

**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 beigefügt.

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](mailto: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 Folgereaktionen.

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](http://www.jobcenter.braunschweig.de)

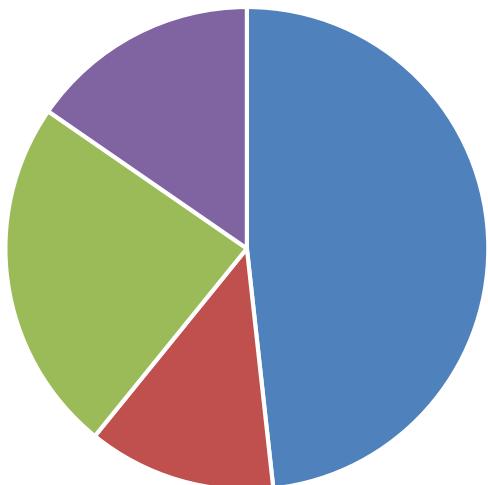
**Bankverbindung**  
BA-Service-Haus  
BBK Nürnberg  
BLZ: 760 000 00  
Kto. Nr.: 760 016 17  
BIC: MARKDEF 1760  
IBAN: DE50760000000076001617

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

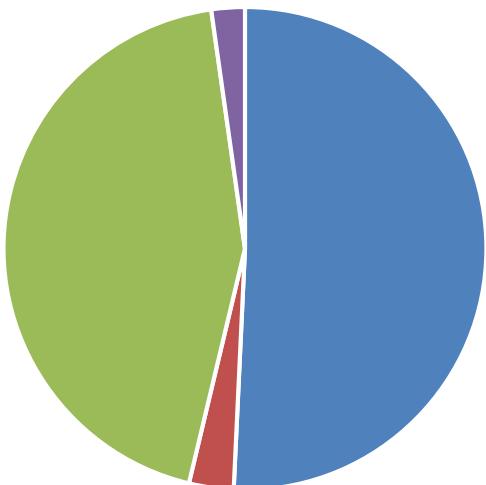
## **Form der Kundenreaktionen**

(in Klammern Ergebnisse des 1. Halbjahres 2024)

2025



2024



■ telefonisch ■ schriftlich ■ E-Mail ■ online

■ telefonisch ■ schriftlich ■ E-Mail ■ online

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)

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

**Dienstgebäude**  
Willy-Brandt-Platz 7  
38102 Braunschweig

**Telefon**  
0531 80177 0  
**Telefax**  
0531 80177 3333  
**Internet**  
[www.jobcenter.braunschweig.de](http://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](http://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