StädteRegion Aachen eine unabhängige Ombudsstelle. Ebenso war auf Landesebene im Koalitionsvertrag zwischen der NRW SPD und Bündnis 90/ Die Grünen NRW im Juli 2010 festgelegt worden war: „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“.

---

<sup>33</sup> 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.“ DOKU33

<sup>34</sup> 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 DOKU24



Im Oktober 2011 wurde der Antrag beim StädteRegionstag mit Mehrheit aller Parteien - außer von der Fraktion DIE LINKE - abgelehnt und in der Sache auf die Erwerbslosenberatungsstellen verwiesen<sup>35</sup>.

Sechs 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-Leistungsbezieher sichtbar wird. Neu eingestelltes Personal füllt die Lücken der durch Krankenstand, Schwangerschaft oder anderweitig Ausgeschiedenen. Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung. Die materielle Sicherung läuft "nebenbei". Es findet keine Gleichbehandlung der Betroffenen (entsprechend ihren Ungleichheiten) statt. Die angebotenen Maßnahmen sind häufig nicht passgenau. Auf einer Fachtagung im Juni 2011 konstatierte ein JobcenterMitarbeiter: „Mitarbeiter stehen vor Widersprüchen – , wie vermitteln ohne Angebote?“<sup>36</sup>

Mitarbeiter 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“<sup>37</sup>.

In sechs Jahren hat es 56 Gesetzesänderungen für die Umsetzung von „Hartz IV“ gegeben. Das Sozialleistungsrecht ist heute bereits so kompliziert wie die Steuergesetzgebung. Etwa eintausend Seiten „Fachliche Hinweise der BA“, Arbeitshilfen, Geschäftsanweisungen, Wissensdatenbank-Einträge. Das ist nicht zu schaffen.

Bei der hohen Fluktuation bei persönlichen Ansprechpartnern ist notwendige persönliche Beziehung und das damit verbundene vertiefte Wissen der Situation ihrer „Kunden“ erschwert. Dies erklärt zum Teil beobachtete Simplifizierung und Verrohung im Umgangston und in Beratungssituationen auf beiden Seiten des Schreibtisches.<sup>38</sup>

Überlastete Sachbearbeiter und Fallmanager sind nicht in der Lage, ihr Qualifikationspotential auszuschöpfen. Die Qualität des Umgangs mit den Betroffenen muss darunter leiden (ungeachtet des § 17 SGB I, der die 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.

## 5 Fazit/ Lösungsansätze/ Forderungen

Die Aussagen der vorliegenden Untersuchung des ‚Netzwerks SGB II Aachen‘ sind geeignet, aufschlussreiche Hypothesen zu entwickeln.

---

<sup>35</sup> SRT 20.10.2011 Beschluss 2011-0364 DOKU35

<sup>36</sup> DGUV - Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Fachtagung „Keine Gewalt! Prävention im Jobcenter - das Projekt abba“ im Juni 2011 (Impressionen), Seite 9, DOKU36

<sup>37</sup> Mehrfach wurde bundesweit berichtet, hier: Untersuchung des Netzwerks Niedersächsischer ARGen, 2009 DOKU37

<sup>38</sup> DGUV - Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Fachtagung „Keine Gewalt! Prävention im Jobcenter - das Projekt abba“ im Juni 2011 (Abschlussbericht) DOKU38

Die Auswertungen zeigen vor allem, wie komplex an das Thema herangegangen werden muss. Von 381 Antwortenden sind es mehr Frauen als Männer, mehr Ältere als Jüngere (Unterscheidung von fünf Altersgruppen), mehr Langzeitarbeitslose als kurzzeitig Arbeitssuchende, mehr alleinerziehende Frauen mit Kindern, mehr alleinstehende Männer. Immerhin fast ein Drittel hat eine andere Muttersprache oder spricht neben der Muttersprache Deutsch.

