

Betreff:

Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Jahresbericht 2023

Organisationseinheit:

Dezernat V
50 Fachbereich Soziales und Gesundheit

Datum:

10.04.2024

Beratungsfolge

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

17.04.2024

Status

Ö

Sachverhalt:

Der Jahresbericht 2023 zur Auswertung des Kundenreaktionsmanagements des Jobcenters Braunschweig ist als Anlage zur Kenntnis beigelegt.

Dr. Rentzsch

Anlage/n:

KRM-Jahresbericht 2023

Jobcenter Braunschweig, Willy-Brandt-Platz 7, 38102 Braunschweig

An die Mitglieder
des Sozialausschusses

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht:
Mein Zeichen: 502
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Frau Wolters
Durchwahl: 0531-80177-3531
Telefax: 0531-80177-3333
E-Mail: Jobcenter-Braunschweig.Kundenreaktionsmanagement@jobcenter-ge.de
Datum: 24. Januar 2024

Auswertung Kundenreaktionsmanagement: Jahresbericht 2023

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 195 Kundenreaktionen in einer Datenbank standardisiert erfasst und bearbeitet. Die Anzahl der Kundenreaktionen beschreibt die Anzahl der Kundinnen und Kunden, die eine Kundenreaktion hinterlassen haben. Da eine Kundin oder ein Kunde mit einer Reaktion mehrere Anliegen äußern kann (z.B. Lob und Beschwerde zusammen in einem Schreiben), werden diese als Anliegen erfasst und einzeln betrachtet. Die Anzahl der Anliegen kann somit von der Anzahl der Kundenreaktionen abweichen.

Die 195 erfassten Kundenreaktionen im Jahr 2023 beinhalteten insgesamt 267 Anliegen. In 240 Fällen handelte es sich dabei um Beschwerden, 24 Kundenreaktionen beinhalteten Lob über das Verhalten einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters oder Ideen und Anregungen.

Den anliegenden Aufstellungen sind neben der Art auch Form und Anlass der Kundenreaktionen zu entnehmen.

erfasste Kundenreaktionen quantitativ

(in Klammern Ergebnisse des Vorjahres)

Gesamtzahl der Kundenreaktionen	195 (124)
Gesamtzahl der Anliegen	267 (238)
davon einfache Beschwerden	240 (165)
Dienstaufsichtsbeschwerden	0 (5)
Lob, Anregungen, Ideen	24 (53)
Petitionen	1 (0)

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Gesamtzahl der Kundenreaktionen um rund 57,2 Prozent gestiegen.

Postanschrift
Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

Internet
www.jobcenter.braunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle
Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Terminvereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit
Über die rechts oben stehende
Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 -
16:00 Uhr unter 0531 80177-0

Der prozentuale Anteil der begründeten Beschwerden ist im Vergleich zum Vorjahr mit rund 41 Prozent ebenfalls gestiegen (Vorjahr 15,8 Prozent).

Es ist ein Rückgang der Lobe um 52,9 Prozent auf 24 (Vorjahr: 54) zu verzeichnen.

Form der Anliegen

(in Klammern Ergebnisse des Vorjahres)

persönlich	0 (0)
telefonisch	157 (74)
schriftlich	14 (29)
E-Mail	89 (125)
online	7 (9)
Meinungskarten	0 (0)

Die Kontaktaufnahme per Telefon ist erstmalig das beliebteste Kommunikationsmittel der Kundinnen und Kunden. Im Verhältnis zum letzten Jahr ist ein deutlicher Anstieg der telefonisch übermittelten Kundenreaktionen zu verzeichnen. Rückläufig ist weiterhin die persönliche Übermittlung einer Kundenreaktion.

Die häufigsten Anliegen der Kunden

(in Klammern Ergebnisse des Vorjahres)

Kosten der Unterkunft	12 (22)
zu berücksichtigendes Einkommen	8 (10)
Bearbeitungsdauer	76 (18)
Arbeitsvermittlung	8 (14)
Unterlagenanforderung	7 (13)
Rückrufverhalten	41 (16)
Umgangsformen/ Freundlichkeit	26 (20)
Kommunikation/Gesprächsführung	11 (22)
Auszahlung	9 (7)
Zeitraum der Bewilligung	1 (5)

Postanschrift
Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

Internet
www.jobcenter.braunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle
Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Terminvereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit
Über die rechts oben stehende
Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 –
16:00 Uhr unter 0531 80177-0

Die Kundenreaktionen sind im Jahr 2023 zu 57,3 Prozent dem Leistungsbereich zuzuordnen. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen (Vorjahreswert: 45,2 Prozent). Der Bereich Markt und Integration war in 4,1 Prozent der Fälle betroffen, im letzten Jahr waren es 8,4 Prozent. Der Bereich Mitarbeiterverhalten war in 36,7 Prozent der Fälle betroffen (Vorjahreswert: 43,0 Prozent). Die Bereiche Rechtsschutz und Marktordnung, Online Medien/ eService sowie Organisation umfassten die übrigen rund 3,0 Prozent.

