

Stadtvertretung der Landeshauptstadt Schwerin

Datum: 2016-04-04

Antragsteller: Fraktionen/Stadtvertreter/
Ortsbeiräte
Bearbeiter/in: Mitglied der
Stadtvertretung Ralph
Martini (ASK)
Telefon:

Antrag
Drucksache Nr.

00676/2016

öffentlich

Beratung und Beschlussfassung

Stadtvertretung

Betreff

Informationen zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Jobcenter allen Kunden zugänglich machen.

Beschlussvorschlag

Die Stadtvertretung fordert die Verwaltung dazu auf, dahingehend auf das Jobcenter Schwerin einzuwirken, dass jede Kundin und jeder Kunde bei Beschwerden die Dienstleistung des Kundenreaktionsmanagement in Anspruch nehmen kann.

Begründung

Das Jobcenter Schwerin verfügt über ein Kundenreaktionsmanagement. Nur wissen dies die wenigsten Kundinnen und Kunden des Schweriner Jobcenters.

Die Inanspruchnahme dieser Servicedienstleistung obliegt laut der Information von Mitarbeitern des Jobcenter Schwerin derzeit ausschließlich der Entscheidung des Mitarbeiters des Jobcenters. Es fehlen Hinweise in den Räumen des Jobcenters zur Nutzung des Kundenreaktion-Managements.

Die Fraktion DIE LINKE der Stadtvertretung hatte vor einiger Zeit eine Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters gefordert. Diese wurde seinerzeit mit der Begründung abgelehnt, dass es das KRM im Jobcenter gibt.

Hier gibt es Handlungsbedarf.

In welcher Form diese Information an die Kundinnen und Kunden des Jobcenters weitergegeben wird, kann am besten von der Verwaltung eingeschätzt werden. Als Anregung: Es könnten Plakate in den Wartebereichen, Informationsbroschüren oder Informationsbriefe genutzt werden. Auch wäre es denkbar dass die Verwaltung der Landeshauptstadt über eine Pressemeldung entsprechend auf das KRM hinweist.

Derzeit obliegt es den Sachbearbeitern, das KRM einzuschalten. Dies wirkt willkürlich und kann nicht so gewollt sein.

über- bzw. außerplanmäßige Aufwendungen / Auszahlungen im Haushaltsjahr

Mehraufwendungen / Mehrauszahlungen im Produkt: ---

Die Deckung erfolgt durch Mehrerträge / Mehreinzahlungen bzw. Minderaufwendungen / Minderausgaben im Produkt: ---

Die Entscheidung berührt das Haushaltssicherungskonzept:

ja

Darstellung der Auswirkungen: ---

nein

Anlagen:

keine Anlage

gez. Ralph Martini
Mitglied der Stadtvertretung (ASK)