

KLEINE ANFRAGE

des Abgeordneten Henning Foerster, Fraktion DIE LINKE

Kundenreaktionsmanagement in Jobcentern

und

ANTWORT

der Landesregierung

Vorbemerkung

Die Fragen betreffen Sachverhalte, die die Landesregierung nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Deshalb wurde die Regionaldirektion Nord der Bundesagentur für Arbeit zusätzlich um Auskunft gebeten.

1. Wie ist der Begriff Kundenreaktionsmanagement in den Jobcentern des Landes inhaltlich unterlegt?

Das Kundenreaktionsmanagement (KRM) beinhaltet die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen im Zusammenhang mit Kundenreaktionen. KRM ist mehr als die punktuelle Reaktion auf Kundenanliegen.

Die Hauptzielsetzung des KRM in den Jobcentern liegt in der konsequenten Verbesserung der Dienstleistungsqualität und der Steigerung der Kundenzufriedenheit. Dabei geht es darum, in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung zu leisten, das heißt die Kundenzufriedenheit (wieder-)herzustellen beziehungsweise zu erhöhen und in der Innenwirkung dazu beizutragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität der Jobcenter zu verbessern. Das KRM fokussiert sich dabei auf Kundinnen und Kunden, die Defizite des Jobcenters aufzeigen, Anregungen geben, aber auch Lob äußern.

Beschwerden liefern wichtige Informationen zur Qualität von Produkten, Programmen und Dienstleistungen, zur Prozessoptimierung und zur Kundenorientierung der Mitarbeiterschaft. Das KRM kann frühzeitig als „Seismograph“ auf Kundenreaktionen reagieren und damit dazu beitragen, Eskalation zu vermeiden.

2. Welche Kenntnis hat die Landesregierung von der Existenz interner Richtlinien zu diesem Thema?

Die Landesregierung hat keine Kenntnis über entsprechende interne Richtlinien.

3. In welcher Form können Kunden in Mecklenburg Vorpommern Beschwerden an ihr jeweiliges Jobcenter richten?

Beschwerden können persönlich, schriftlich, telefonisch, per E-Mail, über Meinungskarten oder über Eingaben/Petitionen an die Jobcenter gerichtet werden.

4. Werden Kunden, die sich mit Beschwerden an die Jobcenter wenden kategorisiert und wenn ja, um welche Kategorien handelt es sich?

Eine Kategorisierung findet nur bei der Erfassung von Kundenreaktionen im dafür vorgesehenen Informationstechnik (IT)-Verfahren statt. Hier wird nach Kundengruppen (zum Beispiel Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Arbeitgeber, Institutionen) und eventuell besonderen Personengruppen (zum Beispiel Jugendliche unter 25 Jahren, Ältere über 50 Jahren) unterteilt.

5. Inwieweit hält die Landesregierung eine Einteilung der von Arbeitslosigkeit betroffenen Menschen in Kategorien, wie „Querulant“ oder „Dauerkunde“, wie sie jüngst aufgrund parlamentarischer Anfragen zu diesem Themenkreis im Land Berlin enthüllt wurden für legitim?

Die Landesregierung hält eine solche Einteilung nicht für angemessen.

6. Inwieweit leitet sich aus der Einordnung in eine Kategorie die Priorität der Bearbeitung des Beschwerdefalles ab?

Die Priorität der Bearbeitung ergibt sich aus dem Anliegen im Einzelfall. So ergibt sich bei Kundenreaktionen mit erheblichen Risiken ein sofortiger Handlungsbedarf, um in besonderen Notlagen oder bei Eskalationsgefahren in Einzelfällen schnellstmöglich abzuhelpfen.

7. Wie lange dauert die durchschnittliche Bearbeitung eines Beschwerdefalles im Rahmen des sogenannten Kundenreaktionsmanagements?

Das Kundenreaktionsmanagement gewährleistet eine sachgerechte Auseinandersetzung mit Kundenanliegen innerhalb von zwei Wochen. Eine fristgerechte Auseinandersetzung liegt nicht nur bei Abhilfe der Reaktion vor und auch nicht erst nach Abschluss etwaiger Überprüfungen. Entscheidend ist das - auch vorbehaltlich individueller Prüfung im Einzelfall - Eingehen auf das Kundenanliegen, zum Beispiel durch das Erläutern der Rechtslage.

8. Wie viele Beschwerden gingen im Zeitraum Januar bis September 2013 in den Beschwerdestellen der Jobcenter ein und wie stellt sich die Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr 2012 dar?

Für die Erfassung und Auswertung von Kundenreaktionen ist den Jobcentern seitens der Bundesagentur für Arbeit (BA) ein IT-Tool zur Verfügung gestellt worden. Die Nutzung dieses IT-Tools ist den Jobcentern freigestellt. Da nicht alle Jobcenter das IT-Tool nutzen, liegt ein valider Datenbestand nicht vor. Aktuell können seitens der Regionaldirektion Nord der BA keine Zahlen zur Verfügung gestellt werden.

9. Welche Ursachen lagen den Beschwerden in den Jahren 2012 bis 2013 hauptsächlich zugrunde?

Die Beschwerden werden nicht nach Ursachen ausgewertet. Die Gewährung der Grundsicherungsleistungen stellt einen Schwerpunkt für Beschwerden dar. Dies beinhaltet zum Beispiel die Dauer der Bearbeitung von Leistungsanträgen, die Höhe der Leistung oder die Anrechnung von Einkommen.

10. In wie vielen Fällen konnte in den Jahren 2012 und 2013 eine Einigung zwischen den Einreichern der Beschwerde und dem jeweils zuständigen Jobcentern herbeigeführt werden?

Entsprechende Daten werden nicht erhoben.