



Jobcenter

08.05.2023

Ihr/e Ansprechpartner/in:

Frau Jürgensmeier

Telefon: 492-9003

Juergensmeier@stadt-
muenster.de

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Ombudsstelle für das Jobcenter sowie Kund*innenreaktionsmanagement und Kund*innenzufriedenheitsbefragung des Jobcenters: Jahresberichte 2022

Beratungsfolge

24.05.2023 Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderungsbericht

Bericht:

I. Jahresbericht 2022 der Ombudsstelle für das Jobcenter

Die Ombudsstelle für Leistungsberechtigte des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich, unabhängig tätigen Ombudspersonen ihre Arbeit aufgenommen.

In ihrer Tätigkeit übernimmt die Ombudsstelle eine wichtige Ergänzung zum bestehenden System im Umgang mit Konflikten zwischen Leistungsberechtigten 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 die Ombudspersonen entsprechend dem Ratsbeschluss der Vorlage V/0077/2015/1 vom 25.03.2015 organisatorisch durch eine Sachbearbeiterin (1 VZÄ) 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 2022 über die Arbeit der Ombudsstelle für die Leistungsberechtigten des Jobcenters Münster wird der zehnte Jahresbericht vorgelegt. Er knüpft an die vorangegangenen Berichte an.

Im vergangenen Jahr haben insgesamt 30 Personen die Ombudsstelle für eine Beratung aufgesucht. Häufig vertraten die Leistungsberechtigten weitere Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft zählten. Von 42 angemeldeten Leistungsberechtigten haben sich vier Leistungsberechtigte abgemeldet und acht Leistungsberechtigte haben den Beratungstermin ohne vorherige Absage nicht wahrgenommen. Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle hat sich im Vergleich zum Vorjahr um neun Beratungen erhöht. Auf Wunsch der Leistungsberechtigten wurden acht Beratungen telefonisch durchgeführt. In Präsenz im Beratungszimmer der Ombudsstelle fanden 22 Beratungen statt.

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

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

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

- klärendes Gespräch zwischen der Ombudsperson und der/dem zuständigen Mitarbeitenden des Jobcenters,
- Widerspruch einlegen sowie
- Aufsuchen einer anderen Beratungsstelle. Beispielsweise wünschen einige Leistungsberechtigte eine rechtssichere Überprüfung der Bescheide. In diesem Fall wird in der Regel auf das cultur- und begegnungszentrum achtermannstraße e.V. (cuba) verwiesen.

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

Erfreulich ist, dass das Jobcenter konstruktiv mit den Ombudspersonen zusammengearbeitet hat. Unter anderem wurden die Ombudspersonen bei der Überarbeitung der Leistungsbescheide zu einem verständlichen und gleichzeitig rechtssicheren Text einbezogen. Außerdem wurden die Ombudspersonen von verschiedenen Stellen des Jobcenters über Änderungen im SGB II informiert. Die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden des Jobcenters und den Ombudsleuten funktioniert weiterhin gut. In den meisten Fällen gaben die Mitarbeitenden zufriedenstellende Auskünfte am Telefon und bemühten sich mit den Ombudspersonen zusammen zu überlegen, wie eine Lösung der angesprochenen Probleme der Leistungsberechtigten erreicht werden kann und was diese selbst dazu beitragen können/müssen.

II. Jahresbericht 2022 Kund*innenreaktionsmanagement (KRM) des Jobcenters

Das KRM ist zum 01.10.2009 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

2010, im ersten Jahr des KRM, gingen 132 Kund*innenreaktionen beim Jobcenter der Stadt Münster (beziehungsweise der damaligen Arbeitsgemeinschaft Münster) ein. In den beiden darauffolgenden Jahren war ein deutlicher Rückgang der Reaktionen zu verzeichnen. 2013 bis 2015 bewegte sich die Anzahl jeweils in einem Bereich von rund 80 Kund*innenreaktionen, im Jahr 2016 konnte dann ein deutlicher Rückgang auf 64 Eingänge verzeichnet werden. In den darauffolgenden Jahren nahm die Zahl der Kund*innenreaktionen stetig weiter ab, der bislang niedrigste Wert lag im Jahr 2021 mit 29 Eingängen vor. 2022 haben sich die Reaktionen mit einer Anzahl von 53 dann wiederum fast verdoppelt (siehe Abbildung 1).

