



Jobcenter

26.04.2018

Ihr/e Ansprechpartner/in:

Frau Reckfort

Telefon: 492-9002

ReckfortS@stadt-
muenster.de

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Jahresbericht Kundenreaktionsmanagement 2017

Beratungsfolge

09.05.2018 Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucher- Bericht
schutz und Arbeitsförderung

Bericht:

I. Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2017 des Jobcenters Münster

Das KRM ist zum 01.09.2009 in der damaligen „Arbeitsgemeinschaft Münster“ eingerichtet worden und hat sich seitdem als wichtiges Mittel der Kundenorientierung und der Qualitätssicherung im Jobcenter etabliert. Auch nach dem Übergang des Jobcenters in die kommunale Trägerschaft der Stadt Münster zum 01.01.2012 ist das KRM beibehalten worden. Im Oktober 2012 wurde zudem die Ombudsstelle eingerichtet. Über deren Arbeit und die Ergebnisse der dortigen Kundenreaktionen wird gesondert berichtet¹.

1. Auswertung und wesentliche Erkenntnisse

Während sich in den Jahren 2013 bis 2015 die Anzahl der Kundenreaktionen immer in einem Bereich von rund 80 Reaktionen bewegte, konnte 2016 erstmals ein deutlicher Rückgang auf 64 Kundenreaktionen verzeichnet werden.

Im Jahre 2017 lag die absolute Zahl bei 62 Kundenreaktionen. Das niedrigere Niveau der Kundenreaktionen hat sich im Jahre 2017 somit gehalten und ist sogar nochmals leicht gesunken. Innerhalb der o.a. Anzahl sind 18 Lobe/Anregungen enthalten.

Auch die Zahl der Kunden, die sich an das Kundenreaktionsmanagement gewandt haben, war – dem Trend der Anzahl der Beschwerden folgend – entsprechend rückläufig. Für das Jahr 2017 waren Reaktionen von 60 verschiedenen Personen (Vorjahr: 62 Personen) zu verzeichnen. Zwei von ihnen haben sich dann noch mit jeweils einer weiteren Beschwerde gemeldet. Von den 60 verschiedenen Personen haben sich 46 erstmals an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. Die übrigen 14 waren dem Kundenreaktionsmanagement bereits aus den Vorjahren bekannt.

¹ Vorlage V/0352/2018 „Jahresbericht 2017 der Ombudsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster“.

Gemessen an den rund 11.300 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 22.800 Leistungsberechtigten liegen demnach die Anzahl der Kundenreaktionen und die Anzahl der Menschen, die sich an das Kundenreaktionsmanagement gewandt haben, im Promillebereich.

2. Gründe für Kundenreaktionen

Drei Kundenreaktionen (beides Lobe) stammten von Arbeitgebern. Alle anderen Reaktionen wurden von Leistungsberechtigten eingebracht.

30 aller Reaktionen (rd. 48 %) betrafen Fachaufgaben, 20 (rd. 32 %) das Verhalten von Mitarbeitern (dies waren jedoch keine Dienstaufsichtsbeschwerden) und zehn (rd. 16 %) die Bearbeitungsdauer.

Auffällig ist, dass der Auswertungsparameter der Bearbeitungsdauer in den Vorjahren relativ konstant war². Das Absinken auf etwa 7,8 % im Jahre 2016 ist aus Sicht des Kundenreaktionsmanagements – so erfreulich die Tatsache war – insbesondere mit Blick auf die angespannte Personalsituation im Jobcenter nicht erklärbar. Der erneute Anstieg im vergangenen Jahr – der auch auf die personelle Lage und die großen Bearbeitungsrückstände zurückzuführen sein dürfte – deutet auf einen einmaligen Effekt im Jahre 2016 hin.

Im vergangenen Jahr sind 3 Dienstaufsichtsbeschwerden (5 %) erhoben worden. Allerdings konnten alle als unberechtigt zurückgewiesen werden.

