



BESCHWERDEMANAGEMENT DER BERLINER JOB-CENTER

14.02.2007 Fachinformation

In Beantwortung einer Kleinen Anfrage der Abgeordneten Burgunde Grosse (SPD) informierte die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung kürzlich über den Umgang der Berliner JobCenter mit Beschwerden ihrer Leistungsempfänger. Danach sind die Hauptproblemfelder, in denen es immer wieder zu Beschwerden kommt, die Leistungsgewährung, die Dauer der Antragsbearbeitung, Verständnisprobleme aufgrund Wartezeiten und das Verhalten von Mitarbeitern der JobCenter:

1. In welchen der zwölf bezirklichen Job-Center existiert ein funktionierendes Beschwerdemanagement für die Kundinnen und Kunden? Ein funktionierendes Kundenreaktionsmanagement (KRM) existiert in allen bezirklichen JobCentern. 2. Werden die eingehenden Beschwerden in irgendeiner Art und Weise evaluiert und thematisch gebündelt? Bei der Behandlung der Beschwerden wird in den JobCentern unterschiedlich verfahren; überwiegend wird das von der Bundesagentur für Arbeit zur Verfügung gestellte IT-Tool "KRM" genutzt. Die eingehenden Beschwerden werden differenziert nach Inhalt, Wirkung und Priorität eingegeben und nach definierten Kategorien ausgewertet. In einem regelmäßigen Turnus wird die Nachhaltigkeit geprüft, um die Effizienz des Beschwerdemanagements messen zu können. 3. Welche Art von Beschwerden liegen in den Job-Centern erkennbar häufig vor? Erkennbar häufig richten sich die Beschwerden gegen die Leistungsgewährung. Weitere, immer wiederkehrende Problemfelder sind die Dauer der Antragsbearbeitung, Verständnisprobleme aufgrund der Komplexität des Leistungsrechts, Wartezeiten sowie das Verhalten von Dienstkräften der JobCenter. Vereinzelt berichten die JobCenter auch von Dankschreiben und Loben (JobCenter Lichtenberg und Spandau). JobCenter Charlottenburg-Wilmersdorf: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer, Wartezeiten bei persönlichen Vorsprachen, mangelnde Transparenz bei Entscheidungen Friedrichshain-Kreuzberg: Leistungsgewährung, Verständnisprobleme, Unzufriedenheit mit Zuweisung zu einer Maßnahme, Verhalten von Dienstkräften, Ablehnung der Teilnahme an Fortbildungen Lichtenberg: Leistungsgewährung, Verständnisprobleme, Bearbeitungsdauer, Vorgangs- und Postsuche, Inhalte von Gesprächen, Verhalten von Dienstkräften, Hinweise und Anregungen Marzahn-Hellersdorf: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer, Fragen zum Postverlauf Mitte: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer Neukölln: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer, Sanktionen, zugewiesene Maßnahmen Pankow: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer, Verständnisprobleme Spandau: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer, Wartezeiten, Verhalten von Dienstkräften Tempelhof-Schöneberg: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer Treptow-Köpenick: Leistungsgewährung, Bearbeitungsdauer, Gewährung/Ablehnung von Fortbildungsmaßnahmen und Umzügen Reinickendorf: Leistungsgewährung Steglitz-Zehlendorf: Leistungsgewährung 4. Wurden gegebenenfalls aus den Beschwerden bereits Rückschlüsse für die alltägliche Praxis der Job-Center gezogen? Die Auswertung der Kundenreaktionen und die dadurch gewonnenen Erkenntnisse dienen der Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen im JobCenter und sollen zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit beitragen. Die Erkenntnisse aus der Beschwerdebearbeitung führen zu fachaufsichtlichen, im Einzelfall auch zu dienstrechtlichen Konsequenzen. Sie werden zum Anlass für Maßnahmen der qualitativen Verbesserung der Entscheidungen und Verfahren genommen. Ebenso werden Schlussfolgerungen für die Organisation gezogen. So wurde z. B. im JobCenter Tempelhof-Schöneberg der Personalschlüssel Ende 2006 der gestiegenen Anzahl der Bedarfsgemeinschaften angepasst. Über die Ergebnisse des KRM wird die Trägervertretung der JobCenter regelmäßig informiert. 5. Welche Anstrengungen unternehmen die JobCenter im Einzelnen zur Errichtung, Evaluierung und kontinuierlichen Verbesserung des Beschwerdemanagements? Zur Errichtung, Evaluierung und kontinuierlichen Verbesserung des Beschwerdemanagements unternehmen die JobCenter im Einzelnen folgende Anstrengungen: JobCenter Charlottenburg-Wilmersdorf:

Konzeptionelle Überarbeitung des KRM Friedrichshain-Kreuzberg: Anpassung des IT-Tool KRM in 02/2007 zur Verbesserung der Auswertbarkeit der Beschwerden. Planung von Dienstkräftebefragungen (gemeinsam mit den Personalvertretungen von Agentur und Bezirksamt) und Kundenbefragungen Lichtenberg: Verbesserung der analytischen Arbeit. Spezifische Erörterung der Schlussfolgerungen aus den Auswertungen mit den Mitarbeitern/innen Marzahn-Hellersdorf: Fortsetzung der Arbeit mit dem KRM. Sicherstellung der fachgerechten Eintragung und Auswertung. Regelmäßige Auswertung in den Sitzungen der Trägervertretung, mit den Führungskräften und in den Teams Mitte: Kontinuierliche Arbeit an der weiteren Verbesserung des KRM. Vorrangige Gewährleistung einer zügigen und inhaltlich qualitativ hochwertigen Bearbeitung der Kundenreaktionen. Aufbau eines aussagekräftigen Erfassungs- und Auswertungskonzeptes Neukölln: Ständigen Aktualisierung und Optimierung der Geschäftsprozesse Pankow: Weitere Verbesserung der Qualität der Arbeit/Geschäftsabläufe sowie Reduzierung der quantitativen Rückstände Spandau: Zeitnahe Einarbeitung neu eingesetzter Mitarbeiter/innen durch Grundlagenschulung; weiterführende Qualifizierung, Coaching, Einarbeitungspläne und intensive Fachaufsicht der Vorgesetzten; regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter/innen zur Qualitätserhöhung der täglichen Arbeitsleistung; Schulungen zur Gesprächsführung und Konfliktbewältigung unter Beteiligung des Psychologischen Dienstes der BA; Team-Coaching; laufendes Controlling zur Qualität und Termintreue bei der Bearbeitung von Beschwerden und Petitionen; Auswertung der Beschwerden und Petitionen im Hinblick auf Optimierungsmöglichkeiten (z.B. Optimierung der Schnittstellen Eingangsbereiche/ Leistungsteams/ Teams Integration und Beratung) Tempelhof-Schöneberg: Monatliche Vorlage der Statistik an die Geschäftsführerin und Evaluation in einer Controlling-Runde; ständige Anpassung und Verbesserung der Prozesse, z. B. Übersendung einer Eingangsbestätigung mit Benennung einer (intern verbindlichen) Erledigungsfrist an den/die Beschwerdeführer/in; Ziel der stetigen Verminderung der Ursachen von Beschwerden mit Hilfe einer verbesserten Personalausstattung sowie der Weiterentwicklung der Software A2LL. Treptow-Köpenick: Anpassung des IT-Tool KRM in 02/2007 zur Verbesserung der Auswertbarkeit der Beschwerden Reinickendorf: Ständige Verbesserung und Prüfung der mit dem KRM verbundenen Prozesse, wie der Sicherstellung der Kommunikation, extern mit dem/der Kunden/in und intern mit den beteiligten Stellen; Optimierung der Erreichbarkeit von KRM und Abbau von Barrieren für den/die Kunden/in Steglitz-Zehlendorf: Analyse der Auswertungen des KRM durch die Geschäftsführung und die Führungskräfte, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und Erkenntnisse für eine bessere Aufgabenerledigung zu gewinnen; weitere Optimierung der Organisation und der Verfahrensabläufe."