Ein Schwede in der Mühle deutscher Bürokratie

BÜRGERÄRGER Manchmal ist der Blick von außen aufschlussreich – wie im Fall von Krister Hansén

VON JENS VOITEL

EMDEN – Krister Hansén ist kein Mann der lauten Worte. Das wird im Gespräch mit ihm schnell deutlich. Es ist dem Schweden, der seit drei Jahren in Deutschland lebt, nicht anzumerken, dass er sich wirklich geärgert hat. Der 60-Jährige ist in die Mühlen der deutschen Bürokratie geraten, und weil es im Heimatland von Krister Hansén traditionell meist etwas anders läuft zwischen dem Staat und seinen Bürgern, ist der Blick von außen umso interessanter. Das Motiv für seine Kritik ist ein anderes: „Ich kann mir helfen, spreche recht gut Deutsch und weiß, an wen ich mich im Zweifel wenden kann. Was aber ist, wenn Menschen diese Möglichkeiten nicht haben?“ Er wundert sich schon, warum man ihm nicht geglaubt hat und ihm bei seinem Anliegen nicht geholfen wurde – zumindest nicht gleich.

Klingt einfach, aber nur am Telefon

Was ist passiert? Hansén, der seinen ersten Wohnsitz in Berlin hat, arbeitet seit Jahresbeginn in der Hotellerie auf Borkum und wohnt seitdem auch auf der Insel. Am 15. Dezember endet sein Vertrag allerdings. Damit es dann finanziell keine Lücke gibt, spricht der gelernte Musiklehrer zeitig und zunächst per Telefon bei der Agentur für Arbeit vor – allerdings in Berlin, seinem Erstwohnsitz. Damit beginnt der Marsch durch die Instanzen. Zunächst sei ihm aus der Hauptstadt empfohlen worden, sich einfach online arbeitslos zu melden. Gesagt, versucht. Hansén merkt recht bald, dass ihm dafür die notwendige digitale Identifizierung fehlt. Dafür hat man im Service-Center der Arbeitsagentur aber auch eine Lösung parat: einfach persönlich bei der Agentur für Arbeit in Emden vorsprechen und sich dort arbeitslos melden. Ist dafür ein Termin nötig? Antwort: nein. Klingt einfach, ist es aber nicht.

Ohne Termin keine Hilfe

Er habe sich also am kommenden Tag extra freigenommen und eine Fähre gebucht, erzählt Hansén immer noch in sehr ruhigem Tonfall mit schwedischem Akzent. Damit waren aber auch schon mal 50 Euro weg, denn ein Insulaner-Ticket hat der Saisonarbeiter nicht. Das Erste, was er dann am Empfang der Emder Arbeitsagentur zu hören bekommt, wusste er bereits selbst: Er hat keinen Termin! Was er nicht weiß, ist, dass er somit nicht bedient werden kann, wie man ihm sagt. Sein Verweis auf die Telefonauskunft des Service-Centers verhallt. Dann wird aber doch noch nach seiner Meldebescheinigung gefragt, allerdings nicht nach der von der Insel Borkum, sondern nach der aus Berlin. Hansén hat sie nicht dabei und vermutet sie in der Hauptstadt. Der mit der digitalen Welt vertraute Schwede schaut in seinem Laptop. „Während ich danach suche, kommt eine Mitarbeiterin auf mich zu, die für mein Anliegen zuständig zu sein schien“, so hat es Krister Hansén in einem minutiösen Gedächtnisprotokoll festgehalten. Aber er täuscht sich: „Sie erklärte mir, dass es ihr leidtue, die Agentur für Arbeit könne mir nicht helfen und ich müsse mich an die Agentur für Arbeit in Berlin wenden.“



Hat sein Ziel zwar letztlich erreicht, ist aber nachdenklich geworden: Der gebürtige Schwede Krister Hansén. BILD: LARS MÖLLER

Keine Antwort, keine Begründung

Die Stimme von Krister Hansén bleibt auch an dieser Stelle seiner Geschichte ruhig und sachlich. Er will keinen Ärger machen, aber geärgert hat ihn die ganze Sache schon. Er sei dann noch einmal zum Empfang der Emder Arbeitsagentur hinübergegangen und habe gefragt, warum ihm in Emden nicht geholfen werden kann. Eine rechtliche Begründung habe er nicht bekommen. „Mir wurde lediglich mitgeteilt, dass es in Emden nicht möglich sei.“ Auf eine weitere Nachfrage bekommt er schon keine Antwort mehr.

Hansén fährt somit unverrichteter Dinge zurück nach Borkum. Jetzt versucht er es anders: Er schreibt eine E-Mail und einen Brief ans Amt, in dem er um eine Bestätigung bittet, dass er es zumindest versucht hat in Emden. Darin schildert er auch noch einmal seine Situation. Ein Brief geht auch an seine Vermittlerin in Berlin. Die ist aber plötzlich nicht mehr für ihn zuständig. Dann ein Anruf aus Emden: Man entschuldigt sich bei ihm und bietet ihm nun doch an, sich in Emden arbeitslos zu melden. Ein paar Tage später hat er sie in der Hand, die Bescheinigung. Nun aber will es der Schwede wissen: Er bittet um eine Bestätigung, dass er schon einige Tage zuvor in Emden war. Und er fragt danach, ob man ihm die vergebliche Fahrt mit der Fähre nicht ersetzen kann. Das geht der Agentur nun doch zu weit. Abgelehnt!

Nicht richtig zugehört

Und? Was ist das Fazit des Schweden in Deutschland? „Für mich ist der Fall erledigt“, sagt Krister Hansén. Er habe aber den Eindruck, dass es immer etwas Druck brauche, bis einem geholfen wird. „Aber was ist mit denen, die sich damit nicht auskennen, die sich nicht trauen?“ Und dann wird er doch etwas bestimmter: „Ich frage mich, warum man mir nicht glauben wollte, nicht richtig zugehört hat.“ Sein Fazit: „Ich habe mich nicht gut behandelt gefühlt.“ Wäre das in Schweden nicht passiert? „Da dauert vieles etwas länger, aber dort wird einem zugehört.“

