

## Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Köln Bericht 2018



Verteilung der Anliegen im Jobcenter Köln		
<b>Standorte</b>		<b>1.763</b>
Leistungsteams	1.279	
Integrationsteams	284	
Orientierungsservice	150	
Eingangszonen	31	
Bedarfsfeststellungsdienst	10	
Sonstige (z.B. Bereichsleitung)	9	
<b>Reso-Dienste</b>		<b>31</b>
<b>Joboffensive</b>		<b>29</b>
<b>Integration Point</b>		<b>15</b>
<b>Widerspruchsstelle</b>		<b>69</b>
<b>Bildung und Teilhabe</b>		<b>0</b>
<b>Unterhaltsheranziehung</b>		<b>10</b>
<b>Servicecenter</b>		<b>28</b>
<b>ohne Standort / ohne BG</b>		<b>218</b>
<b>Gesamt</b>		<b>2.163</b>

Adressaten	
Bundesagentur für Arbeit Nürnberg	40
Regionaldirektion der Bundesagentur in NRW	11
Bundesagentur Köln	20
Bundesministerium für Arbeit und Soziales	14
Petitionsausschuss Bund	3
Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW	4
Petitionsausschuss Land	2
Bundespräsident	0
Oberbürgermeisterin der Stadt Köln	20
Geschäftsführung Jobcenter	209
Kundenreaktionsmanagement	1.813
Sonstige	27
<b>Gesamt</b>	<b>2.163</b>

<b>Dienstaufsichtsbeschwerden</b>	<b>61</b>
<b>davon Fachbeschwerden</b>	<b>36</b>

Anfragende	
Kundinnen/Kunden	1.297
Beratungsstellen/Ambul. Betreuung/Sozialdienste	292
Behörden/Organisationen	81
sonst. Dritte/Arbeitgeber/Arbeitsvermittler/Presse	196
politische Gremien	1
Rechtsanwält/innen	131
gesetzl. Betreuer/innen	36
Vermieter/innen	30
Verwandte/Bekannte	99
<b>Gesamt</b>	<b>2.163</b>

Kontaktart	
persönlich	102
schriftlich	1.268
telefonisch	793
<b>Gesamt</b>	<b>2.163</b>

Sachthemen	
Miet/Wohnfragen	329
andere leistungsrechtl.Themen einschl. BUT	880
<b>Gesamt</b>	<b>1.209</b>
Häufigste leistungsrechtliche Themen	
kompletter Leistungsanspruch	433
individuelle Bedarfe	27
Miethöhe	89
Nebenkostenabrechnung	49
Notwendigkeit Umzug	54
Umzugskosten	29
Mietschulden	39
Wohnungseinrichtung	46
Einkommensanrechnung	142
Rückforderungen	159
Anfragen zum Krankenversicherungsschutz	34
Erstausstattung Baby	11
<b>Integration</b>	<b>211</b>
Schwerpunkte Integrationsthemen	
Vermittlungsbudget	22
Vermittlungsgespräch	9
Förderung beruflicher Weiterbildung (FBW)	32
Sanktionen	29
	<b>1.420</b>

Grund der Anfrage bei Leistungs- und Integrationsthemen	
Lange Bearbeitungszeit	452
Lange Bearbeitungszeit Widerspruch	85
Ablehnung einer Leistung	195
Umfang der Leistung	130
ausgebliebene Zahlung	56
fehlender oder fehlerhafter Bescheid	89
Ausdrucksweise/schriftliche Formulierung	12
Verständlichkeit von Bescheiden	234
Ablehnung einer Forderung des Jobcente	69
Dauer der Anweisung und Zahlungsform	26
Unterlagen mehrfach angefordert	36
verschwundene Unterlagen	36
<b>Gesamt</b>	<b>1.420</b>

Allgemeine Themen	
positive Rückmeldung	23
Rahmenbedingungen/Öffnungszeiten	20
Erreichbarkeit Mitarbeiter/innen	76
Terminvergabe	37
unklare Zuständigkeit	17
Verbindlichkeit von Zusagen	30
Unfreundlichkeit Mitarbeiter/innen	157
Beratungsqualität	53
Hinweis auf Leistungsmissbrauch	46
Anfragen/Allgemeine Themen/Rechtliche Auskünfte/Datenschutz/Vollmacht	284
<b>Gesamt</b>	<b>743</b>

Erledigungsarten	
Vermittlung	685
Auskunft/Information	421
Beratung	150
Moderation	63
Weiterleitung an Standorte	385
sonstiges	103
Zurückweisung	327
Am 09.01.19 noch offen	29
<b>Gesamt</b>	<b>2.163</b>

<b>Sachthemen (siehe vorherige Seite)</b>	<b>1.420</b>
---	--------------

<b>Entschuldigungen ausgesprochen</b>
---------------------------------------

**Zusätzlich wurden im Rahmen der Amtshilfe 717 Anfragen zu Krankenversicherungsschutz über Sozialgesetzbuch II beantwortet**

## Erläuterungen der Erledigungsarten

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