

Kundenreaktionsmanagement

Bericht des Kundenreaktionsmanagements

des Jobcenters Dresden

über das Kalenderjahr 2020

Themen

1. Schwerpunktthemen:

**Welche besonderen Schwerpunkte bestanden im Berichtszeitraum bei den Kundenanliegen, welche wesentlichen Ursachen lagen diesen zugrunde?
Welche Maßnahmen wurden ergriffen oder sind vorgesehene Maßnahmen?**

Grundsätzlich sind Kundenreaktionen und vorgetragene Anliegen zu unterscheiden, da ein Kunde möglicherweise mehrere Anliegen benennt. Im Jahr 2019 trugen 1684 Kunden insgesamt 3936 Anliegen vor, im Jahr 2020 waren es 1068 Kunden mit insgesamt 2145 erfassten Anliegen.

Im Jahr 2020 ist damit die **Zahl der Kundenreaktionen** im Vergleich zum Jahr 2019 (Vergleichszeitraum) um -36,6% gesunken. Hinsichtlich der erfassten Anliegen war ein Rückgang um -45,5% zu verzeichnen.

Während 2019 noch 1010 und damit 60% aller Kundenreaktionen **persönlich** vorgetragen werden konnten, gab es in Zusammenhang mit den Zugangsbeschränkungen zum Jobcenter Dresden für den regulären Kundenverkehr ab dem 13. März 2020 hier einen massiven Einbruch um -80,6% im Vergleich zum Vorjahr. So wurden im Jahr 2020 nur 196 Kundenreaktionen und damit 18,4% persönlich erfasst.

Dieser Trend ist bei der zweiten großen Gruppe, den per **E-Mail** eingegangenen Kundenreaktionen, gegenläufig. 2019 machten diese mit 381 Kundenreaktionen noch 22,6% aller erfassten Fälle aus. 2020 wurden 434 Kundenreaktionen per E-Mail übermittelt. Damit wuchs deren Anteil am Gesamtergebnis auf 40,6%.

Der telefonische Zugang hat 2020 noch deutlicher an Bedeutung gewonnen. Während 2019 lediglich 139 und damit 8,2% der erfassten Kundenreaktionen **telefonisch** eingingen, waren es im Berichtsjahr 313 bzw. 29,3% aller Kundenreaktionen. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Steigerung um 125,2%.

94,4% aller Kundenreaktionen konnten innerhalb von 21 Tagen und damit entsprechend des für 2020 geltenden erweiterten **Qualitätsstandards** abschließend bearbeitet werden.

Die Zahl der im Rahmen des KRM erfassten **Beschwerden** ist im Jahr 2020 um -45% auf insgesamt 1906 gesunken. Die Anzahl der **begründeten Beschwerden** ist mit -44,4% ebenfalls deutlich zurückgegangen, prozentual steigt deren Anteil jedoch leicht von 18,7% im Jahr 2019 auf 18,9% im Jahr 2020.

Mit 27 erfassten **Loben** weist die Statistik auch hier einen deutlichen Rückgang um -66,7% aus. In den vergangenen Jahren zeigte sich, dass etwa 50% der Kund*innen ihr Lob gern persönlich übermitteln. Auch hier dürfte sich daher die Sondersituation durch Corona in den Zahlen niederschlagen.

Im **Leistungsbereich** war im Jahr 2020 im Vergleich zum Jahr 2019 ein **deutlicher Rückgang der Kundenreaktionen** von 2130 auf 1195 und somit um -43,9% zu verzeichnen. Mit insgesamt 62,7% stand jedoch auch in diesem Berichtsjahr die Mehrzahl der vorgebrachten Beschwerden in Zusammenhang mit der Leistungsgewährung.

An zweiter Stelle im Bereich Grundsicherung stehen, ebenfalls wie in den Vorjahren, die Beschwerden zur **Bearbeitungsdauer**. Hier gab es einen Rückgang um -39,3% von 346 Beschwerden in 2019 auf 210 Beschwerden in 2020.

Wenngleich die Anzahl der Beschwerden zu den **kommunalen Dienstleistungen** mit 371 in 2020 im Vergleich zu 674 in 2019 ebenfalls gesunken ist, bilden diese weiterhin den zweiten Schwerpunkt im Bereich der Beschwerden zum Thema Leistungsgewährung.