Fünf der Reaktionen erreichten das Jobcenter über das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW).

Die Bearbeitungsdauer einer Kundenreaktion betrug 2017 wie im Vorjahr 13 Kalendertage.

² 2010: 14 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2011: 13 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2012: 11 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2013: 13% Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2014: 9 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2015: 15 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2016: 7,8 % Beschwerden über die zu lange Bearbeitungsdauer.

3. Abschließende Jahresstatistik

Neue Fälle	62
Bearbeitete Fälle	62
- Davon fristgerecht bearbeitet	44
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	13
Bearbeitete Fälle mit 14-Tage-Bearbeitungsfrist	52
- Davon fristgerecht bearbeitet	34
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	12
Neue Kunden	58

Reaktionen nach Kundenart:

Kundenart	Anzahl	%
Arbeitgeber	3	5
Arbeitnehmer	59	95

Reaktionen nach Geschlecht:

Geschlecht	Anzahl	%
weiblich	26	42
männlich	36	58

Reaktionen nach Reaktionsarten:

Reaktionsart	Anzahl	%
Lob / Anregung	18	29
Fachaufsichtsbeschwerde	34	55
Dienstaufsichtsbeschwerde	3	5
Petition / Eingabe	5	8
Sonstiges	2	3

Reaktionen nach betroffenen Bereichen (Mehrfachnennung möglich):

Bereich	Anzahl	%
Kundenzentrum	3	5
Antragsannahme	5	8
Neukunden	2	3
Leistung	33	52
Selbständige	5	8
Arbeitsvermittlung Ü25	7	11
Arbeitsvermittlung U25	-	-
Reha SB	-	-
Arbeitgeber / Träger Team	-	-
Arbeitgeberservice	2	3
Team Recht	6	10
Verwaltung	-	-
Amtsleitung	-	-

Reaktionen nach Grund der Eingabe:

Grund	Anzahl	%
Fachaufgaben	30	48
Mitarbeiterverhalten	20	32
Bearbeitungsdauer	10	16
Sonstiges	2	3

Reaktionen nach Beurteilung:

Beurteilung	Anzahl	%
Berechtigt	18	29
Teilweise berechtigt	5	8
Unberechtigt	39	63

II. Ergebnisse der Kundenbefragungen (Messwellen 2017) des Jobcenters Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2017 erneut Kundenbefragungen veranlasst. Durch das beauftragte Unternehmen wurden zwei Messwellen durchgeführt (jeweils 2. bzw. 4. Quartal 2017). Pro Messwelle wurden jeweils 100 zufällig ausgewählte Kundinnen und Kunden gebeten, verschiedene Aspekte mittels eines Schulnotensystems (Notenskala eins bis sechs) zu bewerten.

Nachfolgend werden die Jahresergebnisse für das Jahr 2017³ im Vergleich zu den Vorjahren vorgestellt und erläutert.

