

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:	<b>V/0213/2016</b>
Auskunft erteilt:	Frau Nilles
Ruf:	60918311
E-Mail:	Nilles@stadt-muenster.de
Datum:	29.03.2016

Betrifft

Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2015 des Jobcenters Münster /  
Ergebnisse der Kundenbefragung (Messwellen 2015) des Jobcenters Münster

Beratungsfolge

13.04.2016 Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und  
Arbeitsförderung

Bericht

**Bericht:**

**I. Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2015 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 das KRM in das kommunale Jobcenter der Stadt Münster überführt. Jährlich wird aus dem Bereich über die Kundenreaktionen (das sind neben Fach- und Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und Eingaben auch sonstige Kundenreaktionen, wie z. B. Lobe und Anregungen) berichtet. Im Oktober 2012 wurde zudem die Ombudsstelle eingerichtet. Über deren Arbeit und die Ergebnisse der dortigen Kundenreaktionen wurde in der Ausschusssitzung im März gesondert informiert<sup>1</sup>.

Es kann zunächst positiv festgestellt werden, dass sich die absolute Zahl der Kundenreaktionen seit einiger Zeit auf einem niedrigen Niveau stabilisiert hat. Nach einem kontinuierlichen Rückgang der Zahl der Kundenreaktionen in den Anfangsjahren pendelt sich die Zahl der Kundenreaktionen seit nunmehr drei Jahren um die 80 ein. Während im Jahr 2010 noch insgesamt 132 Reaktionen abgegeben wurden, waren im Jahr 2011 nur noch 101 Kundenreaktionen und im Jahr 2012 noch 70 Reaktionen zu verzeichnen. Im Jahr 2013 waren 79 und im Jahr 2014 insgesamt 82 Kundenreaktionen zu verzeichnen. Schon zwischen den letzten beiden Jahren war der Anstieg auf gestiegene Lobe zurückzuführen. Im Jahr 2015 liegt die absolute Zahl bei 86 Kundenreaktionen. Es liegt also ein Anstieg von etwa 3 % gegenüber 2014 vor. Erneut fällt positiv auf, dass die Anzahl der Lobe im Jahr 2015 im Vergleich zum Vorjahr um acht gestiegen ist, die

<sup>1</sup> Vorlage V/0151/2016 „Jahresbericht 2015 der Ombudsstelle für das Jobcenter Münster“

Steigerung der Reaktionen also alleine darauf basiert! Im Ergebnis kann also von einer dauerhaft stabilen Zahl an Kundenreaktionen gesprochen werden.

Die Anzahl der Kundinnen und Kunden, die sich an das Kundenreaktionsmanagement gewandt haben, ist – dem Trend der Anzahl der Reaktionen folgend – leicht schwankend. Im Jahr 2010 haben insgesamt 114 Kundinnen und Kunden Beschwerden erhoben, im Jahr 2011 waren es noch 83 Personen und im Jahr 2012 nur noch 62. Im Jahr 2013 haben sich 69 Kundinnen und Kunden und im Jahr 2014 insgesamt 72 Personen an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. Für das Jahr 2015 sind Reaktionen von 80 verschiedenen Kundinnen und Kunden zu verzeichnen. Sechs dieser Personen haben sich dann noch mit einer weiteren Beschwerde gemeldet. Von den 80 verschiedenen Kundinnen und Kunden haben sich 77 erstmals an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. Die übrigen drei Personen waren dem Kundenreaktionsmanagement bereits aus den Vorjahren bekannt. Der schon im Vorjahr festgestellte Trend, dass sich einige der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer mehrfach mit verschiedenen Beschwerden an das Jobcenter wandten, hat sich in diesem Jahr also fortgesetzt, dies aber auf niedrigerem Niveau als in den Vorjahren.

