



Jobcenter

20.05.2021

**Ihr/e Ansprechpartner/in:**

Frau Jürgensmeier

Telefon: 492-9003

Juergensmeier@stadt-  
muenster.de

## Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Jahresberichte 2020 Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters und Ombudsstelle für das Jobcenter

Beratungsfolge

02.06.2021	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung	Bericht
------------	---	---------

### **Bericht:**

#### **I. Jahresbericht 2020 der Ombudsstelle für das Jobcenter**

Die Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich, unabhängig tätigen Ombudsfrauen und –männern ihre Arbeit aufgenommen. Mit dem Ausscheiden von Herrn Brosthaus 2017 trat 2018 Herr Viehoff-Heithorn durch Beschluss des Rates der Stadt Münster die Nachfolge an. Zum 31.12.2020 ist Frau Brüggemeyer auf eigenen Wunsch ausgeschieden. Das Verfahren zur Nachbesetzung ist mittlerweile abgeschlossen. Sobald der Verwaltung ein aktuelles Führungszeugnis der vorzuschlagenden neuen Ombudsperson vorliegt, wird dem Rat der Stadt Münster eine Vorlage zur Entscheidung vorgelegt. In ihrer Tätigkeit übernimmt die Ombudsstelle eine wichtige Ergänzung zum bestehenden System im Umgang mit Konflikten zwischen Kundinnen und Kunden sowie dem Jobcenter. Durch ihre Unabhängigkeit und ihre Sicht von außen gelingt es ihr, zwischen den beteiligten Akteuren zu vermitteln. Seit Sommer 2015 wurden entsprechend dem Ratsbeschluss der Vorlage V/0077/2015/1 vom 25.03.2015 die Ombudspersonen organisatorisch durch eine Sachbearbeiterin (1 Vollzeitäquivalent) unterstützt. Zum Stellenplan 2018 wurde eine Reduzierung der Planstelle für die Geschäftsstelle der Ombudsstelle von 1,0 auf 0,5 vom Rat beschlossen (V/0150/2017).

Mit dem Jahresbericht 2020 über die Arbeit der Ombudsstelle für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster wird der achte Jahresbericht vorgelegt. Er knüpft an die vorangegangenen Berichte an. Im vergangenen Jahr haben insgesamt 41 Personen die Ombudsstelle für eine Beratung aufgesucht. Häufig vertraten die Ratsuchenden weitere Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft zählten.

Neben den regulären Sprechstunden wurden 15 Beratungen nach Vereinbarung an einem anderen Termin durchgeführt. Von den 77 angemeldeten Ratsuchenden haben sich lediglich neun Ratsuchende abgemeldet. 27 Ratsuchende haben den Beratungstermin, ohne vorherige Absage, nicht wahrgenommen. Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle hat sich im Vergleich zum Vorjahr erheblich verringert. Es wurden im Verhältnis zum Jahr 2019 nur 56,16 % Beratungstermine wahrgenommen. 10 von insgesamt 41 Beratungen fanden telefonisch statt. Auf Wunsch der Ombudspersonen fanden im Frühling und Sommer 2020 auch wieder persönliche Beratungen statt.

Die Abnahme der wahrgenommenen Beratungstermine kann neben einer coronabedingten Verminderung auch mit dem erleichterten Zugang zum SGB II zusammenhängen.<sup>1</sup>

Als Konfliktschwerpunkte, die Anlass für einen Kontakt zur Ombudsstelle waren, können folgende Punkte festgehalten werden:

- nicht zufriedenstellende Bescheide,
- Verhalten und Beratungsqualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- unbefriedigende Arbeitsabläufe und
- mangelnde Erreichbarkeit

Die Ombudspersonen fungieren als unabhängige Beschwerdestelle und beraten die Ratsuchenden lösungsorientiert. Sofern notwendig, wird im unmittelbaren Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters, den Ratsuchenden und der jeweiligen Ombudsperson eine für alle Seiten nachvollziehbare und akzeptable Lösung gefunden.

