

*Betreff:***Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Jahresbericht 2025***Organisationseinheit:*Dezernat V
50 Fachbereich Soziales und Gesundheit*Datum:*

17.02.2026

Beratungsfolge:

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

26.02.2026

Status

Ö

Sachverhalt:

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

Dr. Rentzsch

Anlage/n:

1 - KRM_Jahresbericht_2025 (öffentlich)

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

An die Mitglieder
des Sozialausschusses

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: 22. Januar 2026

Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Jahresbericht 2025

Im Jahr 2025 wurden 187 Kundenreaktionen erfasst – das sind 12,3 % mehr als im Vorjahreszeitraum (164). Diese Reaktionen umfassten 249 Anliegen, was einem Anstieg von 5,5% entspricht (2024: 236). Damit zeichnet sich ein leichter Anstieg ab.

Verteilung der Anliegen

- Beschwerden: 212 (2024: 204) – weiterhin klarer Schwerpunkt.
- Lob / Ideen / Anregungen: 31 (2024: 32) – leicht gesunken.
- Keine Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen oder Folgeaktionen.

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

Postanschrift
Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

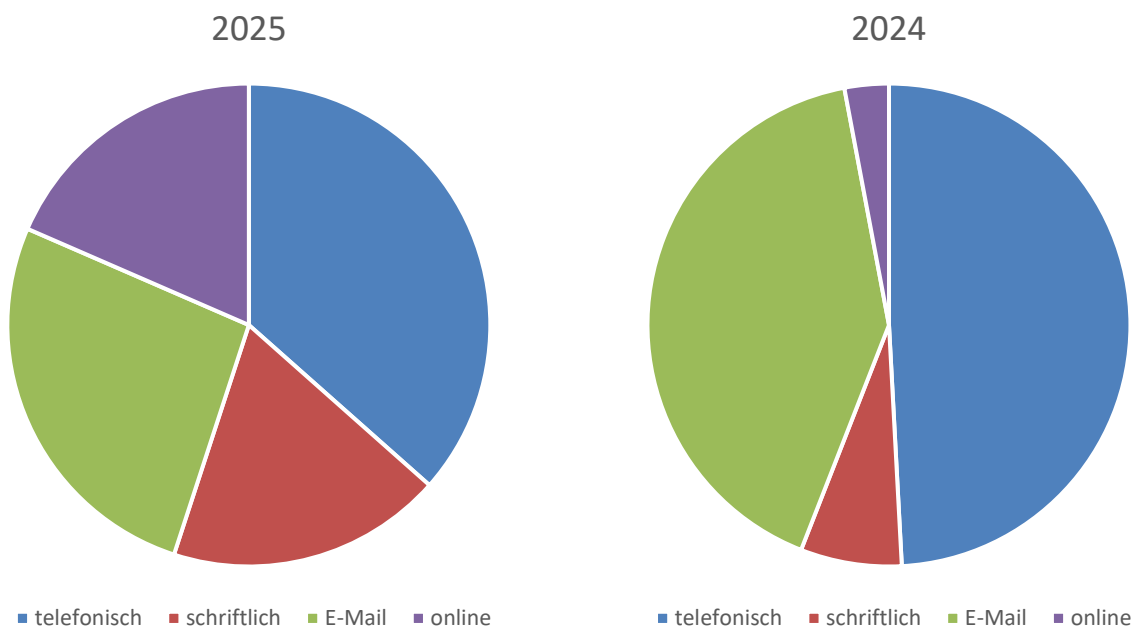
Internet
www.jobcenterbraunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle
Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Terminvereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit
Über die rechts oben stehende
Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 -
16:00 Uhr unter 0531 80177-0

Form der Kundenreaktionen

(in Klammern Ergebnisse des Vorjahres)



Die Kontaktaufnahme per Telefon bleibt das beliebteste Kommunikationsmittel der KundInnen. Im Vergleich zum letzten Jahr ist jedoch ein deutlicher Rückgang in der Anzahl der per E-Mail übermittelten Kundenreaktionen zu verzeichnen, bedingt durch die Einstellung des E-Mail-Dienstes im Haus.