Gemessen an den rund 11.000 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 21.000 Leistungsberechtigten liegen demnach die Anzahl der Kundenreaktionen und die Anzahl der Menschen, die sich an das Kundenreaktionsmanagement gewandt haben, im Promille-Bereich. Dies darf durchaus als positives Zeichen für die hohe Qualität der von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters geleisteten Arbeit verstanden werden.

## 2. Besonderheiten im Berichtszeitraum

### a. Unberechtigte, teilweise berechtigte bzw. vollumfänglich berechtigte Kundenreaktionen

Insgesamt waren 44 aller Reaktionen (51 %) aus Sicht des Jobcenters nicht berechtigt. In sieben Fällen (ca. 8 %) war die Kritik teilweise berechtigt. Das heißt, dass dem Anliegen zum Teil entsprochen und Entscheidungen des Jobcenters teilweise im Sinne des Anliegens geändert wurden. Insgesamt 35 der Reaktionen (ca. 41 %) waren vollumfänglich berechtigt. Jedoch werden auch die Lobe/Anregungen als berechtigte Kundenreaktionen gewertet. Von den 35 berechtigten Kundenreaktionen erwiesen sich insgesamt 28 als positive Reaktionen. Somit verbleiben nur sieben (ca. 8 %) berechtigte kritische Kundenreaktionen. Bei näherer Betrachtung erweisen sich aber auch diese berechtigten kritischen Reaktionen im Wesentlichen als nicht schwerwiegend. So gab es z. B. eine Beschwerde darüber, dass ein Dokortitel nicht im Briefkopf von Anschreiben auftauchte oder dass einem Bewilligungsbescheid versehentlich eine unzutreffende Bescheinigung für den „ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice“ beigefügt war. Die Beschwerden waren insgesamt nicht auf gravierende Mängel in der Arbeitsweise im Jobcenter gerichtet. Dies ist ebenso erfreulich wie der Umstand, dass sich die Zahl der lobenden Reaktionen insgesamt gegenüber den Vorjahren nochmals gesteigert hat (von neun in 2013 über 20 in 2014 auf nunmehr 28 im Jahr 2015).

### b. Gründe der Kundenreaktionen

39 aller Reaktionen (45 %) betrafen Fachaufgaben, 30 (35 %) das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (dies waren jedoch keine Dienstaufsichtsbeschwerden) und 13 (15 %) die Bearbeitungsdauer. Weitere vier Reaktionen (5 %) 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 Jahr 2010 über 13 % im Jahr 2011 auf 11 % im Jahr 2012 zurückgegangen ist. Zwar ist der Anteil der Beschwerden über die Bearbeitungsdauer im Jahr 2013 wieder auf 13 % gestiegen, im Jahr 2014 jedoch wieder auf 9 % gesunken. Der erneute Anstieg auf 15 % ist aus Sicht des Kundenreaktionsmanagements, insbesondere mit Blick auf die angespannte Personalsituation im Jobcenter, aber nicht besorgniserregend.

Festzustellen ist darüber hinaus, dass der Anteil der Dienstaufsichtsbeschwerden, also Beschwerden gegen das (vermeintlich) falsche persönliche Verhalten der Mitarbeiterschaft gegenüber den Kunden, sich nur geringfügig verändert hat. 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 %. Für das Jahr 2014 waren acht Dienstaufsichtsbeschwerden (ca. 10 %) zu verzeichnen. Im vergangenen Jahr sind sieben Dienstaufsichtsbeschwerden (8 %) erhoben worden. Allerdings wurden erfreulicherweise alle durch das zuständige Büro des Oberbürgermeisters als unberechtigt zurückgewiesen.

Die Verteilung der Reaktionen auf die einzelnen Bereiche kann der statistischen Auswertung zu Ziffer 3. entnommen werden. Auf eine ausführliche Darstellung im Einzelnen wird daher an dieser Stelle verzichtet.

