

## 17. Wahlperiode

### Kleine Anfrage

#### der Abgeordneten Alexander Spies und Dr. Simon Weiß (PIRATEN)

vom 10. September 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 11. September 2013) und **Antwort**

#### Kein Bock auf „Querulanten“? – Kundenreaktionsmanagement in den Berliner Jobcentern

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

Die Fragen betreffen Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Daher hat der Senat die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit (RDBB) zusätzlich um Auskunft gebeten.

1. Hält der Senat die Praxis des Jobcenters Berlin Lichtenberg für legitim, Leistungsbezieher\_innen in internen Weisungen als „Querulanten“ und „Dauerkunden“ zu bezeichnen und ihre Anliegen daher mit der niedrigsten Priorität zu behandeln (vgl. Jobcenter Berlin Lichtenberg Festlegung Nr. 01/2011 Anlage 2:

[http://redmine.piratenfraktion-berlin.de/dmsf\\_files/7299?download=\)](http://redmine.piratenfraktion-berlin.de/dmsf_files/7299?download=))?

a. Wenn ja, wieso (bitte begründen)?

b. Wenn nein, wird sich der Senat dafür einsetzen, dass diese Praxis des Jobcenters Berlin Lichtenberg beendet wird?

Zu 1., 1a. und 1b.: Zunächst sollte qualitativ unterschieden werden zwischen der erfolgten missverständlichen Wortwahl in der benannten internen Arbeitsanweisung und dem Sinn und Zweck der Arbeitsanweisung für Praxis im Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters Berlin Lichtenberg.

Zur erfolgten Wortwahl ist festzustellen, dass es nicht die Absicht des Jobcenters Berlin Lichtenberg war, mit der umgangssprachlichen Betitelung „Querulanten/Dauerkunden“, eine inhaltliche Wertung vorzunehmen. Insofern hat das Jobcenter zwischenzeitlich eine geeignete Modifizierung der Arbeitshilfe vorgenommen und die beiden Begriffe ersatzlos gestrichen.

Sinn und Zweck der besagten internen Arbeitsanweisung ist es, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters Berlin Lichtenberg einen Handlungs- und Orientierungsrahmen zur Bearbeitung von Kundenreaktionen im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements an

die Hand zu geben. Neben dem allgemeinen Umgang mit allen Kundenreaktionen beinhaltet die Arbeitsanweisung organisatorische Abläufe. Grundsätzlich sollen danach alle Kundenreaktionen als individuelle Anliegen gewertet und zeitnah beantwortet werden. Eine Priorisierung der Anliegen soll darüber hinaus dafür Sorge tragen, dass etwa besonders prekäre und eilbedürftige Sachverhalte bei engen Personalressourcen bevorrechtigt geklärt werden sollen.

Da bereits eine geeignete Modifizierung vorgenommen wurde, erübrigt sich die Frage nach einem Einsatz des Senats.

2. Wie definiert das Jobcenter Berlin Lichtenberg „Querulanten“ und „Dauerkunden“?

Zu 2.: Es wurden unter dieser Bezeichnung vom Jobcenter Berlin Lichtenberg ausschließlich Beschwerdeführende verstanden, welche wiederholt unbegründete Anträge zum selben Sachverhalt stellten bzw. deren mehrfaches misstrauisches Vorgehen in kaum einem Verhältnis zum geringen oder vermeintlichen Anlass steht (vgl. Duden). Dies gilt auch für den Begriff „Dauerkunden“, wobei hier im Sinne des Kundenreaktionsmanagements der Personenkreis bezeichnet wurde, welcher sich zur selben Sache mehrfach wiederholt - trotz vorheriger eingehender Prüfung des Sachverhaltes - an das Jobcenter Berlin Lichtenberg wendete.

3. Kann der Senat mit Sicherheit ausschließen, dass weitere Berliner Jobcenter eine solche Kategorisierung von Leistungsbezieher\_innen und dadurch eine niedrige Priorisierung bei der Behandlung ihrer Anliegen vornehmen?

6. Welche Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit – Zentrale und/oder Dienststellen – bezüglich des Kundenreaktionsmanagements gelten aktuell für die Berliner Jobcenter (bitte im Originalwortlaut beifügen/verlinken)?

11. Wie bewertet der Senat die inhaltlichen wie verfahrensrechtlichen Mindeststandards sowie die Organisationsweise des Kundenreaktionsmanagements in den Berliner Jobcentern? Wo sieht er ggf. Verbesserungsbedarf?

Zu 3., 6. und 11.: Dem Senat sind die internen Dienst-anweisungen zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) der einzelnen Jobcenter nicht bekannt. Wenn eine Träger-versammlung im Rahmen ihrer gesetzlichen Zuständigkeit eine interne Arbeitsanweisung behandeln würde, würde sich der in diese Trägerversammlung entsendete Vertreter bzw. die Vertreterin des Senats im Falle dort enthaltener fragwürdiger Inhalte selbstverständlich für deren Korrektur einsetzen. Das gilt auch hinsichtlich der inhaltlichen Bewertung von verfahrensrechtlichen Mindeststandards sowie der Organisation des Kundenreaktionsmanagements in den Berliner Jobcentern.

4. Wie bewertet der Senat die Kategorisierung und Priorisierung von „Kundenreaktionen“ im Jobcenter Berlin Lichtenberg insgesamt, etwa dass es Anfragen von Medien und Arbeitgeber\_innen als „Kundenreaktionen“ auffasst und im Rahmen seines Kundenreaktionsmanagements mit höchster Priorität bearbeitet (vgl. Jobcenter Berlin Lichtenberg Festlegung Nr. 01/2011 Anlage 2)?