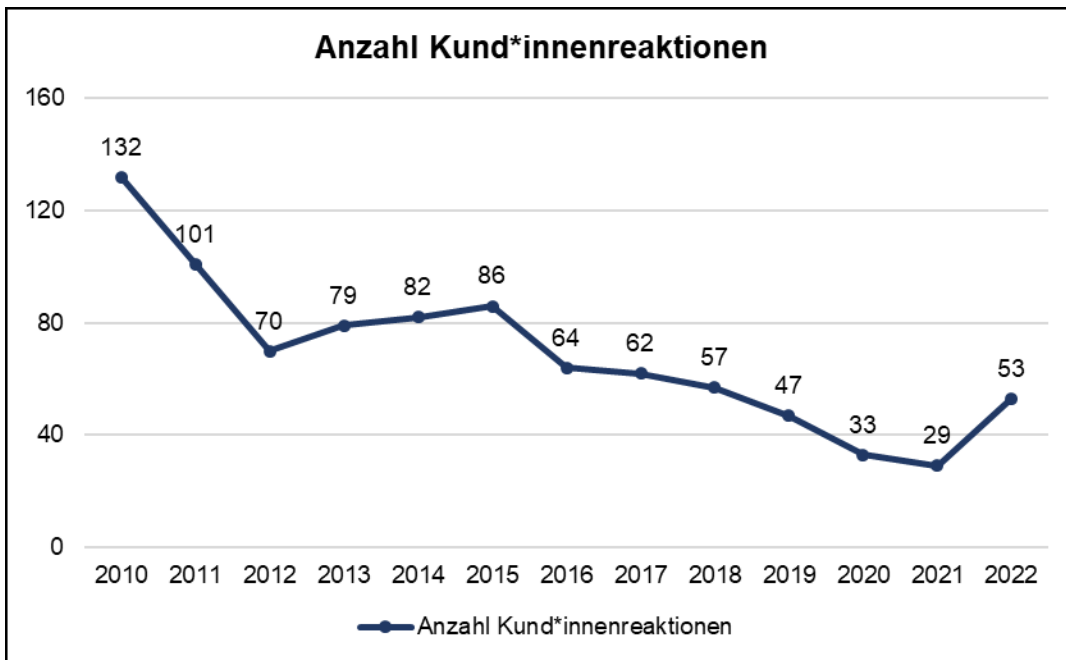


Abbildung 1: Entwicklung Anzahl der Kund*innenreaktionen 2010 - 2021

Auch die Zahl der Kund*innen, die sich an das Kund*innenreaktionsmanagement gewandt haben, war 2022 – dem Trend der Anzahl der Kund*innenreaktionen folgend - wieder angestiegen. Insgesamt sind Reaktionen von 52 verschiedenen Kund*innen zu verzeichnen. Mithin hat sich im vergangenen Jahr nur eine Person mit einer weiteren Reaktion an das Jobcenter gewandt. Die Anliegen der Menschen, die eine Kund*innenreaktion an das Jobcenter gerichtet haben, konnten demnach ganz überwiegend direkt im ersten Anlauf geklärt werden.

2. Qualitative Auswertung

Von den 53 Kund*innenreaktionen im Jahr 2022 wurden 51 (96 Prozent) von Leistungsberechtigten und zwei (vier Prozent) von Arbeitgebenden eingebracht (siehe Tabelle 1).

Kund*innentyp	Anzahl	Prozent
Leistungsberechtigte	51	96
Arbeitgebende	2	4

Tabelle 1: Reaktionen nach Kundentyp

24 Reaktionen (45 Prozent) stammen von Frauen und 29 Reaktionen (55 Prozent) von Männern (siehe Tabelle 2).

Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	24	45
männlich	29	55

Tabelle 2: Reaktionen nach Geschlecht

22 Reaktionen (42 Prozent) betrafen Fachaufgaben, 21 (40 Prozent) das Verhalten von Mitarbeitenden und sechs (11 Prozent) die Bearbeitungsdauer eines Antrags oder Vorgangs. Weitere vier Reaktionen (acht Prozent) hatten sonstige Gründe (siehe Tabelle 3).

