

Jobcenter Hagen, Berliner Platz 2, 58089 Hagen

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht:  
Mein Zeichen: 85

(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Herr Fiedler  
Durchwahl: 02331 36758 347  
E-Mail: Jobcenter-Hagen@jobcenter-ge.de  
Datum: 11. Februar 2015

**Beschlussvorschlag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen zum Beschwerdemanagement vom 05.02.2015 für den Sozialausschuss am 18.02.2015**  
**Stellungnahme des Jobcenters**

**Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverwaltung Hagen, Fachbereich Soziales, wirkt über die Trägerversammlung darauf hin, dass im Jobcenter Hagen ein Beschwerdemanagement eingerichtet wird und die Existenz dieses Beschwerdemanagements mit geeigneten Mitteln – deutliche Aushänge, Infoblatt bei jedem Neu- und Folgeantrag und über das Internet – den Kunden des Jobcenters bekannt gemacht wird.

**Stellungnahme:**

Das Jobcenter Hagen verfügt seit 2011 über ein zentrales Kundenreaktionsmanagement. Dieses ist direkt der Geschäftsführung unterstellt. Primäre Aufgabe des zentralen Kundenreaktionsmanagements ist die Erfassung und Nachbearbeitung von Kundenreaktionen. Selbstverständlich können dort auch Kundenreaktionen entgegen genommen werden.

Der überwiegende Anteil der Kundenreaktionen richtet sich nicht gegen den Service des Jobcenters, sondern gegen rechtliche Entscheidungen.

Ein gutes und lösungsorientiertes Kundenreaktionsmanagement erfordert daher vor dem Hintergrund der finanziellen Situation einiger Kunden schnelles Handeln und vertiefte spezifische Rechts- und Prozesskenntnisse.

Ein Bewerben dieses Kundenreaktionsmanagements wird seitens des Jobcenters nicht befürwortet.

- 2 -

**Postanschrift**  
Jobcenter Hagen  
Berliner Platz 2  
58089 Hagen

**Bankverbindung**  
BA-Service-Haus  
Bundesbank  
BIC: MARKDEF1760  
IBAN: DE50760000000076001617

**Öffnungszeiten**  
Mo: 8 - 16 Uhr  
Di: 8 - 16 Uhr  
Mi: 8 - 13 Uhr  
Do: 8 - 16 Uhr  
Fr: 8 - 13 Uhr

**Sie erreichen uns**  
mit allen Buslinien  
Richtung Hagen Hbf  
Haltestelle:  
Hauptbahnhof

**Anschrift**  
Postfach 0131  
58001 Hagen

**Besucheradresse**  
Berliner Platz 2  
Hagen

**Internet:** [www.jobcenter-hagen.de](http://www.jobcenter-hagen.de)

**Begründung:**

Es bestehen gute Erfahrungen mit der dezentralen Entgegennahme und Abhilfe von Kundenreaktionen durch die jeweiligen Teamleitungen vor Ort.

Durch dieses System besteht für alle Kunden und Kundinnen des Jobcenters die Möglichkeit, sich sowohl telefonisch, schriftlich oder persönlich an eine vorgesetzte Stelle zu wenden und sich dort zu beschweren.

Der Vorteil ist, dass die Teamleitungen als Ansprechpartner/innen für Kundenreaktionen

- a) über die notwendige Fachkompetenz verfügen, um Kundenreaktionen zu rechtlichen Entscheidungen schnell und zutreffend zu beantworten,
- b) in Beschwerdefällen bezüglich des Services (z.B. Bearbeitungszeit, Erreichbarkeit, Mitarbeiterfreundlichkeit) unbürokratisch für Abhilfe sorgen bzw. bei ungerechtfertigten Beschwerden die Situation mit den Beschwerdeführern erörtern und
- c) auch direkt deeskalierend eingreifen können.

Damit ist gewährleistet, dass Kundenreaktionen sofort und unkompliziert angenommen werden, die Sachverhalte schnell geprüft werden und die Kunden zeitnah eine qualifizierte Rückmeldung erhalten.

Darüber hinaus vermag die zuständige Führungskraft direkt zu erkennen, falls sich Beschwerden häufen, um innerhalb des Teams umgehend präventive Maßnahmen zu ergreifen.

Das SGB II ist inzwischen bezogen auf die Rechtsmaterie, aber auch bezogen auf die notwendigen Abläufe derart komplex, dass ein zentrales Kundenreaktionsmanagement die notwendigen Kenntnisse für schnelle und (rechtlich) fundierte Reaktionen nicht vorhalten kann.

Daher sind bei dem zentralen Kundenreaktionsmanagement lediglich die Aufnahme der Reaktion und die Weiterleitung an die zuständige Führungskraft zur Prüfung möglich.

Ein direktes inhaltliches Auseinandersetzen mit der Kundenreaktion ist damit nicht, bzw. nur sehr eingeschränkt möglich

Das Bewerben des zentralen Kundenreaktionsmanagements würde zu einer Verlagerung der Kundenreaktionen von den geeigneten Führungskräften hin zum zentralen Kundenreaktionsmanagement führen.

Die Bearbeitung von Kundenreaktionen würde damit verzögert und bedeutet damit im Vergleich zur gängigen Praxis eine Verschlechterung des Kundenservice.