



☐ vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Katharina Ringler

GZ: (OB) GB5

Datum: 10. JULI 2016

Erreichbarkeit der Ombudsstelle des Jobcenters Dresden (Kundenreaktionsmanagement)
AF1436/26

Sehr geehrte Frau Ringler,

Ihre oben genannte Anfrage beantworte ich wie folgt:

„Das Jobcenter Dresden ist eine gemeinsame Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit und der Landeshauptstadt Dresden. Auf Beschluss des Stadtrates Dresden vom 21.01.2016 wurde im Jahr 2017 eine Ombudsstelle im Jobcenter (Kundenreaktionsmanagement) eingerichtet. Aktuell sind im Internet jedoch keine telefonischen oder anderen Kontaktmöglichkeiten der Ombudsstelle/Kundenreaktionsmanagement zu finden.

In diesem Zusammenhang bitte ich Sie um Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie und in welchem Umfang werden in Konfliktfällen Jobcenter-Kund*innen proaktiv von Mitarbeitenden auf die Existenz der Ombudsstelle und die Möglichkeit, deren Unterstützung wahrzunehmen, hingewiesen?“

Im Falle eines Konfliktes wird zuvorderst angestrebt, gemeinsam eine Lösung zu finden. Dies erfolgt im operativen Bereich durch Einschaltung der zuständigen Fachkräfte und/oder Führungskräfte. Besteht der Konflikt fort, wird grundsätzlich die Möglichkeit eröffnet, das Kundenreaktionsmanagement bzw. die Ombudsstelle einzubeziehen. Der Ombudsstelle kommt eine Außenwirkung zu, da sie insbesondere für die öffentliche Trägerlandschaft als Ansprechpartner eingerichtet wurde.

Aufgrund der ungeplant längeren personellen Vakanz, werden derzeit Anfragen an die Ombudsstelle durch das Kundenreaktionsmanagement (KRM) kompensiert.

2. „Wo sind im Internet die Kontaktmöglichkeiten der Ombudsstelle und deren Aufgaben als Information für Bürger*innen veröffentlicht.“

Der Stadtrat hat mit Beschluss A0107/15 für die Ombudsstelle lediglich eine Vollzeitstelle vorgesehen. Eine originäre Vertretung besteht daher im aktuellen Vakanzfall nicht. Aus diesem Grund

kann die Ombudsstelle derzeit keine Konfliktvermittlung leisten; entsprechend werden aktuell keine Kontaktmöglichkeiten veröffentlicht.

- 3. „Weshalb wird aktuell auf der offiziellen Internetpräsenz der LH Dresden nicht auf die Ombudsstelle des Jobcenters Dresden hingewiesen und warum sind auf www.dresden.de keine Kontaktmöglichkeiten der Ombudsstelle veröffentlicht?“**

Siehe Antwort auf Frage 2.

- 4. „Bis wann ist eine Veröffentlichung der Kontaktmöglichkeiten der Ombudsstelle sowie deren Aufgaben auf der Internetseite der LHD als Information für Bürger*innen vorgesehen? Wenn nicht, warum nicht?“**

Zunächst wird das Stellenbesetzungsverfahren abgeschlossen und mit Hochdruck daran gearbeitet, die Ombudsstelle wieder personell zu besetzen. Im Anschluss werden die Kontaktdaten wieder öffentlich zugänglich sein.

- 5. „Wie hoch ist aktuell die Anzahl der Mitarbeitenden der Ombudsstelle im Jobcenter Dresden? Um wie viele Vollzeitäquivalente handelt es sich? Sind gegenwärtig Stellen ganz oder teilweise unbesetzt?“**

Im Jahr 2017 wurde eine Vollzeitstelle für diese Aufgaben geschaffen. Diese steht im Jahr 2026 nach wie vor unverändert zur Verfügung, ist indes aktuell personell nicht besetzt.

- 6. „Wie hoch ist aktuell die Anzahl der Mitarbeitenden des Kundenreaktionsmanagements im Jobcenter Dresden? Um wie viele Vollzeitäquivalente handelt es sich? Sind gegenwärtig Stellen ganz oder teilweise unbesetzt?“**

Im Kundenreaktionsmanagement (KRM) sind für das Jahr 2026 zwei Vollzeitstellen geplant. Aufgrund des Weggangs einer Mitarbeiterin ist ab dem 01.07.2026 zunächst nur noch eine Stelle besetzt.

- 7. „Wie viele Fälle wurden seit Einrichtung der Ombudsstelle dort behandelt? Wie viel Zeit nimmt die Bearbeitung eines Falles durchschnittlich in Anspruch?“**

Zur Erfassung der an die Ombudsstelle gerichteten Kundenanliegen (Kundenreaktionen) wird die KRM-IT-Anwendung verwendet. Dabei wird ein Hinweis hinterlegt, der die Zuordnung sowie die statistische Auswertung ermöglicht.

Die in der KRM-IT-Anwendung erfassten personenbezogenen Daten werden gemäß der Meldung zum Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, ausgehend vom jeweiligen Erledigungsdatum, zum 31.12. des zweiten Folgejahres automatisiert gelöscht. Detaillierte Daten liegen daher ausschließlich für die Jahre 2024 und 2025 vor.

Jahr	Ombudsstelle	Kundenreaktionen insgesamt
2024	438	1.356
2025	552	1.479
18.06.2026	114	406

Die Bearbeitungszeit ist von der Komplexität des Sachverhaltes, in einigen Fällen auch von der Größe der Bedarfsgemeinschaft abhängig.

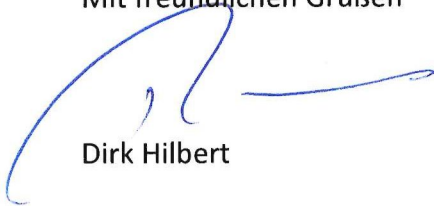
Die durchschnittliche Bearbeitungszeit beträgt 30 bis 40 Minuten. Wobei diese sich in Abhängigkeit von der Fallgestaltung auch auf 60 Minuten steigern kann.

Der Bericht über die Arbeit der Ombudsstelle im Jahr 2025 wurde am 02.07.2026 als Informationsvorlage V0784/26 „Jahresbericht 2025 zur Arbeit der Ombudsstelle/Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Dresden“ an die Mitglieder des Ausschusses Soziales und Wohnen (SW) ausgereicht. Der Geschäftsführer des Jobcenters wird in der nächsten Sitzung des SW-Ausschusses am 18.08.2026 Fragen beantworten.

8. „Wie ist die Ombudsstelle bzw. das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters aktuell erreichbar? a) telefonisch unter welchen Telefonnummern zu welchen Zeiten? b) per E-Mail mit welcher/welchen E-Mailadressen? c) per persönliche Vorsprache, mit welchen Öffnungszeiten und in welchen Räumen des Jobcenters? d) gibt es weitere Kontaktmöglichkeiten?“

Das KRM ist jederzeit per E-Mail unter Jobcenter-Dresden.KRM@jobcenter-ge.de erreichbar. Ebenso ist das KRM während der Öffnungszeiten im Jobcenter Dresden anwesend. Obgleich es im KRM auch zu Einschränkungen der Bearbeitungskapazitäten kommt, wird eine Bearbeitung von Anliegen, die sich grundsätzlich an die Ombudsstelle richten, interimistisch angestrebt.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert