

Schneller Helfer, Prellbock und Vermittler

WZ-SERIE Im Kundenempfang des Jobcenters wird der Kundenstrom gesteuert – In 2016 rund 75 000 Anliegen geklärt

Die 160 Mitarbeiter des Jobcenters sind längst nicht nur dafür zuständig, „Hartz IV“ auszu zahlen. In dieser Serie werden die Abteilungen vorgestellt. Heute: Der Empfangsbereich.

VON MEIKE HINZE

WILHELMSHAVEN – Es ist 10 Uhr am Morgen. Die Anliegen von 55 Kunden haben die Mitarbeiter des Empfangs im Jobcenter bereits bearbeitet. 52 weitere Kunden warten draußen. „Heute ist recht viel los“, sagt Kirsten Coordes und drückt die nächste Nummer. Herein kommt ein Syrer, er wird von einer Dolmetscherin begleitet. Der junge Mann ist aus Nordrhein-Westfalen nach Wilhelmshaven gezogen, möchte einen Neuantrag fürs Arbeitslosengeld II stellen. Das steht Geflüchteten zu, deren Asylantrag angenommen wurde.

Die Unterlagen des Mannes sind komplett, das sieht Kirsten Coordes auf den ersten Blick. Sie ruft den Kalen-

„Nach einem negativen Bescheid ist da natürlich Wut im Bauch“

der ihrer Kollegen auf, gibt dem Kunden einen Termin beim Sachbearbeiter. „Wir vermitteln von hier aus in die zuständigen Abteilungen“, erklärt sie. Aufgenommen werden aber auch Veränderungen wie eine neue Arbeitsstelle oder eine Kündigung. „Zudem genehmigen wir Ortsabwesenheiten und nehmen Anträge für die Weiterbewilligung oder einmalige Bedarfe an.“

Kirsten Coordes drückt die nächste Nummer. Die Dolmetscherin bleibt im Büro, auch dieser Kunde spricht kein Deutsch. In seinem Fall ist allerdings das Ausländeramt zuständig, Kirsten Coordes verweist ihn dorthin. Für den Syrer ist das kaum nachvollziehbar. „Wir können immer nur hoffen, dass die Dolmetscher es richtig erklären können“, sagt sie. Die werden nicht vom Jobcenter gestellt, die Menschen, die kein Deutsch können, bringen sie selbst mit. „Uns hilft das. Wir

DREHKREUZ UND KUNDENSTEUERUNG: DER KUNDENEMPFANG DES JOBCENTERS

Die Information wird im Kollegenkreis wegen ihres charakteristischen Aussehens auch mal aus „Pommes Bude“ bezeichnet. Hier können einfache Vorgänge und Unterlagen abgegeben werden. Umfangreiche Auskünfte gibt es wegen des Datenschutzes nur im Kundenempfang.

Über ein Servicetelefon im Eingangsbereich können Kunden Termine bei den Mitarbeitern der Leistungsabteilung oder Arbeitsvermittlung vereinbaren. Im vergangenen Jahr wurde ein Kopierer für kostenlose Kopieren von Unterlagen angeschafft. So sollen Wartezeiten verhindert werden.

Im Kundenempfang werden umfangreichere Unterlagen angenommen und weiterführende Anliegen geklärt.

Gesteuert wird von hier aus der gesamte Kundenzustrom. Seit Januar 2016 ist eine direkte Vorgesprache in der Leistungsabteilung nicht mehr möglich. Der Kundenempfang hat die Klärung der Anliegen übernommen und entscheidet, ob ein 24-Stun-



Kirsten Coordes arbeitet im Kundenempfang des Jobcenters. Die 47-Jährige hat im Juli 1985 beim damaligen Arbeitsamt ihre Ausbil-

den- oder 48-Stunden-Ticket an die Kollegen gesendet wird. In dieser Zeitspanne wird dem Kunden eine Reaktion garantiert.