Grund	Anzahl	Prozent
Fachaufgaben	22	42
Verhalten von Mitarbeitenden	21	40
Bearbeitungsdauer	6	11
Sonstige	4	8

Tabelle 3: Reaktionen nach Grund

Insgesamt waren 20 aller Reaktionen (38 Prozent) unberechtigt. In vier Fällen (acht Prozent) war die Kritik teilweise berechtigt. Insgesamt 29 der Reaktionen (55 Prozent) waren vollumfänglich berechtigt (siehe Tabelle 4).

Bewertung	Anzahl	Prozent
unberechtigt	20	38
teilweise berechtigt	4	8
berechtigt	29	55

Tabelle 4: Reaktionen nach Bewertung

Von den 29 berechtigten Kund*innenreaktionen waren 27 Lobe (51 Prozent aller Reaktionen). Diese bezogen sich insbesondere auf die gute Arbeit und die Freundlichkeit der Mitarbeitenden des Jobcenters im persönlichen Umgang mit den Kund*innen. Im Vorjahr betrug der Anteil der Lobe 45 Prozent.

22 Kund*innenreaktionen (41 Prozent) waren Fachaufsichtsbeschwerden; im Vorjahr waren 13 Fachaufsichtsbeschwerden eingegangen. Eine Kund*innenreaktionen (zwei Prozent) erreichte das Jobcenter als Eingabe über das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen. Dienstaufsichtsbeschwerden und Anregungen im Sinne eines Verbesserungsvorschlags gab es nicht (siehe Tabelle 5.).

Reaktionsart	Anzahl	Prozent
Lob	27	51
Fachaufsichtsbeschwerde	22	41
Dienstaufsichtsbeschwerde	0	0
Eingabe	1	2
Anregung	0	0
Sonstiges	3	6

Tabelle 5: Reaktionen nach Reaktionsart

40 (75 Prozent) der Kund*innenreaktionen bezogen sich auf den Bereich der Leistungsgewährung, 13 (25 Prozent) auf den Bereich Markt und Integration, zwei (vier Prozent) auf das Thema Selbständigkeit, und drei (sechs Prozent) auf die zentralen Dienste des Jobcenters (siehe Tabelle 6).

Bereich	Anzahl	Prozent
Leistungsgewährung	40	75
Markt und Integration	13	25
Selbständige	2	4
Zentrale Dienste	3	6

Tabelle 6: Reaktionen nach Bereich (Mehrfachnennungen möglich)

3. Fazit

Die Anzahl der Kund*innenreaktionen war von 2015 bis 2021 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 in den Jahren 2020 und 2021 auch die im Zuge der Coronakrise eingeführten erleichterten Zugangsregelungen in das SGB 2, aber auch die aufgrund der Kontaktbeschränkungen verringerte Anzahl von persönlichen Vorsprachen im Jobcenter zu einem Rückgang der Kund*innenreaktionen geführt haben. Mit Rückkehr zum Normalbetrieb ist die Anzahl der Reaktionen 2022 wieder leicht angestiegen. Gemessen an den jahresdurchschnittlichen 10.383 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 19.660 (erwerbsfähigen und nicht erwerbsfähigen) Leistungsberechtigten liegt die Anzahl der Kund*innenreaktionen im Jahr 2022 weiterhin nur im Promillebereich.

Sehr erfreulich ist, dass 2022, wie auch in den Jahren davor, ein erheblicher Anteil der Kund*innenreaktionen Lob und damit positive Rückmeldungen zu der Arbeit des Jobcenters waren.

III. Ergebnisse der Kund*innenbefragungen (Messwellen 2022) des Jobcenters der Stadt Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2022 erneut Kundenbefragungen veranlasst. Durch das beauftragte Unternehmen wurden - wie in den Vorjahren - zwei Messwellen durchgeführt (zweites und viertes Quartal 2022), wobei pro Messwelle zufällig ausgewählte Kund*innen gebeten wurden, verschiedene Aspekte mittels eines Schulnotensystems (Notenskala eins bis sechs) zu bewerten.

Nachfolgend werden die Jahresergebnisse für das Jahr 2022¹ im Vergleich zu den beiden Vorjahren vorgestellt und erläutert.

¹ Die Jahreswerte errechnen sich aus den beiden jeweils im Jahr durchgeführten Messwellen.

