

Anlage 3 zum Bericht des Jobcenter Köln zur Sitzung des Ausschusses für Soziales,
Seniorinnen und Senioren am 24.03.2022

Kundenreaktionsmanagement

Bericht des Jobcenter Köln über das Kalenderjahr 2021

Inhalt

1. Schwerpunktthemen.....3

2. Beitrag zum Qualitätsmanagement3

3. Petitionen:3

4. Sonstige wesentliche Feststellungen.....3

5. Quantitative Auswertung:4

1. Schwerpunktthemen

Welche besonderen Schwerpunkte bestanden im Berichtszeitraum bei den Kundenanliegen, welche wesentlichen Ursachen lagen diesen zugrunde?

- Insgesamt wurden 1.242 Anliegen beim Kundenreaktionsmanagements (KRM) geltend gemacht, 1.124 Anliegen (90,5 %) waren Beschwerden.
- Die Beschwerden betrafen vorwiegend die Leistungsgewährung (748 = 66,55%). Die Dauer der Bearbeitung war hier bei 81 Beschwerdefällen Thema (10,83%). Weitere Themen waren die Anrechnung von Einkommen (55 Beschwerdefälle = 7,35%) und Aufhebung und Erstattung (31 Beschwerdefälle = 4,14%).
- Der Bereich Markt und Integration war mit 61 Beschwerden betroffen. Leistungen der aktiven Arbeitsförderung waren hier bei 31 Fällen Thema der Beschwerde. Ein weiteres Thema war die Einschaltung des Ärztlichen Dienstes (14 Fälle).
- Thematisch ging es in 534 Fällen um den kompletten Leistungsanspruch und in 214 Fällen um kommunale Leistungen (Bedarfe für Unterkunft und Heizung).
- 191 Beschwerden betrafen das Mitarbeiterverhalten. In 59 Fällen wurde hierbei das Rückrufverhalten thematisiert.
- Die Anzahl der begründeten Beschwerden ist gegenüber dem Vorjahr von 239 auf 198 gesunken.

2. Beitrag zum Qualitätsmanagement

Das KRM als Teil des Qualitäts- und Risikomanagements des Jobcenter Köln hat in den 198 begründeten Beschwerden mit den verantwortlichen Führungskräften die Ursachen für das fehlerhafte Arbeiten thematisiert. Über den Einzelfall hinausreichende Prozessmängel lagen nicht vor.

3. Petitionen:

Es liegen keine Auffälligkeiten bei der Bearbeitung von Petitionen vor.

4. Sonstige wesentliche Feststellungen

Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Anzahl von Beschwerden deutlich reduziert (2020: 1.783/ 2021: 1.124). Auch Fragen und Beschwerden zur Erreichbarkeit des Jobcenter Köln sind trotz der weiterhin eingeschränkten persönlichen Kontakte deutlich gesunken (2020: 55 / 2021: 16). Dies ist wesentlich auf die Einrichtung der Telefon-Hotlines aller Standorte des Jobcenter Köln

im Vorjahr zurückzuführen. Zudem etablieren sich die insgesamt erweiterten Kontaktmöglichkeiten von persönlich bis digital zunehmend.

Ergänzend zu der Klärung von Anliegen im Einzelfall organisierte das KRM den Erfahrungsaustausch mit Vertreter*innen der Kölner SGB II-Beratungsstellen. Dieser fand im Jahr 2021 zweimal statt, aufgrund der besonderen Situation als Telefonkonferenz, und ermöglichte Gespräche über grundsätzliche Fragestellungen.

Für ehrenamtlich Tätige und Willkommensinitiativen, Beratungsstellen, das Auszugsmanagement der Stadt Köln und Wohnheimleitungen war das KRM Ansprechpartner in Einzelfällen und grundsätzlichen Fragestellungen.