1. Ergebnisse

a. Bereich Markt & Integration

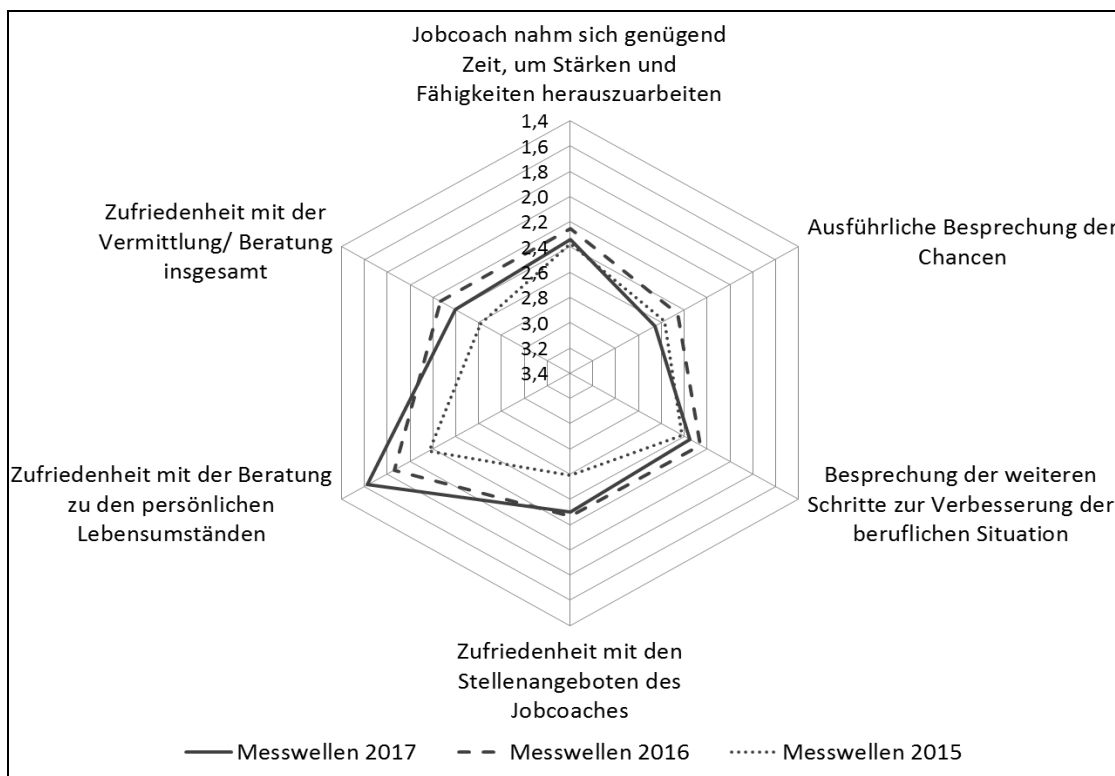


Abb. 1 - Ergebnisse Bereich Markt und Integration

³ Die Jahreswerte errechnen sich aus den beiden jeweils im Jahr durchgeführten Messwellen.

In der ersten Abbildung wird zum Themenbereich Markt und Integration widergespiegelt, wie zufrieden die befragten Kundinnen und Kunden mit den Vermittlungs- und Beratungstätigkeiten sind. Im Jahr 2016 konnte das Jobcenter hier im Vergleich zu den Vorjahren durchweg positivere Ergebnisse erzielen. Das Vorjahresniveau konnte 2017 nicht gehalten werden. Lediglich bei der Zufriedenheit mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen (Durchschnittsnote 1,6) konnte ein noch besserer Wert erzielt werden als 2016. In allen anderen Bereichen ging die Zufriedenheit der Befragten gegenüber dem Vorjahr hingegen leicht zurück.

Allerdings ist zu bemerken, dass der Bereich Markt & Integration 2017 so massiv von Fluktuation und unbesetzten Stellen betroffen war, wie nie zuvor. Das schlägt sich mutmaßlich darin nieder, dass die Zufriedenheit hinsichtlich der Ausführlichkeit der Besprechung mit einem Wert von durchschnittlich 2,7 hinter den Werten der beiden Vorjahre zurückbleibt.

