



Jobcenter

19.04.2022

**Ihr/e Ansprechpartner/in:**

Frau Jürgensmeier

Telefon: 492-9003

Juergensmeier@stadt-  
muenster.de

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Ombudsstelle für das Jobcenter, Kund/-innenreaktionsmanagement und Kund/-innenzufriedenheitsbefragung des Jobcenters: Jahresberichte 2021

Beratungsfolge

05.05.2022	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung	Bericht
------------	---	---------

**Bericht:**

## I. Jahresbericht 2021 der Ombudsstelle für das Jobcenter

Die Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich und unabhängig tätigen Ombudsfrauen und -männern ihre Arbeit aufgenommen. Mit dem Ausscheiden von Herrn Brosthaus im Jahr 2017 trat 2018 Herr Viehoff-Heithorn durch Beschluss des Rates der Stadt Münster die Nachfolge an (V/0696/2018). Nachdem Frau Brüggemeyer zum 31.12.2020 auf eigenen Wunsch ausgeschieden ist, wurde Frau Prof. Dr. Meyer-Höger am 23.06.2021 vom Rat mit dem Ehrenamt betraut (V/0435/2021).

In ihrer Tätigkeit übernimmt die Ombudsstelle eine wichtige Ergänzung zum bestehenden System im Umgang mit Konflikten zwischen Kundinnen beziehungsweise Kunden und dem Jobcenter. Durch ihre Unabhängigkeit und ihre Sicht von außen gelingt es ihr, zwischen den beteiligten Akteur/-innen 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 2021 über die Arbeit der Ombudsstelle für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters der Stadt Münster wird der neunte Jahresbericht vorgelegt. Er knüpft an die vorangegangenen Berichte an.

Im vergangenen Jahr haben insgesamt 21 Personen die Ombudsstelle für eine Beratung aufgesucht. Häufig vertraten die Ratsuchenden weitere Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft zählten. Von den 27 angemeldeten Ratsuchenden haben sich drei Ratsuchende abgemeldet und drei Ratsuchende 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 2020 nur 51,21 Prozent der Beratungstermine wahrgenommen. Coronabedingt wurden neun Beratungen telefonisch sowie eine Beratung per Videotelefonie durchgeführt. In Präsenz im Beratungszimmer der Ombudsstelle fanden elf Beratungen statt.

Zu Beginn des Jahres 2021 wurden ausschließlich telefonische Beratungen durchgeführt. Erst ab Juli wurde wieder in Präsenz beraten. Die nächste telefonische Beratung erfolgte anschließend im Dezember. Telefonische Beratungen können für einige Personen eine Barriere darstellen. Darüber hinaus kann die Abnahme der wahrgenommenen Beratungstermine insbesondere mit dem erleichterten Zugang nach Paragraph 67 SGB 2 zusammenhängen. Durch den erleichterten Zugang entfällt grundsätzlich die Vermögensprüfung. Es wird lediglich erhebliches Vermögen berücksichtigt. Dass die Antragsteller über kein erhebliches Vermögen verfügen, wird vermutet, wenn sie dies im Antrag erklären. Des Weiteren werden die tatsächlichen Kosten der Unterkunft und Heizung unabhängig von ihrer Höhe als angemessen für Bewilligungszeiträume, die in der Zeit vom 1. März 2020 bis zum 31. Dezember 2022 beginnen, anerkannt. Dabei ist unerheblich, ob es sich um einen erstmaligen oder um einen Folgeantrag handelt.

Daneben wird eine abschließende Entscheidung der vorläufig bewilligten Leistung erst vorgenommen, wenn die/der Leistungsberechtigte dies selbst beantragt. Diese Regelung betrifft alle Bewilligungen, die in der Zeit vom 1. März 2020 bis 31. März 2021 beginnen. Aufgrund dessen können weniger Rückforderungen entstanden sein. Ebenso wurden die Antragsteller/-innen von Neuansuchen vom Jobcenter direkt telefonisch kontaktiert um zum Beispiel die fehlenden Unterlagen anzufordern.

Durch die statistische Erfassung der Ombudspersonen wurden folgende Bereiche als konfliktträchtig evaluiert:

- nicht zufriedenstellende Bescheide,
- Verhalten und Beratungsqualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie
- unbefriedigende Arbeitsabläufe.

