



Jobcenter

24.04.2026

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 2025

Beratungsfolge

17.06.2026	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Arbeit und Migration	Bericht
------------	--	---------

Bericht:**I. Jahresbericht 2025 der Ombuds- und Schlichtungsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster**

Die Ombuds- und Schlichtungsstelle für Leistungsberechtigte des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich und unabhängig tätigen Ombudspersonen 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 den Ombudspersonen, zwischen den beteiligten Akteur*innen zu vermitteln.

Seit Sommer 2015 wird die Arbeit der Ombudspersonen organisatorisch durch eine Sachbearbeiterin, die unmittelbar beim Dezernat für Soziales und Kultur verortet ist, unterstützt. Die Geschäftsstelle der Ombuds- und Schlichtungsstelle wird dabei mit einem Stundenumfang von 0,5 VZÄ geführt.

Am 10.05.2023 hat der Rat der Stadt Münster anlässlich der Einführung des Bürgergeldes der Erweiterung der bestehenden Ombudsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster zu einer Ombuds- und Schlichtungsstelle zugestimmt.

Bislang wurde lediglich ein Schlichtungsverfahren eingeleitet, das im Jahr 2025 durchgeführt wurde. Dieser Aspekt wird daher nicht gesondert dargestellt, sondern im Jahresbericht 2025 der Ombuds- und Schlichtungsstelle erläutert (siehe Anlage).

Der vorliegende Jahresbericht 2025 gibt einen Überblick über die Tätigkeiten der Ombuds- und Schlichtungsstelle für die Leistungsberechtigten des Jobcenters Münster und baut auf den Berichten der vergangenen Jahre auf.

Im vergangenen Jahr haben insgesamt 88 Personen die Ombuds- und Schlichtungsstelle für eine Beratung aufgesucht. Dabei vertraten in 19 Fällen die Leistungsberechtigten insgesamt mindestens

weitere 43 Personen, die zu ihrer Bedarfsgemeinschaft gehören. Von 139 angemeldeten Leistungsberechtigten haben sich 30 Personen abgemeldet, und 21 Leistungsberechtigte haben den Beratungstermin ohne vorherige Absage nicht wahrgenommen. Insgesamt hat sich die Inanspruchnahme der Ombuds- und Schlichtungsstelle im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt. Auf Wunsch der Leistungsberechtigten wurden 10 Beratungen telefonisch durchgeführt, während die restlichen 78 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 (nicht akzeptabel, nicht verständlich),
- Verhalten der Mitarbeitenden und Beratungsqualität (unzureichende Informationen, Verweigerung von Leistungen/Maßnahmen, widersprüchliche Informationen) sowie
- Arbeitsabläufe (unklar welche Unterlagen beizubringen sind, Berechnungen dauern zu lange).

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

- ein klärendes Gespräch mit der/dem zuständigen Mitarbeitenden des Jobcenters und ggf. einer Ombudsperson 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 2025 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

In den beiden Anfangsjahren des Kundenreaktionsmanagements im Jobcenter der Stadt Münster, 2010 und 2011, lag die Anzahl der Reaktionen jeweils bei über 100. Zwischen 2012 und 2015 pendelte sich die Zahl zwischen 70 und 86 Reaktionen ein und ging dann ab 2016 kontinuierlich zurück.

In den Jahren 2020 und 2021 lagen die Kund*innenreaktionen mit einer Anzahl von 33 beziehungsweise 29 auf einem sehr niedrigen Niveau. 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 auf 53 angestiegen, 2023 mit 44 Reaktionen und 2024 mit 39 Reaktionen dagegen wieder gesunken.

Im Jahr 2025 gingen 86 Kund*innenreaktionen beim Jobcenter der Stadt Münster ein. Damit lag die Anzahl auf dem höchsten Niveau seit 2015 (siehe Abbildung 1).

