

Beschlussauszug

Sitzung des Ausschusses für Soziales und Gesundheit vom 17.04.2024

Anlass: Sitzung
Zeit: 15:00 - 16:45
Raum, Ort: Konferenzräume 2-4 des BraWoPark Business Centers III, Willy-Brandt-Platz 13, 38102 Braunschweig

Ö 3.2	Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Jahresbericht 2023	24-23418
--------------	---	-----------------

Beschlussart: zur Kenntnis genommen

Die Präsentation wird als Anlage beigefügt.

Zu den Beschwerden fragt Frau Ohnesorge nach, wie viel länger die Bearbeitung gedauert habe, als sich beschwert wurde.

Herr Bossow antwortet, dass die Antragsteller ihr Geld meist kurzfristig benötigen würden. Es seien derzeit 370 Anträge unbearbeitet. Der Hauptgrund hierfür sei, dass die Antragsunterlagen unvollständig seien.

Herr Wendt fragt, woran es liegen würde, dass Unterlagen fehlen. Er fragt, ob es hier auch um fehlende Unterlagen von anderen Institutionen gehen würde.

Herr Bossow teilt mit, dass die Anträge je nach Lebensumständen unterschiedlich lang seien. Es läge nicht an fehlenden Unterlagen von anderen Ämtern. Als Beispiel nennt Herr Bossow, dass aufgrund der Sprachbarriere z. B. Nebenkostenabrechnungen nicht eingereicht würden, da bei den Personen nicht bekannt sei, um was für Unterlagen es sich handle. In solchen Situationen müsse dies näher erläutert und betreut werden.

Frau Ihbe fragt nach, was das Angebot "JC vor Ort" bringe.

Herr Bossow antwortet, dass das Jobcenter hierdurch eine bessere Sichtbarkeit habe, das Jobcenter bei den Menschen vor Ort sei und es durch das andere Setting eine geringere Hemmschwelle gebe. Die Inhalte bei "JC vor Ort" seien sehr individuell. Es werde auch beraten, um Kontakt mit dem richtigen Ansprechpartner herzustellen.

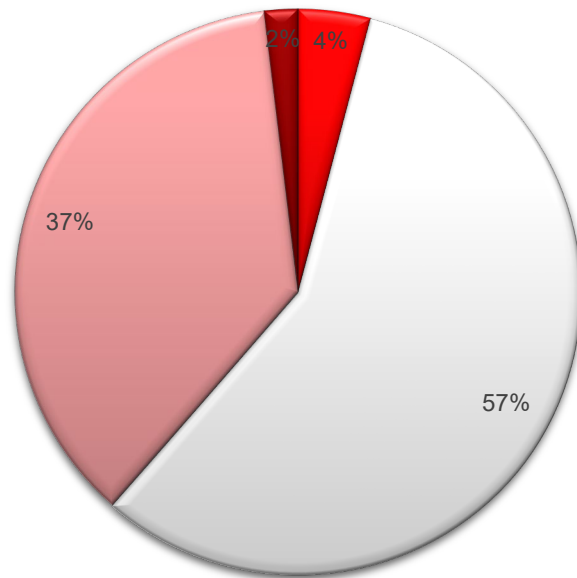
Frau Ihbe hofft auf die Ausweitung des Angebotes.

Frau Miehe-Scholz und Herr Bossow sind ab 15:40 Uhr abwesend.

Die Mitteilung wird zur Kenntnis genommen.

Anlage 1 KRM-Jahresbericht_2023

267 Anliegen in 2023

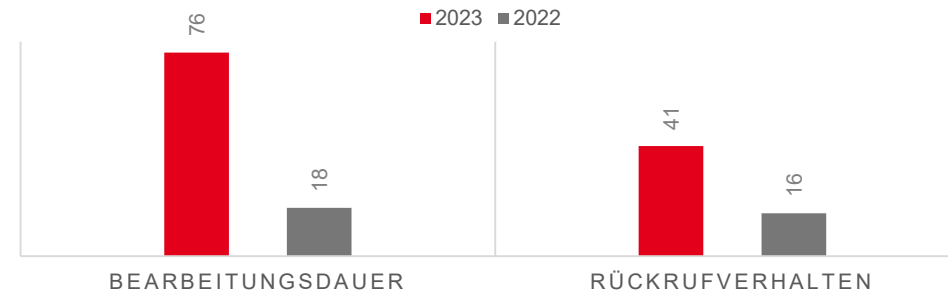


■ 11 Arbeitsvermittlung ■ 153 Leistungsabteilung ■ 98 Mitarbeiterverhalten ■ 5 Sonstiges

Schwerpunkte in 2023

- Bearbeitungsdauer
- Rückrufverhalten

AUFFÄLLIGKEITEN 2023 IM VERHÄLTNIS ZU 2022



- Die Kontaktaufnahme per Telefon ist erstmalig das beliebteste Kommunikationsmittel der Kundinnen und Kunden. Rückläufig ist weiterhin die persönliche Übermittlung einer Kundenbeschwerde.