

Roman Thilenius
Schillerstr. 7
63477 Maintal

MainArbeit Kommunales Jobcenter Offenbach

24.10.2012

Sehr geehrter Herr Dr. Schulze-Böing,

wie Ihnen ja sicherlich bekannt ist begleite ich hin und wieder Mitbürger bei Gängen auf Behörden, unter anderem auch in Ihr Haus. In der jüngsten Vergangenheit bin ich dadurch bei Vorsprachen und Terminen von Kunden der MainArbeit auf eine ganze Reihe von Situationen gestossen, die mich wirklich vor Rätsel stellen.

Daher benötige ich nun Ihre Hilfe um einige dieser Fälle richtig einzuordnen und zu bewerten, bevor ich dann weitere Schritte einleiten werde.

Im Folgenden schildere ich jeweils zunächst immer einen Fall und dann die dazugehörigen Fragen, zu deren ausführlicher und wahrheitsgemässer Beantwortung ich Sie hiermit auffordere.

Fall 1

Eine Familie, die lange selbstständig tätig war, musste ihr Geschäft aufgeben und rutschte dadurch in den Hartz IV Bezug. Der Mann fand schnell wieder Arbeit, die Frau nicht, und so erhält diese Bedarfsgemeinschaft Leistungen nach dem SGB II in ungefährer Höhe ihrer Miete, die die MainArbeit auch als solche direkt an den Vermieter überwies.

In den Monaten März und April blieb diese Mietzahlung trotz entsprechender Bescheide aus. Die Betroffenen sprachen mehrfach bei der MainArbeit vor und bekamen mehrfach die Auskunft, dass nach den Unterlagen der MainArbeit diese Überweisung getätigt worden sei. Der Vermieter hingegen war in der Lage zu beweisen, dass die Überweisungen bei ihm nicht angekommen sind. Nach langem Hin und Her musste die MainArbeit schliesslich zugeben, dass die Überweisungen wohl doch nicht getätigt wurden und erklärte dies mit einem Computerfehler bei der Umrüstung von dem alten auf das neue System.

Im Monat Mai blieb die Überweisung der Miete durch die MainArbeit erneut aus. Diesmal erklärte der zuständige Teamleiter den Betroffenen der Sachbearbeiter habe einen versehentlichen Fehler begangen und versprach Besserung.

Zum 23.05. kündigte der Vermieter die Wohnung, zum 13.10. erwirkte er ein Räumungsurteil.

Die Familie ist nunmehr wohnungslos.

Vor einer Woche begleitete ich die Frau zu einem Termin bei ihrem Sachbearbeiter, mit dem Ziel die Möglichkeit einer Unterbringung in einer Notunterkunft zu prüfen. Nachdem die MainArbeit der Dame zuvor zugesichert hatte er sei zwischen 8-11 Uhr erreichbar, war er tatsächlich erst gegen 13:30 Uhr im Haus, so dass wir über 5 Stunden warten mussten.

Der Termin beim Sachbearbeiter dauerte dann insgesamt weniger als 2 Minuten (zuzüglich eines Telefonats mit der ZVU), da er nicht mehr Zeit für uns hatte sondern wohl eigentlich in einer Besprechung hätte sein sollen.

Nachdem wir ihm mitgeteilt haben, dass die Bedarfsgemeinschaft die Akteneinsicht beantragt hat liess er uns wissen, dass er für solche Termine keine Zeit habe. Er begründete dies damit, dass er neben seiner Tätigkeit für die MainArbeit noch studiere und deswegen nur eine Halbtagsstelle habe aber trotzdem — genau wie Vollzeitkräfte — für 300 Kunden zuständig sei.

Hierzu habe ich folgende Fragen:

- 1)** Wie erklären Sie, dass durch einen "Computerfehler" gleich zwei mal hintereinander bei einer BG eine Überweisung nicht getätigt wurde?
- 2)** Wieso können die Sachbearbeiter, die für eine Anweisung an die Zahlstelle verantwortlich sind, nicht auch überprüfen ob die Überweisung getätigt wurde?
- 3)** Falls sie es doch überprüfen können: Wieso erteilen Sachbearbeiter wissentlich falsche Auskünfte wenn Kunden fragen warum ihre Miete nicht überwiesen worden ist?
- 4)** Sind sie sich bewusst darüber, dass die MainArbeit dazu verpflichtet ist Leistungsbescheide, die sie erlässt, auch zu vollstrecken?
- 5)** Ist Ihnen bewusst, dass das Verhalten Ihrer Mitarbeiter in diesem Fall Schadensersatzforderungen gegen die MainArbeit in Höhe von mehreren tausend Euro verursachen kann?
- 6)** Ist Ihnen bewusst, dass — falls die Unterbringung in einer Notunterkunft überhaupt gelingen sollte — künftig Mehrkosten von mindestens 1100 Euro pro Monat auf die Stadt Offenbach zukommen werden?
- 7)** In wievielen Fällen insgesamt sind Anfang 2012 durch "Computerfehler" Überweisungen verschwunden? Wieviele Familien wurden dadurch insgesamt wohnungslos bzw. obdachlos? Wieviele Rechtsstreitigkeiten sind in Folge solcher "Computerfehler" entstanden?
- 8)** Wie kann es sein, dass in einem Leistungssachgebiet Mitarbeiter mit einer Halbtagsstelle (15 Stunden pro Woche) beschäftigt werden, die dennoch für genausoviele Kunden zuständig sind wie Mitarbeiter mit einer Vollzeitstelle?
- 9)** Nach den mir vorliegenden Informationen ist vorgeschrieben, dass der Betreuungsschlüssel bei 1:175 liegen soll. Warum gibt es Mitarbeiter bei der MainArbeit, die 300 (bzw. bei obigem Mitarbeiter umgerechnet über 700) Kunden betreuen müssen? Ist das überhaupt noch zu schaffen?

Fall 2

Ein Mann bezieht seit Anfang des Jahres Leistungen. Als er im Juli für den 01.08. einen Weitergewährungsantrag stellen will, wird dieser von der MainArbeit zurückgewiesen. Er sei nicht im Leistungsbezug und könne daher keinen Weitergewährungsantrag stellen.

Bei einer Vorsprache stellt sich heraus, dass der Mann bei der MainArbeit "nicht bekannt ist".

Es gibt nach Auskunft des zuständigen Teamleiters weder eine Papierakte noch eine elektronische Akte über diese Person, obwohl er im Leistungsbezug ist und war.

Wie so etwas passieren kann darüber bekommt er keine Auskunft. Nur dass man seinen Weitergewährungsantrag nicht bearbeiten kann, das konnte man ihm sagen. Und er solle doch um weiterhin Leistungen zu erhalten einfach einen Neuantrag stellen.

Daraufhin stellte der Mann einen Neuantrag und reichte im Rahmen der Mitwirkung eine grössere Anzahl an Dokumenten ein. Er hat für alle dieser Dokumente eine Kopie mit einem Eingangsbeleg der MainArbeit.

Der Antrag wurde nicht beschieden sondern der Kunde wurde stattdessen zur Mitwirkung angemahnt: Er habe seine Dokumente noch nicht eingereicht.

Bei einer erneuten Vorsprache auf der MainArbeit teilte der zuständige Sachbearbeiter dem Kunden mit, dass bei ihm diese Dokumente nicht eingegangen seien und er deshalb den Antrag nicht bearbeiten könne. Er forderte den Kunden auf die Dokumente noch einmal einzureichen.

Der Mann, der französischer Staatsbürger ist und nicht besonders gut deutsch versteht, lässt sich bei der MainArbeit immer von einem Freund begleiten, der notfalls übersetzen kann. Dieser Beistand wurde in Anbetracht der erneut verschwundenen Unterlagen laut und die beiden wurden des Hauses verwiesen.

Der Kunde reichte — was bleibt ihm anderes übrig — seine Unterlagen zum dritten Mal ein. Dies ist jetzt schon wieder 6 Wochen her, und der Antrag ist immer noch nicht beschieden.

Dem Mann droht nunmehr der Verlust seiner Wohnung.

Hierzu habe ich folgende Fragen:

10) Wie erklären Sie sich, dass sämtliche Akten eines Kunden (inklusive der elektronischen) verschwunden sind?

11) Wie erklären Sie sich, dass die nachweislich eingereichten Dokumente bei der Neuantragstellung erneut verschwunden sind?

12) In wie vielen Fällen insgesamt sind Ihrer Einschätzung nach Leistungsakten in 2012 komplett verschwunden?

13) Welche Massnahmen ergreifen Sie in solchen Fällen üblicherweise? Werden die verschwundenen Akten neu erstellt? Wie wirken sich fehlende Akten auf den Geschäftsbericht der MainArbeit aus? Wer trägt die Kosten die dadurch entstehen?

14) Wie gedenkt die MainArbeit solchen Kunden zukünftig zu helfen, dass sie nicht obdachlos werden?

Fall 3

Ich begleite eine junge Dame in die ZAS zu einer Vorsprache. Sie fängt am Tag darauf eine neue Beschäftigung an, durch die sie weitgehend aus dem Leistungsbezug fallen wird, und somit wieder auf eigenen Beinen steht.

Sie hat ein kleines Kind und lässt dieses durch eine Tagesmutter betreuen, da sie derzeit auch schon halbtags arbeiten geht obwohl sie dies nicht zwingend muss als Mutter eines Kleinkindes.

Sie hat folgendes Problem, welches sie heute in der Aufnahmestelle der MainArbeit geklärt haben möchte: Sie hat für den letzten und den kommenden Monat trotz gültigem Leistungsbescheid ihr Arbeitslosengeld nicht bekommen.

Nun wäre dies an sich nichts besonderes, denn dieses Problem haben hunderte andere Kunden ja auch Monat für Monat.

Sie ist aber in einer wirklich prekären Situation: Mit Baby, mittellos, kurz vor der Wohnungskündigung, und jetzt will ihr auch noch die Tagesmutter kündigen, so dass der neue Job zur Disposition stünde.

All das wurde verursacht, weil die MainArbeit aus unbekanntem Gründen kein Geld mehr überweist und dann nicht ansprechbar ist, wenn die Kundin vorspricht um die Ursache zu klären. Sie war hierzu bereits mehrfach zuvor in Ihrem Hause und wurde immer und immer wieder von Ihren Mitarbeitern abgewiesen.

Heute will sie mit meiner Hilfe einen Barvorschuss beantragen.

Nachdem wir sage und schreibe 2 Stunden in der Eingangshalle gewartet haben um beim Pförtner eine Nummer zu ziehen, mit der wir uns bei der Aufnahmestelle dann noch einmal anstellen und warten dürfen, traten wir gegen 11 Uhr ein und sagten freundlich "Guten Tag".

Die Mitarbeiterin, die uns bedient, fragt mich grusslos wer ich bin und fordert mich auf meinen Personalausweis und eine schriftliche Vollmacht vorzulegen. Ich habe weder das eine noch das andere dabei und ich gedenke auch nicht mich als Beistand in Ihrem Haus mit einem Ausweis auszuweisen.

Die Kundin schildert ihr Problem und beantragt einen Barvorschuss. Die Mitarbeiterin der MainArbeit entgegnet Barvorschüsse gebe es "grundsätzlich nicht", man könne höchstens einen Lebensmittelgutschein bekommen. Ich weise die Sachbearbeiterin darauf hin, dass ich von der Geschäftsführung gehört habe, dass es sehr wohl Barauszahlungen bzw. Barschecks in Notfällen gibt.

Daraufhin versucht sie nun den zuständigen Sachbearbeiter zu erreichen, um das Anliegen der Kundin nach längerem hin und her endlich zu bearbeiten. Sie versucht über einen Zeitraum von insgesamt 15 Minuten bei insgesamt 8 Mitarbeitern anzurufen, doch niemand bis auf einen geht an den Apparat. Dieser teilt ihr mit der zuständige Sachbearbeiter sei im Urlaub und er wisse nicht wer dafür zuständig ist herauszufinden wer die Urlaubsvertretung sein könnte.

Nachdem die Mitarbeiterin der Kundin dies so übermittelt hat fordert sie uns nunmehr zum Gehen auf: "Ich kann nichts für mehr Sie tun, Sie können es ja morgen nochmal probieren."

Ich lasse sie wissen, dass die Kundin es weder morgen nochmal probieren kann noch will, und drohe ihr mit strafrechtlichen Schritten, wenn nicht augenblicklich der Antrag der Kundin entgegengenommen wird. Daraufhin ruft sie den Mitarbeiter Nummer 9 an und erreicht ihn sogar.

Dieser Mitarbeiter, der einem ganz anderen Leistungsteam angehört, erbarmt sich schliesslich und stellt der Berechtigten einen Barscheck aus, der mit Ach und Krach für die Rechnung der Tagesmutter und ein paar Lebensmittel für das Baby reichen wird.

Beim Heruntergehen sehe ich eine offenstehende Tür in dem Team, das für diese Kundin zuständig wäre. Im Raum sitzen und stehen 8-9 Personen, essen Kuchen und lachen.

Hierzu habe ich folgende Fragen:

15) Dass Urlaubsvertretungen bei der MainArbeit nicht geregelt sind und dadurch Kunden ihre Leistungen nicht bekommen weil niemand da ist, der die Zahlung anweist, erlebe ich regelmässig. Es ist fast der Normalfall. Wieso ist es der MainArbeit eigentlich nicht möglich Urlaubsvertretungen zu regeln?

16) Halten Sie das derzeitige System, dass man nur eine Wartemarke bekommen kann, wenn man beim Pförtner ansteht, für zielführend? Falls ja, wie lautet dieses Ziel?