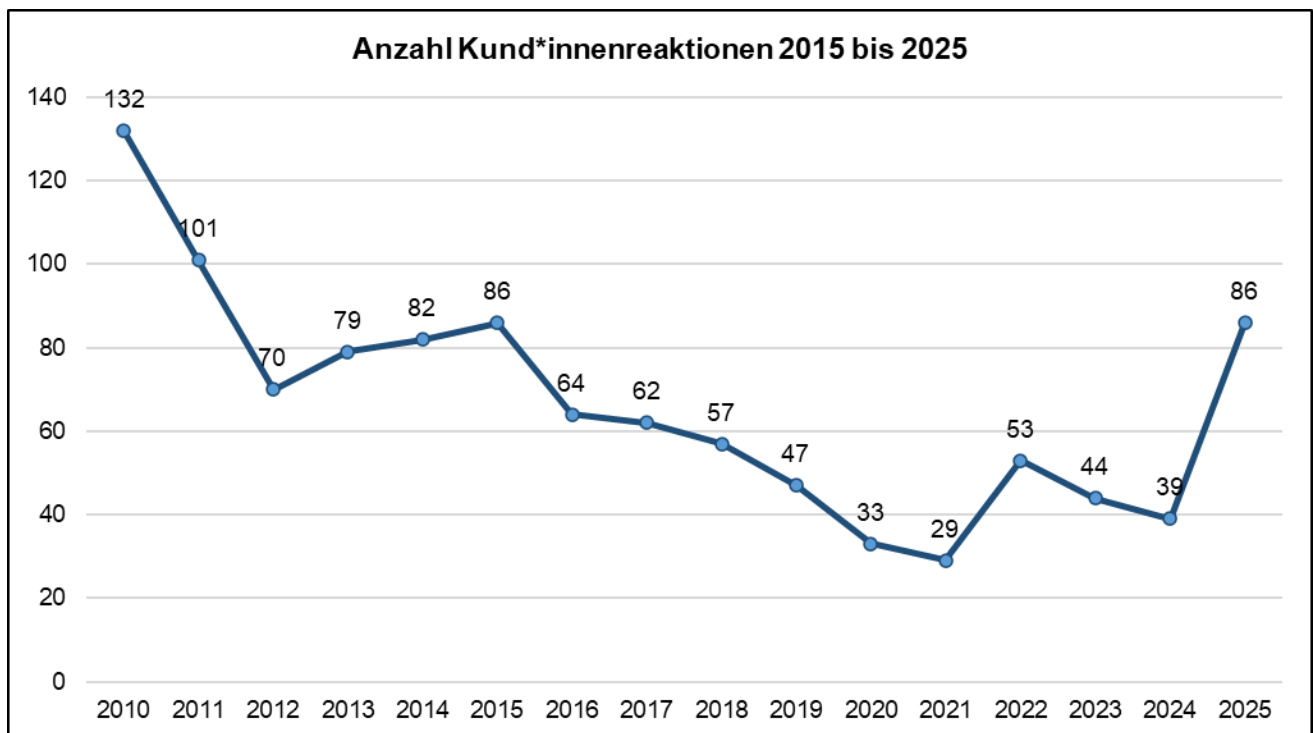


Abbildung 1: Entwicklung Anzahl der Kund*innenreaktionen 2010 - 2025

Die 86 Kund*innenreaktionen stammen von insgesamt 74 Personen. Entsprechend gingen im vergangenen Jahr von einigen Personen mehrere Reaktionen ein. Zwei Personen haben jeweils zwei Beschwerden beim Jobcenter eingebracht. Eine Person hat insgesamt sechs Beschwerden beim Jobcenter sowie vier Eingaben/Petitionen beim Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW) eingereicht. Von diesen insgesamt 10 Reaktionen bezogen sich zwei auf denselben Sachverhalt.

2. Qualitative Auswertung

Von den 86 Kund*innenreaktionen im Jahr 2025 wurden alle von Leistungsberechtigten und keine von einer/einem Arbeitgebenden eingebracht (siehe Tabelle 1).

Kund*innentyp	Anzahl	Anteil
Leistungsberechtigte	86	100,0 %
Arbeitgebende	0	0,0 %

Tabelle 1: Reaktionen nach Kundentyp

35 Reaktionen (40,7 Prozent) stammten von Frauen und 51 Reaktionen (59,3 Prozent) von Männern (siehe Tabelle 2).

Geschlecht	Anzahl	Anteil
weiblich	35	40,7 %
männlich	51	59,3 %

Tabelle 2: Reaktionen nach Geschlecht

67 Reaktionen (77,9 Prozent) betrafen Fachaufgaben, acht Reaktionen (9,3 Prozent) das Verhalten von Mitarbeitenden des Jobcenters, neun Reaktionen (10,5 Prozent) die Bearbeitungsdauer eines Antrags oder Vorgangs und zwei Reaktionen (2,3 Prozent) sonstige Anlässe – darunter fällt die Entschuldigung einer Person für ihre zuvor eingebrachte Beschwerde (siehe Tabelle 3).

Grund	Anzahl	Anteil
Fachaufgaben	67	77,9 %
Verhalten von Mitarbeitenden	8	9,3 %
Bearbeitungsdauer	9	10,5 %
Sonstiges	2	2,3 %

Tabelle 3: Reaktionen nach Grund

Insgesamt waren 50 aller Reaktionen (58,1 Prozent) unberechtigt. 30 Reaktionen (34,9 Prozent) waren vollumfänglich berechtigt. In sechs Fällen (7,0 Prozent) war die Kritik teilweise berechtigt. (siehe Tabelle 4).

