

Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Köln Bericht 2012



Verteilung der Anliegen im Jobcenter Köln		
Leistung	1.413	
Integration und Leistung (1. Halbjahr)	20	
Integration	328	
Orientierungsservice	236	
Eingangszonen	42	
Standorte (STO)		2.039
ohne STO / ohne BG		91
Reso-Dienste		26
Joboffensive		4
Widerspruchsstelle		23
BuT Bildung und Teilhabe		33
Servicecenter		3
PuQ		2
Unterhaltsheranziehung		5
Gesamt		2.226

Adressaten	
Bundesagentur für Arbeit (BA) Nürnberg	79
Regionaldirektion der BA in NRW	25
BA Köln	17
Bundesministerium für Arbeit und Soziales	22
Petitionsausschuss Bund	11
Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW	30
Petitionsausschuss Land	4
Oberbürgermeister der Stadt Köln	49
Geschäftsführung Jobcenter	217
KRM	1.734
Sonstige	38
Gesamt	2.226

Anfragende	
Kundinnen/Kunden	1.486
Behörden	46
Beratungsstellen	198
gesetzl. Betreuer/innen	48
politische Gremien	5
Rechtsanwält/innen	43
sonst. Dritte/Presse	209
Vermieter/innen	94
Verwandte/Bekannte	97
Gesamt	2.226

Kontaktart	
persönlich	425
schriftlich	902
telefonisch	899
Gesamtergebnis	2.226

Sachthemen	
Miet/Wohnfragen (1. Halbjahr)	96
Leistungsrechtl. Fragen (1. Halbjahr)	160
Leistungsrechtl. Fragen (2. Halbjahr)	748
Häufigste Leistungsrechtl. Themen 2. Halbjahr	
kompletter Leist.Anspruch	314
individuelle Bedarfe	39
Miethöhe	56
Nebenkostenabrechnung	31
Notwendigkeit Umzug	46
Umzugskosten	13
Mietschulden	36
Wohnungseinrichtung	23
Einkommensanrechnung	68
Rückforderungen	48
Integration 1. Halbjahr	77
Integration 2. Halbjahr	90
Schwerpunkte Integrationsthemen 2. Halbjahr	
Integrationsgespräch	12
Eingliederungsvereinbarung	13
Sanktionen	12
Förderung der beruflichen Weiterbildung	20
Gesamt	1.171

Grund der Anfrage bei Leistungs- und Integrationsthemen 2. Halbjahr	
Lange Bearbeitungszeit	317
Lange Bearbeitungszeit Widerspruch	38
Ablehnung einer Leistung	165
Umfang der Leistung	56
ausgebliebene Zahlung	110
fehlender oder fehlerhafter Bescheid	42
Ausdrucksweise/schriftl.Formulierung	17
Verständlichkeit von Bescheiden	30
Ablehnung einer Forderung des JC	25
Dauer der Anweisung und Zahlungsform	20
Unterlagen mehrfach angefordert	5
verschwundene Unterlagen	13
Gesamt	838

Allgemeine Themen	
positive Rückmeldung (2. Halbjahr)	4
Rahmenbedingungen (2. Halbjahr)	3
Erreichbarkeit MA	63
Terminvergabe (2. Halbjahr)	26
unklare Zuständigkeit	36
Verbindlichkeit v. Zusagen (2. Halbjahr)	17
Unfreundlichkeit MA	96
Beratungsqualität	70
DAB ohne Themenzuordnung	12
Hinweis Leist.Missbrauch	33
Anfragen/Allgemeine Themen/Rechl. Auskünfte	140
Indifferent (1. Halbjahr)	18
komplizierte Bearbeitung (1. Halbjahr)	63
Sonstiges (1. Halbjahr)	88
Gesamt	669

Sachthemen (sh. vorherige Seite)	1.171
---	--------------

Sachbearbeitung 1. Halbjahr	
Lange Bearbeitungszeit	245
ausgebliebene Zahlung	87
fehlender oder fehlerhafter Bescheid	40
verschwundene Unterlagen	14
	386

Erledigungsarten	
Vermittlung	759
Erklärung	376
Beratung	231
Moderation	157
Entschuldigung * (1. Halbjahr)	52
keine Rückmeld.	17
Weiterleitung	43
sonstiges	128
Am 31.12.12 noch offen	5
Zurückweisung	458
Gesamt	2.226

Ab 01.07.2012 werden Entschuldigungen zusätzlich zu der Erledigungsart erfasst. Im 2. Halbjahr wurden 108 Entschuldigungen ausgesprochen