

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:	<b>V/0036/2017</b>
Auskunft erteilt:	Frau Nilles
Ruf:	492-9002
E-Mail:	Nilles@stadt-muenster.de
Datum:	17.02.2017

Betrifft

Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2016 des Jobcenters Münster /  
Ergebnisse der Kundenbefragung (Messwellen 2016) des Jobcenters Münster

Beratungsfolge

08.03.2017 Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und  
Arbeitsförderung

Bericht

**Bericht:**

I. Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2016 des Jobcenters Münster

Das KRM ist zum 01.09.2009 in der damaligen „Arbeitsgemeinschaft Münster“ eingerichtet worden und hat sich seitdem als wichtiges Mittel der Kundenorientierung und der Qualitätssicherung im Jobcenter etabliert. Auch nach dem Übergang des Jobcenters in die kommunale Trägerschaft der Stadt Münster zum 01.01.2012 ist das KRM beibehalten worden. Im Oktober 2012 wurde zudem die Ombudsstelle eingerichtet. Über deren Arbeit und die Ergebnisse der dortigen Kundenreaktionen wird gesondert berichtet<sup>1</sup>.

1. Auswertung und wesentliche Erkenntnisse

Nachdem sich die absolute Zahl der Kundenreaktionen in den letzten Jahren schon auf einem niedrigen Niveau stabilisiert hat, ist für den Berichtszeitraum erneut ein Rückgang der Kundenreaktionen zu verzeichnen. So lagen in den vergangenen drei Jahren durchschnittlich immer etwa 80 Kundenreaktionen (2013: 79 Reaktionen; 2014: 82 Reaktionen; 2015: 86 Reaktionen) vor, 2016 waren es insgesamt nur 64 Reaktionen. Zwar wurden mit 21 Loben auch 7 Lobe weniger, als im Vorjahr ausgesprochen – angesichts der dauerhaft angespannten Personalsituation und dadurch bedingt erhöhten Arbeitsbelastung ist das Ergebnis dennoch erfreulich.

Auch die Anzahl der Bürger, die sich an das KRM gewandt haben, war – dem Trend der Reaktionsanzahl folgend – entsprechend rückläufig. Während sich 2014 noch 72 und 2015 noch 80 Menschen an das KRM wandten, waren es 2016 nur 62 Personen, 53 von ihnen wandten sich erstmalig an das KRM – die übrigen 9 waren bereits aus den Vorjahren bekannt.

<sup>1</sup> Vorlage V/0150/2017 „Jahresbericht 2016 der Ombudsstelle für das Jobcenter der Stadt Münster“.

Gemessen an den rund 11.000 Bedarfsgemeinschaften mit insgesamt etwa 21.000 Leistungsberechtigten liegen die Anzahl der Kundenreaktionen und die Anzahl der Menschen, die sich an das KRM gewandt haben, im Promillebereich.

## 2. Besonderheiten im Berichtszeitraum

### a. Unberechtigte, teilweise berechtigte bzw. vollumfänglich berechtigte Kundenreaktionen

Insgesamt waren 35 aller Reaktionen (etwa 55 %) nicht berechtigt. In drei Fällen (etwa 5 %) war die Kritik teilweise berechtigt – das heißt, dass dem Anliegen des Bürgers zum Teil entsprochen wurde. Insgesamt waren 26 der Reaktionen (etwa 40 %) vollumfänglich berechtigt, darunter aber auch die 21 positiven Reaktionen (Lobe). Im Ergebnis bleiben somit nur noch fünf (etwa 8 %) berechtigte, kritische Kundenreaktionen, vier davon betrafen eine überlange Bearbeitungsdauer. Zweifelsohne resultieren diese vier Beschwerden aus der bereits geschilderten, prekären Personalsituation. Gleichwohl ist eine Zahl von lediglich fünf berechtigten Beschwerden angesichts der Anzahl der Bedarfsgemeinschaften und Leistungsberechtigten ein anerkanntes Ergebnis und zeugt von hoher Arbeitsqualität.