b. Bereich Leistungsgewährung

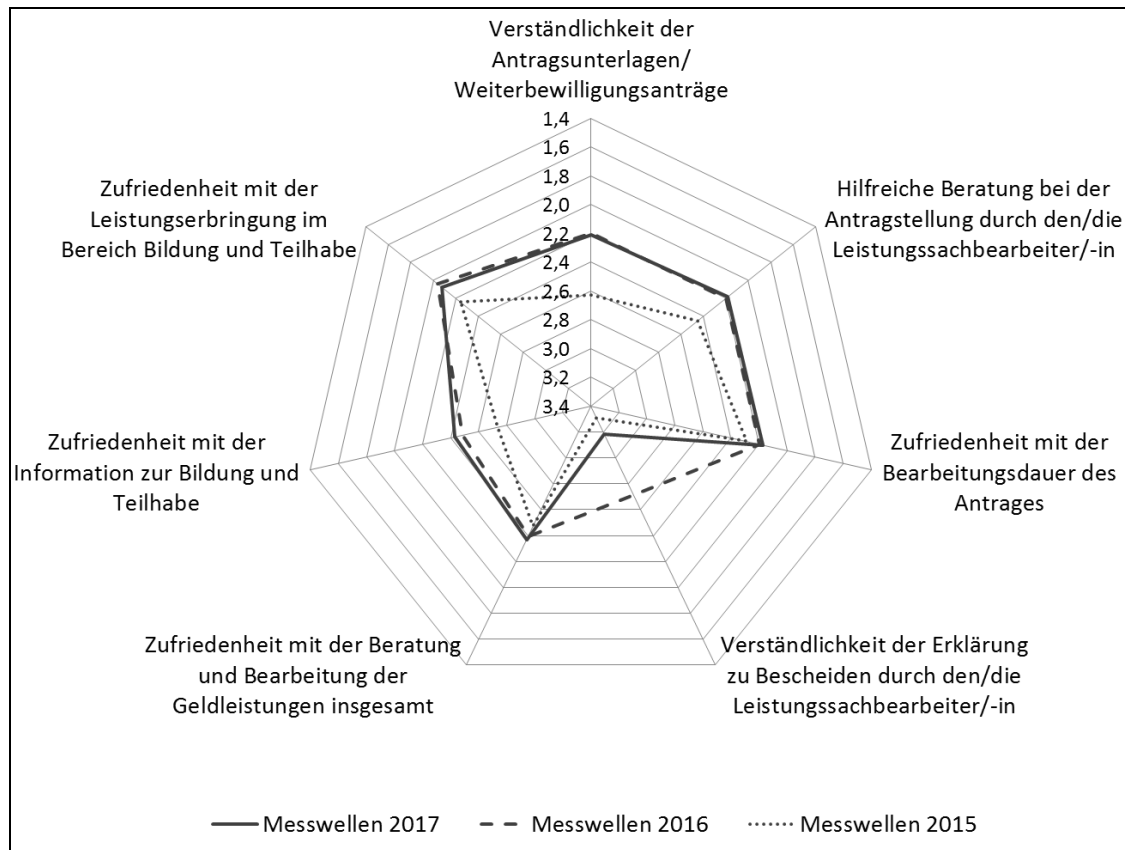


Abb. 2 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

Innerhalb dieses Themenbereichs wurden die Kundinnen und Kunden zu ihrer Zufriedenheit zu den verschiedenen Aspekten der Leistungsgewährung befragt. Hier sind fast durchweg positivere Ergebnisse zu verzeichnen als in den Vorjahren. Allerdings ist die Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch den/die Leistungssachbearbeiter/in im Vergleich zum Vorjahr wieder rückläufig und pendelt sich etwa wieder auf dem Niveau von 2015 ein. Die Benotungen zur Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer und zur Beratung un Bearbeitung der Geldleistungen insgesamt zeigt sich gefestigt.

c. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

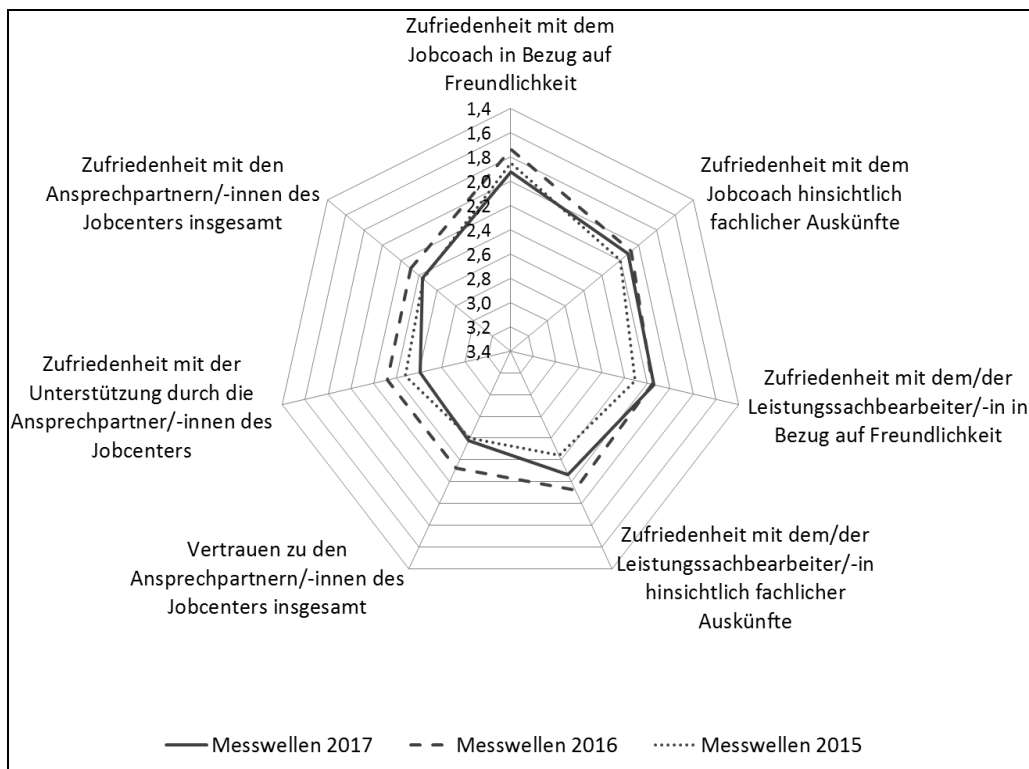


Abb. 3 – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Themenbereich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch die Befragten mit einem Schulnotenbereich von 1,9 bis 2,6 bewertet und somit geringfügig schlechter als im Vorjahr. Hinsichtlich ihrer Freundlichkeit und Kompetenz werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beider Fachbereiche aber weiterhin gut eingeschätzt.

