



Jobcenter

25.04.2019

Ihr/e Ansprechpartner/in:

Frau Reckfort

Telefon: 492-9038

ReckfortS@stadt-
muenster.de

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Jahresberichte 2018 Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters und Ombudsstelle

Beratungsfolge

14.05.2019 Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucher- Bericht
schutz und Arbeitsförderung

Bericht:

I. Jahresbericht der Ombudsstelle 2018

Die Ombudsstelle für Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster hat im Oktober 2012 mit fünf entsprechend befähigten, ehrenamtlich, unabhängig tätigen Ombudsfrauen und –männern ihre Arbeit aufgenommen. Mit dem Ausscheiden von Herrn Brosthaus 2017 trat 2018 Herr Viehoff-Heithorn durch Beschluss des Rates der Stadt Münster die Nachfolge an.

In ihrer Tätigkeit übernimmt die Ombudsstelle eine wichtige Ergänzung zum bestehenden System im Umgang mit Konflikten zwischen Kunden/-innen 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 unterstützt.

Mit dem Jahresbericht 2018 über die Arbeit der Ombudsstelle für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters Münster wird der sechste Jahresbericht vorgelegt. Er knüpft an die vorangegangenen Berichte an.

Im vergangenen Jahr haben mit insgesamt 89 Personen etwas weniger Menschen (-11) die Ombudsstelle für eine Beratung aufgesucht. In der Regel kamen zu den wöchentlichen Terminen 2 bis maximal 3 Ratsuchende. Zum Teil waren aufgrund von dringenden Anliegen zusätzliche Terminangebote notwendig bzw. eine Terminabsprache für den Donnerstagnachmittag war den Ratsuchenden nicht möglich. Daher entschlossen sich die Ombudspersonen ab dem 2ten Quartal 2019 jeden 1. und 3. Freitagvormittag eine zusätzliche Sprechstunde anzubieten.

Als Konfliktschwerpunkte handelt es sich um folgende Punkte:

- Erreichbarkeit der Jobcentermitarbeiter/-innen und Arbeitsabläufe,
- Verhalten der Mitarbeiter/-innen und ihre Beratungsqualität,
- Mangelnde Erreichbarkeit und
- unbefriedigende Arbeitsabläufe

Die Ombudspersonen berieten lösungsorientiert die Ratsuchenden. Sofern notwendig, wurde im unmittelbaren Kontakt mit den Mitarbeiter/-innen des Jobcenters, den Ratsuchenden und der jeweiligen Ombudsperson eine für alle Seiten nachvollziehbare und akzeptable Lösung gefunden.

Erstmals habe die Ombudspersonen in ihren Jahresbericht Handlungsempfehlungen zu folgenden Themenbereichen formuliert:

- Erreichbarkeit der Mitarbeiter/-innen des Jobcenters
- Fachlichkeit und Arbeitsqualität
- Mitarbeiterverhalten und Beratung
- Wohnungsfragen und Wohnraumwechsel

II. Jahresbericht zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) 2018 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.

1. Auswertung und wesentliche Erkenntnisse

Während sich in den Jahren 2013 bis 2015 die Anzahl der Kundenreaktionen immer in einem Bereich von rund 80 Reaktionen bewegte, konnte 2016 erstmals ein deutlicher Rückgang auf 64 Kundenreaktionen verzeichnet werden. Im Jahre 2017 lag die absolute Zahl bei 62 Kundenreaktionen. Das niedrigere Niveau der Kundenreaktionen ist im Jahre 2018 nochmals auf eine Anzahl von 57 gesunken.

Auch die Zahl der Personen, die sich an das Kundenreaktionsmanagement gewandt haben, war – dem Trend der Anzahl der Reaktionen folgend – entsprechend rückläufig. Für das Jahr 2018 waren Reaktionen von 52 verschiedenen Personen (Vorjahr: 60 Personen) zu verzeichnen. Eine Person hat sich mit zwei weiteren Reaktionen an das Jobcenter gewandt. Drei weitere Personen haben sich mit jeweils einer weiteren Reaktion gemeldet.

Gemessen an den rund 11.000 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 21.000 Leistungsberechtigten liegen demnach die Anzahl der Kundenreaktionen und die Anzahl der Menschen, die sich an das Kundenreaktionsmanagement gewandt haben, im Promillebereich und spiegeln ein hohes Maß an Akzeptanz und Zufriedenheit sowohl der Leistungsberechtigten als auch von Arbeitgeber/innen mit dem Jobcenter wider.

2. Gründe für Kundenreaktionen

Eine Kundenreaktion stammt von einem Arbeitgeber. Alle anderen Reaktionen wurden von Leistungsberechtigten eingebracht.

