



Jobcenter

15.05.2025

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 2024

Beratungsfolge

11.06.2025	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung	Bericht
------------	---	---------

Bericht:

I. Jahresbericht 2024 der Ombuds- und Schlichtungsstelle für das Jobcenter

Die Ombuds- und Schlichtungsstelle für Leistungsberechtigte des Jobcenters der Stadt Münster nahm im Oktober 2012 ihre Arbeit mit fünf qualifizierten Ombudspersonen auf, die unabhängig, ehrenamtlich und entsprechend geschult ihre Aufgabe wahrnehmen.

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 ihnen, zwischen den beteiligten Akteur*innen zu vermitteln.

Seit Sommer 2015 wird die Arbeit der Ombudspersonen gemäß dem Ratsbeschluss der Vorlage V/0077/2015/1 vom 25.03.2015 organisatorisch durch eine Sachbearbeiterin (1 VZÄ) unterstützt. Im Rahmen des Stellenplans 2018 entschied der Rat (V/0150/2017) eine Reduzierung der Planstelle für die Geschäftsstelle der Ombuds- und Schlichtungsstelle von 1,0 auf 0,5 Stellen.

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 Grundlage der Beschlussvorlage der Verwaltung der Stadt Münster vom 11.04.2023 hat der Rat der Stadt Münster am 10.05.2023 der Erweiterung der bestehenden Ombudsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster zu einer Ombuds- und Schlichtungsstelle zugestimmt.

Bislang wurden noch keine Schlichtungsverfahren eingeleitet. Daher liegt derzeit kein separater Bericht vor. Stattdessen wird dieser Aspekt in dem Jahresbericht 2024 der Ombuds- und Schlichtungsstelle dargestellt (siehe Anlage B).

Der vorliegende Jahresbericht 2024 gibt einen Überblick über die Tätigkeiten der Ombuds- und Schlichtungsstelle für die Leistungsberechtigten des Jobcenters der Stadt Münster und baut auf den Berichten der vergangenen Jahre auf.

Im vergangenen Jahr haben insgesamt 44 Personen die Ombuds- und Schlichtungsstelle für eine Beratung aufgesucht. Dabei vertraten in sieben Fällen die Leistungsberechtigten weitere Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft gehören. Von 73 angemeldeten Leistungsberechtigten haben sich 14 Personen abgemeldet, und 15 Leistungsberechtigte haben den Beratungstermin ohne vorherige Absage nicht wahrgenommen. Insgesamt ist die Inanspruchnahme der Ombuds- und Schlichtungsstelle im Vergleich zum Vorjahr um zwei Beratungen zurückgegangen. Auf Wunsch der Leistungsberechtigten wurden zwei Beratungen telefonisch durchgeführt, während die restlichen 42 Beratungen im Beratungsraum der Ombuds- und Schlichtungsstelle stattfanden.

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

- Inhaltliche Beschwerden in Bezug auf die Bescheide/Entscheidungen (falsche Vorannahmen, nicht akzeptabel, nicht verständlich),
- Verhalten der Mitarbeitenden und Beratungsqualität (unfreundlicher/diskriminierender Umgangstil, unzureichende Informationen) sowie
- Arbeitsabläufe (unklar welche Unterlagen beizubringen sind).

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

- ein klärendes Gespräch mit der*dem zuständigen Mitarbeitenden des Jobcenters zu führen,
- eine Beratungsstelle aufzusuchen sowie
- Widerspruch einzulegen.

Die Ombudspersonen fungieren als unabhängige Beschwerdestelle und beraten die Leistungsberechtigten lösungsorientiert. Wenn nötig, sucht die jeweilige Ombudsperson den unmittelbaren Kontakt mit den Mitarbeitenden des Jobcenters und den Leistungsberechtigten, um gemeinsam eine Lösung zu finden, die für alle Seiten nachvollziehbar und akzeptabel ist. Die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeitenden des Jobcenters mit den Ombudspersonen, mit dem Ziel, eine gemeinsame Problemlösung herbeizuführen und/oder strittige Fragen zu klären, ist weiterhin gegeben.

II. Jahresbericht 2024 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

Im Jahr 2024 gingen 39 Kund*innenreaktionen von 39 Personen beim Jobcenter ein (siehe Abbildung 1). Entsprechend hat sich im vergangenen Jahr keine Person mit mehreren Reaktionen an das Jobcenter gewandt.

Im Vergleich zu 2023 war die Anzahl im Jahr 2024 um 5 Kund*innenreaktionen gesunken. Im Vergleich zu 2022 gingen 14 Reaktionen weniger ein. In den beiden Jahren davor lag die Anzahl der Kund*innenreaktionen, vermutlich bedingt durch die Coronakrise, deutlich niedriger: 2021 wurden 33 Reaktionen gezählt und 2022 waren es 29. Im Jahr 2019 waren 47 Kund*innenreaktionen eingegangen.

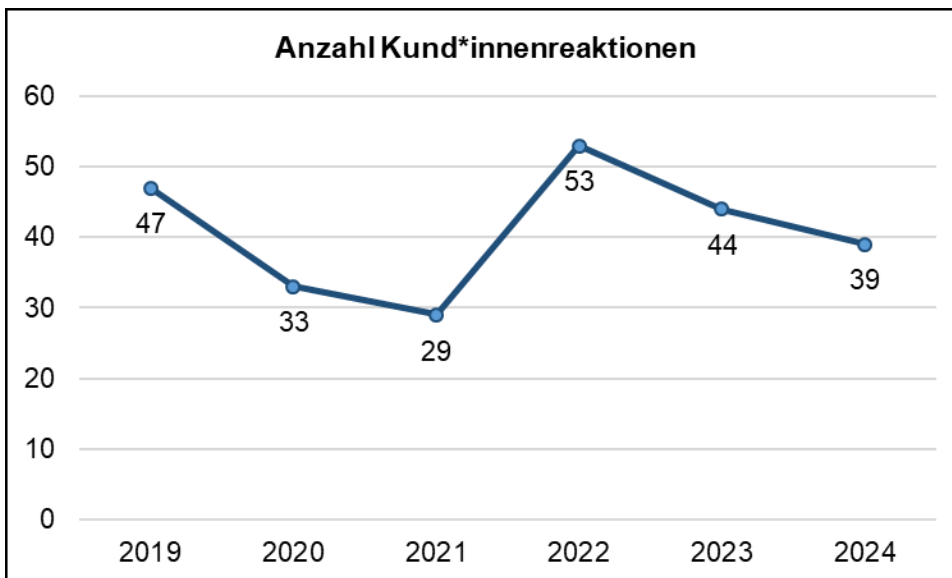


Abbildung 1: Entwicklung Anzahl der Kund*innenreaktionen 2019 - 2024

2. Qualitative Auswertung

Von den 39 Kund*innenreaktionen im Jahr 2024 wurden 38 (97,4 Prozent) von Leistungsberechtigten und eine (2,6 Prozent) von einer/einem Arbeitgebenden eingebracht (siehe Tabelle 1).

Kund*innentyp	Anzahl	Prozent
Leistungsberechtigte	38	97,4%
Arbeitgebende	1	2,6%

Tabelle 1: Reaktionen nach Kundentyp

20 Reaktionen (51,3 Prozent) stammten von Frauen und 18 Reaktionen (48,7 Prozent) von Männern (siehe Tabelle 2).

Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	20	51,3%
männlich	19	48,7%

Tabelle 2: Reaktionen nach Geschlecht

33 Reaktionen (84,6 Prozent) betrafen Fachaufgaben, drei Reaktionen (7,7 Prozent) das Verhalten von Mitarbeitenden des Jobcenters, eine Reaktion (2,6 Prozent) die Bearbeitungsdauer eines Antrags oder Vorgangs und zwei Reaktionen (5,1 Prozent) sonstige Anlässe - eine Kundin entschuldigte sich für ihr eigenes Verhalten und eine Kundin brachte eine Beschwerde gegen eine andere Einrichtung der Stadtverwaltung vor, die das Jobcenter nur mittelbar betraf (siehe Tabelle 3).