Zu 4.: Grundsätzlich müssen Vorgänge mit höchster Priorität im individuellen Kontext gesehen werden. Die seitens des Jobcenters Berlin Lichtenberg vorgenommene oberste Priorisierung mit sofortigem Handlungsbedarf bei Kundenreaktionen mit erheblichen Risiken zielt darauf, besonderen Notlagen oder Eskalationsgefahren in Einzelfällen schnellstmöglich abzuwehren. Dies ist durch das SGB II und andere Gesetze gedeckt und daher auch grundsätzlich dringend geboten. Vorgänge, denen sich die Medien nach eigener sorgfältiger Recherche annehmen und danach an das Jobcenter herantragen, sind sehr häufig mit dringlichen individuellen Problemlagen einzelner leistungsberechtigter Personen verbunden, so dass hierüber wiederum der beschriebene dringende Handlungsansatz gegenüber der betroffenen leistungsberechtigten Person gegeben ist. Auch wenn sich Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, die ebenfalls eine Kundengruppe des Jobcenters darstellen, an das KRM des Jobcenters wenden, stehen dahinter zumeist die beschriebenen besonderen einzelfallbezogenen Problemlagen und erforderlichen Handlungserfordernisse.

5. Welche internen Weisungen, Richtlinien und Hinweise gelten aktuell in den einzelnen Berliner Jobcentern zum Kundenreaktionsmanagement und wie lauten diese jeweils (bitte im Originalwortlaut beifügen/verlinken)?

Zu 5.: Die internen Dienst-anweisungen der Berliner Jobcenter liegen dem Senat nicht vor. Sie können aber nach vorheriger Terminvereinbarung bei der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit eingesehen werden.

7. Wie sind die Aufbewahrungs- und Löschrufen für Kundenreaktionen in elektronischer wie in Papierform?

Zu 7.: Gemäß dem Aktenplan der Bundesagentur für Arbeit (BA) zum SGB II umfassen die Aufbewahrungsfristen 10 Jahre (vgl. <http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/A01-Allgemein-Info/A015-Oeffentlichkeitsarbeit/Publikation/pdf/Aktenplan-SGB-II.pdf> ).

8. Welche Daten werden im IT-Tool KRM2 erfasst und inwiefern sind diese auswertbar darstellbar?

Zu 8.: Die Datenbank „KRM2“ wurde zum 15.05.2013 vom Netz genommen, da sie nicht mehr dem BA-Standard entsprach. Demnach steht die genannte Anwendung den Jobcentern, die sich seinerzeit im Rahmen der Freiwilligkeit für die Nutzung entschieden hatten, nicht mehr zur Verfügung. Folglich werden im „KRM2-Tool“ keine Daten erfasst und ausgewertet.

9. Ist es seit 2005 zu Maßnahmen der Aufsicht durch den zuständigen Träger bezüglich der Praxis einzelner Jobcenter im Bereich des Beschwerde- und Kundenreaktionsmanagements gekommen (bitte einzeln auflisten nach Datum, Maßnahmen der Aufsicht, zuständigem Träger und ergriffenen Maßnahmen)?

Zu 9.: Grundsätzlich ist der Trägerversammlung über die Ergebnisse des lokalen Kundenreaktionsmanagements zu berichten. Dieser obliegt die Entscheidung, ob individuelle organisatorische Änderungen eingeleitet werden müssen. Es gibt im Übrigen keinen gesetzlichen Auftrag eine Datenbank über Aufsichtsmaßnahmen zu führen.

10. Welche Ziele verfolgt das Kundenreaktionsmanagement in den Berliner Jobcentern und welche inhaltlichen wie verfahrensrechtlichen Mindeststandards gelten dafür?

Zu 10.: Die Hauptzielsetzung des KRM in den Jobcentern liegt in der konsequenten Verbesserung der Dienstleistungsqualität und der Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Dabei geht es darum, in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung der gemeinsamen Einrichtung zu leisten, d.h. die Kundenzufriedenheit (wieder-) herzustellen bzw. zu erhöhen und in der Innenwirkung dazu beizutragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität der Jobcenter zu verbessern. Das KRM fokussiert sich dabei auf Kunden, die Defizite des Jobcenters aufzeigen, Anregungen geben, aber auch Lob äußern. Beschwerden liefern wichtige Informationen zur Qualität von Produkten, Programmen und Dienstleistungen, zur Prozessoptimierung und zur Kundenorientierung der Mitarbeiterschaft. Das KRM kann frühzeitig als Seismograph auf Kundenreaktionen reagieren und damit dazu beitragen, Eskalationen zu vermeiden.

Soweit die Jobcenter die zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), den kommunalen Spitzenverbänden (KSpV) und der BA abgestimmten „Mindeststandards bei der Leistungserbringung“ für sich als verbindlich anerkannt haben, sind sie zu folgenden „Mindeststandards“ verpflichtet:

- ein KRM einzurichten,
- Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für das KRM zu benennen,
- sicher zu stellen, dass eine sachgerechte Auseinandersetzung mit Kundenanliegen innerhalb von zwei Wochen gewährleistet wird,
- dass die Geschäftsführerin/der Geschäftsführer regelmäßig der Trägerversammlung über Erkenntnisse des Kundenreaktionsmanagements berichtet.

Berlin, den 07. Oktober 2013

In Vertretung

Boris V e l t e r

---

Senatsverwaltung für Arbeit,  
Integration und Frauen

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Okt. 2013)