Im Jahr 2016 haben insgesamt 74 708 Kunden vorgesprochen. Davon 26 102 an der Information und 48 606 beim Kundenempfang.

Die Jobcenter sind für die Umsetzung des Sozialgesetzbuchs II zuständig. Dieses Gesetz ist das Ergebnis der Hartz-Reformen und gilt seit 1. Januar 2005. Die Jobcenter werden entweder als gemeinsame Einrichtung von Kommune und Bundesagentur für Arbeit, wie in Wilhelmshaven, oder als kommunaler Träger, wie im Landkreis Friesland, geführt.

In einer Serie stellt die „Wilhelmshavener Zeitung“ die Arbeit der verschiedenen Abteilungen des Jobcenters Wilhelmshaven vor. Es soll ein Eindruck davon vermittelt werden, was die Umsetzung des SGB II konkret bedeutet und welche Aufgaben die rund 160 Mitarbeiter im Jobcenter Wilhelmshaven haben.

selbst haben nur eine Dolmetscher-Hotline, die wir anrufen können.“ Der Übersetzer wird über die Lautsprecherfunktion des Telefons hinzugeschaltet. Das kann funktionieren, ist aber schwierig.

Die nächste Nummer ist an der Reihe. Kirsten Coordes drückt, wartet – aber keiner kommt. „Solche Nullnummern haben wir manchmal“, erklärt sie. Die Kunden hätten nach einer gewissen Zeit keine Lust mehr zu warten. „Dabei arbeiten wir jeden ab, der eine Nummer gezogen hat – auch, wenn die Sprechzeit vorbei ist.“

Die Nummern werden an diesem Vormittag bis 11.45 Uhr vergeben, die offizielle Sprechzeit endet um 12 Uhr. Die Kunden müssen Wartezeit mitbringen, dafür stehen vor

dem Empfang Bänke. Der Bereich wurde ein wenig gemütlich gestaltet, ist letztlich aber bloß ein Flur. „Bald soll Schallschutz kommen, damit es nicht mehr so laut ist“, sagt Kirsten Coordes und drückt die nächste Nummer.

Eine junge Familie kommt herein. Der Vater bezieht Arbeitslosengeld I, das reicht aber nicht aus. Das Jobcenter stockt in solch einem Fall die Summe auf. Um künftig mehr Geld für den Lebensunterhalt zu haben, muss er einen Neuantrag für das Arbeitslosengeld II stellen. Das geht allerdings nicht hier im Empfang. Kirsten Coordes schickt ihn

zum Kundenbüro. Begeistert ist der junge Mann nicht. Die Wartezeit war lang, das Baby wird langsam unruhig. „Es ist nur ein Kunde vor ihnen, das dauert vielleicht zwanzig Minuten“, beschwichtigt Kirsten Coordes und der Vater lenkt schließlich ein.

„Wir sind hier manchmal ein bisschen der Prellbock“, sagt die 47-Jährige.

Die Kunden kommen mit den Anliegen zuerst zu den Mitarbeitern des Empfangs, direkt zu den Sachbearbeitern geht es nicht mehr. „Nach einem negativen Bescheid ist da natürlich Wut im Bauch.“ Im Eingangsbereich gibt es auch deshalb

einen Sicherheitsdienst. „Meistens schaffen wir es aber selbst, wieder auf einen guten Ton zu kommen“, betont Kirsten Coordes und macht deutlich, dass jeder Kunde gleich behandelt werde – egal, wie freundlich er auf den ersten Blick ist.

Mittlerweile ist es 10.50 Uhr. Draußen warten 38 Kunden, 87 Anliegen haben die Mitarbeiter bereits bearbeitet. In 2016 haben insgesamt 46 606 Kunden vorgesprochen, hinzu kamen 26 102, deren Anliegen am Infoschalter im Eingangsbereich geklärt werden konnte. Dort werden Unterlagen angenommen oder einfache Fragen beantwortet.

