

# Hallo, ist da jemand?

## **Behörden sind telefonisch schwer erreichbar und vielfach im Homeoffice**

Die Behörden in Offenbach sind auch nach der Corona-Pandemie nur schwer erreichbar. Beratungen, beispielsweise für Anträge auf Bürgergeld, übernehmen vielfach Wohlfahrtsverbände und andere Organisationen. Aber dafür brauchen sie mehr Stellen und eine auskömmliche Finanzierung.

Dies machten Vertreterinnen des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach, des Caritasverbands Offenbach und des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes kürzlich während eines Pressegespräches deutlich.

Sie wollten „kein Verwaltungs-Bashing“ betreiben, sondern „eine konstruktive Lösung“ mit der Stadt Offenbach finden, betonten die Verbände. Die Allgemeinen Lebensberatungen des Caritasverbands Offenbach und des Evangelischen Regionalverbandes in Offenbach verzeichnen eine „absolute Steigerung der Fallzahlen bei geringem städtischen Zuschuss und perspektivischem Rückgang der Kirchensteuermittel“. Für einen Antrag auf Bürgergeld müssten leicht mal 50 DIN A4-Seiten bearbeitet und eingescannt werden, umfangreiche Nachforderungen der Behörde nach weiteren Unterlagen seien da noch nicht einberechnet.

Der Zulauf zur Allgemeinen Lebensberatung hat aber auch „mit Vertrauen zu tun, wir behandeln die Menschen nicht als Bittsteller, sondern mit Respekt“, sagt Barbara Schwab, Beraterin beim Evangelischen Regionalverband in Offenbach. „In der Allgemeinen Lebensberatung sind wir aber auch noch für die anderen Probleme da, die Menschen haben, zum Beispiel akute Krisen oder Schwierigkeiten in der Partnerschaft – doch dafür gibt es nicht mehr genügend Kapazität“, sagt Anja Frank-Ruschitzka, Bereichsleiterin Beratung und Therapie.

Michael Franke, Leiter des Evangelischen Zentrums für Beratung in Offenbach berichtet, dass eine ganze Reihe von Klienten Probleme mit der Digitalisierung haben, die die Behörden vorantreiben. „Ein paar von ihnen kommen zu uns, aber es ist unklar, wie viele scheitern und hinten runterfallen, weil sie keine Hilfe erhalten.“ Barbara Schwab schlüpft in ihren Mantel und sagt zum Abschied: „Der nächste Beratungstermin ruft.“