

Wütende Kunden

Sachbeschädigungen und Handgreiflichkeiten im Jobcenter

WITTEN Ein Alarmknopf in jedem Büro und wutentbrannte Kunden als Alltag: Die Mitarbeiter des Jobcenters und der Arbeits-Agentur haben auch in Witten oft mit aufgebracht Menschen zu tun. Trotz aller Betroffenheit über den Vorfall im Neusser Jobcenter haben viele Mitarbeiter Verständnis für die Frustration der Kunden.

Empfehlen { 0 g+1 0 Twittern { 0

Unter den Mitarbeitern im Jobcenter an der Annenstraße und bei der Arbeits-Agentur an der Schlachthofstraße gab es schon Mittwochnachmittag nur ein Thema: Die Tötung einer Kollegin im Neusser Jobcenter. Nicht unbedingt Angst, aber doch Betroffenheit und Unbehagen machte sich breit, angesichts der Tatsache, dass so etwas nicht zu verhindern ist.

Zweimal war das Kundentelefon am Eingang schon zerstört, und es gibt Löcher in den Rigipswänden, die davon zeugen, wie verärgerte Kunden ihren Frust im Jobcenter rausgelassen haben. „Sachbeschädigungen kommen immer mal vor und auch Handgreiflichkeiten gegenüber Mitarbeitern hatten wir schon. Dass Kunden aggressiv werden, das kennen wir. Meist bleibt es aber bei verbalen Attacken wie Beschimpfungen und Beleidigungen“, sagt Bettina Salcuni, stellvertretende Leiterin des Jobcenters an der Annenstraße.

Alarmknöpfe sind Standard

Auch Ulrich Brauer, Sprecher der Arbeits-Agentur in Hagen, weiß von Besuchern, die in den Büros mal wutentbrannt einen Rechner vom Schreibtisch fegen, wenn es Probleme gibt. „Wir können uns doch nicht wie früher bei der Bundesbahn hinter Glasscheiben mit einem Kläppchen verschanzten. Wir sind die unterste Sozialbehörde und da kommt es bei den Kunden zu Aggressionen. Aber wir wollen offen mit ihnen umgehen, sonst schürt man doch nur noch mehr Ärger“, erklärte Heiner Dürwald, Leiter des Jobcenters im EN-Kreis mit insgesamt neun Außenstellen.

eZeitung | Apps | Mobil | Bildschirmschoner | Soziale Netzwerke | Newsletter | Hilfe

Alarmknöpfe in jedem Büro sind Standard. Weiß man, dass ein Kunde zu aggressivem
ein. Allein sind die rund 100

...wirklich mit den Kunden. „Zwischen

[Städte](#) [Nachrichten](#) [Sport](#) [Leben & Erleben](#) [Bilder](#) [Videos](#)

Fluchttüren“, schildert Bettina Salcuni.

Verständnis für Frust

Aber die Sicherheit der Mitarbeiter war gestern bei einem Treffen der Center-Leiter in Schwelm natürlich ein wichtiges Thema, so Heiner Dürwald: „In allen Geschäftsstellen wollen wir noch einmal genau prüfen, was verbessert werden kann.“ Oftmals, so Salcuni, haben ihre Kollegen, die täglich mit Not und Armut konfrontiert sind, sogar Verständnis für den Frust der Kunden: „Unser Tagesgeschäft ist es, den Lebensunterhalt von Menschen zu sichern. Und wo Not ist, lassen wir alles andere liegen, um zu helfen. Auch mit Lebensmittelgutscheinen und Barschecks. Aber wir haben hier auch einen Rückstand bei der Antragbearbeitung und da geht manches eben doch nicht sofort.“

Empfehlen 0 g+1 0 Twittern 0

DER AUTOR

Beatrice Haddenhorst

ZUM ARTIKEL

Erstellt: 28. September 2012, 07:21 Uhr

Aktualisiert: 30. Juli 2013, 17:19 Uhr

DAS KÖNNTE SIE AUCH INTERESSIEREN



Gerichtsverhandlung

Haftbefehl soll Angeklagten zum Prozess zwingen



Lutherstraße

Defekte Handbremse macht Kleinwagen zum Hindernis



Gerichtsverhandlung

Rechtsradikaler Angriff auf Pizzabäcker



21 Opfer

Vergewaltigungsfall immer noch ungelöst



Diskriminierung

Warum ein Wittener die Bundespolizei verklagt

Suchbegriff

SUCHEN

Anzeigen Abo

KOMMENTARE

Schreiben Sie den ersten Kommentar!

KOMMENTAR HINZUFÜGEN

?

Überschrift (max. 70 Zeichen)

Meine Meinung (Noch 999 Zeichen verfügbar.)