Der Großteil der Beschwerden zu den **kommunalen Leistungen** bezog sich mit 72 Anliegen auf die **Bearbeitungsdauer**, gefolgt von 59 Anliegen in Zusammenhang mit der **Höhe der Leistungen**. Außerdem wurden 44 Anliegen zum Thema **Zustimmung zum Umzug** und 40 Beschwerden zur **Beratung** zu kommunalen Leistungen erfasst.

Dies deckt sich mit den Erfahrungen aus der Praxis, dass besonders das Thema Wohnungssuche im Rahmen der Angemessenheitsrichtwerte Anlass zur Beschwerde gibt. Die Kund*innen melden häufig zurück, dass angemessener Wohnraum kaum verfügbar und hart umkämpft sei und wünschen sich sehr oft eine Einzel- oder Härtefallentscheidung sowie die sofortige Prüfung der eingereichten Exposés, da sie fürchten, die jeweilige Wohnung könnte sonst anderweitig vermietet werden.

Dies setzt für die Bearbeitung solcher Anliegen einen besonders zeitkritischen Rahmen. Die Erwartungshaltung der Kund*innen stellt für die zuständigen Mitarbeitenden des Jobcenters bei der laufenden Bearbeitung eine große Herausforderung dar. Gleiches kann über die **Erstausstattung** des Wohnraums mit Möbeln und Haushaltsgeräten berichtet werden, welche eine sehr umfassende Prüfung erfordert.

Speziell für den **Bereich Leistungsgewährung** ergaben sich im Berichtsjahr 2020 aufgrund des pandemischen Geschehens weiterhin folgende Herausforderungen:

- Anwendung der **gesetzlichen Änderungen** entsprechend:
 - Sozialschutzpaket I – Gesetz für den erleichterten Zugang zu sozialer Sicherung und zum Einsatz und zur Absicherung sozialer Dienstleister aufgrund des Coronavirus SARS-CoV-2 (Sozialschutz-Paket) vom 27. März 2020
 - Sozialschutzpaket II - Gesetz zu sozialen Maßnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie (Sozialschutz-Paket II) vom 28. Mai 2020

- Erfüllung der **Beratungspflicht** trotz Einschränkung der persönlichen Kontakte und unter Beachtung der Abstands- und Hygieneregeln
- Bewältigung des **erhöhten Antragsvolumens**
- **Schulung von Mitarbeiter*innen** aus dem Bereich der Arbeitsvermittlung zur Unterstützung im Leistungsbereich

Erwartungsgemäß sanken auch im Bereich der **Arbeitsvermittlung** die Kundenreaktionen um -52%. Die insgesamt 97 zu diesem Bereich erfassten Anliegen machen letztlich jedoch nur 4,9% aller Beschwerdeanliegen aus. Thematisch ließen sich diese vor allem den Feldern **Beratung** (31 Anliegen) und **fachliche Kompetenz der Mitarbeiter** (25 Anliegen) zuordnen.

Für den **Bereich der Arbeitsvermittlung** ergaben sich im Berichtsjahr 2020 aufgrund des pandemischen Geschehens weiterhin folgende Herausforderungen:

- Wegfall der Möglichkeit persönlicher Beratung mit der Schließung des Jobcenters Dresden für den Kundenverkehr am 19. März 2020
- Beratung über den am 19. März 2020 für das Jobcenter Dresden eingerichteten Sammelanschluss
- Unterstützung im Bereich Leistungsgewährung nach erfolgter ALLEGRO-Schulung ab dem 07. April 2020
- Rückkehr in die ursprünglichen Teams zum 01. Juli 2020
- Möglichkeit persönlicher terminierter Kundenvorsprachen in den 12 neu geschaffenen Beratungsräumen ab dem 09. Juli 2020
- Wiederaufnahme der Beratungstätigkeit am eigenen Arbeitsplatz nach Ausstattung mit Plexiglasscheiben ab dem 19. August 2020

2. Beitrag zum Qualitätsmanagement:

Anzahl und Inhalt der Impulse zur Verbesserung der Geschäftsabläufe, der Qualität der vom operativen Bereich zu erbringenden Dienstleistungen und zu organisationsbedingten Gegebenheiten, wie z.B. Gestaltung des Wartebereichs oder baulicher Gegebenheiten.

