



Antwort der Landesregierung auf eine Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung

Abgeordnete Cornelia Lüddemann (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)

Beschwerdemanagement und Beratungsstellen der JobCenter in Sachsen-Anhalt

Kleine Anfrage - KA 6/8032

Antwort der Landesregierung erstellt vom Ministerium für Arbeit und Soziales

- 1. Welche Jobcenter/ Arbeitsagenturen in Sachsen-Anhalt verfügen über ein internes Beschwerdemanagement und in welcher Art?
Bitte differenziert für jedes Jobcenter bzw. jede Arbeitsagentur angeben mit dem für das Beschwerdemanagement hinterlegten Prozessablauf, der zuständigen Abteilung/ Stelle und den für das Beschwerdemanagement vorgesehenen Personalstellen.**

In Sachsen-Anhalt verfügen sämtliche Agenturen für Arbeit und auch Jobcenter über ein internes Beschwerdemanagement, das im Regelfall dem Büro der Geschäftsführung angegliedert ist. Der Bearbeitung von Kundenreaktionen (Eingaben, Petitionen aber auch Lobe) wird damit ein hoher geschäftspolitischer Stellenwert eingeräumt. Die Festlegung der Prozessabläufe obliegt der Eigenverantwortung der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit bzw. Jobcenter. Sie beziehen im Regelfall bei der Bearbeitung die ursächlich beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Die einzelnen Verfahren gestalten sich sehr unterschiedlich. Die Entscheidung über die hierfür vorgesehenen Personalkapazitäten obliegt ebenfalls der Eigenverantwortung der Geschäftsführung der jeweiligen Agentur für Arbeit bzw. des Jobcenters. Weitergehende Informationen dazu liegen der Landesregierung nicht vor.

- 2. Wie viele Beschwerden gingen bei den unter Frage 1 genannten Beschwerdestellen in den Jahren 2007 bis 2012 ein?
Bitte Beschwerden differenziert für jedes Jobcenter/jede Arbeitsagentur angeben unter Angabe der mit der Beschwerde verbundenen Leistungsform.**

(Ausgegeben am 22.10.2013)

Diese Informationen liegen der Landesregierung für die Agenturen für Arbeit und die als gemeinsame Einrichtung geführten Jobcenter nicht vor. Die - internen - Jahresberichte zum Kundenreaktionsmanagement im Regionaldirektionsbezirk Sachsen-Anhalt-Thüringen werden nicht getrennt nach Bundesländern erstellt.

Für die zugelassenen kommunalen Träger kann die Anzahl der Beschwerden, soweit sie ermittelbar war, der nachfolgenden Tabelle entnommen werden:

	2011	2012
Jobcenter Altmarkkreis Salzwedel	k.A.	91
Jobcenter Anhalt- Bitterfeld	132	79
Jobcenter Burgenlandkreis	k.A.	252
Jobcenter Harz	k.A.	203
Jobcenter Saalekreis	622	314
Jobcenter Salzlandkreis	48	27

Quelle: Auskunft der kommunalen Träger

Weitergehende Informationen, insbesondere eine Aufschlüsselung von Beschwerden nach Leistungsarten, liegen der Landesregierung nicht vor.

**2.1 Wie vielen dieser Beschwerden wurde nachweislich nachgegangen?
Bitte auch als Vom-Hundert-Satz zur Gesamtzahl der Beschwerden angeben.**

Sämtlichen Beschwerden wurde nachgegangen (entspricht 100 %).

2.2 Bei wie vielen dieser Beschwerden wurde dem Anliegen der/des Beschwerdeführerin/Beschwerdeführers entsprochen bzw. der angesprochene strittige Sachverhalt geklärt? Bitte auch als Vom-Hundert-Satz zur Gesamtzahl der Beschwerden angeben.

Eine Klärung des Sachverhalts fand in jedem Beschwerdeverfahren statt. Die Überprüfung der Entscheidung führte freilich nicht in jedem Fall dazu, dass dem Begehren des Beschwerdeführers bzw. der Beschwerdeführerin entsprochen werden konnte. In vielen Fällen beschränkte sich die Klärung auf eine transparente Darstellung der Entscheidungsgründe. Ziel der Beschwerdebearbeitung ist dabei regelmäßig, das Verfahren und die konkrete Rechtsanwendung in einer verständlichen Sprache und somit nachvollziehbar darzustellen. In wie vielen Fällen dem Anliegen der betroffenen Person auch inhaltlich entsprochen werden konnte, wurde flächendeckend nicht gesondert erfasst und kann mit angemessenem Aufwand daher nicht nachvollzogen werden.

2.3 Wie viele Beschwerden mündeten in ein Gerichtsverfahren? Bitte auch als Vom-Hundert-Satz zur Gesamtzahl der Beschwerden angeben.

Kein Beschwerdeverfahren mündete in ein Gerichtsverfahren, weil es an der erforderlichen Rechtsbehelfsfähigkeit mangelt.

