

# **Bericht zum Beschwerdemanagement 2023**

## **IMPRESSUM**

---

### **Herausgeber**

Der Vorstand der Jobcenter Wuppertal AÖR  
Vorstandsvorsitzender  
Vorstand Finanzen und Personal  
Vorstand Arbeitsmarkt und Kommunikation

Thomas Lenz  
Uwe Kastien  
Dr. Andreas Kletzander

### **Beschwerdemanagement Bearbeitung**

Vorstandsbüro

Bianca Dörnemann

### **Druck**

Jobcenter Wuppertal AÖR

## **INHALTSVERZEICHNIS**

---

1. Ziele des Beschwerdemanagements der Jobcenter Wuppertal AÖR .....	4
2. Organisation des Beschwerdemanagements .....	4
3. Auswertung der Beschwerden.....	5
4. Fazit.....	9

## 1. ZIELE DES BESCHWERDEMANAGEMENTS DER JOBCENTER WUPPERTAL AÖR

---

Basierend auf dem Selbstverständnis der Jobcenter Wuppertal AÖR wurde ein Beschwerdemanagement aufgebaut, das eine schnellstmögliche Bearbeitung der Beschwerde ermöglicht.

Mit dem Beschwerdemanagement werden folgende Ziele verfolgt:

- Die Kundenzufriedenheit soll im konkreten Fall (wieder) hergestellt werden;
- Die Negativwirkungen der Kundenunzufriedenheit sollen minimiert werden;
- Die Kundenäußerung soll als Informationsquelle für Verbesserungen genutzt werden.

## 2. ORGANISATION DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

---

Die meisten Beschwerden landen naturgemäß bei der Sachbearbeitung direkt oder bei den Teamleitungen oder Geschäftsstellenleitungen vor Ort. Diese werden in der Regel unbürokratisch und zeitnah in den Geschäftsstellen bearbeitet und erledigt. Statistiken zu diesen Beschwerden werden in den Geschäftsstellen nicht geführt.

Grundsätzlich gilt für den Umgang mit Beschwerden:

- Innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Beschwerde bei der Facheinheit erfolgt durch die Facheinheit eine Eingangsbestätigung bzw. Zwischennachricht, die auch Auskunft über die Person gibt, welche die Beschwerde beantwortet;
- Die abschließende Bearbeitung erfolgt spätestens innerhalb eines Monats;
- Falls sich eine Beschwerde gegen einen Mitarbeitenden richtet, soll nicht die betroffene Person die Beschwerde beantworten;
- Das Antwortschreiben auf eine beim Vorstand eingehende Beschwerde unterschreibt grundsätzlich der Vorstand;
- Bei Beschwerden, die bei der Fachbereichsleitung oder Geschäftsstellenleitung eingehen und auch schriftlich beantwortet werden, ist eine Durchschrift des Beschwerde- und Antwortschreibens schriftlich dem Vorstand/BM zur Kenntnis zu übersenden;
- Beschwerden, die mit einer akuten Notlage des\*der Kunden\*in im Zusammenhang stehen, werden mit absoluter Priorität bearbeitet. Wenn die Beschwerde berechtigt ist, wird der Missstand unverzüglich beseitigt.

## Beschwerdemanagement

Wenn in Einzelfällen Beschwerden nicht in den Geschäftsstellen zur Zufriedenheit des\*der Kunden\*innen bearbeitet werden, wenden sich diese an den Vorstand, wo das zentrale Beschwerdemanagement angesiedelt ist. Hier laufen auch Beschwerden auf, die unter Umgehung der Vorgesetzten in der Geschäftsstelle erfolgen.

Diese Beschwerden werden mit Kenntnisnahme der jeweiligen Fachbereichsleitung an die jeweilige Geschäftsstellenleitung mit der Bitte um Prüfung, Bearbeitung und Bericht weitergeleitet. Ein Wiedervorlagesystem dient als Kontrollinstrument für eine zeitnahe Bearbeitung.

Die Beschwerdeverfahren werden digital abgelegt.

