

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/0245/2015

Auskunft erteilt:

Herr Bierstedt

Ruf:

60918-300

E-Mail:

Bierstedt@stadt-muenster.de

Datum:

07.04.2015

Betrifft

Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2014 des Jobcenters Münster /
Ergebnisse der Kundenbefragung (Messwelle 2014) des Jobcenters Münster

Beratungsfolge

29.04.2015 Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und
Arbeitsförderung

Bericht

I. **Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2014 des Jobcenters Münster**

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. Mit dem Übergang in die alleinige kommunale Trägerschaft (zum 01.01.2012) wurde die Einrichtung KRM in das kommunale Jobcenter Münster überführt. Jährlich wird aus dem Bereich über die Kundenreaktionen¹ des abgelaufenen Jahres berichtet. Daneben wurde im Oktober 2012 die Ombudsstelle eingerichtet. Über die Arbeit und die Ergebnisse der Ombudsstelle wird gesondert informiert².

Wie bereits im Jahr 2013 sind auch im Jahre 2014 keine Reaktionen zum Wechsel der Trägerschaft abgegeben worden. Es kann somit erneut festgestellt werden, dass der Übergang des Jobcenters in die kommunale Trägerschaft von den Kundinnen und Kunden anerkannt worden ist.

Während im Jahre 2010 noch insgesamt 132 Kundenreaktionen zu registrieren waren, lagen im Jahre 2011 101, im Jahre 2012 70 und im Jahre 2013 79 Reaktionen vor. Im Jahre 2014 sind insgesamt 82 Kundenreaktionen eingegangen. Es liegt also ein Anstieg um 3 Verfahren gegenüber 2013 vor. Sehr erfreulich ist, dass der Anstieg auf Lobe/Anregungen zurück zu führen ist.

Im Jahre 2010 haben insgesamt 114 Kundinnen und Kunden Beschwerden erhoben. In 2011 waren es noch 83, in 2012 62 und in 2013 69. Im Jahr 2014 haben sich insgesamt 62 Kundinnen und Kunden mit Beschwerden an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. In einem Verfah-

¹ Kundenreaktionen umfassen: Fach- und Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und Eingaben, sonstige Kundenreaktionen, Lob/Anregungen

² S. Vorlagen V/0077/2015 sowie V/0118/2015

ren wurde der Kunde wegen seines ungebührlichen Verhaltens gegenüber einer Mitarbeiterin des Jobcenters direkt vom KRM angeschrieben. 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 selten erforderlich wurde.

2. Besonderheiten im Berichtszeitraum

a) Berechtigte, teilweise berechtigte, vollumfänglich berechtigte Kundenreaktionen

Insgesamt waren 54 aller Reaktionen (61 %) aus Sicht des Jobcenters nicht berechtigt. In acht Fällen (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. Bei 20 Reaktionen (24 %) handelt es sich um Lob-/Anregungen, die aus Sicht des Jobcenters als berechtigte Kundenreaktionen gewertet worden sind. Erfreulich ist, dass sich die Zahl der lobenden Reaktionen insgesamt gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt hat (von 2 in 2012 über 9 in 2013 auf 20 in 2014).

b) Gründe der Kundenreaktionen

49 aller Reaktionen (60 %) betrafen Fachaufgaben, 22 (27 %) das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (dies waren keine Dienstaufsichtsbeschwerden) und 7 (9 %) die Bearbeitungsdauer. Weitere 4 Reaktionen (5 %) konnten keiner dieser Kategorien eindeutig zugeordnet werden. Mit Blick auf die Vorjahre kann positiv festgestellt werden, dass der Anteil der Beschwerden über eine überlange Bearbeitungsdauer zurückgegangen ist. Dies ist umso bedeutsamer, als auch in diesem Bereich aufgrund von Erkrankungen und Elternzeiten Ausfälle überbrückt werden mussten. Lag der Anteil im Jahr 2010 noch bei 14%, ist dieser im Jahr 2011 auf 13%, in 2012 auf 11% über 2013 mit 13% im Jahr 2014 auf 9% gesunken.