Positiv ist, dass nicht nur die Beschwerden über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters rückgängig sind, sondern auch die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters mit den Ombudspersonen gewachsen ist (vgl. Jahresbericht 2020 über die Arbeit der Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster).

## **II. Jahresbericht 2020 Kund/-innenreaktionsmanagement (KRM) des Jobcenters**

Das KRM ist zum 01.10.09 in der damaligen Arbeitsgemeinschaft Münster eingerichtet worden und hat sich seitdem als wichtiges Mittel der Kund/-innenorientierung und der Qualitätssteuerung im Jobcenter etabliert.

### **1. Quantitative Auswertung**

Während sich in den Jahren 2013 bis 2015 die Anzahl der Kund/-innenreaktionen jeweils in einem Bereich von rund 80 Reaktionen bewegte, konnte 2016 erstmals ein deutlicher Rückgang auf 64 Kund/-innenreaktionen verzeichnet werden. 2018 lag die absolute Zahl bei 57 und 2019 bei 47 Reaktionen. Im Jahr 2020 war mit 33 Kund/-innenreaktionen ein erneuter Rückgang zu verzeichnen (siehe Abbildung 1).

---

<sup>1</sup> In den Sozialschutzpaketen 1 – 3 ist für Anträge auf Arbeitslosengeld 2 unter anderem geregelt, dass bei den Kosten der Unterkunft für die Dauer von 6 Monaten die tatsächlichen Aufwendungen als angemessen gelten. Im Hinblick auf die Anrechnung von Vermögen wurde der Freibetrag erhöht. Beide Regelungen gelten für Anträge bis zum 31.12.2021.