d. Jobcenter insgesamt

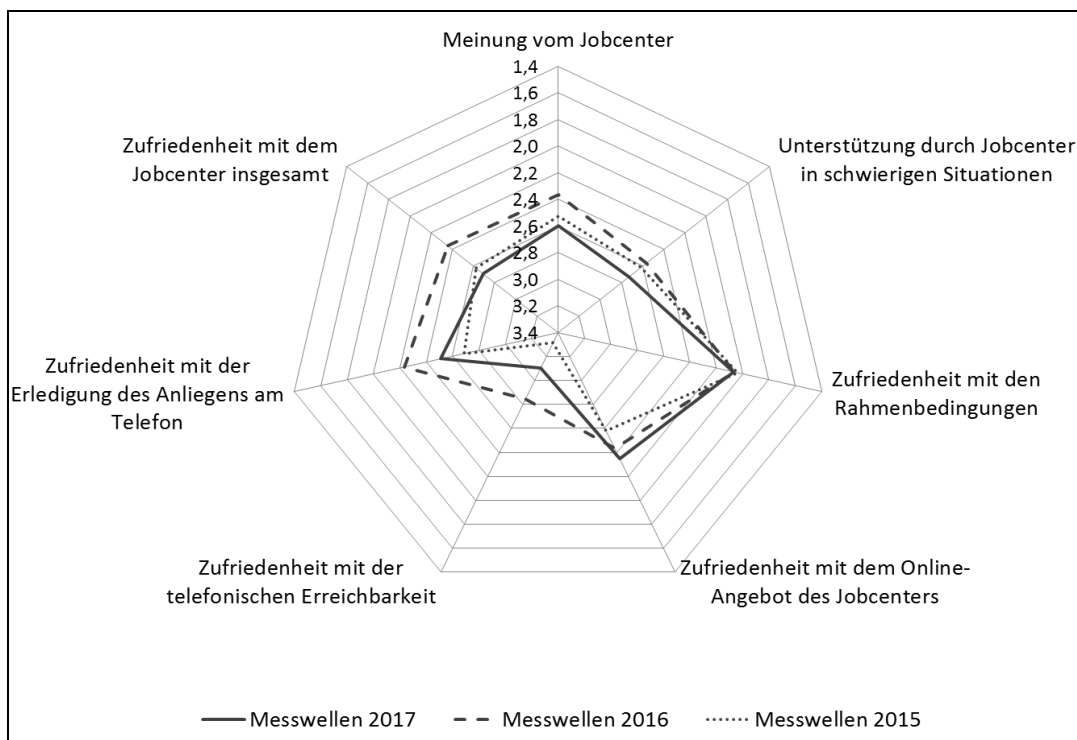


Abb. 4 – Jobcenter insgesamt

Die Befragten stellen dem Jobcenter der Stadt Münster kein einheitliches Zeugnis aus. Während die Rahmenbedingungen erneut auf demselben Niveau eingeschätzt wurden wie in den Vorjahren, wurde mit der Note 2,7 hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit ein etwas schlechteres Zeugnis ausgestellt, als im Vorjahr.

Die 2016 verbesserten Werte bei der Telefonie (Zufriedenheit mit Erreichbarkeit und Anliegensklärung am Telefon) konnten 2017 nicht gehalten werden. Das Jobcenter hat mit der Vorlage V/0317/2016 im Mai über Maßnahmen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit berichtet, die allerdings erst jetzt – nach Umsetzung des Organisationsprozesses im Jobcenter – wirksam werden können. Die Entwicklung in diesem Bereich bleibt daher abzuwarten.

2. Gesamtbetrachtung

Die personellen Rahmenbedingungen für die Arbeit des Jobcenters der Stadt Münster gestalteten sich vor allem in der ersten Jahreshälfte 2017 ungünstig. Die anhaltende Fluktuation und dadurch bedingt hohe Anzahl von unbesetzten Stellen bedeutete eine große Zusatzbelastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hinzu kam die Umsetzung des Organisationsprozesses, die zur Jahresmitte begonnen wurde und für fast alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Umzügen, Umschlüsselung des Kundenstammes etc. verbunden war.

Abgesehen von der Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit (Note 3,1) sowie der Zufriedenheit zur Verständlichkeit mit der Bescheiderklärung (Note 3,2) bewegen sich alle anderen Bewertungen innerhalb einer Notenskala von 1,6 bis 2,7. Das Feedback der Leistungsberechtigten ist somit zwar kein Grund „zum Ausruhen“ aber spiegelt trotz aller Unwägbarkeiten eine gute Akzeptanz und eine weitgehende Zufriedenheit wider.

3. Ausblick

Die in der bereits zitierten Vorlage zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit dargestellten Maßnahmen, die mit der Umsetzung des Organisationsprozesses ab Mitte 2017 einhergehen (Reduzierung der Ansprechpartner für die Leistungsberechtigten, Reduzierung von Schnittstellen im Hause, Bildung von kleineren und sozialräumlich orientierten Jobcenter-im-Jobcenter-Einheiten usw.) sollen nach dem Wunsch des Jobcenters ab 2018 Wirkung entfalten. Des Weiteren plant das Jobcenter 2018 mit den Vorbereitungen zur flächendeckenden Einführung der elektronischen Akte zu beginnen, um langfristig auch hier Schnittstellen reduzieren und eine höhere Kundenzufriedenheit sicherstellen zu können.

Im Jahresbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2017 (V/0352/2018) machen die Ombudspersonen unter anderem auf Probleme im Zusammenhang mit einem Wohnraumwechsel aufmerksam. Um diese Fragestellung genauer betrachten zu können, wird im Jahresbericht 2018 zum Kundenreaktionsmanagement die Rubrik „Wohnraumwechsel“ gesondert betrachtet.

In Vertretung

Cornelia Wilkens
Stadträtin