Festzustellen ist allerdings, dass der Anteil der Dienstaufsichtsbeschwerden, also Beschwerden gegen das (vermeintlich) falsche persönliche Verhalten der Mitarbeiterschaft gegenüber den Kundinnen und Kunden, angestiegen ist. In 2010 waren 9 % der Kundenreaktionen Dienstaufsichtsbeschwerden, in 2011 8 %, in 2012 6 % und in 2013 5 %. Für das Jahr 2014 liegt der Wert bei 10%. Die Anzahl der im Jahr 2014 erhobenen Dienstaufsichtsbeschwerden beläuft sich auf insgesamt 8. Positiv ist, dass alle durch das Justizariat Verwaltungsführung der Stadt Münster als unberechtigt zurückgewiesen werden konnten.

Die Verteilung der Reaktionen auf die einzelnen Bereiche 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. Nachdem der Wert im Jahre 2013 mit 17 Tagen leicht überschritten wurde, konnte er im Jahre 2014 auf 13 Tage gesenkt werden.

3. Sonstiges

6 Kundenreaktionen wandten sich gegen die Art und Weise, wie die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer anlässlich einer amtsärztlichen Untersuchung im Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten behandelt worden sind. Diese Beschwerden werden in der oben dargestellten Auswertung nicht berücksichtigt, weil insoweit nicht das Jobcenter son-

dem das Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten von den Beschwerden betroffen ist.

4. Abschließende Jahresstatistik 2014

Neue Fälle	82
Bearbeitete Fälle	82
- Davon fristgerecht bearbeitet	59
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	13
Neue Kundinnen und Kunden	61

Reaktionen nach **Kundenart**:

Arbeitgeber	1	1%
Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer	81	99%

Reaktionen nach **Geschlecht**:

weiblich	37	45%
männlich	45	55%

Reaktionen nach **Reaktionsarten**:

Lob / Anregung	20	25%
Fachaufsichtsbeschwerde	41	50%
Dienstaufsichtsbeschwerde	8	10%
Petition / Eingabe	5	6%
Sonstiges	8	9%

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

Kundenzentrum	1	1%
Antragsannahme	10	12%
Neukunden	1	1%
Leistung	44	52%
Selbständige	8	9%
Arbeitsvermittlung Ü25	10	12%
Arbeitsvermittlung U25	3	4%
50 Plus	3	4%
Fallmanagement	-	-
Reha SB	-	-
Front- und Backoffice	-	-
Arbeitgeberservice	4	5%
Fachstelle Recht	-	-
Verwaltung	-	-
Geschäftsleitung	1	1%

Reaktionen nach **Grund** der Eingabe:

Fachaufgaben	49	60%
Mitarbeiterverhalten	22	27%
Bearbeitungsdauer	7	9%
Sonstiges	4	5%

Reaktionen nach **Beurteilung**:

Berechtigt	20	24%
Teilweise berechtigt	8	10%
Unberechtigt	54	66%

5. Fazit und Ausblick

Zu Beginn des Jahres 2013 wurden die Amtsverfügung zum Umgang mit Kundenreaktionen im Jobcenter Münster und die zu beachtenden Geschäftsprozesse überarbeitet und zum 01.03.2013 neu in Kraft gesetzt. Die in der Vergangenheit gewonnenen Erfahrungen und die Veränderungen durch den Übergang des Jobcenters in die kommunale Trägerschaft wurden dabei berücksichtigt. So wurde z.B. auch eine Regelung zum Umgang mit persönlich vorgetragene Beschwerden mit in die Amtsverfügung aufgenommen. Die Neufassung der Amtsverfügung wurde gut angenommen. Nachweisbare Rückfragen hierzu erfolgten auch im Jahre 2014 nicht.

Trotz des Anstiegs der Gesamtzahl der eingegangenen Kundenreaktionen 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 gegenüber den Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster dar.

