

Betreff:

Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Halbjahresbericht 2025

Organisationseinheit:

Dezernat V
50 Fachbereich Soziales und Gesundheit

Datum:

14.08.2025

Beratungsfolge

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

21.08.2025

Status

Ö

Sachverhalt:

Der Halbjahresbericht 2025 zur Auswertung des Kundenreaktionsmanagements des Jobcenters Braunschweig ist als Anlage zur Kenntnis beigelegt.

Dr. Rentzsch

Anlage/n:

KRM-Halbjahresbericht 2025

Jobcenter Braunschweig, Willy-Brandt-Platz 7, 38102 Braunschweig

An den Ausschuss
für Soziales und Gesundheit

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht:
Mein Zeichen: 502
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Frau Wolters
Durchwahl: 0531-80177-3531
Telefax: 0531-80177-3333
E-Mail: Jobcenter-Braunschweig.Kundenreaktionsmanagement@jobcenter-ge.de
Datum: 23. Juli 2025

Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Halbjahresbericht 2025

Im 1. Halbjahr 2025 wurden 107 Kundenreaktionen erfasst – das sind 10,8 % weniger als im Vorjahreszeitraum (120). Diese Reaktionen umfassten 143 Anliegen, was einem Anstieg von 6,7 % entspricht (2024: 134). Damit zeigt sich, dass weniger Personen reagierten, aber mit mehr Einzelthemen.

Verteilung der Anliegen

- Beschwerden: 125 (2024: 124) – weiterhin klarer Schwerpunkt.
- Lob / Ideen / Anregungen: 18 (2024: 10) – erfreulicher Anstieg.
- Keine Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen oder Folgeaktionen.

Den anliegenden Aufstellungen sind neben der Art auch die Form und der Anlass der Kundenreaktionen zu entnehmen.

Dienstgebäude
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

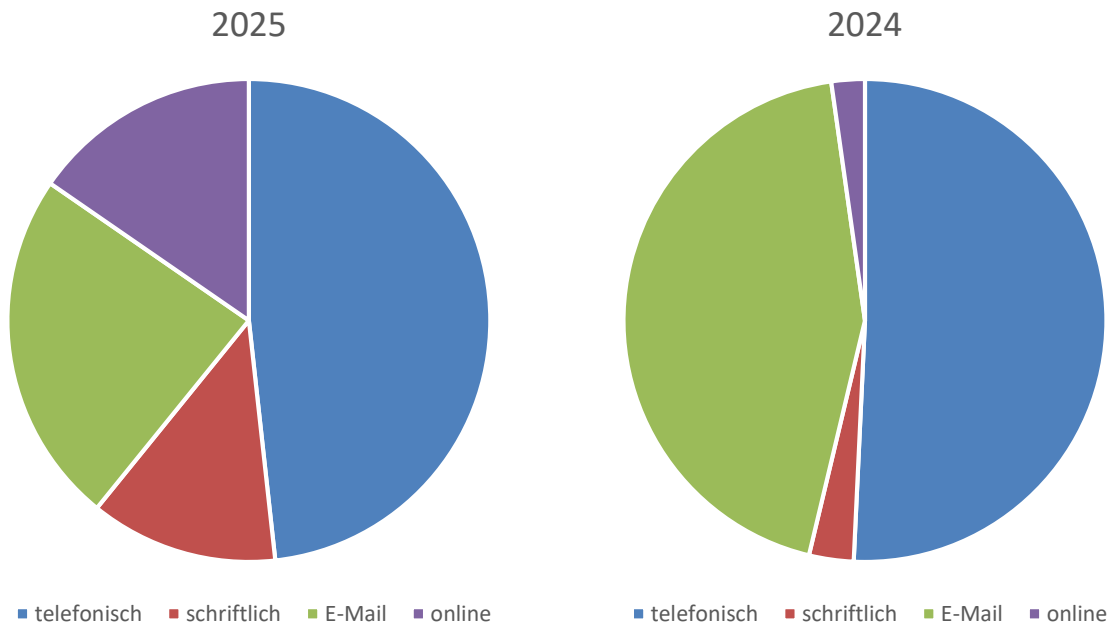
Telefon
0531 80177 0
Telefax
0531 80177 3333
Internet
www.jobcenter.braunschweig.de

Bankverbindung
BA-Service-Haus
BBK Nürnberg
BLZ: 760 000 00
Kto. Nr.: 760 016 17
BIC: MARKDEF 1760
IBAN: DE50760000000076001617

Öffnungszeiten:
Mo.-Fr.: 08:00-11:30 Uhr

Form der Kundenreaktionen

(in Klammern Ergebnisse des 1. Halbjahres 2024)



Im ersten Halbjahr 2025 ist keine Rückmeldung einer Kundenreaktion durch eine Meinungskarte oder in einem persönlichen (direkten) Gespräch erfolgt. Der größte Anteil der Kundenreaktionen wurde telefonisch übermittelt, ein Großteil per E-Mail. Erstmals können wir einen starken Anstieg der online übermittelten Beschwerden feststellen.

