

Beschlussauszug

Sitzung des Ausschusses für Soziales und Gesundheit vom 13.03.2025

Anlass:	Sitzung
Zeit:	15:30 - 17:35
Raum, Ort:	Rathaus, Großer Sitzungssaal, Platz der Deutschen Einheit 1, 38100 Braunschweig

Ö 3.3	Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Jahresbericht 2024	25-25395
--------------	---	-----------------

Beschlussart: zur Kenntnis genommen

Herr Bossow stellt die in der Anlage beigefügte Präsentation zum Thema Kundenreaktionsmanagement 2024 vor.

Frau Ohnesorge möchte erfahren, ob die genannten 42 Tage den Durchschnitt der Bearbeitungsdauer ausmachen würden oder ob es sich dabei um die längste Bearbeitungszeit handle.

Herr Bossow antwortet, dass es sich bei den 42 Tagen um den Durchschnitt handle.

Daraufhin fragt Frau Ohnesorge, was die bisher längste Bearbeitungsdauer gewesen sei und welche Übergangshilfen es für diejenigen gebe, die auf das Geld angewiesen seien.

Herr Bossow erklärt, dass die Maximal- und die Minimalzeit nicht benannt werden können. Allerdings sei bei den 42 Tagen von der erweiterten Bearbeitungsdauer die Rede. Diese beginne mit dem Zeitpunkt der Antragstellung, doch es benötige häufig einige Zeit, bis alle nötigen Unterlagen vorliegen würden oder bis die Klärung der Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft nach dem SGB II abgeschlossen sei. Aufgrund dessen falle die erweiterte Bearbeitungsdauer deutlich länger aus als die tatsächliche. In Bezug auf die zweite Frage erwidert Herr Bossow, dass vorläufige Bewilligungen die Übergangszeit überbrücken.

Herr Winckler möchte erfahren wie sich die erweiterte Bearbeitungsdauer im Vergleich zum Bundesdurchschnitt und zu anderen Kommunen verhalte.

Herr Bossow betont, dass das Jobcenter beim Kundenreaktionsmanagement mit 100 Reaktionen bei 18.000 Kunden gut abgeschnitten habe. Lediglich der Wert für die Bearbeitungsdauer der Anträge falle zu hoch aus, weshalb eine Verbesserung nötig sei. Das Jobcenter liege im Ergebnis 2024 über dem Bundesdurchschnitt und über dem Schnitt von Niedersachsen.

Frau Dr. Flake fragt nach den Ursachen für das zuvor genannte Ergebnis.

Herr Bossow führt an, dass der Fokus darauf gelegen habe, dass Anträge zeitnah, rechtssicher und detailliert bearbeitet werden. Die Fokussierung müsse dahingehend ausgerichtet sein, die

Prozesse zu beschleunigen.

Frau Kleinekathöfer erkundigt sich, inwieweit sich die Beratung vor Ort durch das Jobcenter auf die Erleichterung der Antragsstellung ausgewirkt habe.

Herr Bossow erwidert, dass keine Auswirkungen feststellbar seien, da die Kunden vor Ort nicht vorsprechen würden. Die Fallzahlen lägen pro Quartal bei fünf, was zu vernachlässigen sei.

Frau Ihbe fragt nach den Gründen für die geringen Fallzahlen.

Herr Bossow erklärt, dass Gespräche mit den Sozialverbänden und den Wohnungsbaugesellschaften stattfinden würden. Im Westlichen Ringgebiet würden die Filialen vor Ort beispielsweise besser angenommen werden als in der Weststadt oder im Siegfriedviertel. Es sei viel Werbung gemacht worden und es habe Ansprachen im Vorhinein gegeben.