17) Halten Sie es für zumutbar, dass Behinderte oder Mütter mit Kleinkindern im Extremfall bis zu 2 Stunden in der Schlange anstehen müssen um eine Wartemarke zu bekommen?

18) Sämtliche Mitarbeiter der ZAS geben Kunden grundsätzlich die Auskunft es gäbe keine Barauszahlungen oder Barschecks. Selbstverständlich gibt es Barauszahlungen oder Barschecks. Warum geben Ihre Mitarbeiter in der Aufnahmestelle grundsätzlich falsche Auskünfte darüber?

19) Wie lautet Ihre Anweisung an die Mitarbeiter in der ZAS wie zu verfahren ist, wenn ein Kunde behauptet er hätte noch am gleichen Tage einen Bedarf zu decken und deswegen z.B. nach "Auszahlung" oder "Vorschuss" fragt?

20) Wie lautet Ihre Anweisung an die Mitarbeiter in der ZAS wie zu verfahren ist, wenn ein Kunde in Begleitung eines Beistandes vorspricht?

21) Halten sie es für sinnvoll, dass sich Leistungsteams während den Öffnungszeiten (und ausserhalb der Pausenzeiten) geschlossen in Büros zu Geburtstagsparties versammeln und während dieser Zeit somit für die Kollegen in der ZAS und für Kunden, die ein dringendes Anliegen zu klären haben, nicht erreichbar sind?

Fall 4

Letzte Woche habe ich eine Dame begleitet, die sich gegen einen strittigen Bescheid wehren wollte, indem sie in der ZAS einen Widerspruch zu Protokoll gibt.

Die Sachbearbeiterin liess uns wissen, dass "sie so etwas nicht mache". Sie wies darauf hin, dass die Kundin den Widerspruch ja auch selbst schreiben könne. Dass die Kundin nur portugiesisch spricht wusste sie.

Nach längerem Disput drohte ich Ihr schliesslich mit rechtlichen Schritten. Ich sollte Ihr meinen Namen aufschreiben, den sie dann dem zuständigen Teamleiter in der Leistung überbrachte. Der Teamleiter verfasste einen kaum lesbaren handschriftlichen Widerspruch und gab ihn der ZAS Mitarbeiterin mit, so dass die Kundin ihn unterschreiben konnte.

Als ich um einen Beleg dafür bat, wurde mir dies verweigert.

Während der gesamten Dauer des Termins (circa 3 Minuten mit Unterbrechung) mischte sich eine zweite Sachbearbeiterin ein, die permanent dazwischen quasselte und immer wieder auf die ebenfalls anwesende Dolmetscherin einredete und ihr erklärte, die Kundin bräuchte ja keinen Widerspruch einlegen, da sie aus rechtlichen Gründen keinen Anspruch mehr auf Leistungen habe.

Unnötig zu erwähnen, dass auch die Verweigerung den Widerspruch zu Protokoll zu nehmen kein Einzelfall ist.

Hierzu habe ich folgende Fragen:

22) Wer ist Ihrer Auffassung nach dazu verpflichtet, dass bei Leistungsberechtigten, die die deutsche Sprache nicht sprechen, ein Übersetzer hinzugezogen wird? Wer ist Ihrer Auffassung nach, falls kein ehrenamtlicher Übersetzer zur Verfügung steht, für die Kosten heranzuziehen?

23) Häufig verweigern die Mitarbeiter in der ZAS Kunden Dinge, die angeblich nicht gehen, und die dann plötzlich doch gehen, wenn man Ihren Mitarbeitern mit Hinzuziehung der Polizei oder mit Sozialgerichtsklage droht. Wie erklären Sie sich diesen Sachverhalt?

24) Wie lautet Ihre Anweisung an die Mitarbeiter in der ZAS, wie zu verfahren ist, wenn ein Kunde einen Widerspruch zu Protokoll geben will?

Abschliessend darf ich Ihnen zu der Entscheidung gratulieren sich von dem Mitarbeiter, der sich vergangenen Monat in der ZAS sich auf unzulässige Weise in ein Gespräch einmischte (während eine andere Mitarbeiterin mich korrekt bediente), mich dann bedrohte, und schliesslich mittels einer Falschaussage erreichte, dass die Polizei ihm dabei half das Hausrecht gegen mich durchzusetzen, zwischenzeitlich getrennt haben.

Trotzdem hätte ich mich gefreut, wenn Sie mein diesbezügliches Schreiben einfach mal beantwortet hätten um somit für beide Seiten ein bisschen Rechtssicherheit zu schaffen und unnötige Verfahren zu vermeiden.

In der Hoffnung, dass Sie mir mit meinen Fragen weiterhelfen können verbleibe ich mit freundlichen Grüssen

Roman Thilenius