



Jobcenter

22.04.2024

Ihr/e Ansprechpartner/in:

Frau Jürgensmeier

Telefon: 492-9003

Juergensmeier@stadt-muenster.de

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Ombuds- und Schlichtungsstelle für das Jobcenter sowie Kund*innenreaktionsmanagement und Kund*innenzufriedenheitsbefragung des Jobcenters: Jahresberichte 2023

Beratungsfolge

22.05.2024	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung	Bericht
------------	--	---------

Bericht:

I. Jahresbericht 2023 der Ombuds- und Schlichtungsstelle für das Jobcenter

Die Ombuds- und Schlichtungsstelle für Leistungsberechtigte des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich, unabhängig tätigen Ombudsfrauen und -männern ihre Arbeit aufgenommen.

In ihrer Tätigkeit übernimmt die Ombuds- und Schlichtungsstelle 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 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 VZÄ) unterstützt. Zum Stellenplan 2018 wurde eine Reduzierung der Planstelle für die Geschäftsstelle der Ombuds- und Schlichtungsstelle von 1,0 auf 0,5 vom Rat beschlossen (V/0150/2017).

Mit dem 12. Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze – Einführung eines Bürgergeldes (Bürgergeld-Gesetz) – sind unter anderem zum 01.07.2023 diverse Änderungen in Kraft getreten. Auf der Basis der Beschlussvorlage der Verwaltung der Stadt Münster vom 11.04.2023 hat der Rat der Stadt Münster am 10.05.2023 der Erweiterung der Ombudsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster zu einer Ombuds- und Schlichtungsstelle zugestimmt. Die Schlichtungspersonen wurden von verschiedenen Stellen des Jobcenters zum Thema Schlichtungsmechanismus geschult, sodass die Schlichtungspersonen die erweiterte Aufgabe der Schlichtung ab dem 01.07.2023 wahrnehmen konnten. Bis zum Jahresende wurde kein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Aus diesem Grund gibt es keine separate Berichterstattung; vielmehr geht dieser Aspekt in dem Jahresbericht 2023 der Ombuds- und Schlichtungsstelle (s. Anlage 1 der Vorlage) auf.

Mit dem Jahresbericht 2023 über die Arbeit der Ombuds- und Schlichtungsstelle für die Leistungsberechtigten des Jobcenters Münster wird der elfte Jahresbericht vorgelegt. Er knüpft an die vorangegangenen Berichte an.

Im vergangenen Jahr haben insgesamt 46 Personen die Ombuds- und Schlichtungsstelle für eine Beratung aufgesucht. Häufig vertraten die Leistungsberechtigten weitere Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft zählten. Von 72 angemeldeten Leistungsberechtigten haben sich vier Leistungsberechtigte abgemeldet und 22 Leistungsberechtigte den Beratungstermin ohne vorherige Absage nicht wahrgenommen. Die Inanspruchnahme der Ombuds- und Schlichtungsstelle hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 16 Beratungen erhöht. Auf Wunsch der Leistungsberechtigten wurden zwei Beratungen telefonisch durchgeführt. Im Beratungszimmer der Ombuds- und Schlichtungsstelle fanden die weiteren 44 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 die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters mit den Ombudspersonen mit dem Ziel, eine gemeinsame Problemlösung herbeizuführen und/oder strittige Fragen zu klären, weiterhin gegeben ist. Häufig werden Unstimmigkeiten zwischen der/dem Leistungsberechtigten und der/dem Mitarbeitenden des Jobcenters direkt telefonisch in der Sprechstunde über die Ombudsperson geklärt. Darüber hinaus wurden die Ombudspersonen von verschiedenen Stellen des Jobcenters über Änderungen im SGB II umfänglich informiert. Ebenso wurden die Ombudspersonen über die Wohngeldreform sowie zum Heizkostenzuschuss II geschult.

II. Jahresbericht 2023 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 – vermutlich bedingt durch die Coronakrise - im Jahr 2021 mit 29 Eingängen vor. 2022 hatten sich die Reaktionen mit einer Anzahl von 53 dann wiederum fast verdoppelt. Im Jahr 2023 gingen 44 Kund*innenreaktionen von 44 Personen beim Jobcenter ein (siehe Abbildung 1). Mithin hat sich im vergangenen Jahr keine Person mit mehreren Reaktionen an das Jobcenter gewandt beziehungsweise konnten alle der eingebrachten Reaktionen im ersten Anlauf geklärt werden.