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 Antworten liegen hier im Notenbereich von 2,0 („Zufriedenheit mit den Stellenangeboten des Jobcenters“ sowie „Zufriedenheit mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen“) bis 2,3 („Ausführliche Besprechung der Chancen“). Im Vergleich zu 2021, in dem die Bewertungen zwischen 2,1 und 2,7 lagen, ist die Zufriedenheit der Kund*innen mit dem Bereich Markt und Integration um 0,1 bis 0,7 Notenpunkte gestiegen. 2020 lagen die Bewertungen teilweise noch etwas höher, insbesondere betraf dies die Zufriedenheit mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen (um 0,4 Notenpunkte).

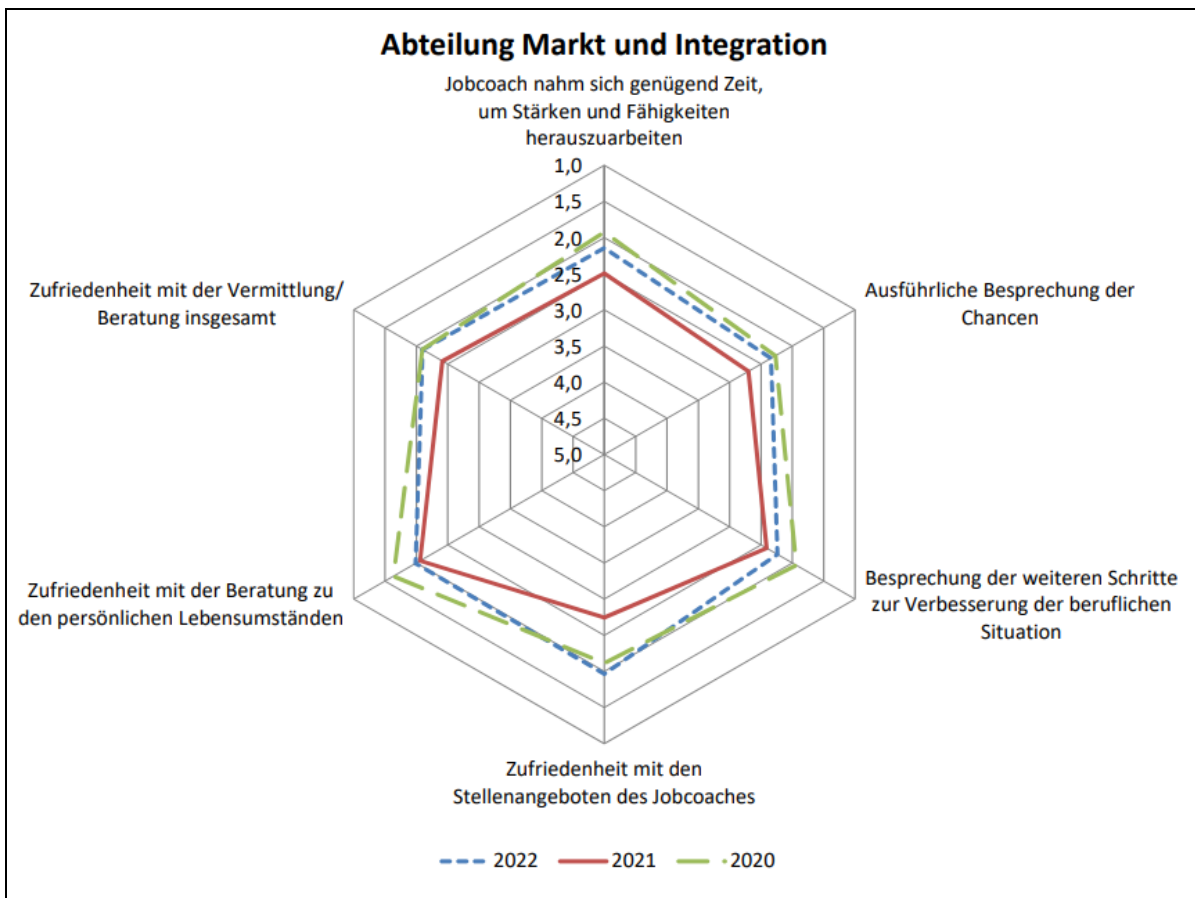


Abbildung 2 – Ergebnisse Bereich Markt und Integration

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 1,9 („Zufriedenheit mit der Leistungserbringung im Bereich Bildung und Teilhabe“) und 3,1 („Zufriedenheit mit der Erklärung zu Bescheiden durch den/die Leistungssachbearbeiter*in“). Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zufriedenheit der Kund*innen mit dem Bereich Leistungsgewährung um 0,1 bis 1,9 Notenpunkte gestiegen, besonders deutlich ist dabei die erhöhte Zufriedenheit mit der Erklärung zu den Bescheiden. Im Vergleich zu der Befragung im Jahr 2020 hat sich vor allem die Zufriedenheit mit der Information zur Bildung und Teilhabe verbessert (um 0,4 Notenpunkte), siehe Abbildung 3.

