

Bericht zum Beschwerdemanagement 2024

IMPRESSUM

Herausgeber

Der Vorstand der Jobcenter Wuppertal AÖR
Vorstandsvorsitzende
Vorstand Arbeitsmarkt und Kommunikation

Kristin Degener
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	10

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 2024 wurden insgesamt 243 Beschwerden eingereicht; im Vorjahr 2023 waren es 175 Beschwerden.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag im Jahr 2024 bei 7,7 Arbeitstagen und hat sich gegenüber 2023 (7,1 Arbeitstage) leicht verschlechtert.

195 Beschwerden (80,2 %) waren nicht gerechtfertigt, 48 Beschwerden (19,8 %) waren berechtigt.

Beschwerdemanagement

Inhalt der 48 **berechtigten** Beschwerden (Mehrfachnennungen) im Jahr 2024

Beschwerdegrund		Anzahl
1	Persönliches Verhalten	5
2	Organisatorische Mängel innerhalb der Geschäftsstelle	6
3	Verfahren und Zeitablauf	37
4	Sachentscheidung	11
4a	Bearbeitet als Widerspruch	0
4b	Bearbeitet als Beschwerde und Widerspruch	1
5	Räumliche und sachliche Ausstattung	0
6	Diskriminierungsgrund	0

Berechtigte Beschwerden aufgeteilt nach Geschäftsstellen	Anzahl
Geschäftsstelle 1	3
Geschäftsstelle 2	12
Geschäftsstelle 3	2
Geschäftsstelle 4	7
Geschäftsstelle 5	6
Geschäftsstelle 6	9
Geschäftsstelle 7	2
Geschäftsstelle 8	2
Team Selbstständige	5
AZAV Maßnahmen	0

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

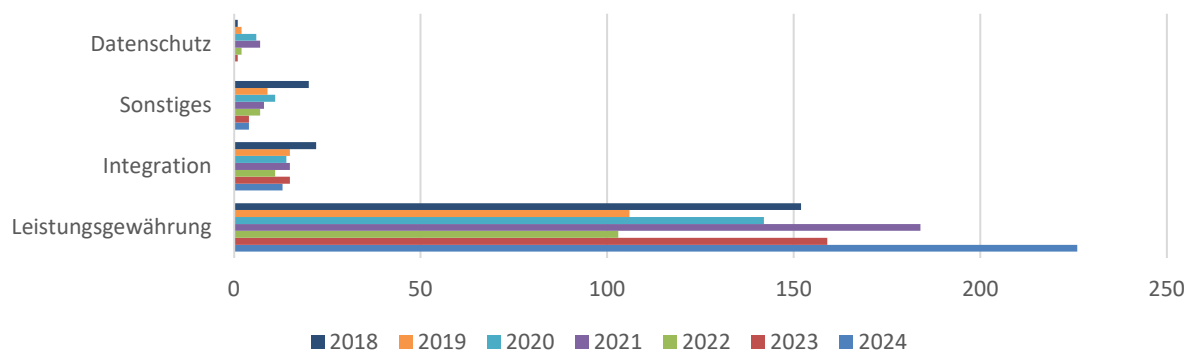
Monat	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Januar	32	23	15	32	19	11	28
Februar	18	12	9	9	9	14	21
März	17	9	18	22	8	7	15
April	15	7	11	16	13	21	16
Mai	12	12	12	17	9	10	10
Juni	21	7	9	21	16	3	19
Juli	29	9	8	12	12	18	13
August	22	12	8	12	22	9	25
September	28	6	4	19	10	11	7
Oktober	21	21	15	18	25	15	10
November	16	26	8	23	15	8	10
Dezember	12	31	6	13	15	5	21
Gesamt	243	175	123	214	173	132	195

Beschwerdemanagement

Die Beschwerden verteilen sich auf die Fachbereiche wie folgt:

		2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Leistungsgewährung	absolut	226	159	103	184	142	106	152
	in %	93,0%	88,8%	83,7%	86%	82%	80,3%	77,9%
Integration	absolut	13	15	11	15	14	15	22
	in %	5,3%	8,4%	8,9%	7%	8,1%	11,4%	11,3%
Sonstiges (Dienstaufsicht, Petition, Eingaben)	absolut	4	4	7	8	11	9	20
	in %	1,7%	2,2	5,7%	3,7%	6,4%	6,8%	10,3%
Datenschutz	absolut	0	1	2	7	6	2	1
	in %	0%	0,6%	1,6%	3,3%	3,5%	1,5%	0,5%
Offen	absolut	0	0	0	0	0	0	0
	in %	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Verteilung auf Fachbereiche