In Zusammenhang mit der Sondersituation durch das Corona Virus war es im Laufe des Berichtsjahres immer wieder nötig die Kundensteuerung entsprechend anzupassen und die räumlichen Gegebenheiten für sichere, dem Pandemieplan entsprechende Beratungsssettings zu schaffen. Der Schutz der Mitarbeiter*innen musste bei allen zu treffenden Entscheidungen ebenfalls gewährleistet sein.

Dies geschah durch:

- die Inkraftsetzung eines Pandemieplans durch die Geschäftsführung am 27. Februar 2020
- die Bildung der Präventionsgruppe Covid-19 am 12. März 2020
- die Absage aller Qualifizierungsmaßnahmen externer Träger und die Schließung des Hauses für Kundenverkehr ab dem 16. März 2020
- die Bildung eines Krisenstabs mit Arbeitsgruppen und Presseinformation zur Schließung des Hauses für Kunden sowie die Erweiterung des Gleitzeitrahmens von 06.00 – 22.00 Uhr am 18. März 2020

- die Einrichtung des Sammelanschlusses und die Zugangsbeschränkungen für Kund*innen zum Haus, nur über die Eingangszone am 19. März 2020
- Vorgaben zur Einschränkung der Kontakte und zu den Abstands- und Hygieneregeln vom 23. März 2020
- die Anpassung der E-Mail-Signaturen aller Mitarbeitenden mit weiteren Informationen für die Kund*innen und den Aufbau einer bundesweiten Hotline ab 24. März 20
- die Einrichtung einer Telefonbrücke zum BPS für Mitarbeiter*innen und die Änderung des Verfahrens zum mobilen Arbeiten ab dem 26. März 2020
- die Einführung eines Sektorenplans für die Mitarbeitenden ab dem 03. April 2020
- den Beginn der ALLEGRO-Schulungen zur Unterstützung der Leistungsabteilung ab dem 07. April 2020
- die Prüfung der schrittweisen Öffnung des Hauses für Kund*innen sowie die Vorbereitung der Hygienemaßnahmen durch Bestellung der Plexiglaswände, von Mund-Nasenschutz etc. ab dem 08. Mai 2020
- den gesteuerten Kundenzugang mit Termin für Identitätsprüfung, die Ausgabe von Handlungsanweisungen zu Arbeitsplatzgestaltung, Lüften und bei Verdachtsfällen ab dem 09. Juni 2020
- die Möglichkeit der persönlichen terminierten Kundenvorsprache in den geschaffenen 12 Beratungsräumen ab dem 09. Juli 2020
- Ausstattung der Arbeitsplätze M&I und EZ mit Plexiglasscheiben ab dem 19. August 2020
- die Pflicht zum Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung für alle Mitarbeitenden ab dem 17. September 2020
- den Ausbau der Angebote für e-Learning und Skype-Videokonferenzen ab dem 17. Dezember 2020

Weiter galt es, die Kund*innen über die aktuellen Entwicklungen im Jobcenter und rund um das Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) zu informieren sowie alternative Zugangswege zu eröffnen. Dazu dienten die Umgestaltung des Eingangsbereiches sowie die Einrichtung spezieller Beratungsräume und eines Sammelanschlusses und die Anpassung des Internetauftritts über www.dresden.de.

Eine wesentliche Maßnahme zur Verbesserung bleibt die **Ombudsstelle** als Erweiterung des bestehenden Kundenreaktionsmanagements.

Auch im aktuellen Berichtsjahr wurde dieses Angebot vor allem von Beratungsstellen, Vereinen und freien Trägern aktiv genutzt und hat nach Rückmeldung der externen Netzwerkpartner - nicht zuletzt im Hinblick auf die durch die Corona Pandemie veränderte Erreichbarkeit des Jobcenters im Allgemeinen - **an Bedeutung gewonnen**. Dies wird auch mit Blick auf die Statistik deutlich.