### b. Gründe für Kundenreaktionen

Fünf Reaktionen (sämtlich Lobe) stammten von Arbeitgebern. Alle anderen Reaktionen wurden von Kundinnen und Kunden eingebracht.

35 der Reaktionen (etwa 55 %) betrafen Fachaufgaben, 21 (etwa 33 %) das Verhalten von Mitarbeitenden und fünf die Bearbeitungsdauer.

Im vergangenen Jahr wurden vier Dienstaufsichtsbeschwerden (6 %), also gegen ein falsches, persönliches Verhalten von Mitarbeitenden erhoben (Vorjahr: 8%). Sämtliche Beschwerden wurden als unberechtigt zurück gewiesen.

Fünf der Reaktionen erreichten das Jobcenter über das Büro des Oberbürgermeisters. Anders, als in den Vorjahren, wandte sich aber kein Bürger und keine Bürgerin mit Beschwerden an das zuständige Ministerium (MAIS).

Die Bearbeitungsdauer einer Kundenreaktion betrug 2016, wie etwa schon in den Vorjahren 13 Kalendertage.

## 3. Abschließende Jahresstatistik

### a. Gesamtstatistik

<b>Neue Fälle</b>	<b>64</b>
<b>Bearbeitete Fälle</b>	<b>64</b>
- Davon fristgerecht bearbeitet	38
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	13
<b>Bearbeitete Fälle mit 14-Tage-Bearbeitungsfrist</b>	<b>57</b>
- Davon fristgerecht bearbeitet	31
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	12

### b. Reaktionen nach Kundenart

Kundenart	Anzahl	Prozent
Arbeitgeber	6	9 %
Leistungsbeziehende/r	58	91 %

## c. Reaktionen nach Geschlecht

Geschlecht	Anzahl	Prozent
Weiblich	34	53 %
Männlich	30	47 %

## d. Reaktionsarten

Reaktionsart	Anzahl	Prozent
Lob / Anregung	21	33 %
Fachaufsichtsbeschwerde	36	56 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	4	6 %
Petition / Eingabe	-	-
Sonstiges	3	5 %

## e. Reaktionen nach betroffenen Bereichen (Mehrfachnennungen möglich)

Bereich	Anzahl	Prozent
Kundenzentrum	2	3 %
Antragsannahme	5	8 %
Neukunden	1	2 %
Leistungssachbearbeitung	27	42 %
Selbständige	6	9 %
Arbeitsvermittlung Ü25	8	13 %
Arbeitsvermittlung U25	2	3 %
Arbeitsvermittlung Ü50	2	3 %
Reha /SB	2	3 %
Arbeitgeber-/Träger-Team	2	3 %
Arbeitgeberservice	5	8 %
Fachstelle Recht	2	3 %

## f. Reaktionen nach Grund der Eingabe

Grund	Anzahl	Prozent
Fachaufgaben	35	55 %
Mitarbeiterverhalten	21	33 %
Bearbeitungsdauer	5	6 %
Sonstiges	3	5 %

## g. Reaktionen nach Beurteilung

Beurteilung	Anzahl	Prozent
Berechtigt	26	41 %
Teilweise berechtigt	3	5 %
Unberechtigt	35	55 %

## II. Ergebnisse der Kundenbefragungen (Messwellen 2016) des Jobcenters Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2016 erneut Kundenbefragungen veranlasst. Durch das beauftragte Unternehmen wurden zwei Messwellen durchgeführt (jeweils 2. bzw. 4. Quartal 2016). Pro Messwelle wurden jeweils 100 zufällig ausgewählte Kundinnen und Kunden gebeten, verschiedene Aspekte mittels eines Schulnotensystems (Notenskala eins bis sechs) zu bewerten. Nachfolgend werden die Jahresergebnisse für das Jahr 2016<sup>2</sup> im Vergleich zu den Vorjahren vorgestellt und erläutert.

### 1. Ergebnisse

#### a. Abteilung Markt und Integration

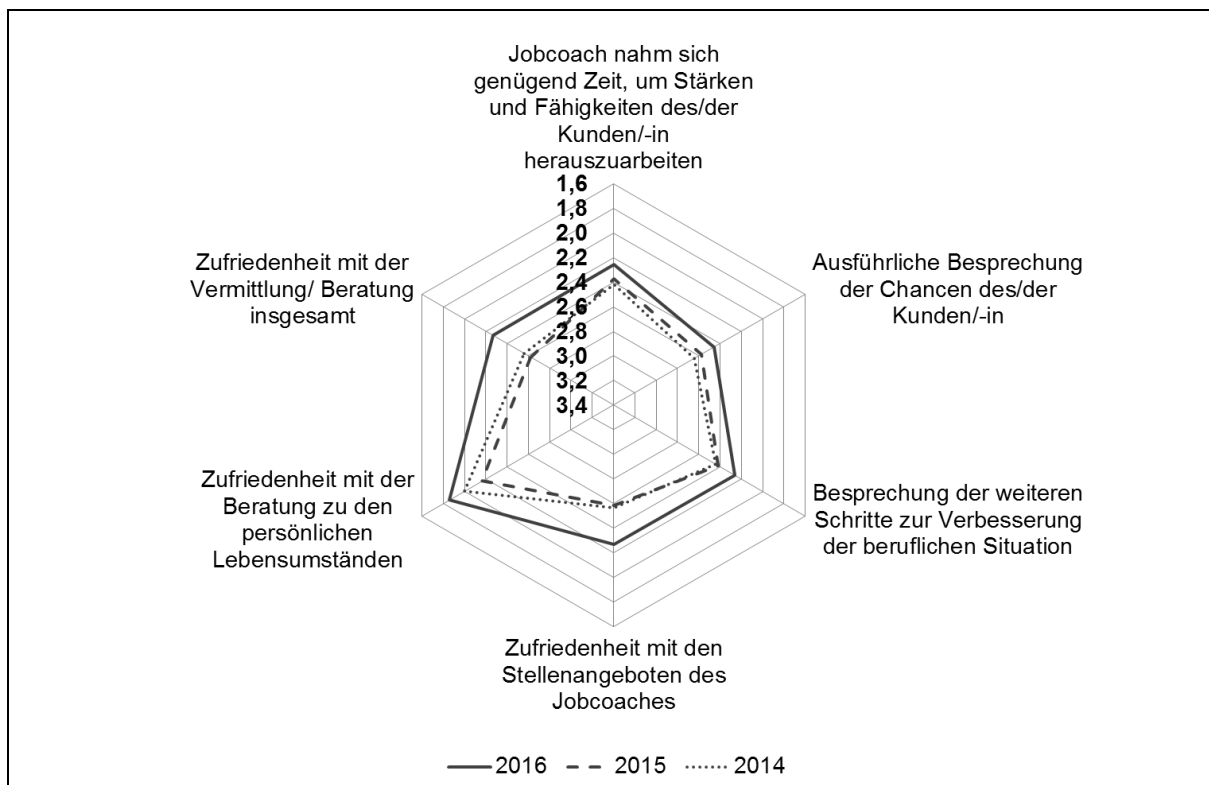


Abbildung 1: Ergebnisse Abteilung Markt und Integration

In der ersten Abbildung wird zum Themenbereich Markt und Integration widergespiegelt, wie zufrieden die befragten Kundinnen und Kunden mit den Vermittlungs- und Beratungstätigkeiten sind. Die Bewertungen im Jahr 2016 sind im Vergleich zu den beiden Vorjahren durchweg positiver.

Besonders deutlich zeigt sich dies hinsichtlich der Zufriedenheit der Befragten mit den von den Jobcoaches offerierten Stellenangeboten. Die Befragungen des Jahres 2016 zeigen eine Steigerung in der Bewertung, es ergibt sich eine Durchschnittsnote von 2,3. Das entsprechende Stellenportfolio konnte durch die Jobcoaches im Jahr 2016 somit noch passgenauer für die befragten Kundinnen und Kunden zugeschnitten werden.

Hervorzuheben ist zudem die Bewertung in Bezug auf die Beratung zu den persönlichen Lebensumständen (Durchschnittsnote 1,9). Dieses Ergebnis reflektiert den ganzheitlichen Betreuungsansatz des Jobcenters. Die Beratungsgespräche konzentrieren sich vordergründig auf die Stabilisierung und die Befähigung der Kundinnen und Kunden. Diese Sichtweise stellt die Berücksichtigung der persönlichen Rahmenbedingungen automatisch in den Mittelpunkt der

<sup>2</sup> Die Jahreswerte errechnen sich aus den beiden jeweils im Jahr durchgeführten Messwellen.

Potenzialanalyse. Insofern findet sich auch die strategische Ausrichtung der Vermittlungstätigkeit in dem positiven Ergebnis der Befragung wieder.

#### b. Abteilung Leistung

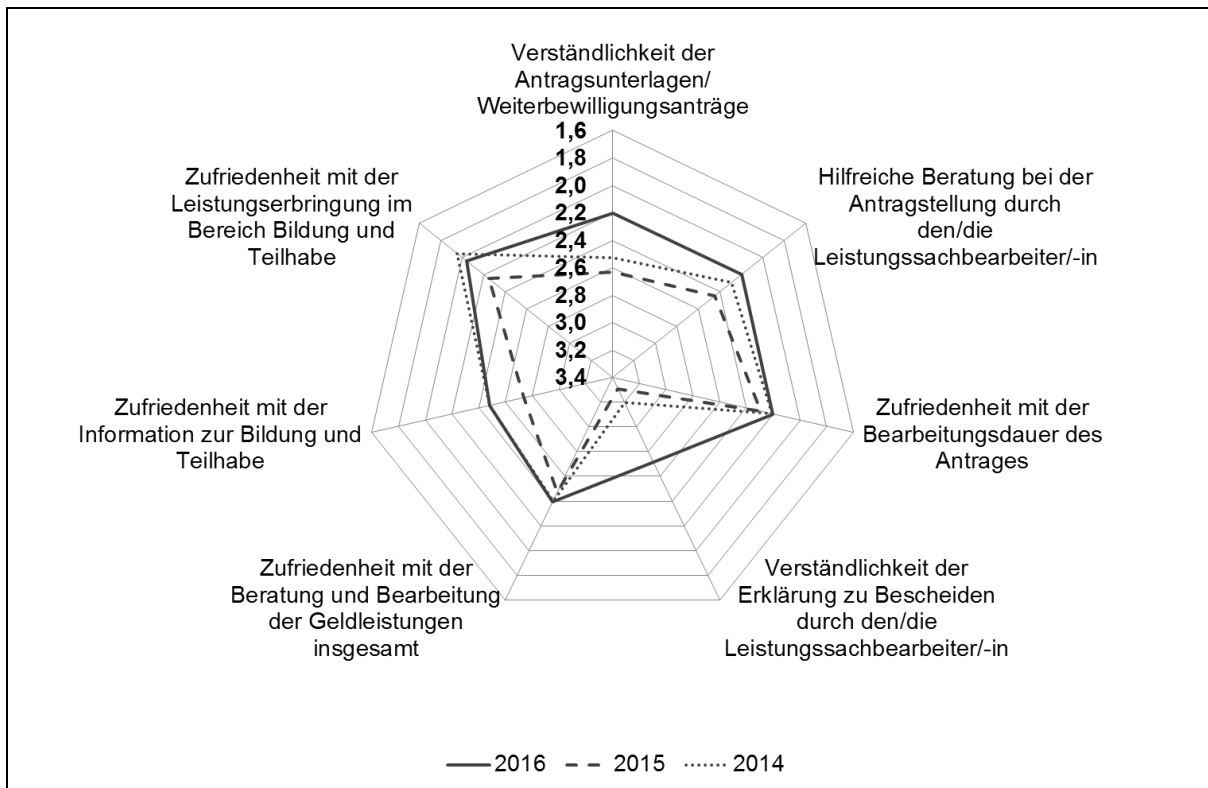


Abbildung 2: Ergebnisse Abteilung Leistung

Innerhalb dieses Themenbereichs wurden die Kundinnen und Kunden zu ihrer Zufriedenheit zu den verschiedenen Aspekten der Leistungsgewährung befragt. Im Ergebnis sind auch hier überwiegend positivere bzw. gleichgelagerte Benotungen im Diskurs mit den Vorjahren festzustellen.

Die Verständlichkeit der Antragsunterlagen wurde durch die Befragten durchschnittlich mit der Note 2,2 bewertet. Ebenso die hilfreiche Beratung und Begleitung des Prozesses durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Konform hierzu wurde auch besser bewertet, inwieweit die Erklärungen zu Bescheiden hilfreich und verständlich waren und offene Fragen geklärt werden konnten (Schulnote 2,7).

Die Benotung zur Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer zeigt sich, wie in den Vorjahren mit einem Wert von 2,2 gefestigt.

## c. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

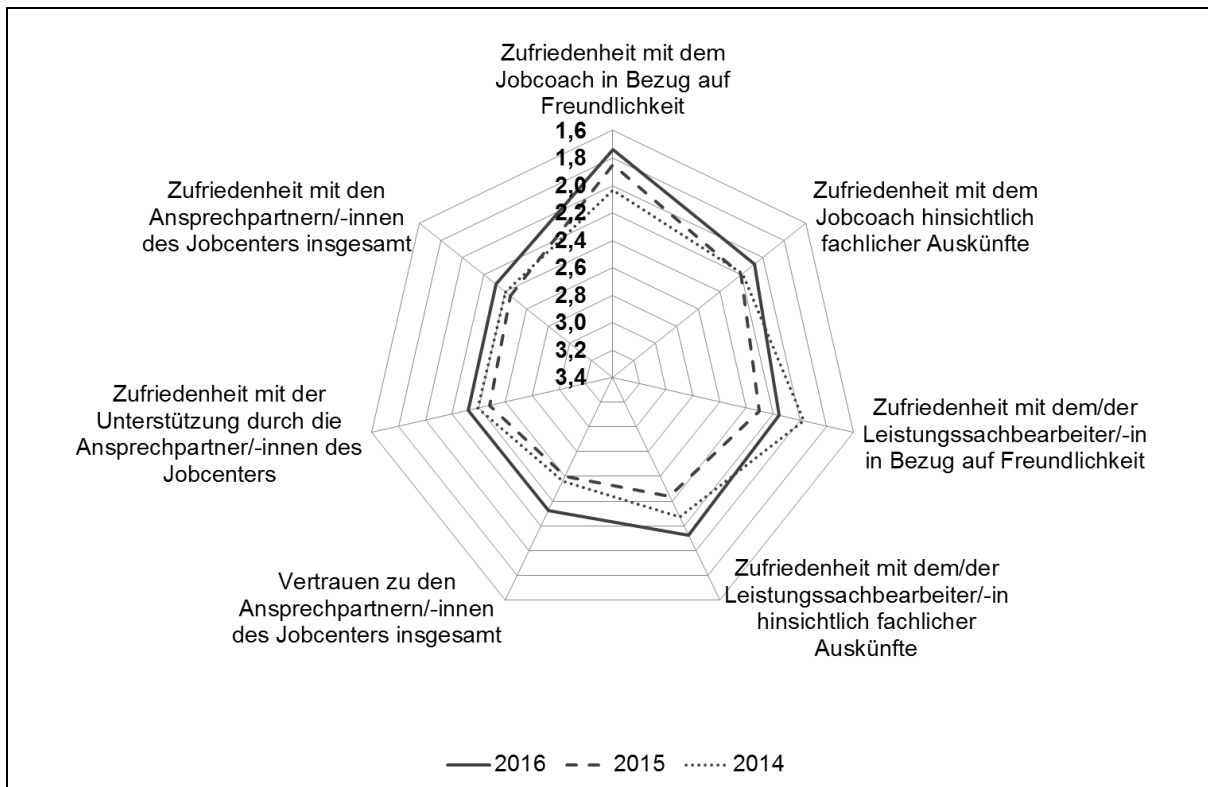


Abbildung 3: Ergebnisse Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Dieser Themenbereich wird durch die Befragten mit einem Schulnotenbereich von 1,7 bis 2,3 bewertet. Hinsichtlich ihrer Freundlichkeit und Kompetenz werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beider Fachbereiche überdurchschnittlich gut eingeschätzt, insbesondere die Zufriedenheit mit dem Jobcoach in Bezug auf Freundlichkeit sticht mit der Note 1,7 heraus. Für die Gesamtheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fallen die Ergebnisse der Befragung ebenfalls solide aus, die Bewertungen der Vorjahre wurden übertroffen. Insbesondere ist hervorzuheben, dass es den Ansprechpartnern des Jobcenters noch stärker gelungen ist, eine für die Befragten notwendige Vertrauensbasis zu schaffen (Note 2,3).

## d. Jobcenter insgesamt

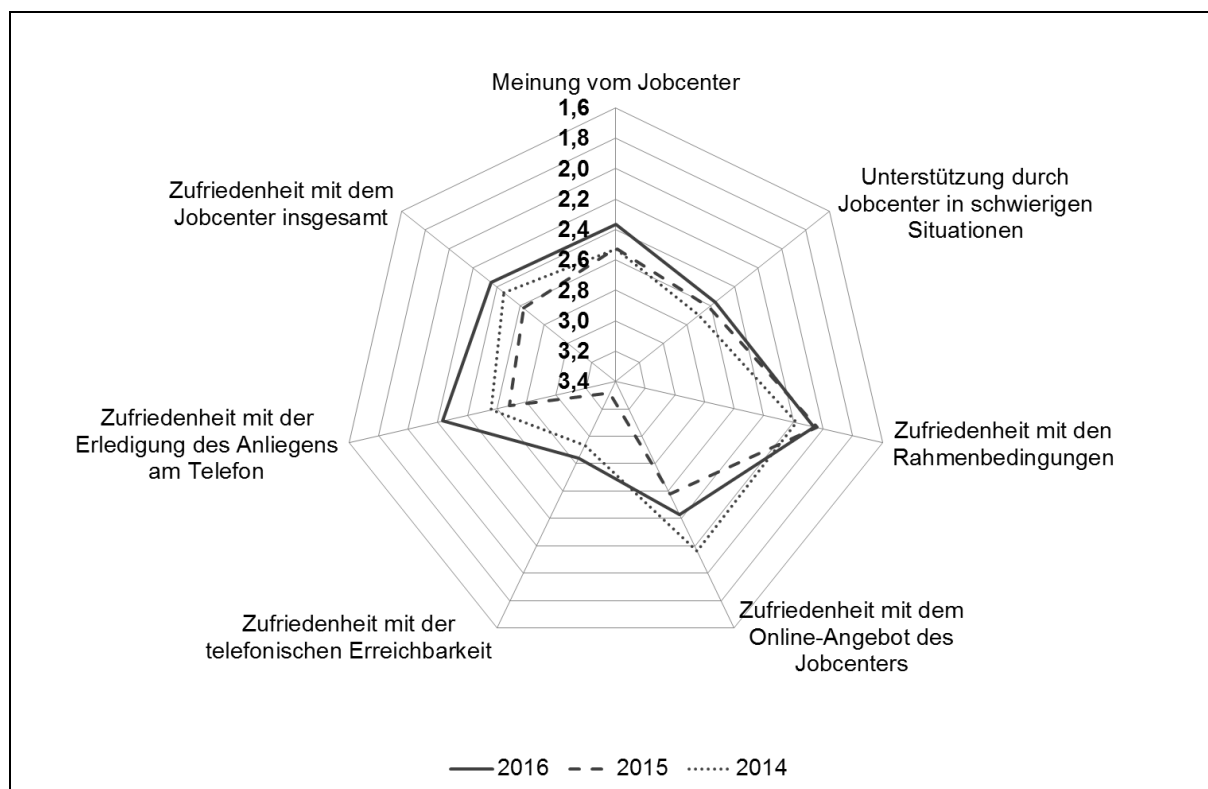


Abbildung 4: Ergebnisse gesamt

Die Befragten stellen dem Jobcenter Münster insgesamt ein gutes Zeugnis aus. Die Rahmenbedingungen wurden durch die Kundinnen und Kunden auf gleich hohem Niveau eingeschätzt wie im Vorjahr. Hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Jobcenter insgesamt und auch zum Aspekt der Meinung vom Jobcenter wurde durchschnittlich die Note 2,4 vergeben. Bei der Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit (Steigerung auf die Note 2,8) ist in der Bewertung eine leichte Verbesserung auszumachen. Gleichwohl bleibt hier Optimierungsbedarf. Gleichzeitig gaben die Befragten vermehrt an, dass Ihr Anliegen am Telefon gut erledigt werden konnte und bewerteten diesen Aspekt mit einer Note von 2,2. Dies verstärkt den Ansatz der durch den Organisationsentwicklungsprozess beabsichtigten stärkeren unmittelbaren Kommunikation zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Kundinnen und Kunden. Insbesondere vor dem Hintergrund der nicht zufriedenstellenden Benotung im Jahr 2015 ist diese positive Entwicklung erfreulich.

## 2. Gesamtbetrachtung

Die personellen Rahmenbedingungen für die Arbeit des Jobcenters gestalteten sich im Jahr 2016 alles andere als günstig. Die anhaltend hohe Fluktuation bedeutete eine große Zusatzbelastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Vakante Stellen und zusätzlich die Einarbeitung neuer Fachkräfte banden Ressourcen. Darüber hinaus hatte auch der starke Zulauf von geflüchteten Menschen große Auswirkungen. Hier mussten zielgruppenorientierte Prozesse und Konzepte implementiert werden, eine neue Fachstelle wurde eingerichtet.

Diese Entwicklung hatte zur Folge, dass das Jobcenter im Jahr 2016 nicht seine vollen Potenziale ausschöpfen konnte - insbesondere konnten die mit dem Land Nordrhein-Westfalen vereinbarten Zielwerte zur Integrationsarbeit nicht vollständig erreicht werden.

Aus den Ergebnissen der Kundenbefragungen im Jahr 2016 lässt sich nun ein durchweg positives Fazit ziehen. Die Notenskala aller Bewertungen bewegt sich zwischen 1,7 bis 2,8. Das Feedback der Kundinnen und Kunden spiegelt trotz der geschilderten Unwägbarkeiten eine gute Akzeptanz und eine weitgehende Zufriedenheit wider.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters haben es im Rahmen der direkten Kontakte trotz der Zusatzbelastungen geschafft, bei der Mehrzahl der Befragten ein Vertrauensverhältnis als Grundlage der Zusammenarbeit auf- und durch geeignete Hilfestellung bei konkreten Anliegen auch auszubauen.

### 3. Ausblick

Im Rahmen der Umsetzung des Organisationsentwicklungsprozesses im Jahr 2017 soll durch die sozialräumliche Ausrichtung des Jobcenters mit weniger Ansprechpartnern und reduzierten Schnittstellen eine noch stärkere Kundennähe und engere Verzahnung hergestellt werden.

Die multifunktionale Anlaufstelle „job\_aktuell“ (vormals Joboffice bzw. Kundenzentrum) dient nach den inzwischen realisierten Erweiterungs- und Umbaumaßnahmen durch ein optimiertes Konzept sowohl den Arbeitgebenden als auch allen Bürgerinnen und Bürgern der Stadt zur Kontaktaufnahme und Präsentation.

Damit sich die Kundinnen und Kunden zukünftig noch gezielter eigenständig über Stellenangebote informieren können, wird in Kürze eine Online-Stellenbörse implementiert, die den gesamten regionalen Stellenmarkt tagesaktuell darstellt.

Auch im Jahr 2017 wird das Jobcenter den internen kontinuierlichen Verbesserungsprozess weiter fortsetzen, um den Anforderungen und Erwartungshaltungen der Kundinnen und Kunden auch zukünftig gerecht zu werden.

Die beschriebene Optimierung der Angebotspalette steht dabei im besonders im Fokus.

In Vertretung

Gez.  
Cornelia Wilkens  
Stadträtin