

Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Köln Bericht 2013

Verteilung der Anliegen im Jobcenter Köln		
Standorte (STO)		1.776
Leistung	1.188	
Integration	299	
Orientierungsservice	237	
Eingangszonen	49	
Standortleitung	3	
Reso-Dienste		22
Joboffensive		2
Widerspruchsstelle		37
BuT Bildung und Teilhabe		23
Unterhaltsheranziehung		12
Servicecenter		6
ohne STO / ohne BG		137
Gesamt		2.015
davon Dienstaufsichtsbeschwerden		60

Adressaten	
Bundesagentur für Arbeit (BA) Nürnberg	57
Regionaldirektion der BA in NRW	13
BA Köln	26
Bundesministerium für Arbeit und Soziales	11
Petitionsausschuss Bund	18
Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW	15
Petitionsausschuss Land	5
Oberbürgermeister der Stadt Köln	31
Geschäftsführung Jobcenter	234
KRM	1.565
Sonstige	40
Gesamt	2.015

Anfragende	
Kundinnen/Kunden	1.327
Behörden	52
Beratungsstellen	203
sonst. Dritte/Arbeitgeber/ Sozialdienst/Presse	155
politische Gremien	9
Rechtsanwält/innen	36
gesetzl. Betreuer/innen	47
Vermieter/innen	54
Verwandte/Bekannte	132
Gesamt	2.015

Kontaktart	
persönlich	317
schriftlich	877
telefonisch	821
Gesamtergebnis	2.015

Sachthemen	
Miet/Wohnfragen	293
and.Leistungsrechtl.Themen einschl. BUT	921
Gesamt	1214
Häufigste Leistungsrechtl. Themen	
kompletter Leist.Anspruch	509
individuelle Bedarfe	69
Miethöhe	79
Nebenkostenabrechnung	45
Notwendigkeit Umzug	58
Umzugskosten	20
Mietschulden	43
Wohnungseinrichtung	35
Einkommensanrechnung	148
Rückforderungen	87
Krankenversicherung	35
Integration	189
Schwerpunkte Integrationsthemen	
Integrationsgespräch	31
Vermittlungsbudget	22
Sanktionen	30
Förderung der beruflichen Weiterbildung	38
Gesamt	1.403

Grund der Anfrage bei Leistungs- und Integrationsthemen	
Lange Bearbeitungszeit	473
Lange Bearbeitungszeit Widerspruch	80
Ablehnung einer Leistung	280
Umfang der Leistung	89
ausgebliebene Zahlung	151
fehlender oder fehlerhafter Bescheid	91
Ausdrucksweise/schriftl.Formulierung	14
Verständlichkeit von Bescheiden	75
Ablehnung einer Forderung des JC	59
Dauer der Anweisung und Zahlungsform	45
Unterlagen mehrfach angefordert	34
verschwundene Unterlagen	12
Gesamt	1403

Allgemeine Themen	
positive Rückmeldung	7
Rahmenbedingungen	10
Erreichbarkeit MA	63
Terminvergabe	66
unklare Zuständigkeit	16
Verbindlichkeit v. Zusagen	28
Unfreundlichkeit MA	113
Beratungsqualität	74
Hinweis Leist.Missbrauch	33
Anfragen/Allgemeine Themen/Rechl. Auskünfte/Datenschutz	202
Gesamt	612

Sachthemen (sh. vorherige Seite)	1.413
---	--------------

Erledigungsarten	
Vermittlung	726
Erklärung	544
Beratung	155
Moderation	76
Weiterleitung an Standorte	88
sonstiges	59
Zurückweisung	366
Am 31.03.14 noch offen	1
Gesamt	2.015

**In 145 Fällen wurden
Entschuldigungen ausgesprochen**

1

Erläuterungen der Erledigungsarten

Vermittlung	das Anliegen wird mit den zuständigen Teams erläutert, das weitere Vorgehen abgestimmt, die Kundinnen und Kunden informiert und damit die Erledigung des Anliegens vermittelt
Erklärung	Bescheide, Entscheidungen und Abläufe werden erklärt, in eine verständliche Sprache übersetzt
Beratung	Kundinnen, Kunden oder Dritte erhalten detaillierte Informationen und Anregungen
Moderation	erfolgt bei komplexen Fragestellungen, wenn unterschiedliche Bereiche beteiligt sind und/oder die Situation auf beiden Seiten verfahren ist
Weiterleitung	ausschließliche Weitergabe an zuständige Stellen
Sonstiges	beinhalten u.a. die bereits erfolgte Erledigung durch den Standort, eine kurze Auskunft, Recherchen aufgrund von Presseanfragen und Anliegen, auf die Kunden und Kundinnen trotz Nachfrage von KRM nicht zurückgekommen sind
Zurückweisung	Anliegen sind unberechtigt, z.B. ist die Forderung nicht berechtigt. Auch eine Vorsprache unter Umgehung der Hierarchie kann zu einer Zurückweisung führen