Die Erfassung der Kundenreaktionen, die sich direkt an die Ombudsstelle richteten, erfolgt über die KRM-Datenbank. Die schnelle Zuordnung von Kundenanliegen, die Überwachung der Bearbeitungsdauer und die gewissenhafte Dokumentation aller eingehenden Kundenreaktionen werden auf diesem Weg sichergestellt. Es werden die Fälle erfasst, in denen sich Kund*innen entweder direkt an die Ombudsstelle wandten oder in denen Dritte bspw. Beratungsstellen aber auch ehrenamtliche Helfer gezielt Kontakt zur Ombudsstelle aufnahmen, um für Hilfesuchende Unterstützung zu erhalten. Dazu wird bei der „Erfasserbemerkung“ ein Hinweis aufgenommen, der die Zuordnung und entsprechende statistische Auswertung ermöglicht.

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 380 der erfassten Kundenreaktionen direkt an die Ombudsstelle gerichtet. Im aktuellen Berichtsjahr stieg die Anzahl auf 464 **Kundenreaktionen** an. Damit waren 42,7% aller eingegangenen Kundenreaktionen an die Ombudsstelle gerichtet.

Wie in den Vorjahren kam nur vereinzelt der Kontakt ohne Unterstützung Dritter zustande. Bei 456 dieser Kundenreaktionen handelte es sich um **Beschwerden**.

In den weiteren acht Fällen wurde sieben Mal gelobt und eine **Ideen bzw. Anregung** erfasst. Diese kam vom Sozialdienst des St. Marien Krankenhauses und bezog sich auf die Angemessenheitsrichtwerte der Landeshauptstadt Dresden für Unterkunft und Heizung. Es wurde der Wunsch nach einer Änderung der aktuellen Bestimmungen während der Corona Krise für Personen ohne festen Wohnsitz geäußert.

Schwerpunktt Themen 2020 waren:

- die **Dauer der Bearbeitung** sowohl bei der Regelleistung, als auch bei den kommunalen Dienstleistungen
- die **Anforderung von Unterlagen**
- die **Bescheide**
- die **Beratung** zu den Geldleistungen
- die **Anrechnung von Einkommen**

Die Kommunikation erfolgte dabei hauptsächlich **telefonisch**. In 269 Fällen wandten sich Beratende oder Kund*innen telefonisch an die Ombudsstelle. Damit macht dieser Teil der telefonischen Anfragen 86% aller telefonisch im Jahr 2020 eingegangenen Kundenreaktionen aus.

Die Beratungsstellen meldeten 2020 häufig zurück, dass die Schließung des Jobcenters für unterterminierte Kundenvorsprachen für ihr Klientel teilweise eine unüberbrückbare Hürde darstellt. Besonders betroffen waren davon die **Migrationsberatungsstellen**. Dies spiegelt sich auch in der statistischen Entwicklung der Kundenreaktionszahlen zu den Gruppen **Flüchtlinge und Asylbewerber** und **EU-Migranten** wieder. 291 bzw. 47 Kundenreaktionen sind diesem Personenkreis zuzuordnen und machen damit 72,8% (62,7% + 10,1%) aller an die Ombudsstelle gerichteten Kundenreaktionen aus.

Die **Netzwerkarbeit** im Sinne des Konzepts zur Ombudsstelle konnte im Jahr 2020 fortgesetzt werden und die **Zusammenarbeit mit den in Dresden ansässigen Beratungsstellen** entwickelte sich sehr positiv.

Viele Beratungsstellen nehmen weiterhin regelmäßig Kontakt zur Ombudsstelle auf. Dies sind in erster Linie die Migrationsberatungsstellen sowie die Schuldnerberatungsstellen und die Wohnungsnotfallhilfe der Diakonie, aber auch die Arbeitsloseninitiative, die Schwangerenberatungsstelle der Caritas, die Beratungsstelle Mittelpunkt und der Gemeinnützigen Gesellschaft Striesen Pentacon e.V. sowie Vereine, wie der Dresdner Pflege- und Betreuungsverein, Mitarbeitende von Trägern wie die der Radebeuler Sozialprojekte gGmbH oder ehrenamtliche Helfer. Auch Mitarbeitende des Sozialamtes, des Sozialpsychiatrischen Dienstes und der Sozialdienste der städtischen Krankenhäuser wenden sich immer häufiger mit Anfragen an die Ombudsstelle.

