



Der Landrat

VORLAGEN Nr. 0459/2014

Jever, den 05.06.2014

Sitzung/Gremium	am:	
Ausschuss Jobcenter Friesland	19.06.2014	öffentlich
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	02.07.2014	nicht öffentlich

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:

Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität bei Kunden im Bereich des SGB II (telefonische Kundenbefragungen)

Beschlussvorschlag:

Das Jobcenter des Landkreises Friesland soll für die Durchführung der Kundenbefragungen zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität bei Kunden im Bereich des SGB II ein Angebot der Firma „TEMA Gesellschaft für Marketing-Service mbH, Mannheim“ einholen und diese ggf. anschließend beauftragen.

Finanzielle Auswirkungen: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein				
Gesamtkosten der Maßnahmen (ohne Folgekosten)	Direkte jährliche Folgekosten	Finanzierung: Eigenanteil		Sonstige einmalige oder jährliche laufende Haushaltsauswirkungen
€ noch unbekannt	€ _____	€ _____	objektbezogene Einnahmen € _____	€ _____
Erfolgte Veranschlagung: <input type="checkbox"/> Ja, mit € _____ <input checked="" type="checkbox"/> Nein				
im <input type="checkbox"/> Ergebnishaushalt <input type="checkbox"/> Finanzhaushalt Produkt- bzw. Investitionsobjekt: _____				
Vorlage ist in LiquidFriesland abgestimmt worden <input type="checkbox"/> ja, mit folgendem Ergebnis:				
Teilnehmer: Zustimmung Ablehnung Enthaltung Alternativvorschläge				
Vorlage betrifft die demografische Entwicklung: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein				
Falls ja, in welcher Art: _____				
Vorlage bezieht sich auf		MEZ Nr. _____	HSP Nr. _____	
gez. Bruns Sachbearbeiter/in		gez. Giss Fachbereichsleiter/in		Sichtvermerke: gez. Vogelbusch Abteilungsleiter/in
				gez. Ambrosy Kämmerei
				Landrat
Beratungsergebnis:				
Einstimmig <input type="checkbox"/>	Ja-Stimmen _____	Nein-Stimmen _____	Enthaltungen _____	Kenntnisnahme <input type="checkbox"/>
				Lt. Beschlussvorschlag <input type="checkbox"/>
				Abweichender Beschluss <input type="checkbox"/>

Begründung:

Kundenorientierung und die damit verbundene Messung der Service- und Dienstleistungsqualität gehören bei vielen öffentlichen Dienstleistern zu einem Standardinstrument der Qualitätssicherung und des Controllings. Geeignetes Instrument hierfür sind Kundenbefragungen.

So kann mithilfe der Erhebungen im Jobcenter Friesland die Meinung der Kunden zu den Kernelementen des Service- und Dienstleistungsangebotes sowie zu Prozessabläufen in regelmäßigen Abständen eingeholt werden. Dies ermöglicht Stärken in der Arbeit und Zusammenarbeit zu erkennen und auszubauen, aber auch Schwachpunkte im prozessualen Wirken herauszuarbeiten und zu korrigieren.

Am 23.02.2012 hat die Bund-Länder-Arbeitsgruppe „Steuerung SGB II“ das Thema *Kundenbefragungen in der Grundsicherung* aufgegriffen und diskutiert. Im Kern der Erörterung wurde festgehalten, dass sich an Kundenbefragungen interessierte zugelassene kommunale Träger (zKT) im Wege von Ausschreibungen als Auftraggeber beim auch von der Bundesagentur für Arbeit beauftragten unabhängigen Dienstleister beteiligen können.

Anfang 2012 fand zum Thema „Kundenbefragungen in der Grundsicherung“ ein Workshop unter Beteiligung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), der kommunalen

Spitzenverbände, des Landes Niedersachsen, der Bundesagentur für Arbeit (BA) sowie Vertreterinnen und Vertretern von Geschäftsführungen von zugelassenen kommunalen Trägern (zKT) und gemeinsamen Einrichtungen (gE) statt. In dem Workshop wurde ein gemeinsam abgestimmter Fragebogen für regelmäßige Kundenbefragungen entwickelt, der auch von den zugelassenen kommunalen Trägern genutzt werden kann.

Der mögliche Vertrag zur Durchführung der Kundenbefragungen ist individuell zwischen dem Jobcenter Friesland und dem Befragungsinstitut zu verhandeln und abzuschließen. Die Befragungen sind aus dem Verwaltungskostenhaushalt des Jobcenter Friesland zu finanzieren (kommunale Beteiligung 15,2%).

Anlagen:

Steckbrief „Möglichkeiten zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität bei Kunden im Bereich des SGB II“