

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/0139/2014

Auskunft erteilt:

Herr Bierstedt

Ruf:

60918-300

E-Mail:

Bierstedt@stadt-muenster.de

Datum:

27.02.2014

Betrifft

Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement 2013 / Ergebnisse der Kundenbefragung
(zweite Messwelle)

Beratungsfolge

26.03.2014 Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Arbeitsförderung

Bericht

I. **Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2013**

1. Auswertung und wesentliche Erkenntnisse

Das KRM ist zum 01.10.2009 in der damaligen Arbeitsgemeinschaft Münster eingerichtet worden und hat sich seitdem als wichtiges Mittel der Kundenorientierung des Jobcenters und der Qualitätssteuerung im Jobcenter etabliert.

Zum 01.01.2012 ist die Verantwortung für das vorher als gemeinsame Einrichtung der Stadt Münster und der Agentur für Arbeit Münster geführte Jobcenter in die alleinige Trägerschaft der Stadt Münster übergegangen. Die noch im vergangenen Jahr geäußerte Befürchtung, dass sich eine Reihe von Kundenreaktionen mit der Übergangsproblematik befassen würde, hat sich erfreulicherweise nicht bewahrheitet. Auch im Jahre 2013 sind zu diesem Thema keine Reaktionen eingegangen. Es kann also festgestellt werden, dass der Übergang des Jobcenters von den Kunden anerkannt worden ist.

Während im Jahre 2010 noch insgesamt 132 Kundenreaktionen¹ zu registrieren waren, waren es im Jahre 2011 nur noch 101 und im Jahre 2012 noch 70 Reaktionen. Im Jahre 2013 sind nunmehr insgesamt 79 Kundenreaktionen eingegangen. Es liegt also ein Anstieg um 9 Verfahren gegenüber 2012 vor.

Unberücksichtigt hiervon sind die Kundenreaktionen, die an die, zum 01.10.2012 eingerichtete, Ombudsstelle gerichtet worden sind. Während an anderen Stellen der Verwaltung (z. B. im Beschwerdemanagement des Oberbürgermeisters) beobachtet wurde, dass neue Zugänge zu Beschwerdemöglichkeiten die Gesamtzahl der Beschwerden nur verteilt, nicht aber zu einem Anstieg führt, ist das in Bezug auf das Jobcenter nicht der Fall.

Im Jahre 2010 haben insgesamt 114 Kundinnen und Kunden Beschwerden erhoben, in 2011 waren es noch 83 und in 2012 nur noch 62. Im Jahre 2013 haben sich insgesamt 70 Kundinnen

¹ Kundenreaktionen umfassen: Lob/Anregung, Fachaufsichtsbeschwerden, Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und Eingaben, sonstige Kundenreaktionen.

und Kunden mit Beschwerden an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. Der bereits im Vorjahr festgestellte Trend, dass sich einige der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer mehrfach mit verschiedenen Beschwerden an das Jobcenter wandten, hat sich in diesem Jahr fortgesetzt. Teilweise handelt es sich dabei um Personen, die auch in Vorjahren bereits jeweils mehrere Beschwerden erhoben hatten. Allerdings ist erfreulich, dass die Kundinnen und Kunden im Gegensatz zum Vorjahr nur noch in Einzelfällen auf die Antwortschreiben der Amtsleitung geantwortet haben, sodass eine mehrfache Befassung des KRM mit demselben Fall nur in wenigen Fällen erforderlich wurde.

2. Besonderheiten im Berichtszeitraum

a) Berechtigte, teilweise berechtigte, vollumfänglich berechtigte Kundenreaktionen

Insgesamt waren 56 aller Reaktionen (71 %) aus der Sicht des Jobcenters nicht berechtigt. In acht Fällen (ca. 10 %) war die Kritik teilweise berechtigt. Das heißt, dass dem Anliegen der Kundinnen und Kunden zum Teil entsprochen und Entscheidungen des Jobcenters teilweise im Sinne der Kundinnen und Kunden geändert wurden. Insgesamt sechs der Reaktionen (8 %) waren vollumfänglich berechtigt. Die übrigen neun Reaktionen (11 %) erstreckten sich auf Lob, und Anregungen. Erfreulich ist, dass sich Zahl der lobenden Reaktionen (von 2 in 2012, auf 9 in 2013) erhöht hat.

b) Gründe der Kundenreaktionen

43 aller Reaktionen (54 %) betrafen Fachaufgaben, 18 (23 %) das Verhalten von Mitarbeitern (dies waren keine Dienstaufsichtsbeschwerden) und zehn (13 %) die Bearbeitungsdauer. Weitere acht Reaktionen (10 %) konnten keiner dieser Kategorien eindeutig zugeordnet werden. Mit Blick auf die Jahre 2010 und 2011 kann positiv festgestellt werden, dass der Anteil der Beschwerden über eine überlange Bearbeitungsdauer von 14 % im Jahre 2010 über 13 % im Jahre 2011 auf 11 % im Jahre 2012 zurückgegangen ist. Zwar ist der Anteil der Beschwerden über die Bearbeitungsdauer im Jahre 2013 wieder auf 13 % gestiegen. Dies ist aus Sicht des Kundenreaktionsmanagements insbesondere mit Blick auf die Personalsituation im Jobcenter erklärlich.

Schließlich ist hervorzuheben, dass der Anteil der Dienstaufsichtsbeschwerden, also Beschwerden gegen das (vermeintlich) falsche persönliche Verhalten der Mitarbeiterschaft gegenüber den Kundinnen und Kunden, weiter zurück gegangen ist. In 2010 waren 9 % der Kundenreaktionen Dienstaufsichtsbeschwerden, in 2011 waren es nur noch 8 % und in 2012 schließlich 6 %. Für das Jahr 2013 liegt der Wert bei 5 %. Die Anzahl der im Jahre 2013 erhobenen Dienstaufsichtsbeschwerden beläuft sich wie im Vorjahr auf insgesamt vier. Alle wurden durch das zentrale Kundenreaktionsmanagement der Stadtverwaltung Münster als unberechtigt zurückgewiesen.

Die Verteilung der Reaktionen auf die einzelnen Abteilungen kann der beigefügten statistischen Auswertung entnommen werden. Auf eine ausführliche Darstellung im Einzelnen wird daher an dieser Stelle verzichtet.

Die Bearbeitungsdauer einer Kundenreaktion betrug im Jahre 2012 durchschnittlich 16 Kalendertage. Dieser Wert wird im Jahre 2013 mit 17 Tagen leicht überschritten.

3. Sonstiges

Zu Beginn des Jahres 2012 war auch die vom Rat der Stadt Münster initiierte Errichtung eines Ombudsstelle für das Jobcenter ein wichtiger Aspekt der Tätigkeit des KRM. Der Einrichtungsprozess wurde vom KRM des Jobcenters begleitet und mit gestaltet.

Der Jahresbericht der Ombudsstelle zu den dort erfassten Kundenreaktionen wird mit gesonderter Vorlage erfolgen. Hinsichtlich der Zusammenarbeit an der Schnittstelle zwischen der Ombudsstelle und dem Jobcenter bestehen noch Optimierungsmöglichkeiten. Diese werden in der Vorlage zum Jahresbericht der Ombudsstelle aufgegriffen und 2014 einer Lösung zugeführt.

Vier Kundenreaktionen wandten sich gegen die Art und Weise, wie sie anlässlich einer amtsärztlichen Untersuchung im Gesundheitsamt behandelt worden sind. Diese Beschwerden werden in der oben dargestellten Auswertung nicht berücksichtigt, weil insoweit nicht das Jobcenter, sondern das Gesundheitsamt von den Beschwerden betroffen ist.

4. Abschließende Jahresstatistik 2013

Neue Fälle	79
Bearbeitete Fälle	79
- Davon fristgerecht ² bearbeitet	51
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	17
Bearbeitete Fälle mit 14-Tage-Bearbeitungsfrist	58
- Davon fristgerecht bearbeitet	30
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	15
Neue Kunden	69

Reaktionen nach **Kundenart**

Arbeitnehmer	79	100%
--------------	----	------

Reaktionen nach **Geschlecht**

weiblich	29	37%
männlich	50	63%

Reaktionen nach **Reaktionsarten**

Lob / Anregung	9	11%
Fachaufsichtsbeschwerde	49	62%
Dienstaufsichtsbeschwerde	4	5%
Petition / Eingabe ³	6	8%
Sonstiges	11	14%

Reaktionen nach betroffenen **Bereichen** (Mehrfachnennung möglich)