Bewertung	Anzahl	Prozent
unberechtigt	50	58,1 %
berechtigt	30	34,9 %
teilweise berechtigt	6	7,0 %

Tabelle 4: Reaktionen nach Bewertung

Von den 30 berechtigten Kund*innenreaktionen waren 25 Lobe (29,1 Prozent aller Reaktionen). Diese bezogen sich auf eine schnelle Bearbeitung und Beantwortung von Fragen und Anträgen, Hilfsbereitschaft, umfangreiche Beratung und Unterstützung, sowie Freundlichkeit im persönlichen Umgang mit den Kund*innen. Vier der Lobe enthielten gleichzeitig eine Anregung. Im Vorjahr betrug der Anteil der Lobe 17,9 Prozent (sieben von insgesamt 39 Reaktionen).

Die übrigen fünf berechtigten Reaktionen bezogen sich auf den Bereich der Fachaufsicht oder Dienstaufsicht.

53 Kund*innenreaktionen (61,6 Prozent) waren Fachaufsichtsbeschwerden; im Vorjahr waren 26 Fachaufsichtsbeschwerden zu verzeichnen (66,7 Prozent aller Reaktionen). Weiterhin ging eine Dienstaufsichtsbeschwerde ein (1,2 Prozent) ein und sechs Kund*innenreaktionen erreichten das Jobcenter als Eingabe an das MAGS NRW (7,0 Prozent). Eine Reaktion (1,2 Prozent) bezog sich auf sonstige Themen (siehe Tabelle 5).

Reaktionsart	Anzahl	Anteil*
Lob/Anregung	25	29,1 %
Fachaufsichtsbeschwerde	53	61,6 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	1	1,2 %
Eingabe	6	7,0 %
Sonstiges	1	1,2 %

*Die Summe von 100,1 Prozent ergibt sich aufgrund von Rundungsdifferenzen.

Tabelle 5: Reaktionen nach Reaktionsart

66 (76,4 Prozent) der Kund*innenreaktionen bezogen sich auf den Bereich der Leistungsgewährung, 14 (16,3 Prozent) auf den Bereich Markt und Integration, fünf (5,8 Prozent) auf die zentralen Dienste/das Kundenzentrum und sieben (8,1 Prozent) auf die Fachstelle Recht (siehe Tabelle 6). Zwei der Kund*innenreaktionen waren allgemeiner Natur und an die Amtsleitung des Jobcenters gerichtet.

Bereich	Anzahl	Anteil
Leistungsgewährung	66	76,4 %
Markt und Integration	14	16,3 %
Zentrale Dienste, Kundenzentrum	5	5,8 %
Fachstelle Recht	7	8,1 %
Amtsleitung	2	2,3 %

Tabelle 6: Reaktionen nach Bereich (Mehrfachnennungen möglich, die Summe der Anteile übersteigt somit die 100 Prozent)

3. Bewertung und Fazit

Die Anzahl der Kund*innenreaktionen im Jobcenter der Stadt Münster ist im Jahr 2025 im Vergleich zu den Vorjahren stark gestiegen: Um 42 Reaktionen zu 2023 und um 47 Reaktionen zu 2024.

Zum einen ist dieser Anstieg im Jobcenter der Stadt Münster darauf zurückzuführen, dass im Jahr 2025 erfreulicherweise deutlich mehr Liebe eingegangen sind, 25 im Vergleich zu sieben im Vorjahr. Überwiegend liegt der Anstieg der Kund*innenreaktionen, aber auch der Widersprüche und Klagen¹, jedoch in der Entwicklung der digitalen Möglichkeiten und Einflüsse, insbesondere durch Künstliche Intelligenz (KI), begründet. Die Menschen recherchieren auch in rechtlichen Angelegenheiten vermehrt über KI, erhalten hierüber allerdings teilweise falsche oder nicht auf ihren individuellen Fall zutreffende Informationen. Weiterhin gibt es im Internet konkrete Vorschläge beziehungsweise Vorlagen für Beschwerdeschreiben, Widersprüche und Klagen, die zunehmend genutzt werden, auch für pauschale Beschwerden über „Organisationsversagen“ oder „strukturelles Versagen“ – hieraus ergaben sich im Jahr 2025 die beiden Kund*innenreaktionen an die Amtsleitung.

