

Auszählung der Sprechstunde 2017

	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Gesamt
Gesamt	27	24	27	22	100
Frau	7	11	19	11	49
Mann	16	9	8	9	43
Bedarfsgemeinschaft	4	0	0	2	4
Erneute Vorsprache	4	6	6	3	19
<u>Eingabekategorie</u>					
Anregung	2	4	2	1	9
Beschwerde	25	16	24	22	87
<u>Bezogen auf:</u>					
Abläufe	22	15	16	18	71
Gesetze	2	4	1	4	11
andere Einrichtungen	1	0	0	4	5
<u>Sachgebiet:</u>					
Laufende Leistungen	24	19	22	17	82
<i>Hilfe zum Lebensunterhalt</i>	11	8	8	3	30
<i>Wohnung</i>	9	3	1	3	16
Eigliederung	2	0	0	6	8
<i>Maßnahmenmanagement</i>	1	0	0	2	3
<i>Vereinbarung</i>	1	0	0	1	2
Jobcenter	2	2	3	1	8
<i>Fachstelle Verwaltung</i>	1	0	0	1	2
<i>Arbeitgeberservice</i>	0	1	0	0	1
<i>Kundenzentrum</i>	0	0	1	0	1
<i>Fachstelle Recht</i>	0	0	1	1	2
Arbeitsvermittlung	1	4	5	1	11
U25	0	0	0	0	0
Ü25	1	4	2	0	7
50+	0	0	1	1	2
<i>Arbeitsvermittlung Reha SB</i>	0	0	0	0	0
Selbstständige	1	0	3	0	4
Antragsannahme	3	0	4	4	11
<u>Inhalt</u>					
Bescheide/Entscheidungen	14	15	9	19	57
Verhalten MA / Beratungsqualität	25	11	10	13	59
Mangelnde Erreichbarkeit der MA	4	4	3	2	13
Arbeitsabläufe	8	3	6	3	20
Sonstiges	3	0	0	1	4
<u>Empfehlungen</u>					
Klärendes Gespräche mit MA	17	11	10	14	52
<i>Ombudsperson</i>	6	4	5	10	25
<i>Mitarbeiter</i>	1	5	4	3	13
<i>Beide</i>	1	5	2	2	10
schriftliche Ggendarstellung	3	0	1	0	4
Mediation	0	2	0	2	4

Aufsuchen einer Beratungsstelle	4	3	1	2	10
Dienstaufsichtsbeschwerde	0	1	0	1	2
Fachaufsichtsbeschwerde	0	0	0	1	1
Beschwerde an OB	0	1	0	1	2
Widerspruch	2	2	3	1	8
Überprüfungsantrag	1	1	0	1	3
Einstweiliger Rechtsschutz	1	2	3	0	6
Klage / Konsultieren eines Anwalts	2	3	1	2	8
Petition	0	0	0	0	0
Sonstiges	6	2	3	1	12

Sonstiges:
Es ist keine Empfehlung nötig.
Ein Widerspruch wurde bereits eingelegt. (2x)
Gespräch mit Herrn Bierstedt suchen. (Wechsel von Münster nach Warendorf bringt Probleme.)
Einen beschwerdefähigen Bescheid einfordern.
Aktiv nach einer günstigeren Wohnung suchen.
Warten, bis der Bescheid kommt.
Dringlichkeit der Wohnung deutlich machen.
Falls es weitere Probleme gibt, soll der Herr die Ombudsstelle erneut kontaktieren.
Einen neuen Antrag stellen.
Der Ratsuchende soll noch eine Woche abwarten.

Inhalt

	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Gesamt
Bescheide/ Entscheidungen					
nicht verständlich	2	3	2	5	12
fehlerhafte Berechnungen	1	5	3	4	13
falsche Vorannahmen	6	6	2	5	19
Ergebnis nicht akzeptabel	6	0	4	6	16
als Strafmaßnahme empfunden	3	3	1	3	10
Verhalten MA					
unzureichende Informationen	1	3	2	5	11
widersprüchliche Informationen	3	1	0	2	6
nicht nachvollziehbare Vereinbarungen	6	1	1	0	8
Verweigerung von Leistungen /Maßnahmen	17	7	7	5	36
unzureichende Kooperation mit anderen Ämtern	0	0	1	2	3
unfreundlicher, abwertender Umgangsstil	12	3	1	3	19
Mangelnde Erreichbarkeit					

bei Gewährung von Leistungen	4	1	3	0	8
bei Wohnungswechsel	0	0	0	0	0
wegen fehlender Unterlagen	0	2	0	0	2
da MA krank / Urlaub / überlastet	0	1	0	0	1
<u>Arbeitsabläufe</u>					
fehlende Eingangsbestätigung	2	0	2	1	5
Unterlagen gehen verloren bzw. sind nicht auffindbar	7	2	4	1	14
mündliche Auskünfte werden nicht bestätigt	0	0	2	1	3
keine Anmahnung bei fehlenden Unterlagen	1	1	0	0	2

<u>Sonstiges</u>
Mitarbeiter reagiert nicht / keine Antwort
Ergiebiger Redebedarf
Eingliederungsvereinbarung nicht individuell
kein Termin
Berechnungen dauern zu lange
Ratsuchende ist erst Leistungsberechtigt, wenn sie eine eigene Wohnung hat. (Ratsuchende ist 18 Jahre und im 6. Monat Schwanger.)
Aufhebebescheid: Der Mann hatte drei verschiedene Meinungen von drei verschiedenen Sachbearbeitern erhalten. Ihm entstanden durch falsche Aussagen einige Kosten .
Bescheid wird bearbeitet.