



Haben Sie Beschwerden?

Bericht des Kundenreaktionsmanagements

Früher, als man noch beim Arbeitsamt die Stütze abholen konnte, da lief auch nicht alles glatt. Aber man konnte sich ja beschweren. Im Zuge der Transformierung zu einem modernen Dienstleister wurde die Beschwerdestelle im Jobcenter schon vor Jahren aufgelöst. Gibt es Probleme, lässt sich heutzutage das „Kundenreaktionsmanagement“ einschalten. Dieses hat nun seinen Jahresbericht dem Sozialausschuss vorgelegt. Klaus Roth (Arbeitskreis Soziales und Integration) hat die Bilanz analysiert, wir haben die Geschäftsführung des Jobcenters mit einigen kritischen Anmerkungen konfrontiert: Positiv ist zu bemerken, dass die Fälle, in denen das KRM tätig werden musste gegenüber dem Vorjahr um 16,5 Prozent zurückgegangen ist. Dennoch lagen die Zahlen von 2016 noch knapp 14 Prozent über denen von 2013 - obwohl die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften nahezu unverändert ist.

Auffällig ist, dass zu lange Bearbeitungszeiten in fast 40 Prozent der insgesamt 2293 dokumentierten Fälle, der Grund für das Eingreifen des Kundenreaktionsmanagements waren. Das ist insofern dramatisch, als dass eine schnelle Bearbeitung in vielen Fällen zur Abwendung einer Notlage unbedingt erforderlich ist. Die Sozialberatung berichtete von einer jungen Mutter, der die Erstausstattung für die Schwangerschaft gewährt wurde, als die Tochter schon mehrere Monate alt war. Die rechtzeitige Bearbeitung von Anträgen und Widersprüchen muss in Zukunft sichergestellt werden.

Mehr als jede zehnte Einschaltung des KRM war erforderlich, weil die „Kunden“ die Bescheide nicht verstehen konnten. Das liegt wesentlich in der zentralisierten Ausgestaltung der Vordrucke und Textbausteine, aber unverständliche Ergänzungen und Einfügungen verschlimmbessern die Lage vor Ort oft zusätzlich. Dabei sind die Sachbearbeiter*innen angehalten, Auskunft, Beratung und Aufklärung zu gewähren (§§ 13-15, SGBI). Ansonsten werden sie schadensersatzpflichtig, es greift der sog. sozialrechtliche Herstellungsanspruch. Der Bericht räumt auch verschwundene Unterlagen in den Jobcentern ein: 68 Beschwerdefälle sind im vergangenen Jahr aktenkundig geworden, eine nicht unbeträchtliche Dunkelziffer darf vermutet werden. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es durchaus qualitative Fortschritte bei der Bearbeitung gibt, diese reichen aber bei weitem noch nicht aus. Der Geschäftsführer des Jobcenters Köln sagte weitere Verbesserungen, insbesondere hinsichtlich der Bearbeitungsdauer und der Verständlichkeit von Mitteilungen, Formularen und Bescheiden zu.

Michael Scheffer, Mai 2017