Viele andere Jobcenter berichten von einer vergleichbaren Entwicklung, zum Teil sogar von einer wahren Flutung mit KI-generierten Widersprüchen, Klagen und Beschwerden. Auch im Bereich der Sozialgerichte ist laut Jahresbericht 2025 des Bundessozialgerichts eine spürbare Mehrbelastung

¹ Die Anzahl der beim Jobcenter der Stadt Münster im 1. Quartal 2026 eingereichten Widersprüche ist im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 44 Prozent (von 219 auf 319) gestiegen. Die Anzahl der Klagen hat sich im Vergleich zum 1. Quartal 2025 um 46 Prozent (von 26 auf 38) erhöht.

durch die Nutzung von KI durch Bürger*innen zu verzeichnen. Dort wird weiterhin angeführt, dass Menschen sich zunehmend schwertun, gerichtliche Entscheidungen zu akzeptieren; auch wenn Verfahren abgeschlossen sind, gehen oftmals noch weitere Schreiben dazu ein.

Während die Absenkung von Hemmschwellen für berechtigte Beschwerden und Rechtsverfahren grundsätzlich begrüßenswert ist, sind die unreflektierte Nutzung von KI und sich daraus ergebende inflationäre Beschwerden, Widersprüche und Klagen bedenkliche Entwicklungen, die hohe Personalkapazitäten bei den betroffenen Behörden binden.

Gemessen an den rund 9.800 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 18.000 Leistungsberechtigten liegen die Anzahl der Kund*innenreaktionen und die Anzahl der Menschen, die sich im Jahr 2025 an das Kund*innenreaktionsmanagement des Jobcenters der Stadt Münster gewandt haben, weiterhin in einem sehr geringfügigen Bereich.

III. Ergebnisse der Kund*innenbefragungen (Messwellen 2025) des Jobcenters der Stadt Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2025 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 2025), wobei pro Messwelle zufällig ausgewählte leistungsberechtigte Personen gebeten wurden, verschiedene Aspekte mittels eines Schulnotensystems (Notenskala eins bis sechs) zu bewerten.

Nachfolgend werden die Ergebnisse der zweiten Messwelle im Jahr 2025 im Vergleich mit den beiden vorherigen Messwellen (erste Messwelle 2025 und zweite Messwelle 2024) dargestellt. Es gilt jedoch zu beachten, dass die Vergleichbarkeit aufgrund von Durchführungsfehlern des beauftragten Unternehmens in der zweiten Messwelle 2025 nur bedingt gegeben ist: Zum einen wurden statt der eigentlich vereinbarten 100 Befragungen nur 76 Befragungen durchgeführt. Zum anderen sind mehrere Fragen zum Bereich der Gesamtzufriedenheit mit dem Jobcenter ausgelassen worden.

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 1,6 („Zufriedenheit mit dem Jobcoach in Bezug auf die Freundlichkeit“) bis 3,1 („Passgenauigkeit der Stellenangebote“).

Die höchste negative Veränderung der Benotung in diesem Bereich besteht zu der Frage nach der Passgenauigkeit der Stellenangebote: Hier hat sich der Notendurchschnitt im Vergleich zur ersten Messwelle 2025 um 0,4 Prozentpunkte von 2,7 auf 3,1 verschlechtert.

Die größten positiven Veränderungen der Benotung haben sich im Vergleich zur zweiten Messwelle im Jahr 2024 ergeben: Zu den Themen „Beratung klärt über Wege der Arbeitsuche auf“ und „Beratung hilft, Hindernisse (zum Beispiel fehlende Kenntnisse oder Fertigkeiten) zu erkennen und Lösungen zu finden“ haben sich die Notendurchschnitte um jeweils 0,4 Prozentpunkte von 2,8 auf 2,4 beziehungsweise von 2,7 auf 2,3 verbessert.

