

## 17. Wahlperiode

### Kleine Anfrage

#### des Abgeordneten Alexander Spies (PIRATEN)

vom 07. März 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. März 2013) und **Antwort**

#### Beschwerdemanagement in den Berliner Jobcentern

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Wie und auf welche Art und Weise können SGB-II-Leistungsbezieher\_innen Beschwerden über Entscheidungen des Jobcenters, Verhaltensweisen von Mitarbeiter\_innen, Arbeit externer Arbeitsmarktdienstleister usw. an die Berliner Jobcenter richten (bitte nach Jobcentern und Beschwerdemöglichkeiten aufschlüsseln sowie Kontakt zur Beschwerdestelle angeben)?

Zu 1.: Grundsätzlich sind alle Beschwerden an die Geschäftsführung des betreffenden Berliner Jobcenters zu richten. Dabei können alle gängigen Kommunikationskanäle genutzt werden, wie z.B. die postalische, die telefonische, die persönliche oder die elektronische Ansprache.

2. Wo ist das Beschwerdemanagement bei den Berliner Jobcentern organisatorisch angesiedelt (bitte nach Jobcentern getrennt aufschlüsseln)?

Zu 2.: Gemäß § 44c Abs. 2 Nr. 2 SGB II entscheidet die jeweilige Trägerversammlung über den Verwaltungsablauf und die Organisation. Grundsätzlich ist der Bereich „Kundenreaktionsmanagement“ im Büro der Geschäftsführung angesiedelt.

3. Über welche Sachverhalte wie Entscheidungen des Jobcenters, Verhaltensweisen von Mitarbeiter\_innen, Arbeit externer Arbeitsmarktdienstleister usw. werden besonders häufig Beschwerden an die Berliner Jobcenter gerichtet (bitte nach Jobcentern getrennt aufschlüsseln)?

Zu 3.: Die eingehenden Reaktionen betreffen insbesondere fachliche Entscheidungen (z.B. Förderentscheidungen, Berechnung der Leistungen sowie Organisations- und Verwaltungsabläufe, hier insbesondere Dauer von Bearbeitungszeiten und Postlaufzeiten). Beklagtes Mitarbeiterverhalten steht in der Regel im Zusammenhang mit

fachlich richtigen Entscheidungen, wenn sie nicht im Sinne des Kundenwunsches erfolgen. Eine gesonderte Aufschlüsselung nach Jobcentern existiert nicht, ebenso keine Aufschlüsselung nach Schwerpunkten.

4. Wie ist das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden in den Berliner Jobcentern (bitte nach Jobcentern getrennt aufschlüsseln)?

Zu 4.: Die Kompetenz der organisatorischen Ausgestaltung einzelner Organisations- und Verwaltungsprozesse liegt beim jeweiligen Jobcenter. Eine Übersicht der Verfahren aller 12 Jobcenter existiert nicht.

4a. Wie werden die Beschwerden bearbeitet?

Zu 4a.: Nach Eingang der Beschwerden werden selbige durch die Geschäftsführung gesichtet, erfasst und zur Prüfung und Stellungnahme an den betreffenden Bereich weitergeleitet. Nach Erhalt der Stellungnahme und dem Prüfergebnis wird ein Antwortschreiben an die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer gefertigt und ihm zugestellt.

4b. Wie werden die Beschwerden ausgewertet?

4c. Wie fließen die Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement in Maßnahmen der qualitativen Verbesserung der Entscheidungen und Verfahren sowie Mitarbeiterschulungen ein?

Zu 4b. und 4c.: Die Art und Weise der Auswertung liegt im Benehmen der einzelnen Berliner Jobcenter. Es gibt keine zentrale Regelung, wie Beschwerden auszuwerten sind. Sofern sich eine thematische Häufung von Beschwerden darstellt, die auch berechtigt ist, gibt es unterschiedliche Möglichkeiten der Intervention. So können etwa im Rahmen von Dienstberatungen Beschwerdetatbestände ausgewertet, Schulungen initiiert oder Verwaltungsprozesse optimiert werden.

4d. Wie wird das Beschwerdemanagement gesteuert?

Zu 4d.: Die Steuerung des Beschwerdemanagements erfolgt in eigener Verantwortung der Jobcenter.

5. Inwiefern haben die Berliner Jobcenter die in den Beschwerden geäußerte Kritik geprüft und welche strukturellen und organisatorischen Maßnahmen sind infolgedessen von den jeweiligen Jobcentern umgesetzt worden (bitte unternommene Maßnahmen nach Jobcentern getrennt aufschlüsseln)?

Zu 5.: Es wird jede einzelne Kundenreaktion inhaltlich geprüft und beantwortet. Sofern aus dem Prüfergebnis ein Handlungsbedarf resultiert, wird dieser umgehend realisiert.

Eine statistische Erfassung daraus resultierender Maßnahmen, die eine organisatorische und verwaltungstechnische Änderung nach sich ziehen, gibt es nicht.

6. Welche Anstrengungen unternehmen die Berliner Jobcenter zur Evaluierung und kontinuierlichen Verbesserung ihres Beschwerdemanagements (bitte nach Jobcentern getrennt aufschlüsseln)?

Zu 6.: Die Berliner Jobcenter nehmen sich jeder einzelnen Kundenreaktion umgehend an und haben den Anspruch, im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten, Abhilfe zu schaffen.

7. Welche Stellen waren an der Beantwortung dieser Kleinen Anfrage beteiligt?

Zu 7.: Die Fragen betreffen Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Daher hat der Senat die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit zusätzlich um Auskunft gebeten.

Berlin, den 9. April 2013

In Vertretung

Farhad Dilmaghani  
Senatsverwaltung für Arbeit,  
Integration und Frauen

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Apr. 2013)