

Verständnis Behörde – Familie

Dieses Erlebnis blieb mir für viele Jahre im Gedächtnis. Auch heute noch, obwohl ich nicht mehr beim Jugendamt tätig bin, sondern als Pastor und Coach arbeite, führt mir dieses Erlebnis vor Augen, wie wichtig das Verständnis zwischen Behörden und Familien ist. Dabei muss es meines Erachtens darum gehen, dass man einander keine schlechten Absichten unterstellt. In der Behörde ihren Spaß am willkürlichen Quälen der Antragsteller haben. Und andererseits muss klar werden, dass sich nicht jeder Antragsteller soziale Leistungen erschleichen will und unser Staat das „Schmarotzertum“ fördert.

Eine neue Sicht auf Behörden

Was beiden Seiten helfen kann, ist die Sicht, dass wir einen aktivierenden Sozialstaat haben, der manche Aufträge sozusagen „delegiert“. Dazu erlässt er Verordnungen, Gesetze und Arbeitsanweisungen. Diese sollen dazu dienen, dass man solidarisch und ohne Ansehen der Person soziale Hilfe leistet – in Verantwortung vor dem Steuerzahler, der durch seine Pflichtbeiträge einen Großteil der Sozialleistungen finanziell stemmt. Die Verteilung findet eben durch Verwaltung und Verwaltungsakte statt. Diese müssen nachvollziehbar sein und die Gleichbehandlung gewährleisten.

Zugegeben: Manche Verordnungen sind sperrig und teils schwer mit familiären Realitäten in Einklang zu bringen. Der Frust hierüber ist nicht nur nachvollziehbar, sondern auch berechtigt. Um hier weiterzukommen, sollte man die Behörde eher als Partner sehen, der zwar seine Vorgaben hat, aber im Rahmen des Möglichen helfen kann. Ein Partner verhält sich zwar nicht immer wunschgemäß und muss manchmal ertragen werden. Aber wenn man nicht vergisst, dass auf der anderen Seite des Schreibtisches kein „Fuzzi“ sitzt, sondern ein Mensch, der seine Rahmenbedingungen hat (die er sich nicht selbst ausgedacht hat) und der auch mal gute und schlechte Tage hat, dann kann Kooperation beginnen. Und dann können beide Seiten des Schreibtisches zueinanderfinden.

Ich habe auch Fälle erlebt, in denen „Fuzzis“ ihr Unwesen treiben und ihre Position ausspielen. Hier kann ich nur darauf aufmerksam machen, dass jede Bürokratie auch eine Hierarchie hat, die man sich zunutze machen kann. Meistens funktioniert diese recht gut, und dann gibt es eben eine Anweisung „von oben“ für den Kollegen Sachbearbeiter. In jedem Fall sollte immer der Mensch und sein Kontext erkannt und verstanden werden. Sei es als Familie oder als Sachbearbeiter. ||

MOOR JOVANOVSKI

ist Pastor im Bund Freikirchlicher Pfingstgemeinden und als Redner und Berater tätig. Er arbeitete einige Jahre als Sachbearbeiter in der Wirtschaftlichen Jugendhilfe und Amisvormundschaft.
www.moorjovanovski.com



Auf der anderen Seite des Schreibtisches

Der Sozialstaat unterstützt bedürftige Familien dabei, das wirtschaftliche Auskommen zu sichern. Jedoch sorgen Ämter und Behörden oft für Unmut bei Betroffenen. Aber wie sieht es auf der anderen Seite aus? Wie schwierig die Situation auch für Sachbearbeiter sein kann, berichtet Moor Jovanovski.

Wor mir sitzt eine sichtlich genervte Mutter. Mit verschränkten Armen und starrem Blick auf den Boden antwortet sie stockend und einsilbig auf meine Fragen. Neben ihr hat ihr neuer Ehepartner Platz genommen und versucht, gewinnend und beschwichtigend auf sie einzugehen. Halb mir und halb ihr zugewandt, bemüht er sich, die angespannte Stimmung durch sein Lächeln und sanftere Worte etwas aufzulösen.

Einblick in die Hintergründe

Beide sitzen in meinem Büro vor meinem Schreibtisch im Jugendamt, wo ich als Sachbearbeiter unter anderem die Hilfemaßnahmen für die Kinder, die in ihrem Haushalt leben, wirtschaftlich überwache und neu bescheide. Ihr Gefühl der Unterlegenheit und Abhängigkeit mir gegenüber ist greifbar. Die Mutter ist vom Amt und damit von mir abhängig, was ihr sichtlich missfällt. Wir kommen in der Vorsprache der Antragserneuerung aufgrund ihres Missmuntes nicht weiter, und ich muss die Antragsaufnahme abbrechen, da ihre Antworten immer sarkastischer, schärfer und grenzwertiger werden. Der Ehemann versinkt peinlich berührt mit rotem Gesicht in seinem Sitz wie die Abendsonne im Mittelmeer. Ich bitte beide höflich darum, wieder in den Wartebereich zurückzukehren, damit ich Rücksprache mit meiner Vorgesetzten halten kann.

Mit diesem vorgeschobenen Grund deeskalieren ich die Situation vorerst. Nachdem ich meiner Führungskraft die komplizierte Antragsstellung schildere, sieht sie sich die Aktenlage an. Sie ist seit Beginn der Bewilligung der Unterstützungen involviert und hat den gesamten Kontext der Familie vor Augen – auch das, was nicht in den Akten vermerkt ist. Sie kennt die Gründe für die fehlende Kooperation der Mutter und berät mich für den weiteren Umgang mit ihr. Mit dieser Hilfestellung und

der neuen Perspektive kehre ich in mein Büro zurück und bitte das Ehepaar zur „zweiten Runde“ der Antragserneuerung. Diesmal gelingt es mir, diese zum Abschluss zu bringen. Nicht, weil die Mutter kooperativer gewesen wäre. Im Gegenteil: Im Wartebereich echaufferte sie sich noch mehr (und für alle Wartenden – und darüber hinaus – hörbar) über diese „Bürokraten-Fuzzis“, die nichts Besseres zu tun hätten, als Familien mit ihren Vorschriften und Anträgen das Leben schwer zu machen. Immerhin würde sie ja etwas für die Nöte in der Gesellschaft tun und anstatt ihr zu helfen, würden die Behörden nur alles verkomplizieren.

Die unbemerkte Extramelle

Insbesondere vor dem Hintergrund des familiären Kontextes hatte ich mich entschieden, nicht stur „Dienst nach Vorschrift“ zu machen und mit Paragraphen zurückzuschiefeln. Durch den Einblick, den ich durch meine Chefin bekommen hatte, habe ich mich kooperativ und konstruktiv in die Antragserneuerung investiert, damit eine lückenlose wirtschaftliche Hilfe gewährleistet sein würde. Ich tat eben all das, was ein „Bürokraten-Fuzzi“ nicht tun würde. Die Mutter verließ mit unverständlicher Einstellung mein Büro, ohne sich zu verabschieden, und stampfte noch gereizter als zuvor aus der Behörde – ach ja, ihren Mann nahm sie noch mit.

Foto: Nuffen/DakBae/Gettyimages