Die Untersuchung des ‚Netzwerks SGB II Aachen‘ 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 der Arbeit der Jobcenter kann nur geleistet werden, indem eine genügend große Stichprobe aus allen relevanten Gruppen (Kurz-Mittel-Langzeitarbeitslose, Männer, Frauen, Junge, Ältere, Deutsche, Nicht-deutsche Muttersprache, Bedarfsgemeinschaften ja/ nein, etc.) herausfindet. Diese Analyse geht vielleicht nach Regierungsbezirken oder sogar nur auf Bundesländerebene. 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 eine Einstellung sei, die stark vom ersten Eindruck abhängt, sich im Zeitverlauf der Kontakte mit den ARGEn weiter herausbildet und zeitlich relativ stabil bleibt"<sup>39</sup> hat sich in der Untersuchung des ‚Netzwerks SGB II‘ bei der Unterscheidung der kurz- 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 der Aachener Jobcenter 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 Mitarbeiter beeinflussbar sind, kann an dieser Stelle nicht beurteilt werden.<sup>40</sup>

Ursache für elementare Defizite wie schlechte Erreichbarkeit der Mitarbeiter, lange Bearbeitungsdauer, verzögerte Auszahlung der Leistung oder der Verlust von eingereichten Schreiben sind strukturelle Mängel. Diesen Defiziten kann und muss durch eine ausreichende

---

<sup>39</sup> BA-Ergebnisinterpretation, Seite 13 DOKU10

<sup>40</sup> SOZ 22.09.2011, Niederschrift 2011/0364 „[...]Auch die hohe Inanspruchnahme mit 650 Kundenanliegen sah Herr Graaf als sehr positiv. Hierdurch könne man viele Rückschlüsse ziehen und Potenziale und Fortbildungsbedarfe ermitteln.[...]“ DOKU3

personelle Ausstattung mit unbefristet eingestellten Mitarbeitern und einer kontinuierlicheren Mitarbeiterschulung begegnet werden.<sup>41</sup>

### **Lösungsansätze und Forderungen aus Sicht der Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘**

Den Mängeln in den der Jobcenter-Behörden muss gezielt in einer richtigen wissenschaftlichen Studie (keine Marketing-Erhebung) nachgegangen werden. Hier sind in großem Umfang Sozialabgaben und Steuergelder (der größte Etat-Posten im StädteRegions-Haushalt), also öffentliche Mittel verwendet worden, über deren korrekte, bedarfsgerechte und menschlich adäquate Verteilung Transparenz hergestellt werden muss.

- ▶ Zugangsmöglichkeiten durch Bekanntgabe des detaillierten Organisationsplanes/ Geschäftsverteilungsplanes mit Durchwahlnummern und Vertretungsregelungen sind behördlicher Standard (vergl. Praxis in der GS Baesweiler).
- ▶ Post- oder sonstige Anlaufstellen, in denen Schreiben und Unterlagen (Nachweise etc.) entgegengenommen und entsprechende Eingangsbestätigungen / Zugangsnachweise ausgestellt werden (vgl. bisherige Praxis in der GS Aachen, Roermonder Straße) 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 örtlichen – auch kommunalen – Verwaltungsrichtlinien (Kosten der Unterkunft, Schwangerschaftsbedarf etc.) gemäß Informationsfreiheitsgesetz (IFG) umzusetzen.<sup>42</sup>
- ▶ Für Mitarbeiter 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.
- ▶ Übersetzungen für häufiger anzutreffende Fremdsprachen können und sollen Übersetzungen ermöglicht werden. Dies kann nach vorheriger Terminabsprache organisiert werden.

---

<sup>41</sup> „Das derzeitige Bild vor Ort ist hingegen geprägt von einer Überlastung des Personals, Zunahme krankheitsbedingter Ausfälle und einer „Flucht“ von Mitarbeiter/-innen aus der Leistungsgewährung.“ Schlusssatz der Untersuchung des Netzwerks Niedersächsischer ARGen, 2009 DOKU37

<sup>42</sup> Tacheles – Erwerbslosenverein erreicht Verpflichtung der Bundesbehörde zur Veröffentlichung ihrer Dienstweisungen <http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2006/informationsfreiheitsgesetz-4.html>; siehe auch: § 50 SGB II

- ▶ Prüfung der Bescheide durch Gegencheck (Qualitätssicherung). Bei falschen Bescheiden müssen alle diesbezüglichen Bescheide der Vergangenheit überprüft werden. Der Schaden muss ausgeglichen werden.
- ▶ ‚Runde Tische‘ sind mit Beteiligung von Betroffenen und zur Absprache verbindlicher Verabredungen einzuberufen.
- ▶ Zusammenarbeit mit Betroffenenorganisationen (z. B. bei KdU mit Mieterbund, Energieversorgern und weiteren Fachleuten) ist notwendig, um zu einer sachbezogenen Bewertung zu kommen.