Die Bearbeitungsdauer einer Kundenreaktion betrug im Jahr 2012 durchschnittlich 16 Kalendertage. Dieser Wert wurde im Jahr 2013 mit 17 Tagen leicht überschritten. Im Jahr 2014 ist die durchschnittliche Bearbeitungsdauer wieder auf 13 Tage gesunken. Auch im Jahr 2015 ist ein weiterer Rückgang der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer auf zwölf Tage zu verzeichnen.

Es ist aber festzustellen, dass das weitere Absinken der Bearbeitungsdauer im Wesentlichen, wie schon im Vorjahr, durch die erhöhte Anzahl der dezentralen Kundenreaktionen begründet ist, die in der Regel nur eine Bearbeitungszeit von ein bis zwei Tagen haben. Betrachtet man alle im Jahr 2015 zentral eingegangenen Kundenreaktionen inkl. Eingaben beim Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW (MAIS) und Beschwerden beim Oberbürgermeister, liegt die Bearbeitungsdauer in einer Reihe von Fällen leider höher als 20 Kalendertage. Bei der Berechnung der Bearbeitungsdauer wurde der Tag des Eingangs einer Beschwerde bei der Stadt Münster sowie der Tag der Absendung des Antwortschreibens jeweils bei der Bestimmung der Bearbeitungsdauer mitgezählt.

### 3. Abschließende Jahresstatistik 2015

<b>Neue Fälle</b>	<b>86</b>
<b>Bearbeitete Fälle</b>	<b>86</b>
- davon fristgerecht bearbeitet	60
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	12
<b>Bearbeitete Fälle mit 14-Tage-Bearbeitungsfrist</b>	<b>74</b>
- davon fristgerecht bearbeitet	48
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	11
<b>Neue Kunden</b>	<b>77</b>

Reaktionen nach Kundenart		
Kundenart	Absolut	%
Arbeitgeber	2	2%
Arbeitnehmer	84	98%

Reaktionen nach Geschlecht		
Geschlecht	Absolut	%
weiblich	34	40%
männlich	52	60%

Reaktionen nach Reaktionsarten		
Reaktionsart	Absolut	%
Lob / Anregung	28	33%
Fachaufsichtsbeschwerde	46	53%
Dienstaufsichtsbeschwerde	7	8%
Petition / Eingabe	3	3%
Sonstiges	2	2%

Reaktionen nach betroffenen Bereichen (Mehrfachnennung möglich)		
Bereich	Absolut	%
Kundenzentrum	1	1%
Antragsannahme	11	12%
Neukunden	1	1%
Leistung	41	44%
Selbständige	10	11%
Arbeitsvermittlung Ü25	15	16%
Arbeitsvermittlung U25	3	3%
50 Plus	2	2%
Fallmanagement	-	-
Reha SB	-	-
Front- und Backoffice	1	1%
Arbeitgeberservice	2	2%
Fachstelle Recht	4	4%
Verwaltung	-	-
Geschäftsleitung	2	2%

Reaktionen nach Grund der Eingabe		
Grund		%
Fachaufgaben	39	45%
Mitarbeiterverhalten	30	35%
Bearbeitungsdauer	13	15%
Sonstiges	4	5%

Reaktionen nach Beurteilung		
Beurteilung		%
Berechtigt (davon 28 (80%) Lob / Anregung)	35	41%
Teilweise berechtigt	7	8%
Unberechtigt	44	51%