☐ Bei jedem neuen Kommentar in dieser Diskussion erhalten Sie automatisch eine Benachrichtigung

Benutzername

Passwort

☐ Anmeldung über Cookie merken
[Passwort vergessen?](#)[EINLOGGEN UND ABSENDEN](#)[NOCH KEIN LOGIN? HIER REGISTRIEREN](#)

DAS KÖNNTE SIE AUCH INTERESSIEREN

**Unfall in der Silvesternacht: Bewährung für...**

Ein Albtraum: In der Neujahrsnacht 2013 raste ein Autofahrer in Recklinghausen ungebremst in zwei fröhlich feiernde Mädchen (14 und 21) – beide hatten keine... [mehr...](#)

**Geburtstagsshow HOLIDAY ON ICE Dortmund**

ANZEIGE

Eis-Entertainment der Spitzenklasse, ab 17.01.2014 in der Westfalenhalle [mehr...](#)

**PayPal-Betrüger streuen Phishing-Mails**

Pay Pal-Kunden müssen immer auf der Hut vor Phishing-Mails sein. Derzeit versenden Betrüger aber besonders viele gefälschte Nachrichten. Verbraucher können sie aber... [mehr...](#)

**Schwerer Unfall - Einklemmter Dortmunder stirbt**

Ein totes Unfallopfer, zwei demolierte Autos: An der Kreuzung Emscherallee / Bodelschwinger Straße ist es am Dienstagmittag zu einem schweren Verkehrsunfall gekommen. [mehr...](#)

hier werben

powered by plista

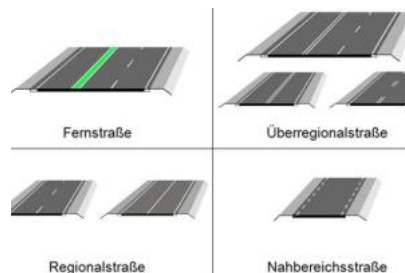
**Ihre Meinung zählt****Bis Donnerstag: Die große BVB-Umfrage zur Hinrunde**

Nach einer langen Hinrunde mit einigen Auf und Abs befinden sich die BVB-Profis im Urlaub. Zeit, die vergangenen Monate zu bewerten. Machen Sie mit bei unserer großen Umfrage zur Saison-Halbzeit und sagen Sie uns Ihre Meinung! Die Abstimmung läuft bis Donnerstag, 12 Uhr. [mehr...](#)

20 Kommentare

**Dortmunder Fall im Fernsehen****Live bei "Aktenzeichen XY" - heiße Phase beginnt**

DORTMUND/MÜNCHEN Vor zwei Jahren überfielen Profi-Räuber einen Juwelier in der Nordstadt und schossen den Ladenbesitzer nieder - heute Abend wird der Fall deutschlandweit bekannt: Die ZDF-Sendung "Aktenzeichen XY" bringt den Raub ins Fernsehen. Wir berichten rund um die Sendung aus München. [mehr...](#)

**Richtlinien gegen hohe Unfallquote
So sehen die Landstraßen der Zukunft aus**

NRW Landstraßen in Deutschland sind gefährlich, auf den 220.000 Kilometern, die durch Deutschland gehen, geschehen die meisten tödlichen Unfälle. So, wie am Montagabend in Saerbeck. Neue Richtlinien für die Planung künftiger Landstraßen sollen die hohe Unfallquote eindämmen. [mehr...](#)

Von Daniel Otto

Alle Artikel von

2013 [Januar](#) | [Februar](#) | [März](#) | [April](#) | [Mai](#) | [Juni](#) | [Juli](#) | [August](#) | [September](#) | [Oktober](#) | [November](#) | [Dezember](#)
 2012 [Januar](#) | [Februar](#) | [März](#) | [April](#) | [Mai](#) | [Juni](#) | [Juli](#) | [August](#) | [September](#) | [Oktober](#) | [November](#) | [Dezember](#)

 [SUCHEN](#)
NACHRICHTEN

» Städte
 » Nachrichten
 » Sport
 » BVB
 » Schalke 04
 » Leben & Erleben

SERVICE

» Wetter
 » Verkehrsinfos
 » Sporttabellen
 » Fußball-Liveticker
 » Energiepreisvergleich

DIENTE

» RSS
 » Newsletter
 » Bildschirmschoner
 » BVB-Bildschirmschoner

MOBIL

» Apps
 » eZeitung
 » Mobil

MARKTPLATZ

» Anzeigen
 » Shop
 » Tickets
 » Reisebüro
 » Stellen
 » Immobilien
 » Branchenbuch
 » Automarkt
 » Trauerportal

ABO

» Übersicht
 » eZeitung
 » Service-Center
 » Einzelhändler

WEITERE ANGEBOTE

» Münstersche Zeitung
 » Dorstener Zeitung
 » Halterner Zeitung
 » Grevenener Zeitung
 » Emsdettener Volkszeitung
 » Münsterland Zeitung
 » westline
 » So war das

VERLAG

» Medienhaus Lensing
 » Mediadaten
 » Karriere
 » Hilfe/Kontakt

RuhrNachrichten.de

[Impressum](#) | [AGB](#) | [Nutzungsbasierte Onlinewerbung](#) | [Datenschutz](#)

©2013 Lensing Medien GmbH & Co. KG