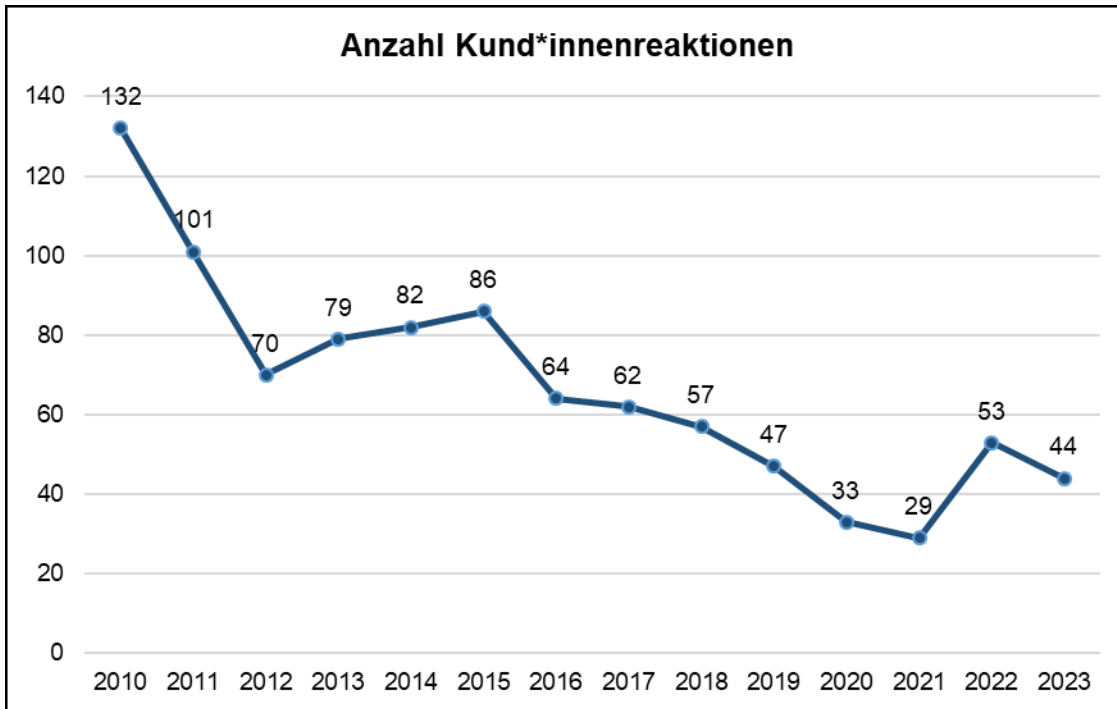


Abbildung 1: Entwicklung Anzahl der Kund*innenreaktionen 2010 - 2023

2. Qualitative Auswertung

Von den 44 Kund*innenreaktionen im Jahr 2023 wurden 43 (97,7 Prozent) von Leistungsberechtigten und eine (2,3 Prozent) von einer/einem Arbeitgebenden eingebracht (siehe Tabelle 1).

Kund*innentyp	Anzahl	Prozent
Leistungsberechtigte	43	97,7
Arbeitgebende	1	2,3

Tabelle 1: Reaktionen nach Kundentyp

18 Reaktionen (40,9 Prozent) stammen von Frauen und 26 Reaktionen (59,1 Prozent) von Männern (siehe Tabelle 2).

Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	18	40,9
männlich	26	59,1

Tabelle 2: Reaktionen nach Geschlecht

15 Reaktionen (34,1 Prozent) betrafen Fachaufgaben, 27 (61,4 Prozent) das Verhalten von Mitarbeitenden und 2 (4,6 Prozent) die Bearbeitungsdauer eines Antrags oder Vorgangs (siehe Tabelle 3).

Grund	Anzahl	Prozent
Fachaufgaben	15	34,1
Verhalten von Mitarbeitenden	27	61,4
Bearbeitungsdauer	2	4,6

Tabelle 3: Reaktionen nach Grund

Insgesamt waren 14 aller Reaktionen (31,8 Prozent) unberechtigt. In 2 Fällen (4,6 Prozent) war die Kritik teilweise berechtigt. 28 Reaktionen (63,6 Prozent) waren vollumfänglich berechtigt (siehe Tabelle 4).