Grund	Anzahl	Prozent
Fachaufgaben	33	84,6
Verhalten von Mitarbeitenden	3	7,7
Bearbeitungsdauer	1	2,6
Sonstiges	2	5,1%

Tabelle 3: Reaktionen nach Grund

Insgesamt waren 25 aller Reaktionen (64,1 Prozent) unberechtigt. In fünf Fällen (12,8 Prozent) war die Kritik teilweise berechtigt. Neun Reaktionen (23,1 Prozent) waren vollumfänglich berechtigt (siehe Tabelle 4).

Bewertung	Anzahl	Prozent
unberechtigt	25	64,1%
teilweise berechtigt	5	12,8 %
berechtigt	9	23,1%

Tabelle 4: Reaktionen nach Bewertung

Von den neun berechtigten Kund*innenreaktionen waren sieben Lobe (18 Prozent aller Reaktionen). Diese bezogen sich insbesondere auf die schnelle Bearbeitung von Anliegen sowie auf die Hilfsbereitschaft und die Freundlichkeit der Mitarbeitenden des Jobcenters im persönlichen Umgang mit den Kund*innen. Im Vorjahr betrug der Anteil der Lobe 63,3 Prozent (28 von insgesamt 44 Reaktionen). Die übrigen zwei berechtigten Kund*innenreaktionen bezogen sich auf den Bereich der Fachaufsicht.

26 Kund*innenreaktionen (66,7 Prozent) waren Fachaufsichtsbeschwerden; im Vorjahr waren 15 Fachaufsichtsbeschwerden zu verzeichnen (34,1 Prozent aller Reaktionen). Weiterhin gingen zwei Dienstaufsichtsbeschwerden (5,1 Prozent) ein und eine Kund*innenreaktion erreichte das Jobcenter als Eingabe/Petition (2,6 Prozent). 3 Reaktionen (7,7 Prozent) bezogen sich auf sonstige Themen. Anregungen im Sinne eines Verbesserungsvorschlags gab es nicht (siehe Tabelle 5).

Reaktionsart	Anzahl	Prozent
Lob	7	17,9%
Fachaufsichtsbeschwerde	26	66,7%
Dienstaufsichtsbeschwerde	2	5,1%
Eingabe/Petition	1	2,6%
Anregung	0	0%
Sonstiges	3	7,7%

Tabelle 5: Reaktionen nach Reaktionsart

27 (81,8 Prozent) der Kund*innenreaktionen bezogen sich auf den Bereich der Leistungsgewährung, 8 (20,5 Prozent) auf den Bereich Markt und Integration und jeweils eine (2,6 Prozent) auf die Fachstellen Selbständige, zentrale Dienste und Recht. Eine Kund*innenreaktion betraf eine andere Einrichtung der Stadtverwaltung (siehe Tabelle 6).

Bereich	Anzahl	Prozent
Leistungsgewährung	27	69,2%
Markt und Integration	8	20,5%
Selbständige	1	2,6%
Zentrale Dienste	1	2,6%
Fachstelle Recht	1	2,6%
Andere Institution	1	2,6%

Tabelle 6: Reaktionen nach Bereich (Mehrfachnennungen möglich)

3. Fazit

In den Jahren 2020 und 2021 war die Anzahl der Kund*innenreaktionen im Jobcenter der Stadt Münster deutlich zurückgegangen. Es ist anzunehmen, dass dies auf die im Zuge der Coronakrise eingeführten erleichterten Zugangsregelungen in das SGB 2, aber auch die aufgrund der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen verringerte Anzahl von persönlichen Vorsprachen im Jobcenter zurückzuführen war. Mit Rückkehr zum Normalbetrieb war die Anzahl der Reaktionen im Jahr 2022 wieder deutlich angestiegen. Seitdem ist sie wieder leicht zurückgegangen.

