

Kundenreaktionsmanagement

Bericht des Kundenreaktionsmanagements

des Jobcenters Dresden

über das Kalenderjahr 2021

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Bericht die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

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 2020 trugen 1068 Kunden insgesamt 2145 Anliegen vor, im Jahr 2021 waren es 748 Kunden mit insgesamt 1276 erfassten Anliegen.

Im Jahr 2021 ist damit die **Zahl der Kundenreaktionen** im Vergleich zum Jahr 2020 (Vergleichszeitraum) um -30% gesunken. Hinsichtlich der erfassten Anliegen war ein Rückgang um -40,5% zu verzeichnen.

Der überwiegende Teil der Kundenreaktionen geht weiterhin per **E-Mail** ein. 2020 machten diese mit 436 Kundenreaktionen noch 40,8 % aller erfassten Fälle aus. 2021 wurden 362 Kundenreaktionen per E-Mail übermittelt. Im Vergleich zum Vorjahr beträgt deren Anteil am Gesamtergebnis 48,3 %.

Während 2020 313 und damit 29,5 der erfassten Kundenreaktionen **telefonisch** eingingen, ist der Anteil im Berichtsjahr 2021 mit 242 Reaktionen leicht auf 32,3 % angewachsen.

Im Jahr 2020 wurden mit 104 Schreiben 9,7 % der Kundenreaktionen **schriftlich** eingereicht, 2021 erhöhte sich der Anteil im Vergleich mit 93 Schreiben auf 12,4 % aller erfassten Kundenreaktionen.

Im Rahmen der pandemiebedingten Zugangsbeschränkungen zum Jobcenter Dresden war eine **persönliche Vorsprache** im KRM nur nach Terminvereinbarung möglich. So wurden im Jahr 2021 13 persönliche Vorsprachen mit einem Anteil von 1,74 % erfasst.

Der Anteil der über das **Onlineportal** eingereichten Kundenreaktionen stieg im Vergleich zum Vorjahr mit 29 Meldungen auf 3,4 % an. 2020 waren es 24 Kundenreaktionen mit einem Anteil von 2.2 % aller Kundenreaktionen. Aus den **sozialen Medien** (Google my Business) wurden für das Jahr 2021 10 Kundenreaktionen erfasst.

Die Zahl der durch das KRM erfassten Beschwerden ist im Jahr 2021 um -41,3 % auf 1118 gesunken. Die Anzahl der **begründeten Beschwerden** ist mit -30,4 % ebenfalls deutlich zurückgegangen, prozentual stieg deren Anteil jedoch von 19,2 % im Jahr 2020 auf 22,7 % im Jahr 2021.

Mit 29 erfassten **Loben** ist ein leichter Anstieg um 7,4 % gegenüber 27 erfassten Loben aus dem Jahr 2020 zu verzeichnen. Davon wurden konkret 12 Lobe zum Mitarbeiterverhalten, 8 Lobe für den Bereich der Arbeitsvermittlung, 5 Lobe für den Bereich Grundsicherung und 3 Lobe für die gesamte Organisation ausgesprochen.

Im **Leistungsbereich** war im Jahr 2021 im Vergleich zum Jahr 2020 insgesamt ein deutlicher Rückgang der Kundenreaktionen von 1195 auf 621 zu verzeichnen. Dies bedeutet einen erfreulichen Rückgang um -48 %.

Bei den Beschwerden zur **Bearbeitungsdauer** betrug der Rückgang im Jahr 2021 zum Vergleichszeitraum -21,7 %. Mit 118 Beschwerden macht das Thema Bearbeitungsdauer einen Anteil von 19 % der leistungsrelevanten Beschwerden aus.

Ein weiterer Schwerpunkt zum Thema der Leistungsgewährung bilden auch im Jahr 2021 die Kundenreaktionen zu den **kommunalen Dienstleistungen**, obwohl deren Anzahl im Vergleich zum Jahr 2020 um -30,2 % von 371 auf 259 Kundenreaktionen sank.

Ein Großteil der Beschwerden zu den **kommunalen Leistungen** bezog sich mit 67 Anliegen auf die **Bearbeitungsdauer** gefolgt von 31 Anliegen im Zusammenhang mit der **Höhe der Leistungen**. Außerdem wurden 24 Anliegen zur **Beratung** zu kommunalen Leistungen und 20 Anliegen zum Thema **Zustimmung zum Umzug** erfasst.

Dies deckt sich mit den Erfahrungen aus der Praxis, dass besonders das Thema Wohnungssuche im Rahmen der Angemessenheitsrichtwerte Anlass zur Beschwerde gibt. Die Kunden 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 Kunden stellt für die zuständigen Mitarbeitenden des Jobcenters bei der laufenden Bearbeitung eine große Herausforderung dar. Gleiches kann über die **Erstaussattung** des Wohnraums mit Möbeln und Haushaltsgeräten berichtet werden, welche eine sehr umfassende Prüfung erfordert.

Speziell für den **Bereich Leistungsgewährung** ergaben sich im Berichtsjahr 2021 aufgrund des pandemischen Geschehens weiterhin folgende Herausforderungen:

- Die Umsetzung der Sozialschutzpakete zum vereinfachten Zugang zur Grundsicherungsleistung nach §§67 SGB II war die wichtigste Aufgabe
- Die schnelle Bewilligung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes
- Besonders die veränderten Zugangskanäle aufgrund der pandemischen Einschränkungen stellten dabei die Mitarbeiter des Leistungsbereiches weiterhin vor Herausforderungen
- Erfüllung der **Beratungspflicht** trotz Einschränkung der persönlichen Kontakte und unter Beachtung der Abstands- und Hygieneregeln
- Bewältigung des **erhöhten Antragsvolumens**

Im Bereich der **Arbeitsvermittlung** sanken die Kundenreaktionen von 97 im Jahr 2020 auf 83 im Jahr 2021 um -14,4%. Die in diesem Bereich erfassten Kundenreaktionen machen jedoch nur 7,4% aller für das Jahr erfassten Beschwerden 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 2021 folgende Herausforderungen:

- Schwerpunkte lagen wie auch in den vergangenen Jahren im Nichtverständnis bei Zuweisungen zu Maßnahmen und bei der Durchsetzung von Sanktionen.
- Häufiger Wunsch der Kunden nach Wechsel der Vermittlungsfachkraft
- Bei vorliegenden Beschwerden werden die Kunden von der Teamleitung zur Klärung der Problemlage eingeladen. In den meisten Fällen führte das Gespräch zu einer Einigung.

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.

Im 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 musste bei allen zu treffenden Entscheidungen ebenfalls gewährleistet sein.

Weiter galt es, die Kunden über die aktuellen Entwicklungen im Jobcenter und rund um das Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) zu informieren sowie alternative Zugangswege zu eröffnen.

In der **Arbeitsvermittlung** wurden neue Wege der Integration genommen, so finden zum Beispiel im Jobcenter seit August 2021 Walk & Talk Beratungsgespräche, über den Vor-Ort-Termin im Jobcenter hinaus, statt. Hier haben sich insbesondere folgende Vorteile der Beratungsform etabliert:

Die Integrationsfachkraft kann auf kundenspezifische Belange, wie Behördenangst, gesundheitliche Einschränkungen individuell reagieren und durch die Kombination von Spaziergang und Beratungsgespräch eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen.

Das Treffen wird persönlicher und die Kunden fühlen sich besser informiert und individueller betreut.

Im **Leistungsbereich** wurden im Verlauf des Jahres 2021 die entsprechenden hausinternen Regelungen zum beschleunigten Antragsverfahren an aktuelle Rahmenbedingungen angepasst, modifiziert und situativ nachgehalten.

Die schnelle und unbürokratische Leistungsgewährung stand ständig im Mittelpunkt.

Beschwerdefälle werden von den Teamleitern in den jeweiligen Teams kommuniziert und in entsprechender Form ausgewertet. Bei Fehlern erfolgt die Auswertung im direkten Gespräch.

Auch in diesem Jahr nutzten die Kunden durch den vereinfachten Zugang fast ausschließlich den digitalen oder postalischen Zugangsweg für die Übermittlung angeforderter Unterlagen und der Schilderung ihrer Anliegen. Ebenso wurde das Angebot, die Anliegen telefonisch über den Sammelanschluss an das Jobcenter zu übermitteln durch die Kunden sehr rege genutzt.

Hinsichtlich der Bearbeitungsdauer konnten dadurch Verbesserungen verzeichnet werden, es kam zu einem Rückgang in den Widerspruchsverfahren und auch die Anzahl der Beschwerden ging erkennbar zurück. Zudem konnten Kapazitätsengpässe (höhere Antragszahlen) und Ressourcenmängel (z.B. hoher Krankenstand unter den Mitarbeitern) ausgeglichen werden.

Die **telefonische Erreichbarkeit** über den Sammelanschluss des Jobcenter Dresden und die anliegenorientierte Gesprächsführung ist Dauerthema bei der Qualitätsbewertung der Dienstleistung des Service-Centers.

Es gibt anlassbezogen Kontakte zwischen dem Service-Center und dem Jobcenter, um eine Rückmeldung zu Gesprächsführung und Qualität zu geben.

3. Petitionen:

Liegen aus der Bearbeitung von Petitionen Auffälligkeiten vor?

Im Berichtszeitraum 2021 wurden im Jobcenter Dresden 7 Petitionen eingereicht. Somit hat sich das Petitionsaufkommen gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 4 Petitionen erhöht.

Zusätzlich wandte sich eine Person 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. Hinweise/Informationen zu den Rahmenbedingungen vor Ort (z.B. Personal)**
- f. Auffälligkeiten aufgrund der Sondersituation „Corona“**

a. Zusammenarbeit mit beteiligten Stellen (z.B. gE, BMAS, zentrales KRM)

Die Zusammenarbeit mit den Vertretern 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 2021 ebenfalls sehr effektiv.