Kundenzentrum	1	1%
Antragsannahme	5	6%
Leistung	49	56%
Selbständige	-	-
Arbeitsvermittlung Ü25	21	24%
Arbeitsvermittlung U25	-	-
50 Plus	4	5%
Reha/SB	-	-
Arbeitgeberservice	2	2%
Team Recht	4	5%
Verwaltung	-	-
Geschäftsleitung	1	1%

Reaktionen nach **Grund** der Eingabe

Fachaufgaben	43	54%
Mitarbeiterverhalten	18	23%
Bearbeitungsdauer	10	13%
Sonstiges	8	10%

Reaktionen nach **Beurteilung**

Berechtigt	15	19%
Teilweise berechtigt	8	10%
Unberechtigt	56	71%

² Schriftliche oder mit elektronischer Post eingehende Kundenreaktionen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Eingang zu beantworten, mündliche Beschwerden soll der Kunde innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen vortragen können.

³ Art. 17 Grundgesetz eröffnet jedermann die Möglichkeit, sich außerhalb formaler Rechtsmittel mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen (Eingaben) oder an die Volksvertretung (Petitionen) zu wenden. Petitionen und Eingaben gehen aus diesem Grund nicht direkt im Jobcenter ein.

5. Fazit und Ausblick

Trotz des Anstiegs der Zahl der Kundenreaktionen insgesamt gegenüber dem Vorjahr, stellt das geschilderte Gesamtergebnis weiterhin ein positives Zeichen für die hohe und stetig steigende Qualität der Fallbearbeitung und des kundenorientierten Verhaltens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters dar. Hier wird auch die wiederkehrende Beschäftigung mit dem Leitbild des Jobcenters eine wesentliche Rolle spielen. Es wird allerdings schwer, dieses Niveau zu halten. Allein im vergangenen Jahr war eine nicht unerhebliche Fluktuation im Bereich der Leistungsabteilung zu verzeichnen. Zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben im vergangenen Jahr die Leistungsabteilung verlassen. Im Dezember 2013 waren 24% aller Leistungssachbearbeiterinnen und Leistungssachbearbeiter weniger als 6 Monate im Jobcenter beschäftigt. Etwa 44 % aller Mitarbeitenden, die das Jobcenter verlassen haben, haben ein neues Betätigungsfeld auf anderweitigen, z. T. höherwertigen Stellen innerhalb der Stadtverwaltung gefunden. In der Regel erfolgt zwar eine zügige nicht aber eine 1:1 Nachbesetzung der freiwerdenden Stellen. Zudem benötigt eine Einarbeitung einen Zeitraum von minimal 6 Monaten, d. h. die verbleibenden Mitarbeitenden müssen sowohl die durch Einarbeitung verringerten Fallraten der neuen Mitarbeitenden, wie auch die Einarbeitung selbst durchführen. Die Stellen im Leistungsbereich erfordern komplexe Kenntnisse und beinhalten Entscheidungsspielräume, auf die die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorbereitet werden müssen. Innerhalb der Bewertungssystematik sind die Stellen jedoch vergleichsweise gering bewertet, so dass es immer wieder bei Ausschreibungen höherwertiger Stellen zu Bewerbungsbemühungen kommen wird.

Hinzu kommt, dass die Art und Weise, wie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch die Kundinnen und Kunden teilweise begegnet wird, als schwierig und belastend eingestuft werden kann. Die Grundsicherung für Arbeitsuchende betrifft existenzielle Belange vieler Menschen. Dies ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch bewusst und fließt in ihre Arbeit ein. Dennoch kommt es immer wieder zu Beschimpfungen und Bedrohungen durch Kunden, die zuweilen ein erträgliches Maß überschreiten, so dass u. a. Hausverbote ausgesprochen oder sogar Strafanzeigen erhoben werden müssen.

Mit der jüngsten Veränderung der Kundensteuerung im Foyer und damit der Verringerung von Anlaufstellen sind inzwischen erste gute Erfahrungen gemacht. Das nächste Ziel ist, „noch näher an den Kunden zu rücken“ und weitere Schnittstellen zu verringern. Dieser Aufgabe will sich das Jobcenter in 2014 unter Zuhilfenahme des Know-Hows der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zuwenden und Abläufe weiter verbessern. Das soll als ein Baustein dazu beitragen, die Anzahl der Kundenreaktionen noch weiter zu verringern.

Nicht selten bestehen Kundenreaktionen auch darin, dass die Bescheide nicht nachvollzogen werden können. Dies ist ein immer wiederkehrendes Thema. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es eine große Herausforderung, Bescheide zwischen Verständlichkeit auf der einen Seite und Gerichtsfestigkeit auf der anderen Seite zu erstellen. Da im Bereich der Grundsicherung für Arbeitsuchende immer der Individualfall zu betrachten und zu bescheiden ist, lassen sich auch nur bedingt Standardisierungen einführen. Dennoch soll in diesem Jahr zusammen mit den anderen Optionskommunen im Münsterland unter dem Motto „Bescheide verständlich an den Bürger vermitteln“ nach Möglichkeiten einer besseren Nachvollziehbarkeit geschaut werden.

Insgesamt betrachtet beträgt die Anzahl der Kundenreaktionen (inkl. der 9 Lobe/Anregungen) in Relation zur Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (rd. 14.400) 0,54 %. Zusammen mit den weiteren Kundenreaktionen gegenüber der Ombudsstelle (88) betragen diese 1,16 %.

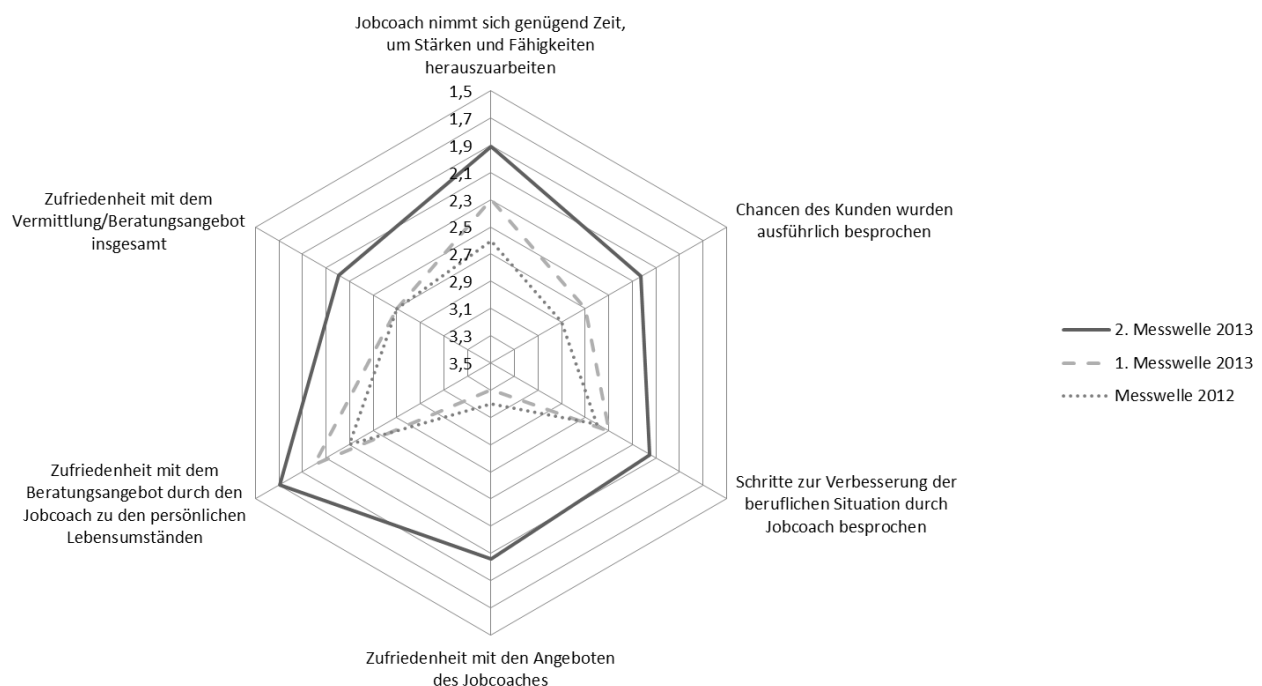
II. Ergebnisse der Kundenbefragung, zweite Messwelle 2013

1. Ergebnisse

Im Rahmen der 2. Messwelle 2013 der Kundenbefragungen für zugelassene Träger wurden 100 Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster gebeten, einzelne Merkmale des Jobcenters zu bewerten. Nach der Messwelle 2012 (200 befragte Kunden) und der 1. Messwelle 2013 (100 befragte Kundinnen und Kunden) stellt sie die insgesamt 3. Messwelle im Jobcenter Münster dar.