### **Lösungsansätze 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 Betroffenen für die Öffentlichkeit sichtbar zu machen<sup>43</sup>
- ▶ Beratungsstellen sollen Musteranträge und -schreiben bereithalten.

### **Verantwortung StädteRegion Aachen**

- ▶ 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 in die Alltagspraxis umzusetzen; insbesondere unter dem Aspekt des gesellschaftlichen Zusammenhaltes. Dies muss ein tragendes Element in der Fortschreibung des Zukunftsprogramms 2011 der StädteRegion sein.

Besonders auf kommunalpolitischer Ebene muss sich Verletzungen des Sozialstaatsprinzips entgegengestellt werden.

- ▶ Bei Vertragsverhältnissen der Träger von Maßnahmen 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 Betroffene als Bürger der StädteRegion Aachen 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<sup>44</sup> ist notwendig.

---

<sup>43</sup> Britta Baumgartner in WZBrief 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.“ DOKU43

<sup>44</sup> "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 Einrichtungen von Ombudsräten erfolgte in

**Jeder Mensch hat einen Anspruch darauf, ein Leben führen zu können, das von ihm wertgeschätzt werden kann.<sup>45</sup>**

## 6 Schlusswort

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-Berechtigten 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 Betroffene auswählen kann.

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

Die StädteRegion finanziert die Leistungen nach dem SGB II als Grundsicherung für Arbeitssuchende mit. Die Leistungsgewährung obliegt den Jobcentern der StädteRegion zusammen mit der BA.

Die Art und Weise der Überprüfung der Berechtigung degradiert die Betroffenen 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 im eigentlichen Sinne keine Aufgabe einer Behörde im althergebrachten Sinne, sondern eine gesellschaftliche. In einem Sozialstaat muss Bemühtheit 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 Verfasser 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 ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ um machbare Schritte. Die Verfasser haben sich bemüht, anhand von Beispielen konkret zu sein. Die Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘ geht davon aus, mit dem vorliegenden Bericht als Gegencheck zur „Kundenzufriedenheitsumfrage des Jobcenters StädteRegion Aachen“ zur Aufklärung über die Situation vieler SGB II-Leistungsberechtigter einen wesentlichen Beitrag geleistet zu haben.

---

den letzten Jahrzehnten in Deutschland sowohl im öffentlichen als auch im nicht-öffentlichen Bereich. Bei Jobcentern wurden Ombudsleute ( z.B. pensionierte Sozialrichter) von Kommunen bereits vor Jahren ernannt; so in Stadt und Kreis Offenbach, Jena, Duisburg oder zuletzt auch im Nachbarkreis Düren.

Länger bestehende Ombudsstellen berichten über eine hohe Inanspruchnahme. Vor allem konnten sie den Betroffenen sowie Erwerbslosenberatungsstellen oftmals schnell und unbürokratisch helfen und Widerspruchs- oder (langwierige) Klageverfahren vor Sozialgerichten vermeiden.

<sup>45</sup> Grundgesetz, Artikel 1(1) Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.

## Anhang 1 Abkürzungsverzeichnis

AAGAw	– Agentur für Arbeit in getrennter Aufgabenwahrnehmung (AAGAw) bis 31.12.2010
ARGE	– Arbeitsgemeinschaft / "ARGE" bis 31.12.2010
Asu/alo	– Arbeitssuchende / Arbeitslose
BA	– Bundesagentur für Arbeit
gE	– gemeinsame Einrichtung / "Jobcenter" seit 01.01.2011
ggf.	– gegebenenfalls
GS	– Geschäftsstelle
Hartz IV Reform	– Das Hartz-Konzept ist eine Bezeichnung für Vorschläge der Kommission „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“, die in Deutschland unter der Leitung von Peter Hartz tagte und im August 2002 ihren Bericht vorlegte. (Hartz I bis IV) Hartz IV wurde gesetzlich umgesetzt im SGB II mit Wirkung ab 1. Januar 2005 <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Hartz-Konzept">http://de.wikipedia.org/wiki/Hartz-Konzept</a> <a href="http://www.arbeitsmarktreform.de/">http://www.arbeitsmarktreform.de/</a>
HEGA	– Handlungsempfehlungen/Geschäftsanweisungen der Bundesagentur für Arbeit; die HEGA sind verpflichtend von den Verwaltungen / Jobcentern umzusetzen
KdU	– Kosten der Unterkunft: Miete, Betriebskosten, Heizkosten etc.
SGB II	– Sozialgesetzbuch II – Grundsicherung für Arbeitssuchende
SOZ	– Sozialausschuss der StädteRegion Aachen (siehe auch Ratsinfo: <a href="http://gremieninfo.staedteregion-aachen.de/bi/au010.asp">http://gremieninfo.staedteregion-aachen.de/bi/au010.asp</a> )
SRA	– Städteregionsausschuss
SRT	– Städteregionstag
U 25	– unter 25-Jährige
Ü 65	– über 65-Jährige
u.a.	– unter anderem
WDBFI	– Wissensdatenbank Fachinformation <a href="http://wdbfi.sgb-2.de/">http://wdbfi.sgb-2.de/</a>
ZKM	– Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg)
zkT	– zugelassener kommunaler Träger, „Optionskommune“

