

INHALT

Aus der Region	2
Termine	7
<b>Bistum</b>	<b>8</b>
Gemeinsames Haus für katholische und evangelische Gemeinde Stolberg	11
Vortrag von Weihbischof Borsch über Neue Geistliche Gemeinschaften	12
Der Klaus-Hemmerle-Preis ging an Professor Hans Maier	13
Vor 100 Jahren starb der Aachener Stiftspropst Alfons Bellesheim	16
<b>Reportage</b>	<b>14</b>
Der Preis „ausgezeichnet“ geht an die Seniorendienste Hückelhoven	
<b>Pfarnachrichten</b>	<b>18</b>
<b>Glückwünsche</b>	<b>23</b>
<b>Thema der Woche</b>	<b>24</b>
Jeder fünfte Grieche lebt in Armut	
<b>Im Blick</b>	<b>26</b>
Das Dilemma der Babyklappen	
<b>Aus aller Welt</b>	<b>27</b>
Konflikte im Heiligen Land vertreiben die Christen	
<b>glauben heute</b>	<b>29</b>
Wie überzeugt ein Prediger?	30
<b>Werkstatt</b>	<b>32</b>
Datenschutz im Internet	33
<b>Unterhaltung</b>	<b>37</b>
<b>Medien</b>	<b>38</b>
<b>Impressum</b>	<b>39</b>

**Zum Titel:**  
Über den Preis „ausgezeichnet“, den Bischof Mussinghoff zusammen mit dem Großen Runden Tisch in diesem Jahr an die St. Gereon Seniorendienste in Hückelhoven verliehen hat, freuen sich Bewohner und Mitarbeiter.

**Abo-Service:** Tel. 02 41/1685-278  
**Ihr Draht in die Redaktion:**  
**Internet:**  
www.kirchenzeitung-aachen.de  
**Ihr direkter Draht:**  
**Redaktion:**  
**Tel.** 02 41/16 85-242  
**Fax** 02 41/16 85-243  
**E-Mail:** kirchenzeitung@einhardverlag.de

# Versetzung gefährdet

Initiative Netzwerk SGB II Aachen legt Zufriedenheitsumfrage vor

Von Andrea Thomas

**Es hagelte Vieren, Fünfen und auch Sechsen. Wäre das Jobcenter der Städteregion Aachen Schüler, so müsste man sich ernsthaft Sorgen um die Versetzung machen. Im Rahmen einer unabhängigen „Kundenzufriedenheitsumfrage“ hat die Initiative Netzwerk SGB II Aachen die Bezieher von Grundsicherungsleistungen nach SGB II (Hartz IV) das Jobcenter benoten lassen, mit ernüchterndem Ergebnis.**

Alle Vierteljahre ermittelt die Bundesagentur für Arbeit (BA) seit 2008, wie zufrieden ihre Kunden sind. Die Ergebnisse suggerieren, dass die meisten Befragten

uns als Sprachrohr der Betroffenen“. Das heiße nicht, dass sie kein Verständnis für die schwierige Situation der Mitarbeiter in den Jobcentern hätten. Ganz im Gegenteil. Es ginge ihnen jedoch darum, ein Gegengewicht zur aktuellen Missbrauchsdebatte zu setzen und die Betroffenen, die noch nicht ausreichend selbst organisiert seien, zu Wort kommen zu lassen. Darüberhinaus, sollen die Umfrageergebnisse die Ausgangsbasis bilden, für die konstruktive Diskussion von Lösungsansätzen mit den Jobcentern und der Kommunalpolitik. Denn darauf kommt es der Initiative schließlich an, die Situation der Menschen, die in Hartz IV leben müssen, zu verbessern.