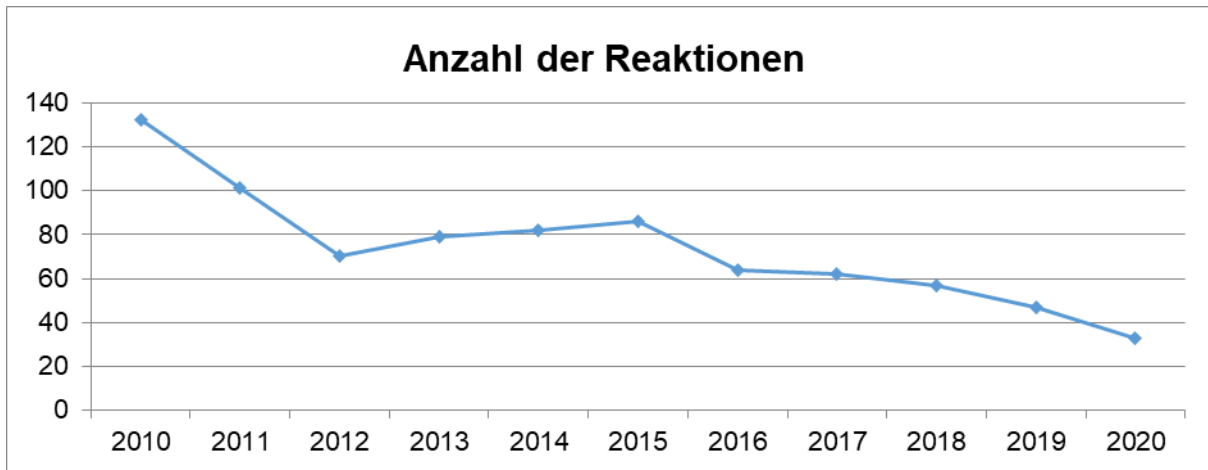


Abbildung 1: Entwicklung Anzahl der Kund/-innenreaktionen 2010 - 2020

Dies mag überraschen, da es durch die Corona-Krise zeitweise zu einem Anstieg der Bedarfsgemeinschaften und Leistungsberechtigten gekommen ist, theoretisch also ein höheres Potenzial für Kund/-innenreaktionen bestanden hat. Zudem war 2020 durch die Coronakrise sowohl für die Kund/-innen als auch für die Mitarbeitenden des Jobcenters ein besonderes Jahr mit vielen Belastungen und Herausforderungen. Um diese aufzufangen und insbesondere die schnelle und unbürokratische Leistungsgewährung für die Kund/-innen sicherzustellen, hat das Jobcenter bereits frühzeitig im ersten Lockdown ab März 2020 diverse Maßnahmen installiert. Hervorzuheben sind insbesondere die umfassende Versorgung der Bürger/-innen mit wichtigen Informationen (zum Beispiel über die Homepage des Jobcenters), die gute Erreichbarkeit des Jobcenters und die proaktive Kontaktaufnahme zu den Kund/-innen durch die Mitarbeitenden des Jobcenters. Ein Aspekt ist aber sicherlich auch darin zu sehen, dass durch die Sozialschutzpakete ein erleichterter und für die Menschen besser durchschaubarer Zugang zu den Leistungen des SGB 2 besteht.

Auch die Zahl der Kund/-innen, die sich an das Kund/-innenreaktionsmanagement gewandt haben, war – dem Trend der Anzahl der Kund/-innenreaktionen folgend – entsprechend rückläufig. Für das Jahr 2020 sind Reaktionen von 33 verschiedenen Kund/-innen zu verzeichnen. Es hat also keine Person mehr als eine Kund/-innenreaktion beim Jobcenter eingebracht. Die Anliegen der Menschen, die sich an das Kund/-innenreaktionsmanagement gewandt haben, konnten demnach direkt im ersten Anlauf geklärt werden.

Gemessen an den jahresdurchschnittlichen 10.500 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 20.300 Leistungsberechtigten liegt die Anzahl der Kund/-innenreaktionen im Jahr 2020 weiterhin nur im Promille-Bereich.

## 2. Qualitative Auswertung

Zwei Kund/-innenreaktionen stammten von Arbeitgebenden. Alle anderen Reaktionen wurden von Leistungsberechtigten eingebracht.

19 aller Reaktionen (58 Prozent) betrafen Fachaufgaben, zwölf (36 Prozent) das Verhalten von Mitarbeitenden (davon eine Dienstaufsichtsbeschwerde) und zwei (6 Prozent) die Bearbeitungsdauer.

Insgesamt waren 15 aller Reaktionen (45 Prozent) nicht berechtigt. In einem Fall war die Kritik teilweise berechtigt. Insgesamt 17 der Reaktionen (52 Prozent) waren vollumfänglich berechtigt, davon waren 16 Lobes (48 Prozent aller Reaktionen). Diese bezogen sich neben der guten Arbeit und der

Freundlichkeit der Mitarbeitenden des Jobcenters im persönlichen Umgang mit den Kundinnen und Kunden insbesondere auf die gute telefonische Erreichbarkeit des Jobcenters.

Anregungen im Sinne eines Verbesserungsvorschlags gab es nicht.

Eine der Reaktionen erreichte das Jobcenter als Petition über das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW).

Die Bearbeitungsdauer<sup>2</sup> einer Kund/-innenreaktion betrug im Berichtszeitraum neun Kalendertage und damit deutlich unter dem Wert der vergangenen Jahre (2018: 14 Tage, 2019: 16 Tage).

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.

### 3. Statistische Auswertung KRM 2020:

Reaktionen nach Kund/-innentyp:

<b>Kund/-innentyp</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
Arbeitgebende	2	6
Arbeitnehmende	31	94

Reaktionen nach Geschlecht:

<b>Geschlecht</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
weiblich	13	39
männlich	20	61

Reaktionen nach Reaktionsarten:

<b>Reaktionsart</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
Lob	16	49
Anregungen	0	0
Fachaufsichtsbeschwerde	14	42
Dienstaufsichtsbeschwerde	1	3
Petition / Eingabe	1	3
Sonstiges	1	3

---

<sup>2</sup> Bei der Berechnung der Bearbeitungsdauer wurden der Tag des Eingangs einer Reaktion bei der Stadt Münster sowie der Tag der Absendung des Antwortschreibens jeweils bei der Bestimmung der Bearbeitungsdauer mitgezählt.