## Anhang 2 Quellennachweise

- DOKU 01: Statistikdaten der BA (Arbeitsmarkt in Zahlen-Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende) \*
- DOKU 02: Wolfgang Gern/ Franz Segbers (Hrsg.), „Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt“, Verlag VSA (Auszug PDF \*)
- DOKU 03: Sozialausschusssitzung vom 22.09.2011, Niederschrift 2011/0364 \*
- DOKU 04: Sozialausschusssitzung vom 08.12.2010, Beschlussvorlage Anlage Powerpoint-Vortrag Jobcenter \*
- DOKU 05: Jahresbericht 2010 der Fachberatungsstellen der Caritas/WABe \*
- DOKU 07: Planungsbrief SGB II für 2011 vom 17.09.2010 \*
- DOKU 08: Sozialausschusssitzung vom 22.09.2011, Niederschrift Einwohnerfrage \*
- DOKU 09: Umsetzungskonzept Kundenbefragungen, BA ZKM, März 2008 \*
- DOKU 10: Ergebnisinterpretation-Kundenbefragungen, BA ZKM, März 2008 \*
- DOKU 11: Fragebogen-Kundenzufriedenheit, BA ZKM, Febr. 2010 \*
- DOKU 12: Datenschutz, BA ZKM \*
- DOKU 17: BA Statistikdaten, Stand Juni 2011, Auszug Personengruppen \*
- DOKU 19: BA Statistikdaten, Stand Juni 2011, Auszug Altersgruppen \*
- DOKU 20: BA Statistikdaten, Stand Juni 2011, Auszug Bedarfsgemeinschaften \*
- DOKU 22: BA Evaluation der Kundenzufriedenheit Jobcenter StädteRegion Aachen, 3.Quartal 2011 (Leseversion PDF-Datei) \*
- DOKU 24: Deutscher Sozialrechtsverband, Mitteilungsblatt 34, Mai 2011 \*
- DOKU 25: SGBII Rechtsgrundlage zu vorläufiger Zahlungseinstellung \*
- DOKU 26: HEGA-08-2010 Zusätzliches Beratungsangebot Grundsicherungsstellen \*
- DOKU 27: HEGA-08-2010 Zusätzliches Beratungsangebot Grundsicherungsstellen, Anlage 1 \*
- DOKU 29: Städteregionstag vom 20.10.2011, Beschlussvorlage 2011/0364 (Ombudsstelle) \*
- DOKU 33: Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Grünen zur Übernahme der Beiträge zur PKV durch die Grundsicherungsstellen (ALGII), 17.09.2011 \*
- DOKU 35: Städteregionstag vom 20.10.2011, Beschluss 2011/0364 (Ombudsstelle) \*
- DOKU 36: DGUV: ABBA Fachtagung zum Projektabschluss, Impressionen, Juni 2011 \*
- DOKU 37: Netzwerk Niedersächsischer ARGEn, Kompendium Betreuungsschlüssel contra Arbeitsbelastung im Leistungsbereich, 2009 \*
- DOKU 38: DGUV: ABBA Ergebnisbericht zum Projekt, Juni 2011 \*
- DOKU 43: Wirtschaftszentrum für Sozialforschung, Berlin, WZ- Brief: Abseits in der Zivilgesellschaft – Lobby und Engagement Arbeitsloser ist schwach, Britta Baumgarten, April 2011 \*