## Durchschnittswerte verzerren das Ergebnis

Ein Kritikpunkt an der Datenerhebung der Bundesagentur für Arbeit ist, dass sie nur Durchschnittswerte angibt und damit nicht deutlich wird, wieviele Befragte mit den Noten vier bis sechs bewertet haben, also mehr als nur etwas unzufrieden sind. Ein weiterer Punkt, es werden nur diejenigen befragt, die erst seit kurzem im Leistungsbezug sind, unter der Annahme, die Einstellung ändere sich mit der Zeit nicht mehr gravierend. Das erlebt die Initiative anders, sie hat daher zwischen Juni und September vergangenen Jahres 400 Betroffene, unabhängig davon, wie lange sie bereits Leistungen beziehen, Alter oder anderen Kriterien, befragt. Das geschah überwiegend durch Umfrageteams in einigen Tafeln und einem Sozialkaufhaus in der Städteregion sowie über



Silvia Hinrichs von der KAB Aachen.

mit dem Service der Geschäftsstellen und der Praxis der Gewährung von Leistungen im allgemeinen zufrieden sind. Das hat die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in der Städteregion in der Hartz IV-Beratung tätig sind, verwundert, machen sie doch ganz andere Erfahrungen im Umgang mit Betroffenen. Quasi als „Gegencheck“ hat die Initiative Netzwerk SGB II Aachen, in der sich engagierte haupt- und ehrenamtlich tätige Berater (unter anderem auch der Katholischen Arbeitnehmerbewegung KAB) zusammengeschlossen haben, eine eigene Befragung gemacht.

Die Ergebnisse, die den Jobcentern ein deutlich schlechteres Zeugnis geben, stellte die Initiative nun öffentlich vor. Unparteiisch sei ihre Kundenzufriedenheitsumfrage nicht, gibt Helga Ebel von der Krebsberatung in Aachen und Sprecherin des Netzwerkes offen zu, „aber das wollen wir auch gar nicht, wir verstehen



Netzwerksprecherin Helga Ebel.



Die Geschäftsstellen des Jobcenters in der Städteregion Aachen bekommen durchgehend kein positives Zeugnis.

Fotos: Thomas

## HINTERGRUND

Die „Initiative Netzwerk SGB II Aachen“ ist ein Zusammenschluss von engagierten hauptamtlichen, nebenberuflichen und ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Beratungsarbeit in der Städteregion Aachen. Unterstützt wird die Initiative unter anderem von der Katholischen Arbeitnehmerbewegung (KAB) Aachen. Die Initiative will im Rahmen der Beratung und Unterstützung von Menschen, die Leistungen nach SGB II beziehen, an Lösungen akuter Probleme arbeiten und an einem effektiven und kooperativen Austausch aller in diesem Bereich Tätigen mitwirken. Sie versteht sich als Sprachrohr der Betroffenen und ihrer Situation in der Öffentlichkeit.

Infos und Kontakt:

Initiative Netzwerk SGB II Aachen,  
c/o Martinstraße 6, 52062 Aachen  
Tel. 02 41/4 00 18 60,  
E-Mail: [nwsgb2ac@googlemail.com](mailto:nwsgb2ac@googlemail.com)  
[www.nwsgb2ac.wordpress.com](http://www.nwsgb2ac.wordpress.com)

die Beratungsstellen. „Das waren nicht nur fast 400 Fragebögen, sondern genauso viele Gespräche“, macht Helga Ebel deutlich, wie intensiv das für die Mitwirkenden war. Themen waren: die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, Wartezeiten, Umgangston, Beratungsqualität, Verständlichkeit mündlicher Erklärungen und von Behördenschreiben, Dauer der Antragsbearbeitung, Eingangsbestätigungen, Verlust von Unterlagen, Pünktlichkeit von Leistungsauszahlungen und die Zufriedenheit insgesamt.