Reaktionen nach betroffenen Bereichen  
(Mehrfachnennung möglich):

Bereich	Anzahl	Prozent
Leistungsgewährung	22	67
Markt und Integration	6	18
Selbständige	6	18
Fachstelle Recht	1	3

Reaktionen nach Grund der Eingabe:

Grund	Anzahl	Prozent
Fachaufgaben	19	58
Verhalten von Mitarbeitenden	12	36
Bearbeitungsdauer	2	6
Sonstiges	0	0

Reaktionen nach Beurteilung:

Beurteilung	Anzahl	Prozent
Berechtigt	17	52
Teilweise berechtigt	1	3
Unberechtigt	15	45

### III. Ergebnisse der Kund/-innenbefragungen (Messwellen 2020) des Jobcenters Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2020 erneut Kundenbefragungen veranlasst. Durch das beauftragte Unternehmen wurden – wie in den Vorjahren - zwei Messwellen durchgeführt (2. und 4. Quartal 2020), wobei pro Messwelle zufällig ausgewählte Kundinnen und Kunden gebeten wurden, verschiedene Aspekte mittels eines Schulnotensystems (Notenskala eins bis sechs) zu bewerten.

Das Einverständnis der Leistungsberechtigten zur Teilnahme an der Befragung und damit zur Weitergabe der Kontaktdaten vom Jobcenter an das beauftragte Unternehmen wird seit Anfang 2021 mit einem entsprechenden Dokument „Zustimmung zur Teilnahme an Kundenzufriedenheitsumfragen“ eingeholt, welches mit dem Erstantrag oder Weiterbewilligungsantrag für das Arbeitslosengeld 2 ausgehändigt beziehungsweise versandt wird.

Nachfolgend werden die Jahresergebnisse für das Jahr 2020<sup>3</sup> im Vergleich zu den Vorjahren vorgestellt und erläutert.

---

<sup>3</sup> Die Jahreswerte errechnen sich aus den beiden jeweils im Jahr durchgeführten Messwellen.

a) Bereich Markt und Integration

In Abbildung 2 ist dargestellt, wie zufrieden die befragten Kundinnen und Kunden mit den Beratungs- und Vermittlungstätigkeiten des Jobcenters im Arbeitsfeld Markt und Integration sind. Die durchschnittlichen Bewertungen liegen hier allesamt im guten Bereich, zwischen 1,6 (Zufriedenheit mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen) und 2,3 (ausführliche Besprechung der Chancen). Im Vergleich zu 2019, das über alle Fragestellungen hinweg schlechtere Bewertungen aufweist als das Jahr 2018, konnten mit Ausnahme der Zufriedenheit mit den Stellenangeboten des Jobcenters zu allen Fragen wieder verbesserte oder gleichbleibende Werte erzielt werden.