### 3. AUSWERTUNG DER BESCHWERDEN

---

Die Auswertung der zentral eingegangenen Beschwerden erfolgt seit dem Jahr 2008 anhand nachfolgender Kriterien:

- Dauer der durchschnittlichen Bearbeitung pro Beschwerde (in Arbeitstagen)
- Kategorisierung der Beschwerde in berechtigt oder unberechtigt
- Monatlicher Eingang der Beschwerden
- Beschwerdeanteil je Geschäftsstelle/Leistungseinheit
- Beschwerdeanteil der Bereiche Leistung, Integration und Sonstige
- Gründe/Inhalte der Beschwerde (Mehrfachnennungen sind möglich)

Telefonische Beschwerden werden unverzüglich vor Ort geklärt und fließen daher nicht in diese Statistik ein.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 175 Beschwerden eingereicht; im Vorjahr 2022 waren es 123 Beschwerden.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag im Jahr 2023 bei 7,1 Arbeitstagen und hat sich gegenüber 2022 (6,9 Arbeitstage) leicht verschlechtert.

148 Beschwerden (84,6 %) waren nicht gerechtfertigt, 27 Beschwerden (15,4 %) waren berechtigt.

## Beschwerdemanagement

Inhalt der 27 **berechtigten** Beschwerden (Mehrfachnennungen) im Jahr 2023

Beschwerdegrund		Anzahl
1	Persönliches Verhalten	1
2	Organisatorische Mängel innerhalb der Geschäftsstelle	2
3	Verfahren und Zeitablauf	19
4	Sachentscheidung	8
4a	Bearbeitet als Widerspruch	1
4b	Bearbeitet als Beschwerde und Widerspruch	0
5	Räumliche und sachliche Ausstattung	0
6	Diskriminierungsgrund	0

Berechtigte Beschwerden aufgeteilt nach Geschäftsstellen	Anzahl
Geschäftsstelle 1	1
Geschäftsstelle 2	8
Geschäftsstelle 3	1
Geschäftsstelle 4	4
Geschäftsstelle 5	2
Geschäftsstelle 6	4
Geschäftsstelle 7	2
Geschäftsstelle 8	1
Team Selbstständige	2
AZAV Maßnahmen	0

Bei der monatlichen Verteilung der Beschwerden ergibt sich **insgesamt** folgendes Bild:

Monat	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Januar	<b>23</b>	15	32	19	11	28	19
Februar	<b>12</b>	9	9	9	14	21	23
März	<b>9</b>	18	22	8	7	15	34
April	<b>7</b>	11	16	13	21	16	19
Mai	<b>12</b>	12	17	9	10	10	18
Juni	<b>7</b>	9	21	16	3	19	12
Juli	<b>9</b>	8	12	12	18	13	17
August	<b>12</b>	8	12	22	9	25	21
September	<b>6</b>	4	19	10	11	7	22
Oktober	<b>21</b>	15	18	25	15	10	18
November	<b>26</b>	8	23	15	8	10	21
Dezember	<b>31</b>	6	13	15	5	21	15
<b>Gesamt</b>	<b>175</b>	123	214	173	132	195	239

## Beschwerdemanagement

Die Beschwerden verteilen sich auf die Fachbereiche wie folgt:

		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Leistungsge- währung	absolut	<b>159</b>	103	184	142	106	152	189
	in %	<b>88,8 %</b>	83,7%	86%	82%	80,3%	77,9%	79,1%
Integration	absolut	<b>15</b>	11	15	14	15	22	24
	in %	<b>8,4%</b>	8,9%	7%	8,1%	11,4%	11,3%	10,0%
Sonstiges (Dienstaufsicht, Petition, Eingaben)	absolut	<b>4</b>	7	8	11	9	20	20
	in %	<b>2,2</b>	5,7%	3,7%	6,4%	6,8%	10,3%	8,4%
Datenschutz	absolut	<b>1</b>	2	7	6	2	1	6
	in %	<b>0,6%</b>	1,6%	3,3%	3,5%	1,5%	0,5%	2,5%
Offen	absolut	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0
	in %	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Die Verteilung der Beschwerden auf die Geschäftsstellen stellt sich folgendermaßen dar:

		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
GST 1	absolut	<b>14</b>	16	20	19	16	31	26
	in %	<b>8%</b>	13%	9,3%	11%	12,1%	15,9%	10,9%
GST 2	absolut	<b>33</b>	20	35	29	22	26	44
	in %	<b>18,9%</b>	16,3	16,4%	16,7%	16,7%	13,3%	18,4%
GST 3	absolut	<b>8</b>	11	18	13	8	18	18
	in %	<b>4,6%</b>	8,9%	8,4%	7,5%	6,1%	9,2%	7,5%
GST 4	absolut	<b>35</b>	14	21	6	11	12	30
	in %	<b>20,6%</b>	11,4%	9,8%	3,5%	8,3%	6,2%	12,6%
GST 5	absolut	<b>13</b>	17	44	31	16	27	34
	in %	<b>7,4%</b>	13,8%	20,6%	17,9%	12,1%	13,8%	14,2%
Team 49 (Selbständige)	absolut	<b>8</b>	4	4	5	5	4	8
	in %	<b>4,6%</b>	3,3%	1,9%	2,9%	3,8%	2,1%	3,3%
GST 6	absolut	<b>36</b>	23	27	20	29	22	22
	in %	<b>20,6%</b>	18,7%	12,6%	11,6%	22,0%	11,3%	9,2%
GST 7	absolut	<b>18</b>	13	22	27	11	39	44
	in %	<b>10,3%</b>	10,6%	10,3%	15,6%	8,3%	20%	18,4%
GST 8	absolut	<b>5</b>	5	18	14	7	7	3
	in %	<b>2,6%</b>	4,1%	8,4%	8,1%	5,3%	3,6%	1,6%
Team 21	absolut	<b>1</b>	0	2	6	1	9	10
	in %	<b>0,6%</b>	0	0,9%	3,5%	0,75%	4,6%	4,2%
Team 32	absolut	<b>0</b>	0	0	2	1	0	0
	in %	<b>0%</b>	0%	0%	1,2%	0,75%	0%	0%
Maßnahme- betrieb 51	absolut	<b>2</b>	0	0	1	5	0	0
	in %	<b>1,1%</b>	0%	0%	0,5%	3,8%	0%	0%
Team 53	Absolut	<b>0</b>	0	1	0			
	In %	<b>0%</b>	0%	0,5%	0%			

**Beschwerdemanagement**

Team 24	Absolut	<b>2</b>	0	2	0			
	In %	<b>1,1%</b>	0%	0,9%	0%			
AZAV Maßnahmen	Absolut	<b>0</b>	0	0	0			
	In %	<b>0%</b>						

Anzahl der Bedarfsgemeinschaften:

Geschäftsstelle		BGs	BGs	BGs	BGs	BGs	BGs	BGs
		06/23	06/22	06/21	06/20	06/19	06/18	06/17
GST 1	absolut	<b>1.850</b>	<b>1.964</b>	<b>2.094</b>	<b>2.116</b>	<b>2.072</b>	<b>2.147</b>	<b>2.200</b>
	in %	<b>7,9%</b>	<b>8,6%</b>	<b>8,8%</b>	<b>8,6%</b>	<b>8,7%</b>	<b>8,7%</b>	<b>8,8%</b>
GST 2	absolut	<b>2.096</b>	<b>2.203</b>	<b>2.207</b>	<b>2.307</b>	<b>2.323</b>	<b>2.424</b>	<b>2.522</b>
	in %	<b>9,0%</b>	<b>9,7%</b>	<b>9,3%</b>	<b>9,4%</b>	<b>9,7%</b>	<b>9,9%</b>	<b>10,1%</b>
GST 3	absolut	<b>2.280</b>	<b>2.367</b>	<b>2.384</b>	<b>2.473</b>	<b>2.396</b>	<b>2.517</b>	<b>2.609</b>
	in %	<b>9,8%</b>	<b>10,4%</b>	<b>10,0%</b>	<b>10,1%</b>	<b>10%</b>	<b>10,2%</b>	<b>10,4%</b>
GST 4	absolut	<b>2.165</b>	<b>2.317</b>	<b>2.458</b>	<b>2.468</b>	<b>2.511</b>	<b>2.579</b>	<b>2.689</b>
	in %	<b>9,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>10,3%</b>	<b>10,1%</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,7%</b>
GST 5	absolut	<b>3.947</b>	<b>4.000</b>	<b>3.983</b>	<b>3.943</b>	<b>4.039</b>	<b>4.225</b>	<b>4.331</b>
	in %	<b>17,0%</b>	<b>17,6%</b>	<b>16,7%</b>	<b>16,1%</b>	<b>16,9%</b>	<b>17,2%</b>	<b>17,3%</b>
GST 6	absolut	<b>4.360</b>	<b>4.518</b>	<b>4.468</b>	<b>4.596</b>	<b>4.549</b>	<b>4.601</b>	<b>4.693</b>
	in %	<b>18,7%</b>	<b>19,8%</b>	<b>18,8%</b>	<b>18,1%</b>	<b>19%</b>	<b>18,7%</b>	<b>18,8%</b>
GST 7	absolut	<b>3.048</b>	<b>3.116</b>	<b>3.209</b>	<b>3.314</b>	<b>3.271</b>	<b>3.301</b>	<b>3.389</b>
	in %	<b>13,1%</b>	<b>13,7%</b>	<b>13,5%</b>	<b>13,5%</b>	<b>13,7%</b>	<b>13,4%</b>	<b>13,6%</b>
GST 8	absolut	<b>2.776</b>	<b>1.438</b>	<b>2.038</b>	<b>2.347</b>	<b>2.022</b>	<b>2.043</b>	<b>1.732</b>
	in %	<b>11,9%</b>	<b>6,3%</b>	<b>8,6%</b>	<b>9,6%</b>	<b>8,5%</b>	<b>8,3%</b>	<b>6,9%</b>
Team 49 (Selbständige)	absolut	<b>754</b>	<b>840</b>	<b>978</b>	<b>940</b>	<b>731</b>	<b>754</b>	<b>842</b>
	in %	<b>3,2%</b>	<b>3,7%</b>	<b>4,1%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,4%</b>

