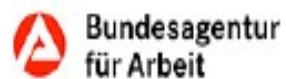




Landeshauptstadt
München
Sozialreferat



Evaluation der Reform im Jobcenter München

Abschlussbericht

31.08.2014



Inhalt

1. Einleitung – Ausgangssituation	3
2. Evaluationsdesign	4
3. Inhalte der Evaluation	
Ergebnisse	5
4. Handlungsfelder	14
5. Weiteres Vorgehen	15

1. Einleitung – Ausgangssituation

Mit Gründung des Jobcenters München begann die Umorganisation der Aufbau- und Ablauforganisation gemäß den in der Kooperationsvereinbarung festgelegten Kriterien. Die Kernstücke der Reform bildeten die Einrichtung von Eingangszonen, die Trennung der Fachlichkeiten auf Teamebene sowie die Einführung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements sowie die Vereinbarung von Standards in der Zusammenarbeit zwischen Sozialbürgerhaus-Arbeit (Jobcenter / SBH-Arbeit) und Sozialbürgerhaus-Soziales (SBH-Soziales).

Die Umorganisation wurde im Oktober 2012 abgeschlossen. Eine erste Evaluation umfasste, im Rahmen der Einrichtung der Eingangszonen, die beiden Sozialbürgerhäuser Orleansplatz und Laim-Schwanthalerhöhe, die als Pilothehäuser umgestellt wurden. Die Trägerversammlung des Jobcenters München hat am 19.04.2013 beschlossen, die Reform in allen SBH-Arbeit in 2014 erneut zu evaluieren.

Die Evaluation wurde durch die Landeshauptstadt München durchgeführt. Das Reformelement des beschäftigungsorientierten Fallmanagements wurde eigens durch die Interne Beratung der Bundesagentur für Arbeit evaluiert (diese ist nicht Teil des Abschlussberichts).

Wie wurde vorgegangen?

Seit Dezember 2013 wurde durch eine Projektgruppe (Steuerungskreis) das Design der Evaluation erarbeitet. Im Steuerungskreis waren Vertreterinnen und Vertreter des Jobcenters München, der Internen Beratung der Bundesagentur für Arbeit, der Personalvertretung Jobcenter sowie der Träger Landeshauptstadt München und Agentur für Arbeit München. Die gesamte Evaluation wurde von der Organisationsberatung des Personal- und Organisationsreferats der Landeshauptstadt München begleitet. Darüber hinaus wurde ein Lenkungsreis bestehend aus Agentur für Arbeit München, Landeshauptstadt München und Jobcenter installiert. Das Evaluationskonzept sah eine dreistufige Befragung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sozialbürgerhäusern-Arbeit vor.

Zum Einen wurden in einer Onlinebefragung alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leistungssachbearbeitung, der Arbeitsvermittlung, der Eingangszonen sowie die Teamleitungen befragt.

Zusätzlich zur Onlinebefragung erfolgte ein Abgleich der tatsächlichen Aufgabenwahrnehmung in den Eingangszonen mit dem ursprünglichen Aufgabenkatalog, der in der Projektgruppe zur Gründung der gemeinsamen Einrichtung festgelegt wurde.

Die Sozialbürgerhausleitungen-Arbeit wurden ebenfalls nach ihren Erfahrungen in der neuen Organisation des Jobcenters befragt.

Im Weiteren wurden bereits vorhandene Erhebungen (Kundenmonitor und Ergebnisse der Fachaufsicht im Jobcenter) mit Blick auf die Reformelemente ausgewertet.

Die Personalvertretung des Jobcenters, die Gleichstellungsbeauftragte sowie die Schwerbehindertenvertretung des Jobcenters wurden bei der Entwicklung des Evaluationsdesigns eng eingebunden.

Was waren die Ziele der Evaluation?

Mit der Evaluation der Reform des Jobcenters sollte die Bewertung der Reform insgesamt erfolgen. Schwerpunkte waren hierbei

- die tatsächliche Aufgabenwahrnehmung in der Eingangszone
- die Evaluation der Entlastung der Leistungssachbearbeitung sowie der Arbeitsvermittlung durch die Eingangszonen
- die Betrachtung der Schnittstellen innerhalb des Jobcenters sowie innerhalb des jeweiligen Sozialbürgerhauses (zwischen den Bereichen M&I und Leistung) sowie zwischen SBH-Arbeit und SBH-Soziales
- Qualität und Umfang der Aufgabenwahrnehmung der Teamleitungen, der Sachbearbeitung

- und der Arbeitsvermittlung
- die Zusammenarbeit mit der Bezirkssozialarbeit im jeweiligen Sozialbürgerhaus im Rahmen der Dienstanweisung aus Sicht des Jobcenters
- die Servicequalität für die Kundinnen und Kunden (KUMM-Ergebnis 2013)

Die Evaluation sollte zeigen, ob die wesentlichen Ziele und Inhalte der Umorganisation des Jobcenters

- hohe Dienstleistungsqualität und Kundenorientierung durch spezialisierte Teams für Leistungssachbearbeitung sowie Markt & Integration
- rasche, ganzheitliche Anliegensklärung und Vereinfachung der Verwaltungsabläufe durch Einführung der Eingangszone

erreicht wurden.

2. Evaluationsdesign

2.1. Onlinebefragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sozialbürgerhäusern-Arbeit

Die eingerichtete Projektgruppe (Steuerungskreis) entwickelte gemeinsam mit dem Personal- und Organisationsreferat der Landeshauptstadt München in wöchentlichen Sitzungen 60 Fragen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters. Diese gliederten sich in 123 Teilfragen. Die Befragung erfolgte online. Ein Link in einem elektronischen Anschreiben ermöglichte die direkte Teilnahme an der Befragung. Das Statistische Amt der Landeshauptstadt München führte die erste zahlenmäßige Aufbereitung durch.

