

**Bericht zum Beschwerdemanagement
2015**

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

Brigitte Rösner

Druck

Jobcenter Wuppertal AÖR

INHALTSVERZEICHNISS

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 beim Sachbearbeiter oder bei dessen Vorgesetzten in der Geschäftsstelle. 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 den Beschwerdebeantworter gibt;
- Die abschließende Bearbeitung erfolgt spätestens innerhalb eines Monats;
- Falls sich eine Beschwerde gegen eine/einen Mitarbeiterin/Mitarbeiter richtet, soll nicht die/der Betroffene 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 Kunden im Zusammenhang stehen, werden mit absoluter Priorität bearbeitet. Wenn die Beschwerde berechtigt ist, wird der Missstand unverzüglich beseitigt.

Wenn in Einzelfällen Beschwerden nicht in den Geschäftsstellen zur Zufriedenheit des Kunden bearbeitet werden, wenden sich die Kunden 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.

Durchschriften der Beschwerdeakten werden im Vorzimmer des Vorstandes geführt.

3. AUSWERTUNG DER BESCHWERDEN

Die Auswertung der zentral eingegangenen Beschwerden erfolgt seit dem Jahr 2008 nach folgenden Kriterien:

- Dauer der durchschnittlichen Bearbeitung pro Beschwerde
- War die Beschwerde berechtigt oder unberechtigt?
- Monatliche Verteilung der Beschwerden
- Verteilung der Beschwerden auf die Geschäftsstellen
- Verteilung der Beschwerden auf die 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 2015 wurden insgesamt **291** Beschwerden eingereicht, im Vergleich zum Vorjahr 2014 (245 Beschwerden) ist das ein Anstieg von 15%.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag im Jahr 2015 bei 7,9 Arbeitstagen und hat sich gegenüber 2014 (8,2 Arbeitstage) weiter verbessert.

221 Beschwerden (76%) waren nicht gerechtfertigt, 70 Beschwerden (24%) waren berechtigt.

Inhalt der 70 berechtigten Beschwerden (Mehrfachnennungen) im Jahr 2015:

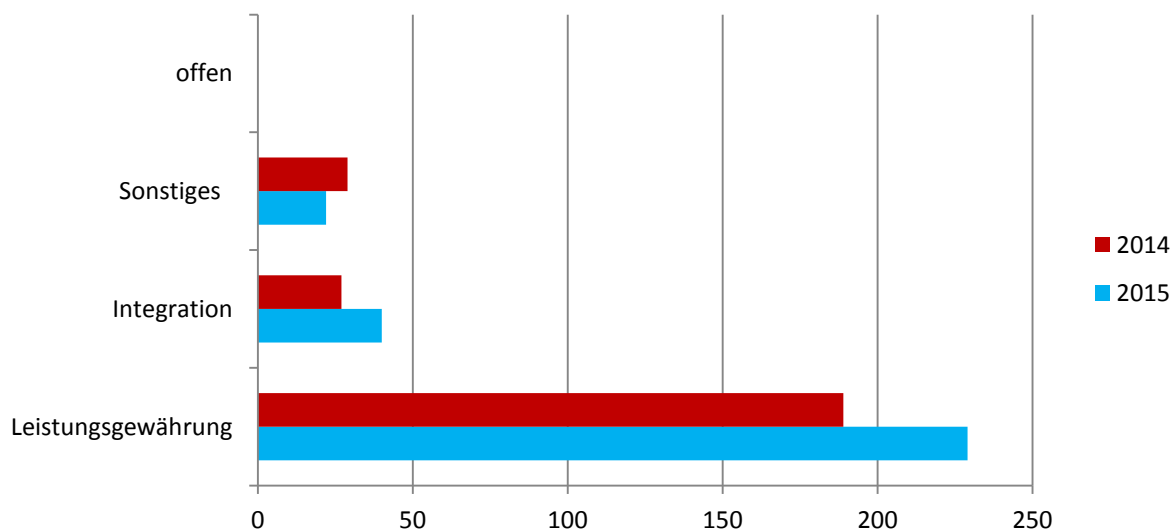
	Beschwerdegrund	Anzahl
1	Persönliches Verhalten	4
2	Organisatorische Mängel innerhalb der Geschäftsstelle	3
3	Verfahren und Zeitablauf	48
4	Sachentscheidung	32
4a	Bearbeitet als Widerspruch	1
4b	Bearbeitet als Beschwerde und Widerspruch	4
5	Räumliche und sachliche Ausstattung	0
6	Sonstiges	4

