



Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Köln Bericht 2014

Verteilung der Anliegen im Jobcenter Köln		
Standorte		1.962
Leistung	1.421	
Integration	300	
Orientierungsservice	190	
Eingangszonen	50	
Standortleitung	1	
Reso-Dienste		32
Joboffensive		19
Widerspruchsstelle		83
BuT Bildung und Teilhabe		80
Unterhaltsheranziehung		4
Servicecenter		23
ohne Standorte / ohne Bedarfsgemeinschaften		265
Gesamt		2.468
davon Dienstaufsichtsbeschwerden		66

Adressaten	
Bundesagentur für Arbeit (BA) Nürnberg	31
Regionaldirektion der BA in NRW	27
BA Köln	22
Bundesministerium für Arbeit und Soziales	18
Petitionsausschuss Bund	11
Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW	17
Petitionsausschuss Land	12
Oberbürgermeister der Stadt Köln	40
Geschäftsführung Jobcenter	253
Kundenreaktionsmanagement	1.985
Sonstige	52
Gesamt	2.468

Anfragende	
Kundinnen/Kunden	1.581
Behörden	144
Beratungsstellen	294
sonstige Dritte/Arbeitgeber/ Sozialdienst/Presse	151
politische Gremien	5
Rechtsanwält/innen	59
gesetzl. Betreuer/innen	32
Vermieter/innen	64
Verwandte/Bekannte	138
Gesamt	2.468

Kontaktart	
persönlich	153
schriftlich	1195
telefonisch	1120
Gesamtergebnis	2.468

Sachthemen	
Miet/Wohnfragen	370
andere Leistungsrechtliche Themen einschließlich BUT	1.112
Gesamt	1.482
Häufigste Leistungsrechtliche Themen	
kompletter Leistungsanspruch	539
individuelle Bedarfe	39
Miethöhe	101
Nebenkostenabrechnung	64
Notwendigkeit Umzug	71
Umzugskosten	29
Mietschulden	57
Wohnungseinrichtung	41
Einkommensanrechnung	178
Rückforderungen	106
Anfragen zu Krankenversicherungsschutz	101
BuT Bildung und Teilhabe	69
Integration	206
Schwerpunkte Integrationsthemen	
Integrationsgespräch	32
Vermittlungsbudget	43
Sanktionen	24
Förderung der beruflichen Weiterbildung	33
	1.688

Grund der Anfrage bei Leistungs- und Integrationsthemen	
Lange Bearbeitungszeit	546
Lange Bearbeitungszeit Widerspruch	107
Ablehnung einer Leistung	265
Umfang der Leistung	177
ausgebliebene Zahlung	164
fehlender oder fehlerhafter Bescheid	102
Ausdrucksweise/schriftliche Formulierung	22
Verständlichkeit von Bescheiden	118
Ablehnung einer Forderung des Jobcenters	54
Dauer der Anweisung und Zahlungsform	75
Unterlagen mehrfach angefordert	35
verschwundene Unterlagen	23
Gesamt	1688

Allgemeine Themen		Erledigungsarten	
positive Rückmeldung	17	Vermittlung	864
Rahmenbedingungen	26	Erklärung	579
Erreichbarkeit der Mitarbeitenden	110	Beratung	288
Terminvergabe	54	Moderation	105
unklare Zuständigkeit	40	Weiterleitung an Standorte	200
Verbindlichkeit von Zusagen	31	sonstiges	57
Unfreundlichkeit von Mitarbeitenden	108	Zurückweisung	363
Beratungsqualität	78	Am 31.01.15 noch offen	12
Hinweis Leistungsmissbrauch	26	Gesamt	2.468
Anfragen/Allgemeine Themen/Rechliche Auskünfte/Datenschutz	290		
Gesamt	780		
		In 195 Fällen wurden Entschuldigungen ausgesprochen	
Sachthemen (siehe vorherige Seite)	1.688		

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