Worauf dieser erneute Rückgang der Zahlen zurückzuführen ist, kann nur gemutmaßt werden. So wurden im Zuge der Bürgergeldreform zum 01.01.2023 und 01.07.2023 verschiedene gesetzlichen Änderungen im SGB 2 vorgenommen, die zu Erleichterungen/Verbesserungen für Leistungsberechtigte geführt beziehungsweise die Zugangsvoraussetzungen zu den SGB 2-Leistungen abgesenkt haben. Dies sind zum Beispiel die Einführung einer 12-monatigen Karenzzeit für Schonvermögen und die Erhöhung des Schonvermögens, die Einführung einer Karenzzeit für die Angemessenheit von Wohnkosten, die Erhöhung der Freibeträge für Erwerbstätige sowie die Abschaffung der Eingliederungsvereinbarung zugunsten eines Kooperationsplans. Es kann angenommen werden, dass diese Änderungen zu einer größeren Zufriedenheit der Leistungsberechtigten beziehungsweise einer Ab-

nahme möglicher Konfliktthemen und in Folge zu einer Abnahme der Kund*innenreaktionen geführt hat.

III. Ergebnisse der Kund*innenbefragungen (Messwellen 2024) des Jobcenters der Stadt Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2024 erneut die telefonische Befragung von Kund*innen zu ihrer Zufriedenheit mit dem Jobcenter veranlasst. Wie in den Vorjahren wurden durch das beauftragte Unternehmen zwei Messwellen durchgeführt (zweites und viertes Quartal 2024), wobei pro Messwelle zufällig ausgewählte leistungsberechtigte Personen gebeten wurden, verschiedene Aspekte mittels eines Schulnotensystems (Notenskala eins bis sechs) zu bewerten.

Seit dem Jahr 2024 bietet das beauftragte Unternehmen einen neuen Fragebogen für die Kund*innenbefragungen an. Im Wesentlichen entspricht der neue Fragebogen inhaltlich dem alten Bogen. Einige Fragestellungen oder Antwortmöglichkeiten sind leicht anders formuliert, an der grundsätzlichen Aussage ändert dies im Regelfall aber nichts.

Sachverhalte, die im alten, aber nicht im neuen Bogen abgefragt werden:

- Verständlichkeit der Antragsunterlagen
- Verständlichkeit des Leistungsbescheids
- Sind die Ansprechpartner im Jobcoaching und in der Leistungsgewährung bekannt?
- Zufriedenheit mit dem Online-Angebot (der neue Fragebogen enthält ebenfalls Fragen zum Online-Angebot, diese zielen aber eher auf die Nutzung als auf die Zufriedenheit ab)

Sachverhalte, die im neuen, aber nicht im alten Bogen abgefragt werden:

- Fragen zum letzten Gespräch im Jobcenter (Wartezeit bis zum Termin, Gesprächsart, erster oder Nachfolgetermin, Zufriedenheit)
- Fragen zum Kooperationsvertrag (Was wurde für den Plan benötigt? Was muss zur Umsetzung getan werden? Wie gut unterstützt der Plan? Wurde der Plan nachfolgend nochmal besprochen?)
- Fragen zur Online-Nutzung (wurde der Antrag/Weiterbewilligungsantrag online gestellt?)

Im Jobcenter der Stadt Münster wurde der neue Fragebogen erstmals für die zweite Messwelle 2024 angewendet. Um eine Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen der vorherigen Messwellen herzustellen, wurden gleiche beziehungsweise ähnliche Fragen des alten und des neuen Bogens entsprechend zusammengefasst.

Nachfolgend werden die Jahresergebnisse für das Jahr 2024 im Vergleich zu den beiden Vorjahren vorgestellt und erläutert.