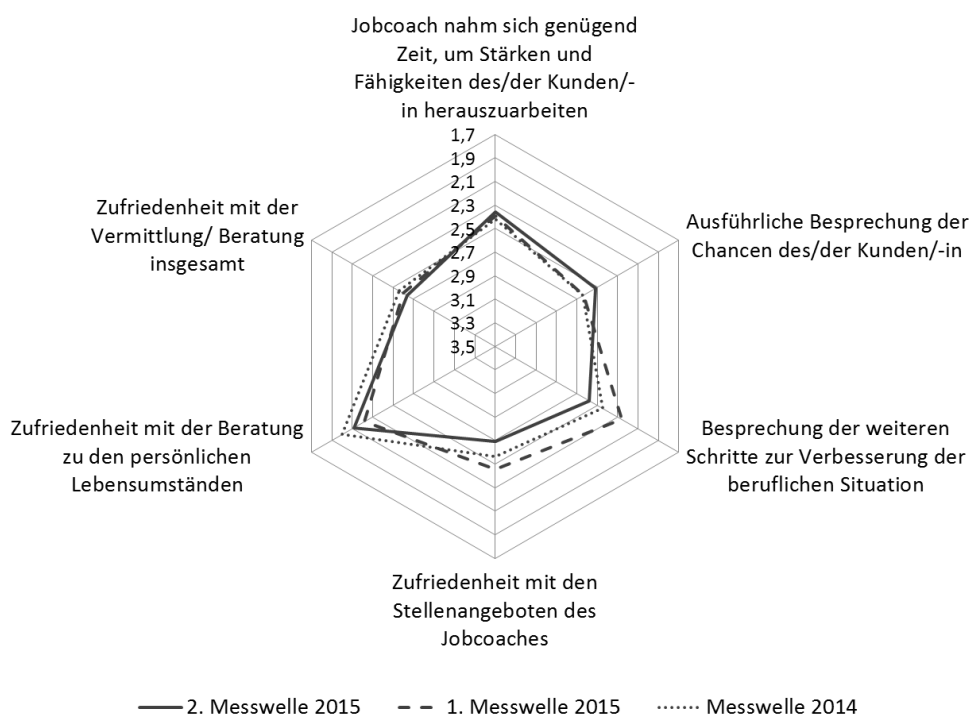
## II. Ergebnisse der Kundenbefragung (Messwellen 2015) des Jobcenters Münster

Auch im Jahr 2015 sind durch das Jobcenter Kundenbefragungen veranlasst worden. Durch das beauftragte Unternehmen wurden zwei Messwellen durchgeführt, eine im 2. Quartal sowie eine im 4. Quartal 2015. In jeder Messwelle wurden jeweils 100 Kundinnen und Kunden gebeten, unterschiedliche Aspekte des Jobcenters zu bewerten. Die Bewertung erfolgte anhand des Schulnotensystems (Noten eins bis sechs).

### 1. Ergebnisse

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen lassen sich in vier Themenbereiche gliedern: Abteilung Markt und Integration, Abteilung Leistung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Jobcenter insgesamt.