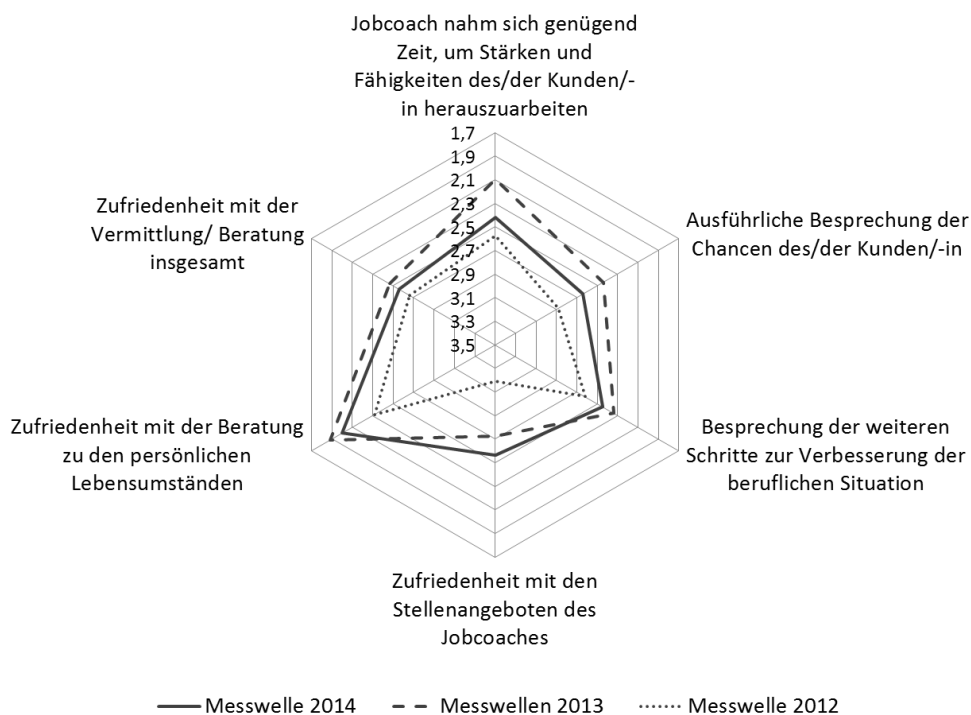
II. Ergebnisse der Kundenbefragung (Messwelle 2014) des Jobcenters Münster

Wie auch in den Vorjahren hat sich das Jobcenter 2014 an einer Kundenbefragung beteiligt. Nachstehend werden die Ergebnisse für das Jahr 2014 aufgegliedert in vier Bereiche: Abteilung Markt und Integration, Abteilung Leistung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Jobcenter insgesamt, abgebildet.

1. Ergebnisse

Im Rahmen der Messwelle 2014 der Kundenbefragungen für zugelassene kommunale Träger wurden 100 Leistungsbeziehende des Jobcenters der Stadt Münster gebeten, verschiedene Aspekte des Jobcenters zu bewerten. Die Bewertung erfolgte anhand des Schulnotensystems (Noten eins bis sechs). Nach der Messwelle 2012 und zwei Messwellen im Jahr 2013 (beide Messwellen wurden zu einem Ergebnis für das Jahr 2013 zusammengeführt) stellt sie die insgesamt 4. Messwelle im Jobcenter der Stadt Münster dar. Die Ergebnisse der Kundenbefragung lassen sich in vier Teilbereiche untergliedern:

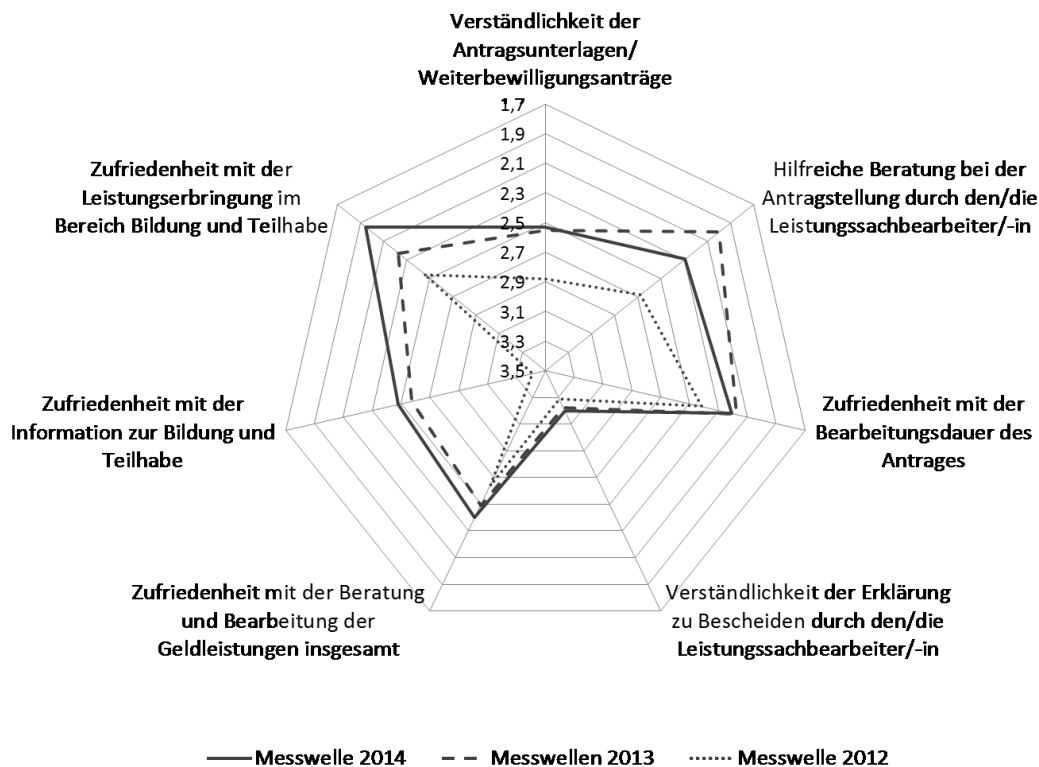
a) Abteilung Markt und Integration



Die Ergebnisse für die Abteilung Markt und Integration sollen die Vermittlungs- und Beratungsleistungen durch die Jobcoaches widerspiegeln. Im Vergleich zum Jahr 2012 konnte das Ergebnis in allen Punkten verbessert werden. Die guten Ergebnisse der Kundenbefragungen aus dem Jahr 2013 konnten nahezu bestätigt werden. Erfreulich ist, dass die Zufriedenheit mit den Stellenangeboten des Jobcenters erneut positiver als im Vorjahr bewertet wurde. Nicht zuletzt die Einrichtung des Joboffices direkt im Eingangsbereich sowie auch die Jobcentermesse dürften hierzu beitragen.

Weiterhin auffallend große Zufriedenheit bescheinigen die Kundinnen und Kunden den Jobcoaches hinsichtlich der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen (Durchschnittsnote von 2,0). Im Durchschnitt vergaben die 100 befragten Kundinnen und Kunden zudem die Note 2,6 für die Zufriedenheit mit der Vermittlungs- bzw. Beratungsleistung insgesamt.