Bewertung	Anzahl	Prozent
unberechtigt	14	31,8
teilweise berechtigt	2	4,6
berechtigt	28	63,6

Tabelle 4: Reaktionen nach Bewertung

Bei den 28 berechtigten Kund*innenreaktionen handelte es sich allesamt um Lobe (63,3 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 51 Prozent (27 von insgesamt 53 Reaktionen).

15 Kund*innenreaktionen (34,1 Prozent) waren Fachaufsichtsbeschwerden; im Vorjahr waren 22 Fachaufsichtsbeschwerden zu verzeichnen (41 Prozent aller Reaktionen). Als Eingabe oder Petition gingen keine Kund*innenreaktionen beim Jobcenter ein. Auch Dienstaufsichtsbeschwerden und Anregungen im Sinne eines Verbesserungsvorschlags gab es nicht (siehe Tabelle 5).

Reaktionsart	Anzahl	Prozent
Lob	28	63,6
Fachaufsichtsbeschwerde	15	34,1
Dienstaufsichtsbeschwerde	0	0,0
Eingabe/Petition	0	0,0
Anregung	0	0,0
Sonstiges	1	2,3

Tabelle 5: Reaktionen nach Reaktionsart

36 (81,8 Prozent) der Kund*innenreaktionen bezogen sich auf den Bereich der Leistungsgewährung, 8 (18,2 Prozent) auf den Bereich Markt und Integration, 2 (4,6 Prozent) auf die zentralen Dienste des Jobcenters und jeweils eine (2,3 Prozent) auf die Fachstellen Recht und Selbständige (siehe Tabelle 6).

Bereich	Anzahl	Prozent
Leistungsgewährung	36	81,8
Markt und Integration	8	18,2
Selbständige	1	2,3
Zentrale Dienste	2	4,6
Fachstelle Recht	1	2,3

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 Kund*innenreaktion 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 Leistungsberechtigte und Arbeitgebende, eine gute Basis für einen vertrauensvollen bilateralen Austausch zwischen den Kund*innen und den Mitarbeitenden des Jobcenters entstanden ist. Viele Anliegen werden direkt an- und ausgesprochen und nicht als Kund*innenreaktionen übermittelt und erfasst.

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 ab 2022 wieder leicht angestiegen.

Gemessen an den rund 10.450 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 20.000 Leistungsberechtigten liegen die Anzahl der Kund*innenreaktionen und die Anzahl der Menschen, die sich an das Kund*innenreaktionsmanagement gewandt haben, weiterhin nur im Promille-Bereich.

Sehr erfreulich ist, dass 2023, 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 2023) des Jobcenters der Stadt Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2023 erneut Kund*innenbefragungen veranlasst. Durch das beauftragte Unternehmen wurden - wie in den Vorjahren - zwei Messwellen durchgeführt (zweites und viertes Quartal 2023), 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 2023¹ 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 1,8 („Zufriedenheit mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen“) bis 2,4 („Ausführliche Besprechung der Chancen“). Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Bewertungen nur marginal um maximal 0,2 Prozentpunkte verbessert oder verschlechtert. Gegenüber 2021 fallen die Rückmeldungen zu den einzelnen Fragen um 0,3 bis 0,7 Prozentpunkte durchweg besser aus.