32 aller Reaktionen (rd. 56 %) betrafen Fachaufgaben, 2 (rd. 4 %) die Bearbeitungsdauer und 22 (rd. 39 %) das Verhalten von Mitarbeitenden. Mit einer Anzahl von 13 waren fast 60 % dieser 22 Reaktionen zum Mitarbeiterverhalten Lob (23 % aller Reaktionen). 6 Reaktionen zum Mitarbeiterverhalten waren Dienstaufsichtsbeschwerden (11 % aller Reaktionen). Davon wurden zwei als unberechtigt zurückgewiesen. Die übrigen 4 Dienstaufsichtsbeschwerden sind noch nicht abschließend bearbeitet. Im Jahr 2017 wurden 3 Dienstaufsichtsbeschwerden (5 %) erhoben.

Vier der Reaktionen (7 %) erreichten das Jobcenter über das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW).

Als unberechtigt zurückgewiesen wurden 27 (47 %) der Kundenreaktionen. 10 Reaktionen (18 %) wurden als teilweise berechtigt gewertet.

Auffällig ist, dass der Auswertungsparameter zur Bearbeitungsdauer in den letzten Jahren Schwankungen unterlegen ist.¹ Nach einem deutlichen Absinken auf rund 8 % im Jahre 2016 und einem erneuten Anstieg auf 16 % im Jahr 2017 ist der Anteil im letzten Jahr wiederum sehr stark gesunken und lag bei 4 %.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer einer Kundenreaktion betrug 2018 14 Kalendertage (13 Tage im Vorjahr).

3. Abschließende Jahresstatistik

Neue Fälle	57
Bearbeitete Fälle	53
- Davon fristgerecht bearbeitet	34
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	14
Bearbeitete Fälle mit 14-Tage-Bearbeitungsfrist	44
- Davon fristgerecht bearbeitet	25
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen)	2
Neue Kunden	52

Reaktionen nach Kundentyp:

Kundenart	Anzahl	%
Arbeitgeber	1	2
Arbeitnehmer	56	98

Reaktionen nach Geschlecht:

Geschlecht	Anzahl	%
weiblich	28	49
männlich	29	51

Reaktionen nach Reaktionsarten:

Reaktionsart	Anzahl	%
Lob	13	23
Anregungen	0	0
Fachaufsichtsbeschwerde	31	54
Dienstaufsichtsbeschwerde	6	11
Petition / Eingabe	4	7
Sonstiges	3	5

¹ 2010: 14 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2011: 13 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2012: 11 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2013: 13% Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2014: 9 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer, 2015: 15 % Beschwerden über zu lange Bearbeitungsdauer.

Reaktionen nach betroffenen Bereichen (Mehrfachnennung möglich):

Bereich	Anzahl	%
Leistung	29	51
M & I	16	28
AGVS	6	11
Zentrale Dienste	2	4
Selbständige	2	4
Fachstelle Recht	1	2
Unterhalt	1	2
Perspektivzentrum	-	-
Geflüchtete	-	-
Fachstelle Verwaltung	-	-
AG-Leistungen	-	-
Amtsleitung	-	-
MMM	-	-

Reaktionen nach Grund der Eingabe:

Grund	Anzahl	%
Fachaufgaben	32	56
Mitarbeiterverhalten	22	39
Bearbeitungsdauer	2	4
Sonstiges	1	2

Reaktionen nach Beurteilung:

Beurteilung	Anzahl	%
Berechtigt ²	16	28
Teilweise berechtigt	10	18
Unberechtigt	27	47
Ohne Bewertung, da Fall noch nicht abgeschlossen	4	7

² Enthalten sind hierin auch die 13 Lobe zum Mitarbeiterverhalten.

III. Ergebnisse der Kundenbefragungen (Messwellen 2018) des Jobcenters Münster

Das Jobcenter hat im Jahr 2018 erneut Kundenbefragungen veranlasst. Durch das beauftragte Unternehmen wurden – wie in den Vorjahren - zwei Messwellen durchgeführt (2. bzw. 4. Quartal 2018). 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 2018³ im Vergleich zu den Vorjahren vorgestellt und erläutert.

a. Bereich Markt & Integration

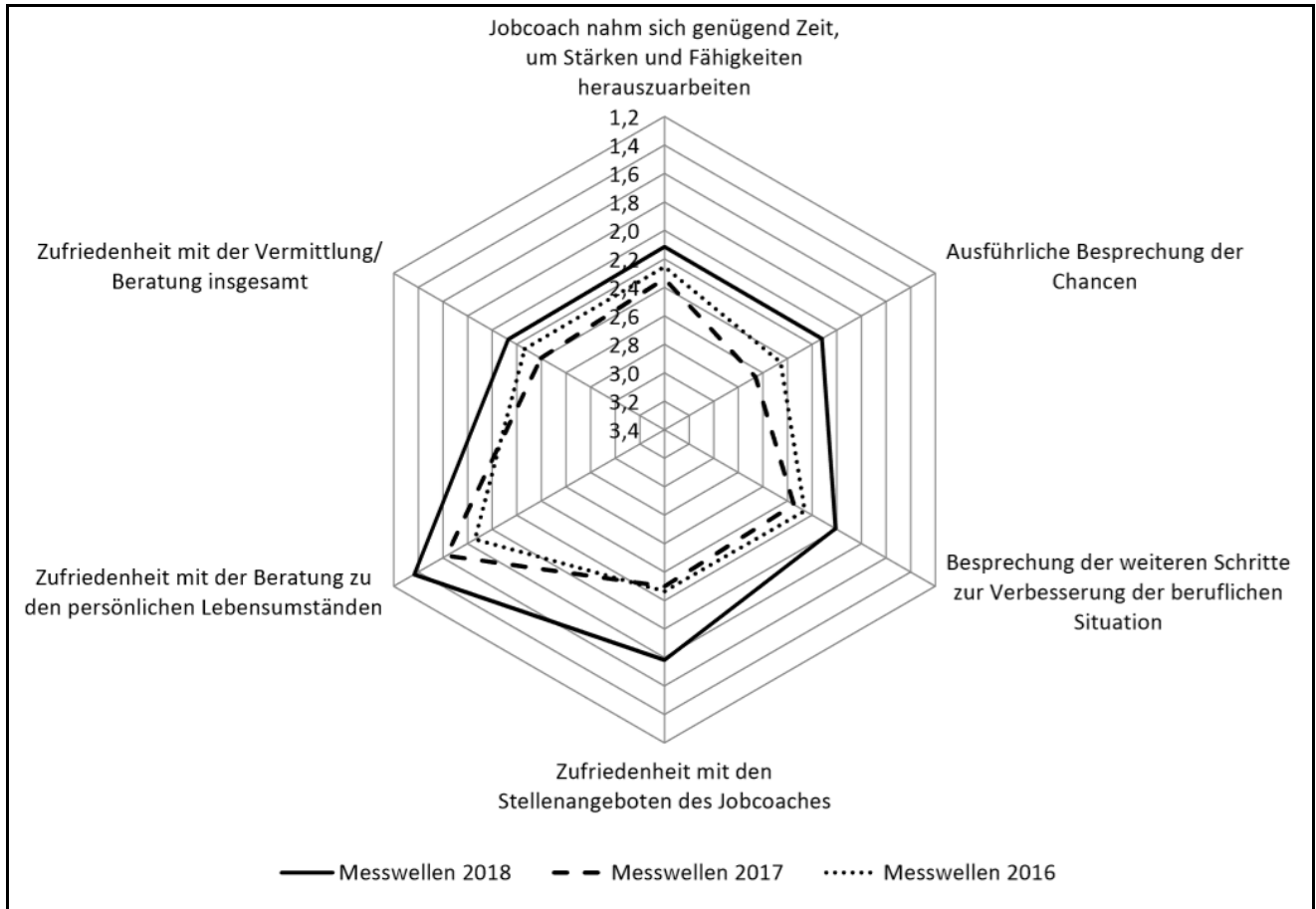


Abb. 1 – Ergebnisse Bereich Markt & Integration

In der ersten Abbildung wird zum Themenbereich Markt und Integration dargestellt, wie zufrieden die befragten Kundinnen und Kunden mit den Beratungs- und Vermittlungstätigkeiten sind. Im Vergleich zu den Vorjahren konnte das Jobcenter hier im Jahr 2018 durchweg positivere Ergebnisse erzielen; in einigen der abgefragten Aspekten haben sich die Durchschnittsnoten dabei sogar deutlich verbessert (z. B. hinsichtlich der ausführlichen Besprechung der Chancen und der Besprechung der weiteren Schritte zur Verbesserung der beruflichen Situation). Besonders hoch (mit einer Durchschnittsnote von 1,4) fällt die Zufriedenheit der befragten Kundinnen und Kunden mit der Beratung zu den persönlichen Lebensumständen aus.