Inhalte der Beschwerden (Mehrfachnennungen sind möglich):

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
1) Persönliches Verhalten	<b>19</b>	25	18	17	16	23	20
2) Organisatorische Mängel in der GST	<b>7</b>	7	13	6	3	9	8
3) Verfahren und Zeitablauf	<b>112</b>	78	122	55	43	84	94
4) Sachentscheidung	<b>60</b>	52	57	132	98	130	163
4a) Bearbeitet als Widerspruch	<b>4</b>	1	7	2	2	3	6
4b) Bearbeitet als Beschwerde und Widerspruch	<b>7</b>	5	8	4	5	13	8
5) Räumliche und sachliche Ausstattung	<b>0</b>	1	2	0	0	0	0
6) Diskriminierungsgrund/Sonstiges	<b>5</b>	4	3	3	1	10	10

Im Wesentlichen handelt es sich um Beschwerden über zu lange Bearbeitungszeiten und die getroffene Sachentscheidung.



## 4. FAZIT

---

- Im Vergleich zu 2022 ist festzustellen, dass sich der Eingang der Beschwerden im Jahr 2023 um ca. 42% gesteigert hat.
- Mit einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 7,1 Werktagen ist eine relativ kurze Bearbeitungszeit zu verzeichnen, auch wenn diese im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls gestiegen ist.
- Die überwiegende Mehrzahl der Beschwerden betrifft den Bereich der Leistungsgewährung.
- Die Mehrzahl der Beschwerden war nicht gerechtfertigt.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass der Beschwerdeeingang im Vergleich zum Vorjahr zugenommen hat. Die häufigsten Beschwerdegründe waren zum Verfahren und Zeitablauf in der Leistungsgewährung. Die Bearbeitungszeit der Beschwerden hat sich minimal verschlechtert.

Im Bereich der Leistungsgewährung (hier Antrags- und Sachbearbeitung) lag Stand 12/2023 eine Personalunterbesetzungsquote von 88,76 % vor.

Die Bewältigung der Krisen der letzten Jahre (u.a. Corona, Flutkatastrophe, Aufnahme der ukrainischen Geflüchteten ins SGB II, zunehmender Fachkräftemangel) haben die organisatorischen und personellen Kapazitäten an ihre Grenzen gebracht.

Um die Handlungsfähigkeit auch zukünftig weiterhin sicherzustellen, wird der Schwerpunkt im Jahr 2024 neben der weiteren Personalgewinnung vermehrt auf der intensiven Optimierung von Arbeitsprozessen liegen. Dies könnte den Rückgang der Beschwerden bezüglich des Verfahrens und des Zeitablaufs minimieren. Sicherlich wird die Zahl der berechtigten Beschwerden damit zurückgehen.

Positiv zu bewerten ist, dass Beschwerden zu persönlichem Verhalten um 24% im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen.

Das Qualifizierungskonzept der Jobcenter Wuppertal AöR hat sich somit positiv ausgewirkt. Das Konzept beschäftigt sich neben fachlichen Inhalten auch mit dem kommunikativen Umgang mit Bürgerinnen und Bürger.

Hier eine Auswahl diesbezüglicher Schulungsmodule für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

- Deeskalationstraining (2 Tage)
- Umgang mit schwierigen Kunden (1 Tag)
- Toleranz ist nicht unendlich (2 Tage)

## **Beschwerdemanagement**

Das Qualifizierungskonzept ist nicht statisch, sondern die Inhalte werden permanent an die sich wandelnden Anforderungen der Aufgabenbewältigung in der Jobcenter Wuppertal AÖR angepasst.