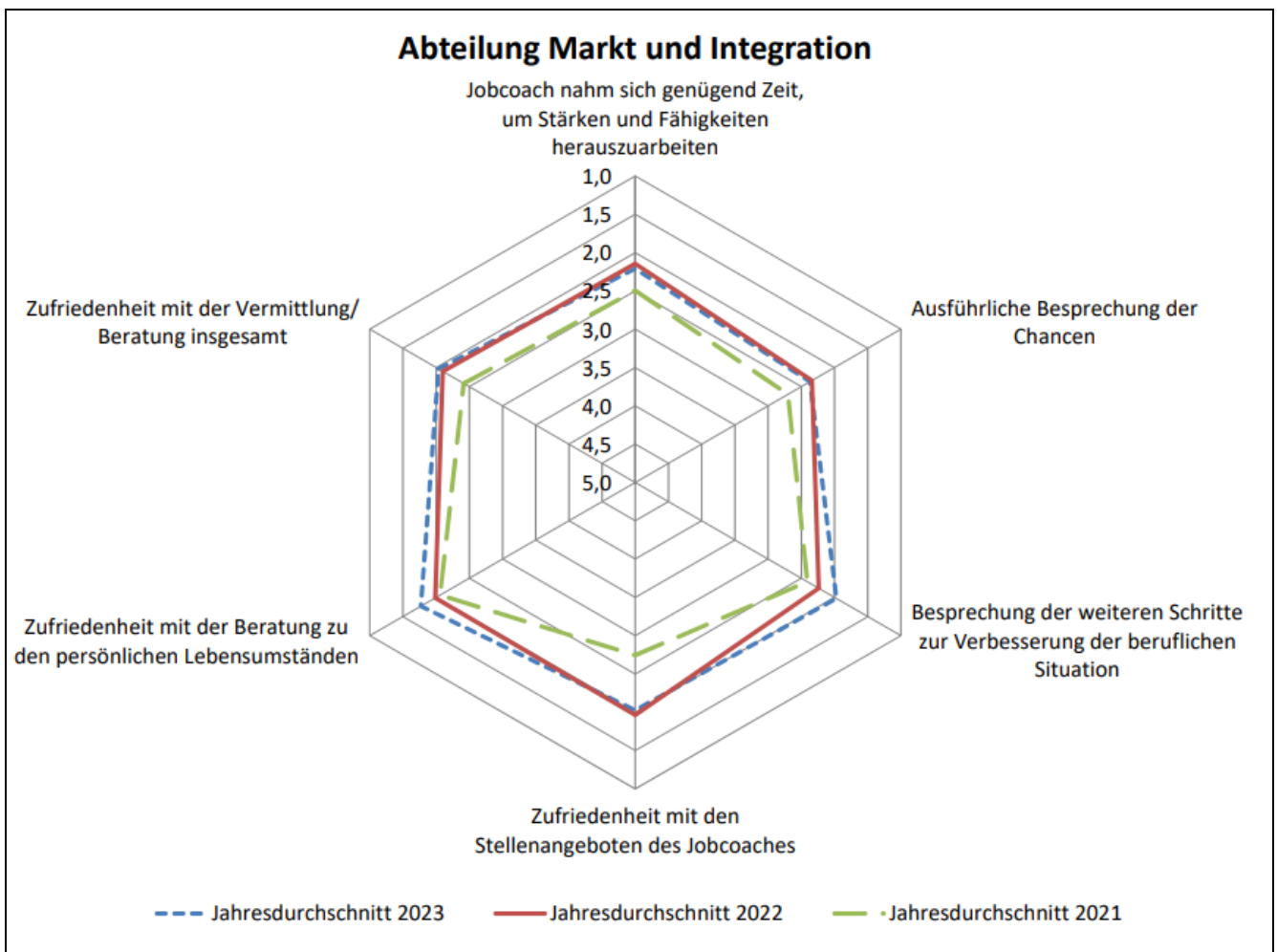


Abbildung 2 – Ergebnisse Bereich Markt und Integration

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 ebenfalls zwischen 1,8 („Hilfreiche Beratung bei der Antragstellung durch die Leistungssachbearbeitenden“) und 2,4 („Zufriedenheit mit der Information im Bereich Bildung und Teilhabe“). Im Vergleich zu den Vorjahren ist insbesondere die Zufriedenheit der Kund*innen mit der Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch die Leistungssachbearbeitenden gestiegen (um 0,9 Prozentpunkte zu 2022 und um 2,8 Prozentpunkte zu 2021). Hier gilt allerdings zu beachten, dass die Anzahl der Rückmeldungen zu diesem speziellen Punkt jeweils sehr gering war (zwei bis zwölf Antworten) und die Ergebnisse somit nur eine eingeschränkte Aussagekraft haben.

Die maximale Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr beträgt 0,3 Prozentpunkte („Zufriedenheit mit der Information im Bereich Bildung und Teilhabe“). Gegenüber 2021 ist die Zufriedenheit der befragten Kund*innen zu allen Teilaspekten in der Leistungsgewährung gestiegen.

