

## Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Köln Bericht 2016

Verteilung der Anliegen im Jobcenter Köln		
<b>Standorte</b>		<b>1.889</b>
Leistungssteams	1.323	
Integrationssteams	368	
Orientierungsservice	160	
Eingangszonen	36	
Sonstige (z.B. Bereichsleitung)	2	
<b>Reso-Dienste</b>		<b>21</b>
<b>Joboffensive</b>		<b>38</b>
<b>Integration Point</b>		<b>55</b>
<b>Widerspruchsstelle</b>		<b>44</b>
<b>Bildung und Teilhabe</b>		<b>36</b>
<b>Unterhaltsheranziehung</b>		<b>13</b>
<b>Servicecenter</b>		<b>21</b>
<b>ohne Standort / ohne BG</b>		<b>176</b>
<b>Gesamt</b>		<b>2.293</b>

Adressaten	
Bundesagentur für Arbeit Nürnberg	39
Regionaldirektion der Bundesagentur in NRW	28
Bundesagentur Köln	26
Bundesministerium für Arbeit und Soziales	18
Petitionsausschuss Bund	5
Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW	7
Petitionsausschuss Land	
Bundespräsident	1
Oberbürgermeisterin der Stadt Köln	39
Geschäftsführung Jobcenter	251
Kundenreaktionsmanagement	1.852
Sonstige	27
<b>Gesamt</b>	<b>2.293</b>

<b>Dienstaufsichtsbeschwerden</b>	<b>42</b>
-----------------------------------	-----------

Anfragende	
Kundinnen/Kunden	1.471
Behörden	54
Beratungsstellen	278
sonst. Dritte/Arbeitgeber/ Sozialdienst/Presse	218
politische Gremien	
Rechtsanwält/innen	48
gesetzl. Betreuer/innen	66
Vermieter/innen	53
Verwandte/Bekannte	105
<b>Gesamt</b>	<b>2.293</b>

Kontaktart	
persönlich	93
schriftlich	1.145
telefonisch	1.055
<b>Gesamt</b>	<b>2.293</b>

Sachthemen	
Miet/Wohnfragen	329
and.Leistungsrechtl.Themen einschl. BUT	1.001
<b>Gesamt</b>	<b>1.330</b>
Häufigste Leistungsrechtliche Themen	
kompletter Leistungsanspruch	476
individuelle Bedarfe	64
Miethöhe	108
Nebenkostenabrechnung	50
Notwendigkeit Umzug	82
Umzugskosten	18
Mietschulden	63
Wohnungseinrichtung	61
Einkommensanrechnung	141
Rückforderungen	89
Anfragen zum Krankenversicherungsschutz	36
Erstausstattung Baby	28
<b>Integration</b>	<b>250</b>
Schwerpunkte Integrationsthemen	
Vermittlungsbudget	29
Eingliederungsvereinbarung	33
FBW	39
Sanktionen	34
	<b>1.580</b>

Grund der Anfrage bei Leistungs- und Integrationsthemen	
Lange Bearbeitungszeit	537
Lange Bearbeitungszeit Widerspruch	74
Ablehnung einer Leistung	239
Umfang der Leistung	133
ausgebliebene Zahlung	90
fehlender oder fehlerhafter Bescheid	89
Ausdrucksweise/schriftliche Formulierung	21
Verständlichkeit von Bescheiden	193
Ablehnung einer Forderung des Jobcente	81
Dauer der Anweisung und Zahlungsform	55
Unterlagen mehrfach angefordert	42
verschwundene Unterlagen	26
<b>Gesamt</b>	<b>1580</b>

<b>Allgemeine Themen</b>	
positive Rückmeldung	8
Rahmenbedingungen	31
Erreichbarkeit Mitarbeiter/innen	93
Terminvergabe	45
unklare Zuständigkeit	26
Verbindlichkeit von Zusagen	43
Unfreundlichkeit Mitarbeiter/innen	132
Beratungsqualität	75
Hinweis auf Leistungsmissbrauch	33
Anfragen/Allgemeine Themen/Rechtliche Auskünfte/Datenschutz	227
<b>Gesamt</b>	<b>713</b>

<b>Erledigungsarten</b>	
Vermittlung	859
Erklärung	399
Beratung	239
Moderation	42
Weiterleitung an Standorte	265
sonstiges	95
Zurückweisung	373
Am 06.01.16 noch offen	21
<b>Gesamt</b>	<b>2.293</b>

<b>Sachthemen (siehe vorherige Seite)</b>	<b>1.580</b>
---	--------------

**In 187 Fällen wurden  
Entschuldigungen ausgesprochen**

**Zusätzlich wurden im Rahmen der Amtshilfe 412 Anfragen zu Krankenversicherungsschutz über Sozialgesetzbuch II beantwortet**