

Stellungnahme des Jobcenters zur Umfrage des SGB II - Netzwerks

Nach umfangreicher Vorarbeit durch das verantwortliche „Netzwerk SGB II“ wurde in 2011 über mehrere Monate eine Umfrage unter SGB-II-Kunden (Hartz-IV-Empfängern) durchgeführt, die sich am Vorbild einer derartigen Umfrage von Tacheles e.V. (Wuppertal) aus Vorjahren orientiert.

Nach Vorliegen der Druckfassung des Berichts zur Kundenzufriedenheitsumfrage wurde dieser in einer gemeinsamen Besprechung am 06.01.12 zwischen Vertretern des Netzwerks und des Jobcenters diskutiert.

Unabhängig von der Umfrage des Netzwerks ist es stets ein Anliegen des Jobcenters, im Rahmen der personellen Möglichkeiten eine bestmögliche Dienstleistung zu erbringen. Dies wird u.a. regelmäßig in der Trägerversammlung sowie auch innerhalb der Führungskräfte behandelt. Seitens des Geschäftsführers und der Servicestelle wurden in der Vergangenheit vielfältige Aktivitäten entwickelt, um die Arbeit des Jobcenters, der Servicestelle sowie der gesetzlichen Rahmenbedingungen auch und gerade bei den Erwerbsloseninitiativen bekannt zu machen.

- regelmäßige Kontakte durch die Servicestelle mit Erwerbslosenberatungsstellen
- Hinweise im Internet zur Erreichbarkeit im Allgemeinen sowie der Servicestelle (telefonisch, E-Mail, Fax)
- Herausgabe eines Flyers zu den Aufgaben und den handelnden Personen in der Servicestelle
- Teilnahme am Gespräch Regionaldiakonie Aachen Stadt und Aachen Land mit Rechtsanwälten, Erwerbsloseninitiativen pp.

Der Einleitung des Berichts zur „Unabhängigen Kundenzufriedenheitsumfrage“ zufolge ist Ziel der Umfrage von Anbeginn

an, die regelmäßig positiven Ergebnisse der quartalsbezogenen ZKM-Umfrage (ZKM = Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen) in Frage zu stellen.

So ist in diesem Zusammenhang darauf hinzuweisen, dass die Auswahlmethode (convenience sample) die zu erwartenden Ergebnisse beeinflusst, da es sich bei den Befragten um solche Kunden handelt, die zufällig an den ausgewählten Orten der Befragung (Sozialkaufhäuser bzw. Tafeln in der Region) anwesend waren. Hierzu ist auch der Umstand bemerkenswert, dass bei über 50 durch das Netzwerk SGB II angeschriebenen Beratungsstellen lediglich 21 Rückläufe zu verzeichnen waren, das Befragungsergebnis somit überwiegend durch die Befragungsteams erhoben wurden. An den genannten Befragungsorten werden jedoch tendenziell die eher ungünstig gestellten SGB-II-Kunden angetroffen. Somit wird deutlich, dass von einer Repräsentativität für den Gesamtkundenkreis nicht auszugehen ist.

Leider ist der Befragung nicht zu entnehmen, wieviele Kunden angesprochen werden mussten, um die genannte Anzahl an Befragungsergebnissen zu erlangen. Dies wäre insofern von Relevanz, als dass davon auszugehen ist, dass sich gerade die Kunden Zeit genommen haben werden, die sich Verärgerung von der Seele reden woll(t)en, sprich die Befragung als Sprachrohr für ihre Unzufriedenheit nutzen wollen. Damit hat im Ergebnis eine weitere (Selbst-)Selektion stattgefunden.

Ein weiterer Aspekt ist zu beachten, insofern offensichtlich nicht alle Befragten die Fragen vollständig verstanden haben oder / und die Erhebung mit handwerklichen Schwächen erfolgte. So antworteten beispielsweise 201 der Befragten mit „manchmal“ bzw. „häufig“ auf die Frage: „Sind Unterlagen verloren gegangen?“, wohingegen nur 186 auf die Frage „Häufigkeit verloren gegangener Unterlagen“ mit der Zahlenangabe „1-2x“, „3-9x“ bzw. „>9x“ antworten.

Bereits vor dem Umfragezeitraum wurde seitens des Jobcenters das Projekt des „Idealtypischen Jobcenters“ initiiert und in Form von Arbeitsgruppen bis zum November 2011 erste Ergebnisse erarbeitet. Für

die vorliegende Umfrage sind von wesentlicher Bedeutung:

- Regelungen zur Eingangsbestätigung
- Regelungen zur Erreichbarkeit von Mitarbeitern des Jobcenters
- Regelungen zu (Notfall-)Öffnungszeiten
- weitere Aktivitäten zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads der Servicestelle
- organisatorische Anpassung des Jobcenters hinsichtlich verschiedener Zielgruppen, aktuell bes. Neukunden , Selbständige und Alleinerziehende
- Verbesserung der Personalsituation

Insofern wurden sämtliche Mitarbeiter des Jobcenters über das einzuhaltende Prozedere informiert, wenn Kunden eine Bestätigung hinsichtlich der Abgabe von Unterlagen bzw. die ordnungsgemäße Vorsprache wünschen.

