

Zahl der Kunden-Übergriffe im Jobcenter sinkt weiter

Sicherheit

Zahl der Kunden-Übergriffe im Jobcenter sinkt weiter

Aktualisiert: 13.12.18 07:19



Wilfried Hülskötter, Ursula Peters-Horlitz und Dietmar Cremerius (v. l.) freuen sich über den Erfolg der Schulungen im Jobcenter. © Christian Beier

Mitarbeiter des Jobcenters werden regelmäßig geschult, um Konflikten vorzubeugen.

Von Michael Kremer

In den Büros des Solinger Jobcenters spielt sich gelegentlich Unglaubliches ab. Da wird eine Mitarbeiterin bespuckt, Aktenordner und Computertastaturen fliegen durch den Raum oder anonyme E-Mails mit Beleidigungen erreichen die Mitarbeiter. Zum Glück sind dies Ausnahmen. „Bei rund 55 000 Kundenkontakten **in diesem Jahr gab es bisher nur acht Übergriffe**“, sagt Ursula Peters-Horlitz, die im Solinger Jobcenter die Abteilung Zentrale Dienste leitet.

Damit ist Solingen nach Erkenntnissen der Beauftragten für Arbeitssicherheit in kommunalen Jobcentern neben Aachen die einzige Stadt, in der die Zahl der Übergriffe ("Kasten") in den vergangenen Jahren stetig gesunken ist. So wurden 2015 noch 17 Fälle verzeichnet, im folgenden Jahr waren es nur noch 13 und 2017 gab es zehn Fälle.

[Lesen Sie auch: Jobcenter bringt 2630 Solinger in Arbeit](#)

Die sinkenden Zahlen wertet Dietmar Cremerius, Leiter der Leistungsabteilung, auch als Zeichen dafür, dass das Sicherheitskonzept im Solinger Jobcenter greift. Das beinhaltet verschiedene Aspekte. Beispielsweise sind die Schreibtische in den Büros so angeordnet, dass der Mitarbeiter den kürzeren Weg zur Tür hat. Zudem gibt es im Haus eine Sicherheitskraft, die bei erwartbaren Schwierigkeiten mit einem Kunden vorsichtshalber im Nebenraum wartet.

Einer der wichtigsten Punkte des Konzeptes ist allerdings die regelmäßige Schulung der Mitarbeiter. Dadurch soll vorbeugend dafür gesorgt werden, dass es erst gar nicht zu Übergriffen kommt. Die Fortbildung umfasst vier Module und jeder Mitarbeiter ist angehalten, einmal pro Jahr an mindestens einem Training teilzunehmen. „Dabei geht es auch um Körpersprache“, erklärt Wilfried Hülskötter. Der Trainer und Coach hat gestern 24 der insgesamt 210 Mitarbeiter des Jobcenters geschult. Alle arbeiten im Kunden-Servicecenter, der ersten Anlaufstelle im Haus.

Mitarbeiter brauchen Feingefühl und Menschenkenntnis

„Wenn ein Mitarbeiter es schafft, selbst ruhig zu bleiben, hat er schon zu 80 Prozent gewonnen.“ So lautet die goldene Regel, die Hülskötter den Teilnehmern seiner Trainings mit auf den Weg gibt. **Und sie sollten sich dem Kunden gegenüber immer so verhalten, wie er es gerne hätte.** Das verlange viel Feingefühl und Menschenkenntnis von den Mitarbeitern. „Aber auch das kann man lernen“, sagt der Coach.

„Maßvoll reagieren“, nennt Cremerius als Ziel der Schulungen. Das beinhaltet eine große Bandbreite an Reaktionen auf mögliche und manchmal sogar nachvollziehbare Ausfälle von Kunden. Es beginne damit, sich kooperativ zu zeigen, und verlange es gegebenenfalls auch, klare Kante zu zeigen. Dies allerdings in einem ruhigen, aber bestimmenden Tonfall. Denn: „Schreien ist Macht und Ohnmacht zugleich“, sagt Hülskötter.

ÜBERGRIFFE

DEFINITION Als Übergriffe definiert sind Beleidigung/Beschimpfung, Verleumdung, Körperverletzung und Hausfriedensbruch.

SANKTIONEN Je nach Schwere der Übergriffe gibt es unterschiedliche Sanktionen, die gegen Kunden ausgesprochen werden können. Sie reichen von Gesprächseinladungen zum Abteilungsleiter über schriftliche Ermahnungen durch den Leiter des Jobcenters und Strafanzeige bis zur Gefährdungsansprache durch die Polizei.

Dass die Schulungen und Trainings der Mitarbeiter, die es seit 2012 im Solinger Jobcenter gibt, ihre Wirkung nicht verfehlen, bestätigt auch Hülskötter. Er bescheinigt den Mitarbeitern „eine professionelle Einstellung“ beim Thema Sicherheit. „Schon das wirkt sich positiv auf die Kundenkontakte aus“, sagt er. Davon hat jeder Mitarbeiter je nach Aufgabe etwa 5 bis 25 pro Tag.

Selbst bei den durchaus schwierigen Fällen, die einiges an Konfliktpotenzial bieten, läuft in der Regel alles in geordneten Bahnen. Wenn etwa Rückforderungen anstehen, Sanktionen umgesetzt werden müssen oder Leistungen nicht angewiesen werden, „geht es manchmal um die nackte Existenz“, sagt Peters-Horlitz. Auch in diesen Fällen weiß sie ihre Mitarbeiter dank der Schulungen gut vorbereitet, was allemal besser sei, als sie hinter Panzerglas zu verbarrikadieren.