Die Ombudspersonen haben potentielle Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten ausgesprochen. Am häufigsten wurden dabei nachstehende Vorschläge gemacht:

- Klärendes Gespräch zwischen der Ombudsperson und der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter des Jobcenters;
- Klärendes Gespräch zwischen der/dem Leistungsberechtigten und der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter des Jobcenters;
- Einlegen eines Widerspruchs
- Aufsuchen einer anderen Beratungsstelle. Beispielsweise wünschen einige Leistungsberechtigte eine rechtssichere Überprüfung der Bescheide. In diesem Fall wird in der Regel auf das kultur- und begegnungszentrum achtermannstraße e.V. (cuba) verwiesen. Die Ombudspersonen fungieren als unabhängige Beschwerdestelle und beraten die Ratsuchenden lösungsorientiert. Sofern notwendig, wird im unmittelbaren Kontakt mit den Mitarbeitenden des Jobcenters, den Ratsuchenden und der jeweiligen Ombudsperson eine für alle Seiten nachvollziehbare und akzeptable Lösung gefunden.

Erfreulich ist, dass trotz der vielfältigen Einschränkungen die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeitenden des Jobcenters mit den Ombudsleuten weiterhin hoch ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gaben in den meisten Fällen ausführliche zufriedenstellende Auskünfte am Telefon und bemühten sich mit den Ombudspersonen zusammen zu überlegen, wie eine Lösung der angesprochenen Probleme der Ratsuchenden erreicht werden kann und was diese selbst dazu beitragen können/müssen.

## II. Jahresbericht 2021 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, 2019 bei 47 und 2020 bei 33 Reaktionen. Im Jahr 2021 war mit 29 Kund/-innenreaktionen ein erneuter Rückgang zu verzeichnen (siehe Abbildung 1).

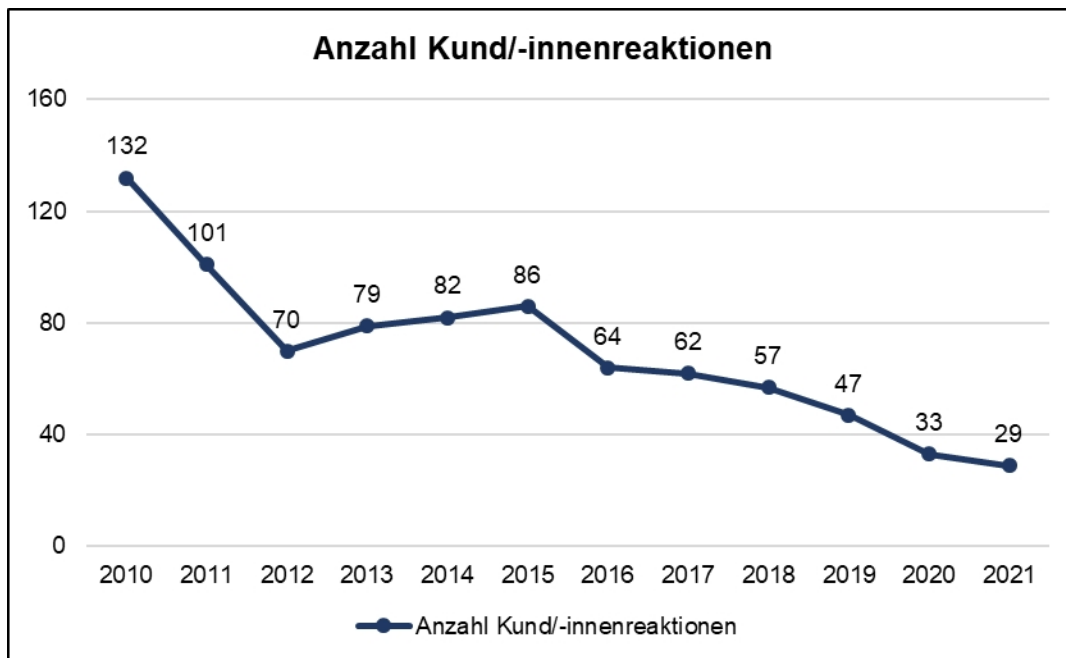


Abbildung 1: Entwicklung Anzahl der Kund/-innenreaktionen 2011 - 2021

Auch die Zahl der Kund/-innen, die sich an das Kund/-innenreaktionsmanagement gewandt haben, war – dem Trend der Anzahl der Kund/-innenreaktionen folgend – rückläufig. Für das Jahr 2021 sind Reaktionen von 29 verschiedenen Kund/-innen zu verzeichnen. Es hat also keine Person mehr als eine Reaktion 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 10.220 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 13.700 Leistungsberechtigten liegt die Anzahl der Kund/-innenreaktionen im Jahr 2021 weiterhin nur im Promillebereich.