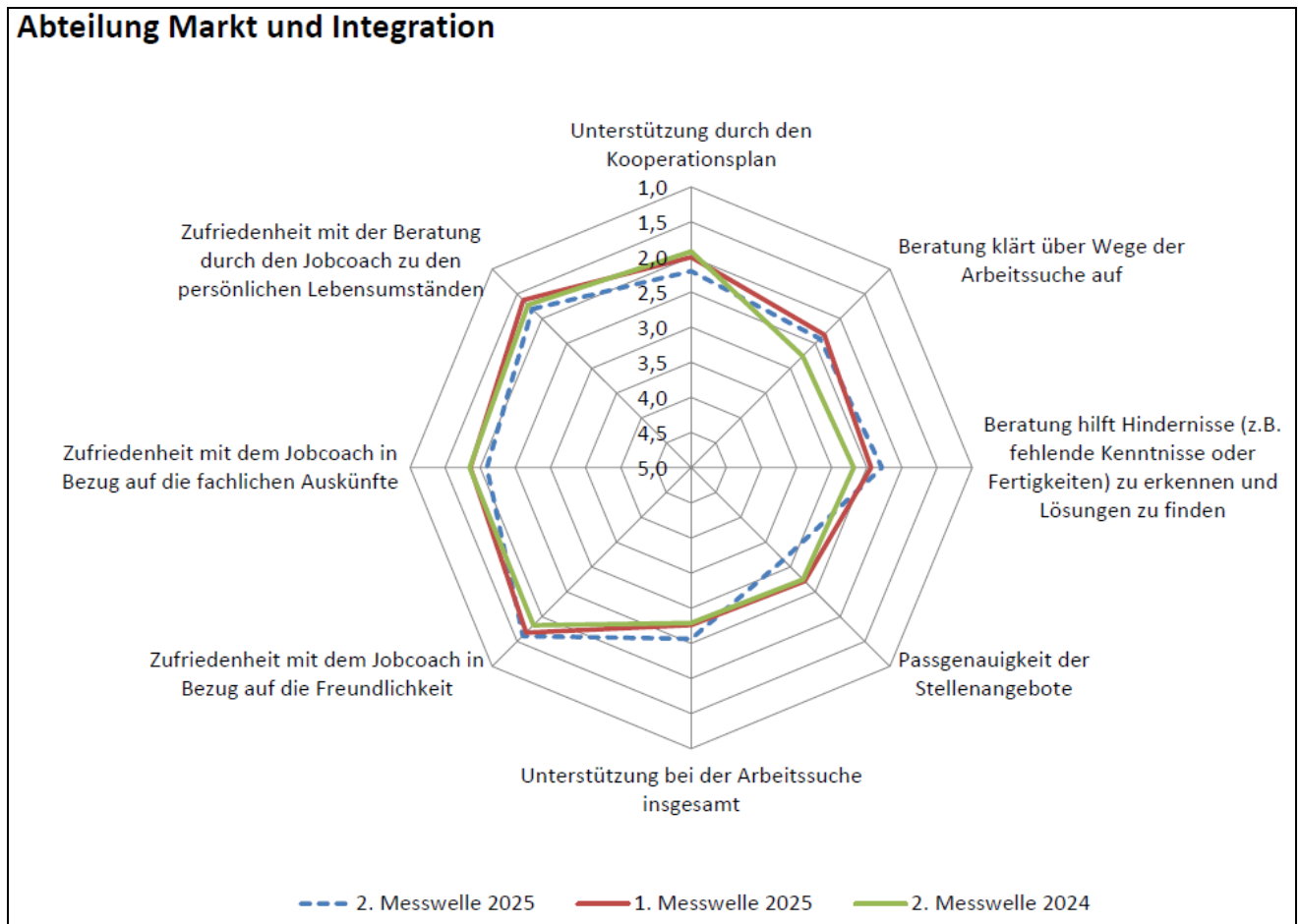


Abbildung 2 – Ergebnisse Bereich Markt und Integration

2. Bereich Leistungsgewährung

Innerhalb dieses Themenbereichs wurden die Kund*innen zu ihrer Zufriedenheit mit den verschiedenen Aspekten der Leistungsgewährung befragt. Die Noten liegen hier zwischen 1,8 („Zufriedenheit mit dem/der Leistungssachbearbeiter*in in Bezug auf Freundlichkeit“) und 2,3 („Zufriedenheit mit dem/der Leistungssachbearbeiter in Bezug auf die fachlichen Auskünfte“).

Die größte negative Veränderung der Benotung besteht zum Thema „Zufriedenheit mit dem/der Leistungssachbearbeiter*in in Bezug auf die fachlichen Auskünfte“. Hier lag die durchschnittliche Note in der zweiten Messwelle 2025 bei 2,3 im Vergleich zu 1,9 in der zweiten Messwelle 2024.

Die größte Verbesserung der Benotung besteht bei der Frage „Zufriedenheit mit der Information zur Bildung und Teilhabe“. Hier hat sich der Wert im Vergleich zur ersten Messwelle 2025 um 0,8 Prozentpunkte von 2,8 auf 2,0 erhöht.