Die Befragung wurde in der Zeit vom 28.04.2014 – 23.05.2014 durchgeführt und war freiwillig. Es nahmen rund 60 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters München teil. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis.

Beschreibung der Analyse

Die Systematik der Analyse wurde durch das Personal- und Organisationsreferat der Landeshauptstadt München in Abstimmung mit der Projektleitung entwickelt. Sie bildet die Bewertungskategorien zu jeder einzelnen Frage ab und gibt durch ein Ampelsystem einen schnellen Überblick über die Ergebnisse der Befragung. Die Form der Analyse sowie die Bewertungen wurden vor der Befragung durch den Steuerungskreis festgelegt und durch den Lenkungsreis beschlossen. Die Analyse beschränkt sich auf die reine analytische Aufbereitung der Daten aus den Tabellen des Statistischen Amtes und der oben dargestellten Bewertung nach dem Ampelsystem.

Die Hauptauswertung deckt die Gesamtzahl der Befragten sowie die Befragung der einzelnen Fachlichkeiten ab. Darüber hinaus wurden detaillierte Subauswertungen vorgenommen, insbesondere differenziert nach einzelnen Sozialbürgerhäusern.

2.2 Befragung der Teamleitungen mit Schwerpunkt Eingangszone zum Abgleich der tatsächlichen Aufgabenwahrnehmung in der Eingangszone mit dem ursprünglichen Aufgabenkatalog

Die Befragung wurde zeitgleich mit der Online-Befragung durchgeführt. Es nahmen rund 67 % der Teamleiterinnen und Teamleiter Eingangszone teil.

Mit Hilfe eines Fragebogens wurde erhoben, welche Aufgaben in den Eingangszonen der SBH-Arbeit tatsächlich wahrgenommen werden.

Die im Fragebogen aufgeführten Tätigkeiten sind dem Aufgabenkatalog entnommen, den die für

die Konzeption der Eingangszone zuständige Arbeitsgruppe 2010/11 anlässlich der Neuorganisation der gemeinsamen Einrichtungen (Jobcenter) entwickelt hat.

Sollten Aufgaben weggefallen oder in den Verantwortungsbereich einer anderen Organisationseinheit übergegangen sein, waren die Teamleiterinnen und Teamleiter gehalten, die neue Verantwortlichkeit und ggf. Gründe in einem Freitextfeld zu benennen. Sollten neue Aufgaben dazu gekommen sein, konnten diese ebenfalls in einem Freitextfeld ergänzt werden.

2.3 Befragung der Sozialbürgerhausleitungen des Jobcenters

Die Befragung der Sozialbürgerhausleitungen wurde ebenfalls im Zeitraum 28.04.2014 – 23.05.2014 durchgeführt. Es nahmen alle Sozialbürgerhausleiterinnen und -leiter des Jobcenters teil.

Eine Unterarbeitsgruppe des Steuerungskreises entwickelte gemeinsam mit dem Personal- und Organisationsreferat der Landeshauptstadt München einen Fragebogen für die Sozialbürgerhausleitungen. Der Fokus lag hier vor allem auf der zumeist langjährigen Erfahrung der Sozialbürgerhausleitungen sowie der damit verbundenen Verantwortung für die operative Umsetzung in den jeweiligen Sozialräumen im Veränderungsprozess der vergangenen Jahre.

2.4 Einbeziehung bereits vorhandener Analysen und Befragungsergebnisse

Für die Bewertung der Servicequalität für die Kundinnen und Kunden wurden die Ergebnisse aus der Befragung des Sozialreferats der Landeshauptstadt München der vorsprechenden Kundinnen und Kunden in den Sozialbürgerhäusern aus dem Jahr 2013 herangezogen und mit Blick auf die Reformelemente untersucht.

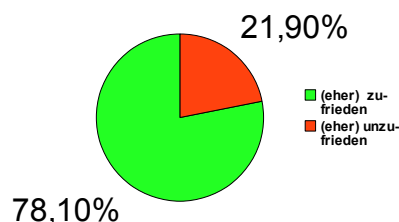
Im Bereich der Qualität der Aufgabenerfüllung wurde der Bericht der Fachlichen Steuerung Leistung und Markt&Integration (M&I) des Jobcenters München zur Umsetzung des Fachaufsichtlichen Konzeptes einbezogen (Stand Juli 2014).

3. Inhalte der Evaluation – Ergebnisse –

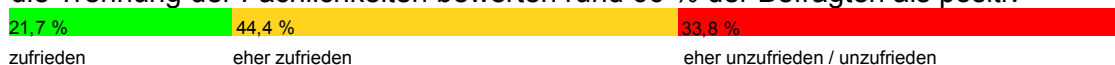
Gesamtbewertung

„Alles in allem bin ich mit den Reformelementen insgesamt (eher) zufrieden“

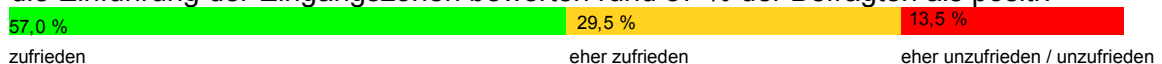
Quelle: Onlinebefragung / Befragung der Sozialbürgerhausleitungen



- die Trennung der Fachlichkeiten bewerten rund 66 % der Befragten als positiv



- die Einführung der Eingangszonen bewerten rund 87 % der Befragten als positiv



- 100 % der Sozialbürgerhausleitungen sind mit der Reform insgesamt zufrieden bzw. eher zufrieden.