Auch die telefonische Erreichbarkeit / Ansprechzeit des Jobcenters wird sich ab April/Mai 2012 verbessern, da zu diesem Zeitpunkt der neu abgeschlossene Dienstleistungsvertrag des Servicecenters greift. Damit ist gewährleistet, dass sich die Kunden des Jobcenters werktäglich von 8.00 bis 18.00 Uhr mit Ihren Anliegen an kompetente und speziell für diese Art der Serviceleistung geschulte Mitarbeiter der Agentur für Arbeit zum Ortstarif wenden können. Um einen hohen Prozentsatz der leistungsrechtlichen und Integrations-Anliegen abschließend bearbeiten zu können, werden den Mitarbeitern des Servicecenters die hierfür erforderlichen Informationen und Zugriffe auf die Fachsysteme zur Verfügung gestellt.

Einige Dinge lassen sich jedoch nur im persönlichen Kontakt regeln, ein geringer Prozentsatz gar bedingt den jederzeitigen Zugang zu dem persönlichen Ansprechpartner im Jobcenter mit Zugriff auf den Verwaltungsvorgang. Aus der positiven Erfahrung verschiedener Geschäftsstellen des Jobcenters mit Notfallsprechstunden ist deshalb

geplant, diese im Rahmen einer einheitlichen Regelung bis Ende des 2ten Quartals 2012 städteregionsweit zu etablieren.

Bei all den zuvor dargelegten Aktivitäten kommt es dennoch unvermeidlich zu Fällen, in denen seitens der Kunden der Beschwerdeweg –ob zu Recht oder zu Unrecht bleibt dahingestellt- beschritten wird. Hierfür ist es erforderlich, ein einheitliches, unbürokratisches Beschwerdemanagement im Jobcenter vorzuhalten. Aus Gründen der Verwaltungspraktikabilität und der Nähe zum Verwaltungsvorgang ist es bewährte Praxis, dass der Kunde zunächst an den Teamleiter, in einer weiteren Stufe an den Geschäftsstellenleiter und in letzter Konsequenz bei andauernden Beschwerdeanliegen an die Servicestelle verwiesen wird. Letztere ist direkt im Büro der Geschäftsführung dem Geschäftsführer unterstellt und informiert diesen regelmäßig bzw. sachverhaltsbezogen über Dinge, die geschäftspolitisches Handeln erforderlich machen. So kann unterjährig bzw. im Rahmen der Personalplanung Einfluss auf Mitarbeiterverhalten bzw. ergänzungsbedürftige Rechtskenntnisse genommen werden.

Bei der erheblichen Anzahl von Veränderungen in den rechtlichen Grundlagen ist es erforderlich, einigen Personengruppen mit ähnlich Problemlagen bzw. Herausforderungen spezialisierte und insofern besonders geschulte Mitarbeiter zuzuordnen. Dies gilt aktuell/künftig für

- hauptberuflich selbständige, aber dennoch im Leistungsbezug befindliche Kunden,
- Alleinerziehende sowie
- generell die sogenannten Neukunden, die in Zukunft durch besonders qualifizierte Mitarbeiter leistungsrechtlich auf hohem Niveau beraten werden.

Wie schon durch vorstehende Ausführungen erkennbar ist es dem Jobcenter ein zentrales Anliegen, die Betreuungssituation für die Kunden nachvollziehbar zu optimieren.

Neben den o.a. Aktivitäten ist es im Laufe des Jahres 2011 gelungen, die bestehenden Personalvakanz zu beseitigen, so dass zwischenzeitlich eine Besetzungsquote von nahezu 100% der eingerichteten und durch die Trägerversammlung genehmigten Personalstellen erreicht werden konnte. In der Spitze fehlten in 2011 bis zu ca. 40 MitarbeiterInnen.

Diese neuen Mitarbeiter benötigen erfahrungsgemäß ca. bis zu einem Jahr, bevor eine vollumfängliche Aufgabenwahrnehmung entsprechend dem vorgesehen Umfang realistisch angenommen werden kann. Hierzu erfolgt eine intensive und zielgerichtete Schulung unter Berücksichtigung der persönlichen Vorbildung. Auch hier befindet sich das Jobcenter in einem kontinuierlichen Lernprozess der bedingt, dass fachliche und methodenkonzeptionelle Inhalte aufgegriffen werden. Aufgrund dessen wurden in 2011 im nachfolgenden Umfang Schulungen durchgeführt:

Schulungsart	Umfang = Gesamtschulungstage (Schulungstage * Teilnehmer)
Schulungen mit fachlichem Inhalt	736
Schulungen zur Stärkung / Entwicklung sozialer Kompetenzen u.a.	729
Gesamt:	1465

Dies entspricht einem beachtlichen Ausbildungsumfang von ca. 11.720 Arbeitsstunden.

Im Übrigen haben Mitarbeiter des Jobcenters auch noch in erheblichem Umfang an regionalen und überregionalen Schulungen teilgenommen.

Ein Kernproblem ist nach wie vor, dass es zu wenig ausgebildete Nachwuchskräfte für die anspruchsvollen und komplexen Aufgaben gibt.

Das Jobcenter ist aktuell und künftig im Dialog mit den Arbeitslosenberatungsstellen und entwickelt in einem partnerschaftlichen Verhältnis ein Netzwerk, um im Interesse der Aufgabe und der betreuten Menschen die Dienstleistungsqualität stetig zu verbessern. Das Gesamtsystem Sozialgesetzbuch II ist nach wie vor komplex und verlangt

allen Betroffenen bei knappen Ressourcen dauerhaft erhebliche Anstrengungen ab.