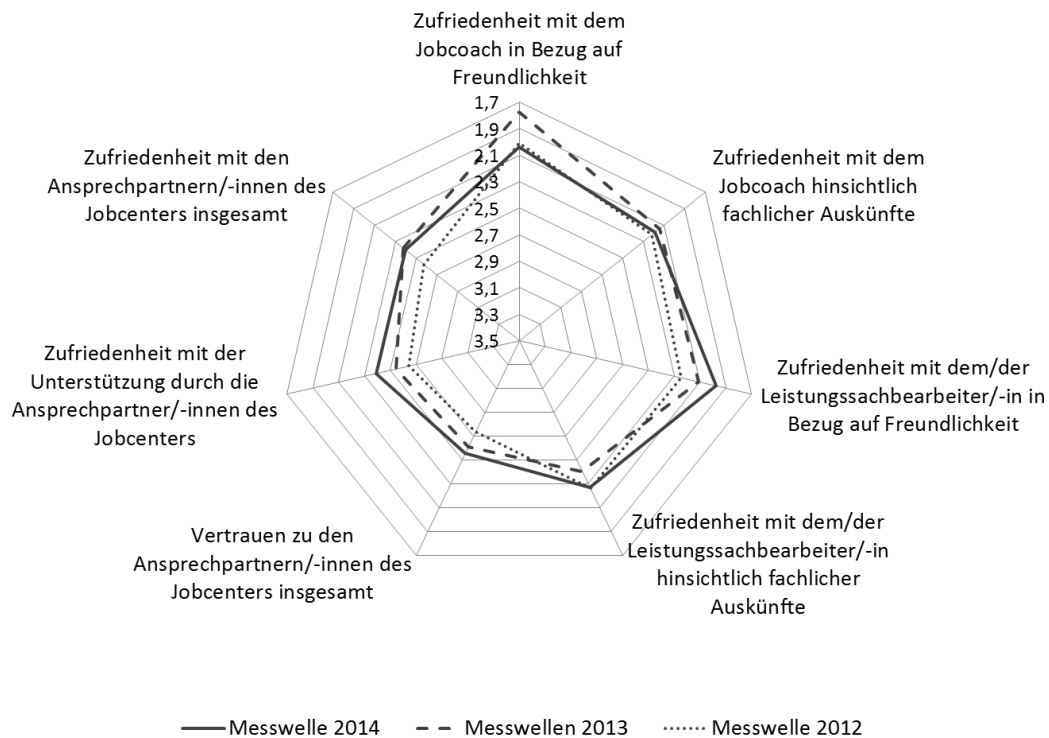
b) Abteilung Leistung



Für die Abteilung Leistung konnte im Vergleich zum Vorjahr in drei Aspekten eine Verbesserung der Ergebnisse erzielt werden. Insbesondere die Leistungserbringung im Bereich Bildung und Teilhabe wurde von den Kundinnen und Kunden erneut sehr positiv bewertet.

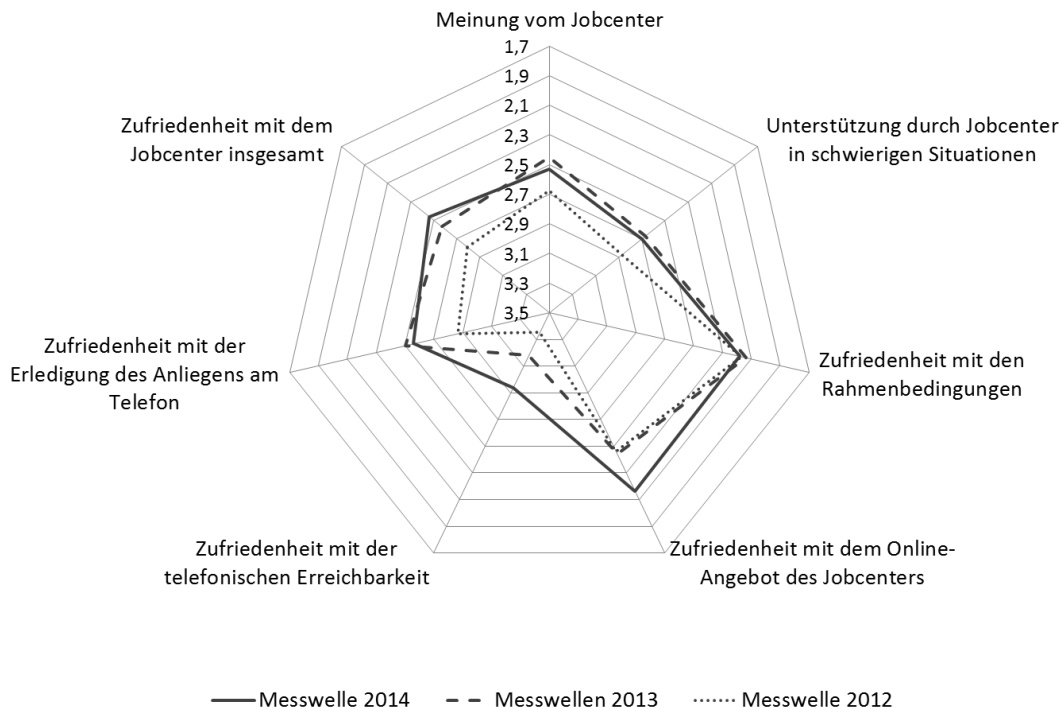
Während die Zufriedenheit mit der Beratung bei der Antragstellung etwas schlechter beurteilt wurde als im Vorjahr, ist die Zufriedenheit mit der Beratung und Bearbeitung der Geldleistungen insgesamt gestiegen. Die befragten Kundinnen und Kunden bescheinigen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Leistungsabteilung mit einem Ergebnis von 2,4 eine gute Arbeitsleistung.

c) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Dieser Teilbereich bildet die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern im Jobcenter in punkto Freundlichkeit und Fachlichkeit sowie Unterstützung und Vertrauen ab. Die Ergebnisse des Vorjahres konnten 2014 bei fast allen Fragen gehalten oder sogar verbessert werden. In der Bewertung der Freundlichkeit der Jobcoaches konnte der gute Wert des Vorjahres nicht stabilisiert werden. Er ging zurück auf das Niveau von 2012 (2,0). Dafür ist eine Verbesserung im Bereich der Freundlichkeit der Leistungssachbearbeiterinnen und Leistungssachbearbeiter ausgemacht worden. Hier ist der Zufriedenheitsindex ebenfalls bei 2,0. Die Fachlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde als gut eingeschätzt. Auch das Vertrauen zu den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern im Jobcenter insgesamt hat leicht zugenommen. Im Ergebnis entspricht die Zufriedenheit mit den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern des Jobcenter Münster dem Ergebnis des Vorjahres.

d) Jobcenter insgesamt



Bei der Betrachtung der Ergebnisse zum Teilbereich Jobcenter insgesamt fällt auf, dass die Fragen zur Zufriedenheit mit den Kommunikationsmedien des Jobcenters positiver beantwortet wurden als in den beiden Vorjahren: So konnte die Zufriedenheit zur telefonischen Erreichbarkeit über die Jahre von 3,4 auf 2,9 gesteigert werden. Auch das Online-Angebot des Jobcenters wurde mit einer Note von 2,2 besser beurteilt als in den vorangegangenen Messwellen. Die Zufriedenheit mit dem Jobcenter insgesamt konnte noch leicht gesteigert werden (2,5). Sie lag im Jahr 2012 bei 2,8 und im Jahr 2013 bei 2,6.

2. Gesamtbetrachtung

Das Jobcenter Münster kann gute Ergebnisse in allen Bereichen der Kundenbefragung des Jahres 2014 vorweisen. Lediglich die Frage zur Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch die Leistungssachbearbeiterinnen und Leistungssachbearbeiter wurde mit einem Wert von 3,2 mittelmäßig beurteilt. In diesem Zusammenhang wird stetig an einer Verbesserung der Verständlichkeit der Bescheide gearbeitet, um die Notwendigkeit von zusätzlichen Erläuterungen zu vermeiden. Hier wird die Diskrepanz zwischen Rechtssicherheit auf der einen und Verständlichkeit auf der anderen Seite keine absolut befriedigenden Zustände ermöglichen. Besonders zufrieden sind die Kundinnen und Kunden mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters. Insbesondere die Freundlichkeit der Jobcoaches und Leistungssachbearbeiterinnen und Leistungssachbearbeiter ist jeweils mit der Note 2,0 gut bewertet.

Erfreulich ist die positive Tendenz zum Online-Angebot und zur telefonischen Erreichbarkeit. Insbesondere die Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit steht seit Jahren im Fokus und spielt eine zentrale Rolle bei der Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Die Note von 2,9 stellt zwar gegenüber den Vorjahren eine deutliche Verbesserung dar. Dennoch wird in diesem Segment noch Entwicklungspotenzial gesehen.

Im Jahr 2014 wurden die Kundinnen und Kunden im übrigen erstmalig zum Sicherheitsdienst befragt. Mit der Note 2,8 beurteilten die befragten Personen die Frage nach einem guten bzw. sicheren Gefühl durch den Sicherheitsdienst.

Die Ergebnisse in beiden Bereichen stimmen zuversichtlich, was allerdings nicht bedeutet, dass es nicht noch Verbesserungspotenzial gibt. Daher soll weiter im Zusammenspiel, insbesondere mit den Akteuren der Ombudsstelle und der Beratungsstelle cuba, an Verbesserungsmöglichkeiten gearbeitet werden. Ob und in wie weit auch die vom Gesetzgeber geplante Rechtsvereinfachung tatsächlich dazu beiträgt, die Komplexität der Regelungen des Sozialgesetzbuches II zu entzerren, bleibt allerdings abzuwarten.

In Vertretung

gez. Thomas Paal
Stadtrat