³ Die Jahreswerte errechnen sich aus den beiden jeweils im Jahr durchgeführten Messwellen.

b. Bereich Leistungsgewährung

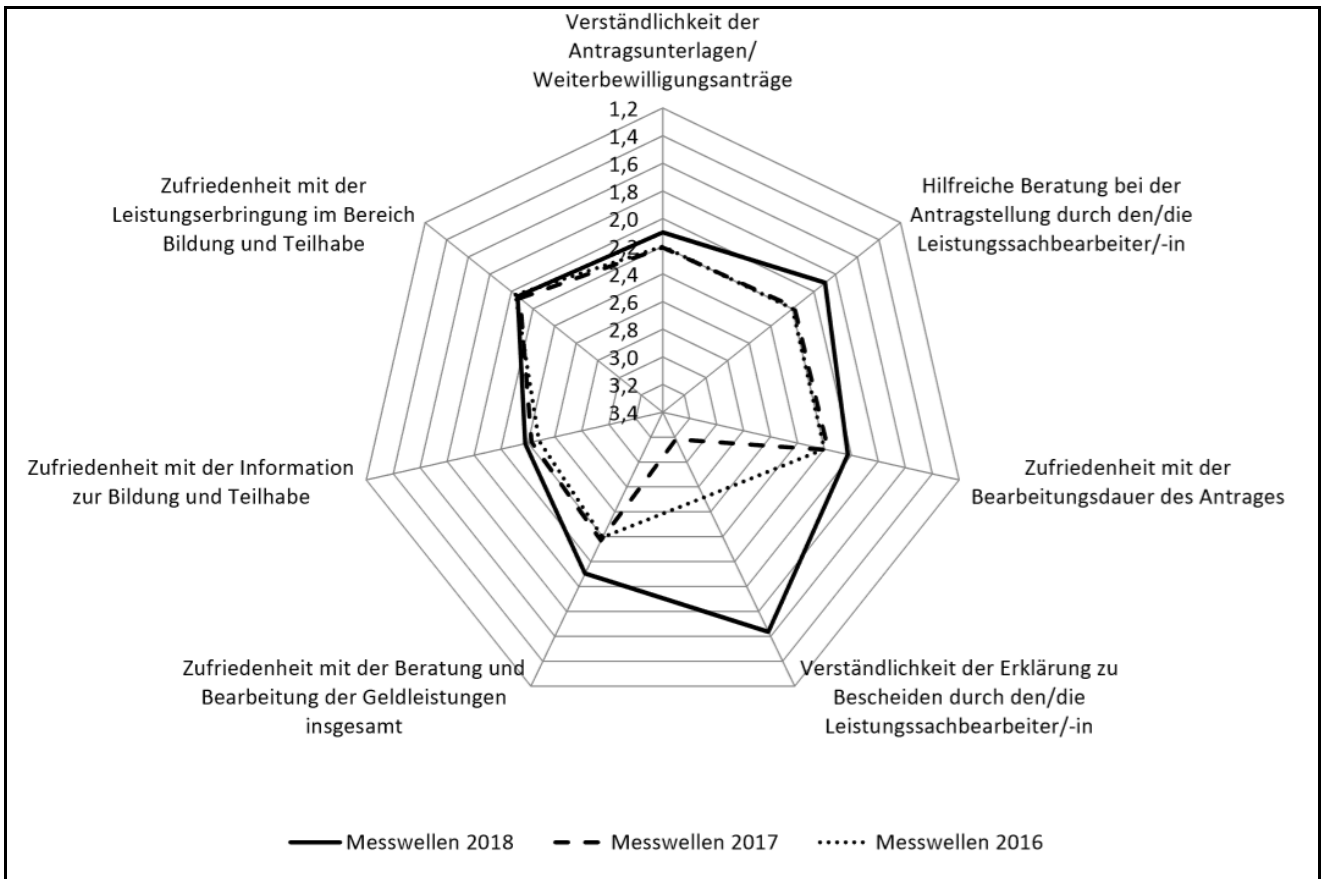


Abb. 2 – Ergebnisse Bereich Leistungsgewährung

Innerhalb dieses Themenbereichs wurden die Kundinnen und Kunden zu ihrer Zufriedenheit zu den verschiedenen Aspekten der Leistungsgewährung befragt. Auch hier sind fast durchweg positivere Ergebnisse zu verzeichnen als in den Vorjahren; lediglich zur Zufriedenheit mit der Information und der Leistungserbringung im Bereich Bildung und Teilhabe stagnieren die Wert auf einer durchschnittlichen Note von 2,4 und 2,1 respektive.

Die Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Erklärung zu Bescheiden durch den/die Leistungssachbearbeiter/in ist nach einem starken Einbruch im Vorjahr (Durchschnittsnote 3,2) im Jahr 2018 wiederum stark angestiegen und wurde mit einer Durchschnittsnote von 1,6 bewertet. Obwohl das Ergebnis sich als sehr positiv darstellt, möchte das Jobcenter hier noch weitere Schritte unternehmen, um die getroffenen Entscheidungen verständlicher zu machen. Hierzu werden Gespräche geführt, wie mehr Kapazitäten für Erläuterungen der oftmals komplexen Rechtsgestaltungen ermöglicht werden können.

c. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

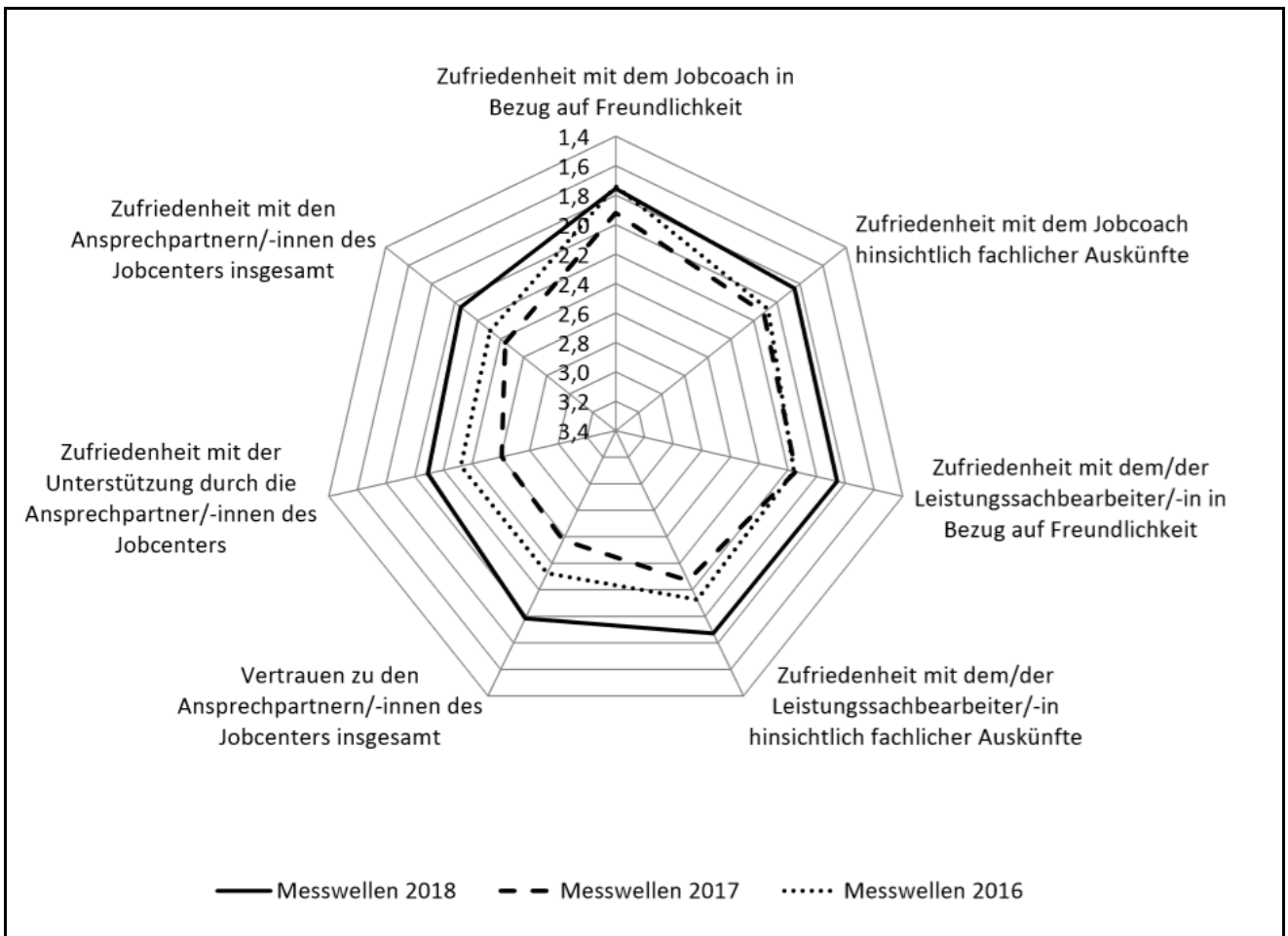


Abb. 3 – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Themenbereich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch die Befragten in einem Notenbereich von 1,4 bis 2,1 und damit in allen Aspekten nochmals deutlich positiver bewertet als in den beiden Vorjahren.

