



Beschwerdebericht

2023

Inhalt

| | |
|---|----------|
| 1 Vorwort | Seite 4 |
| 2 Auswertung der Beschwerden im Jahr 2023 | Seite 6 |
| 2.1 Gesamtaufkommen | Seite 6 |
| 2.2 Begründete und unbegründete Beschwerden sowie sonstiger Vortrag | Seite 7 |
| 2.3 Auswertung im Bereich finanzielle Sicherheit | Seite 8 |
| 2.4 Auswertung im Bereich Mitarbeiterverhalten | Seite 8 |
| 2.5 Auswertung im Bereich der sonstigen Angelegenheiten | Seite 9 |
| 2.6 Beschwerdeaufkommen unterjährig | Seite 11 |
| 2.7 Beschwerdeaufkommen im Jahresvergleich | Seite 11 |
| 3. Entwicklung des Beschwerdemanagements | Seite 13 |



1 Vorwort

Das Jobcenter EN betreut seit dem 1. Januar 2005 alle erwerbsfähigen und hilfebedürftigen Arbeitsuchenden im EN-Kreis und ist seit dem 01.01.2013 ein Fachbereich der Kreisverwaltung des Ennepe-Ruhr-Kreises. Es unterstützt die Arbeitsuchenden auf ihrem Weg zurück in die Beschäftigung und gewährleistet die finanzielle Grundsicherung nach den Vorgaben des Sozialgesetzbuches (SGB) Zweites Buch (II).

Die Einführung des sogenannten Bürgergeldgesetzes zum 01.01.2023 brachte zahlreiche rechtliche Änderungen mit sich.

Da das Gesetz erst am 20.12.2022 verkündet wurde, konnten Anpassungen von Verfahrensweisen, die Überarbeitung von Schriftstücken und auch die Schulung aller Mitarbeiter*innen nicht unmittelbar zum 01.01.2023 erfolgen.

Exemplarisch für die umfassende Reform des SGB II werden folgende Änderungen genannt:

Mit der Einführung einer Karenzzeit für das erste Jahr des Leistungsbezugs werden die Kosten der Unterkunft in tatsächlichem, die Heizkosten in angemessenem Umfang übernommen.

Auch Vermögen bis zu einer Höhe von 40.000 € wird während der Karenzzeit nicht berücksichtigt, zudem ist eine Erhöhung der Freibeträge erfolgt.

Auch im Bereich des Einkommens gab es zum Beispiel mit der Anhebung von Freibeträgen, Privilegierungen von Einkünften aus ehrenamtlicher Tätigkeit und der Einführung einer Bagatellgrenze zahlreiche Änderungen, die teilweise zum 01.01. und zum 01.07.2023 in Kraft traten.

Im Bereich der aktivierenden Leistungen wurden die bisherige Eingliederungsvereinbarung durch den Kooperationsplan ersetzt, weitere Förderinstrumente eingeführt und die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens geschaffen.

Auf das zentrale Beschwerdemanagement kam daher mit der Einführung des Bürgergeldes eine sehr hohe Nachfrage der Bürger*innen zu.

Für die Bearbeitung der Bürgerreaktionen wurde das zentrale Beschwerdemanagement fortgeführt, welches zusätzlich zu der Beschwerdebearbeitung in den Regionalstellen tätig ist. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, im Rahmen der Qualitätsstandards die Bürgerzufriedenheit wiederherzustellen, um zwischen leistungsberechtigten Bürger*innen und Mitarbeiter*innen des Jobcenters EN eine konstruktive Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Als Beschwerden werden die Vorträge gewertet, in denen die Leistungsberechtigten über von ihnen als negativ empfundene Erfahrungen im Kontakt mit dem Jobcenter EN berichten. Die Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie eingehen. Bei einem Eingang bei der Zentralen Steuerung wird der Sachverhalt vom Beschwerdemanagement ermittelt, welches ggf. Stellungnahmen der Regionalstellen einholt. Das Anliegen des Beschwerdeführers kann so bewertet und nach Möglichkeit gelöst oder zumindest klargestellt werden.

Stellt die Eingabe eine Dienstaufsichtsbeschwerde dar, so erfolgt eine Weiterleitung der Sachverhaltsaufklärung nebst einer Stellungnahme des Jobcenters EN an die Personalabteilung der Kreisverwaltung Ennepe-Ruhr zur Beantwortung.

Wurde eine Petition beim Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen eingelegt, so wird ebenfalls nach Einholen einer Stellungnahme der Regionalstelle eine Stellungnahme des Jobcenters EN zum Anliegen durch die Zentrale Steuerung an das Ministerium gesandt.

Sollten Beschwerden hingegen in den Regionalstellen eingehen und keine Dienstaufsichtsbeschwerden darstellen, so werden diese dann dezentral vor Ort bearbeitet.

Da die Leistungssachbearbeiter*innen die Anliegen unmittelbar selbst bearbeiten und vielfach auch zeitnah eine Lösung anbieten können, sind die Grenzen zwischen Sachbearbeitung und Beschwerdebearbeitung oftmals fließend. Die ursprünglich mit Beschwerdeintention vorgetragenen Sachverhalte werden zur konstruktiven Lösung des Anliegens genutzt, so dass sich eine Bearbeitung über den formellen Verfahrensweg erübrigt.

Zu den einzelnen Eingaben, die telefonisch, persönlich oder in schriftlicher Form per Brief oder in digitaler Form vorgetragen werden, werden Maßnahmen im Fachverfahren comp.ASS21 angelegt. Bei mündlicher und persönlicher Vorsprache erhält der Beschwerdeführer eine mündliche Antwort, die im Fachverfahren dokumentiert wird. Bei schriftlichem Vortrag wird eine schriftliche Antwort versandt.

2 Auswertung der Beschwerden im Jahr 2023

2.1 Gesamtaufkommen

Für das Berichtsjahr 2023 werden die Beschwerden ausgewertet, die über das Fachverfahren comp.ASS21 erfasst wurden.

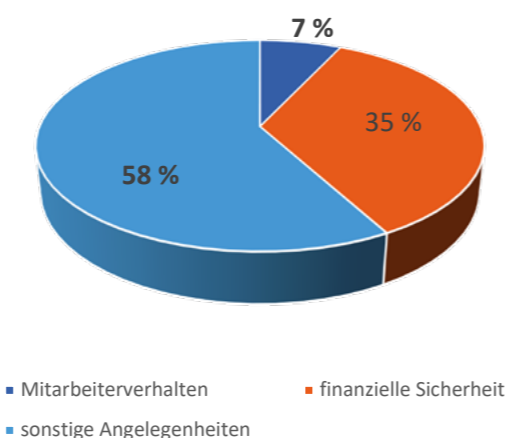
Es sind im Jahr 2023 insgesamt 756 Beschwerden vorgetragen worden. Im Vorjahr waren es 542 Beschwerden.

Durchschnittlich wurden 13.849 Bedarfsgemeinschaften und 18.896 erwerbsfähige Leistungsberechtigte (17.590 im Vorjahr) betreut. Insgesamt wandten sich unterjährig 437 Leistungsberechtigte (256 im Vorjahr), d.h. jeder 40. an die Beschwerdestelle. Im Vergleich zum Vorjahr ist damit die Beschwerdequote deutlich gestiegen.

Das Jobcenter EN hatte, wie eingangs erwähnt, in diesem Jahr eine enorme Themenvielfalt zu bewältigen, welche das Beschwerdeaufkommen ansteigen ließ. Hierzu zählten neben der oben geschilderten Einführung des Bürgergeldes die Gewährung von Leistungen an Menschen aus der Ukraine und auch erforderliche Neubesetzungen von Stellen im Rahmen der Personalfuktuation.

Die Beschwerden betrafen den Bereich finanzielle Sicherheit mit 263 Beschwerden, das Mitarbeiterverhalten mit 56 sowie sonstige Angelegenheiten mit 437. Die Werte im Vorjahr betragen 263 Beschwerden im Bereich finanzielle Sicherheit, 25 betrafen das Mitarbeiterverhalten und 254 sonstige Angelegenheiten.

Beschwerde - Gesamtaufkommen ²



Zum Bereich der finanziellen Sicherheit (263) gehören alle Eingaben, die die Leistungsgewährung an sich oder ausgebliebene Auszahlungen von Geldleistungen betreffen.

Der Bereich Mitarbeiterverhalten (56) umfasst die Dienstaufsichtsbeschwerden und sonstige Eingaben über als unangemessen empfundenes Verhalten von Mitarbeiter*innen.

Unter sonstige Angelegenheiten (437) werden die Eingaben zu den Bereichen

Kommunikation - Vermittlung in der Kommunikation zwischen Leistungsberechtigtem und Sachbearbeiter*innen (27),

Organisation - Erreichbarkeit und Bearbeitungsumstände (179)

Information - Nachfragen zu Sachentscheidungen und weitergehender Informationsbedarf (206),

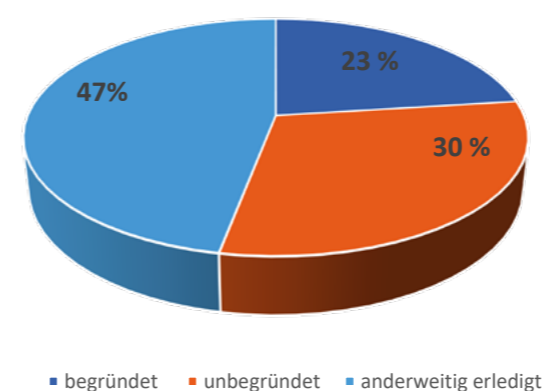
und sonstige Anliegen (25) zusammengefasst.

² Um den Bericht anschaulicher zu machen, sind die prozentualen Angaben auf ganze Prozentzahlen gerundet.

2.2 Begründete und unbegründete Beschwerden sowie sonstiger Vortrag

Im Jahr 2023 waren von 756 vorgetragenen Beschwerden 175 begründet, 223 waren unbegründet und 358 wurden anderweitig erledigt.

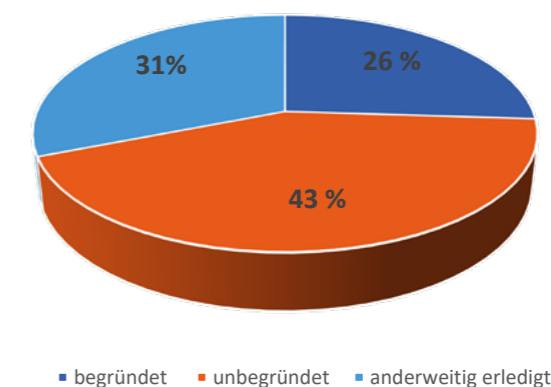
alle Beschwerden 2023



Im Vergleich dazu waren im Jahr 2022 von den 542 vorgetragenen Beschwerden 143 begründet, 232 waren unbegründet und 167 wurden anderweitig erledigt.

Als begründet wurden die Eingaben angesehen, die in zeitlicher Hinsicht nach der erforderlichen Mitwirkung durch den Antragsteller/die Antragstellerin nicht innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen bearbeitet wurden. So galt beispielsweise die Bemängelung einer Leistungsauszahlung nach Beginn eines Monats als begründet, wenn die Anspruchsberechtigung nach dem automatisierten Rechenlauf nachgewiesen aber wegen des allgemein hohen Arbeitsanfalls nicht unmittelbar umgesetzt werden konnte.

alle Beschwerden 2022



Als unbegründet hingegen wurden die Eingaben angesehen, die wegen ungeklärten Sachverhalts und fehlender Nachweise in der Sache nicht entschieden werden konnten, da diese Entscheidungen in der Sache erst nach Vorlage aller entscheidungserheblichen Nachweise getroffen werden können. Problematisch ist insoweit die nicht vollständige oder von anderen Behörden abhängige Vorlage von Unterlagen.

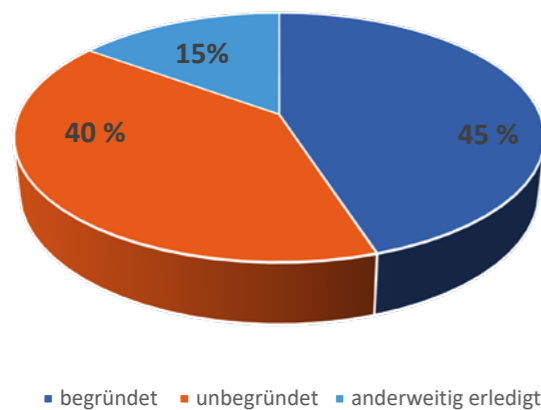
Die übrigen 31 % der Vorsprachen waren keine Beschwerden im engeren Sinne, die eine Qualifizierung in „begründet“ oder „unbegründet“ zulassen, sondern bilden vielmehr einen zusätzlichen Informationsbedarf ab. Diese Vorsprachen wurden im Gespräch ausdrücklich als „keine Beschwerde“, „Auskunftersuchen“ oder „Bitte um Kontaktvermittlung“ bezeichnet.

2.3 Auswertung im Bereich finanzielle Sicherheit

Zu den Beschwerden, die sich auf Geldleistungen bezogen, trugen die Bürger*innen vermehrt vor, dass Zahlungen nicht in gebotenumfang, unter Beachtung aller Umstände des Einzelfalls oder nicht zeitnah in Notsituationen erfolgt seien.

Alle Beschwerdevorträge wurden zeitnah erneut geprüft und die Beschwerdeführer*innen entsprechend vom Beschwerdemanagement bzw. dem zuständigen Sachbearbeitenden informiert.

Beschwerden - finanzielle Sicherheit



Bei Vorsprachen zu erfolgten Ablehnungen und vermeintlich fehlerhafter Bescheidung wurde das Widerspruchsverfahren als Möglichkeit der erneuten, rechtlichen Überprüfung erläutert.

2.4 Auswertung im Bereich Mitarbeiterverhalten

Die im Jahr 2023 vorgetragenen Vorwürfe unangemessener Behandlung konnten weitestgehend durch das Angebot klärender Gespräche unter Hinzuziehung von Vorgesetzten geregelt werden.

Im Bereich der Eingaben, die sich auf die finanzielle Sicherheit (263) bezogen, waren 119 (45 %) begründet, 104 (40 %) unbegründet und 40 (15 %) wurden anderweitig erledigt.

Als begründet wurden die Eingaben angesehen, die aufgrund des Beschwerdevortrags eine rechtliche Entscheidung zuließen, welche aber bis dahin nicht getroffen war.

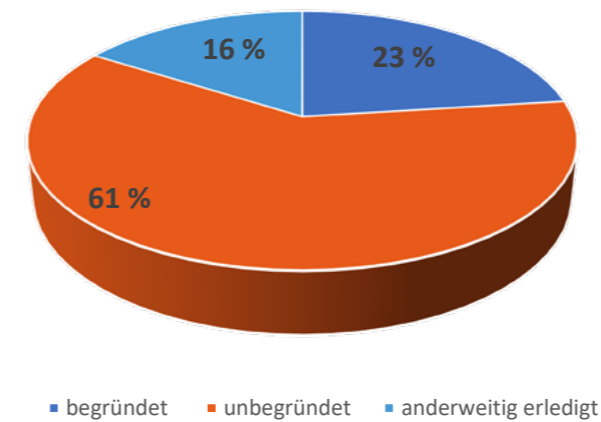
Unbegründet hingegen waren die Eingaben, die keinen neuen Sachverhalt enthielten und eine persönliche Rechtsansicht darstellten. Als zutreffende Vorgehensweise wurde auf das Widerspruchsverfahren verwiesen.

Bei der anderweitigen Erledigung wurden zusätzliche Erläuterungen zur Sach- und oder Rechtslage gegeben, Kontakte mit den zuständigen Mitarbeiter*innen hergestellt, aber auch Anfragen von Vermieter*innen aufgrund des Datenschutzes zur selbständigen Klärung zurückgewiesen. Auch Vorsprachen von nicht leistungsberechtigten Personen, wie z.B. offiziellen oder privaten Helfer*innen, wurden zur Kenntnis genommen, aber inhaltlich nicht beantwortet. Erst, wenn der/die betroffene Leistungsberechtigte eine Auskunftsvollmacht erteilte, erfolgte eine Rückmeldung an den/die dann bevollmächtigten Dritte/n.

Bestehende zwischenmenschliche Schwierigkeiten konnten beigelegt und die Anliegen versachlicht werden. Im Einzelfall wurde ein Sachbearbeiterwechsel bzw. ein Wechsel des Integrationscoachs geprüft.

Die eingereichten Dienstaufsichtsbeschwerden sind nach Vorlage von Sachverhaltsdarstellungen durch die Personalabteilung des Ennepe-Ruhr-Kreises schriftlich beantwortet worden.

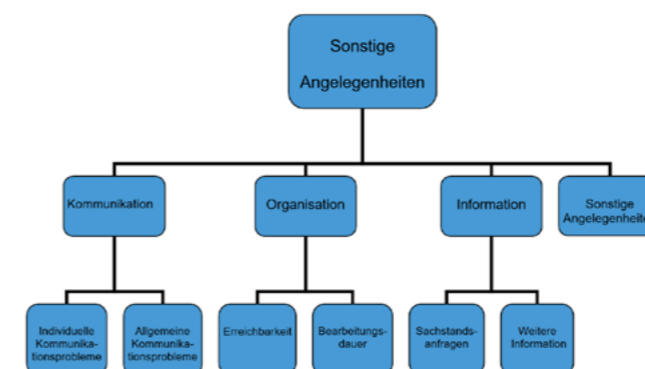
Beschwerden - Mitarbeiterverhalten



Versäumnisse im Einzelfall in Form von fehlender oder verkürzter Information wurden im Bereich der verhaltensbedingten Eingaben als begründet angesehen. Von den verhaltensbezogenen Eingaben (56) waren 13 (23 %) begründet, 34 (61 %) unbegründet und neun (16 %) wurden anderweitig, hier mittels Anhörung durch die Beschwerdestelle und Vermittlung zwischen den Beteiligten hinsichtlich des weiteren Vorgehens, erledigt. Bei den als unbegründet eingestuften Eingaben handelte es sich um zwischenmenschliche Schwierigkeiten und persönliche Empfindungen. Diesen Anliegen wurde durch Gespräche unter Hinzuziehung von Vorgesetzten oder durch Entscheidung der Regionalstellenleiter*innen über mögliche Zuständigkeitswechsel von Integrationscoaches oder Sachbearbeitenden begegnet.

2.5 Auswertung im Bereich der sonstigen Angelegenheiten

Die unter sonstige Angelegenheiten gefassten Beschwerdeanliegen werden in den Unterkategorien Kommunikation, Organisation, Information und sonstige Anliegen untergliedert.



Die Beschwerden, die dem Bereich sonstige Angelegenheiten (437) zugeordnet wurden, sind

keine Beschwerden im engeren Sinne, sondern stellen sich als Hinweise, Anregungen und Wünsche zur Organisation der Verwaltungsarbeit des Jobcenters EN dar.

Sie werden wie folgt in Unterkategorien zusammengefasst:

- Kommunikation
- Schwierigkeiten hinsichtlich der Akzeptanz der Sachentscheidungen
 - Vortrag als Ausdruck persönlicher Verzweiflung

Die allgemeinen kommunikativen Probleme (24), konnten auf sachlicher Ebene gelöst werden. Die Anliegen wurden vom Beschwerdemanagement erneut angehört und die getroffenen Entscheidungen erläutert.

Die individuellen Kommunikationsprobleme (3) hingegen basierten überwiegend auf subjektivem Empfinden der Leistungsberechtigten und konnten durch Einschaltung mehrerer Mitarbeitender*innen (Sachbearbeiter*innen, Teamleiter*innen und Beschwerdestelle) nach intensiver Erörterung einer sachlichen Lösung zugeführt werden.

Organisation

- Erreichbarkeit der Regionalstellen/ der zuständigen Sachbearbeiter*innen
- Bearbeitungsdauer

Die Erreichbarkeit (107) der zuständigen Sachbearbeiter*innen wird vom Beschwerdemanagement hergestellt, so dass Sachstandsfragen und Informationsbedarf zu den getroffenen Entscheidungen direkt und unmittelbar beantwortet werden können.

Das zentrale Beschwerdemanagement vermittelt hier zwischen Regionalstelle und Leistungsberechtigten. Es wird u.a. mitgeteilt, welche Unterlagen nachgewiesen werden müssen und wie das weitere Verfahren ablaufen wird.

Hinsichtlich der Bearbeitungsdauer (21) wird erläutert, dass diese von einer konstruktiven Zusammenarbeit und der Komplexität der Vermögens- und Lebenssituation der Antragstellenden abhängig ist. Sollte bei der Prüfung eine Anforderung weiterer Nachweise erforderlich werden, so entstehen zuweilen erste Spannungen, da eine vollständige und einmalige Anforderung von den Antragstellenden erwartet wird, die Prüfung eingereichter Unterlagen jedoch oftmals die Anforderung weiterer Unterlagen erfordert.

Information

- Sachstandsfragen
- Zusätzlicher Informationsbedarf zum Verfahrensgang

Die aus dem Fachverfahren comp.ASS 21 ersichtlichen Informationen und Anfragen zum allgemeinen Verfahrensgang (143) wurden von der Beschwerdestelle selbst und unmittelbar erteilt bzw. beantwortet.

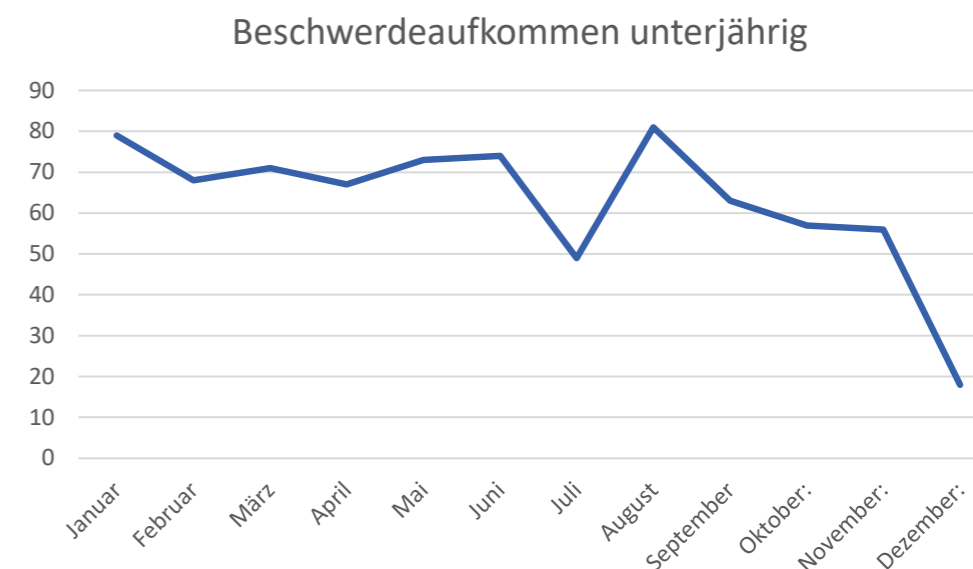
Sonstige Anliegen (24)

- (anonyme) Anzeigen von Leistungsmissbrauch
- Probleme mit anderen Behörden und Institutionen
- Allgemeine Anfragen und Ansichten von Bürger*innen
- Bemängelung der Bearbeitungsreihenfolge
- Erneute Übersendung von Bescheiden vorangegangener Zeiten

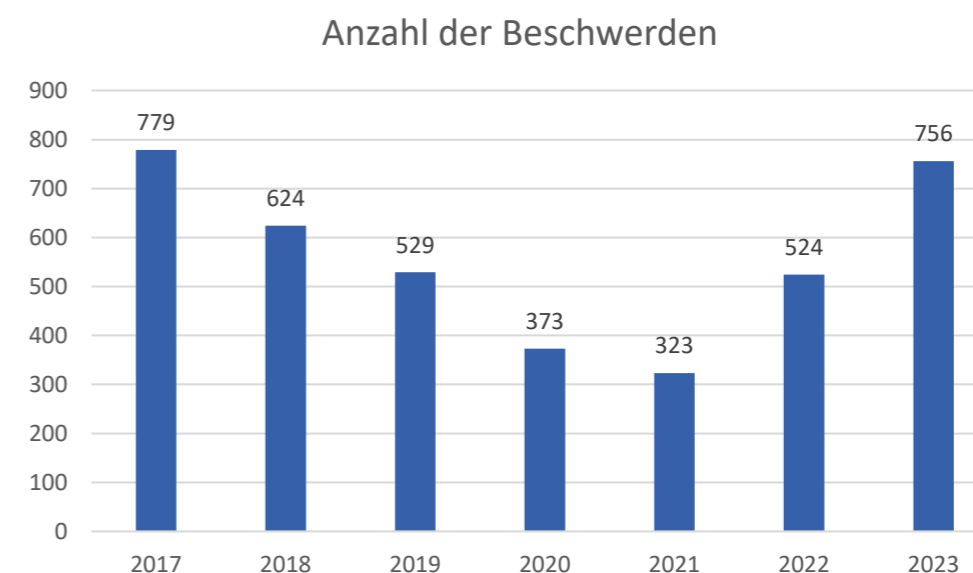
Der Vortrag über Leistungsmissbrauch wird den Sachbearbeiter*innen/Teamkoordinator*innen oder Teamleiter*innen zur weiteren Veranlassung zugeleitet. Allgemeine Anfragen von Bürger*innen wurden erläutert und der Hinweis erteilt, dass die Vorsprache bei der Sachbearbeitung als direkterer Weg auch der schnellere ist. Die Übersendung von vorherigen Bescheiden wurde wiederholt.

