



Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Köln Bericht 2020

Anliegen		
gesamt		2.177
Leistungsrecht	1.346	
Integration	225	
Sonstige (z.B. OS, EZ, Reso, WSS, UHZ)	391	
Servicecenter	35	
ohne Geschäftsbereich / ohne BG	180	
Gesamt		2.177

Adressaten	
Bundesagentur für Arbeit Nürnberg	23
Regionaldirektion der Bundesagentur in NRW	11
Bundesagentur Köln	22
Bundesministerium für Arbeit und Soziales	14
Petitionsausschuss Bund	2
Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW	10
Petitionsausschuss Land	0
Bundespräsident	0
Oberbürgermeisterin der Stadt Köln	28
Geschäftsführung Jobcenter	99
Kundenreaktionsmanagement	1.944
Sonstige	24
Gesamt	2.177
Dienstaufsichtsbeschwerden	36
davon als DAB bewertet	4

Anfragende	
Kundinnen/Kunden	1.394
Beratungsstellen/Ambul. Betreuung/Sozialdienste	273
Behörden/Organisationen	126
sonst. Dritte/Arbeitgeber/Arbeitsvermittler/Presse	146
politische Gremien	0
Rechtsanwält/innen	106
gesetzl. Betreuer/innen	25
Vermieter/innen	27
Verwandte/Bekannte	80
Gesamt	2.177

Kontaktart	
persönlich	22
schriftlich	1.487
telefonisch	668
Gesamt	2.177

Sachthemen	
Leistungsrecht	1346
Integration	225
gesamt	1.571
Schwerpunkte leistungsrechtliche Themen	
kompletter Leistungsanspruch	576
Miethöhe	126
Nebenkostenabrechnung	54
Notwendigkeit Umzug	40
Umzugskosten	29
Wohnungseinrichtung	40
Einkommensanrechnung	118
Rückforderungen	99
Schwerpunkte Integrationsthemen	
Ergebnis ärztl. Begutachtung	13
Vermittlungsgespräch	13
Förderung beruflicher Weiterbildung (FbW)	28
Vermittlungsbudget	24

Hauptsächliche Gründe der Anfrage bei Leistungs- und Integrationsthemen	
Lange Bearbeitungszeit	448
Verständlichkeit Schreiben/Bescheide	287
Ablehnung einer Leistung	183
ausgebliebene Zahlung	109
fehlender oder fehlerhafter Bescheid	68
Dauer der Anweisung und Zahlungsform	32
Unterlagen mehrfach angefordert	33
verschwundene Unterlagen	14

Allgemeine Themen (Schwerpunkte)	
positive Rückmeldung	23
Erreichbarkeit Mitarbeiter/innen	55
Datenschutz	29
unklare Zuständigkeit	20
Unfreundlichkeit Mitarbeiter/innen	63
Beratungsqualität	16
Hinweis auf Leistungsmissbrauch	34
Vollmacht	14

Sachthemen (siehe vorherige Seite)	1.571
---	--------------

Zusätzlich wurden im Rahmen der Amtshilfe 247 Anfragen zu Krankenversicherungsschutz über Sozialgesetzbuch II beantwortet

Erledigungsarten	
Moderation	823
Auskunft/Information	414
Beratung	49
Weiterleitung an Standorte	491
sonstiges	191
Zurückweisung	209
Gesamt	2.177

In 187 Fällen wurden Entschuldigungen durch KRM ausgesprochen

Erläuterungen der Erledigungsarten

Moderation	das Anliegen wird mit den zuständigen Teams und anderen Beteiligten erläutert, das weitere Vorgehen abgestimmt, die Kund*innen informiert und damit der Erledigungsprozess moderiert.
Auskunft / Information	Bescheide, Entscheidungen und Abläufe werden erklärt, in eine verständliche Sprache übersetzt. Erteilung von allgemeinen oder spezifischen Auskünften
Beratung	Kund*innen oder Dritte erhalten detaillierte Informationen und Anregungen
Weiterleitung	ausschließliche Weitergabe an zuständige Stellen
Sonstiges	unter anderem: Anliegen bereits erledigt durch den Geschäftsbereich / Recherchen aufgrund von Presseanfragen / Anliegen, auf die Kund*innen trotz Nachfrage des Kundenreaktionsmanagements nicht zurückgekommen sind / keine Zuständigkeit Jobcenter
Zurückweisung	Anliegen sind unberechtigt, zum Beispiel ist die Forderung nicht berechtigt. Auch eine Vorsprache unter Umgehung der Hierarchie kann zu einer Zurückweisung führen