3.1 Tatsächliche Aufgabenwahrnehmung in der Eingangszone

Aufgabenwahrnehmung nach Aufgabenkatalog – Befragung der Teamleitungen mit Schwerpunkt Eingangszone

3.1.1 Erfüllungsindex

Der Erfüllungsindex gibt an, mit welchem Anteil die Aufgaben wie in der Aufgabenbeschreibung vorgesehen, in der Eingangszone wahrgenommen werden

Kategorie	Erfüllungsindex
übergreifende Aufgaben mit Kundenkontakt	90 %
Aufgaben im Rahmen des Neukundenprozesses	86 %
Bestandskunden Leistung (in der Regel ohne Kundenkontakt)	63 %
Bestandskunden Arbeitsvermittlung (in der Regel ohne Kundenkontakt)	54 %
übergreifende Aufgaben ohne Kundenkontakt	38 %

3.1.2 Zusammenfassung

Rund 60 % der durch die Arbeitsgruppe zur Neuorganisation 2010/11 erarbeiteten Aufgaben werden nach wie vor in mindestens 7 der 8 an der Befragung teilnehmenden Eingangszonen wahrgenommen.

Insbesondere die Aufgaben im Kundenkontakt inkl. des Neukundenprozesses weisen mit 90 % bzw. 86 % Erfüllungsindex eine hohe Stabilität auf.

Deutliche Unterschiede ergeben sich dabei bei den Aufgaben ohne Kundenkontakt. Mit 63 % bzw. 54 % werden nur gut die Hälfte bis knapp zwei Drittel der ursprünglich angedachten Aufgaben zur Unterstützung der Fachbereiche in den Eingangszonen wahrgenommen.

14 % der ursprünglichen Aufgaben werden in nur einer oder gar keiner Eingangszone (mehr) wahrgenommen.

Die Abweichungen zur ursprünglichen Aufgabenbeschreibung sind zum Teil dadurch erklärt, dass jobcenterweit Aufgaben aus datenschutzrechtlichen oder organisatorischen Gründen aus den Eingangszonen verlagert wurden (Abfrage Wohngeldbezug, Ausländerdaten und Verlängerung des München-Passes).

Zum anderen werden Aufgaben entgegen der ursprünglichen Planung durch die Sachbearbeitungen/Fachkräfte wahrgenommen. Die Gründe für die Abweichung konnten bei dieser Form der Befragung nicht erhoben werden. Die Erfahrung legt nahe, dass dies bei einem starken Fokus auf der Qualität der Fallbetreuung und auf Grund unterschiedlicher organisatorischer Situationen vor Ort angemessen ist. Das Jobcenter plant, den Aufgabenkatalog einer Aufgabenkritik zu unterziehen.

3.1.3 Fachliche Verteilung der Anliegen und abschließende Klärung

Fachliche Verteilung der Anliegen

Erteilung von allgemeinen Auskünften	24 %
Erteilung von leistungsrechtlichen Auskünften/Anteil der leistungsrechtlichen Anliegen	61 %
Erteilung von Auskünften zur Arbeitsvermittlung/Anteil der Anliegen zur Arbeitsvermittlung	14 %

Mit 61 % haben über die Hälfte aller an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Eingangszone herangetragenen Anliegen einen leistungsrechtlichen Hintergrund. Anliegen zur Arbeitsvermittlung sind mit 14 % eher die Ausnahme.

Die vergleichsweise geringe Streuung der Einzelwerte aus den Rückläufen zeichnet ein einheitliches Bild der Kundenanliegen über alle Sozialbürgerhäuser.

Anteil der abschließenden Erledigungen

Per Definition im Fragebogen liegt eine abschließende Bearbeitung vor, wenn keine weitere Bearbeitung (außer ggf. Ablage) durch die verantwortliche Fachkraft mehr erfolgen muss.

Anteil der abschließenden Erledigungen

allgemeine Auskünfte	87 %
leistungsrechtliche Auskünften/Anliegen	66 %
Auskünfte/Anliegen zur Arbeitsvermittlung	49 %


Das durchschnittliche Befragungsergebnis sagt aus, dass die an die Eingangszonen herangetragenen Anliegen dort (ganz) überwiegend abschließend erledigt werden können.


Auffallend ist aber eine große Streuung der Einzelwerte, ganz besonders bei den fachlichen Auskünften und Anliegen.


Dies lässt vermuten, dass die Aufgabenwahrnehmung entweder unterschiedlich erfolgt oder dass das Verständnis von einer abschließenden Erledigung in den Häusern unterschiedlich ist. So kann z.B. das Anliegen für die Kundin/den Kunden abschließend geklärt sein, aber es fallen in der Sachbearbeitung noch Folgearbeiten an.