d. Jobcenter insgesamt

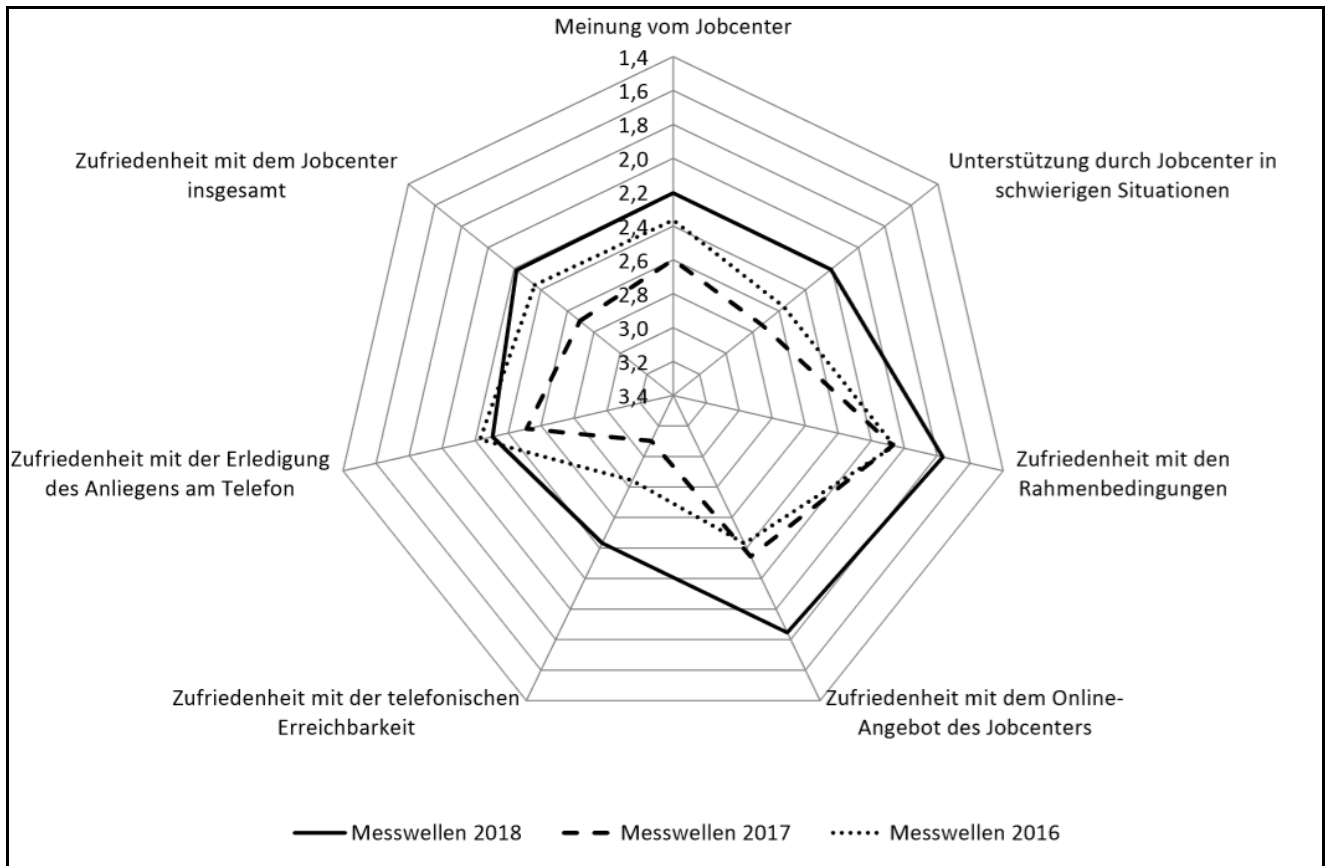


Abb. 4 – Jobcenter insgesamt

Insgesamt hat sich die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Jobcenter im Vergleich zu den beiden Vorjahren deutlich gesteigert. Dies drückt sich in den verschiedenen Teilaspekten und in der Gesamtzufriedenheit mit dem Jobcenter aus; hier ist mit der Durchschnittsnote 2,2 eine leicht positive Veränderung im Vergleich zu 2016 (2,4) und eine starke Verbesserung zu 2017 (2,7) zu verzeichnen.

Einzig die Zufriedenheit mit der Erledigung des Anliegens am Telefon hat sich im Vergleich zum Jahr 2016 geringfügig von 2,2 auf 2,3 verschlechtert; zum Wert des Vorjahres (2,5) konnte jedoch wieder eine Steigerung erzielt werden. Die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit hat sich von 2,8 (2016) und 3,1 (2017) auf 2,4 stark verbessert.

Insgesamt bewegen sich die Kundenbewertungen in den verschiedenen Bereichen innerhalb einer Notenskala von 1,4 bis 2,4 und zeigen damit ein hohes Maß an Akzeptanz und Zufriedenheit mit der Arbeit des Jobcenters, die es aufrechtzuerhalten und in Teilbereichen noch auszubauen gilt.