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

		2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
GST 1	absolut	12	14	16	20	19	16	31
	in %	4,9%	8%	13%	9,3%	11%	12,1%	15,9%
GST 2	absolut	40	33	20	35	29	22	26
	in %	16,5%	18,9%	16,3	16,4%	16,7%	16,7%	13,3%
GST 3	absolut	14	8	11	18	13	8	18
	in %	5,8%	4,6%	8,9%	8,4%	7,5%	6,1%	9,2%
GST 4	absolut	32	35	14	21	6	11	12
	in %	13,2%	20,6%	11,4%	9,8%	3,5%	8,3%	6,2%
GST 5	absolut	35	13	17	44	31	16	27
	in %	14,4%	7,4%	13,8%	20,6%	17,9%	12,1%	13,8%
Team 49 (Selbständige)	absolut	25	8	4	4	5	5	4
	in %	10,3%	4,6%	3,3%	1,9%	2,9%	3,8%	2,1%
GST 6	absolut	44	36	23	27	20	29	22

Beschwerdemanagement

	<i>in %</i>	18,1%	20,6%	18,7%	12,6%	11,6%	22,0%	11,3%
GST 7	absolut	12	18	13	22	27	11	39
	<i>in %</i>	4,9%	10,3%	10,6%	10,3%	15,6%	8,3%	20%
GST 8	absolut	27	5	5	18	14	7	7
	<i>in %</i>	11,1%	2,6%	4,1%	8,4%	8,1%	5,3%	3,6%
Team 21	absolut	0	1	0	2	6	1	9
	<i>in %</i>	0%	0,6%	0	0,9%	3,5%	0,75%	4,6%
Team 32	absolut	0	0	0	0	2	1	0
	<i>in %</i>	0%	0%	0%	0%	1,2%	0,75%	0%
Maßnahme- betrieb 51	absolut	2	2	0	0	1	5	0
	<i>in %</i>	0,8%	1,1%	0%	0%	0,5%	3,8%	0%
Team 53	Absolut	0	0	0	1	0		
	<i>In %</i>	0%	0%	0%	0,5%	0%		
Team 24	Absolut	0	2	0	2	0		
	<i>In %</i>	0%	1,1%	0%	0,9%	0%		
AZAV Maßnahmen	Absolut	0	0	0	0	0		
	<i>In %</i>	0%	0%	0%	0%	0%		

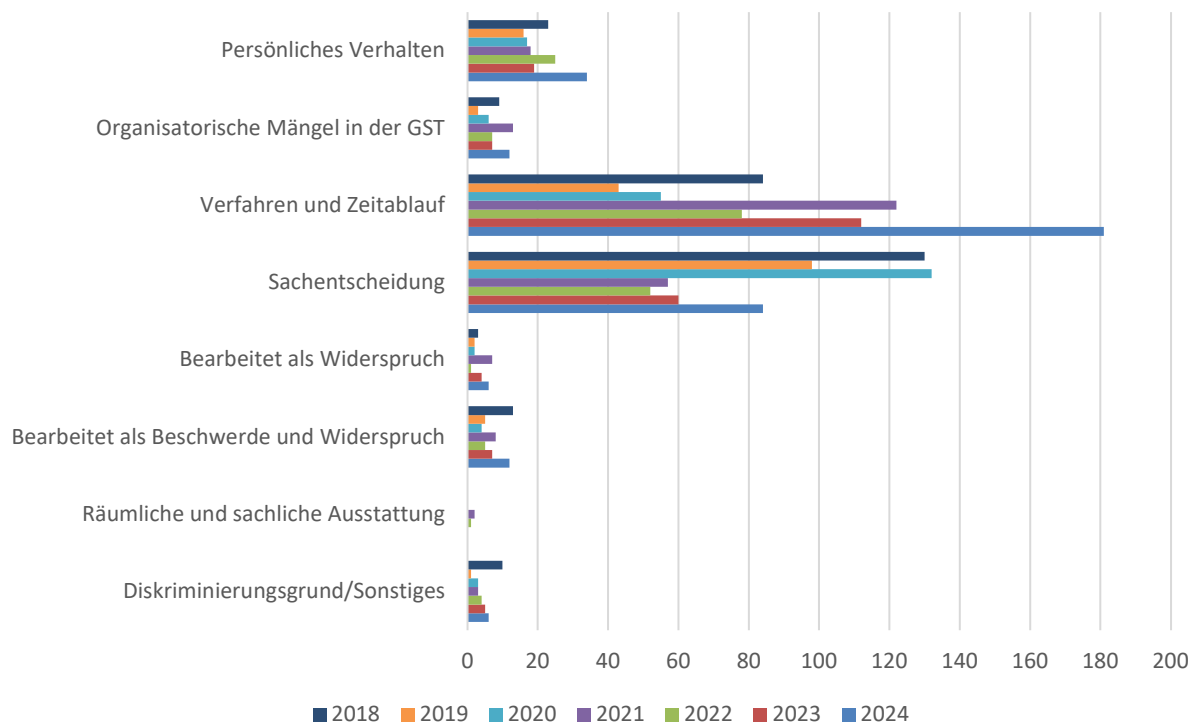
Anzahl der Bedarfsgemeinschaften:

Geschäftsstelle		BGs	BGs	BGs	BGs	BGs	BGs	BGs
		06/24	06/23	06/22	06/21	06/20	06/19	06/18
GST 1	absolut	1.938	1.850	1.964	2.094	2.116	2.072	2.147
	<i>in %</i>	8,4%	7,9%	8,6%	8,8%	8,6%	8,7%	8,7%
GST 2	absolut	2.479	2.096	2.203	2.207	2.307	2.323	2.424
	<i>in %</i>	10,8%	9,0%	9,7%	9,3%	9,4%	9,7%	9,9%
GST 3	absolut	2.537	2.280	2.367	2.384	2.473	2.396	2.517
	<i>in %</i>	11,0%	9,8%	10,4%	10,0%	10,1%	10%	10,2%
GST 4	absolut	2.504	2.165	2.317	2.458	2.468	2.511	2.579
	<i>in %</i>	10,9%	9,3%	10,2%	10,3%	10,1%	10,5%	10,5%
GST 5	absolut	4.350	3.947	4.000	3.983	3.943	4.039	4.225
	<i>in %</i>	18,9%	17,0%	17,6%	16,7%	16,1%	16,9%	17,2%
GST 6	absolut	4.876	4.360	4.518	4.468	4.596	4.549	4.601
	<i>in %</i>	21,2%	18,7%	19,8%	18,8%	18,1%	19%	18,7%
GST 7	absolut	3.536	3.048	3.116	3.209	3.314	3.271	3.301
	<i>in %</i>	15,4%	13,1%	13,7%	13,5%	13,5%	13,7%	13,4%
GST 8	absolut	5	2.776	1.438	2.038	2.347	2.022	2.043
	<i>in %</i>	0,0%	11,9%	6,3%	8,6%	9,6%	8,5%	8,3%
Team 49 (Selbständige)	absolut	762	754	840	978	940	731	754
	<i>in %</i>	3,3%	3,2%	3,7%	4,1%	3,8%	3,1%	3,1%

Beschwerdemanagement

Inhalte der Beschwerden (Mehrfachnennungen sind möglich):

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
1) Persönliches Verhalten	34	19	25	18	17	16	23
2) Organisatorische Mängel in der GST	12	7	7	13	6	3	9
3) Verfahren und Zeitablauf	181	112	78	122	55	43	84
4) Sachentscheidung	84	60	52	57	132	98	130
4a) Bearbeitet als Widerspruch	6	4	1	7	2	2	3
4b) Bearbeitet als Beschwerde und Widerspruch	12	7	5	8	4	5	13
5) Räumliche und sachliche Ausstattung	0	0	1	2	0	0	0
6) Diskriminierungsgrund/Sonstiges	6	5	4	3	3	1	10



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

4. FAZIT

- Im Vergleich zu 2023 ist festzustellen, dass sich der Eingang der Beschwerden im Jahr 2024 um ca. 38,9 gesteigert hat.
- Mit einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 7,7 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.

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 2025 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.

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 Schulungsmodul für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

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

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