3.2 Evaluation der Entlastung der Leistungssachbearbeitung sowie der Arbeitsvermittlung

Wesentliche Ergebnisse aus der Onlinebefragung

- der Parteiverkehr mit einfachen Sachverhalten hat sich durch die Einführung der Eingangszonen für die Leistungssachbearbeitung reduziert



Kategorie	Prozent
trifft zu	48,9 %
trifft eher zu	39,7 %
trifft eher nicht zu trifft nicht zu	11,4 %
- der Parteiverkehr mit einfachen Sachverhalten hat sich durch die Einführung der Eingangszonen für die Arbeitsvermittlung reduziert


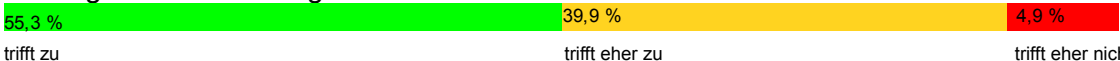
Kategorie	Prozent
trifft zu	16,2 %
trifft eher zu	40,5 %
trifft eher nicht zu/trifft nicht zu	43,1 %
- die Unterstützung der Eingangszone bei der Erfassung der Daten der Antragstellenden und bei der Vorklärung/Information der Kundinnen und Kunden erleichtern die abschließende Anliegensklärung



Kategorie	Prozent
trifft zu	38,9 %
trifft eher zu	48,1 %
trifft eher nicht zu/trifft nicht zu	13,0 %

3.3 Betrachtung der Schnittstellen innerhalb des Jobcenters sowie innerhalb des jeweiligen Sozialbürgerhauses

Wesentliche Ergebnisse aus der Onlinebefragung

- die Zusammenarbeit zwischen Infothek und Eingangszone ist hinreichend geklärt und funktioniert


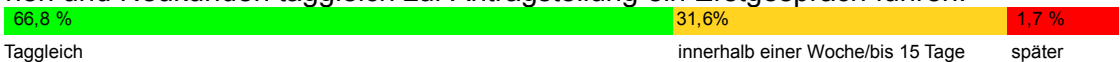
Kategorie	Prozent
trifft zu	39,4 %
trifft eher zu	41,4 %
trifft eher nicht zu/trifft nicht zu	16,45 %
- die Zusammenarbeit zwischen Eingangszone und Arbeitsvermittlung/Leistungssachbearbeitung ist hinreichend geklärt und funktioniert


Kategorie	Prozent
trifft zu	55,3 %
trifft eher zu	39,9 %
trifft eher nicht zu trifft nicht zu	4,9 %
- die Zusammenarbeit zwischen Orientierungsberatung und Arbeitsvermittlung/Leistungssachbearbeitung ist hinreichend geklärt und funktioniert


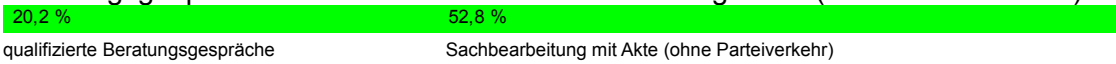
Kategorie	Prozent
trifft zu	12,4 %
trifft eher zu	43,9 %
trifft eher nicht zu/trifft nicht zu	43,8 %

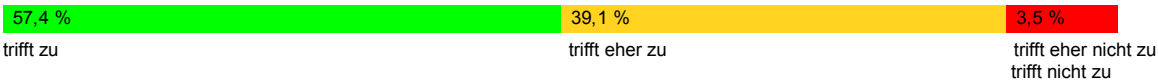
3.4 Qualität und Umfang der Aufgabenwahrnehmung der Teamleitungen, der Sachbearbeitung und der Arbeitsvermittlung

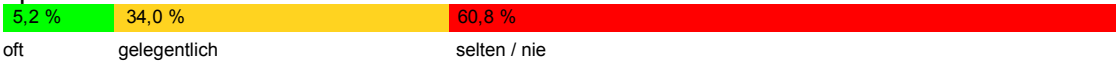
Wesentliche Ergebnisse aus der Onlinebefragung

- rund 67 % der befragten ArbeitsvermittlerInnen geben an, dass sie mit ihren Neukundinnen und Neukunden taggleich zur Antragstellung ein Erstgespräch führen.


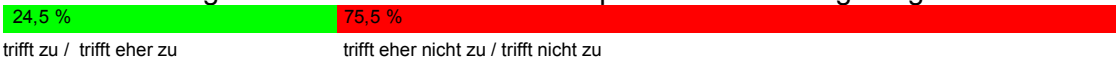
Kategorie	Prozent
Taggleich	66,8 %
innerhalb einer Woche/bis 15 Tage	31,6 %
später	1,7 %

- der Schwerpunkt der Arbeitszeit der LeistungssachbearbeiterInnen liegt auf qualifizierten Beratungsgesprächen und auf sachbearbeitenden Tätigkeiten (ohne Parteiverkehr).


Kategorie	Anteil
qualifizierte Beratungsgespräche	20,2 %
Sachbearbeitung mit Akte (ohne Parteiverkehr)	52,8 %
- der Neukundenprozess führt zu einer zeitnahen Erstberatung durch die ArbeitsvermittlerInnen.


Antwort	Anteil
trifft zu	57,4 %
trifft eher zu	39,1 %
trifft eher nicht zu / trifft nicht zu	3,5 %
- rund 60 % der ArbeitsvermittlerInnen und LeistungssachbearbeiterInnen geben an, selten oder nie miteinander über kommunale Eingliederungsleistungen nach § 16a SGB II zu sprechen.


Antwort	Anteil
oft	5,2 %
gelegentlich	34,0 %
selten / nie	60,8 %
- rund 45 % der ArbeitsvermittlerInnen und rund 42 % der LeistungssachbearbeiterInnen geben an, dass sich die fallbezogene Kommunikation untereinander verschlechtert hat.


Gruppe	verbessert / nicht verändert	verschlechtert
ArbeitsvermittlerInnen	54,6 %	45,4 %
LeistungssachbearbeiterInnen	58,1 %	41,9 %
- den Teamleitungen steht ausreichend Zeit für personelle Führungsaufgaben zur Verfügung.



Antwort	Anteil
trifft zu / trifft eher zu	24,5 %
trifft eher nicht zu / trifft nicht zu	75,5 %


(Zur Erläuterung: Die Führungsspanne bei den Teamleitungen wurde auf 1:15 erhöht.)