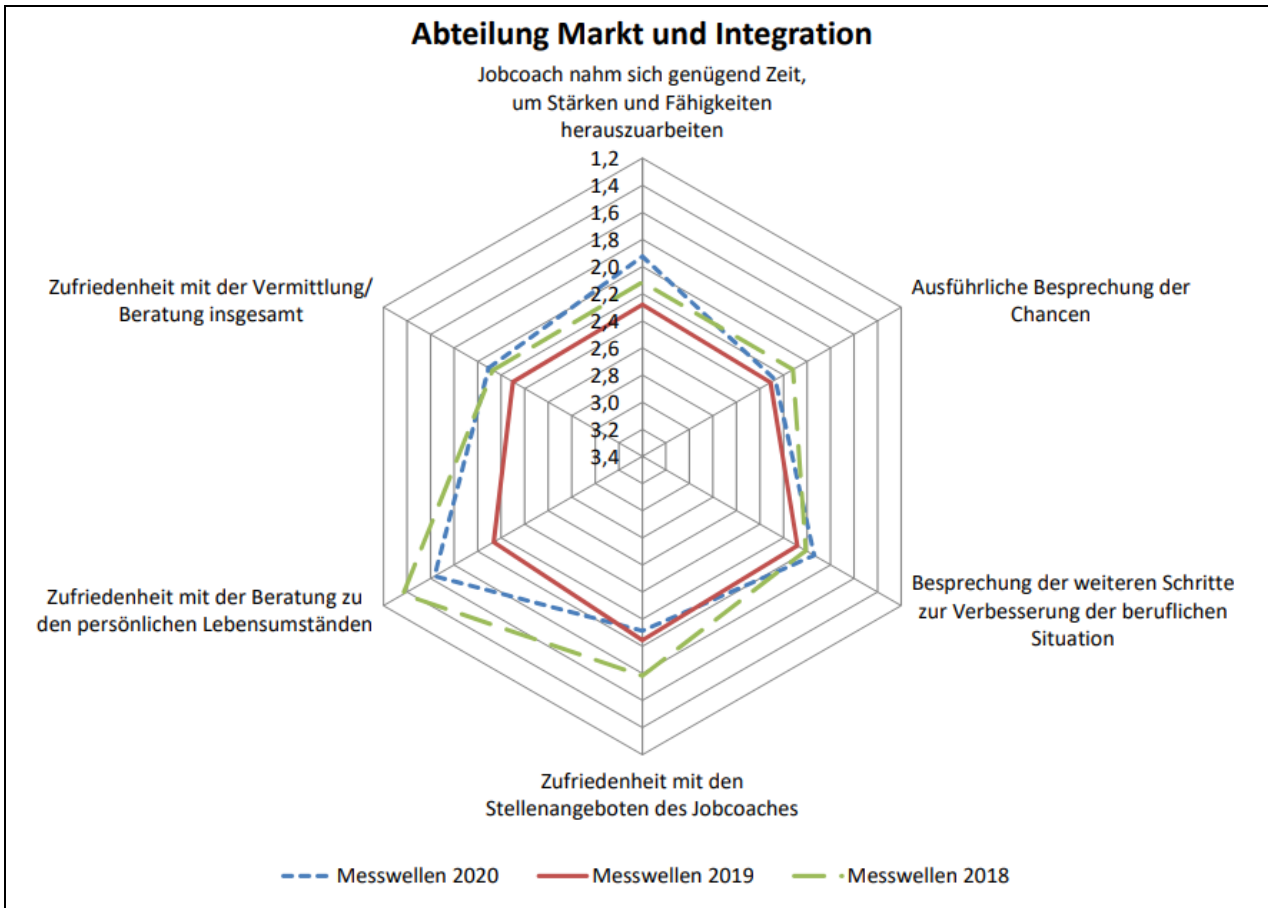


Abbildung 2 – Ergebnisse Bereich Markt und Integration

## b) Bereich Leistungsgewährung

Innerhalb dieses Themenbereichs wurden die Kundinnen und Kunden zu ihrer Zufriedenheit zu den verschiedenen Aspekten der Leistungsgewährung befragt. Auch hier bewegen sich die durchschnittlichen Bewertungen mit einer Ausnahme im Bereich „gut“. Lediglich die Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch den/die Leistungssachbearbeiter/-in wurde wie bereits im Vorjahr als befriedigend (3,0) eingestuft; im Jahr 2018 wurde dieser Aspekt mit einer durchschnittlichen Note von 1,6 wesentlich besser bewertet. Die Fragen zu den Leistungen zur Bildung und Teilhabe wurden 2020 mit 0,1 Prozentpunkten etwas weniger gut als im Vorjahr bewertet. Bei der Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer des Antrags war 2020 eine deutliche Verbesserung zum Vorjahr um 0,3 Prozentpunkte zu verzeichnen (siehe Abbildung 3).