Gleichzeitig gibt es einen signifikanten Anstieg der Reaktionen über Online-Kanäle, was einen großen Erfolg für uns darstellt, über den wir uns sehr freuen. Die Reduzierung der E-Mail-Kommunikation hat zu einem Anstieg schriftlicher Reaktionen geführt. Zudem ist ein leichter Rückgang der telefonischen Anfragen erkennbar.

Postanschrift
Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

Internet
www.jobcenterbraunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle
Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Terminvereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit
Über die rechts oben stehende Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 – 16:00 Uhr unter 0531 80177-0

Die häufigsten Anliegen der Kunden

(in Klammern Ergebnisse des Vorjahres)

Kosten der Unterkunft	8 (10)
zu berücksichtigendes Einkommen	4 (3)
Bearbeitungsdauer	69 (68)
Arbeitsvermittlung	14 (9)
Unterlagenanforderung	19 (13)
Rückrufverhalten	9 (27)
Kommunikation/Gesprächsführung	21 (14)
Einsatzbereitschaft/ Bemühung / Engagement	19 (23)
Auszahlung	2 (9)
Zeitraum der Bewilligung	0 (1)

Die Kundenreaktionen sind im Jahr 2025 zu 54,6 Prozent dem Leistungsbereich zuzuordnen. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken (Vorjahreswert: 56,4 Prozent). Der Bereich Markt und Integration war in 5,6 Prozent der Fälle betroffen, im letzten Jahr waren es 3,8 Prozent. Der Bereich Mitarbeiterverhalten war in 34,9 Prozent der Fälle betroffen (Vorjahreswert: 37,7 Prozent). Die Bereiche Rechtsschutz und Marktordnung, Online Medien/ eService sowie Inkasso umfassten die übrigen rund 5 Prozent.

Soweit sich die Kundenreaktionen bestimmten Themenbereichen zuordnen lassen, bezogen sich die häufigsten Anliegen auf die Thematik „Kommunikation/Gesprächsführung“ und „Dauer der Bearbeitung“. Die Anzahl der Beschwerden über das „Rückrufverhalten“ sind deutlich gesunken, dafür ist die Anzahl der Beschwerden für „Kommunikation/Gesprächsführung“ gestiegen.

Die häufig geäußerte Kritik an der Bearbeitungsdauer ist dabei weniger auf objektiv verlängerte Bearbeitungszeiten zurückzuführen. Vielmehr spiegelt sie die aus Kundensicht empfundene Dringlichkeit wider, die insbesondere in persönlichen Notsituationen entsteht. Diese subjektive Eilbedürftigkeit steht nicht immer im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben und formalen Erfordernissen des SGB II.

Im Bereich der Kommunikation stellt der steigende Anteil von Kundinnen und Kunden ohne Deutsch als Muttersprache eine wachsende Herausforderung dar. Die verständliche Erläuterung komplexer Sachverhalte erfordert hier besondere Sorgfalt. Bereits heute wird verstärkt auf einfache Sprache gesetzt und der digitale Zugang weiter ausgebaut, um Verständlichkeit und Erreichbarkeit zu verbessern.

Im Jahr 2025 hat das Jobcenter Braunschweig insgesamt 6 Hausverbote erteilt. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Im Jahr 2024 wurde 4 Hausverbot erteilt. Die Anzahl der Ordnungsaufrufe hat sich fast verdoppelt. Im Jahr 2025 wurden 16 Ordnungsaufrufe ausgesprochen (9 im Vorjahr).

Postanschrift
Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

Internet
www.jobcenterbraunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle
Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Terminvereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit
Über die rechts oben stehende
Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 -
16:00 Uhr unter 0531 80177-0

Seit Januar 2018 werden alle Polizeieinsätze, die im Jobcenter Braunschweig stattfanden oder durch das Jobcenter veranlasst wurden, erfasst und ausgewertet. Demnach musste die Hilfe der Polizei 6 Mal im Jahr 2025 in Anspruch genommen werden. Im Vorjahr gab es 11 Polizeieinsätze.

Im Auftrag

Gez.

Köhler
-Kundenreaktionsmanagement-

Postanschrift
Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

Internet
www.jobcenterbraunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle
Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Termin-
vereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit
Über die rechts oben stehende
Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 -
16:00 Uhr unter 0531 80177-0