

<b>Sitzung/Gremium</b>	<b>am:</b>	
Ausschuss für Arbeit und Soziales	<b>24.04.2017</b>	<b>öffentlich</b>
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	<b>03.05.2017</b>	<b>nicht öffentlich</b>

**Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:  
Ergebnisse Kundenzufriedenheitsbefragungen 2016 in der Grundsicherung für  
Arbeitsuchende**

**Beschlussvorschlag:**

Der vorgelegte Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2016 wird zur Kenntnis genommen.

Finanzielle Auswirkungen: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein						
Gesamtkosten der Maßnahmen (ohne Folgekosten)	Direkte jährliche Folgekosten	Finanzierung: Eigenanteil                      objektbezogene Einnahmen		Sonstige einmalige oder jährliche laufende Haushaltsauswirkungen		
€ XXXXx	€ XXXX	€ XXXX	€ XXXX	€ XXXX		
Erfolgte Veranschlagung: <input type="checkbox"/> Ja, mit € <input type="checkbox"/> Nein im <input type="checkbox"/> Ergebnishaushalt <input type="checkbox"/> Finanzhaushalt    Produkt- bzw. Investitionsobjekt: XXXX						
Vorlage betrifft die demografische Entwicklung: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Falls ja, in welcher Art: XXXX						
Vorlage bezieht sich auf XXXX	MEZ    Nr. XXXX Titel:	HSP    Nr. XXXXXX Titel:				
Sachbearbeiter                      Fachbereichsleiter/in		Sichtvermerke: Abteilungsleiter/in                      Kämmerei                      Landrat				
<b>Abstimmungsergebnis:</b>						
<b>Fachausschuss</b>	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
<b>Kreisausschuss</b>	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
<b>Kreistag</b>	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.

**Begründung:**

Im Jahr 2016 wurden zwei telefonische Kundenbefragungen zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität im Jobcenter Friesland durchgeführt. Die erste Befragung erfolgte im Mai 2016, die zweite Befragung im Oktober 2016.

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 beauftragen Unternehmens sind in der Methodik der telefonischen Interviewführung speziell geschult.

**Anlage(n):**

Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2016