### 2. Qualitative Auswertung

Alle 29 Kund/-innenreaktionen wurden von Leistungsberechtigten eingebracht, davon stammen 18 (62

Prozent) von Frauen und 11 (38 Prozent) von Männern. Reaktionen von Arbeitgebenden gab es im Jahr 2021 nicht (siehe Tabellen 1 und 2).

<b>Kund/-innentyp</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
Leistungsberechtigte	29	100
Arbeitgebende	0	0

**Tabelle 1: Reaktionen nach Kundentyp**

<b>Geschlecht</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
weiblich	18	62
männlich	11	38

**Tabelle 2: Reaktionen nach Geschlecht**

17 aller Reaktionen (59 Prozent) betrafen Fachaufgaben, elf (38 Prozent) das Verhalten von Mitarbeitenden und eine (3 Prozent) die Bearbeitungsdauer (siehe Tabelle 3.).

<b>Grund</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
Fachaufgaben	17	59
Verhalten von Mitarbeitenden	11	38
Bearbeitungsdauer	1	3

**Tabelle 3: Reaktionen nach Grund**

Insgesamt waren 13 aller Reaktionen (45 Prozent) unberechtigt. In einem Fall (3 Prozent) war die Kritik teilweise berechtigt. Insgesamt 15 der Reaktionen (52 Prozent) waren vollumfänglich berechtigt (siehe Tabelle 4).

<b>Bewertung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
unberechtigt	13	45
teilweise berechtigt	1	3
berechtigt	15	52

**Tabelle 4: Reaktionen nach Bewertung**

Von den 15 berechtigten Kund/-innenreaktionen waren 13 Lob (45 Prozent aller Reaktionen). Diese bezogen sich insbesondere auf die gute Arbeit und die Freundlichkeit der Mitarbeitenden des Jobcenters im persönlichen Umgang mit den Kundinnen und Kunden. 13 Kund/-innenreaktionen (45 Prozent) waren Fachaufsichtsbeschwerden, darüber hinaus ging eine Dienstaufsichtsbeschwerde ein (3 Prozent). Zwei Kund/-innenreaktionen (7 Prozent) erreichten das Jobcenter als Petition oder Eingabe über das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen. Anregungen im Sinne eines Verbesserungsvorschlags gab es nicht (siehe Tabelle 5.).

Reaktionsart	Anzahl	Prozent
Lob	13	45
Fachaufsichtsbeschwerde	13	45
Dienstaufsichtsbeschwerde	1	3
Eingabe/Petition	2	7
Anregung	0	0

Tabelle 5: Reaktionen nach Reaktionsart

23 (74 Prozent) der Kund/-innenreaktionen bezogen sich auf den Bereich der Leistungsgewährung, zwei (6 Prozent) auf das Jobcoaching, weitere zwei (6 Prozent) auf das Thema Selbständigkeit, drei (10 Prozent) auf einen Vorgang in der Fachstelle Recht und eine (3 Prozent) auf die zentralen Dienste des Jobcenters (siehe Tabelle 6).

Bereich	Anzahl	Prozent
Leistungsgewährung	23	74
Markt und Integration	2	6
Selbständige	2	6
Fachstelle Recht	3	10
Zentrale Dienste	1	3

Tabelle 6: Reaktionen nach Bereich (Mehrfachnennungen möglich)

### 3. Fazit

Die Anzahl der Kund/-innenreaktionen ist seit 2015 konstant stark rückläufig. Ob diese Entwicklung auf nachlassende Anlässe oder ein verringertes Bedürfnis der Kund/-innen, ihre Erfahrungen mit dem Jobcenter beziehungsweise ihre Meinung über das Jobcenter in Form einer konkreten Kundenreaktion zu übermitteln, lässt sich nur schwer eruieren. Es ist jedoch davon auszugehen, dass über die Jahre, mit zunehmender Etablierung des Jobcenters als professioneller Dienstleister für Leistungsberechtigten und Arbeitgebende, eine gute Basis für einen vertrauensvollen bilateralen Austausch zwischen den Kund/-innen und den Mitarbeitenden des Jobcenters entstanden ist, in dem viele Anliegen direkt an- und ausgesprochen und nicht als Kund/-innenreaktionen übermittelt und erfasst werden.