5. Quantitative Auswertung:

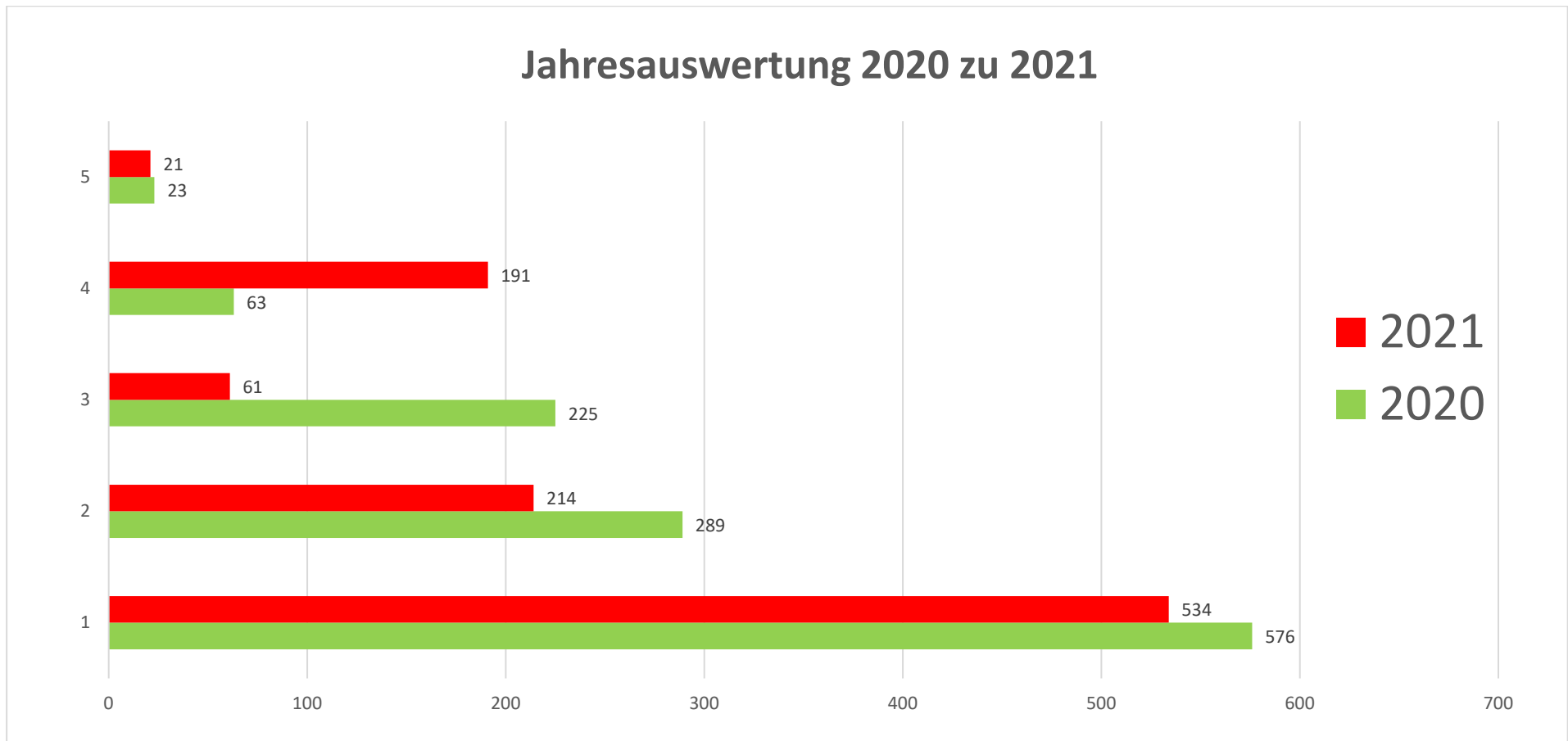
siehe Seiten 5 und 6

Vergleich der Jahresauswertung 2020 zu 2021

	2020	2021	Veränderung 2020 zu 2021	
			<i>in Zahlen</i>	<i>in Prozent</i>
Anliegen gesamt	2.177 ¹	1.242	-935	-
<u>Art des Anliegens</u>				
Beschwerden gesamt	1.783	1.124	-659	- 36,96 %
darunter begründet	239	198	-41	- 17,15 %
Leistungsrechtliche Themen				
kompletter Leistungsanspruch	576	534	-42	- 7,29 %
kommunale Leistungen (Bedarfe für Unterkunft und Heizung)	289	214	-75	- 25,95 %
Integrationsthemen (Arbeitsvermittlung, Arbeitsförderung, Einschaltung ärztlicher Dienst)	225	61	-164	- 72,89 %
Beschwerden zum Mitarbeiterverhalten	63	191	+ 128	+ 203,17 %
darunter begründet	0	51	+ 51	+ 100 %
Lobe gesamt	23	21	-2	-

¹ Das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenter Köln bearbeitet unter anderem auch Anliegen ohne unmittelbaren Personenbezug, zum Beispiel allgemeine Anfrage von Vermieter*innen, Sozialberatungsstellen, Ehrenamtsinitiativen, Rechtsanwält*innen, städtischen Stellen. Hinzu kommt die Weiterleitung von Unterlagen für andere Bereiche des Jobcenters. Im Jahr 2020 hat das KRM zudem Amtshilfeersuchen der Stadt bearbeitet. Die eben genannten Anliegen werden aufgrund einer Umstellung bei der Auswertungsroutine seit dem 01.01.2021 nicht mehr erfasst.

Jahresauswertung 2020 zu 2021



Ergänzung zur Beschriftung der vertikalen Achse:

- 1 = kompletter Leistungsanspruch
- 2 = kommunale Dienstleistungen
- 3 = Integrationsthemen
- 4 = Beschwerden zum Mitarbeiterverhalten
- 5 = Lobe gesamt