

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Inge Hannemann (DIE LINKE) vom 19.01.16

und Antwort des Senats

Betr.: Beschwerdemanagement bei Jobcenter team.arbeit.hamburg, Agentur für Arbeit Hamburg und Bundesagentur

Die Bundesagentur für Arbeit, die Jobcenter und die Agentur für Arbeit agieren mit einem Kundenreaktionsmanagement, wo „Kundinnen“ und „Kunden“ der Jobcenter und der Agentur für Arbeit Beschwerden, Lob, Kritik, Anregungen einreichen können. Alle Institutionen werben mit entsprechenden Slogans auf ihren Webseiten.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften der Bundesagentur für Arbeit (BA) und Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter) wie folgt:

- 1. Wie viele schriftliche Beschwerden über Mitarbeiter/-innen oder Vorgänge gab es seit 2012 in Hamburg? Bitte auflisten nach Agentur für Arbeit/Jobcenter und Standorten. Zusätzlich bitte nach Beschwerdegründen auflisten.*

Die von der BA zur Verfügung gestellte und von Jobcenter eingesetzte Datenbank-Software ADITO online lässt lediglich eine Auswertung nach Anliegen zu. Jeder Beschwerde können bis zu drei Anliegen zugeordnet werden, sodass nachfolgend die Auswertung nach Anliegen dargestellt wird.

Dazu betrafen im gesamten Zeitraum 1. Januar 2012 bis 31. Dezember 2015 im Jobcenter 2.841 Sachanliegen und 1.006 Beschwerden das Verhalten von Mitarbeitern.

Bei der Agentur für Arbeit Hamburg (Agentur) lagen im selben Zeitraum 1.221 Anliegen gegen Sachthemen und 364 Anliegen gegen Mitarbeiterverhalten vor.

- 2. Wie viele schriftliche Beschwerden wurden in Hamburg über das Kundenreaktionsmanagement seit 2012 abschließend bearbeitet? Bitte auflisten nach Agentur für Arbeit und Jobcenter. Zusätzlich bitte nach Beschwerdegründen auflisten.*

Alle in der Antwort zu 1. benannten Anliegen wurden grundsätzlich abschließend bearbeitet. In Fällen, in denen Beschwerdeführer ihr fachliches Anliegen auch auf dem Rechtswege verfolgten, wurde teilweise auf das offene Verfahren verwiesen.

- 3. Wie viele schriftliche Beschwerden sind direkt bei der Geschäftsführung Jobcenter team.arbeit.hamburg, Raboisen 28, seit 2010 eingegangen? Bitte jährlich und nach Beschwerdegründen aufschlüsseln.*

Mit der Datenbank-Software ADITO online kann keine Auswertung vorgenommen werden, wie viele Beschwerden direkt bei der Geschäftsführung von Jobcenter eingegangen sind. Darüber hinaus siehe Antwort zu 1.

- 4. Gibt es eine Datenbank zur Erfassung von „Kundenreaktionen“?*

Wenn ja, wird diese durch Jobcenter t.a.h. und Agentur für Arbeit verwendet?

Wenn nein, warum nicht?

Siehe Antwort zu 1.

5. *Wie ist der interne administrative Ablauf bei einer schriftlichen Beschwerde von Arbeitslosengeld-I/II-Leistungsberechtigten über Mitarbeiter/-innen oder Vorgängen in den Agenturen für Arbeit oder Jobcentern?*

Bei einer Dienstaufsichtsbeschwerde ist der Bereich Personal von Jobcenter für die Bearbeitung zuständig. Der Personalbereich verschickt nach Eingang der Beschwerde unverzüglich eine Zwischennachricht (Eingangsbestätigung und Informationen über den weiteren Verfahrensablauf) an die Beschwerdeführerin/den Beschwerdeführer und fordert die betroffene Beschäftigte/den betroffenen Beschäftigten auf, zum Vorbringen der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers eine Stellungnahme abzugeben.

Anschließend erfolgt eine tatsächliche und rechtliche Prüfung des Beschwerdevorgangs mit abschließender Antwort an die Beschwerdeführerin/den Beschwerdeführer durch den Bereich Personal.

Im Übrigen ist das Kundenreaktionsmanagement von Jobcenter dezentral organisiert. Die einzelnen Standorte bearbeiten die an sie gerichteten Reaktionen in eigener Zuständigkeit.

Die zur Stellungnahme an die Geschäftsführung von Jobcenter weitergeleiteten Reaktionen (Petitionen, Eingaben und sonstige Beschwerden auf Bundes- und Landesebene) und direkt an die Geschäftsführung gerichtete Beschwerden werden zentral bearbeitet, auch wenn sie Vorgänge in den einzelnen Standorten zum Gegenstand haben.