So gelingt es auch Hinweise zu bündeln und an die zuständigen Stellen weiterzuleiten. So zum Beispiel hinsichtlich der Schließung sämtlicher Ausgabestellen von Sachspenden etc. ab dem 16. Dezember 2020. Diese betrifft auch das SUFW, was zu einigen Anfragen von Beratungsstellen und aus dem Sachgebiet zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten des Sozialamts Dresden führte. Für Kund*innen, denen Gegenstände der Wohnungserstausstattung als Sachleistungen bewilligt wurden, bedeutete die Schließung auch, dass sie den bereits angemieteten Wohnraum ggf. nicht gleich beziehen konnten. Durch die gute Zusammenarbeit mit dem Geschäftsbereich 5 der Landeshauptstadt konnten diese Hinweise direkt dorthin weitergeleitet werden.

Die regelmäßige Teilnahme der Ombudsfrau an den Treffen des Netzwerks zur Existenzsicherung und Menschenwürde war auch in 2020 vorgesehen, die Treffen konnten aber aufgrund der Pandemie nicht stattfinden.

In diesem Netzwerk kooperieren derzeit etwa 50 soziale Einrichtungen verschiedener Trägerschaft (u.a. Beratungsstellen, Jugendhilfe-Einrichtungen, Initiativen), die Klienten welche auf existenzsichernde Leistungen nach dem SGB II, SGB XII oder dem AsylbLG angewiesen sind, beraten und begleiten. Ziel des Netzwerkes ist unter anderem die verbesserte Kooperation mit den jeweiligen Leistungsträgern.

Die **Rückmeldungen der Beratungsstellen** waren auch im Jahr 2020 durchweg sehr positiv. Die Vorteile, einen festen Ansprechpartner zu haben, der auch allgemeine Fragen zu gesetzlichen Regelungen im Rahmen des SGB II beantworten kann, Verlässlichkeit und eine gute Erreichbarkeit wurden im aktuellen Berichtsjahr besonders häufig lobend erwähnt.

Die Erfahrung aus den vergangenen Jahren, dass durch die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen wiederum Synergieeffekte entstehen, die auch dem Jobcenter Dresden zu Gute kommen, bestätigte sich auch im Jahr 2020. In der Mehrzahl der oft sehr komplexen Fälle ist eine schnelle und zufriedenstellende Klärung möglich gewesen.

Ein positives Beispiel für die gute Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern des Jobcenters ist das Treffen mit dem Gemeinnützigen Gesellschaft Striesen Pentacon e.V. am 24. September 2020. Daran nahmen vereinsseitig der stellvertretende Geschäftsführer und Mitarbeitende des Info-Punktes in Dresden Prohlis, der Wohnungsnotfallhilfe und der Schuldnerberatung teil. Das Jobcenter war durch den operativen Geschäftsführer, die Leiterin des Bereiches Leistungsgewährung, der Bereichsleiter des Bereiches Eingangszone, eine Fachkraft aus dem Bereich Eingangszone, zwei Fallmanager und die Ombudsfrau vertreten. In einem mehrstündigen Austausch konnten hier erfolgreich aktuelle und grundsätzliche Themen besprochen und geklärt werden. Ziel für 2021 soll es sein, dieses Format weiter zu etablieren und auch anderen Trägern einen **Austausch** in dieser Form aktiv anzubieten.

3. **Petitionen:**

Liegen aus der Bearbeitung von Petitionen Auffälligkeiten vor?

Das **Petitionsaufkommen** ist im aktuellen Berichtszeitraum weiter gesunken. So gingen im Vergleich zu 2019 mit 6 im Jahr 2020 nur drei Petitionen ein. Dies bedeutet einen Rückgang um -50%.

Zusätzlich wandten sich drei Kund*innen im Rahmen einer Eingabe an das Jobcenter.

