

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2016

Ausschuss für Arbeit und Soziales

Sitzung am 24.04.2017

↳ Anlage zur Tagesordnung

Ergebnisse der Befragung Mai 2016

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete Kundenzufriedenheitsindex lag bei 2,27 Punkten (Ergebnis Oktober 2015: 2,16). Im Vergleich entspricht dies einer Reduzierung um 0,11 Punkte. Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock Beratung und Vermittlung	Gesamt	2,41	(10/2015: 2,40)
▪ Themenblock Geldleistungen	Gesamt	2,35	(10/2015: 2,22)
▪ Themenblock Mitarbeiter	Gesamt	2,31	(10/2015: 2,14)
▪ Themenblock Rahmenbedingungen	Gesamt	1,92	(10/2015: 1,83)
▪ Themenblock Telefonische Erreichbarkeit (Online-Angebot/Telefonkontakt)	Gesamt	2,84	(10/2015: 2,74)
Gesamtzufriedenheit		2,48	(10/2015: 2,33)

Von 100 befragten Kunden stehen 62 (Q3/2015: 57) länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 57 % der befragten Kunden geben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 79 % der Kunden empfinden die Zeit, die sich ihre IFK zur Klärung ihrer Situation nimmt, als ausreichend. Es werden Stärken und Fähigkeiten in ausreichendem Umfang besprochen.

54% der Befragten gaben an, mit Ihrer IFK über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben. 31 % der Befragten benötigten Hilfestellungen zu gesundheitlichen Fragen. Zu Fragen der Kinderbetreuung wünschten sich 21 % mehr Unterstützung.

75 % der Kunden gaben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. Lediglich zehn Kunden waren gar nicht zufrieden und vergaben die Noten 5 und 6. 92 % der Befragten bewerteten ihre Ansprechpartner als freundlich.

Im Bereich Bildung und Teilhabe wünschen sich die Kunden mehr Beratung. 48 % fühlten sich hier sehr gut bis gut beraten. 52 % vergeben jedoch die Noten 3-6 (25 % 5 und 6).

Ergebnisse der Befragung Oktober 2016

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete Kundenzufriedenheitsindex lag bei 2,33 Punkten (Ergebnis Mai 2016: 2,27). Im Vergleich entspricht dies einer Reduzierung um 0,06 Punkte. Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock Beratung und Vermittlung	Gesamt	2,52	(05/2016: 2,41)
▪ Themenblock Geldleistungen	Gesamt	2,46	(05/2016: 2,35)
▪ Themenblock Mitarbeiter	Gesamt	2,24	(05/2016: 2,31)
▪ Themenblock Rahmenbedingungen	Gesamt	2,07	(05/2016: 1,92)
▪ Themenblock Telefonische Erreichbarkeit (Online-Angebot/Telefonkontakt)	Gesamt	2,94	(05/2016: 2,84)
Gesamtzufriedenheit		2,37	(05/2016: 2,48)

Von 100 befragten Kunden standen 67 länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 67 % der befragten Kunden gaben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 51% der Befragten gaben an, mit Ihrer IFK über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben. Hierbei waren folgende Themen von Bedeutung:

- › 52 % Gesundheit (Q2/2016: 31 %)
- › 17 % Familie (Q2/2016: 24 %)
- › 14 % Mobilität (Q2/2016: 11 %)
- › 12 % Wohnung (Q2/2016: 30 %)
- › 12% Kinderbetreuung (Q2/2016: 13%)

94 % (Q2/2016: 75 %) der Kunden bewerteten die Beratung zur Antragstellung als hilfreich. Insgesamt waren 74 % der Befragten zufrieden mit den Mitarbeitern des Jobcenters (Note 1+2).

Im Bereich Bildung und Teilhabe wünschten sich die Kunden weiterhin mehr Beratung. 58 % fühlen sich hier sehr gut bis gut beraten. 42 % (Q2/2016: 52%) vergeben jedoch die Noten 3-6 (12 % 5 und 6).

74 % der Kunden empfanden die Zeit, die sich ihre IFK zur Klärung ihrer Situation nahm, als ausreichend. 64 % der Kunden gaben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. Lediglich 8 % waren gar nicht zufrieden (Vergabe der Noten 5 und 6). 87 % der Befragten bewerteten ihre Ansprechpartner als freundlich.

Übersicht Kundenzufriedenheitsindex

		Ergebnis 2. Befragung 2016	Ergebnis 1. Befragung 2016	Ergebnis 2. Befragung 2015
Nr.	Auswertung nach Frage	Mittelwert	Mittelwert	Mittelwert
INDEX AUS KUNDENZUFRIEDENHEIT		2,33	2,27	2,16
Themenblock: Beratung/Vermittlung				
F_4	Zufrieden mit der Zeit, die sich Ihr Ansprechpartner zur Klärung/Erörterung Ihrer beruflichen Situation genommen hat?	2,15	1,96	2,11
F_5	Zufrieden mit der Darstellung Ihrer Chancen am Arbeitsmarkt?	2,30	2,14	2,22
F_6	Zufrieden mit der Vereinbarung konkreter Schritte zur Verbesserung Ihrer beruflichen Situation?	2,20	2,10	2,12
F_10	Wie zufrieden waren Sie mit den angebotenen Arbeits- bzw. Ausbildungsstellen?	2,38	2,47	2,74
F_14	Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung zu Ihren persönlichen Lebensumständen?	2,21	2,00	1,67
F_17	Wenn Sie an die bisherige Unterstützung bei Beratung und Vermittlung denken, wie zufrieden waren Sie damit insgesamt?	<u>25%</u>	<u>2,52</u>	<u>2,41</u>
			<u>2,40</u>	

Themenblock: Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes					
F_18	Zufrieden mit der Verständlichkeit der Antragsunterlagen?	Gewichtungsfaktor	2,35	2,31	2,44
F_19	Zufrieden mit der Beratung bei der Antragstellung?		1,98	2,22	2,38
F_20	Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages?		1,99	1,94	1,95
F_23	Wie zufrieden waren Sie mit der Erklärung des Bewilligungsbescheides durch einen Mitarbeiter des Jobcenter?		3,75	2,00	3,22
F_24	Zufrieden mit der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?	25%	<u>2,46</u>	<u>2,35</u>	<u>2,22</u>

Themenblock: Mitarbeiter					
F_33	Zufrieden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?	Gewichtungsfaktor	1,89	1,93	2,08
F_34	Zufrieden mit den fachlichen Auskünften der Leistungsmitarbeiter?		1,92	2,17	2,08
F_35	Wie ist Ihr Vertrauen in diese Ansprechpartner?		2,34	2,28	2,28
F_36	Zufrieden mit der Unterstützung durch die Mitarbeiter?		2,32	2,20	2,21
F_37	Zufrieden mit den Mitarbeitern insgesamt?	30%	<u>2,24</u>	<u>2,31</u>	<u>2,14</u>

Themenblock: Rahmenbedingungen					
F_38	Zufrieden mit den Rahmenbedingungen insgesamt?	<u>20%</u>	<u>2,07</u>	<u>1,92</u>	<u>1,83</u>

Themenblock: Online-Angebot/Telefonkontakt					
F_42	Wie zufrieden waren Sie bei Ihren Anrufen mit der telefonischen Erreichbarkeit?		2,94	2,84	2,74
F_43	Wie zufrieden waren Sie mit der Erledigung Ihrer Anliegen am Telefon insgesamt?		2,39	2,39	2,21

Themenblock: Gesamtzufriedenheit					
F_44	Welche Bewertung vergeben Sie insgesamt dafür?		2,37	2,48	2,33

Vergleich auf Gegenseitigkeit

	2. Messwelle 2016	1. Messwelle 2016
Jobcenter (zkT)	KZI	KZI
Jobcenter Friesland	2,3	2,3
Jobcenter Görlitz	2,4	2,2
Jobcenter Ingolstadt	2,2	2,4
Jobcenter Münster	2,3	2,2
Jobcenter Potsdam-Mittelmark MAIA	2,4	2,5
Jobcenter Schleswig-Flensburg	2,4	2,4
Jobcenter MainArbeit Offenbach	2,3	2,3
Jobcenter Wuppertal	2,6	2,4
Pro Arbeit Offenbach	2,3	2,3
Jobcenter Stuttgart	2,4	2,2
Gesamt (Ø aller teilnehmenden JC)	2,4	2,3

Fazit

Die Ergebnisse geben Anlass, Prozesse im Jobcenter Friesland in Hinblick auf die Kundenfreundlichkeit zu hinterfragen.

Die Entwicklung des Index aus Kundenzufriedenheit ist leicht sinkend. Zwar kann das Jobcenter Friesland im Vergleich auf Gegenseitigkeit mit weiteren Jobcentern gute Ergebnisse vorweisen, dennoch sind einige Detailauswertungen näher zu betrachten.

Die Beratung der persönlichen Lebensumstände ist ein stetiger Kritikpunkt der Kunden. Es wird der Wunsch nach mehr Zeit für ein Beratungsgespräch geäußert, aber auch eine nähere Betrachtung der persönlichen Situation (Gesundheit, Schulden, Kinderbetreuung). Diese Aussage der Kunden wird zum Anlass genommen, zukünftig in Beratungsgesprächen näher auf diese Themen einzugehen.

Auch die Erklärung der leistungsrechtlichen Unterlagen durch einen Mitarbeiter des Jobcenters wird nur als ausreichend bewertet. Hier erörtert das Jobcenter Friesland mit seinen Führungskräften die Möglichkeit der Vereinfachung von Anträgen und Bescheiden, insbesondere das Verwenden einfacher Sprache.

Mittels Mitarbeiterschulungen zu Themen der Gesprächsführung werden die Mitarbeiter des Jobcenters Friesland in Bezug auf kundenfreundliche Beratung sensibilisiert.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen werden in den fachlichen Dienstbesprechungen dargestellt. So wird ein zukünftiger Veränderungsprozess angestoßen.