BÜNDNIS 90
DIE GRÜNEN

**IM RAT DER STADT HAGEN**

05.02.2015

An den
Vorsitzenden des Sozialausschusses
Herrn Ingo Hentschel

Sehr geehrter Herr Hentschel,

bitte nehmen Sie folgenden Vorschlag zur Tagesordnung gem. § 6 (1) GeschO für die Sitzung des Sozialausschusses am 18.02.2015 auf:

**Beschwerdemanagement beim Jobcenter**

**Beschlussvorschlag:**
Die Stadtverwaltung Hagen, Fachbereich Soziales, wirkt über die Trägerversammlung darauf hin, dass im Jobcenter Hagen ein Beschwerdemanagement eingerichtet wird und die Existenz dieses Beschwerdemanagements mit geeigneten Mitteln – deutliche Aushänge, Infoblatt bei jedem Neu- und Folgeantrag und über das Internet – den Kunden des Jobcenters bekannt gemacht wird.

**Begründung:**

Ein Beschwerdemanagement, auch Kundenzufriedenheitsmanagement oder Kundenreaktionsmanagement genannt, gibt es bei den Jobcentern vieler kreisfreier Städte in NRW. Es ist davon auszugehen, dass auch in Hagen den Kundenbeschwerden in qualifizierter Weise abgeholfen werden muss.

Ob und inwieweit diese Einrichtungen in den Jobcentern aufgrund einer Weisung der Agentur für Arbeit bestehen, ist unklar. Zumindest scheinen Weisungen für die regionale Ebene - Regionaldirektion der Bundesagentur für Arbeit – zu bestehen.

Die Jobcenter mit Beschwerdemanagement zeichnen sich dadurch aus, dass dem vom ALG II betroffenen Personenkreis eine direkte Ansprechstelle oder ein direkter Ansprechpartner genannt wird. Diese Möglichkeit wird öffentlich bekanntgemacht und ist für viele Kommunen durch einfache Internetrecherche, sog. „googeln“ nachvollziehbar, so beispielsweise für Bochum, Bonn, Düsseldorf, Essen, Köln oder Wuppertal.

In Hagen wird nirgendwo auf solche Beschwerdemöglichkeiten für den von ALG II betroffenen Personenkreis hingewiesen, weder durch Aushang, noch im Internet, noch in den Beratungsgesprächen.

Mit freundlichen Grüßen
Bündnis 90/ Die Grünen im Rat

f.d.R.
Hubertus Wolzenburg
Fraktionsgeschäftsführer

Ruth Sauerwein
Mitglied im Sozialausschuss