Bei der monatlichen Verteilung der Beschwerden ergibt sich folgendes Bild:

Monat	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Januar	17	23	17	14	9	10	28	2
Februar	21	26	22	22	19	12	24	3
März	29	18	27	24	16	24	18	9
April	27	16	25	30	18	9	25	12
Mai	33	13	20	29	18	10	18	18
Juni	26	13	19	21	11	24	21	23
Juli	20	35	14	37	13	23	20	28
August	22	20	17	30	26	22	19	19
September	20	30	11	25	23	17	19	19
Oktober	15	27	24	36	15	19	19	34
November	28	10	20	26	17	18	16	10
Dezember	33	14	14	13	23	14	18	16
Gesamt	291	245	230	307	208	202	245	193

Die Beschwerden verteilen sich auf die Fachbereiche wie folgt:

Fachbereich		2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Leistungsgewährung	absolut	229	189	178	248	145	150	195	156
	in %	78,7%	77,1%	77,4%	80,8%	69,7%	78%	79%	76%
Integration	absolut	40	27	37	34	32	20	26	18
	in %	13,7%	11,1%	16,1%	11,1%	15,4%	10%	11%	9%
Sonstiges (Dienstaufsicht, Petition, Eingaben)	absolut	22	29	15	25	23	16	17	30
	in %	7,6%	11,8%	6,5%	8,1%	11,1%	8%	7%	15%
Offen	absolut	0	0	0	0	8	8	7	0
	in %	0%	0%	0%	0%	3,8%	4%	3%	0%



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

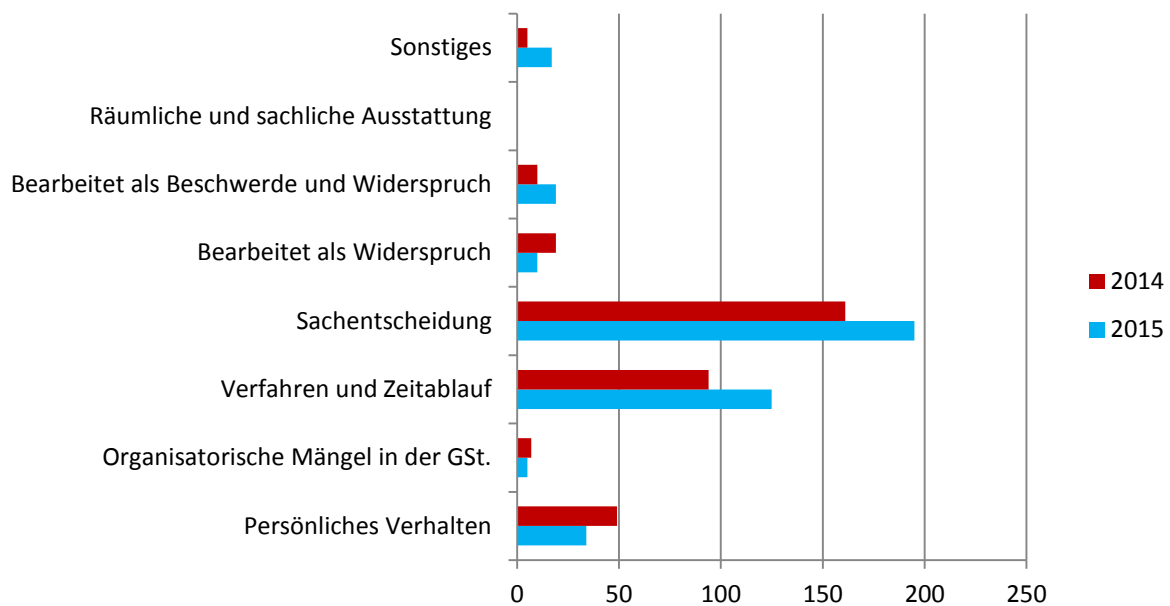
		2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
GSt. 1	absolut	32	18	14	13	12	14	17	20
	in %	11%	7,3%	6,1%	4,2%	5,7%	7,2%	7%	10%
GSt. 2	absolut	36	18	28	39	22	8	11	8
	in %	12,4%	7,3%	12,2%	12,7%	10,6%	4,1%	4%	4%
GSt. 3	absolut	22	16	14	19	13	14	22	16
	in %	7,6%	6,5%	6,1%	6,2%	6,3%	7,2%	9%	8%
GSt. 4	absolut	7	19	26	25	17	26	24	20
	in %	2,4%	7,8%	11,3%	8,1%	8,2%	13,4%	10%	10%
GSt. 5	absolut	77	56	51	109	61	53	37	31
	in %	26,5%	22,9%	22,2%	35,5%	29,3%	27,3%	15%	15%
Team 49 (Selbständige)	absolut	11	11	9					
	in %	3,8%	4,5%	3,9%					
GSt. 6	absolut	58	47	58	53	21	25	53	42
	in %	19,9%	19,2%	25,2%	17,3%	10,1%	12,9%	22%	21%
GSt. 7	absolut	33	38	28	44	56	45	54	53
	in %	11,3%	15,5%	12,2%	14,4%	27%	23,2%	22%	25%
Sonstige	absolut	15	22	11	5	6	9	27	14
	in %	5,1%	9%	4,7%	1,6%	2,8%	4,7%	11%	7%

