

ARBEITSLOSIGKEIT

Nullen an der falschen Stelle

Software-GAU bei der Hartz-Reform: Das fehlerhafte Computerprogramm lähmt die Arbeit der Vermittler und blockiert politische Entscheidungen. Die Behörden planen den Notausstieg.

die Software gar als „nicht zukunftsfähig“ ein. Experten schätzen, dass die Misere die Produktivität der Hartz-IV-Bearbeiter um bis zu 30 Prozent drückt.

Vergangene Woche beschäftigte das Computerproblem sogar den Deutschen Bundestag. In einer zweiseitigen Stellungnahme teilte die Nürnberger Behörde den verblüfften Parlamentariern mit, dass eine Reihe geplanter Nachbesserungen am Hartz-IV-Gesetz wegen der Software-Probleme frühestens in einem Jahr eingeführt werden könne – vorausgesetzt, „Testphase und Produktivsetzung“ der neuen Programmteile verliefen erfolgreich.

„Es kann doch nicht sein“, schimpft der SPD-Arbeitsmarktexperte Klaus Brandner, „dass die Software-Probleme den politischen Prozess bestimmen.“

Es ist wie so oft bei großen staatlichen EDV-Vorhaben. Erst feiern Politiker, Behörden und Unternehmen das Projekt als technische Großtat. Dann schieben sie sich gegenseitig die Verantwortung zu, wenn es zu scheitern droht. Der zuständige Minister Franz Müntefering lässt wissen, dass für die technische Umsetzung der Hartz-Reform ausschließlich die Bundesagentur verantwortlich sei. Die Bundesagentur verweist auf den Hersteller T-Systems. Der wiederum schiebt die Schuld der Politik in die Schuhe. Das System sei „mit

engen Terminvorgaben entwickelt worden“, heißt es in einer Stellungnahme.

Das Unternehmen ist in der Defensive. Der neue Konzernchef Lothar Pauly muss T-Systems dringend aus den Schlagzeilen bringen, in die es mit Flops wie TollCollect und der Hartz-Software geraten war. Deshalb sollen nun rasch jene Funktionen nachgeliefert werden, die in dem Programm bisher gefehlt haben.

Was das in der Praxis bedeutet, weiß niemand besser als Dieter Dillgard. Der 37-jährige Sachbearbeiter sitzt in einem kargen Büro des Jobcenters im rheinischen Bergheim. Auf dem Fenster stehen Topfblumen, neben seiner Computertastatur liegt eine blaue Aktenmappe mit den Daten eines neuen Hartz-IV-Antrags.

Würde das Programm korrekt funktionieren, könnte er jetzt einfach die Zahlenkolonnen in seinen Computer tippen und warten, bis das System den fertigen Bescheid auswirft.

Doch die Software funktioniert nicht korrekt, jedenfalls nicht immer. Diesmal besteht das Pro-



Beratungsgespräch in der Agentur für Arbeit (in Bonn): Zumutung für Empfänger und Mitarbeiter

Kerstin Ilgener ist eine loyale Bürgerin, mit viel Vertrauen in die Korrektheit deutscher Behörden. Und so rechnete die arbeitslose Berlinerin nicht lange nach, als sie im vergangenen Herbst ihren Hartz-IV-Bescheid vom zuständigen Jobcenter im Bezirk Neukölln erhielt. 615 Euro sollten für sie und ihre zwei Kinder im Monat überwiesen werden.

Erst als eine Freundin sich den dreiseitigen Berechnungsbogen näher ansah, fiel auf, dass der Computerausdruck offenbar einen folgenreichen Fehler enthielt. Das Amt hatte bei der Berechnung des Bedarfssatzes 154 Euro zu wenig angesetzt.

Ilgener beschwerte sich mehrmals bei der Behörde – und bekommt inzwischen den korrekten Betrag ausgezahlt. Doch ihr Vertrauen in die Ämter und die Richtigkeit von Berechnungen ist erst einmal gestört. „Diese Bescheide kann man als normal denkender Mensch gar nicht verstehen.“

Republikweit wächst der Zorn über die unzureichende Software für die Hartz-IV-Reform. Arbeitslose klagen über falsche oder unleserliche Bescheide. Vermittler monieren, dass sie mit dem Programm viele Fälle gar nicht bearbeiten könnten. Die Behördenchefs stöhnen über ständige Systemausfälle, Mehrarbeit und zusätzliche Kosten.

Schon verglichen EDV-Experten die Probleme mit dem Debakel bei der Maut. In internen Papieren von Kommunalverbänden ist von „erheblichen Defiziten“ sowie einer „kaum tragbaren Situation für Empfänger und Mitarbeiter“ die Rede. Die Nürnberger Bundesagentur für Arbeit stuft



T-Systems-Chef Pauly: Funktionen nachliefern



Bundesagentur für Arbeit (in Nürnberg), Behördenchef Weise: Republikweiter Zorn über die Software

blem darin, dass Dillgards Kundin sich neben der Stütze etwas hinzuverdient. Zuverdienst aber kann das Programm nicht. Und so muss Dillgard in einem anderen Computerprogramm eine sogenannte Umgehungslösung nachschlagen: Ein weiteres Programm ist zu öffnen, eine Hilfsrechnung durchzuführen, das Ergebnis auszudrucken und per Hand wieder ins System einzugeben. „Eine solche Umgehungslösung dauert im Schnitt 15 Minuten“, sagt Dillgard.

