

Anfrage der FDP-Fraktion

öffentlich

Zur Sitzung	Sitzungstermin	Behandlung
Rat der Stadt	14.06.2021	Beantwortung der Anfrage

Betreff

Jobcenter – Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden

Inhalt

1. Wie können Jobcenter-Kundinnen und Kunden die Arbeit des Duisburger Jobcenters an neutraler Stelle bewerten? Gibt es eine Möglichkeit (eventuell auch für Jobcenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter), Anregungen und Beschwerden anzuzeigen, ohne dass sie sich der Gefahr von Repressalien aussetzen?
2. Welche Bedenkzeit haben Jobcenter-Kundinnen und Kunden, um Dokumente durchzulesen bzw. wie wird sichergestellt, dass die Jobcenter-Kundinnen und Kunden das jeweilige Dokument vollständig verstanden und inhaltlich erfasst haben?
3. Gibt es Angebote wie z.B. Schulungen und Workshops für Beschäftigte des Jobcenters, die den serviceorientierten Umgang mit Kunden näherbringen, sowie dabei helfen, auf verschiedene Situationen der Kunden (Langzeitarbeitslosigkeit, Akademiker, keine Ausbildung) einzugehen?
4. Wie hoch ist die zu bearbeitende Fallzahl für die Beschäftigten in der Praxis?
5. Wie viele der Beschäftigten im Jobcenter waren seit 2020 aufgrund von Burnout oder anderen psychischen Krankheiten, bzw. wie viele Überlastungsanzeigen gab es seit 2020 im Jobcenter Duisburg?

Begründung:

Leistungsbeziehende von Sozialleistungen stehen im ständigen Austausch mit ihren Sachbearbeitern und Sachbearbeiterinnen. Eine gute und hilfreiche Beratung erfüllt in vielerlei Hinsicht wichtige Funktionen, um Menschen bei Bildungsentscheidungen, Fragen der beruflichen Entwicklung und bei der Suche nach Arbeit zu unterstützen.

Um ihre Lebensgrundlage sicherzustellen, müssen Jobcenter-Kundinnen und Kunden Unterlagen, Vorgänge und Entscheidungen des Jobcenters vollständig verstehen können. Die Verständlichkeit der Formulare, Bescheide etc. und deren Erläuterungen sind dementsprechend wichtig. Aus unterschiedlichen Gründen kann es jedoch in der Kommunikation und im Miteinander zwischen Jobcenter Mitarbeitenden und Jobcenter-Kundinnen und Kunden zu Problemen bzw. Konflikten kommen.

Fortsetzung nächste Seite

Fortsetzung Anfrage

Um einen konfliktfreie Kommunikation im Jobcenter zu ermöglichen, müssen die Beteiligten Möglichkeiten haben, ihre im Jobcenter gemachten Erfahrungen melden zu können ohne mit persönlichen oder beruflichen Konsequenzen rechnen zu müssen. Außerdem sollte es für Beschäftigte des Jobcenters Fortbildungsmöglichkeiten geben, bei denen sie den Umgang mit Konflikten trainieren und Hilfestellungen erhalten, wie Sie besser auf die Bedürfnisse und verschiedenen Lebenssituationen der Kundinnen und Kunden eingehen können.

Negativ auf die kundengerechte Bearbeitung der Fälle wirkt sich außerdem eine hohe Arbeitsbelastung aus. Gerade im Bereich der Sozialleistungen tragen die Beschäftigten eine enorme Verantwortung für die Menschen. Daher ist es besonders wichtig, dass sie nicht überlastet sind und ihrer Arbeit konzentriert nachgehen können.