IV. Gesamtbetrachtung und Ausblick

Die personellen Rahmenbedingungen für die Arbeit des Jobcenters der Stadt Münster gestalteten sich vor allem in der ersten Jahreshälfte 2017 ungünstig. Die anhaltende Fluktuation und dadurch bedingt hohe Anzahl von länger unbesetzten Stellen bedeutete eine große Zusatzbelastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hinzu kam die Umsetzung des Organisationsentwicklungsprozesses, die zur Jahresmitte begonnen wurde und für fast alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Umzügen, Umschlüsselung des Kundenstammes etc. verbunden war. In der Gesamtheit hatten diese quantitativen Herausforderungen zwangsläufig Auswirkungen auf die qualitative Umsetzung der Aufgaben

des Jobcenters und in Konsequenz auch auf die Kundenzufriedenheit.

Im Jahr 2018 hat sich die Personalsituation des Jobcenters stabilisiert. Die mit dem Organisationsentwicklungsprozess zusammenhängenden Veränderungsprozesse waren weitestgehend abgeschlossen und im Hinblick auf die angestrebten Ziele haben die durchgeführten Maßnahmen auch in der Kundenwahrnehmung Erfolge gezeigt.

Unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus dem Jahresbericht der Ombudsstelle, dem Kundenreaktionsmanagement und der Kundenbefragung ergeben sich folgende Handlungsfelder:

a. Erreichbarkeit der Jobcentermitarbeiter/-innen und Arbeitsabläufe

Wie der Rückgang der Anzahl der negativen Kundenreaktionen und die diesbezüglich verbesserten Ergebnisse der Kundenbefragungen zeigen, gilt dies insbesondere im Hinblick auf die verbesserte Erreichbarkeit des Jobcenters durch die Einrichtung sozialräumlicher Jobcenter-im-Jobcenter, nach dem Motto „Näher an die Kundin/den Kunden“. Gleichwohl wird seitens der Verwaltung eine weitere Optimierung der Erreichbarkeit angestrebt, um prekäre Situationen für die Leistungsberechtigten so weit wie möglich zu vermeiden. Dies soll in erster Linie durch eine personelle Verstärkung der Telefonie und durch Anpassungen im Bereich der Kundensteuerung und Anliegenklärung erfolgen.

Es gilt aber auch festzuhalten, dass seitens der Leistungsberechtigten z. T. sehr hohe und teilweise nicht erfüllbare Erwartungen in Bezug auf die Bearbeitungsdauer ihrer Anliegen bestehen. Außerdem kommt es immer wieder vor, dass die zeitnahe Bearbeitung von Anliegen auch daran scheitert, dass trotz mehrfacher Aufforderung notwendige Unterlagen durch die Leistungsberechtigten nicht oder sehr verspätet beigebracht werden.

Um darüber hinaus betriebliche Prozesse zu vereinheitlichen, zu vereinfachen und zu beschleunigen und damit kunden- und mitarbeiterfreundlicher zu gestalten, wird das Jobcenter der Stadt Münster die elektronische Akte (E-Akte) einführen und weitere Arbeitsabläufe digitalisieren. 2019 wird das Jobcenter durch umfassende Planungs- und Vorbereitungsarbeiten zunächst die notwendigen Voraussetzungen dafür schaffen und dann im Jahr 2020 in die Umsetzung gehen.

b. Fachlichkeit und Arbeitsqualität

Mit Übernahme der kommunalen Trägerschaft wurde ein Konzept entwickelt, mit dem die Arbeit der operativen Bereiche (Leistungsgewährung und Vermittlung) unter fachlichen Aspekten überprüft wird. Dieses Fachaufsichtskonzept des Jobcenters der Stadt Münster dient unter anderem zur Sicherung von Qualitätsstandards und zur Optimierung der Aufgabenerledigung. Die Fachaufsicht wird bis dato unter Zuhilfenahme von Prüfrastern in festgelegten Rhythmen durch die Fachstellenleitungen durchgeführt. Die Ergebnisse werden anonymisiert zusammengeführt und Fehlerhäufigkeiten ggf. im Rahmen der Führungsrunde diskutiert.