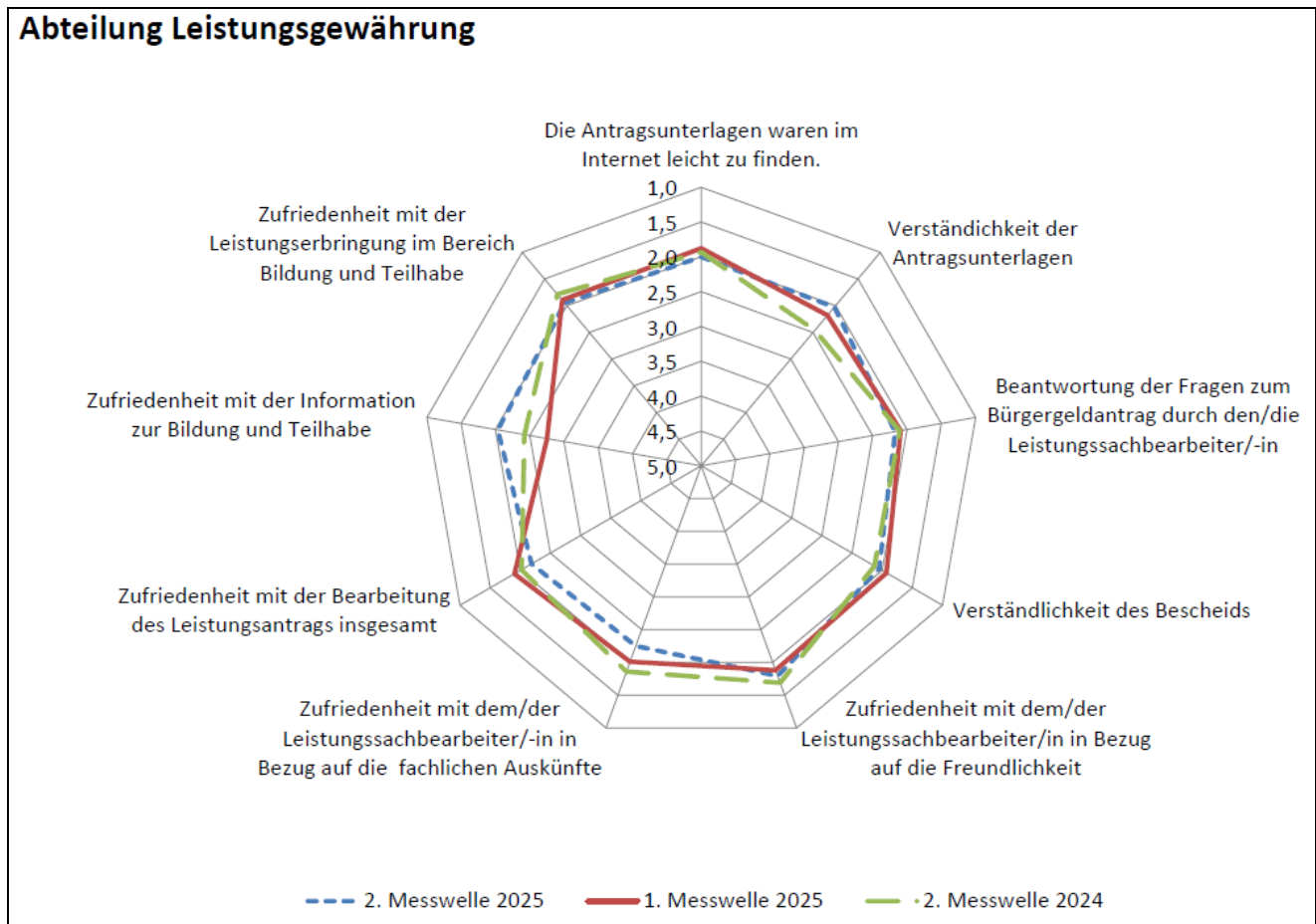


Abbildung 3 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

3. Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit der Kund*innen mit dem Jobcenter der Stadt Münster bewegte sich 2025 zwischen den Noten 1,7 („Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen“, zum Beispiel mit den Öffnungszeiten und der Zeit bis zum Termin) und 2,8 („Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit“).

Dabei hat sich die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit im Vergleich zu den vorherigen Messwellen um 0,1 Prozentpunkte (zweite Messwelle 2024) beziehungsweise um 0,3 Prozentpunkte (erste Messwelle 2025) verringert. Im Einklang damit hat sich auch die Zufriedenheit mit der Erledigung der Anliegen am Telefon um 0,1 Prozentpunkte beziehungsweise 0,2 Prozentpunkte verschlechtert.

Die Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen hat sich dagegen um 0,3 Prozentpunkte im Vergleich zur zweiten Messwelle 2024 und um 0,1 Prozentpunkte im Vergleich zur ersten Messwelle 2025 erhöht.

