

**Anfrage der Ratsfraktion Bündnis 90 / DIE GRÜNEN:
Jobcenter – Zufriedenheit der Kund*innen**

Vorbemerkung:

Die Fragen 1 und 2 werden aufgrund des inhaltlichen Zusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Frage 1:

Welche Bedenkzeit / Zeit haben Jobcenter-Kund*innen, um eine Eingliederungsvereinbarung oder andere Dokumente sinnentnehmend durchzulesen bzw. wie wird sichergestellt (überprüft?), dass die Jobcenter-Kundin / der Jobcenter-Kunde das jeweilige Dokument vollständig verstanden und inhaltlich erfasst hat?

Frage 2:

Welche Möglichkeiten gibt es für Jobcenter-Kund*innen, Einfluss auf ihre Eingliederungsvereinbarung zu nehmen und (wie) werden die Jobcenter-Kund*innen darauf hingewiesen?

Antwort:

Der Gesetzgeber hat in § 15 SGB II festgelegt, dass mit den erwerbsfähigen Kundinnen und Kunden des Jobcenters eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen werden soll. Grundlage hierfür ist eine sorgfältige Potenzialanalyse, die mit der Kundin oder dem Kunden gemeinsam erarbeitet wird.

Aufgrund der bei jeder Kundin und bei jedem Kunden unterschiedlich anzutreffenden konkreten Voraussetzungen im Hinblick auf die Integrationschancen am Arbeitsmarkt bedarf dieser gesamte Prozess einer individuellen Ausgestaltung. Hierzu bedarf es vor dem Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung eines persönlichen und individuellen Gesprächs zwischen der Integrationsfachkraft und der Kundin oder dem Kunden, um sich gemeinsam über die individuelle Integrationsstrategie zu verständigen. Hierbei kann und soll die Kundin oder der Kunde auch eigene Vorstellungen einbringen und hat darüber hinaus die Möglichkeit, eine Person des Vertrauens oder eine dolmetschende Person zu Beratungsgesprächen hinzuzuziehen. Von dieser Möglichkeit wird auch in vielen Fällen Gebrauch gemacht.

Vor diesem Hintergrund haben die Integrationsfachkräfte des Jobcenters ein hohes Interesse daran, die zu regelnden Inhalte gegenüber den Kundinnen und Kunden ausführlich zu erläutern, damit die Eingliederungsvereinbarung in beider-

seitigem Einvernehmen unterschrieben wird. Die Eingliederungsvereinbarung muss auch nicht zwangsläufig direkt vor Ort im Beratungsgespräch unterschrieben werden. Vielmehr machen viele Kundinnen und Kunden von der Möglichkeit Gebrauch, die Eingliederungsvereinbarung mit nach Hause zu nehmen und zu einem vereinbarten Termin, in der Regel 2-3 Tage später, wieder zurückzubringen.

Die im Gesetz vorgesehene Möglichkeit, bei Nicht-Zustandekommen einer Eingliederungsvereinbarung die Regelungen durch Verwaltungsakt in Kraft zu setzen, wird im Jobcenter Düsseldorf nur in ganz seltenen Fällen angewandt.

Frage 3:

Wie können Jobcenter-Kund*innen die Arbeit des Düsseldorfer Jobcenters an neutraler Stelle bewerten, gibt es eine Möglichkeit (eventuell auch für Jobcenter Mitarbeiter*innen), Anregungen und Beschwerden anzuzeigen, ohne dass sie sich der Gefahr von Repressalien aussetzen? Gibt es z.B. eine (kommunale oder evtl. landes- oder bundesweite anonyme) Anlaufstelle?

Antwort:

Alle Kundinnen und Kunden haben jederzeit die Möglichkeit, sich mit Anregungen und Beschwerden an das Jobcenter zu wenden. Hierfür stehen über die Homepage verschiedene Kontaktmöglichkeiten, insbesondere das Kundenreaktionsmanagement, zur Verfügung.

Kundenreaktionen liefern wichtige Informationen über die Qualität der Dienstleistungen und zeigen Stellschrauben zur Verbesserung der Kundenprozesse auf. Deshalb freut sich das Jobcenter über Ideen, Anregungen, Lob und Kritik. Das Jobcenter nimmt die Probleme der Kundinnen und Kunden ernst und versucht mit diesen gemeinsam in jedem Einzelfall eine Lösung zu finden.

In den Eingangsbereichen der drei Jobcenter-Standorte in Düsseldorf stehen seit Anfang 2018 für die Kundinnen und Kunden Feedback-Terminals zur Verfügung. Hier kann anonym anhand eines Fragenkatalogs der aktuelle Besuch im Jobcenter mit Schulnoten bewertet werden.

Viele Kundinnen und Kunden wenden sich bei Problemen oder Fragen auch an die Düsseldorfer Arbeitslosenberatungsstellen. Mit diesen Stellen steht das Jobcenter in regelmäßigem Austausch über Kritikpunkte und Verbesserungsmöglichkeiten.

Darüber hinaus erfolgt durch das „Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen“ (ZKM) der Bundesagentur für Arbeit eine halbjährliche Evaluation der Dienstleistungsqualität in den Jobcentern.

Hierfür werden für jedes Jobcenter pro Halbjahr 100 Telefoninterviews nach dem Zufallsprinzip durchgeführt. Pro Interview werden 43 Fragen in verschiedenen Kategorien gestellt. Der Gesamtzufriedenheitsindex für das Jobcenter Düsseldorf liegt aktuell bei der Note 2,6 nach dem Schulnotenprinzip. Die Note für NRW liegt bei 2,7 und für den Bund bei 2,6). In der Kategorie „Freundlichkeit der Integrationsfachkraft“ liegt der Zufriedenheitsindex im Jobcenter Düsseldorf bei 1,85.