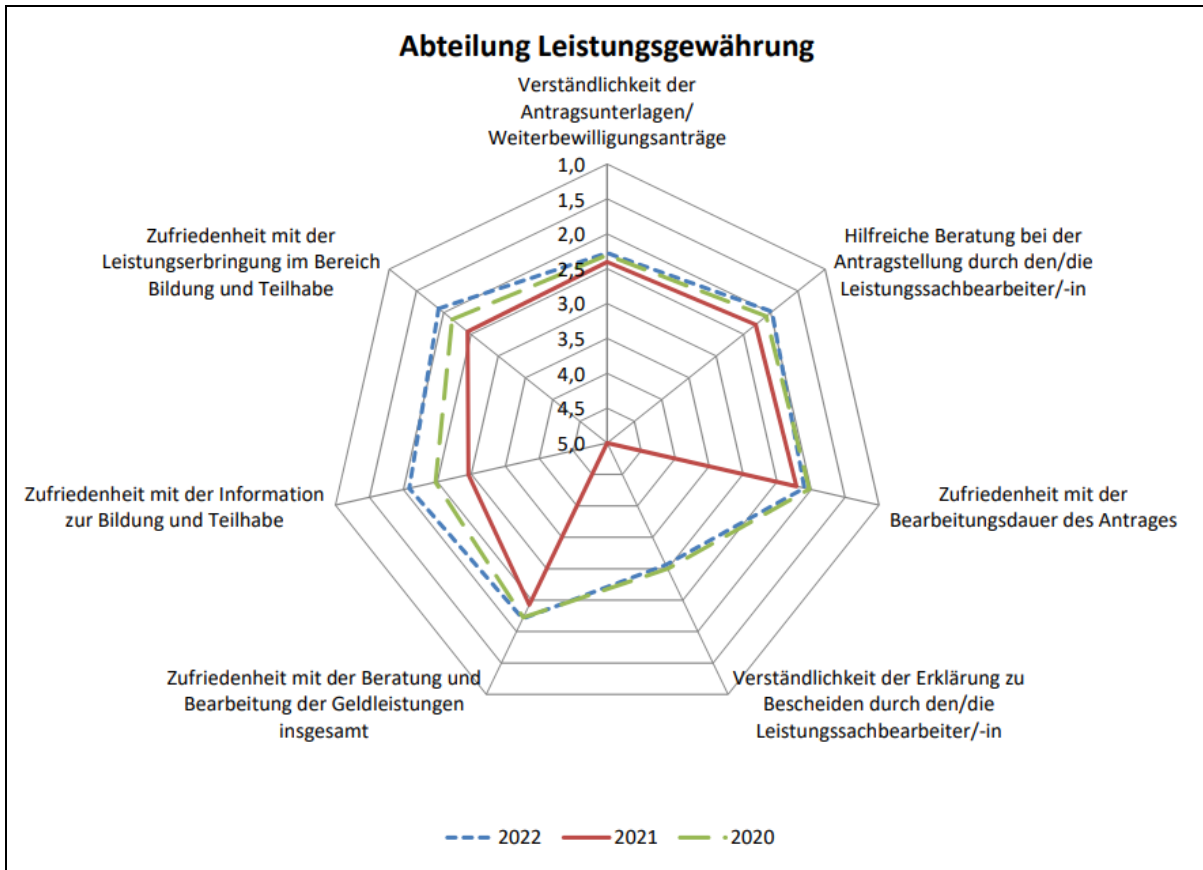


Abbildung 3 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

3. Mitarbeitende des Jobcenters

Der Themenbereich „Mitarbeitende“ wird durch die Befragten in einem Notenbereich von 1,7 („Zufriedenheit mit dem Jobcoach in Bezug auf Freundlichkeit“) und 2,2 („Vertrauen zu den Ansprechpartner*innen des Jobcenters insgesamt“ sowie „Zufriedenheit mit der Unterstützung durch die Ansprechpartner*innen des Jobcenters insgesamt“) bewertet. Die Abweichungen zu den beiden Vorjahren sind nur sehr geringfügig (siehe Abbildung 4).

