



Thomas Münch (rechts) ist Professor für Verwaltung und Organisation an der Hochschule Düsseldorf, Michael Wiedemeyer (links) ist Dozent für Sozialpolitik an der Universität Duisburg-Essen

Kundenbefragung: Jobcenter punktet bei Existenzsicherung und durch respektvollen Umgang

Professor Dr. Thomas Münch (TM) von der Hochschule Düsseldorf und Michael Wiedemeyer (MW) von der Universität Duisburg-Essen kooperieren seit einiger Zeit mit dem Jobcenter Köln und bringen Hochschule mit Praxis zusammen. Nun haben Sie gemeinsam mit Studenten/innen der Sozialen Arbeit im Jobcenter Köln eine Kundenbefragung durchgeführt – mit überraschenden Ergebnissen.

MAZ: Wie kam es zur Kundenbefragung im Jobcenter?

MW: Wir sind an das Jobcenter Köln herangetreten, mit dem Wunsch, die Kunden/innen befragen zu dürfen. Wir wollten wissen, wie die „Nutzer/innen“, das Jobcenter erleben. Hintergrund war, dass wir aus der Forschungsperspektive heraus nach zehn Jahren Hartz IV die Realität in den Jobcentern näher beleuchten wollten. Die Untersuchung war eingebettet in ein Forschungsprojekt mit Studierenden. Geschäftsführung und Trägerversammlung zeigten sich offen und interessiert

an den Ergebnissen. Ich finde die Bereitschaft, sich als Behörde gegenüber Externen zu öffnen, nicht selbstverständlich.

MAZ: Wie sind Sie bei der Befragung vorgegangen?

TM: Projekt-Kick-Off war Februar bis März 2014. Wir haben jeden Schritt mit dem Jobcenter gemeinsam geplant. Uns hat die Nutzerperspektive interessiert. Das heißt: Wie erleben die Kunden/innen das Jobcenter? Befragt haben wir 200 Neukunden/innen und 500 Bestandskunden/innen. Die Befragung war anonym, freiwillig und fand in einem geschützten Bereich in der Eingangszone statt. Obwohl es keine repräsentative Umfrage war, haben die Ergebnisse eine hohe Aussagekraft.

MAZ: Was haben Sie gefragt?

MW: Wir haben vier unterschiedliche „Bereiche“ abgefragt. Zum einen ging es um die Qualität der Dienstleistungen bei der Existenzsicherung. Außerdem haben wir die Kunden/innen gebeten, die Kompetenzen der Mitarbeiter/innen bei der Vermittlung in den Arbeitsmarkt einzuschätzen und die Beratungsleistung in anderen Lebensbereichen. Eine Fragenkategorie bezog sich auf den Umgang. Wir haben zum Beispiel gefragt, ob die Kunden/innen den Umgang als respektvoll empfinden.

Positiv ist, dass die meisten Kunden/innen den Umgang der Mitarbeiter/innen weitgehend als respektvoll empfinden, sagt Prof. Dr. Münch.

ein Grund dafür im System und den Budgetkürzungen der vergangenen Jahre, aus denen eine unzureichende Versorgung der Kunden/innen mit arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen resultiert.

MAZ: Was ist dabei herausgekommen?

TM: Es gab durchaus ein erfreuliches Maß an Zufriedenheit mit wichtigen Serviceleistungen wie der Existenzsicherung. Wenn es zum Beispiel darum geht, das Geld für den Lebensunterhalt und die Miete pünktlich zu zahlen, sind vor allem Neukunden/innen zufrieden. Eine echte Schwachstelle, nach Auffassung der Befragten, ist die telefonische Erreichbarkeit des Jobcenters – dabei ist das der von den Kunden/innen präferierte Kontaktweg. Positiv wiederum ist, dass die meisten Kundinnen und Kunden den Umgang der Mitarbeiter/innen weitgehend als respektvoll empfinden.

MAZ: Wie haben die Kunden/innen die Beratungsqualität bei der Arbeitsvermittlung bewertet?

MW: Die wird leider als unzureichend angesehen. Sowohl die Beratungskompetenz bei der Arbeitsvermittlung als auch die beim Thema „Fortbildung und Umschulung“. Meiner Meinung nach liegt

den/innen finden, dass diese Probleme das Jobcenter nichts angehen.

MAZ: Ist die Untersuchung damit abgeschlossen?

MW: Die erste Phase ist beendet. Doch wir haben gemeinsam mit dem Jobcenter eine zweite Befragung für das Wintersemester 2015 geplant.

(US)



Thomas Münch ist Professor für Verwaltung und Organisation an der Hochschule Düsseldorf. Er leitet dort den Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände. Michael Wiedemeyer ist Dozent an der Universität Duisburg-Essen und hat den Forschungsschwerpunkt Arbeitsmarktpolitik. Beide arbeiten seit 20 Jahren in Forschungsk Kooperationen gemeinsam an Projekten und sind ein eingespieltes Team.

Fakten zur Kundenbefragung

Die Interviewer haben gut 700 Kunden/innen aus den Standorten Süd, Chorweiler, Mülheim und Nippes etwa 33 Fragen zu unterschiedlichen Themen gestellt. Beispielsweise:

- Wirkung des Gebäudes, des Wartebereiches, der Beschilderung
- Qualität der Dienstleistungen z.B. im Hinblick auf bestimmte Beratungsqualitäten
- Jobangebote seitens des Jobcenters
- Probleme mit dem Jobcenter