Beim Vergleich der Kundenzufriedenheit der einzelnen Messwellen ergibt sich folgendes Ergebnis:

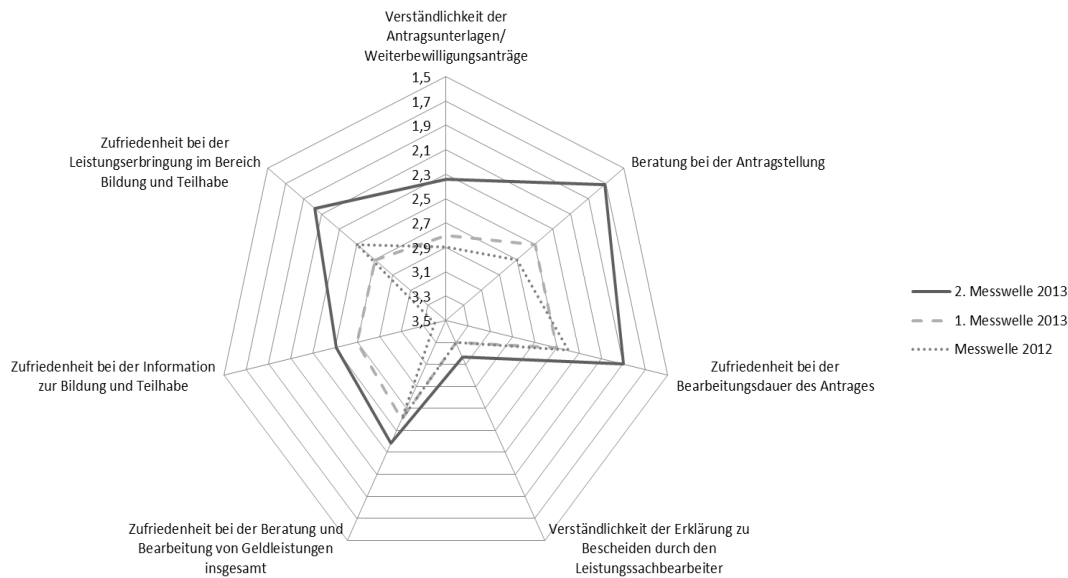
a) Abteilung Markt und Integration



Besonders zufrieden zeigen sich die Befragten der 2. Messwelle 2013 mit der Beratung durch den Jobcoach zu den persönlichen Lebensumständen (Durchschnittsnote 1,7). Auch der Zeiteumfang für die Herausarbeitung der Stärken und Fähigkeiten wird als sehr positiv bewertet (1,9). Darüber hinaus ist anzumerken, dass die schlechteste Durchschnittsnote unter allen Merkmalen der Abteilung Markt und Integration eine 2,2 darstellt. Es lässt sich somit festhalten, dass die Befragten sehr zufrieden mit den Leistungen dieser Abteilung sind.

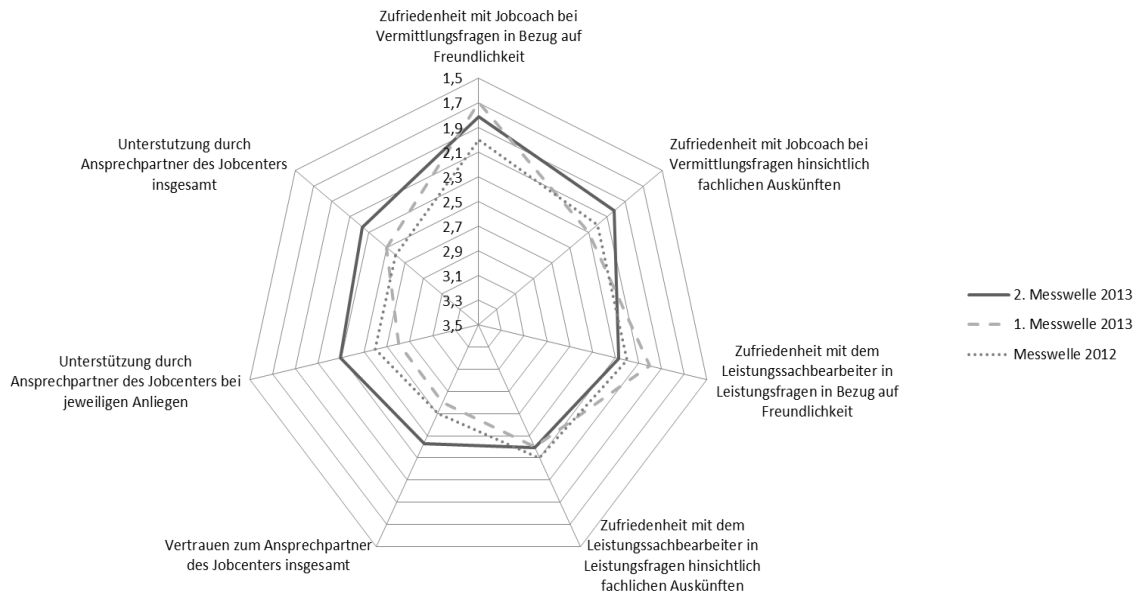
Im Vergleich zu den vorherigen Messwellen wurde in allen Punkten eine Verbesserung erzielt. Hervorzuheben ist hierbei die Zufriedenheit mit den Angeboten des Jobcoaches, bei der gegenüber den beiden vorherigen Messwellen eine deutliche Verbesserung zu verzeichnen ist.

b) Abteilung Leistungsgewährung



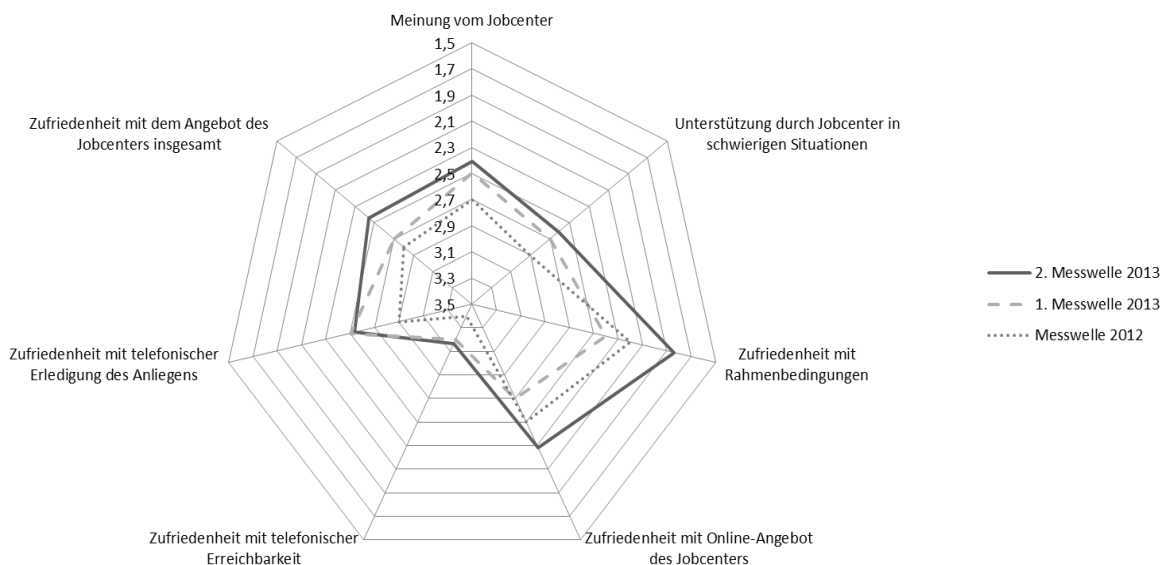
Sehr gut bewertet werden in der 2. Messwelle 2013 die Beratung bei der Antragstellung (1,7), die Bearbeitungsdauer des Antrags (1,9) und die Leistungserbringung im Bereich Bildung und Teilhabe (2,0). Negativ anzumerken ist hingegen die Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch den Leistungssachbearbeiter, bei der lediglich eine Durchschnittsnote von 3,2 erzielt wurde. Es ist jedoch in diesem Fall einschränkend zu erwähnen, dass sich lediglich 6 der 100 Befragten zu dieser Frage geäußert haben. Gleichwohl wird gerade dieser Bereich unter der Themenstellung „Bescheide verständlich an den Bürger bringen“ Gegenstand von Verbesserungsmöglichkeiten innerhalb der Interkommunalen Zusammenarbeit im Münsterland sein. Ähnlich wie die Abteilung Markt und Integration konnte sich auch die Abteilung Leistung gegenüber den vorherigen Messungen durchweg in allen Punkten verbessern, teilweise sogar deutlich steigern.

c) Mitarbeiter



Während die Jobcoaches in Bezug auf Freundlichkeit und Fachlichkeit der Auskünfte mit Noten von 1,8 und 2,0 beurteilt werden, werden die Leistungssachbearbeiter diesbezüglich leicht schlechter eingestuft (2,3 und 2,4). Die Unterschiede sind unter dem Gesichtspunkt der Aufgabenstellungen sowie der hohen Fluktuation in diesem Bereich auch nachvollziehbar. Im Vergleich zu den beiden früheren Messwellen sind die Werte in etwa gleich geblieben. Eine leichte Abnahme der Zufriedenheit ist jedoch unter anderem bei der Freundlichkeit der Leistungssachbearbeiter auszumachen.

d) Jobcenter insgesamt



2. Gesamtbetrachtung

Es lässt sich feststellen, die Kundinnen und Kunden haben eine gute Meinung vom Jobcenter (Durchschnittsnote jeweils 2,4). Ebenso lässt sich ausmachen, dass die befragten Leistungsempfänger mit dem Angebot des Jobcenters Münster insgesamt zufrieden sind.

Hervorzuheben sind u. a. die Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen des Jobcenters (1,8), der Beratung bei der Antragstellung (1,7), das Beratungsangebot zu den persönlichen Lebensumständen (1,7). Vergleichsweise negativ wurde hingegen die telefonische Erreichbarkeit des Jobcenters bewertet. Dort ergibt sich wie bei der Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden (siehe b) lediglich ein Durchschnittswert von 3,2. Bei Betrachtung der gesamten Kundenbefragung im Rahmen der 2. Messwelle 2013 lässt sich ein sehr positives Ergebnis feststellen. 25 von 27 Durchschnittsbewertungen liegen im zufriedenstellenden oder gar sehr zufriedenstellenden Bereich. Gegenüber den vorherigen Messwellen wurden in fast allen Bereichen bessere Ergebnisse erzielt.

Die Verständlichkeit von Bescheiden und Vermittlung des Inhalts ist – wie oben unter I. schon angeführt – bereits im Fokus.

Im Segment „Mitarbeiter“ erhält die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine (Veränderung von 1,7 auf 1,9 und von 1,9 auf 2,3) eine etwas schlechtere Bewertung als bei der Messwelle zuvor. Hier spielen die unter I. Ziffer 5 Abs. 1 und 2 angesprochenen Rahmenbedingungen sicher eine Rolle. Insbesondere durch Überprüfung und Veränderung von Prozessen, klaren Definitionen von Verantwortlichkeiten und Schnittstellen soll in der Zukunft noch mehr Kundennähe erzeugt werden.

Das Thema Telefonie ist auch in Münster seit vielen Jahren (auch zu Zeiten der gemeinsamen Einrichtung) nicht optimal gelöst. Die Risiken einer zentralen Telefonie liegen darin, dass nur ein Teil der Fragen der Kundinnen und Kunden beantwortet werden kann und zudem bei der Beantwortung Missverständnisse und Fehler entstehen können. Mit der zentralen Telefonie entstehen oft zusätzliche Ansprechpartner. Eine ständige telefonische Erreichbarkeit ist bei ehrlicher Betrachtung auch bei einem noch so gut ausgestatteten Telefoncenter nicht zu erreichen (Spitzen können auch dort nicht aufgefangen werden). Es gilt daher sehr genau zu ermitteln, welche Fragen und Anforderungen Kunden vorbringen und wer intern diese beantworten kann. Insoweit ist zu überprüfen, ob das Beibehalten einer Hotline oder nicht eine direktere Verbindung Kunde/in-Sachbearbeiter (ggf. mit jeweils internen Absprachen zur Erreichbarkeit) sinnvoll ist. Keine Lösung wird jedoch die Einrichtung eines Call-Centers darstellen.

In Vertretung

gez.
Thomas Paal
Stadtrat