1. Bereich Markt und Integration

In Abbildung 2 ist dargestellt, wie zufrieden die befragten Kund*innen mit den Beratungs- und Vermittlungstätigkeiten des Jobcenters im Arbeitsfeld Markt und Integration sind. Die Antworten liegen hier im Notenbereich von 1,7 („Zufriedenheit mit dem Jobcoach in Bezug auf die Freundlichkeit“, und „Zufriedenheit mit dem Jobcoach in Bezug auf die fachlichen Auskünfte“) bis 2,4 („Unterstützung bei der Arbeitssuche insgesamt“). Im Vergleich zu den beiden Vorjahren haben sich die Bewertungen zu den meisten Fragen nur marginal um maximal 0,2 Prozentpunkte verbessert oder verschlechtert oder sind gleichgeblieben. Lediglich die Bewertung der Unterstützung bei der Arbeitssuche hat sich im Jahr 2024 mit einer Note von 2,4 um 0,4 Prozentpunkte im Vergleich zu 2023 und um 0,3 Prozentpunkte im Vergleich zu 2022 verschlechtert. Mit Blick auf die im Zuge der Vermittlungsoffensive verstärkte Kontaktierung und Aktivierung der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten durch das Jobcenter und die Steigerung der Integrationszahlen im Vergleich zum Vorjahr ist diese Entwicklung überraschend und bleibt zu beobachten.

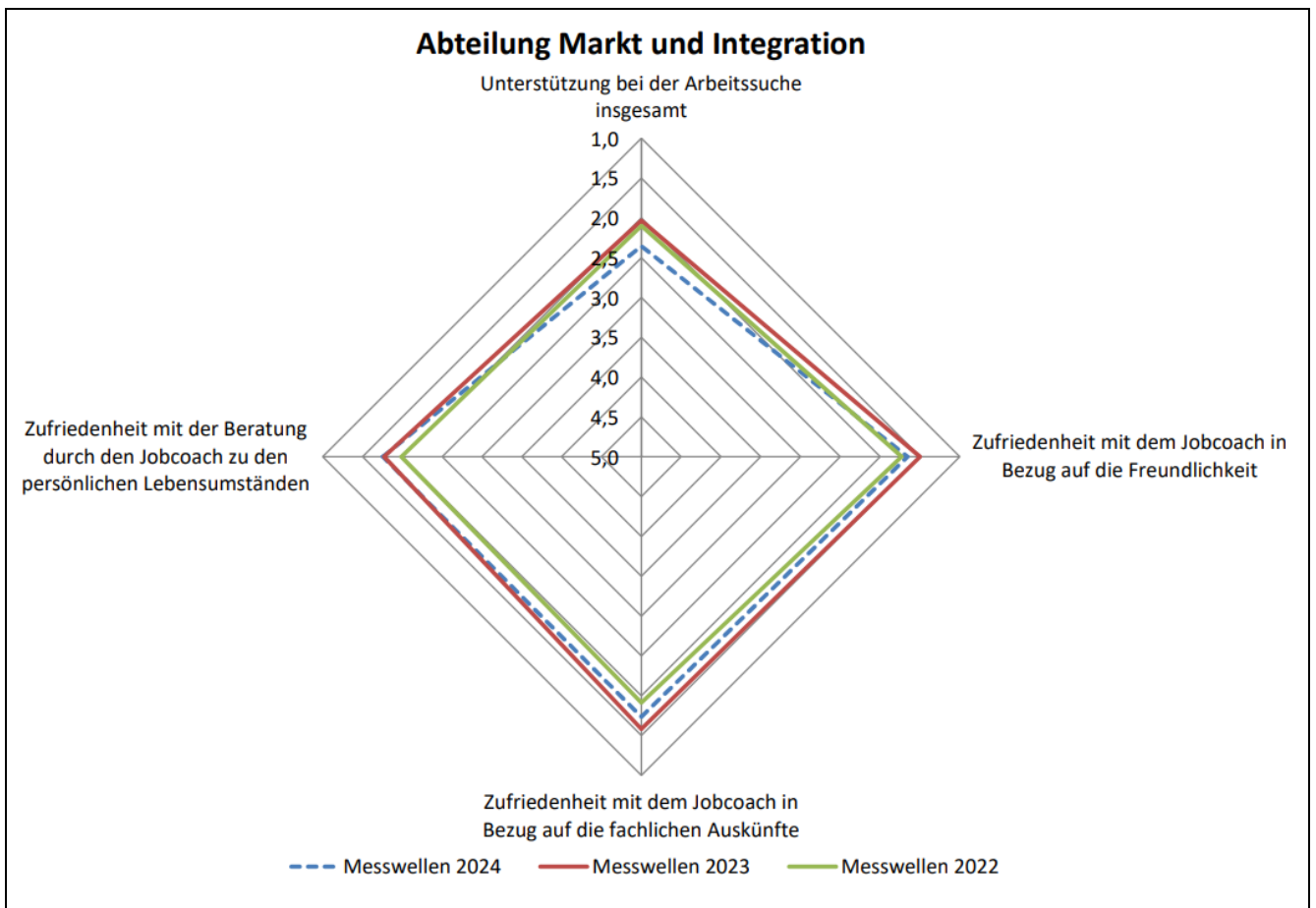


Abbildung 2 – Ergebnisse Bereich Markt und Integration

2. Bereich Leistungsgewährung

Innerhalb dieses Themenbereichs wurden die Kund*innen zu ihrer Zufriedenheit zu den verschiedenen Aspekten der Leistungsgewährung befragt. Die Noten liegen hier ebenfalls zwischen 1,7 („Zufriedenheit mit dem/der Leistungssachbearbeiter*in in Bezug auf Freundlichkeit“) und 2,3 („Verständlichkeit der Antragsunterlagen“). Im Vergleich zu den beiden Vorjahren haben sich die Bewertungen zu den meisten Fragen nur marginal um maximal 0,2 Prozentpunkte verbessert oder verschlechtert oder sind gleichgeblieben.

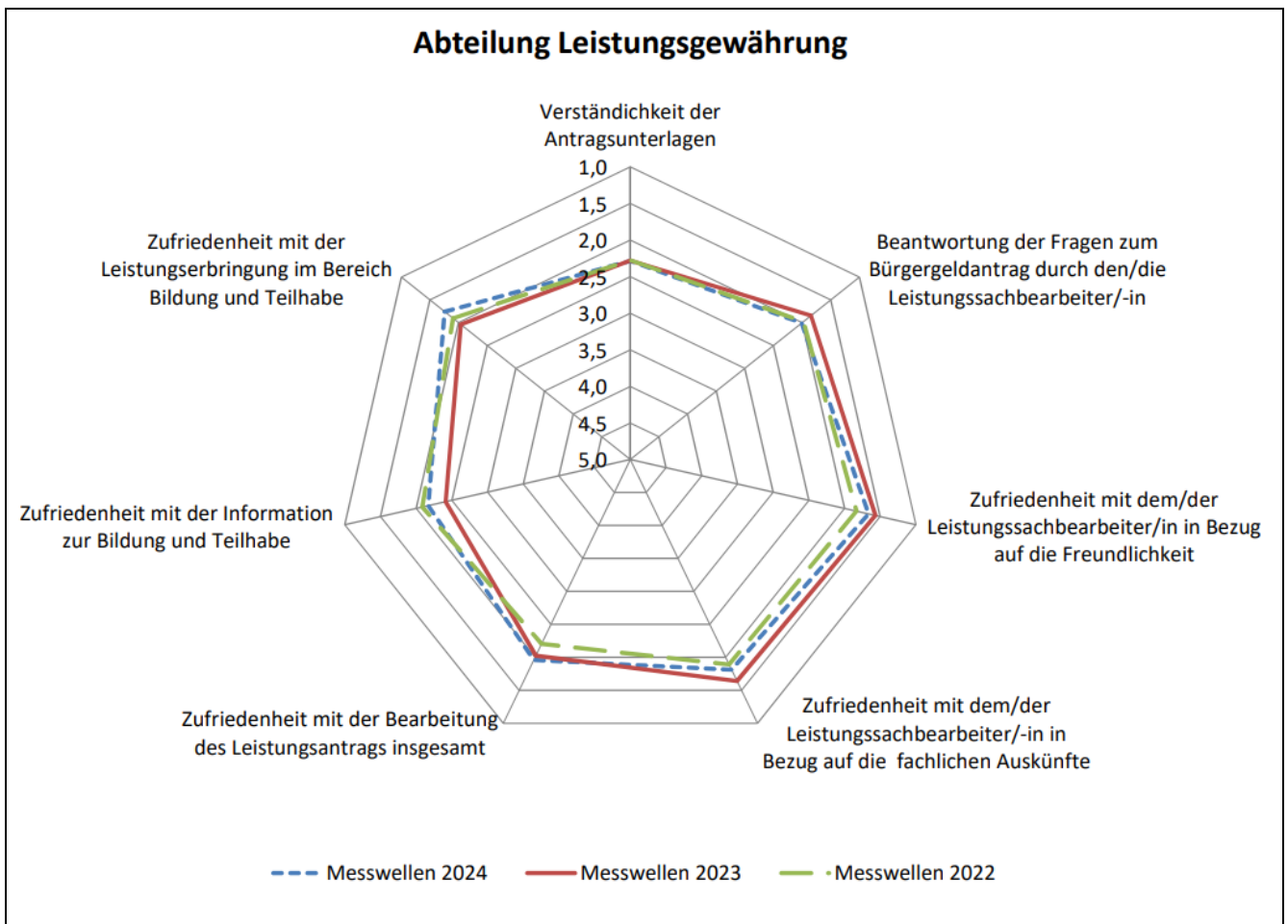


Abbildung 3 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

3. Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit der Kund*innen mit Jobcenter insgesamt bewegte sich 2024 zwischen den Noten 1,8 („Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen“, zum Beispiel mit den Öffnungszeiten und der Zeit bis zum Termin) und 2,5 („Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit“).

Die Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden lag 2024 bei 1,9, die Zufriedenheit mit der Unterstützung insgesamt und die Meinung vom Jobcenter wurden mit jeweils 2,0 bewertet.

Auch bezüglich der Gesamtzufriedenheit der Leistungsbeziehenden mit dem Jobcenter liegen die Abweichungen zu den beiden Vorjahren bei maximal 0,2 Notenpunkten nach oben oder unten oder sind gleichgeblieben (siehe Abbildung 4).

