



Der Landrat

VORLAGEN Nr. 0611/2014

Jever, den 26.11.14

Sitzung/Gremium	am:	
Ausschuss Jobcenter Friesland	11.12.2014	öffentlich
Kreisausschuss des Landkreises Friesland		nicht öffentlich

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:**Ergebnis der Kundenzufriedenheitsbefragung****Beschlussvorschlag:**

Das vorgelegte Ergebnis der Kundenbefragungen wird zur Kenntnis genommen.

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

Begründung:

In der letzten Sitzung des Fachausschusses wurde einstimmig beschlossen, dass das Jobcenter des Landkreises Friesland die Firma „TEMA – Gesellschaft für Marketing-Service mbH, Mannheim“ mit der Durchführung von Kundenbefragungen zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität beauftragt.

Der Auftrag wurde am 02.09.2014 erteilt und die Kundenbefragungen in der 42. und 43. Kalenderwoche durchgeführt.

Für die telefonischen Kundenbefragungen kam ein Fragebogen zum Einsatz, welcher durch Vertreter des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), der kommunalen Spitzenverbände (NLT, DLT), des Landes Niedersachsen und der Bundesagentur für Arbeit (BA) entwickelt wurde.

Als Datenbasis dienten insgesamt 600 Datensätze der im Jobcenter Friesland betreuten Kunden mit qualifiziertem Beratungskontakt innerhalb der letzten 4-8 Wochen, welche mittels gesichertem IT-Verfahren an das Unternehmen übergeben wurden. Die Datenschutzbestimmungen des SGB X wurden dabei selbstverständlich eingehalten.

Die Mitarbeiter/-innen des beauftragen Unternehmens sind in der Methodik der telefonischen Interviewführung speziell geschult.

Am 05.11.2014 wurden die Ergebnisse der Kundenbefragung zur Verfügung gestellt. Um die Ergebnisse bewerten zu können, haben diese mit den letzten Ergebnissen aus dem Jahr 2011 verglichen.

Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke zeigt sich folgendes Bild:

• Themenblock Beratung und Vermittlung	Gesamt	2,66	(2011: 2,80)
• Themenblock Geldleistungen	Gesamt	2,69	(2011: 2,76)
• Themenblock Mitarbeiter	Gesamt	2,67	(2011: 2,49)
• Themenblock Rahmenbedingungen	Gesamt	2,15	(2011: 2,35)
• Themenblock Online-Angebot/Telefonkontakt Telefonische Erreichbarkeit“	Gesamt	3,19	(2011: 2,85)
• Gesamtzufriedenheit		2,84	(2011: 2,89)

Von 100 befragten Kunden stehen 52 länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 48 der Kunden geben an, Hilfestellung zu gesundheitlichen Fragen zu benötigen. 89 Kunden geben an, dass der Bescheid verständlich für sie sei.

Die detaillierten Fragen und deren Bewertungen können den beigefügten Ergebnis-Charts entnommen werden.

Anlagen:

Ergebnis-Charts zur Kundenbefragung