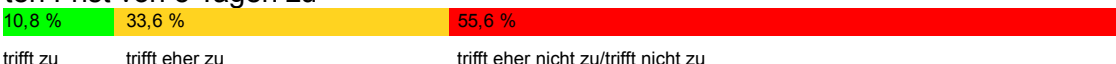
3.5 Zusammenarbeit mit der Bezirkssozialarbeit im jeweiligen Sozialbürgerhaus im Rahmen der Dienstanweisung aus Sicht des Jobcenters

Wesentliche Ergebnisse aus der Onlinebefragung

- die Einbindung des Jobcenters in die Sozialbürgerhaus Struktur fördert die Zusammenarbeit mit den anderen Fachlichkeiten des SBH Soziales


Antwort	Anteil
trifft zu	26,5 %
trifft eher zu	48,5 %
trifft eher nicht zu / trifft nicht zu	25,0 %
- die Zusammenarbeit zwischen Orientierungsberatung und Arbeitsvermittlung/Leistungssachbearbeitung ist hinreichend geklärt und funktioniert


Antwort	Anteil
trifft zu	12,4 %
trifft eher zu	43,9 %
trifft eher nicht zu / trifft nicht zu	43,8 %
- die Zusammenarbeit zwischen Orientierungsberatung und Eingangszone ist hinreichend geklärt und funktioniert


Antwort	Anteil
trifft zu	25,0 %
trifft eher zu	42,4 %
trifft eher nicht zu / trifft nicht zu	32,6 %
- das Rückleitungsformblatt über die Mitteilung der Zuständigkeit bei der Bezirkssozialarbeit geht den LeistungssachbearbeiterInnen und ArbeitsvermittlerInnen innerhalb der festgelegten Frist von 5 Tagen zu


Antwort	Anteil
trifft zu	10,8 %
trifft eher zu	33,6 %
trifft eher nicht zu / trifft nicht zu	55,6 %

- nach Fallübernahme durch die Bezirkssozialarbeit erhalten die LeistungssachbearbeiterInnen und ArbeitsvermittlerInnen innerhalb der festgelegten Frist von 20 Arbeitstagen eine rückmeldung über den Beratungsstand



3.6 Ergebnisse aus der Befragung der Sozialbürgerhausleitungen des Jobcenters

Den Sozialbürgerhausleitungen der SBH-Arbeit wurden insgesamt 14 Fragen gestellt. Diese bezogen sich insbesondere auf die Reformelemente, Kommunikation sowie die Zusammenarbeit mit dem Sozialbürgerhaus Soziales.

Wesentliche Ergebnisse aus der Befragung

- Die Reformelemente werden überwiegend positiv bewertet; nur die Entwicklungen im Bereich der Fallzahlen werden überwiegend negativ bewertet.
- Die Reform hat veränderte Anforderungen im Bereich der Führung durch die Sozialbürgerhausleitungen der SBH-Arbeit bewirkt.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sozialbürgerhäusern haben nach Aussage der Sozialbürgerhausleitungen den Rollenwechsel durch die veränderten Aufgabenzuschnitte gut vollzogen.
- Die Trennung der Fachlichkeiten hat sich positiv auf die Arbeit der Teamleitungen ausgewirkt.
- Es werden unterschiedliche Kommunikationswege intern und im Sozialbürgerhaus genutzt. Mit dem Kommunikationsformat zur Geschäftsführung besteht große Zufriedenheit.
- Die Zusammenarbeit mit dem Sozialbürgerhaus Soziales hat sich seit der Reform nicht verbessert bzw. sogar verschlechtert.
- Die unterschiedlichen Arbeitsweisen (nach Straßenprinzip im Jobcenter und nach Teilregionsprinzip im SBH-Soziales) wirken sich negativ aus.

Die Sozialbürgerhausleiterinnen und -leiter der SBH-Arbeit bestätigen durch ihre Aussagen weitgehend die Ergebnisse der Onlinebefragung, soweit die Inhalte der Fragen vergleichbar waren.

3.7 Servicequalität für die Kundinnen und Kunden

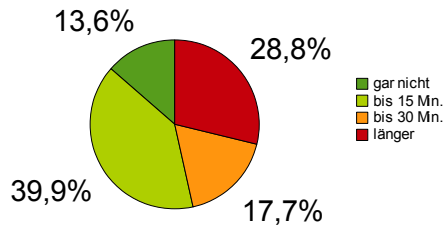
Aus den Ergebnissen zur Kundenbefragung des Sozialreferats in den Sozialbürgerhäusern für das Jahr 2013 werden im Hinblick auf die Reformelemente einige Fragen mit Gesamtauswertungen für die Sozialbürgerhäuser vorgestellt.

Zusätzlich liegen dem Jobcenter München Auswertungen getrennt nach den Fachlichkeiten, Eingangszone, Arbeitsvermittlung und Grundsicherung für Arbeitssuchende nach dem SGB II vor. Bezüglich der Erhebungen für diese Fachlichkeiten wird auf Gemeinsamkeiten bzw. Auffälligkeiten im Vergleich zur Gesamtauswertung für die Sozialbürgerhäuser eingegangen (siehe grau unterlegte Textteile). Einzelne Fragen, die im Hinblick auf das Evaluationsziel „Servicequalität“ besonders aufschlussreich erscheinen, werden mit Diagrammen hervorgehoben.

3.7.1 Fragestellungen nach Rahmenbedingungen

- Folgende Wartezeiten mussten die Kundinnen und Kunden nach Vorsprache an der Infothek bei der Eingangszone in Kauf nehmen:

(Quelle: Detailauswertung KUMM 2013 für Jobcenter München)



Für die Sozialbürgerhäuser gesamt liegen ähnliche Werte vor.