Anzahl der Bedarfsgemeinschaften:

GST		BGs 06/15	BGs 06/14	BGs 06/13	BGs 06/12	BGs 06/11
GSt. 1	absolut	2.202	2.274	2.353	2.375	2.306
	in %	9,2%	9,4%	9,6%	9,8%	9,8%
GSt. 2	absolut	2.719	2.775	2.913	2.795	2.765
	in %	11,4%	11,5%	11,9%	11,6%	11,8%
GSt. 3	absolut	2.748	2.714	2.723	2.748	2.742
	in %	11,5%	11,2%	11,1%	11,4%	11,7%
GSt. 4	absolut	2.651	2.772	2.741	2.801	2.783
	in %	11,1%	11,5%	11,2%	11,6%	11,8%
GSt. 5	absolut	4.346	4.286	4.325	4.195	4.826
	in %	18,1%	17,7%	17,6%	17,4%	20,5%
GSt. 6	absolut	4.857	4.836	4.888	4.871	4.789
	in %	20,3%	20,0%	19,9%	20,2%	20,4%
GSt. 7	absolut	3.401	3.474	3.579	3.491	3.314
	in %	14,2%	14,4%	14,6%	14,5%	14,1%
Team 49 (Selbständige)	absolut	1.023	1.059	1.038	841	
	in %	4,3%	4,4%	4,2%	3,5%	

Inhalte der Beschwerden (Mehrfachnennungen sind möglich):

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
1) Persönliches Verhalten	34	49	20	25	37	28	13
2) Organisatorische Mängel in der GSt.	5	7	4	13	10	12	12
3) Verfahren und Zeitablauf	125	94	80	143	87	91	88
4) Sachentscheidung	195	161	166	176	106	94	120
4a. Bearbeitet als Widerspruch	10	19	9	12	13	9	6
4b. Bearbeitet als Beschwerde und Widerspruch	19	10	9	6	9	8	9
5) Räumliche und sachliche Ausstattung	0	0	0	0	0	0	0
6) Sonstiges	17	5	7	17	11	7	14



Im Allgemeinen sind die Beschwerden auf eine zu lange Bearbeitungszeit der Anträge zurückzuführen; bei einem wesentlichen Teil der Beschwerden handelt es sich aber um Sachentscheidungen.

Hinsichtlich der Beschwerden über einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden bereits Maßnahmen ergriffen.

4. FAZIT

- Vergleicht man das Jahr 2015 mit dem Jahr 2014, dann ist festzustellen, dass der Beschwerdeeingang etwas zugenommen hat.
- Die Bearbeitungsdauer hat sich im Vergleich zum Vorjahr nochmals verringert.
- Die überwiegende Mehrzahl der Beschwerden betrifft den Bereich der Leistungsgewährung.
- Die Mehrzahl der Beschwerden war nicht gerechtfertigt.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass der absolute Beschwerdeeingang um 15% angestiegen ist, was sicherlich auch auf das Publizieren im Internet und auf die Möglichkeit der Inanspruchnahme des Kontaktformulars zurückzuführen ist. Jedoch ist der Anteil der berechtigten Beschwerden im Vergleich zu 2014 (26,5%) auf 24% in 2015 zurückgegangen.

Die Bearbeitungszeit der Anträge hat sich nicht signifikant verändert.

Positiv wirkt sich hier auch das Qualifizierungskonzept der Jobcenter Wuppertal AÖR aus, welches sich neben fachlichen Inhalten auch mit dem kommunikativen Umgang mit Kundinnen und Kunden beschäftigt.

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)

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

So wurde auch im Jahr 2015 eine Einführungswoche für die neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt und auch wieder ein Schulungsmodul für psychisch sozial auffällige Kundinnen und Kunden organisiert.