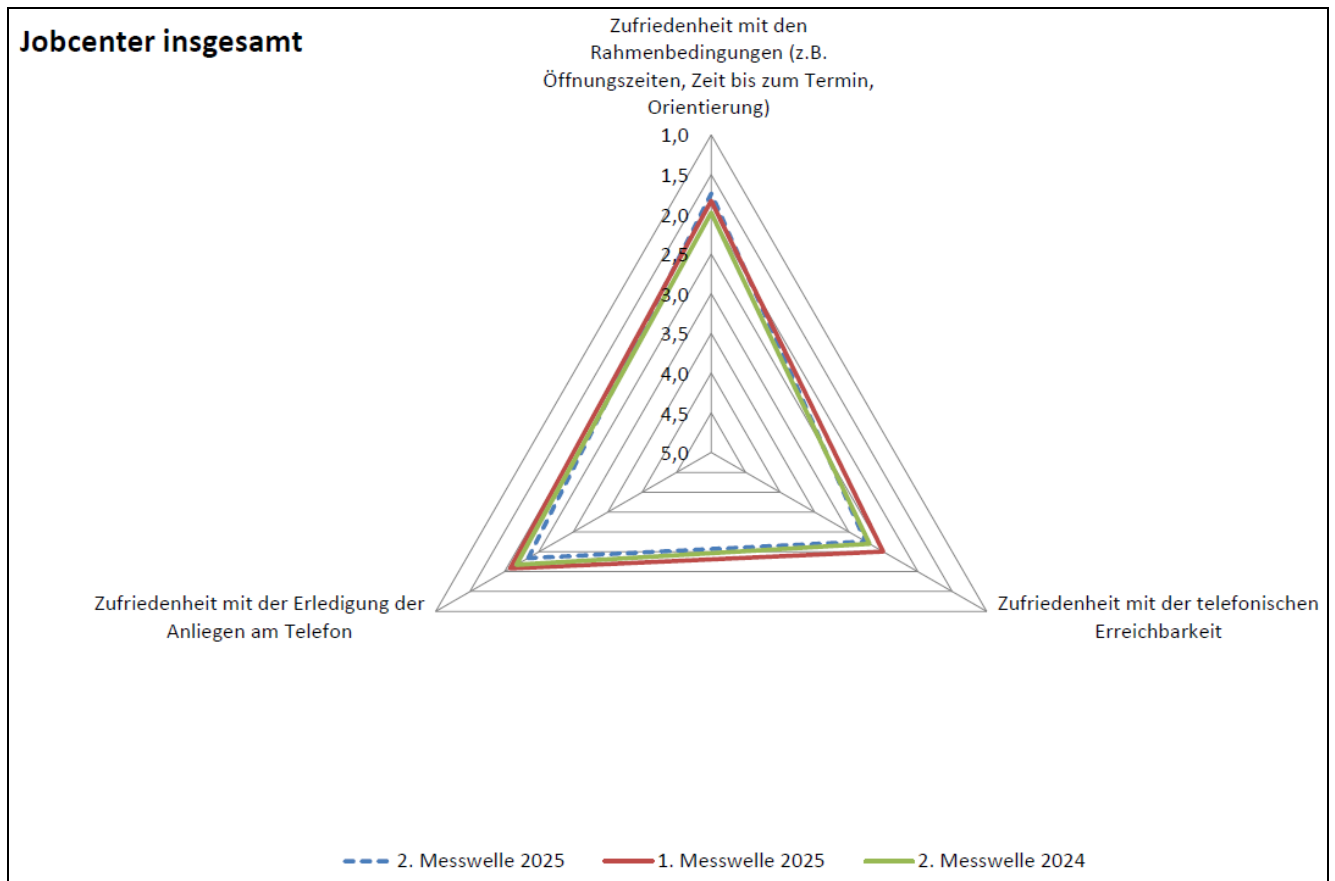


Abbildung 4 – Ergebnisse Jobcenter insgesamt

4. Analyse und Fazit

Insgesamt hat das Jobcenter der Stadt Münster bei der Kundenzufriedenheitsbefragung in der zweiten Messwelle im Jahr 2025, wie auch in den vorangegangenen Messwellen, gute Werte erzielt. Positiv hervorzuheben sind insbesondere die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden mit einem Wert von 1,6 im Jobcoaching und einem Wert von 1,8 in der Leistungssachbearbeitung. Auch die Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen mit einem Wert von 1,7 und die Zufriedenheit mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen mit einem Wert von 1,8 stechen besonders positiv heraus.

Eine weitergehende Analyse erfordern aus Sicht der Verwaltung die Ergebnisse zur Zufriedenheit mit der Passgenauigkeit der Stellenangebote mit einem Wert von 3,1 und zur Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit mit einem Wert 2,8.