#### a. Abteilung Markt und Integration

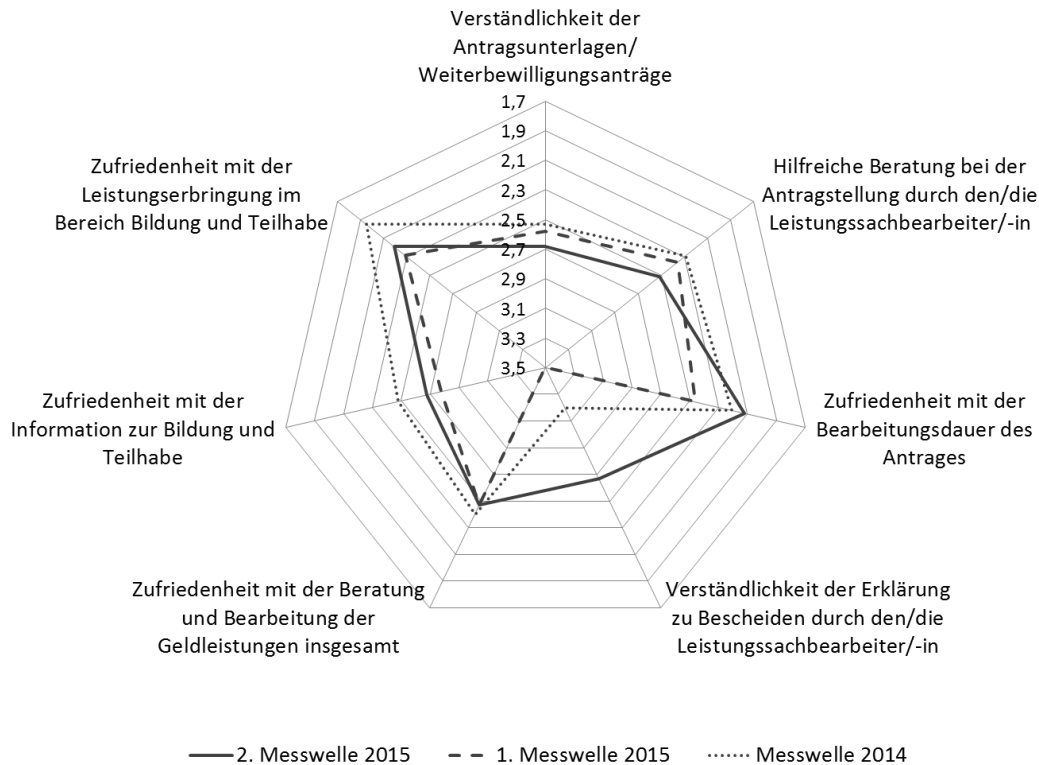


Der Themenbereich zur Abteilung Markt und Integration betrifft die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den Beratungs- und Vermittlungstätigkeiten.

Die Ergebnisse der 2. Messwelle 2015 spiegeln im Wesentlichen die Ergebnisse der vorherigen beiden Messwellen wieder. Bei der Zufriedenheit mit den ausgehändigten Stellenangeboten sowie mit der Besprechung der weiteren Schritte zur Verbesserung der beruflichen Situationen durch den Jobcoach zeigt sich eine leicht rückläufige Tendenz. Allerdings steht bei den Beratungsgesprächen häufig auch nicht die direkte Vermittlung in Arbeit im Mittelpunkt. Vielmehr gilt

es Ressourcenbereiche, wie z. B. die Motivation oder die psychische Leistungsfähigkeit, zu stärken, um eine Heranführung an den Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Erfreulich ist dementsprechend auch die positive Bewertung der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen (Durchschnittsnote von 2,1).

#### b. Abteilung Leistung

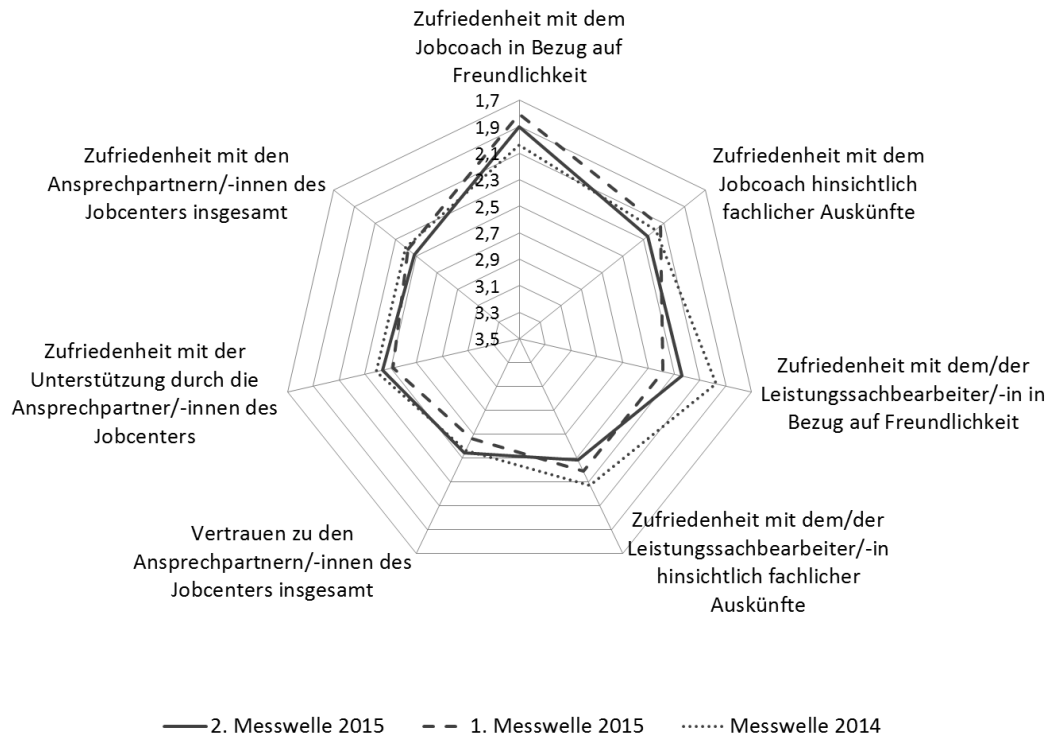


Entwicklungsbedarf sehen die befragten Kundinnen und Kunden hinsichtlich der Verständlichkeit der Antragsunterlagen und Weiterbewilligungsanträge (Note 2,7). Diese Auffassung teilt das Jobcenter Münster, insbesondere bezogen auf die Gestaltung und die Verständlichkeit der Inhalte. Es prüft derzeit daher die Anwendung neu entworfener Antragsvordrucke.

Eine deutliche Verbesserung der Ergebnisse ist hingegen bei der Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer des Antrages sowie mit der Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch die Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter festzustellen.

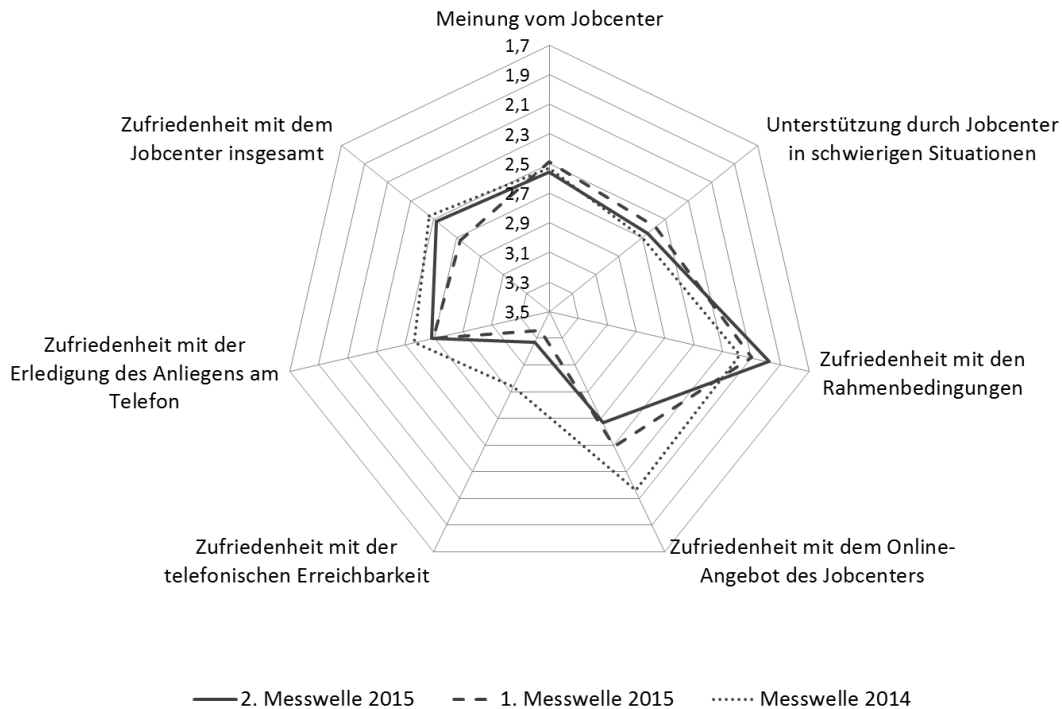
Die Zufriedenheit mit der Leistungserbringung im Bereich Bildung und Teilhabe wird mit einer Note von 2,2 überdurchschnittlich gut bewertet. Durch die Vereinfachung des Verfahrens aufgrund der im August 2015 eingeführten „MünsterlandKarte“ ist zukünftig weiterhin mit positiven Rückmeldungen zu rechnen.