Insgesamt warteten rund 55 % der Kundinnen und Kunden gar nicht bzw. bis zu 15 Minuten.

Von den verbleibenden mussten 18 % der Kundinnen und Kunden bis zu 30 Minuten und 27 % länger als 30 Minuten warten.

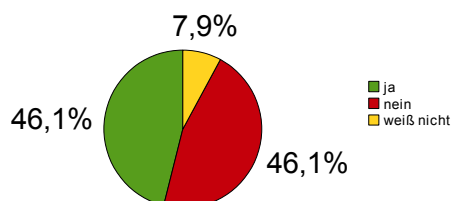
- Rund 88 % der Kundinnen und Kunden stimmen zu bzw. mit Einschränkungen zu, mit ihrem Anliegen bei der Eingangszone an der **richtigen Stelle** gewesen zu sein.

(Quelle: Detailauswertung KUMM 2013 für Jobcenter München)

Für die Sozialbürgerhäuser gesamt: Mit Zustimmungswerten von insgesamt rund 85 % wird ein ähnlich gutes Ergebnis erzielt.

3.7.2 Fragestellungen nach Klärung der Anliegen, Weiterleitung, Kontaktaufnahme

- Die Frage, ob die Kundinnen und Kunden ihr **Anliegen** durch die Eingangszone als **erledigt** betrachten, wurde wie folgt beantwortet:



Für die Sozialbürgerhäuser gesamt:

Die Werte sind mit 44 % Ja-Stimmen zu 48 % Nein-Stimmen ähnlich kontrovers.

(Quelle: Detailauswertung KUMM 2013 für Jobcenter München)

Bei diesem Ergebnis ist zu berücksichtigen, dass gerade bei Neuantragstellerinnen und -antragstellern das Anliegen nicht als erledigt angesehen werden kann. Sie erhalten die Antragsunterlagen und müssen diese nach Komplettierung erneut abgeben bzw. einreichen. Erst dann wird ihr Anliegen – Gewährung von Leistungen – erledigt.

- Rund 52 % der Kundinnen und Kunden stimmen der Aussage „Ich weiß, was ich selbst tun kann (z. B. weil ich Informationen von der Eingangszone bekommen habe oder weil ich von ihr Adressen erhalten habe, wohin ich mich für weitere Hilfen wenden kann) zu.“
(Quelle: Detailauswertung KUMM 2013 für Jobcenter München)

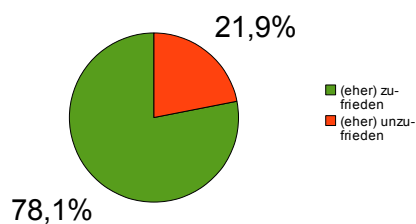
Für die Sozialbürgerhäuser gesamt: Rund 48 % der Kundinnen und Kunden stimmen der Aussage zu.

- 60 % der Kundinnen und Kunden bejahen die Frage, ob mit ihnen, wie an der Eingangszone vereinbart, **Kontakt aufgenommen** worden ist.
(Quelle: Detailauswertung KUMM 2013 für Jobcenter München)

Für die Sozialbürgerhäuser gesamt:
71 % der Kundinnen und Kunden bejahen diese Frage.

3.7.3 Frage nach Zufriedenheit

- Die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Sozialbürgerhaus?“ wurde für das SBH-Arbeit wie folgt beantwortet:



Für die Sozialbürgerhäuser gesamt:
Die Werte ähneln denen der Auswertung
83,2 % (eher) zufrieden,
16,8 % (eher) unzufrieden.

(Quelle: Detailauswertung KUMM 2013 für Jobcenter München)

3.8 Fachaufsicht im Jobcenter München

Ziel der Fachaufsicht ist die Sicherstellung der rechtmäßigen, zweckmäßigen, dienstleistungsorientierten und wirtschaftlichen Aufgabenerledigung. Durch die Fachaufsicht soll eine kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe erreicht werden. Sie unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jobcenter München bei ihrer Aufgabenwahrnehmung, indem sie Qualifizierungsbedarfe benennt und Entwicklungspotentiale aufdeckt. Außerdem gibt Sie den Beschäftigten zusätzliche Sicherheit bei ihrer Aufgabenerledigung.

Seit April 2013 wird die Fachaufsicht im Jobcenter nach einem neuen Konzept systematisch wahrgenommen, das am 14.12.2012 durch die Trägerversammlung beschlossen wurde (§ 44b Abs. 3 Satz 1 SGB II). Das primäre Ziel der Fachaufsicht ist die Qualitätssicherung. Hierzu werden Prüffelder festgelegt. Für die Prüfung werden sowohl Neufälle als auch laufende Fälle (Bestandskunden) stichprobenartig aus dem Bereich M&I und aus der Leistung herangezogen.

Prüffelder im Bereich Leistung sind u.a. die Berücksichtigung von Einkommen und Vermögen und das Erkennen von Unterhaltstatbeständen.

Der Bereich Markt & Integration legt den Schwerpunkt bei den Prüfungen auf bestimmte Risikothe-

men wie z. B. Absolventenmanagement, Qualität der Eingliederungsvereinbarungen sowie die Qualität in der Beratung und Vermittlung von Kundinnen und Kunden.

Insgesamt zeigt das Jobcenter im Quartalsbericht 2014, dass die Fehlerquoten auf relativ niedrigem Niveau sind. Dies ist ein zufriedenstellendes Ergebnis. Eine solide Bewertung der Fachaufsicht kann erst nach rd. 2 Jahre nach Implementierung erfolgen.