Die Abnahme der Zufriedenheit mit der Passgenauigkeit der Stellenangebote lässt sich überwiegend auf die bereits längerfristig stagnierende Wirtschaft und die daraus resultierende grundsätzliche Abnahme von Stellenangeboten auf dem deutschen Arbeitsmarkt zurückführen, die eine höhere Kompromissbereitschaft zur Aufnahme einer Beschäftigung nach sich zieht. Erfreulich ist, dass die Anzahl der Integrationen im Jobcenter der Stadt Münster im Jahr 2025 im Vergleich zum Vorjahr dennoch um 3,0 Prozent gesteigert werden konnte und der Anteil der nachhaltigen Integration mit über 72 Prozent

überdurchschnittlich hoch ist² (siehe hierzu die Berichtsvorlage V/0121/2026 – Zielerreichung des Jobcenters der Stadt Münster im Jahr 2025).

Zur Optimierung der Telefonie wurde im ersten Quartal 2025 eine neue Software für die Jobcenter-Hotline mit intelligenter Anrufverwaltungsfunktion eingeführt. Unter anderem unterstützt die neue Software die zielgerichtete Steuerung der Anrufe und gibt den anrufenden Personen Transparenz über ihren Platz in der Warteschlange.

Im Zeitraum 1.10.2025 bis 31.03.2026 gingen insgesamt 10.494 Anrufe auf der Hotline des Jobcenters ein. Das waren durchschnittlich rund 400 Anrufe pro Woche, zusätzlich zu den Anrufen, die direkt über die persönlichen Durchwahlnummern bei den Sachbearbeiter*innen und Jobcoachinnen/Jobcoaches eingehen³. Die durchschnittliche Wartezeit für alle Anrufe auf der Hotline betrug 30 Sekunden. 77 Prozent der Anrufe wurden durch die Mitarbeitenden des Jobcenters angenommen, dabei betrug die durchschnittliche Wartezeit 19 Sekunden. 23 Prozent der Anrufer*innen legten nach einer durchschnittlichen Wartezeit von einer Minute vorzeitig auf. Die Annahmequote für die Anrufe auf der Hotline ist also hoch, bei einer insgesamt geringen Wartezeit.

Der grundsätzliche und altbekannte 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 Seite und der Wunsch der Kund*innen nach möglichst durchgängiger Erreichbarkeit ihrer persönlichen Ansprechpartner*innen auf der anderen Seite – lässt sich allerdings durch die gute Erreichbarkeit der Hotline nicht vollständig auflösen.

Hier setzt das Jobcenter der Stadt Münster mit einem Projekt an, um seine persönlichen und digitalen Dienst- und Serviceleistungen im Interesse der Leistungsbeziehenden und Prozessbeteiligten künftig noch effizienter und effektiver zu erbringen. Kern des Projekts ist die Neuausrichtung der Kundensteuerung mit Aufgabe der aktuell bestehenden festen Fallzuständigkeiten beziehungsweise Fallhoheit.

Teilziele des Projektes sind:

- die ganzheitliche Unterstützung der Leistungsbeziehenden;
- die Verbesserung der Erreichbarkeit von Entscheidungsträger*innen;
- die Vereinheitlichung und Beschleunigung von Prozessen;
- die Erhöhung der Nutzung digitaler Informationsangebote und Online-Services.

Der Start des Projektes ist für Mai 2026 vorgesehen, zunächst als Pilot im „Jobcenter-im-Jobcenter“ Nord. Bei erfolgreichem Verlauf ist eine Ausweitung auf den gesamten operativen Bereich des Jobcenters angedacht.

Weiterhin ist über den Beitritt zu der interkommunalen Genossenschaft K4K – Kompetenz für kommunale Innovation und Digitalisierung eG unter anderem die Einführung eines Chat- und Voicebots speziell für sozialleistungsrechtliche Themen geplant, die den Bürger*innen die Möglichkeit bieten werden, schnell und unkompliziert Antworten auf einzelfallübergreifende Fragen - unabhängig von Öffnungszeiten und Wochentagen - zu erhalten (siehe Beschlussvorlage V/0685/2025).

² Das heißt, dass über 72 Prozent der integrierten Personen auch ein Jahr nach Aufnahme der Arbeit erwerbstätig sind. Damit liegt das Jobcenter der Stadt Münster deutlich über dem NRW-Landesdurchschnitt mit einer Nachhaltigkeitsquote von 68,7 Prozent und auf Platz 3 aller 53 Jobcenter in NRW.

³ Diese werden nicht statistisch erfasst.

Die Fortsetzung der Durchführung der Kundenzufriedenheitsbefragung durch das derzeit beauftragte Unternehmen über das Jahr 2026 hinaus steht auf dem Prüfstand. Mögliche Alternativen werden aktuell durch die Verwaltung geprüft.

In Vertretung

gez.
Cornelia Wilkens
Stadträtin

Anlage:

- Jahresbericht 2025 der Ombuds- und Schlichtungsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster