

- Beschluss**  
 **Wahl**  
 **Kenntnisnahme**

**Vorlagen Nr. 50/012/2010**

**öffentlich**

Fachbereich: Sozialamt Bearbeiter/in: Pascal Joerißen	Datum: 14.04.2010 Az.: 50-1
--	--------------------------------

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Termine</b>	<b>Art der Entscheidung</b>
Sozialausschuss	17.05.2010	Kenntnisnahme

#### **Kundenzufriedenheit - Widersprüche, Klagen, Eingaben**

- Finanzielle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
 Personelle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
 Organisatorische Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen

Die Ausführungen der Verwaltung werden zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Sozialamt Bearbeiter/in: Pascal Joerißen	Datum: 14.04.2010 Az.: 50-1
--	--------------------------------

## **Kundenzufriedenheit - Widersprüche, Klagen, Eingaben**

### **Sachverhaltsdarstellung:**

#### **1) Einleitung**

Als öffentlicher Dienstleister ist Kundenorientierung ein zentrales Leitmotiv für das Handeln der Beschäftigten. Gerade für das Kreissozialamt ist dies von wesentlicher Bedeutung. Kundenorientierung kommt dabei in dem Bestreben zum Ausdruck, ein bestimmtes Niveau in der Kundenerwartung zu erfüllen. Für das Kreissozialamt ergeben sich daraus zwei Schwierigkeiten: zum Einen kann der überwiegende Teil der angebotenen Leistungen nur bei Erfüllung der maßgebenden rechtlichen Voraussetzungen gewährt werden, zum Anderen mangelt es bei Dienstleistungen generell an der Transparenz von wesentlichen Qualitätsmerkmalen. Bei einer Kundenorientierung wäre also zu berücksichtigen, welche Erwartungen der Kunde an das Kreissozialamt richtet und welche Qualitätsmerkmale dabei für ihn wahrnehmbar sind. Eine der bedeutenden und auch wahrnehmbaren Kundenerwartungen stellt sicherlich die rechtsfehlerfreie Leistungserbringung dar, doch lässt sich die Rechtmäßigkeit einer Leistung nicht immer leicht feststellen. Eine Möglichkeit, die Kundenzufriedenheit einzuschätzen, wäre eine Befragung gewesen. Da dies jedoch mit einem hohen Aufwand verbunden wäre und fraglich erscheint, ob die daraus gewonnenen Aussagen repräsentativ wären, wurde von einer Kundenbefragung abgesehen. Als Indikator für Kundenzufriedenheit wurde schließlich die Zahl der Rechtsbehelfe, welche der Kunde gegen ergangene Entscheidungen heranzog, und deren Erfolg ausgewählt. Es kann zwar nicht angenommen werden, dass jede Entscheidung, gegen die kein Rechtsbehelf gewählt wird, rechtsfehlerfrei ist. Ebenso wenig wird gegen jede rechtsfehlerhafte Entscheidung ein Rechtsbehelf herangezogen. Selbst unter Berücksichtigung dieser Umstände erscheint diese Zahl jedoch ein sinnvoller Indikator dafür zu sein, in wie vielen Fällen der Kunde seine Qualitätserwartung „Rechtsfehlerfreiheit“ als nicht erfüllt erachtet.

Zu beachten ist auch, dass Kundenzufriedenheit stets im Kontext zur wirtschaftlichen Leistungserbringung gesehen werden muss. Da die Personalressourcen knapp bemessen sind, lassen sich etwas längere Bearbeitungszeiten nicht immer vermeiden. Dennoch entspricht es dem Selbstverständnis der Beschäftigten, hilfsbereit, freundlich und kundenorientiert zu arbeiten.

#### Hinweis:

Die nachfolgenden Auswertungen beziehen sich auf das Jahr 2009.

#### **2) Formelle Rechtsbehelfe**

##### **2.1) Formelle Rechtsbehelfe gegen Bescheide der kreisangehörigen Städte**

Im Rahmen der Heranziehungssatzung werden Sozialhilfeleistungen überwiegend von den kreisangehörigen Städten erbracht. Widersprüche gegen Bescheide der kreisangehörigen Städte werden, sofern ihnen vor Ort nicht abgeholfen wird, der Widerspruchsstelle des Sach-

gebietes 50-1 zur weiteren Prüfung und Entscheidung vorgelegt. Ziel des Kreises ist es, durch regelmäßige Besprechungen und Schulungen zu einer rechtmäßigen und wirtschaftlichen Leistungserbringung beizutragen.

Die nachfolgende Darstellung gibt einen Überblick über die Leistungsempfänger und zur Leistungsempfängerdichte in den kreisangehörigen Städten.

Stadt	Einwohner <sup>1</sup>	Leistungs-empfänger <sup>2</sup>	Leistungsempfänger pro 100 EW
Erkrath	46.157	666	1,46
Haan	29.193	374	1,50
Heiligenhaus	26.847	408	1,52
Hilden	55.721	926	1,66
Langenfeld	59.056	661	1,12
Mettmann	39.530	418	1,06
Monheim a.R.	43.183	703	1,63
Ratingen	91.408	1.032	1,13
Velbert	85.053	1.172	1,38
Wülfrath	21.461	235	1,10
<b>Kreis Gesamt</b>	<b>497.609</b>	<b>6.665</b>	<b>1,36</b>

Die Anzahl der ergangenen Bescheide lässt sich nicht exakt ermitteln. Ausgehend von etwa 5 Bescheiden pro Leistungsberechtigten für die verschiedensten Anträge stellt sich die Widerspruchsquote für die kreisangehörigen Städte wie folgt dar:

Widersprüche	Eingänge 2009	Abhilfe/teilw. Abhilfe	Zurück-gewiesen/-gezogen	Widersprüche pro 1000 Bescheide
Stadt Erkrath	9	2	6	2,70
Stadt Haan	7	1	4	3,74
Stadt Heiligenhaus	5	4	6	2,45
Stadt Hilden	20	3	15	4,32
Stadt Langenfeld	16	1	15	4,84
Stadt Mettmann	19	4	12	9,09
Stadt Monheim a.R.	21	3	12	5,97
Stadt Ratingen	87	10	52	16,86
Stadt Velbert	32	5	32	5,46
Stadt Wülfrath	2	0	2	1,70
	<b>218</b>	<b>33</b>	<b>156</b>	<b>Ø 5,71</b>

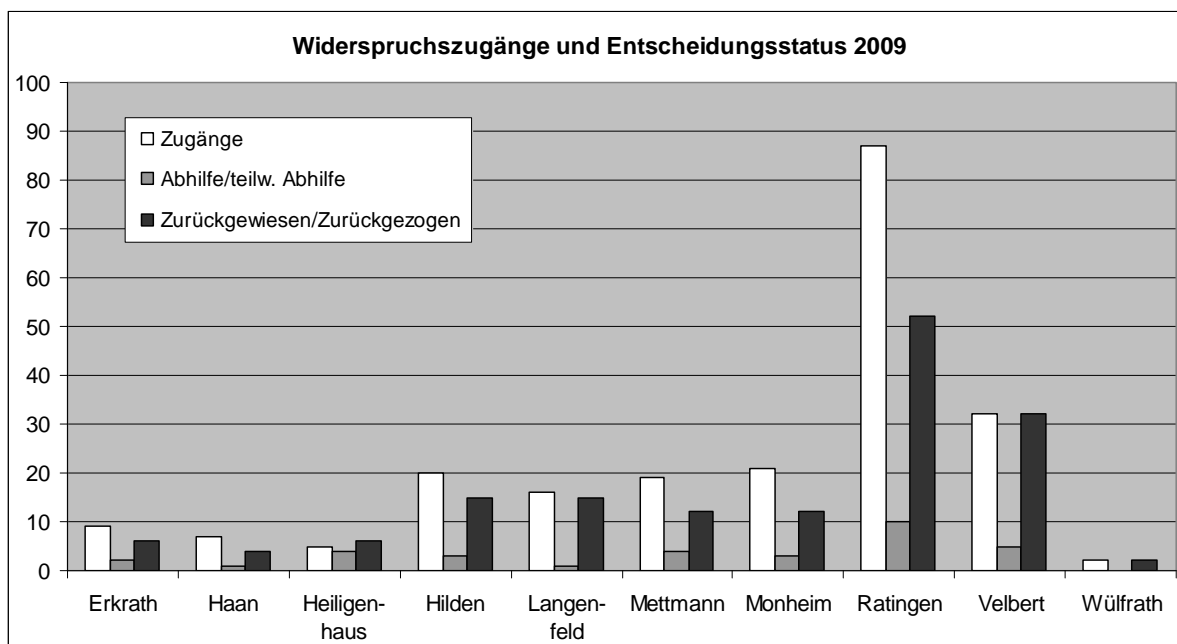
**Hinweis:**

Die besonders hohe Anzahl von Widersprüchen in Ratingen ergab sich durch eine hohe Anzahl von Widersprüchen einer einzelnen Person.

Die Differenz zwischen der Anzahl der eingelegten Widersprüche und ergangenen Entscheidungen ergibt sich aus jahresübergreifenden Eingängen und Bearbeitungen.

<sup>1</sup> Stand 30.06.2009; da die Leistungsempfängerzahl den Durchschnitt des Jahres 2009 wiedergibt, wurde für 2009 die Einwohnerzahl der Jahresmitte gewählt

<sup>2</sup> Hierunter fallen alle Empfänger von Leistungen zur Pflege außerhalb von Einrichtungen, Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherungsleistungen



In Folge der zurückgewiesenen Widersprüche gingen 113 Klage ein.

Klagen	Eingänge	Stattgabe	Vergleich	Abweisung	Rücknahme
Stadt Erkrath	4	0	1	1	2
Stadt Haan	2	0	0	0	0
Stadt Heiligenhaus	4	0	1	1	2
Stadt Hilden	5	2	1	2	6
Stadt Langenfeld	9	2	0	1	0
Stadt Mettmann	7	0	5	3	2
Stadt Monheim a.R.	3	1	1	1	1
Stadt Ratingen	64	5	5	37	11
Stadt Velbert	15	1	0	3	5
Stadt Wülfrath	0	0	0	1	1
<b>Gesamt</b>	<b>113</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>50</b>	<b>30</b>

**Hinweis:**

Die besonders hohe Anzahl von Widersprüchen in Ratingen ergab sich durch eine hohe Anzahl von Klagen zweier Personen.

Die Differenz zwischen der Anzahl der eingelegten Widersprüche und ergangenen Entscheidungen ergibt sich aus jahresübergreifenden Eingängen und Bearbeitungen.

**2.2) Formelle Rechtsbehelfe gegen Bescheide des Kreises**

Entscheidungen über die Gewährung von Leistungen, insbesondere Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherungsleistungen, werden grundsätzlich in den Sozialämtern der kreisangehörigen Städte getroffen.

Entscheidungen im Bereich der Eingliederungshilfe und im Bereich Hilfe zur Pflege in Einrichtungen werden im Kreissozialamt getroffen. Wird gegen einen Bescheid Widerspruch eingelegt, prüft zunächst das fachlich zuständige Sachgebiet, ob unmittelbare Abhilfe geleistet werden kann. Ist dies nicht der Fall, werden die Widersprüche der Widerspruchsstelle des Sachgebietes 50-1 zur Prüfung und Entscheidung vorgelegt.

Der Aufgabenbereich Unterhaltsangelegenheiten (Ehegattenunterhalt, Eltern-Kind-Unterhalt), organisatorisch dem Sachgebiet 50-1 zugeordnet, wird allein im Privatrecht tätig. Ansprüche

des Kreises können nur auf zivilrechtlichem Weg geltend gemacht werden. Die Sachgebiete 50-3 (Betreuungsstelle) und 50-5 (Kreientwicklung, Integrationsförderung) erlassen selten rechtsmittelfähige Bescheide. Daher werden diese Sachgebiete in den nachfolgenden Erläuterungen nicht berücksichtigt.

<b>Antragseingänge im Kreissozialamt</b>	<b>3.146</b>
Sachgebiet 50-21 BAFöG	1.105
Sachgebiet 50-21 Leistungen nach dem Unterhaltssicherungsgesetz (USG)	130
Sachgebiet 50-23 Hilfe zur Pflege in Einrichtungen (i.E.) HzP und PWG (Pflegewohngeld)	600
Sachgebiet 50-4 Eingliederungshilfe	1.214
Sachgebiet 50-4 Fürsorgestelle für Schwerbehinderte („begleitende Hilfe im Arbeitsleben“)	97

<b>Widersprüche gegen Entscheidungen des Kreissozialamtes</b>	<b>70</b>
Sachgebiet 50-23 Hilfe zur Pflege in Einrichtungen	27
Sachgebiet 50-4 Eingliederungshilfe	43
Sachgebiet 50-4 Fürsorgestelle für Schwerbehinderte	0

<b>Klageverfahren gegen Entscheidungen des Kreissozialamtes</b>	<b>35</b>
Sachgebiet 50-21 BAFöG	9
Sachgebiet 50-21 USG	0
Sachgebiet 50-23 Hilfe zur Pflege in Einrichtungen	23
Sachgebiet 50-4 Eingliederungshilfe	2
Sachgebiet 50-4 Fürsorgestelle	1

## **50-21 BAFöG und Unterhaltssicherung (USG)**

Im Rahmen der geänderten Rechtslage durch das Zweite Gesetz zum Bürokratieabbau können Entscheidungen in den Bereichen BAFöG und Unterhaltssicherung ausschließlich auf dem Klagewege angefochten werden. Während es bei der Unterhaltssicherung zu keinen Klagen kam, sind in der BAFöG-Stelle insgesamt neun Klagen zu verzeichnen gewesen, die inhaltlich jedoch verschiedene Schwerpunkte aufwiesen. Zwei Klagen wurden dabei zu Gunsten des Klägers entschieden.

## **50-23 Hilfe zur Pflege in Einrichtungen**

Die eingelegten Widersprüche richteten sich überwiegend gegen die Aufforderung zur Auskunftserteilung gem. § 117 SGB XII. Weitere Schwerpunkte waren Widersprüche gegen Entscheidungen bezüglich des zu leistenden Eigenanteils oder des Vermögenseinsatzes bei gewährter Hilfe zur Pflege sowie gegen Entscheidungen zu beantragten Übernahmen von Bestattungskosten gem. § 74 SGB XII.

In 14 Fällen konnte dem Widerspruch abgeholfen werden, während acht weitere Fälle zur Widerspruchsstelle von 50-102 weitergeleitet wurden.

Entsprechend den Widersprüchen weisen die eingelegten Klagen dieselben Themenschwerpunkte auf: neun Klagen wurden gegen Entscheidungen bezüglich der Auskunftserteilung eingereicht, 13 Klagen in Fragen der Eigenanteilsanrechnung bzw. der Berechnung des Vermögenseinsatzes.

Im Bereich des Pflegewohngeldes ist der Widerspruch im Zuge der neuen Rechtslage entfallen, als einzig zulässiges Rechtsmittel verbleibt der Klageweg. In diesem Bereich wurden jedoch in 2009 keine Klagen eingereicht.

## **50-4 Eingliederungshilfe, Fürsorgestelle für Schwerbehinderte**

Schwerpunkte der Widersprüche waren vor allem Entscheidungen bezüglich des heilpädagogischen Reitens sowie der Bewilligung von Hilfsmitteln oder Schul- bzw. Freizeitbegleitung. Hinsichtlich des heilpädagogischen Reitens hat sich eine geänderte Rechtsprechung bemerkbar gemacht in Folge derer Anträge entgegen früherer Entscheidungen des Bereiches nun negativ beschieden werden mussten. In Folge zurückgewiesener Widersprüche kam es in zwei Fällen zu einem Klageverfahren.

Im Bereich der Fürsorgestelle für Schwerbehinderte sind hingegen bei 97 Bewilligungsbescheiden keine Widersprüche erhoben worden.

## **3) Eingaben - Formlose Beschwerden**

In der überwiegenden Zahl der Sachgebiete und Aufgabenbereiche wurden in 2009 keine formlosen Beschwerden schriftlicher Art eingereicht. Dies trifft vor allem auch auf die Bereiche zu, die keine rechtsmittelfähigen Bescheide erlassen. Diese Bereiche sollen nachstehend kurz erläutert werden.

Der Aufgabenbereich Unterhaltsangelegenheiten (Ehegattenunterhalt, Eltern-Kind-Unterhalt), organisatorisch dem Sachgebiet 50-1 zugeordnet, wird allein im Privatrecht tätig. Ansprüche des Kreises können nur auf zivilrechtlichem Weg geltend gemacht werden. Trotz des Konfliktpotentials gingen keine Eingaben in 2009 ein.

Eine wichtige Säule der Heimaufsicht (50-21) stellt das Beschwerdemanagement dar. Hier wird Beschwerden von Angehörigen, Heimbewohnern, Seniorenräten nachgegangen. Die Zusammenarbeit wird von den Heimen positiv bewertet.

In der Betreuungsstelle, Sachgebiet 50-3, wurden, bei etwa 120 geführten rechtlichen Betreuungen, neben vereinzelt mündlichen Beschwerden über mangelndes „Taschengeld“ keine formlosen, schriftlichen Beschwerden eingereicht. Dies spricht dafür, dass es den Mitarbeitern/Innen gelungen ist, den betreuten Menschen bis hin zu jenen mit schweren psychischen Störungen zu vermitteln, in ihrem Wollen und in ihren Wünschen ernst genommen zu werden.

Auch im Rahmen der 588 Betreuungsgerichtsverfahren, die in 2009 geführt wurden, sind keine schriftlichen Beschwerden eingegangen. Dies ist umso bemerkenswerter, da eine Vielzahl der Verfahren konfrontativ geführt wird und vielfach Ergebnisse der Ermittlungen seitens der Betreuungsstelle von den Beteiligten gegensätzlich gesehen werden. Hier kommt sicherlich die Sachkunde und Erfahrung der langjährig tätigen Mitarbeiter/Innen positiv zur Geltung.

Im Bereich der Fürsorgestelle (50-4) gibt es eine Vielzahl von Verfahren, die nicht durch Bescheiderteilung, sondern auf anderem Weg abschließend bearbeitet werden (z.B. Betriebliches Eingliederungsmanagement) und nicht in einer förmlichen Antragstellung münden. Weiter wurden 2009 im Rahmen von 244 Kündigungsschutzverfahren umfangreiche Sachverhaltsermittlungen für die endgültige Entscheidung des Integrationsamtes beim Landschaftsverband Rheinland durchgeführt.

Die Tätigkeiten im Sachgebiet 50-5 hingegen basieren vor allem auf Vernetzung und sind insbesondere mit intensiven Kontakten zu Ämtern des Hauses, kreisangehörigen Städten, Wohlfahrtsverbänden und anderen Verbänden und Vereinen verbunden. Hier sind insbesondere die beiden externen Arbeitskreise Integration und Kreisentwicklung zu nennen. Die Zusammenarbeit wird aufgrund kontinuierlicher Vertrauensbildung von allen Kooperationspartnern positiv bewertet.

### **3.1) Schriftliche Beschwerden und Dienstaufsichtsbeschwerden**

Insgesamt wurden in 2009 sieben schriftliche Beschwerden und zwei Dienstaufsichtsbeschwerden an das Kreissozialamt adressiert. Überwiegend monierten Kunden dabei eine zu lange Bearbeitungsdauer, insbesondere im BAFöG-Bereich. Hier ist es leider nicht immer zu vermeiden, dass insbesondere nach Beginn eines neuen Schuljahres größere Arbeitsrückstände bestehen, die zu Beschwerden führen. Während in der BAFöG-Stelle fünf schriftliche Beschwerden, im USG-Bereich eine Dienstaufsichtsbeschwerde und im Sachgebiet „Hilfe zur Pflege“ zwei schriftliche Beschwerden und eine Dienstaufsichtsbeschwerde eingingen, ist in der Heimaufsicht kein Eingang zu verzeichnen.

### **3.2) Petitionen**

In 2009 wurden vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen vier Petitionen übersandt. Diese Petitionen hatten allgemeine Beschwerden über die zu geringe Leistungsgewährung oder Ablehnung von Leistungen zum Inhalt. Über die kreisangehörigen Städte wurden keine weiteren Petitionen an die hierfür zuständige Stelle 50-102 übermittelt.

## **4) Fazit**

In Anbetracht der zahlreichen Bescheide, die vom Kreis und seinen angehörigen Städten erlassen wurden und der Vielzahl an Kundenkontakten ist die Zahl der eingegangenen Eingaben, Widersprüche und Klagen durchaus positiv zu bewerten. Insgesamt wird nur ein geringer Teil der Bescheide mit Rechtsmitteln angefochten. Hier machen sich Kompetenz und Erfahrung der Beschäftigten positiv bemerkbar. Angesichts der vielfachen Kundenkontakte muss auch die Anzahl der formlosen Beschwerden als sehr gering erachtet werden. Dies ist sicherlich darauf zurückzuführen, dass es den Beschäftigten in persönlichen oder telefonischen Ge-

sprächen in der Regel gelingt, ein gewisses Maß an Verständnis bei den Kunden für die Verwaltungsentscheidung zu wecken. Unter Berücksichtigung des Kundenkreises, der zu einem bedeutenden Teil aus älteren Menschen und Menschen mit physischen oder psychischen Erkrankungen oder Behinderungen mit besonderen Belangen und Bedürfnissen besteht, ist dies um so höher einzuschätzen.

All diese Zahlen können einen geeigneten Indikator dafür darstellen, dass Kundenorientierung gelingt und die Qualitätserwartungen der Kunden, insbesondere bezüglich der Rechtsfehlerfreiheit aber auch der Bearbeitungsdauer, erfüllt werden. Auch für die Zukunft dürfen die Kunden eine an den Grundsätzen der Rechtmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung geknüpfte Bearbeitung erwarten.