Anliegen der Kunden

(in Klammern Ergebnisse des 1. Halbjahres 2024)

Arbeitsvermittlung	6 (4)
Leistungen der aktiven Arbeitsförderung	3 (0)
Gewährung der Regelbedarfe (Grundsicherung insgesamt)	73 (61)
Zu berücksichtigendes Einkommen	3 (1)
Dauer der Bearbeitung	45 (36)
Kommunikation	8 (6)
Umgangsformen	11 (9)
Sonstige Anliegen	0 (0)

Dienstgebäude
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Telefon
0531 80177 0
Telefax
0531 80177 3333
Internet
www.jobcenter.braunschweig.de

Bankverbindung
BA-Service-Haus
BBK Nürnberg
BLZ: 760 000 00
Kto. Nr.: 760 016 17
BIC: MARKDEF 1760
IBAN: DE50760000000076001617

Öffnungszeiten:
Mo.-Fr.: 08:00-11:30 Uhr

Die Kundenreaktionen sind zu rund 55,7 Prozent der Leistungsabteilung zuzuordnen. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr leicht angestiegen (1. Halbjahr 2024: 54,1 Prozent). Der Bereich Markt und Integration war in rund 3,2 Prozent der Fälle betroffen, im 1. Halbjahr 2024 waren es ebenfalls 3,2 Prozent. Die Kundenreaktionen sind in diesem Bereich gleichbleibend. Dem Bereich Mitarbeiterverhalten sind rund 40,3 Prozent zuzuordnen. Im Vergleich zum Vorjahr (1. Halbjahr 2024: 40,3 Prozent) ist in diesem Bereich die Anzahl der Kundenreaktionen gleichbleibend.

Es stechen zwei Themenfelder in der Gesamtheit der Beschwerden heraus:

Dauer der Bearbeitung und Gewährung der Regelbedarfe. Diese Themen machen deutlich, dass Bearbeitungszeit und Existenzsicherung für Kund*innen zentral bleiben.

Beide Themen betreffen überwiegend den Neukundenbereich im Kundenreaktionsmanagement. Seit Einführung des Bürgergeldes gibt es dort deutlich mehr Anträge. Gleichzeitig führten viele unerwartete Langzeitausfälle zu einem schnellen Anstieg der Bearbeitungsrückstände, was wiederum verstärkte Kundenreaktionen wegen längerer Bearbeitungszeiten zur Folge hatte.

Ergriffene Maßnahmen:

Der Neukundenbereich wurde kurzfristig entlastet und Anträge in die Bestandsteams umverteilt. Diese Maßnahmen zeigten zeitverzögert Wirkung, wodurch die Kundenreaktionen deutlich zurückgingen. Zum November 2024 wurde der Neukundenbereich vollständig in die Bestandsteams integriert. Anfangs kam es zu kleineren Problemen, die inzwischen behoben sind. Die Bearbeitungszeiten liegen mittlerweile im Schnitt der Regionaldirektion und des Bundes. Dennoch können die hohen Erwartungen der Bürgergeld-Kund*innen nicht immer vollständig erfüllt werden.

Hausrecht

Im 1. Halbjahr 2025 hat das Jobcenter Braunschweig insgesamt 1 Hausverbot erteilt. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr unverändert. Im 1. Halbjahr 2024 wurde ebenfalls 1 Hausverbot erteilt. Die Anzahl der Ordnungsaufrufe ist im Vergleich zum Vorjahr minimal gestiegen. Im 1. Halbjahr 2025 wurden 7 Ordnungsaufrufe ausgesprochen (6 im 1. Halbjahr 2024).

Es gab keinen Polizeieinsatz im ersten Halbjahr 2025 im Jobcenter Braunschweig (Vorjahreswert des 1. Halbjahr 2024: 0 Polizeieinsätze).

Es wurde keine Strafanzeige erstellt (Vorjahreswert des 1. Halbjahr 2024: 0 Strafanzeigen).

gez.

Wolters

-Kundenreaktionsmanagement-

Dienstgebäude
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Telefon
0531 80177 0
Telefax
0531 80177 3333
Internet
www.jobcenter.braunschweig.de

Bankverbindung
BA-Service-Haus
BBK Nürnberg
BLZ: 760 000 00
Kto. Nr.: 760 016 17
BIC: MARKDEF 1760
IBAN: DE50760000000076001617

Öffnungszeiten:
Mo.-Fr.: 08:00-11:30 Uhr