

Bericht des Jobcenters Köln

1. Jahresbericht 2015 des Kundenreaktionsmanagements (KRM) (Anlage 1)

Das Kundenreaktionsmanagement hat sich als Service-Angebot des Jobcenters Köln auch 2015 bewährt. Im letzten Jahr haben sich Kundinnen und Kunden mit 1.733 Anliegen unmittelbar an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. Zusätzlich wurde das Kundenreaktionsmanagement in 1.013 Fällen von Dritten kontaktiert. Bei diesen Dritten handelt es sich zu einem überwiegenden Teil um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Beratungsstellen, Betreuungsbüros, Sozialdiensten und Einrichtungen des Betreuten Wohnens. Auch Verwandte und Bekannte, Behörden, Rechtsanwälte und Rechtsanwältinnen wenden sich im Auftrag von Kundinnen und Kunden an das Kundenreaktionsmanagement.

Einen Schwerpunkt stellt die Bearbeitung von Eingaben und Petitionen, die an andere Behörden wie Petitionsausschüsse, Ministerien, die Bundesagentur für Arbeit oder den Oberbürgermeister der Stadt Köln gerichtet wurden, dar. Zudem erhielt das Kundenreaktionsmanagement Hinweise von Dritten auf Leistungsmissbrauch oder Unterstützungsbedarfe von Kundinnen und Kunden.

Das Kundenreaktionsmanagement gehört zum Büro der Geschäftsführung. Durch monatliche jour fixe wird sichergestellt, dass regelmäßig zu den Beschwerdegründen berichtet und Lösungen erarbeitet werden. Diese betreffen sowohl organisatorische Fragestellungen als auch Themen der Beratung und der finanziellen Unterstützung.

Die Anliegen der Kundinnen und Kunden betreffen zu einem großen Anteil (68,5 %) leistungsrechtliche Themen. Bei Integrationsthemen sind es 12 %. Grund für die Anfragen sind sowohl bei materiellen als auch integrativen Themen hauptsächlich Bearbeitungszeiten, die Ablehnung einer Leistung oder die Verständnisfragen bei Bescheiden.

Weitere Schwerpunkte sind mitarbeiterbezogene Beschwerden, organisatorische Fragestellungen z.B. zur Erreichbarkeit und Terminvergabe, allgemeine Themen wie Auskünfte über Verfahren, rechtliche Gegebenheiten einschließlich Datenschutzfragen sowie Beratungen. So ermöglicht die Tätigkeit vom Kundenreaktionsmanagement den Kundinnen und Kunden des Jobcenter Köln unter anderem eine Klärung ihrer Anliegen, ohne dass diese aufwendige Widerspruchs- oder Klageverfahren betreiben mussten. Hieraus kann geschlossen werden, dass die Tätigkeit im Kundenreaktionsmanagement sich in Bezug auf die personellen als auch finanziellen Ressourcen bei Rechtsverfahren einsparend auswirkt.

71 % der Anliegen wurden durch Vermittlung, Erklärung, Moderation und Beratung erledigt, in 15 % waren die Beschwerden unbegründet und wurden zurückgewiesen.

Detaillierte Angaben können der beigefügten **Anlage 1** entnommen werden.

Ergänzend zu der Klärung von Anliegen im Einzelfall organisierte das Kundenreaktions-

management den Erfahrungsaustausch mit den Vertreterinnen und Vertretern der SGB II-Beratungsstellen. Es vermittelte eine direktere Zusammenarbeit zwischen dem Arbeitskreis der Schwangerschaftsberatungsstellen und den Standorten des Jobcenters Köln. Und es war für das Auszugsmanagement der Stadt Köln sowie für Willkommensinitiativen ein wichtiger Ansprechpartner.

2. Aktueller Sachstand zu der gemeinsamen Anlaufstelle der Agentur für Arbeit und des Jobcenters Köln für Flüchtlinge – „Integration-Point“

Zum Integration Point berichten Frau Stock, Vorsitzende der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit Köln und Herr Wagner, Geschäftsführer des Jobcenters Köln mündlich.

3. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand: Februar 2016

Das JC Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat Februar 2016 (**Anlage 2**) auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2016 ein.

Anlagen:

- 1) Jahresbericht 2015 KRM
- 2) Ergebnismonitoring