## c. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Bei den Ergebnissen in Bezug auf den Themenbereich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestätigt sich beim Großteil der abgefragten Aspekte das gute Niveau der beiden vorherigen Messwellen. Lediglich die fachlichen Auskünfte der Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter werden geringfügig schlechter eingestuft als zuvor. Trotz der anhaltend hohen Fluktuation und der damit verbundenen Zusatzbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Vertretung sowie Einarbeitung neuer Fachkräfte, die sich in der Abteilung Leistung auf mindestens sechs Monate erstreckt, wird mit einer Durchschnittsnote von 2,5 ein akzeptables Resultat erzielt. Sehr zufrieden zeigten sich die Befragten erneut in punkto Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Note 1,9 in Bezug auf die Freundlichkeit der Jobcoaches; Note 2,2 in Bezug auf die Freundlichkeit der Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter).

## d. Jobcenter insgesamt



Während die Befragten mit den Rahmenbedingungen des Jobcenters (z. B. Zeit bis zum Termin, Orientierung) sehr zufrieden sind, werden die Aspekte in Bezug auf die Kommunikationsmedien (Telefon und Internet) schlechter bewertet. Insbesondere die telefonische Erreichbarkeit weist mit einer Note von 3,3 wiederum einen nicht zufrieden stellenden Wert auf. Das Jobcenter Münster hat 2015/2016 einen umfangreichen Organisationsentwicklungsprozess durchlaufen. Im Rahmen dessen wurden auch die Regelungen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit überarbeitet. Das Jobcenter erhofft sich mit der endgültigen Umsetzung des Prozesses, der voraussichtlich bis Sommer 2016 abgeschlossen ist, eine deutliche Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und - damit einhergehend - der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit diesem Aspekt.

## 2. Gesamtbetrachtung

Das Feedback aus der aktuellen Messwelle bestätigt, dass die Kundinnen und Kunden die Arbeit des Jobcenters schätzen und im Wesentlichen zufrieden sind. Bei 26 der 27 abgefragten Aspekte bewegt sich die Spanne von 1,9 bis 2,7. Auch die Gesamtbeurteilung weist mit einer Durchschnittsnote von 2,5 einen guten Wert auf.

Abschließend wird darauf hingewiesen, dass die im Rahmen des im Jobcenter der Stadt Münster durchgeführten Organisationsentwicklungsprozesses geänderten Öffnungszeiten am Standort Mitte den gewünschten, positiven Effekt erzielt haben. Seit Einführung der Mittagsschließung haben sich die Wartezeiten in der Eingangszone kontinuierlich reduziert. Bereits zum Oktober konnte die durchschnittliche Wartezeit um fast 5 Minuten pro Besucher/In reduziert werden. Während zuvor noch nur 73% unter einer halben Stunde auf Anliegensklärung warten mussten, waren es im Oktober schon 86 %. 95 % der Wartenden konnten innerhalb von 45 Minuten aufgerufen werden (zuvor etwa 88 %). Noch erfreulicher stellt sich die Situation im Februar 2016 dar: rund 95% aller Anliegen konnten innerhalb von 30 Minuten, etwa 75% sogar innerhalb von 15

Minuten geklärt werden, nur 1,9% aller warteten länger als 45 Minuten auf die Bearbeitung. Das ist ein hoch erfreuliches Ergebnis, das sicherlich insgesamt zur Kundenzufriedenheit beiträgt!

In Vertretung

Thomas Paal  
Stadtrat