Kirsten Coordes hat die nächste Nummer gedrückt, hinein kommt ein junger

Mann. Ein Irrläufer, wie sich schnell herausstellt. Er möchte zur Agentur für Arbeit, es geht somit um das Arbeitslosengeld I. Agentur und Jobcenter teilen sich zwar das Gebäude, haben aber unterschiedliche Träger und Zuständigkeitsbereiche. Für den jungen Mann ist das ärgerlich, er hat umsonst gewartet. Die gute Nachricht: Einen vergleichbaren Andrang gibt es in der Agentur nicht, dort kann er sofort vorsprechen.

„Wir haben im Eingangsbereich Pfeile auf den Boden geklebt, alles ist ausgeschildert“, sagt Kirsten Coordes. Und trotzdem kämen immer wieder Kunden zu ihr, die eigentlich zur Agentur wollten. Das mag daran liegen, dass bis zur Umsetzung des Hartz-Konzeptes 2005 sämtliche Belange vom Arbeitsamt geregelt wurden. Die Teilung der Aufgabenbereiche ist noch nicht in jedermanns Kopf verankert. „Genau wie der Name“, fügt Kirsten Coordes hinzu und lacht.

Die nächste Nummer ruft den 100. Kunden herein. Mit dabei ist erneut die Dolmetscherin vom Morgen. Diesmal übersetzt sie für eine junge Frau, deren Antrag auf Arbeitslosengeld II wegen fehlender Angaben nicht bearbeitet werden konnte. Geld hat sie noch keins bekommen, das Konto ist leer.

Kirsten Coordes bittet um einen Kontoauszug, um die Mittellosigkeit zu beweisen. In solch einem Fall stellt der Kundenempfang ein 24-Stunden-Ticket aus. Das bedeutet, dass sich der zuständige Sachbearbeiter der Leistungsabteilung innerhalb dieses Zeitraums bei ihr melden wird. Sind die Anliegen nicht ganz so dringend, haben die Sachbearbeiter 48 Stunden Zeit, um mit den Kunden einen Termin zu vereinbaren.

Die Dolmetscherin erklärt die Situation, die junge Frau nickt. Sie hat Tränen in den Augen, das ist auch Kirsten Coordes aufgefallen. „Wir haben hier manchmal mit Kunden zu tun, die ein schweres Schicksal zu tragen haben.“ Welche Geschichte ein Kunde mit in ihr Büro bringt, weiß sie vorher nicht. „So bleibt der Job spannend“, sagt sie und drückt die nächste Nummer.

In der nächsten Folge am Montag, 24. Juli, stellen wir die Leistungsabteilung des Jobcenters vor.



• regional • preiswert • schnell
Das Immobilienportal für Wilhelmshaven und Friesland

Die **WZ** – Das Beste am Morgen!



immobilien.WZonline.de

Neues Zuhause gesucht?

Sparen Sie sich die zeitintensive Suche in vielen Onlineportalen.

Mit „**immobilien.WZonline.de**“ bieten wir Ihnen die optimale Lösung! Mit einem Klick finden Sie Wohnungen und Häuser in Wilhelmshaven und Friesland.

Immobilienangebote optimal präsentieren!

Makler und Privatpersonen haben endlich eine echte Alternative zu allen bisher existierenden Onlineportalen.

Schnell und preiswert geben Sie Immobilienanzeigen für das Portal „**immobilien.WZonline.de**“ und/oder die „Wilhelmshavener Zeitung“ auf.

Online und Print – die Erfolgsgarantie.

Online-Veröffentlichung gratis!
Zusätzlich kostenlose Online-Veröffentlichung (7 Tage)
Ihrer privaten Print-Anzeige auf **immobilien.WZonline.de**
Nur bei Buchung über **immobilien.WZonline.de**



Haben Sie Fragen? Sie erreichen uns unter Telefon (0 44 21) 4 88-6 10.

Wilhelmshavener Zeitung