- 3. In welcher Weise werden die eingegangenen Beschwerden und deren Bearbeitung von den Beiräten der Jobcenter gemäß § 18d SGB II aufgegriffen bzw. ausgewertet?**

Das Aufgreifen und Auswerten von Beschwerdeverfahren gehört nach § 18d SGB II nicht zu den Aufgaben der örtlichen Beiräte.

- 4. Werden die eingegangenen Beschwerden von den jeweiligen Jobcentern/ der jeweiligen Arbeitsagentur zur Qualitätsentwicklung verwandt?**

Wenn ja, in welcher Form gingen Beschwerden der Jahre 2007 bis 2012 bei den jeweiligen Ämtern in Arbeitsanweisungen, hausinterne Fortbildungen u. Ä. ein?

Wenn nein, warum nicht?

Kundenreaktionsmanagement ist sowohl bei den Agenturen für Arbeit als auch bei den Jobcentern Führungsaufgabe.

Die Agenturen für Arbeit informieren jährlich die Verwaltungsausschüsse über die Kundenreaktionen des vergangenen Zeitraums. Kundenreaktionen, die für den gesamten Agenturbezirk Bedeutung haben, werden auf Geschäftsführungsebene im Rahmen der Dienstberatungen der Führungskräfte ausgewertet. Eine fachliche Auswertung findet darüber hinaus im betroffenen Team zu jeder Beschwerde statt. Für die jeweiligen Führungskräfte geben auch die Kundenreaktionen einen Anhaltspunkt für Schulungsbedarfe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, aber auch zur Optimierung interner Prozesse.

Die interne Auswertung von Kundenreaktionen erfolgt vergleichbar in den Jobcentern. Auch hier werden die durch Kundenreaktionen gewonnenen Informationen zur Verbesserung von Prozessabläufen und der Ermittlung von Schulungsbedarfen genutzt. Bei gegebenem Anlass erfolgt eine Berücksichtigung in Handlungsempfehlungen bzw. Geschäfts-/ Dienstanweisungen.

- 5. Welche Jobcenter/ Arbeitsagenturen in Sachsen-Anhalt halten Beratungsstellen, wie etwa Schuldenberatung oder psycho-soziale Beratung, hausintern vor?**

Bitte für jedes Jobcenter bzw. jede Arbeitsagentur einzeln angeben unter Angabe der fachlichen Ausrichtung der Beratungsstelle, den dafür vorgesehenen Personalstellen und den Fallzahlen für die Jahre 2007 bis 2012. Soweit die Beratungsstellen auch externen Klienten offen stehen, bitte Differenzierung der Fallzahlen nach Leistungsbeziehenden gemäß SGB II und SGB III und externen Klienten.

Schuldner- bzw. psycho-soziale Beratung sind keine Aufgaben der Agenturen für Arbeit.

Für die Jobcenter sind diese Leistungen im § 16a SGB II geregelt. Die Zuständigkeit liegt hier beim kommunalen Träger. Das Jobcenter Burgenlandkreis verfügt über einen hausinternen psychologischen Dienst. Im Jobcenter Salzlandkreis erfolgen die Schuldnerberatung, die psychosoziale Betreuung und die Suchtberatung durch Beschäftigte des Jobcenter selbst, in der Geschäftsstelle

Schönebeck jedoch mit Ausnahme der qualifizierten Suchtberatung. Weitergehende Informationen liegen der Landesregierung nicht vor.

6. Welche Jobcenter/ Arbeitsagenturen in Sachsen-Anhalt kooperieren mit Trägern im Rahmen von Beratungsangeboten?

Bitte Nennung der fachlichen Ausrichtung der jeweiligen Beratung, den dafür vorgesehenen Personalstellen und den Fallzahlen für die Jahre 2007 bis 2012. Dabei bitte Differenzierung der Fallzahlen nach Leistungsbeziehenden gemäß SGB II und SGB III und sonstigen Klienten. Auch bitte Nennung des jeweiligen Kooperationspartners sowie der Angabe, ob sich das Jobcenter bzw. die Arbeitsagentur an den Kosten der Beratungsstellen beteiligt. Bei Kostenbeteiligung bitte Nennung der Höhe seit 2007.

Im Hinblick auf Kooperationen mit Trägern von Beratungsangeboten liegen der Landesregierung keine Informationen vor, die eine Darstellung im Sinne der Fragestellung zuließen. Den Jobcentern sind die Beratungsstellen bekannt, bei Bedarf wird an diese verwiesen. Eine getrennte Erfassung von Fallzahlen oder Kosten nach Rechtskreisen oder sonstigen Personen erfolgt bei keinem kommunalen Träger. Eine Finanzierung externer Beratungsstellen erfolgt nicht durch das Jobcenter, sondern ausschließlich durch den kommunalen Träger.