



**Gelsenkirchen**

Der Oberbürgermeister

Mitteilungsvorlage	
<input checked="" type="checkbox"/> öffentlich	<input type="checkbox"/> nichtöffentlich
Drucksache Nr. <b>14-20/4374</b>	

Referat, Auskunft erteilt, Telefon-Durchwahl  
50 - Soziales - Frau Frontzek, 169-5491

Datum  
05.04.2017

---

Beratungsfolge

Sitzungstermine Top

---

**Ausschuss für Soziales und Arbeit**

**26.04.2017**

---

Betreff

**Anfrage der Stadtverordneten Frau Peipe  
- Verfahrensabläufe im Jobcenter -**

---

Inhalt der Mitteilung

In der Sitzung am 25.01.2017 wurde unter TOP 16.2.4 folgende Anfrage gestellt:

Immer wieder treten Bürger/innen an unsere Fraktion heran und äußern ihren Unmut über das Jobcenter in Gelsenkirchen. Die Fraktion DIE LINKE im Rat Gelsenkirchen bittet daher um die Beantwortung der nachfolgenden Fragen:

1. Wie genau ist der Verfahrensablauf des Beschwerdemanagements in Gelsenkirchen?
2. Wo können die Kund/innen Informationen hierzu finden? Gibt es entsprechende Einträge auf der Homepage des JC Gelsenkirchen? Wenn nein, warum nicht?
3. Wie groß ist der zeitliche Abstand zwischen Einreichung und abschließender Bescheidung der Beschwerde?
4. Wie viele Beschwerden von Kund/innen sind im Jahr 2016 beim JC eingereicht worden?
5. Wie viele Beschwerden sind 2016 abschließend bearbeitet worden?
6. Beim JC Essen gibt es einen Ombudsmann für Beschwerden. Ist es mögliche eine entsprechende Stelle beim JC Gelsenkirchen einzurichten? Wenn nein, warum nicht? Wenn nein, welche alternativen Möglichkeiten werden gesehen?
7. Kund/innen des Jobcenters beschweren sich über nicht ausreichende Sitzmöglichkeiten im Wartebereich. Ist dieser Mangel bekannt?
8. Wie hoch ist die Anzahl der Sitzmöglichkeiten im Wartebereich? Ist daran gedacht, in nächster Zeit die Anzahl zu erhöhen? Wenn ja, wann und wie viele Sitzmöglichkeiten sollen geschaffen werden? Wenn nein, warum nicht?

Stellungnahme des Integrationscenters für Arbeit Gelsenkirchen (IAG) – das Jobcenter:

**Zu 1.** Die Bearbeitung von Kundenreaktionen erfolgt über den hierfür zuständigen Bereich der Verwaltung des Integrationscenters für Arbeit Gelsenkirchen.

Die Antwortschreiben erstellt, nachdem die Betroffenen Gelegenheit zur Stellungnahme hatten, die zuständige Führungskraft bzw. bei Dienstaufsichtsbeschwerden die Verwaltung. Sofern sich eine andere Stelle (z.B. Regionaldirektion) die Antwort vorbehält, erfolgt seitens des IAG eine Stellungnahme.

Die Geschäftsführung des IAG wird monatlich über eingegangene Kundenreaktionen und das Ergebnis der Prüfung informiert.

**Zu 2.** Auf der Homepage des Integrationscenters für Arbeit Gelsenkirchen sind alle Kontaktmöglichkeiten hinterlegt. <http://www.iag-gelsenkirchen.de/site/kundenservice/>

**Zu 3.** Eine Eingangsbestätigung erfolgt (spätestens) innerhalb von 3 Arbeitstagen, eine abschließende Beantwortung innerhalb von 14 Tagen. Bei auftretenden Verzögerungen erfolgt eine Zwischennachricht.

**Zu 4.** Im Jahr 2016 gab es 258 Kundenreaktionen. Kundinnen und Kunden können sich schriftlich, persönlich oder über das Kontaktformular auf der Homepage des IAG an das Jobcenter wenden. An anderen Stellen eingehende Kundenreaktionen werden dem IAG zugeleitet.

**Zu 5.** Alle Beschwerden des Jahres 2016 sind abschließend bearbeitet worden.

**Zu 6.** Die Notwendigkeit eines Ombudsmannes wird nicht gesehen.

**Zu 7.** Aus der Frage ergibt sich leider nicht, welcher Wartebereich gemeint ist. Die Antwort wird daher auf die jeweiligen Eingangszonen des Integrationscenters für Arbeit bezogen.

Sitzmöglichkeiten sind in ausreichendem Umfang vorhanden; bei Bedarf können und werden weitere Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.

**Zu 8.** An den Standorten werden im Wartebereich dauerhaft im nachfolgend genannten Umfang Sitzmöglichkeiten zur Verfügung gestellt:

Ahstr. 22	20 Sitzplätze
Vattmannstr. 11	48 Sitzplätze
Kurt-Schumacher-Str. 392 – 394	18 Sitzplätze

Am Standort Ahstr. 22 werden in Kürze 6 weitere Sitzplätze eingerichtet.

An den Bearbeitungsplätzen stehen je 2 Sitzmöglichkeiten für Kundinnen und Kunden zur Verfügung; sofern weiterer Bedarf besteht, wird dieser entsprechend gedeckt.

Die stehende Wartezeit am Empfang beträgt durchschnittlich unter 10 Minuten, zum Monatswechsel ergeben sich aufgrund des dann erhöhten Kundenbesuchs u. U. längere Wartezeiten.

Schwangeren und Kundinnen oder Kunden mit gesundheitlichen Einschränkungen wird ein Sitzplatz angeboten oder sie werden bevorzugt bedient und sofort in die Bearbeitungsbereiche gebucht, dort besteht dann die Möglichkeit zu sitzen.

In den Bereichen „Geldleistung“ und „Beratung und Vermittlung“ wird grundsätzlich mit Terminen gearbeitet, daher ergibt sich dort – bei entsprechender Termintreue – keine Wartezeit. Sofern dies doch einmal der Fall sein sollte, sind für diese Gelegenheit ebenfalls ausreichende Sitzmöglichkeiten auf den Fluren eingerichtet.

Wolterhoff