2.6 Beschwerdeaufkommen unterjährig

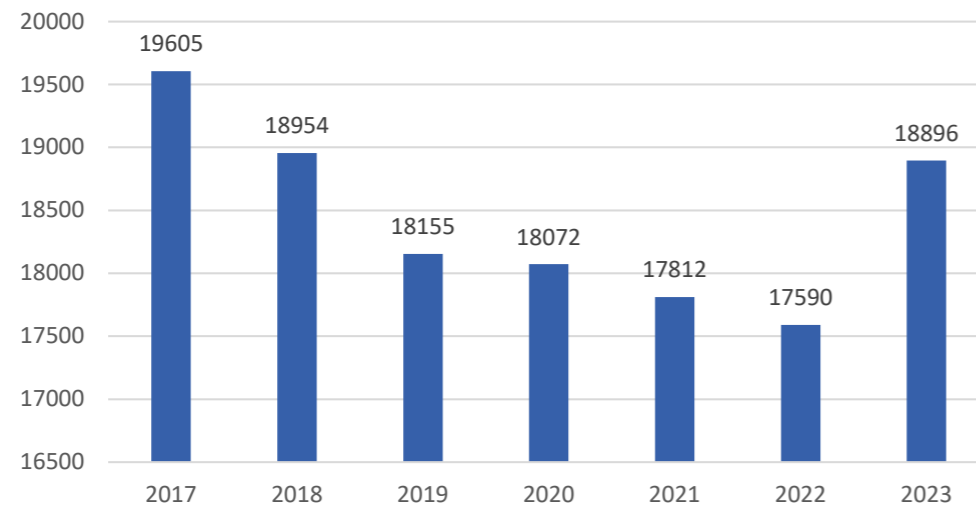
Das Beschwerdeaufkommen entwickelte sich wie folgt über das Jahr 2023:



2.7 Beschwerdeaufkommen im Jahresvergleich



erwerbsfähige Leistungsberechtigte



Seit dem 01.06.2013 werden Beschwerden systematisch vom Beschwerdemanagement des Jobcenters EN bearbeitet.

Auf der Internetseite des EN-Kreises sind die Kontaktdaten des Beschwerdemanagements veröffentlicht und ein entsprechendes Kontaktformular steht zur Verfügung. Auch die sozialen Einrichtungen und die städtischen Ämter infor-

mieren die Bürger*innen über die Möglichkeit, bei Unstimmigkeiten und Schwierigkeiten vor Einleitung von rechtlichen Schritten zunächst den vermittelnden Kontakt zur Beschwerdestelle des Jobcenters EN zu suchen.

3. Entwicklung des Beschwerdemanagements

Die Beschwerdestelle wurde mit 47% der Vorgesprächen aus dem Bereich sonstige Anliegen als Hilfe vor der Eskalation und rechtlichen Auseinandersetzung in Anspruch genommen. Auffällig war hierbei, dass die Bereitschaft zu verbaler und auch körperlicher Aggression der Bürger*innen stetig weiter angestiegen ist. Auf Grund des hohen Aufkommens ergaben sich auch im Jahr 2023 keine neuen Schwerpunkte im Hinblick auf die Beschwerdethemen.

Angesichts weiterer zu erwartender rechtlicher Änderungen und politischer Reformvorhaben im Bereich des SGB II, wie z.B. die angedachte Einführung einer Kindergrundsicherung, ist auch für das Jahr 2024 mit einem anhaltend hohen Beschwerdeaufkommen zu rechnen.



Kommunale
Jobcenter –

**Stark.
Sozial.
Vor Ort.**

Ennepe-Ruhr-Kreis

Jobcenter EN

Zentrale Steuerung und Eingliederung

Rheinische Straße 41

58332 Schwelm

02336 93-3901

info@jobcenter-en.de

www.jobcenter-en.de

www.en-kreis.de