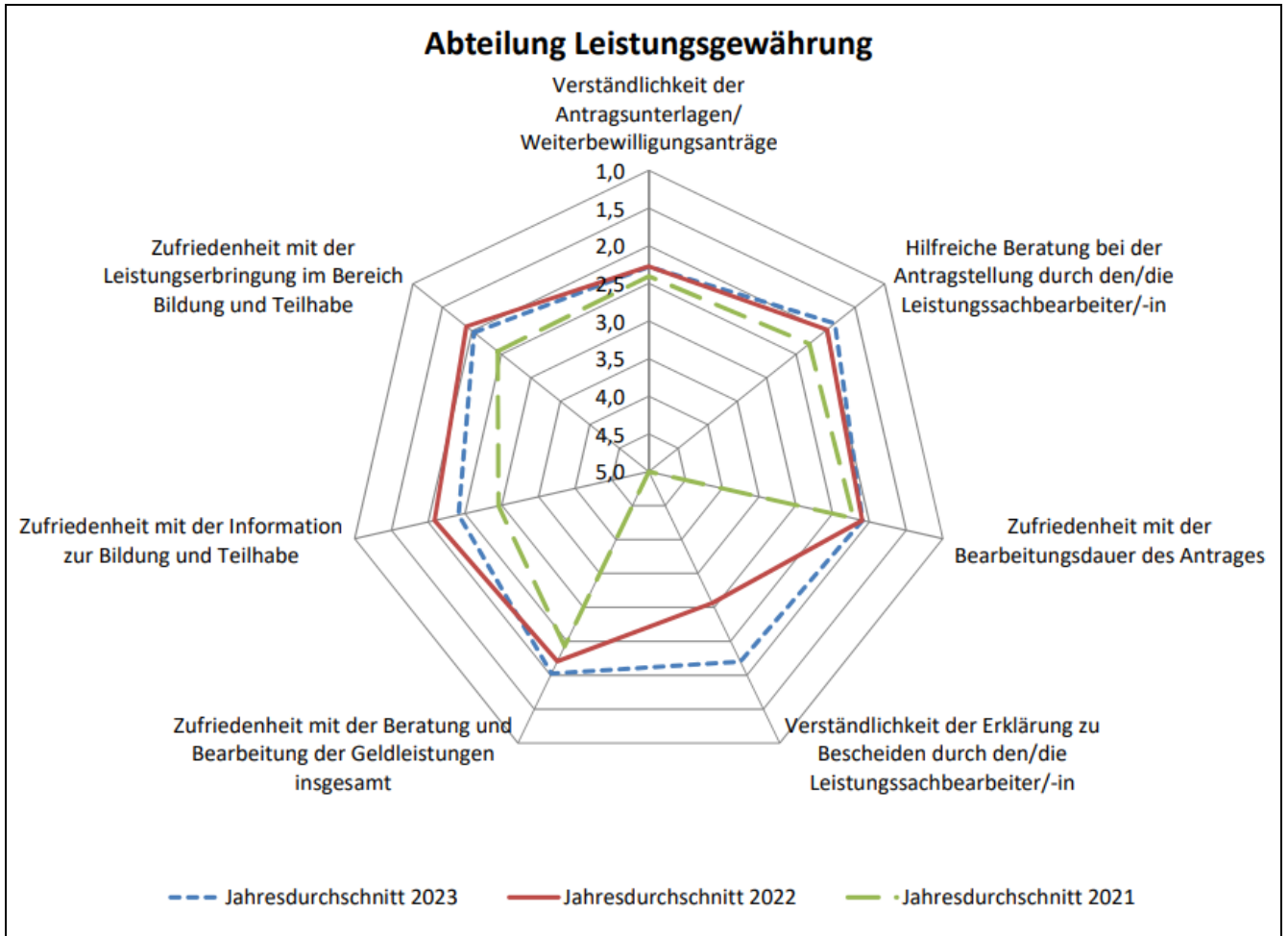


Abbildung 3 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

3. Mitarbeitende des Jobcenters

Der Themenbereich „Mitarbeitende“ wird durch die Befragten in einem Notenbereich von 1,5 („Zufriedenheit mit dem Jobcoach in Bezug auf Freundlichkeit“) und 2,0 („Zufriedenheit mit der Unterstützung durch die Ansprechpartner*innen des Jobcenters“) bewertet. Im Vergleich zu den beiden Vorjahren fallen die Bewertungen in diesem Bereich um 0,1 bis 0,5 Prozentpunkte durchgängig leicht verbessert aus (siehe Abbildung 4).