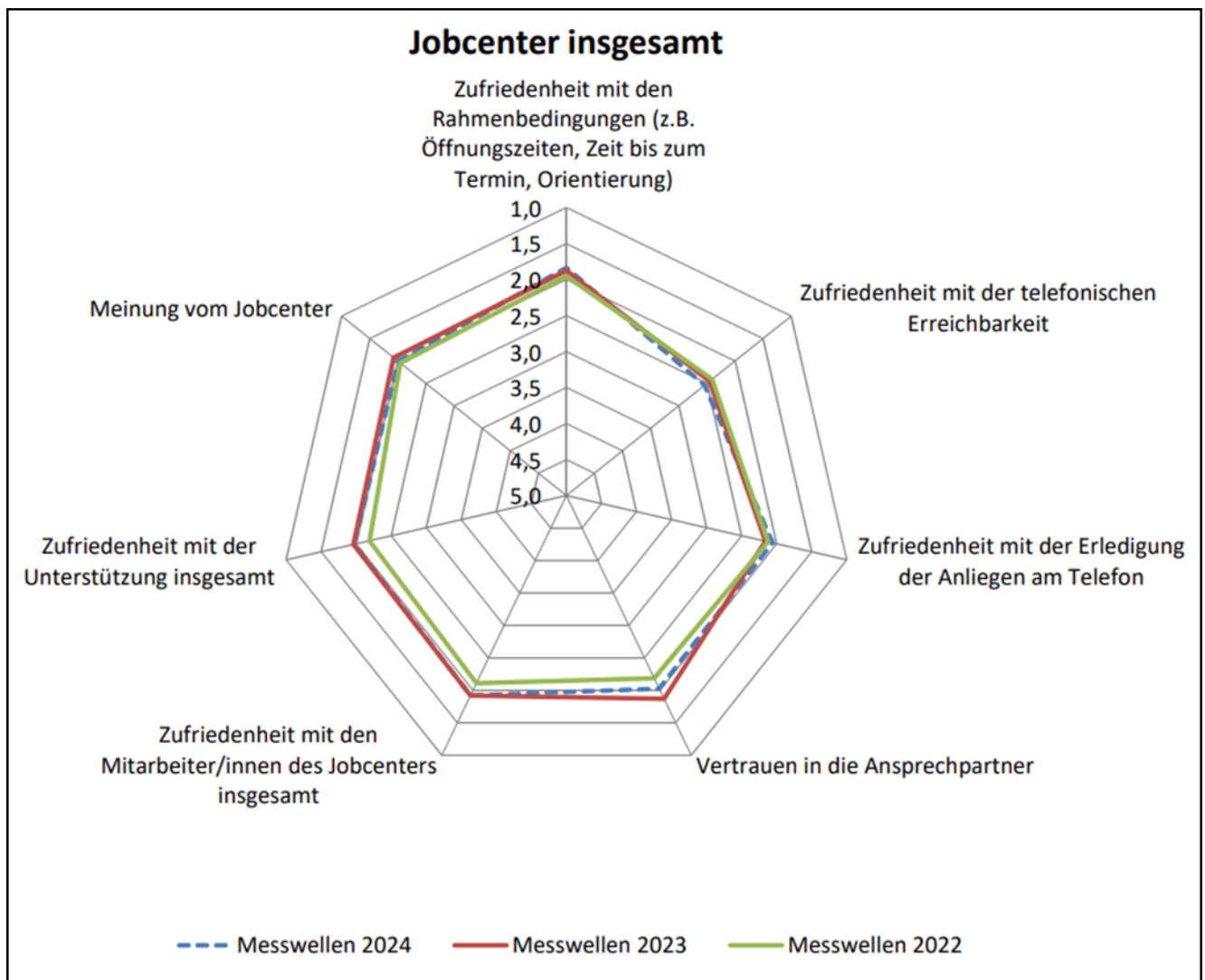


Abbildung 4 – Ergebnisse Jobcenter insgesamt

4. Fazit

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Jobcenter 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 zu hoffen, dass sich die Zufriedenheit der Kund*innen mit der telefonischen Erreichbarkeit des Jobcenters durch die im ersten Quartal 2025 vollzogene Einführung einer neuen Software für die Hotline mit intelligenter Anrufverwaltungsfunktion verbessert. Unter anderem unterstützt die neue Software die zielgerichtete Steuerung der Anrufe und gibt den anrufenden Personen Transparenz über ihren Platz in der Warteschlange. Der grundsätzliche Konflikt der Telefonie – eine möglichst ungestörte Arbeitsumgebung im Jobcenter mit dem Ziel der zügigen und fehlerfreien Sachbearbeitung sowie dem Fokus auf der persönlichen Beratung der Kund*innen auf der einen und der Wunsch der Kund*innen nach möglichst durchgängiger Erreichbarkeit ihrer persönlichen Ansprechpartner*innen auf der anderen Seite – wird sich allerdings nur schwerlich auflösen lassen.

In Vertretung

gez.
Cornelia Wilkens
Stadträtin

Anlagen:

- Anlage A
- Anlage B: Jahresbericht 2024 der Ombuds- und Schlichtungsstelle