Darüber hinaus ist anzunehmen, dass seit 2020 auch die im Zuge der Coronakrise eingeführten erleichterten Zugangsregelungen in das SGB 2 zu einem Rückgang der Kund\*innenreaktionen geführt haben.

Sehr erfreulich ist die Tatsache, dass 2021, wie auch in den Jahren davor, ein erheblicher Anteil der Kund/-innenreaktionen Lob und damit positive Rückmeldungen mit der Arbeit des Jobcenters waren.

### III. Ergebnisse der Kund/-innenbefragungen (Messwellen 2021) des Jobcenters der Stadt

## Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2021 erneut Kundenbefragungen veranlasst. Durch das beauftragte Unternehmen wurden - wie in den Vorjahren - zwei Messwellen durchgeführt (zweites und viertes Quartal 2021), wobei pro Messwelle zufällig ausgewählte Kundinnen und Kunden gebeten wurden, verschiedene Aspekte mittels eines Schulnotensystems (Notenskala eins bis sechs) zu bewerten.

Nachfolgend werden die Jahresergebnisse für das Jahr 2021<sup>1</sup> im Vergleich zu den Vorjahren vorgestellt und erläutert.

### 1. 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 im guten bis befriedigenden Bereich, von 2,1 (Zufriedenheit mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen) bis 2,7 (Ausführliche Besprechung der Chancen sowie Zufriedenheit mit den Stellenangeboten des Jobcoaches). 2020 lagen die Werte zwischen 1,6 und 2,3 und haben sich zu den einzelnen Fragen um 0,3 bis 0,6 Noten verändert. 2021 war durch das anhaltende Pandemiegeschehen geprägt. Persönliche Gesprächsformate waren aufgrund der Schutzregelungen weiterhin nur begrenzt möglich. Insoweit konnten auch weiterhin nur in bedingtem Maße entsprechende Angebote unterbreitet werden. Zwar trifft dies auch auf das Jahr 2020 zu, allerdings erst ab dem zweiten Quartal.

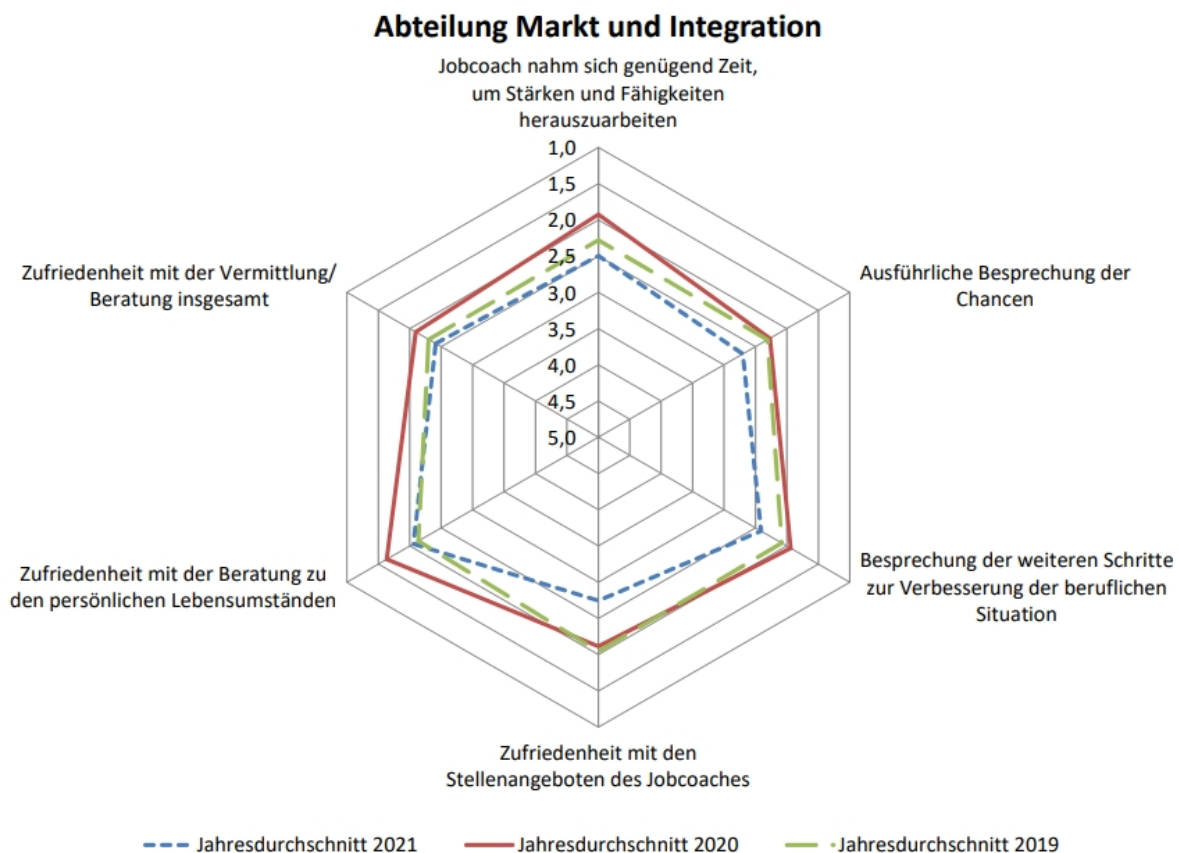


Abbildung 2 – Ergebnisse Bereich Markt und Integration

<sup>1</sup> Die Jahreswerte errechnen sich aus den beiden jeweils im Jahr durchgeführten Messwellen.

## 2. Bereich Leistungsgewährung

Innerhalb dieses Themenbereichs wurden die Kundinnen und Kunden zu ihrer Zufriedenheit zu den verschiedenen Aspekten der Leistungsgewährung befragt. Die Noten liegen hier zwischen 2,2 (Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer des Antrages) und 5,0 (Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch die Leistungssachbearbeiterin/den Leistungssachbearbeiter). Bei letzterer Benotung ist allerdings zu beachten, dass nur drei Personen die entsprechende Frage überhaupt beantwortet haben, das hohe Maß an Unzufriedenheit zu der betreffenden Fragestellung also auf nur sehr wenigen Rückmeldungen basiert. Das Jobcenter ist sich aber der generellen Herausforderung der Thematik bewusst, die sich aus dem Spannungsfeld der komplexen gesetzlichen Regelungen und der erforderlichen Rechtssicherheit auf der einen Seite sowie der Verständlichkeit der Bescheide auf der anderen Seite ergibt. Um dem entgegenzuwirken, hat das Jobcenter unter anderem einen Erklärfilm zu den SGB 2-Bescheiden erstellt, der in Kürze über die Internetseite verfügbar sein wird.

Die Zufriedenheit mit der Information und der Leistungserbringung im Bereich der Bildung und Teilhabe ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,5 beziehungsweise 0,2 Noten abgesunken. In diesem Arbeitsbereich wurden inzwischen Umsteuerungen vorgenommen, so dass das Jobcenter hier für die Zukunft wieder verbesserte Rückmeldungen erwartet.

