

## Wake News Radio ©

PRESSE – Antwort der Bundesagentur f. Arbeit 09.05.2012

Sehr geehrter Herr Hegeler,  
beigefügt die Beantwortung Ihrer Fragen:

**Frage:** Haben Sie Statistiken verfügbar wie viele Menschen sich bei Ihnen wegen solcher Unmenschlichkeiten durch Mitarbeiter beschwerten/beschwert haben? Haben Sie eine interne Bearbeitungs-/Beschwerdestelle dafür eingerichtet (Beschwerden)? Was wird konkret getan um diesen Beschwerden nachzugehen und die Missstände zu beseitigen?

**Antwort:** In den Jobcentern ist der Umgang mit Kundenbeschwerden in sogenannten „Deeskalationsstufen“ organisiert. Grundsätzlich steht der Dienstvorgesetzte des Mitarbeiters über den sich beschwert wird zur Verfügung. Kann die Beschwerde dort nicht geklärt werden, steht in jedem Jobcenter ein Kundenreaktionsmanager zur Verfügung. Dieser soll nochmals in Ruhe beide Seiten anhören, den Sachverhalt gründlich recherchieren und zu einer Klärung kommen. Dienstaufsichtsbeschwerden gehen an die vorgesetzte Dienststelle. Außerdem befragen wir unsere Kunden in den Jobcentern regelmäßig darüber, wie zufrieden oder unzufrieden sie mit der Arbeit ihres Jobcenters sind. Beigefügt die aktuelle Auswertung der Kundenbefragung. (diese Art der Auswertung gibt es für jedes Jobcenter einzeln).

**Frage:** Wie viele Klagen gegen das SGB II (an Jobcenter/Arbeitsagentur) liegen Ihrem Hause inzwischen vor? Wenn absehbar ist, dass Sanktionen gegen Grundrechte verstoßen, was unternimmt die Bundesagentur für Arbeit, damit diese Grundrechtsverletzungen abgestellt werden, ggf. auch politisch?

**Antwort:** Der Gesetzgeber hat genau definiert, was unter einer Pflichtverletzung zu verstehen ist und welche Sanktionen darauf folgen. Als Bundesagentur setzen wir das Gesetz um. Ich gehe davon aus, dass der Gesetzgeber nichts regelt, was gegen das Grundgesetz verstößt. Sanktionen sind im Übrigen kein Schwerpunktthema in den Jobcentern. 96 Prozent unserer Kunden verhalten sich vollkommen regelkonform – 4 Prozent sind derzeit „sanktioniert“.

Zur Statistik:

Im letzten Jahr hatten wir im Bereich der Grundsicherung (ohne Optionskommunen) 54.300 Kundenanliegen (2010: 53.000) . Davon waren unverändert 82% Beschwerden. Ähnlich wie im Vorjahr waren 29% der Beschwerden berechtigt (2010: 28%). Der Lobanteil an den Kundenanliegen blieb mit 9% konstant.

Entsprechend dem Vorjahr beschwerten sich die Kundinnen und Kunden überwiegend über die Erledigung der Fachaufgaben (73% der Beschwerden) und zwar vorwiegend über

- die Gewährung von Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende (insbesondere die Dauer der Bearbeitung, die Auszahlung),
- die Arbeitsvermittlung (insbesondere das Vermittlungsverfahren),
- die Angebote und Qualität von Fördermaßnahmen und
- die Inhalte von Eingliederungsvereinbarungen.

Unverändert im Vergleich zum Vorjahr bezogen sich die übrigen Beschwerden auf das Mitarbeiterverhalten (20%, z.B. Kommunikation, fachliche Kompetenz), wobei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zum Teil auch geltende gesetzliche Regelungen angelastet wurden, sowie auf die Organisation (3%) und auf Sonstiges (3%).

Unter den Kundenreaktionen waren auch 2.170 Lobe (2009 waren es 1.300). 77% der Lobe

## Wake News Radio ©

PRESSE – Antwort der Bundesagentur f. Arbeit 09.05.2012

entfielen auf das Mitarbeiterverhalten.

**Frage:** Es liegen uns inzwischen zahlreiche Beschwerden von Betroffenen über Mitarbeiter von Jobcentern vor, über einen Fall hatten wir bereits berichtet. Wie sehen Sie die Situation bei dem hier in der Link-Anlage geschilderten Fall? (bitte auf Link klicken oder den Link in die Browserzeile eingeben)

<http://mywakenews.wordpress.com/2012/03/18/regieren-im-jobcenter-lorrach-machtgeilheit-und-unmenschlichkeit/>

**Antwort:** Über diesen Einzelfall eine Beurteilung abzugeben ist mir nicht möglich. Hier sollte der Geschäftsführer aus Lörrach zu Wort kommen.

Eine persönliche Bemerkung: Wir gehen mit den Sanktionen mit Augenmaß um (im Rahmen des Gesetzes). Wenn jemand eine Totalsanktion erhalten hat (also ALG II + KdU), hat er mehrere Pflichtverletzungen angesammelt. Es werden bei Totalsanktionen immer Lebensmittelgutscheine ausgereicht.

**Mit freundlichen Grüßen**

**Anja Huth**

Pressereferentin

Vorstand Grundsicherung

Tel: 0911 179-2608

Fax: 0911 179-1487

Mobil: 0151 53801588

E-Mail: [Anja.Huth@arbeitsagentur.de](mailto:Anja.Huth@arbeitsagentur.de)

**Bundesagentur für Arbeit**

Regensburger Straße 104

90478 Nürnberg