



Der Landrat

VORLAGEN Nr. 0924/2016

Jever, den 30.03.16

Sitzung/Gremium	am:	
------------------------	------------	--

Ausschuss Jobcenter Friesland**25.04.2016**

öffentlich

Kreisausschuss des Landkreises Friesland**04.05.2016**

nicht öffentlich

4 Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:**Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2015****Beschlussvorschlag:**

Die vorgelegten Ergebnisse der Kundenbefragungen in 2015 werden 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. A. Bruns Sachbearbeiter/in Fachbereichsleiter		Sichtvermerke: _____ gez. S. Ambrosy Abteilungsleiter/in Kämmerei Landrat		
Beratungsergebnis:				
Einstimmig ☐	Ja-Stimmen _____	Nein-Stimmen _____	Enthaltungen _____	Kenntnisnahme ☐
				Lt. Beschlussvorschlag ☐
				Abweichender Beschluss ☐

Begründung:

Im Jahr 2015 wurden zwei telefonische Kundenbefragungen zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität im Jobcenter durchgeführt. Die erste Befragung erfolgte im Mai 2015, die zweite Befragung im Oktober 2015.

Für die telefonischen Kundenbefragungen kam jeweils 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 für die Befragungen jeweils insgesamt 600 Datensätze der im Jobcenter des Landkreises Friesland betreuten Kunden mit qualifiziertem Beratungskontakt innerhalb der letzten 4-8 Wochen, welche mittels gesichertem IT-Verfahren an das Unternehmen übergeben wurden. Die geltenden Datenschutzbestimmungen wurden dabei selbstverständlich eingehalten.

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

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen dienen der Qualitätsverbesserung sowie der internen Steuerung der Organisationseinheit. So wird mithilfe der Erhebungen im Jobcenter Friesland die Meinung der Kunden zu den Kernelementen des Service- und Dienstleistungsangebotes sowie zu Prozessabläufen eingeholt, um Stärken in der Arbeit und Zusammenarbeit zu erkennen und auszubauen, aber auch Schwachpunkte im prozessualen Wirken herauszuarbeiten und zu korrigieren (z.B. im Themenblock „Geldleistungen“ die Steigerung der Zufriedenheit zur Frage F_23 „Erklärung des Bewilligungsbescheides“).

Die Ergebnisse der durchgeführten Befragungen und deren Bewertungen können der beigefügten Anlage entnommen werden.

Anlagen:

Bewertung der Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2015