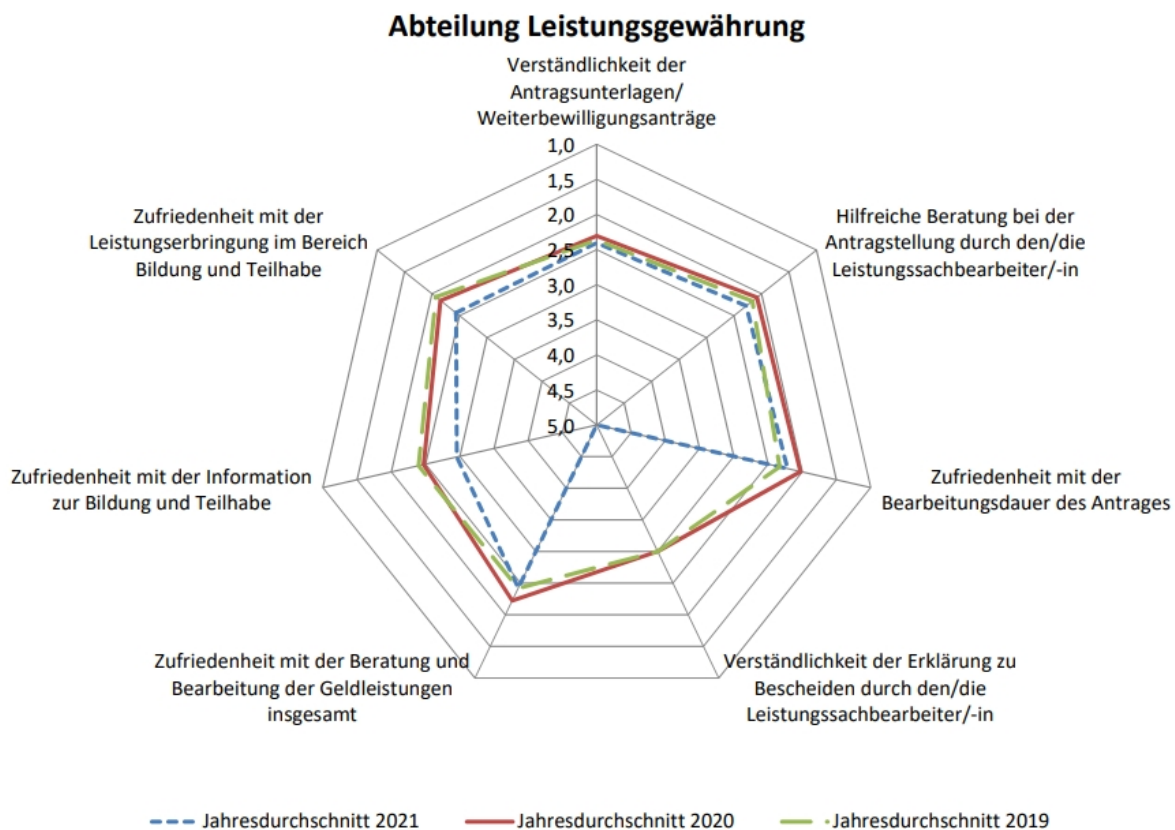


Abbildung 3 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

## 3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Themenbereich „Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ wird durch die Befragten in einem Notenbereich von 1,6 (Zufriedenheit mit der/dem Jobcoach in Bezug auf Freundlichkeit) und 2,4

(Vertrauen zu den Ansprechpartner/-innen des Jobcenters insgesamt) bewertet.

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

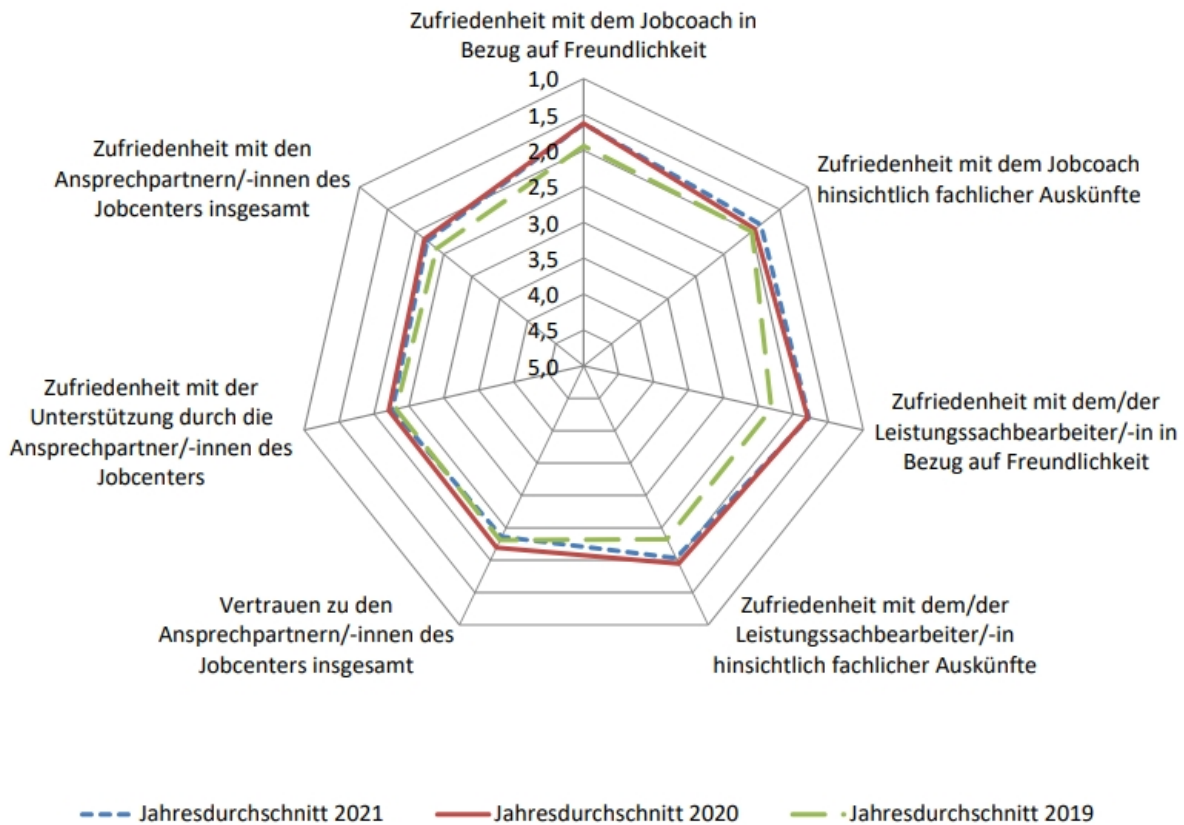


Abbildung 4 – Ergebnisse Mitarbeitende

#### 4. Ergebnisse Jobcenter insgesamt

Die durchschnittliche Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Jobcenter insgesamt bewegt sich 2021 zwischen den Noten 2,1 (Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen) und 2,6 (Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit), siehe Abbildung 5. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Zufriedenheit in diesem Bereich um 0,1 bis 0,2 Noten verändert, was auf die pandemiebedingt verringerten persönlichen Kontakte zurückzuführen sein könnte. Zwar trifft dies auch auf das Jahr 2020 zu, aber erst ab dem zweiten Quartal. Insgesamt lässt sich vermuten, dass die Ergebnisse insbesondere der ersten Messwelle 2020 noch stark von dem „pandemiefreien“ Jahr 2019 geprägt sind.

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Jobcenter liegt 2021 mit der Note 2,2 auf dem gleichen guten Niveau wie 2020 und hat sich gegenüber 2019 sogar leicht um 0,1 verbessert.