Es gibt viele Umgehungslösungen. Der jüngste Katalog zählt auf gut hundert Seiten rund 60 Fallkonstellationen auf, bei denen die Mitarbeiter auf die eine oder andere Weise am System vorbei arbeiten müssen: von der „Kürzung bei wiederholter Sanktion“ bis zum „Alg-Zuschlag für Partner“. Die zahlreichen Extraprozesse kosten Zeit und sorgen für unnötige Pannen, wie der Bergheimer Geschäftsstellenleiter Jörg Fliegner einräumt: „Je mehr Umgehungslösungen es gibt, desto mehr Fehler passieren natürlich.“

Hinzu kommen zahlreiche Schwachstellen des Programms selbst. Die gemeinste war, dass die Software häufig dann neue Fehler produzierte, wenn alte ausgemerzt werden sollten. Und so reihte sich vom Start der Hartz-Reform eine Software-Panne an die nächste.

Zum Jahresanfang 2005 waren Hunderttausende Überweisungen gefährdet, weil das System die Kontonummern an der falschen Stelle mit Nullen gefüllt hatte. In einem mehrtägigen Kraftakt konnten Bundesagentur und Banken verhindern, dass es zu massenhaft falschen Buchungen kam.

Wenige Monate später führte das Aufspielen einer weiteren Software-Version dazu, dass Tausende Arbeitslose willkürlich bei ihren Krankenkassen an- oder ab-

gemeldet wurden. Zugleich erhielten die Versicherungen jeden Monat 25 Millionen Euro zu viel an Beitragsgeldern, weil das Programm falsche Beitragssätze zugrunde legte.

Im vergangenen Juli schließlich fiel das Zahlungssystem vorübergehend aus, so dass 230 000 Hartz-IV-Empfänger tagelang kein Geld bekamen. Wäre die Panne zum Monatswechsel passiert, hätte der Schaden gleich mehrere Millionen Menschen betreffen können.

Dass die Hartz-EDV so gravierende Schwächen aufweist, frustriert vor allem das Jobcenter-Personal aus den früheren Sozialämtern. Deren Beschäftigte waren es gewohnt, dass ihre kleineren lokalen Computerprogramme passabel funktionierten – ohne ständige Ausfälle und Umgehungslösungen. Umso entsetzter waren sie nun, dass die bundesweite Hartz-Software nicht einmal mit den wichtigsten Behördenprogrammen kompatibel ist.

So tauschten die Kölner Sozialbeamten früher regelmäßig ihre Daten elektronisch mit der Rentenversicherung aus, um Betrüger oder Schwarzarbeiter aufzuspüren. Doch seit sie mit der Hartz-Software arbeiten, funktioniert der Übertragungsweg nicht mehr. Nun schicken ihnen die Rentenbehörden regelmäßig 30 Umzugskartons ins Haus, in denen Papierausdrucke von 30 000 Hartz-Empfängern verpackt sind. Um die per Hand ins System einzulesen, sind anschließend zwei Dutzend Fallmanager eine Woche lang beschäftigt.

Im benachbarten Düsseldorf klagen die Sozialbeamten gleichfalls über heilloseres Datenchaos. So werden einmalige Kosten für Unterkunft und Heizung durch Programmierfehler vielfach falschen Buchungstellen zugeordnet und müssen im Nachhinein umbucht werden. Zudem

gibt es Widersprüche zwischen den Fallzahlen, die das Programm für die Statistik in Nürnberg berechnet, und den vor Ort geleisteten Geldströmen. „Wir geben die Zahlen deshalb nur noch unter Vorbehalt heraus“, sagt Sozialdezernent Burkhard Hintzsche.

Kein Wunder, dass nun vor allem Kommunen und Bundesländer nach Alternativen zur Pannen-Software suchen. So forderten die Spitzenverbände von Städten und Landkreisen Arbeitsminister Müntefering jüngst auf, in den Jobcentern auch lokale Computerlösungen zuzulassen. Auch der Hamburger Wirtschaftssenator Gunnar Uldall (CDU) erwog, aus der bundesweiten Zentral-Software auszusteigen.

Doch Münteferings Beamte fürchten, in diesem Fall die Kontrolle über die Hartz-Reform endgültig zu verlieren. Die Möglichkeit für dezentrale Lösungen, heißt es unmissverständlich im Antwortbrief des Ministeriums, bestehe „derzeit nicht“. Es geht um den Vorsprung der Bundesagentur, die gleichfalls einen Neustart plant. Behördenchef Frank-Jürgen Weise präferiert die Entwicklung einer neuen Zentral-Software, die allerdings frühestens in zweieinhalb Jahren eingesetzt werden kann.

So lange wird das Chaos in den Ämtern andauern, voraussichtlich schlimmer denn je. Der Bundestag beschloss am vergangenen Freitag, dass trotz der Computerprobleme einige der vorgesehenen Hartz-Änderungen wie geplant in Kraft treten sollen. So bekommen Jugendliche künftig weniger Arbeitslosengeld II, wenn sie von zu Hause ausziehen.

Die Folgen für die Hartz-IV-Ämter lassen sich bereits beziffern. Über 700 000 Bescheide müssen neu bearbeitet werden – und zwar per Hand.

PETER NEITZSCH,
MICHAEL SAUGA