

29.07.2011

Anfrage

Beschwerdemanagement im Sozialbürgerhaus

Seit der Umstrukturierung der ARGE hin zum Jobcenter laufen in unserer Fraktion wieder vermehrt Beschwerden über Bescheide, Sachbearbeitende und vermeintlich ungerechte Behandlung durch Jobcenter-Mitarbeitende auf. Darüber hinaus scheint auch die Kommunikation von Sachbearbeitenden des Jobcenters mit den restlichen Kolleginnen und Kollegen im Sozialbürgerhaus nicht immer zu funktionieren. So werden Kundinnen und Kunden zwar mit ihren Leistungen versorgt, aber nicht an den sozialen Leistungsbereich verwiesen, obwohl dies u.U. nötig wäre.

Eine Häufung von Beschwerden, wie wir sie derzeit erleben, ist für uns immer ein Indiz, dass derzeit einiges im Jobcenter bzw. im Sozialbürgerhaus nicht rund läuft. Die Stadtratsfraktion Die Grünen – rosa liste hat bereits mehrmals darauf hingewiesen, dass ein umfassendes Beschwerdemanagement von Nöten ist, zuletzt mit Antrag vom 21.4.2009, damals im Bezug auf die ARGE. Der damalige Sozialreferent legte in einer Sitzungsvorlage für den Sozialausschuss dar, dass das bestehende Beschwerdemanagement ausreichend sei „zur Bearbeitung aller Anliegen und Beschwerden“ (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 02837, s. 4). Vermutlich hängt der derzeitige Missstand mit der Umstrukturierung des Jobcenters und der u.a. dadurch verursachten Überlastung einzelner Sachbearbeitenden zusammen.

Wir fragen deshalb:

1.) Wie gestaltet sich das Beschwerdemanagement im Sozialbürgerhaus nach Ablösung der ARGE durch das Jobcenter? Insbesondere:

- a) an wen können sich betroffene bzw. unzufriedene Kundinnen und Kunden wenden?
- b) wie erfahren sie von dieser ersten Anlaufstelle für Beschwerden?
- c) was geschieht mit den Beschwerden?

2.) Gilt nach wie vor das in der ARGE gültige Kundenreaktions-System, das für die ARGE eingerichtet wurde? Wenn ja, lassen die vierteljährlichen Auswertungen der Kundenreaktionen auf eine gesteigerte Unzufriedenheit seit der Umstellung von ARGE auf Jobcenter schließen?

3.) Bekommen Mitarbeitende, die von Seite der Agentur für Arbeit eingestellt werden, eine Schulung bezüglich der vom Sozialreferat erbrachten Leistungen, so dass sie wissen, worauf sie bei ihren Kundinnen und Kunden achten müssen und sie ggf. auf die entsprechenden Leistungen, Hilfestellungen bzw. Kolleginnen und Kollegen verweisen können? Wenn ja, wie sieht diese Schulung aus? Wie wird die tatsächliche Umsetzung in der Praxis erfasst?

4.) An welche unabhängige Stelle können sich BeschwerdeführerInnen wenden (außer an unsere Fraktion)?

Siegfried Benker
Gülseren Demirel
Jutta Koller