Im Jahr 2019 soll das Fachaufsichtskonzept optimiert und an die veränderten Rahmenbedingungen und Bedarfe angepasst werden. Ergänzend dazu sollen die im Ergebnis einer konsequenten Fachaufsicht festgestellten Handlungsbedarfe aufgegriffen und Fehlerquellen behoben werden. Außerdem wird 2019 auch das Schulungskonzept des Jobcenter ergänzt und systematisiert.

c. Mitarbeiterverhalten und Beratung

Das Beratungsverständnis, die Qualität und Professionalität der Beratung sind zentral für die Kundenbeziehung, die Handlungskompetenz und die Effektivität der bzw. des einzelnen Mitarbeitenden und in Konsequenz des gesamten Jobcenters. Über eine weitere Steigerung der Beratungsqualität werden eine optimierte Ausschöpfung der internen Ressourcen und Potenziale sowie eine Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit angestrebt. Aus diesem Grund wird das Jobcenter der Stadt Münster im Jahr 2019 die 2018 begonnenen Schulungen zur Beratungsqualität für die Mitarbeitenden in der Leistungssachbearbeitung und für die Assistenzkräfte fortsetzen. Auch für Jobcoaches werden regelmäßig Beratungsschulungen angeboten. Als Basis der Vermittlung von Gesprächs- und Beratungstechniken wird auch dort dabei die Bedeutung von Haltung in der Beratung thematisiert.

2018 hat das Jobcenter in Kooperation mit dem Beratungslabor der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster ein Forschungsprojekt zur „Professionalisierung von Beratung im Kontext SGB II“ durchgeführt. Um die Ergebnisse für die Beratungspraxis des Jobcenters konkret nutzen zu können, soll sich im Jahr 2019 eine 2. Projektphase anschließen. Das Ziel besteht darin, ein einheitliches Kompetenzprofil für die Beratung im SGB II zu entwickeln und dieses in das Schulungskonzept und damit in die Beratungspraxis des Jobcenters zu implementieren.

Ergänzend werden im kommenden Jahr Deeskalationsschulungen für die Jobcenter-Mitarbeitenden durchgeführt. Dabei sollen unter anderem eigene Stressfaktoren identifiziert und deren Auswirkungen auf das Verhalten bewusst gemacht werden.

d. Wohnungsfragen und Wohnraumwechsel

Das Sozialgesetzbuch II sieht vor, dass bei einem nicht erforderlichen Umzug weiterhin nur die vor dem Umzug entstandenen Kosten übernommen werden. Aufgrund dieser Rechtslage ist in vielen Fällen zu prüfen, ob die Leistungsberechtigten nachvollziehbare Gründe haben, die Wohnung zu wechseln. Nach der Rechtsprechung des Bundessozialgerichts ist ein Umzug erforderlich, wenn ein plausibler, nachvollziehbarer und verständlicher Grund vorliegt, von dem sich auch ein Nichtleistungsempfänger leiten lassen würde. Dies ist unter anderem anzunehmen, wenn er durch das Jobcenter veranlasst wurde, bei unzureichender Deckung des Wohnraumbedarfes, aus gesundheitlichen Gründen oder auch wegen einer Trennung. Sofern die Erforderlichkeit feststeht und aus dem vorgelegten Wohnungsangebot ersichtlich ist, dass die Angemessenheit der neuen Wohnung gewahrt wird, erfolgt unverzüglich, d.h. in der Regel am gleichen Tag, eine Zusicherung zur Wohnungsanmietung.

Da ein Umzug häufig mit nicht unerheblichen Folgekosten (Mietkaution, Umzugskosten, Einzugsrenovierung) verbunden ist, wird bei der Entscheidung die zuständige Fachstellenleitung beteiligt. Dadurch ist ein schnelle Beratung und ggf. eine Entscheidungshilfe sichergestellt.

Um die Prozesse weiter zu optimieren, werden folgende Veränderungen durch die Verwaltung eingeführt:

- Grundsätzlich erfolgt bei einem beabsichtigten Wohnungswechsel künftig eine erste Information in einem persönlichen Beratungsgespräch. In diesem werden zum einen die rechtlichen Rahmenbedingungen erläutert, im Weiteren werden mögliche Lösungswege aufgezeigt und konkrete Handlungsschritte vereinbart.
- Zur Qualitätssicherung des Beratungsgesprächs wird ein Beratungsleitfaden entwickelt.
- Bei einer übersteigenden Miete wird die formal notwendige Aufforderung zur Kostensenkung für den Betroffenen verständlicher gestaltet.
- Bei geplanten Umzügen aus gesundheitlichen Gründen wird zur Vermeidung der Vorlage von nicht aussagekräftigen ärztlichen Bescheinigungen – dem Vorschlag des Gesundheits- und Veterinärsamtes folgend – ein entsprechender Fragebogen für die Haus- und Fachärzte erarbeitet.
- In Zusammenarbeit mit dem Sozialamt wird die Dezernatsverfügung „Kosten der Unterkunft“ angepasst.

In Vertretung

Gez.
Cornelia Wilkens
Stadträtin

Anlagen:

Anlage 1 – Ombudsstelle Jahresbericht 2018
Anlage 2 – Auszählung Ombudsstelle 2018