Jede Reaktion mit Beschwerdeinhalt, die direkt bei Jobcenter eingeht, soll zunächst in der Datenbank-Software ADITO online erfasst und grundsätzlich schriftlich bestätigt werden. Unabhängig davon, ob die Reaktion direkt bei Jobcenter eingeht oder vom Petitionsausschuss des Bundestages, vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales, vom Eingabenausschuss der Hamburgischen Bürgerschaft, vom Ersten Bürgermeister der Freien und Hansestadt Hamburg, von der BA, von der zuständigen Behörde zugeleitet wird, ist die Stellungnahme der organisatorisch zuständigen Einheit einzuholen und eine Prüfung der Angelegenheit in sachlicher und rechtlicher Hinsicht vorzunehmen. Der Vorgang wird mit einem Antwortschreiben an die beschwerdeführende Person oder einer Stellungnahme gegenüber der zuleitenden Stelle abgeschlossen. Erfolgt die Bearbeitung des Vorgangs zentral, wird vor Versendung stets die Zustimmung der Teamleitung der Rechtsstelle und anschließend der Geschäftsereichsleitung Recht eingeholt. Bei Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben ist zusätzlich die Zustimmung der Geschäftsführung von Jobcenter erforderlich.

Bei der Agentur wird die Beschwerde an das Kundenreaktionsmanagement des jeweiligen Rechtskreises weitergeleitet. Die Beauftragten für das Kundenreaktionsmanagement nehmen sich des Sachverhalts an, holen Stellungnahmen ein und bearbeiten die Beschwerdesache abschließend. Für Folgereaktionen oder Rückfragen stehen sie ebenfalls zur Verfügung.

Dienstaufsichtsbeschwerden, also Beschwerden von Kunden, die sich gegen ein behauptetes persönliches, nicht unerhebliches, das heißt schwerwiegendes Fehlverhalten von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern richten, werden nicht im Kundenreaktionsmanagement bearbeitet. Jede Beschwerde, die ausschließlich oder in überwiegenden Teilen eine Dienstaufsichtsbeschwerde ist, ist an den Internen Service Personal weiterzuleiten und wird dort entsprechend bearbeitet.

6. *Wie lange ist die Bearbeitungszeit einer Beschwerde im Kundenreaktionsmanagement? Bitte auflisten seit 2012 in Wochen/Monaten.*

Von den in der Antwort zu 1. erwähnten 3.847 Anliegen, die bei Jobcenter vorlagen, wurden 2.264 innerhalb von 14 Kalendertagen, 1.270 innerhalb von 15 bis 21 Kalen-

dertagen, 204 innerhalb von 22 bis 30 Kalendertagen, 98 innerhalb von 31 bis 60 Kalendertagen und 11 nach mehr als 60 Tagen erledigt.

Die Agentur hat im abgefragten Zeitraum 1.782 Beschwerden innerhalb von 14 Kalendertagen, 129 Beschwerden innerhalb von 15 bis 21 Kalendertagen, 69 Beschwerden innerhalb von 22 bis 30 Kalendertagen, 57 Beschwerden innerhalb von 31 bis 60 Kalendertagen und 13 Beschwerden innerhalb von mehr als 60 Kalendertagen abschließend bearbeitet. Hierzu zählen abweichend von der Antwort zu 1. auch telefonische Beschwerden.

7. *In welchem Zeitraum erhalten die Beschwerdeführer/-innen eine Bestätigung ihres Eingangs einer Beschwerde und durch wen?*

Grundsätzlich ist der Eingang einer Beschwerde innerhalb von drei Arbeitstagen schriftlich zu bestätigen.

Geht eine Beschwerde in den einzelnen Standorten ein, ist die Eingangsbestätigung von diesen zu versenden. Andernfalls erfolgt die Versendung durch das zentrale Kundenreaktionsmanagement. In Fällen, in denen Jobcenter gegenüber einer zuleitenden Stelle Stellung nehmen muss, versendet es selbst keine Eingangsbestätigung.

8. *Wie ist der Ablauf, wenn die Beschwerde via Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg eingereicht wird und Jobcenter t.a.h. oder Agentur für Arbeit betrifft?*

Sofern die BA eine Stellungnahme von Jobcenter anfordert, um selbst den Beschwerdevorgang zu bearbeiten, fertigt das zentrale Kundenreaktionsmanagement nach Einholung einer Stellungnahme der organisatorisch zuständigen Einheit und Prüfung der Sach- und Rechtslage eine entsprechende Stellungnahme und leitet diese – je nach Vorgabe der BA im Einzelfall – direkt oder über die Agentur beziehungsweise die Regionaldirektion Nord der Zentrale der BA zu. Vor Versendung der Stellungnahme wird die Zustimmung der Teamleitung der Rechtsstelle und anschließend der Geschäftsbereichsleitung Recht eingeholt.