Zusätzlich zur Fachaufsicht im Jobcenter prüft die Landeshauptstadt München nach einem vom Stadtrat beschlossenen Prüfkonzept. Auch hier zeigt sich, dass sich die Qualität der Aufgabenerfüllung zufriedenstellend ist.

Fazit

Die Ergebnisse der Befragungen sind überwiegend positiv. Dies ist besonders vor dem Hintergrund der hohen Beteiligung von rund 61% im Durchschnitt aller drei Befragungen ein großer Erfolg (gesamt wurden 687 Personen befragt).

Insbesondere die Einrichtung bzw. die Arbeit der Eingangszonen wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geschätzt und akzeptiert. Die Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter fühlen sich durch die Kolleginnen und Kollegen in ihrer eigenen Arbeit entlastet.

Der Prozess bei der Antragstellung durch Kundinnen und Kunden wirkt sich positiv aus.

Erfreulich ist, dass sowohl Kundinnen und Kunden als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehrheitlich zufrieden sind mit ihrem Sozialbürgerhaus-Arbeit bzw. der Reform.

Trotzdem läuft noch nicht alles rund. Es gibt Bereiche, die noch weiterentwickelt bzw. optimiert werden müssen.

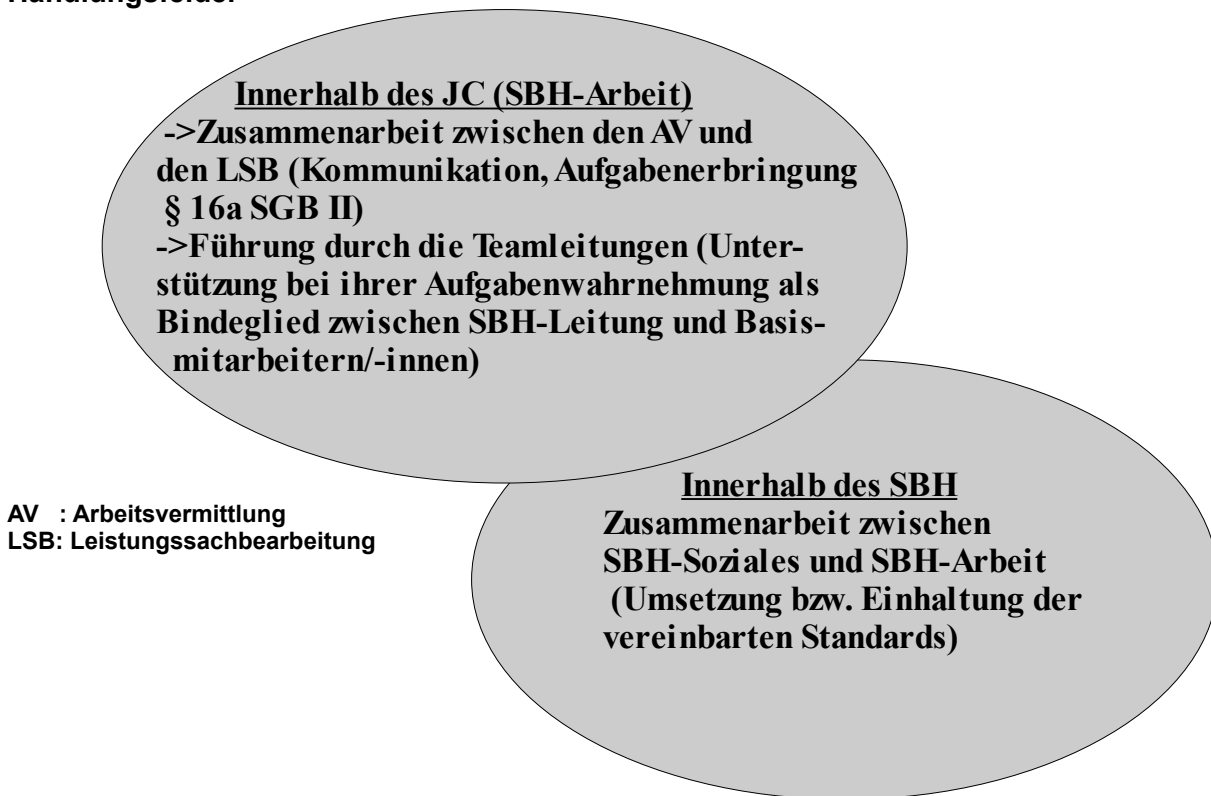
Der folgende Abschnitt benennt die zentralen Handlungsfelder.

4. Handlungsfelder

Für die Definition der Handlungsfelder waren die Ergebnisse der Befragungen insgesamt entscheidend.

Betrachtet wurden die Fragestellungen, deren Antworten negativ oder eher negativ ausfielen. Des Weiteren wurde ein besonderer Schwerpunkt auf die Prozesse gelegt, die die Erledigung der Kundenanliegen positiv beeinflussen. Die Stabilität und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war ebenfalls ein wichtiges Kriterium.

Handlungsfelder



Innerhalb des Sozialbürgerhauses

Zusammenarbeit im Sozialbürgerhaus:

Insgesamt gesehen ergibt sich, bei knapp der Hälfte negativer oder eher negativer Antworten, der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den jeweiligen Fragen die Einschätzung, dass die Zusammenarbeit mit der Bezirkssozialarbeit verbessert werden kann. Hier ist es sehr wichtig auf die Besonderheiten der einzelnen Häuser zu blicken und passgenaue Lösungen vor Ort, gemeinsam mit den SBH-Soziales, zu suchen.