4. **Sonstige wesentliche Feststellungen, u.a.**

- a. **Zusammenarbeit mit beteiligten Stellen (z.B. gE, BMAS, zentrales KRM)**
- b. **Einhaltung der erweiterten Qualitätsstandards**
- c. **Schulungen/Schulungsbedarfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
- d. **Inanspruchnahme der KRM-IT-Anwendung durch gE**
- e. **grundsätzliche Optimierungsbedarfe/ Hinweise**
- f. **Hinweise/Informationen zu den Rahmenbedingungen vor Ort (z.B. Personal)**
- g. **Auffälligkeiten aufgrund der Sondersituation „Corona“**

a. Die **Zusammenarbeit** mit den Vertreter*innen der Landeshauptstadt Dresden wird weiterhin als sehr positiv eingeschätzt. Der Austausch zu einzelnen Kundenreaktionen, aber auch die Verständigung zu Verbesserungsvorschlägen und zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit gestaltete sich im Jahr 2020 ebenfalls sehr effektiv.

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem KRM SGB II der RD Sachsen konnte im Jahr 2020 ebenfalls fortgesetzt werden.

Im Rahmen des KRM ist die Zusammenarbeit mit der Zentrale, dem BMAS, dem SMS und den regionalen Stellen kooperativ und konstruktiv.

b. Im aktuellen Berichtsjahr konnte der **erweiterte Qualitätsstandard** erfolgreich eingehalten werden. 94,4% aller Kundenreaktionen wurden innerhalb von 21 Tagen erledigt. Das ist besonders im Hinblick darauf, dass durch den starken Rückgang der persönlichen Kundenreaktionen vermehrt schriftliche Anliegen zu bearbeiten waren, ein sehr gutes Ergebnis.

c. Zum 16. März 2020 mussten zunächst alle externen Träger ihre Qualifizierungsmaßnahmen absagen. Die **Weiterbildungsmöglichkeiten** wurden im Verlauf des Berichtsjahres stetig an die sich verändernden Vorgaben entsprechend des Hygienekonzeptes angepasst und das e-Learning-Angebot erweitert.

d. Die **IT-Fachanwendung KRM** wird durch das KRM des Jobcenters Dresden durchgängig genutzt. Die schnelle Zuordnung von Kundenanliegen, die Überwachung der Bearbeitungsdauer und die gewissenhafte Dokumentation aller eingehenden Kundenreaktionen werden auf diesem Weg sichergestellt. Weiter wird die Zusammenarbeit mit beteiligten Stellen dadurch schneller und besser.

e. Die Bearbeitungsdauer erweist sich immer wieder als Grund für Beschwerden in allen operativen Bereichen. Verzögerungen in diesem Bereich sind hauptsächlich durch temporäre Personalengpässe und durch einen hohen Krankenstand in den entsprechenden Teams zu erklären.

f. Auf die mit der Sondersituation „Corona“ verbunden veränderten Anforderungen wurde insgesamt schnell und erfolgreich reagiert. So wurden bspw. für den Bereich Leistungswährung 23 weitere Mitarbeiter*innen eingestellt. Im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements ergaben sich somit keine neuen Beschwerdeschwerpunkte.

g. Auch für den Bereich Kundenreaktionsmanagement war 2020 durch das pandemische Geschehen ein Ausnahmejahr. Für die meisten Kund*innen haben sich die gewohnten Zugangswege grundlegend geändert. Dass der persönliche Zugang zunächst nicht vollständig durch andere Kommunikationsformate ersetzt werden konnte, schlägt sich auch in der Statistik nieder. So hat sich bspw. auch 2020 die Zahl der online eingegangenen Kundenreaktionen nicht erhöht.

Die Auswahl der Fläche „**Corona**“ unter „Personenkreis“ in der KRM-IT-Anwendung wurde nur in 21 Fällen getroffen, da die Anliegen an sich eher selten direkt mit der Sondersituation durch Corona in Verbindung standen. Dies betraf nur vereinzelte Beschwerden zur vereinfachten Antragstellung und in diesem Zusammenhang auch über die Anforderung von Unterlagen, weil die Kund*innen aufgrund öffentlicher Meldungen davon ausgingen, dass diese nun vollständig wegfallen würde.

5. Quantitative Auswertungen

- **„Feste Auswertung“ aus der KRM-IT-Anwendung**
- **Zusammenfassung der manuellen Meldungen der gE, die die KRM-IT-Anwendung nicht nutzen**



2020.xlsx