Die DOKU-Nummern beziehen sich auf die jeweils erstgenannte Fussnotenziffer

\* Diese Dateien sind online erreichbar unter <http://www.bk48.de/nw/>

## Anhang 3 Leitbild

### Leitbild der Initiative ‚Netzwerk SGB II Aachen‘

1. Das „Netzwerk SGB II Aachen“ ist eine Initiative von engagierten hauptamtlichen, nebenberuflichen und ehrenamtlich tätigen MitarbeiterInnen der Beratungsarbeit in der StädteRegion Aachen.
2. Die Initiative will an gemeinsamen Problemstellungen im Rahmen der Beratung und Unterstützung von SGB II-BezieherInnen arbeiten, einen effektiven Austausch aller im Wirkungsbereich des im SGB II Tätigen gewährleisten, die Kooperationen untereinander stärken und benannte Problemstellungen gegenüber dem JobCenter thematisieren.
3. Die Initiative setzt das gemeinsame Interesse aller Beteiligten und des JobCenters voraus, die Menschen in eine stabile Lebenssituation zu bringen.
4. Die Initiative macht die Situation der betroffenen SGB II-BezieherInnen öffentlich und wird politisch aktiv.
5. Für die laufende Arbeit richtet die Initiative Arbeitsgruppen ein:
  - a. Kooperation mit dem JobCenter
  - b. Aktuelle Rechtslage im SGB II und entsprechende Serviceleistungen
  - c. Öffentlichkeitsarbeit und Pressearbeit
  - d. Interne Organisation der NetzwerkarbeitMöglich sind weitere Themengruppen.
6. Eine Vertretung der Initiative durch Einzelpersonen im Rahmen von Aktivitäten wird jeweils im Plenum beschlossen.
7. Das Netzwerk SGB II Aachen freut sich über eine Unterstützung der Initiative durch Menschen und Einrichtungen/Institutionen.  
Eine - auch ideelle - Mitarbeit ist bei jeder einzelnen Aktivität möglich.

Aachen, den 12.05.2011

V.i.S.d.P.: Andris Gulbins, c/o Martinstr. 6, 52062 Aachen

Internet: <http://www.nwsgb2ac.wordpress.com>



## Sagen Sie uns Ihre Meinung!

### Hinweise zu unserer Meinungsumfrage

Mit Einführung der Gesetzgebung zum sogenannten Hartz IV wurde für Millionen Menschen eine neue Behörde geschaffen: das Jobcenter (ARGE). Vor Ort müssen vor allem die rat- und hilfeschuchenden Menschen – auch die MitarbeiterInnen eben dieser Behörde / und auch Verantwortliche aus sozialen Initiativen und Verbänden – ausbaden, was die politisch Verantwortlichen aus Berlin und Nürnberg täglich neu aushecken. Und das ist nicht gut! Unsere Meinung lautet: es gilt Vieles zu verbessern!

Um aber Zahlen und Fakten über die Zufriedenheit der Aachener Erwerbslosen mit „ihrer“ Behörde zu erhalten, wird die Initiative Netzwerk SGB II Aachen nun eine eigene Umfrage durchführen. Dabei werden Umfrageteams Leistungsbezieher vor Ort befragen. Der Fragebogen wird auch an andere soziale Einrichtungen weitergegeben.

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

Die Initiative Netzwerk SGB II Aachen hat sich zum Ziel gesetzt:

- Mehrere hundert Arbeitslosengeld II-Bezieher/innen sollen befragt werden, um die Repräsentativität der Befragung sicherzustellen.
- Die Fragebögen werden ausgewertet und ein Bericht wird erstellt, der öffentlich gemacht wird.
- Dieser Bericht bildet eine Basis, um Verantwortlichen des Netzwerkes Fakten in die Hand zugeben, die Zusammenarbeit mit der örtlichen Behörde – als Gewinn für die Rat- und Hilfeschuchenden – zu verbessern.
- Wir wollen aber mit dieser Auswertung in der Hand die politisch Verantwortlichen in Berlin und Nürnberg ansprechen, das ganze System Hartz IV in seinen Folgen für die Betroffenen und ihre Familien neu zu ordnen.

**Wo erhalten Sie Fragebögen? – Wer gibt Auskunft zur Aktion? – An wen schicke ich meinen ausgefüllten Bogen?**

V.i.S.d.P.: Helga Ebel (für die Initiative Netzwerk SGB II AC), Lütticher Str. 10, 52064 Aachen, Tel. 0241-474 880 // Mit Unterstützung von Café Zuflucht / Refugio e.V. • KAB Aachen-Stadt/Eifel • Krebsberatungsstelle u. Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen im Gesundheitswesen e.V. • Internet: <http://nwsqb2ac.wordpress.com>



## Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Sehr geehrte Damen und Herren,  
das Aachener Netzwerk SGBII setzt sich dafür ein, dass sich Ihre Situation als Rat- und Hilfesuchende verbessert. Durch das Ausfüllen dieses Fragebogens helfen Sie uns, Grundlagen für unsere Gespräche mit den Verantwortlichen im JobCenter zur Verbesserung Ihrer Situation zu schaffen. Vor allem aber geht es uns darum, Ihre Erfahrungen den in der Politik Verantwortlichen zukommen zu lassen.

Nehmen Sie sich bitte ein wenig Zeit – Sie leisten eine wertvolle Hilfe! **Danke!**

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

1 = sehr gut  
4 = ausreichend

2 = gut  
5 = mangelhaft

3 = befriedigend  
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/in   
Ich beziehe Arbeitslosengeld II/Hartz IV seit  
null bis einem Jahr  ein bis zwei Jahren  über zwei Jahre
- f) meine Muttersprache ist deutsch   
deutsch und eine andere Sprache  eine andere Sprache

### Nun zu Ihrer Beurteilung des JobCenters (ARGE) der StädteRegion Aachen

1. Wie beurteilen Sie die **Erreichbarkeit** der Sachbearbeiterin / des Sachbearbeiters?

1. a) telefonisch sehr gut erreichbar 1  2  3  4  5  6  nicht erreichbar

1. b) persönlich mit Termin sehr gut erreichbar 1  2  3  4  5  6  nicht erreichbar

2. Wie beurteilen Sie die **Wartezeit** bei der offenen Sprechstunde des JobCenters ?  
(Bitte überspringen, falls es keine offene Sprechstunde gibt)

sehr kurz 1  2  3  4  5  6  zu lang

3. Wie beurteilen Sie den **Umgangston** Ihnen gegenüber im JobCenter (ARGE)?

sehr freundlich 1  2  3  4  5  6  unfreundlich

4. Wie beurteilen Sie die **Beratung** (fachliche Auskunft) durch die SachbearbeiterInnen?

sehr gut 1  2  3  4  5  6  ungenügend

5. Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Antragsformulare**?

sehr verständlich 1  2  3  4  5  6  unverständlich

6. Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Bewilligungsbescheide**?

sehr verständlich 1  2  3  4  5  6  unverständlich

\* Diese Umfrage ist Teil einer bundesweit bereits mehrfach durchgeführten Umfrage, die vom Wuppertaler Verein Tacheles e.V. entwickelt wurde.

7. Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Schreiben** vom JobCenter (ARGE) in der StädteRegion Aachen?

sehr verständlich 1  2  3  4  5  6  unverständlich

8. Wie beurteilen Sie die **Dauer der Antragsbearbeitung** (Schnelligkeit) des JobCenters (ARGE)?

sehr schnell 1  2  3  4  5  6  zu langsam

9. a) Stellt Ihnen das JobCenter (ARGE) auf Ihre Aufforderung eine **Eingangsbestätigung** für eingereichte Unterlagen aus?

ja  manchmal  nie

9. b) **Wie lange** mussten Sie auf Eingangsbestätigungen **warten**?

sehr kurz 1  2  3  4  5  6  zu lange

10. a) Sind von Ihnen eingereichte **Unterlagen** oder Anträge in der Vergangenheit beim JobCenter (bei der ARGE) **verloren gegangen**?

nie  manchmal  häufig

10. b) Wenn ja, **wie oft** ist das schon vorgekommen?

Anzahl der Fälle \_\_\_\_\_

11. a) Sind die Ihnen zustehenden ALG II-Leistungen bisher **pünktlich** zum Monatsanfang **ausgezahlt** worden?

immer  häufig  manchmal  nie

11. b) Wenn unpünktlich gezahlt wurde, **wie oft** ist das bei Ihnen vorgekommen?

Anzahl der Fälle \_\_\_\_\_

12. Wenn Sie die Arbeit des JobCenters (der ARGE) **insgesamt** bewerten, wie ist die **Zufriedenheit** von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden)?

sehr gut 1  2  3  4  5  6  ungenügend

13. a) Haben Sie sich schon einmal beim Jobcenter (bei der ARGE) beschwert?

nie  manchmal  häufig

13. b) Wenn ja, **wie oft** ist das schon vorgekommen?

Anzahl der Fälle \_\_\_\_\_

14. Kennen Sie die offizielle „zentrale Beschwerdestelle“ oder auch „Servicestelle“ des JobCenters?

Ja  nein

---

**Welche Dienststelle des JobCenters StädteRegion Aachen ist für Sie zuständig?**

Aachen                       Alsdorf                       Baesweiler                       Eschweiler  
 Herzogenrath                       Simmerath                       Stolberg                       Würselen

---

**Schicken Sie den Fragebogen bitte an eine der folgenden Adressen zurück:**

KAB Aachen: Fax 0241/4001850 • Café Zuflucht / Refugio e.V.: Fax 0241/4465211 • Krebsberatungs- u. Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen i. Gesundheitswesen e.V.: Fax 0241/4748820 • Postanschrift für Zusendungen: Krebsberatungsstelle, Lütticher Str. 10, 52064 Aachen

# Выскажите Ваше мнение!

Уважаемые дамы и господа,

Аахенская сеть SGBII существует для того, чтобы помочь Вам советом в Вашей ситуации. Заполненные Вами анкеты помогут нам разобраться с Вашими проблемами при общении с сотрудниками Агентства по труду (JobCenter), которые отвечают за Ваше трудоустройство. Прежде всего мы хотим, основываясь на Ваш опыт, предоставить информацию политикам для обсуждения злободневных вопросов, связанных с безработицей.

**Ваше потраченное время – это ценная помощь многим людям! Спасибо Вам!**

Пожалуйста дайте оценки по школьному методу следующим образом:

1 = отлично

2 = хорошо

3 = удовлетворительно

4 = достаточно

5 = не достаточно

6 = плохо

## Сначала некоторые Ваши персональные данные:

a) Пол мужской  женский  b) Возраст \_\_\_\_\_

c) Проживание отдельное  совместное

d) Вместе со мной живут дети  нет детей

e) Я являюсь непосредственным получателем Пособия по безработице II

(Arbeitslosengeld II/Hartz IV) в период времени

до одного года

от одного до двух лет

более двух лет

f) Мой родной язык немецкий

немецкий и другой иностранный язык

другой язык

## Ваша оценка работы Агентства по труду (JobCenter) в городе/регионе Аахен

1. Как Вы оцениваете **доступность** к прикрепленному к Вам сотруднику / сотруднице данного ведомства?

1. a) телефонная связь всегда доступен 1  2  3  4  5  6  не доступен

1. b) персональная встреча всегда доступен 1  2  3  4  5  6  не доступен

2. Как Вы оцениваете **продолжительность ожидания** на общем приеме посетителей без назначенного времени?

(переходите, пожалуйста, к следующему вопросу в случае отсутствия такового)

очень короткое 1  2  3  4  5  6  слишком долгое

3. Как Вы оцениваете **тон общения** с Вами в Агентстве по труду (JobCenter/ARGE)?

очень вежливый 1  2  3  4  5  6  недружелюбный

4. Как Вы оцениваете **качество консультаций** (компетентность) прикрепленного к Вам сотрудника / сотрудницы ведомства?

очень хорошо 1  2  3  4  5  6  неудовлетворительно

5. Как Вы оцениваете **ясность формулировки вопросов** в заполняемом Вами заявлении на предоставление Пособия по безработице II (**Antragsformular**)?

очень понятно 1  2  3  4  5  6  непонятно

\* Данное исследование является частью общенационального многократно проведенного опроса, который был разработан в городе Вупперталь ассоциацией Tacheles e.V.

6. Как Вы оцениваете **ясность формулировки решения** о предоставлении Вам Пособия по безработице II (**Bewilligungsbescheid**)?

очень понятно 1  2  3  4  5  6  непонятно

7. Как Вы оцениваете **ясность формулировки писем**, получаемых Вами от Агентства по труду (JobCenter/ARGE) в городе/регионе Аахен?

очень понятно 1  2  3  4  5  6  непонятно

8. Как Вы оцениваете **время обработки** Ваших заявлений и писем в Агентстве по труду (JobCenter/ARGE) в городе/регионе Аахен?

очень быстро 1  2  3  4  5  6  слишком долго

9. а) Предоставляет ли Агентство по труду (JobCenter/ARGE) по Вашему требованию **подтверждения** о получении поданных Вами документов?

да  иногда  никогда

9. б) Как долго Вам приходилось ожидать подтверждений о получении поданных Вами документов?

очень быстро 1  2  3  4  5  6  очень медленно

10. а) **Терялись** ли Ваши документы или заявления в Агентстве по труду (JobCenter/ARGE)?

никогда  иногда  часто

10. б) Если «да», как часто это происходило?

Количество случаев \_\_\_\_\_

11. а) **Всегда ли своевременно** к началу следующего месяца Вам перечислялось Пособие по безработице II (ALG II)?

всегда  часто  иногда  никогда

11. б) Если ALG II перечислялось не вовремя, как часто это происходило?

Количество случаев \_\_\_\_\_

12. Как Вы оцените **в общем** работу Агентства по труду (JobCenter/ARGE)?

очень хорошо 1  2  3  4  5  6  неудовлетворительно

13. а) **Жаловались** ли Вы когда-нибудь на работу Агентства по труду (ARGE)?

никогда  иногда  часто

13. б) Если «да», как часто это происходило?

Количество случаев \_\_\_\_\_

14. Знаете ли Вы о существовании официального «Центра жалоб» („zentrale Beschwerdestelle“) или «Сервис-центра» („Servicestelle“) в Агентстве по труду?

да  нет

**В каком отделении Агентства по труду (JobCenter) в городе/регионе Аахен Вы обслуживаетесь?**

- |                                       |                                    |                                     |                                     |
|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aachen       | <input type="checkbox"/> Alsdorf   | <input type="checkbox"/> Baesweiler | <input type="checkbox"/> Eschweiler |
| <input type="checkbox"/> Herzogenrath | <input type="checkbox"/> Simmerath | <input type="checkbox"/> Stolberg   | <input type="checkbox"/> Würselen   |

**Пришлите, пожалуйста, заполненную Вами анкету по одному из следующих адресов:**  
KAB Aachen: Fax 0241/4001850 • Café Zuflucht / Refugio e.V.: Fax 0241/4465211 • Krebsberatungs- u. Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen i. Gesundheitswesen e.V.: Fax 0241/4748820 • Postanschrift für Zusendungen: Krebsberatungsstelle, Lütticher Str. 10, 52064 Aachen

## Anhang 5 Auszug aus dem Planungsbrief der BA

Planungsbrief der Bundesagentur für 2011<sup>46</sup>

S. 12

„[...]“

### 4.4.4 Kundenzufriedenheit

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 gE.

Durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung werden vier Befragungen pro Jahr (Quartalsbefragungen) durchgeführt. Sie erfassen die Zufriedenheit der Hilfebedürftigen mit dem Service und der Dienstleistungsqualität der gE.

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

[...]“

S. 16

„[...]“

### 4.5.4 Kundenzufriedenheit

Der Zielwert zum Zielindikator „Index aus Kundenzufriedenheit“ gibt an, wie sich der Wert im Vergleich zum Vorjahr verändern soll. Abweichend zu den anderen Zielen wird bei diesem Zielindikator auf die Bottom-Up-Planung / Plausibilisierung verzichtet und ein Zielniveau für 2011 zentral vorgegeben.

Die Qualitätsorientierung der Grundsicherung muss auch im Jahr 2011 weiter verbessert werden. Um das Ziel der Kundenzufriedenheit weiter zu erhöhen, gilt als bundesweiter Zielwert für die Kundenzufriedenheit, das im dritten Quartal 2010 erreichte Niveau des Index aus Kundenzufriedenheit 2011 mindestens um 0,1 Notenstufen zu verbessern. Eine Ausnahme davon bilden die bundesweit 25 % schlechtesten gE. Für diese wird ein individueller Zielwert vorgegeben. GE dieser Gruppe müssen ihre Ergebnisse um bis zu 0,15 Notenstufen verbessern

[...]“

---

<sup>46</sup> [http://www.harald-thome.de/media/files/BA\\_Planungsbrief\\_SGB\\_II\\_2011\\_170910.pdf](http://www.harald-thome.de/media/files/BA_Planungsbrief_SGB_II_2011_170910.pdf)