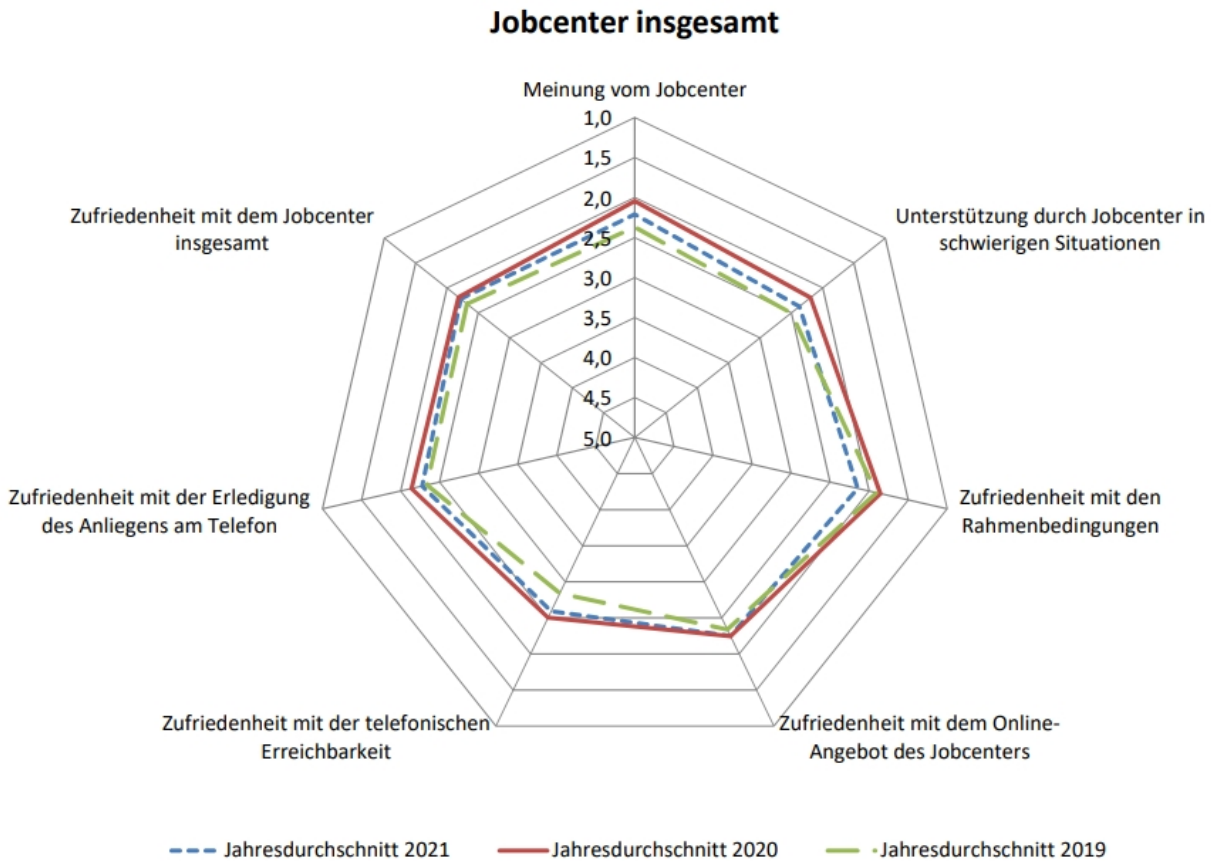


Abbildung 5 – Ergebnisse Jobcenter insgesamt

## 5. Fazit

Bei der Betrachtung sämtlicher Fragen fällt auf, dass sich die Benotungen mit Bezug auf die beiden Kategorien „Abteilung Markt und Integration“ und „Abteilung Leistung“, also die konkrete operative Arbeit des Jobcenters, im Vergleich zu den Vorjahren zum Teil verschlechtert haben. Im Gegensatz dazu sind die Werte in den übergeordneten Bereichen „Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ sowie „Zufriedenheit mit dem Jobcenter insgesamt“ im Vergleich zu den Vorjahren nur leicht verändert, teilweise gleichbleibend oder sogar verbessert. In Teilen erscheint dies nicht ganz konsistent und nachvollziehbar: Wie passt die Note 1,8 in Bezug auf die Zufriedenheit mit den fachlichen Auskünften der Leistungssachbearbeitenden zu den deutlich abweichenderen Noten in der Kategorie „Abteilung Leistung“, bei denen es vielfach um die Qualität und Verständlichkeit von Beratung und damit um Fachlichkeit geht? Auflösen lassen sich diese (vermeintlichen) Inkonsistenzen aufgrund der anonymen Durchführung der Befragung aber nicht.

Um die Ergebnisse in Relation zu setzen, ist jeweils die Anzahl der Antworten auf die einzelnen Fragestellungen zu beachten. So haben beispielsweise auf die Frage nach der Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch die Leistungssachbearbeiterin/den Leistungssachbearbeiter nur 3 von 100 befragten Personen eine Antwort gegeben. Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit der Leistungssachbearbeiterin/dem Leistungssachbearbeiter hinsichtlich fachlicher Auskünfte (durchschnittliche Note 2,0) haben dagegen 61 von 100 Personen eine Antwort gegeben. Die Frage nach der Zufriedenheit mit der Unterstützung durch die Ansprechpartner/-innen des Jobcenters (durchschnittliche Note 2,3) haben sogar alle der 100 befragten Personen beantwortet. Den Noten,

die auf einer höheren Anzahl an Antworten basieren, kommt somit ein größeres Gewicht zu. Über alle Fragestellungen hinweg haben durchschnittlich 80 Personen eine Antwort abgegeben.

Die Gesamtnote von 2,2 (2020: 2,2; 2019: 2,3) zeigt ein hohes Maß an Akzeptanz und Zufriedenheit mit der Arbeit des Jobcenters, die es aufrechtzuerhalten und in Teilbereichen noch auszubauen gilt.

In Vertretung

gez.  
Cornelia Wilkens  
Stadträtin

**Anlagen:**

- Anlage A
- Jahresbericht 2021 der Ombudsstelle