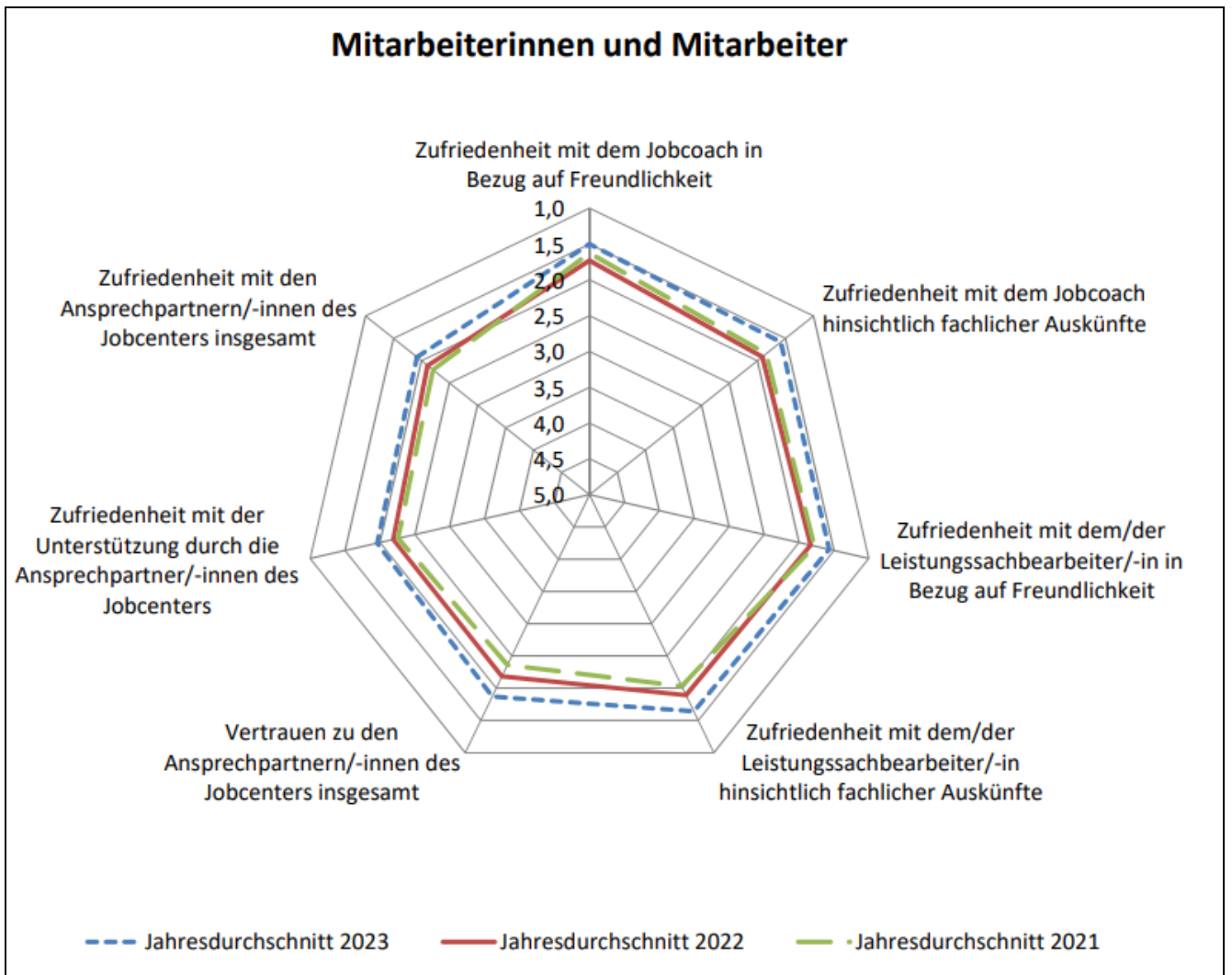


Abbildung 4 – Ergebnisse Mitarbeitende

4. Ergebnisse Jobcenter insgesamt

Die durchschnittliche Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Jobcenter insgesamt bewegt sich 2023 zwischen den Noten 1,9 („Meinung vom Jobcenter“) und 2,5 („Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit“). Auch zu diesem Themenbereich sind die Abweichungen zu den beiden Vorjahren nur marginal (siehe Abbildung 5).