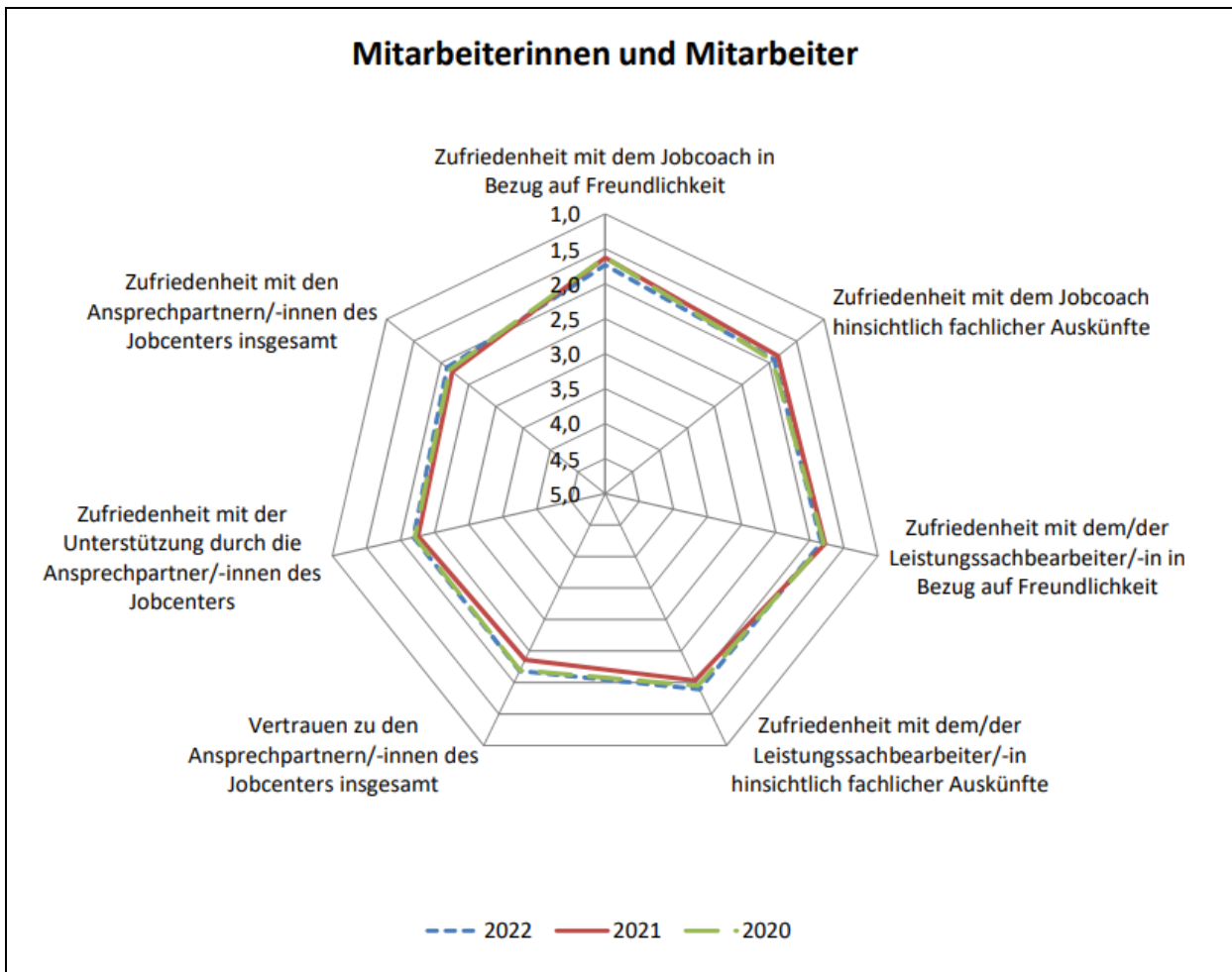


Abbildung 4 – Ergebnisse Mitarbeitende

4. Ergebnisse Jobcenter insgesamt

Die durchschnittliche Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Jobcenter insgesamt bewegt sich 2022 zwischen den Noten 2,0 („Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen“) und 2,4 („Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit“). Auch zu diesem Themenbereich sind die Abweichungen zu den beiden Vorjahren nur marginal (siehe Abbildung 5).