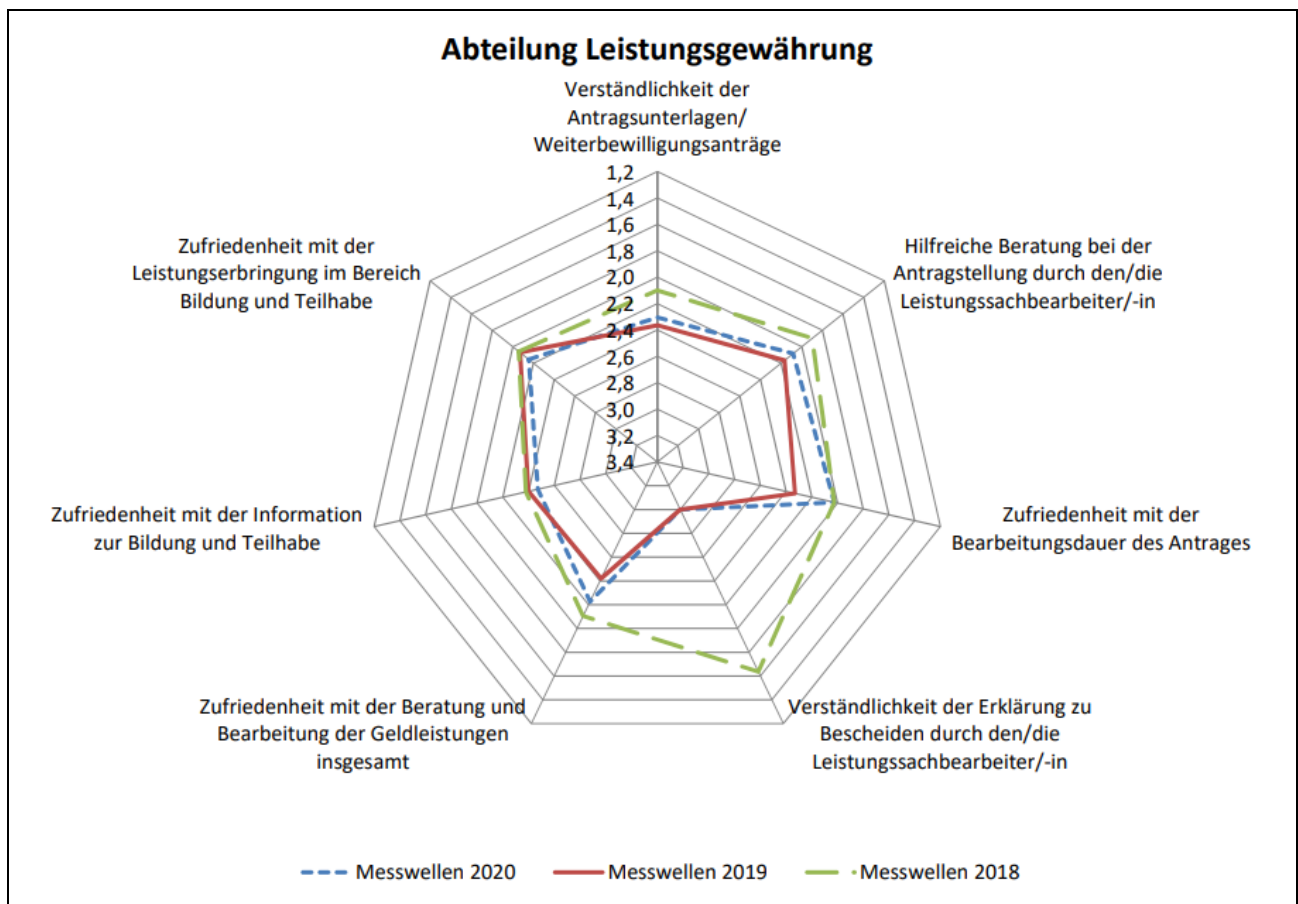


Abbildung 3 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

b) Mitarbeitende

Der Themenbereich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch die Befragten in einem Notenbereich von 1,6 bis 2,2 und damit in allen Fragestellungen gut bewertet. Insgesamt fallen die Bewertungen positiver aus als im Vorjahr. Hinsichtlich der Freundlichkeit sowohl der Leistungssachbearbeiter/-innen als auch der Jobcoaches ist eine verbesserte Bewertung auch im Vergleich zu 2018 zu verzeichnen (siehe Abbildung 4).