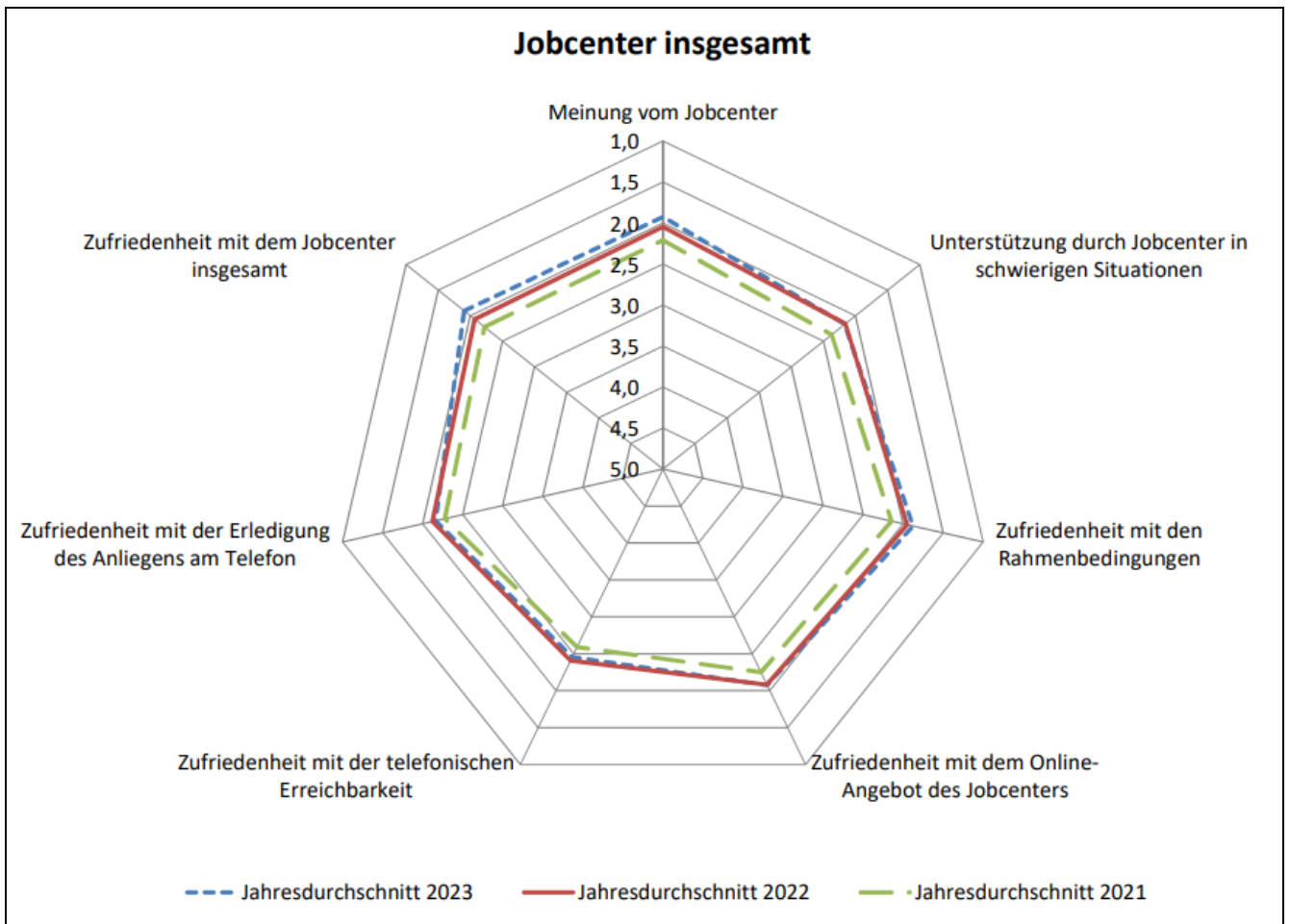


Abbildung 5 – Ergebnisse Jobcenter insgesamt

5. Fazit

Die Gesamtnote von 1,9 (2022: 2,1, 2021: 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. So ist zum Beispiel durch die Verlagerung der Telefon-Hotline in die im Februar 2024 neu gegründete Fachstelle Service-Center und durch anstehende technische Änderungen zu erwarten, dass sich die telefonische Erreichbarkeit des Jobcenters verbessern wird, da hierdurch vermehrte personelle Ressourcen in die Telefonie eingebunden werden, eine optimierte Anbindung der Hotline an den operativen Bereich erfolgt und sich die Steuerung der Telefonie insgesamt verbessern wird.

In Vertretung

gez.
Cornelia Wilkens
Stadträtin

Anlagen:

- Anlage A
- Anlage 1 - Jahresbericht 2023 der Ombuds- und Schlichtungsstelle