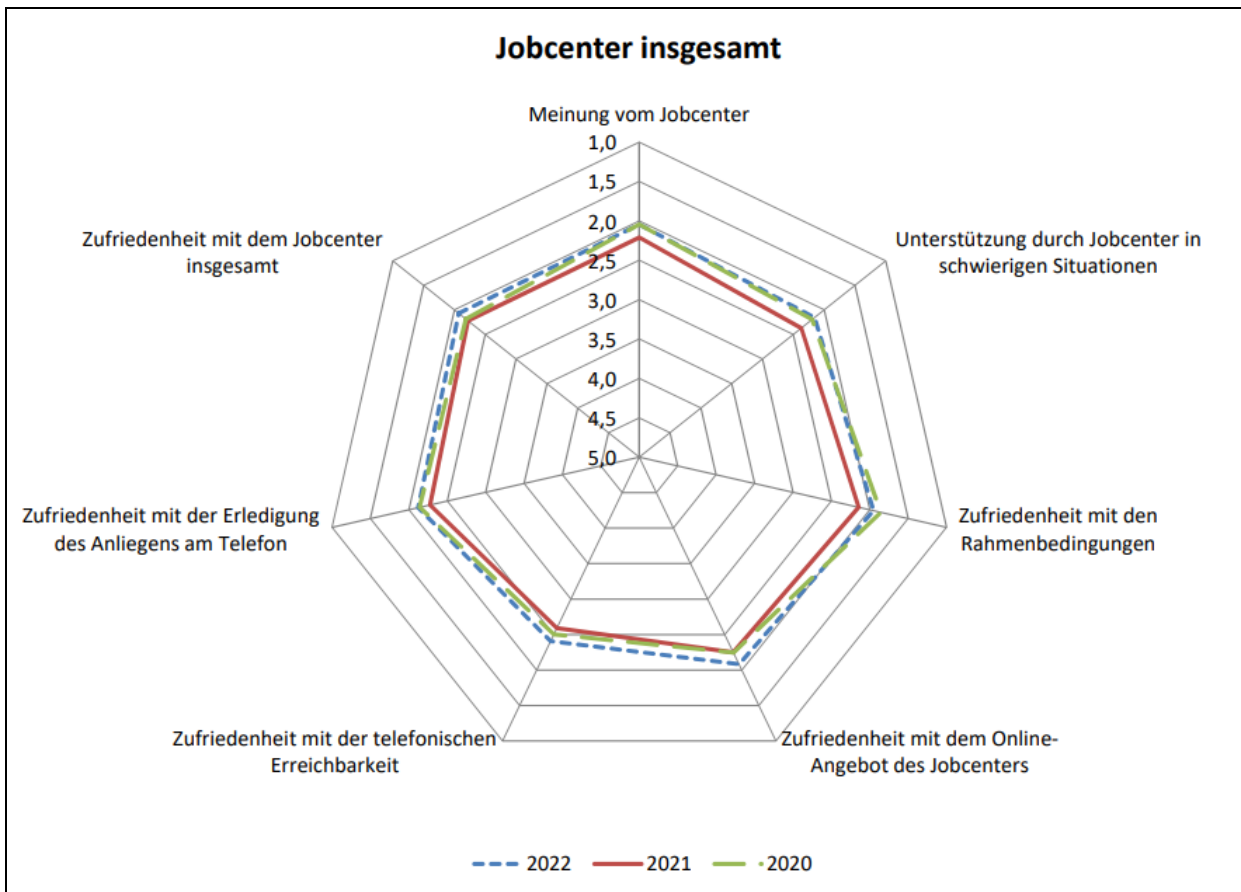


Abbildung 5 – Ergebnisse Jobcenter insgesamt

5. Fazit

Die Gesamtnote von 2,1 (2021: 2,2, 2020: 2,2) zeigt ein kontinuierlich 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 2022 der Ombudsstelle