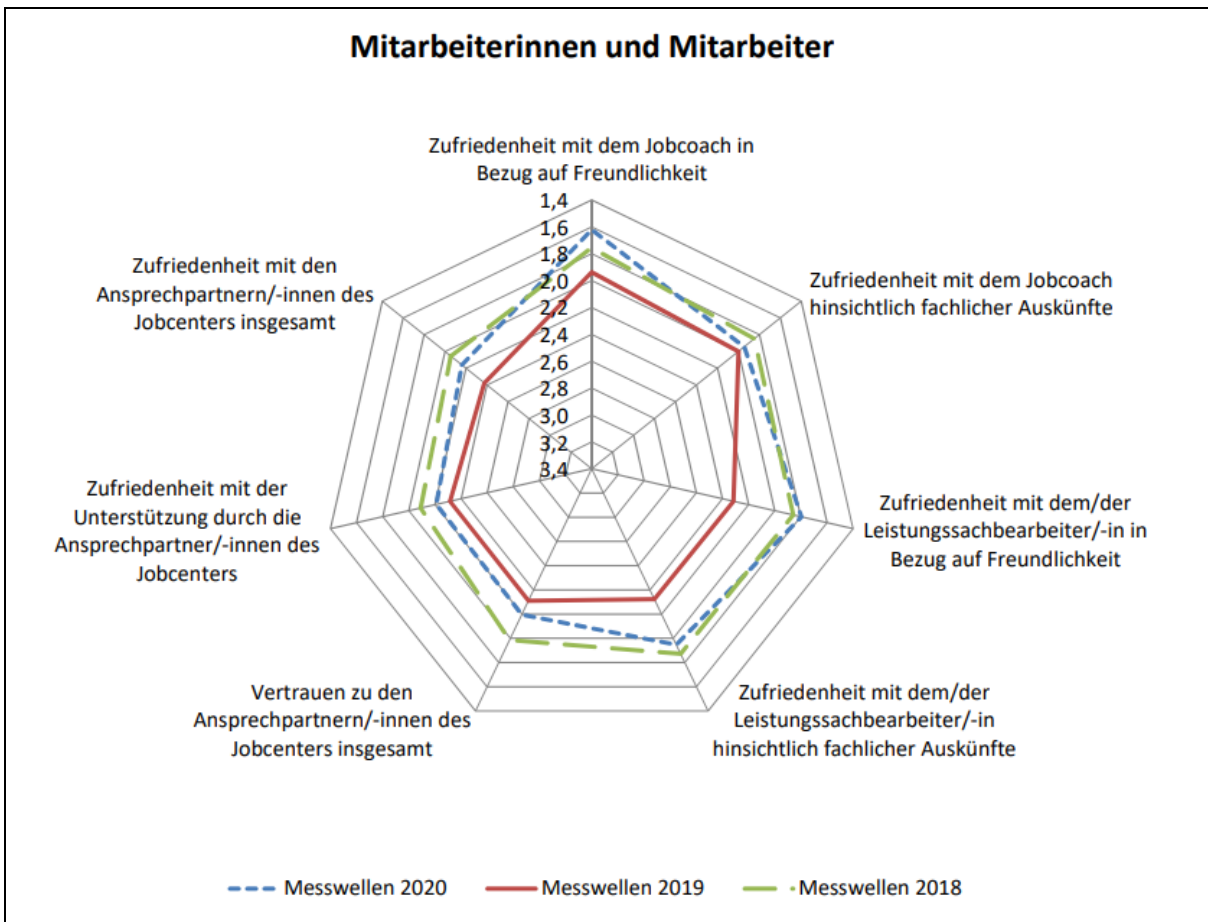


Abbildung 4 – Ergebnisse Mitarbeitende

#### d) Ergebnisse Jobcenter insgesamt

Die durchschnittliche Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Jobcenter insgesamt bewegt sich 2020 zwischen den Noten 1,9 (Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen) und 2,5 (Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit), siehe Abbildung 5.