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem KRM SGB II der RD Sachsen konnte im Jahr 2021 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. Einhaltung der erweiterten Qualitätsstandards

92,2% aller Kundenreaktionen konnten innerhalb des für 2021 geltenden Qualitätsstandards abschließend bearbeitet werden. Da die überwiegende Anzahl der Kundenreaktionen schriftlich (Schriftlich, E-Mail) eingingen, war die Bearbeitung der Anliegen zeitintensiv. Das Resultat kann also durchaus positiv gewertet werden.

c. Schulungen/Schulungsbedarfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Aufgrund der pandemischen Gegebenheiten konnten Schulungen/Weiterbildungen auch im Jahr 2021 nicht in gewohnter Art und Umfang erfolgen. Für die Weiterqualifizierungen der Mitarbeiter wurden überwiegend digitale Formate genutzt. Die Resonanz der Mitarbeitenden hierzu war in der Regel gut.

Nach Rückmeldung aus den einzelnen Bereichen lässt sich Folgendes zusammenfassen:

- Für neue Mitarbeiter sollten zeitnah Schulungen zum Kommunikationsverhalten im persönlichen Gespräch und am Telefon eingeplant werden.
- Zudem sollten dazu regelmäßige Bedarfsabfragen an die Teams erfolgen.
- Und die Arbeit mit den Kunden qualitativ verbessern zu können, sollten die Schulungsbedarfe zeitnah umgesetzt/realisiert werden.

d. Inanspruchnahme der KRM-IT-Anwendung durch gE

Die IT-Fachanwendung KRM wird durch das KRM des Jobcenters Dresden durchgängig genutzt. Das schnelle Zuordnen der Kundenanliegen, die Überwachung der Bearbeitungsdauer und die gewissenhafte Dokumentation aller eingehenden Kundenreaktionen werden auf diesem Weg sichergestellt. Die Zusammenarbeit mit den beteiligten Stellen wird dadurch effizienter und besser.

Durch immer komplexer werdende Kundenanliegen ließen sich jedoch nicht alle vorgebrachten Anliegen erfassen und mussten pro Kundenreaktion auf drei Anliegen begrenzt werden. In diesen Fällen musste die Erfassung nach der eingeschätzten Priorität des Kunden ausgewählt werden.

e. Hinweise/Informationen zu den Rahmenbedingungen vor Ort (z.B. Personal)

Die persönlichen Vorsprachen im Leistungsbereich waren im Jahr 2021 auf Kundenwunsch zur Antragsabgabe oder zur leistungsrechtlichen Beratung jederzeit terminiert möglich.

Genutzt wurde dies durch die Kundschaft eher wenig. Dies ist ein Zeichen dafür, dass beim Entsprechen des Kundenwunsches und beim Einhalten des Dienstleistungsversprechens Kundenreaktionen vermieden werden können.

Eine unterminierte persönliche Vorsprache in Notfällen und zur Klärung von Kurzanliegen war ab September 2021 am Zentralen Empfang des Hauses möglich.

f. Auffälligkeiten aufgrund der Sondersituation „Corona“

Auch für die Mitarbeiter des Jobcenter Dresden und des Kundenreaktionsmanagement war 2021 durch das pandemische Geschehen wieder ein Ausnahmejahr, da es einer kontinuierlichen Anpassung der Arbeitsabläufe an die geltenden Coronaschutzverordnungen des Freistaat Sachsen bedurfte.

5. Quantitative Auswertungen

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



2021_KRM_gesamt.x
lsx

6. Ombudsstelle

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**.

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 Kunden 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 2021 wurden insgesamt 326 der erfassten Kundenreaktionen direkt an die Ombudsstelle gerichtet.

Wie in den Vorjahren kam nur vereinzelt der Kontakt ohne Unterstützung Dritter zustande.

Schwerpunkthemen 2021 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 **Netzwerkarbeit** im Sinne des Konzepts zur Ombudsstelle konnte im Jahr 2021 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 GmbH 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.

Die regelmäßige Teilnahme der Ombudsfrau an den Treffen des Netzwerks zur Existenzsicherung und Menschenwürde war auch in 2021 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.

Aufgrund der Nichtbesetzung der Ombudsstelle von August 2021 bis Dezember 2021 fehlte den Beratungsstellen der feste Ansprechpartner im Jobcenter Dresden. Dies führte zu großen Verzögerungen bei der Bearbeitung der Anfragen und gleichzeitig zum mehrmals geäußerten Wunsch der Beratungsstellen, die Ombudsstelle schnellstmöglich neu zu besetzen. Die **Rückmeldungen der Beratungsstellen** verdeutlichen nochmals den Vorteil eines festen Ansprechpartners im Jobcenters, der auch allgemeine Fragen zu gesetzlichen Regelungen im Rahmen des SGB II beantworten kann.

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 2021. In der Mehrzahl der oft sehr komplexen Fälle ist eine schnelle und zufriedenstellende Klärung möglich gewesen.