Soweit sich die Kundenreaktionen bestimmten Themenbereichen zuordnen lassen, bezogen sich die häufigsten Anliegen auf die Thematik „Rückrufverhalten“ und „Dauer der Bearbeitung“.

Schwerpunkt „Rückrufverhalten“

Häufige Ursache für Beschwerden im Schwerpunktbereich Rückrufverhalten ist, dass die Mitarbeitenden des Jobcenters Braunschweig nicht innerhalb von kürzester Zeit zurückrufen, sondern der Rückruf teilweise erst am nächsten Arbeitstag erfolgt. Dies entspricht nicht dem Anspruch der Kundinnen und Kunden.

Ergriffene Maßnahmen:

- Die Mitarbeitenden wurden sensibilisiert die Rückrufe am selben Tag des Anrufes zu tätigen. Darüber hinaus wurden die Mitarbeitenden des Jobcenters Braunschweig angehalten eine Voicebox einzurichten auf der, die Kundinnen und Kunden ihre Anliegen hinterlassen können. Diese ist täglich abzuhören und entsprechend zu beantworten in Form von Rückrufen. Außerdem setzt das Jobcenter Braunschweig vermehrt auf die e-Services. Hierfür wird zunehmend Werbung mit Vorteilsübersetzung gemacht.

Schwerpunkt „Dauer der Bearbeitung“

- Häufige Ursachen für Beschwerden im Schwerpunktbereich Dauer der Bearbeitung ist das erhöhte Aufkommen an zu bearbeitenden Unterlagen im Verhältnis zu dem verfügbaren Personal im Jobcenter Braunschweig. Außerdem erfolgte zum 01. Januar 2023 die Umstellung von Arbeitslosengeld II auf Bürgergeld, welches eine Herausforderung für die Mitarbeitenden darstellte.

Ergriffene Maßnahmen:

Aus Mitarbeitenden des Jobcenters Braunschweig wurde ein Arbeitskreis „Personalrekrutierung“ gebildet. Die engagierten Mitarbeitenden erarbeiten Möglichkeiten die Stellenausschreibungen der Stadt Braunschweig, sowie die der Agentur für Arbeit lukrativer zu gestalten. Hierbei wurden die Einstellungskriterien etwas breiter aufgestellt.

Durch die ergriffenen Maßnahmen konnten die unbesetzten Stellen, vor allem in der Leistungsabteilung, verringert werden. Aktuell befinden sich einige Mitarbeitende in der Einarbeitung.

- Die Mitarbeitenden wurden in Form von Schulungen über die Änderungen im Zusammenhang mit Bürgergeld unterrichtet. Bei Bedarf wurden weitere Schulungen gewährt.

Im Jahr 2023 hat das Jobcenter Braunschweig insgesamt 2 Hausverbote erteilt. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Im Jahr 2022 wurde 1 Hausverbot erteilt. Die Anzahl der Ordnungsaufrufe ist leicht gesunken. Im Jahr 2023 wurden 17 Ordnungsaufrufe ausgesprochen (19 im Vorjahr).

Seit Januar 2018 werden alle Polizeieinsätze, die im Jobcenter Braunschweig stattfanden oder durch das Jobcenter veranlasst wurden, erfasst und ausgewertet. Demnach musste die Hilfe der Polizei 2 Mal im Jahr 2023 in Anspruch genommen werden. Im Vorjahr gab es lediglich 1 Polizeieinsatz.

Postanschrift

Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse

Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung

BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

Internet

www.jobcenter.braunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle

Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Terminvereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit

Über die rechts oben stehende
Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 -
16:00 Uhr unter 0531 80177-0

Im Auftrag

Gez.

Wolters
-Kundenreaktionsmanagement-

Postanschrift
Jobcenter Braunschweig
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Besucheradresse
Willy-Brandt-Platz 7
38102 Braunschweig

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17

Internet
www.jobcenter.braunschweig.de

Öffnungszeiten für Notfälle
Mo. - Fr.: 08:00 – 11:30 Uhr
und sonst nur nach Termin-
vereinbarung

Telefonische Erreichbarkeit
Über die rechts oben stehende
Durchwahl oder Mo. – Fr.: 8:00 -
16:00 Uhr unter 0531 80177-0