Leitet die Zentrale der BA eine Beschwerde an Jobcenter weiter mit der Bitte um Bearbeitung und Beantwortung in eigener Zuständigkeit, so fertigt das zentrale Kundenreaktionsmanagement nach Einholung einer Stellungnahme der organisatorisch zuständigen Einheit und Prüfung der Sach- und Rechtslage ein Antwortschreiben an die beschwerdeführende Person. Vor Versendung des Antwortschreibens wird die Zustimmung der Teamleitung der Rechtsstelle und anschließend der Geschäftsbereichsleitung Recht eingeholt. Eine Eingangsbestätigung erfolgt nicht, sofern die Zentrale der BA bereits eine Abgabennachricht an die beschwerdeführende Person versandt hat.

Der Agentur wird die Kundenreaktion in der Regel über die Kundenreaktionsmanagement-Datenbank weitergeleitet und dort in eigener Zuständigkeit bearbeitet.

Wenn der Beschwerdevorgang durch die Regionaldirektion Nord oder die Zentrale der BA selbst bearbeitet wird, fertigt das Kundenreaktionsmanagement der Agentur eine entsprechende Stellungnahme.

9. *Haben eingereichte Beschwerden über Mitarbeiter/-innen in den Agenturen für Arbeit oder Jobcentern personelle oder arbeitsrechtliche Konsequenzen für die Mitarbeiter/-innen?*

Wenn ja, inwiefern war dies seit 2012 der Fall?

Es erfolgt keine statistische Erhebung im Sinne der Fragestellung. Bei Stattgabe einer Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerde können personelle und/oder arbeitsrechtliche Konsequenzen erfolgen. Mögliche Verletzungen der Dienstaufsicht, Haftungsfälle oder Ähnliches sind im Einzelfall zu prüfen.

10. *Gibt es ein getrenntes Kundenreaktionsmanagement nach SGB II und SGB III?*

Wenn ja, wie unterscheiden sie sich?

Wenn nein, warum nicht?

Es gibt ein getrenntes Kundenreaktionsmanagement der Leistungsträger nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) und dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III). Die Vorgehensweisen sind in beiden Rechtskreisen vergleichbar.

11. *Wie ist die Vorgehensweise, wenn dem Wunsch des Arbeitslosengeld-I/II-Leistungsberechtigten in seinem Anliegen nicht entsprochen werden kann?*

In Fällen, in denen dem Wunsch der beschwerdeführenden Person nicht entsprochen werden kann, werden in der Stellungnahme an die zuleitende Stelle beziehungsweise in dem Antwortschreiben an die beschwerdeführende Person (je nach Beschwerdeart, siehe Antwort zu 5.) die rechtlichen und tatsächlichen Gründe dargelegt, um die Transparenz zu gewährleisten. Wenn möglich, werden Alternativen angeboten.

12. *Gibt es eine Evaluierung der „Kundenreaktionen“ durch Jobcenter t.a.h./ Agentur für Arbeit oder angegliederte Zuständigkeiten?*

Wenn ja, wie häufig geschieht dies?

Wenn nein, warum nicht?

Es werden jährlich Auswertungen durchgeführt. Darüber hinaus erstellt Jobcenter jährlich einen Bericht des Kundenreaktionsmanagements für die Trägerversammlung.

13. *Wo liegt und wer hat die Zuständigkeit von „Kundenreaktionen“ bei der „Zentrale Auslands- und Fachvermittlung“ (ZAV)?*

14. *Wo liegt und wer hat die Zuständigkeit von „Kundenreaktionen“ bei der Familienkasse?*

ZAV und Familienkasse haben ein eigenes Kundenreaktionsmanagement.

15. *Wo liegt und wer hat die Zuständigkeit von „Kundenreaktionen“ beim ärztlichen oder psychologischen Dienst?*

Die Zuständigkeit liegt bei den jeweiligen Agenturen für Arbeit und deren Beauftragten für das Kundenreaktionsmanagement.

16. *Wie ist der Ablauf, wenn eine abschließende Klärung von „Kundenreaktionen“ nicht möglich ist?*

Alle Kundenreaktionen mit Beschwerdeinhalt werden grundsätzlich abschließend geklärt. In seltenen Ausnahmefällen, in denen ein fachliches Anliegen auch auf dem Rechtswege verfolgt wird, erfolgt teilweise ein Verweis auf das offene Verfahren.

17. *Wie bewertet der Senat, Aussagen von Arbeitslosengeld-I/II-Leistungsberechtigten, dass Beschwerden nicht bearbeitet werden?*

Hiermit hat sich der Senat nicht befasst. Im Übrigen siehe Antworten zu 1. bis 16.