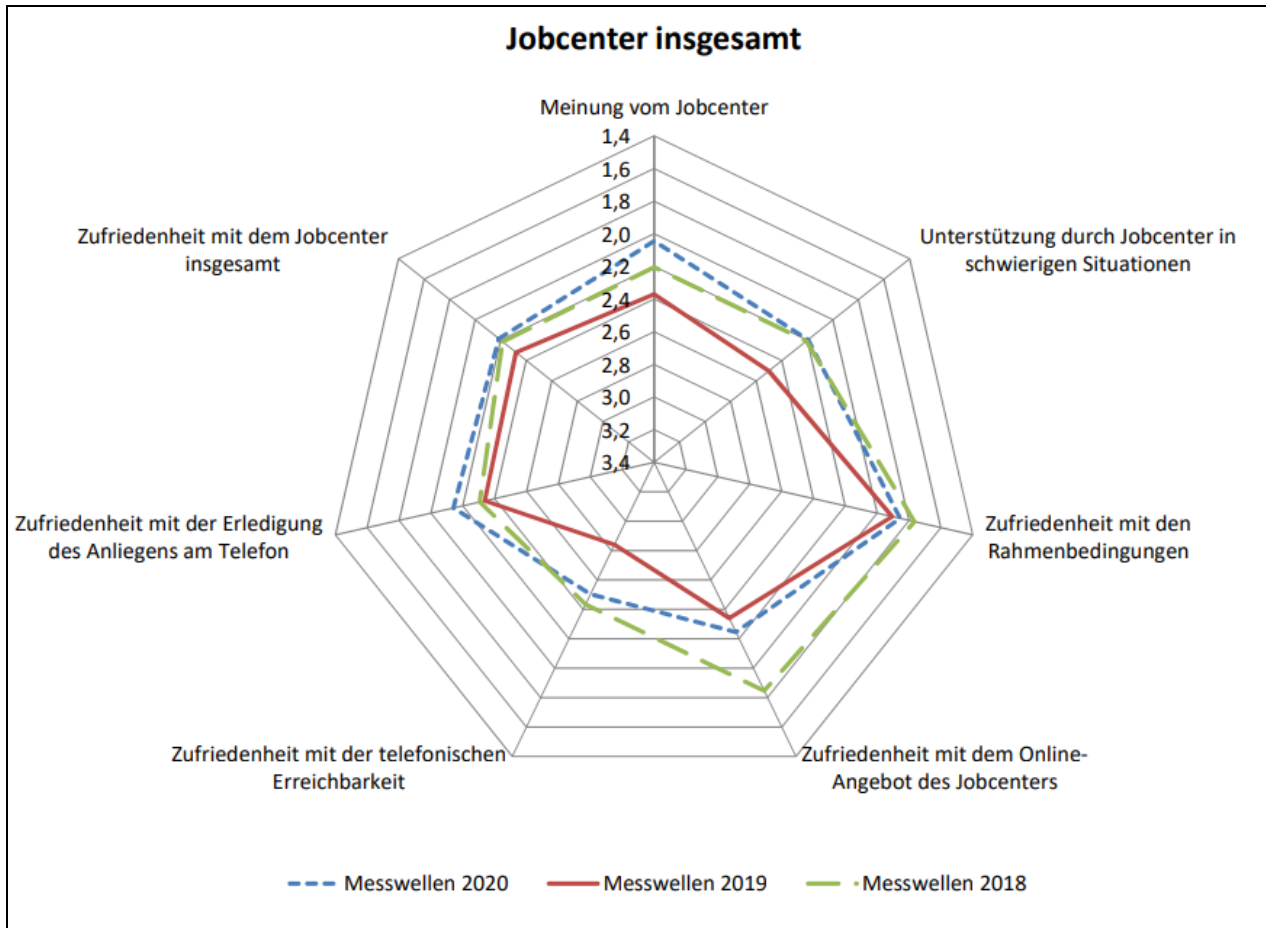


Abbildung 5 – Ergebnisse Jobcenter insgesamt

Die Gesamtnote von 2,2 (2019: 2,3; 2018: 2,2) zeigt ein hohes Maß an Akzeptanz und Zufriedenheit mit der Arbeit des Jobcenters, die es aufrechtzuerhalten und in Teilbereichen noch auszubauen gilt.

Gez.  
Cornelia Wilkens  
Stadträtin

**Anlagen:**  
Anlage A  
Jahresbericht 2020 der Ombudsstelle