### Schlechte Erreichbarkeit ist ein Kernproblem

Silvia Hinrichs, für die KAB Aachen im Bereich SGB II unter anderem als Dozentin tätig, hat die Daten ausgewertet und grafisch aufbereitet. Im Schnitt gab es von den Befragten eine 3,8 als Note (eine ganze Note schlechter, als in der jüngsten Umfrage der BA). Eine Zahl, die zunächst gar nicht schlecht aussieht, hinter der aber auch eine ganze Reihe „mangelhaft“ und „ungenügend“ und viele unzufriedene Menschen in einer eh schon schwierigen Lebenssituation stecken. Für Probleme und Beschwerden hat das Jobcenter eine eigene Servicestelle. Eigentlich, denn die meisten Befragten, wussten nicht einmal, dass es so etwas gibt. Ein Flyer soll die Stelle nun bekannter machen. Ein Kernproblem ist die Erreichbarkeit (telefonisch wie persönlich) der zuständigen Ansprechpartner in den insgesamt acht Geschäftsstellen des Jobcen-

ters innerhalb der Städteregion. Insgesamt 62 Prozent der Befragten bemängelten dies, gaben an, ihre Sachbearbeiter nur schwer zu erreichen. Insbesondere bei Notfällen, wo schnelle Hilfe gefragt ist, bringe dies Menschen in prekäre Situationen, beispielsweise, wenn Obdachlosigkeit droht oder es um finanzielle Angelegenheiten geht. Wenn es dringend ist, müsse es möglich sein, innerhalb von 48 Stunden einen Termin zu bekommen, so die Forderung eines Betroffenen. Das Problem greift das Jobcenter auf und richtet ab April ein Callcenter ein, so Christian Neuss, Pressesprecher des Jobcenters. Man gehe davon aus, dass dessen Mitarbeiter 70 bis 80 Prozent der Kunden-Anfragen direkt beantworten können und nur die übrigen an die jeweils zuständigen Sachbearbeiter weitergegeben werden müssen. Das Netzwerk ist da eher skeptisch, es fordert unter anderem die Durchwahlnummern der Jobcenter-Mitarbeiter für die Betroffenen zugänglich zu machen und in allen Geschäftsstellen Notfallgesprächstunden einzuführen.

Ein weiteres wichtiges Thema, bei dem es hakt, ist laut der Umfrage, der Umgangston. „Wer arbeitslos ist, hat ohnehin schon wenig Selbstwertgefühl. Wenn er sich dann auch noch im Jobcenter erniedrigt oder wenig respektvoll behandelt fühlt, hat das die gleiche Stresswirkung wie bei einem schweren Unfall“, führt Helga Ebel aus. Die Initiative wünscht sich, gerade wegen der auch für die Mitarbeiter nicht immer einfachen Situation, mehr Schulungen in sozialen Kompeten-

zen, wie Konfliktlösung oder Kommunikation. Davon profitiere letztlich auch die fachliche Beratung.

Weitere Punkte mit Nachbesserungsbedarf sind die Information über Leistungszahlungen in besonderen Situationen und Eingangsbestätigungen für eingereichte Unterlagen. Unsicherheit und Unkenntnis bringen hier die Betroffenen unnötig in schwierige Situationen. „Die Jobcenter haben eine Beratungspflicht. Bei einem Neuantrag müssen sie nach zwei Wochen prüfen, ob ein Notstand vorliegt, auch, wenn noch Unterlagen fehlen“, erläutert Silvia Hinrichs. Vielen sei auch unbekannt, dass es die Möglichkeit eines Darlehens bei Jobaufnahme gebe, um nicht zwei Monate bis zum ersten Lohn mit nur einer Hartz IV-Zahlung überbrücken zu müssen.

### Gespräche mit den Verantwortlichen suchen

Für eingereichte Unterlagen muss es überall eine Eingangsbestätigung geben. Das sei ein rein organisatorisches Problem, das für die Betroffenen jedoch existentiell sei, wenn sie bei drohenden Sanktionen nicht nachweisen könnten, Unterlagen abgegeben zu haben. Insgesamt kommt das Netzwerk zu dem Ergebnis, dass es noch einige Mängel gibt, die es im Sinne der Betroffenen abzustellen gilt. Dazu sollen nun weitere Gespräche mit den Verantwortlichen im Jobcenter sowie in der Politik gesucht werden, um Lösungsansätze zu diskutieren.