Innerhalb des Jobcenters, Sozialbürgerhaus-Arbeit

§ 16a SGB II Aufgabenerbringung:

Insgesamt gesehen ergibt sich, bei mehrheitlich negativer oder eher negativer Antworten, der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den jeweiligen Fragen die Einschätzung, dass die Aufgabenwahrnehmung im Bereich der kommunalen Eingliederungs-Leistungen nach § 16a SGB II verbessert werden kann, um gerade die Integration von Kundinnen und Kunden mit multiplen Vermittlungshemmnissen – häufig Langzeitleistungsbezieherinnen und -bezieher - zu optimieren.

Kommunikation

Leistungssachbearbeitung ↔ Arbeitsvermittlung:

Insgesamt gesehen ergibt sich, bei über der Hälfte negativer oder eher negativer Antworten, der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den jeweiligen Fragen die Einschätzung, dass die Kommunikation zwischen den Fachlichkeiten verbessert werden kann. Dies ist insbesondere mit Blick auf die best-mögliche Förderung und Sicherstellung der Existenzgrundlage der rat- und hilfesuchenden Kundinnen und Kunden besonders wichtig.

Führung durch die Teamleitungen:

Insgesamt gesehen ergibt sich, bei mehrheitlich negativer oder eher negativer Antworten, der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu den jeweiligen Fragen die Einschätzung, dass die Teamleitungen in ihrer Aufgabenwahrnehmung weiter unterstützt werden sollten. Gerade die Teamleitungen nehmen in den SBH eine wichtige Rolle für die Sicherstellung der täglichen Aufgabenbewältigung ein. Sowohl fachliche Kompetenz wie gute Führung ist hier besonders wichtig.

Darüber hinaus hat die Befragung ergeben, dass die Situation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgrund hoher Fallzahlen bzw. anderen Faktoren noch immer als belastend empfunden wird und die Wirkung der Reform daher mindert. Dies bestätigt auch die Befragung der Sozialbürgerhausleitungen der SBH-Arbeit.

Auch wird angegeben, dass die Trennung der Fachlichkeiten bei den Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeitern die Aufgabenerledigung beeinträchtigt, da der ganzheitliche Blick auf die Problemlagen der Kundinnen und Kunden verloren gegangen ist. Die Arbeitsvermittlung empfindet die Unterstützung durch die Eingangszonen geringer, als es bei der Leistungssachbearbeitung der Fall ist. Dies wird durch den Abgleich der tatsächlichen Aufgabenwahrnehmung in der Eingangszone untermauert.

5. Weiteres Vorgehen

Wie soll es weitergehen? - Vorschläge der Projektgruppe -

- Workshop der zentralen Bereiche
Vorstellung der Ergebnisse, Einbindung zur Wirkung der Reform aus ihrer Sicht
- Workshop der Teamleiterinnen und Teamleiter
Vorstellung und ggf. Vertiefung der Ergebnisse, Erarbeitung von Maßnahmen zur Unterstützung und Zusammenarbeit, insbesondere zur Frage: Wie unterstützen die SBH-L die Teamleitungen in ihrer Aufgabenwahrnehmung?!
- Diskussion und Bewertung der Ergebnisse gemeinsam mit den Sozialbürgerhausleitungen

- des Jobcenters insbesondere zur Verbesserung der Kommunikation zwischen der Leistungssachbearbeitung und Arbeitsvermittlung, Vereinbarung von geeigneten Maßnahmen
- Diskussion und Bewertung der Ergebnisse gemeinsam mit der Leitung der Sozialbürgerhäuser-Soziales sowie den Sozialbürgerhausleitungen des SBH Soziales; Vereinbarung von Maßnahmen zur Optimierung der Schnittstelle
 - Aktualisierung des Aufgabenkataloges der Eingangszonen
Anpassung an aktuelle Gegebenheiten und Anforderungen; Entscheidung, ob die Aufgaben, die entgegen der ursprünglichen Absicht (weiterhin) durch die Fachkräfte wahrgenommen werden, dort verbleiben oder tatsächlich in die Eingangszonen verlagert werden sollen. Einzelfallregelungen aus wichtigem Grund müssen natürlich weiterhin möglich sein. Dabei soll auch die Gelegenheit zur Schaffung eines einheitlichen Aufgabenverständnisses bei den Teamleiter/innen und zum Austausch von guter Praxis ergriffen werden.

Die Entscheidung über die Ausgestaltung und das weitere Vorgehen obliegt der Geschäftsführung des Jobcenters bzw. der Trägerversammlung, sofern die geplante Maßnahme den Entscheidungsrahmen dieser berührt.

Das JC München hat bereits mit ersten Umsetzungsschritten begonnen.

Die Frage nach der Verbesserung der Kommunikation zwischen den Arbeitsmittlerinnen und Arbeitsmittlern und den Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeitern in den Sozialbürgerhäusern wurde mit den Sozialbürgerhausleitungen thematisiert und konkrete Schritte werden derzeit erarbeitet.

Die weiteren Themen werden nach Abschluss des Projekts angegangen.

Die nächsten Prozessschritte waren bzw. sind:

- 22.9.2014
Beschluss Lenkungskreis:
Freigabe des Abschlussberichts und formale Übergabe an die Geschäftsführerin des Jobcenters
- 06.11.2014
Information des Stadtrates im Rahmen des halbjährlichen Berichts des Sozialreferates zum Jobcenter München
- 12.12.2014
Behandlung in der Trägerversammlung des Jobcenters

Schließlich ist noch die Überarbeitung der Reformbroschüre geplant.

Hier geht es nicht um redaktionelle Anpassungen, sondern die Aufbau- und Ablauforganisation des Jobcenters München soll adressatengerecht dargestellt werden.