

21.04.2009

Beschwerdestelle bei der ARGE einrichten

Antrag:

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München fordert die ARGE München auf, ein Beschwerdemanagement einzuführen. Teil dieses Beschwerdemanagements sollte die Einrichtung einer Beschwerdestelle sein.

Begründung:

Sowohl an uns als auch an andere Stellen wenden sich in regelmäßigen Abständen verzweifelte, erboste oder frustrierte Bürgerinnen und Bürger, die über Schwierigkeiten mit ihren SachbearbeiterInnen bei der ARGE und deren Anschreiben bzw. Bescheide berichten und klagen. Die Probleme reichen von einfachen Verständnisschwierigkeiten und Unklarheiten über gefühlte oder angenommene Ablehnung und ungerechte Behandlung bis hin zu dem Verdacht, über Bescheide würde völlig willkürlich entschieden. Die Grundtendenz scheint zu sein: „Wir verstehen das alles nicht, wie wird das berechnet?“ und: „Der/die SachbearbeiterIn mag uns nicht und wir sind seiner/ihrer Willkür ausgesetzt“. Da sie sich oft nicht anders zu helfen wissen, wenden sie sich hilfeschend an Außenstehende, u.a. an uns. Wir sind jedoch nicht in der Lage und es ist auch nicht unsere Aufgabe, zwischen ARGE und ihren KundInnen als Mediator aufzutreten. Es ist dringend notwendig für diese Fälle ein Beschwerdemanagement einzuführen und eine Beschwerdestelle vor Ort, d.h. im Haus zu etablieren, die an diesem Punkt vermittelnd und problemlösend agieren kann.

Bündnis '90/Die Grünen – rosa liste

Initiative:

Siegfried Benker, Fraktionsvorsitzender

Jutta Koller, Stadträtin

Gülseren Demirel, Stadträtin