

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2017

Ausschuss für Arbeit und Soziales

Sitzung am 17.04.2018

↳ Anlage zur Tagesordnung

Ergebnisse der Befragung Mai 2017

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete Kundenzufriedenheitsindex lag bei 2,12 Punkten (Ergebnis Oktober 2016: 2,33 / Ergebnis Mai 2016: 2,27). Im Vergleich entspricht dies einer Verbesserung um 0,21 Punkte. Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock Beratung und Vermittlung	Gesamt	2,03	(10/2016: 2,52)
▪ Themenblock Geldleistungen	Gesamt	2,20	(10/2016: 2,46)
▪ Themenblock Mitarbeiter	Gesamt	2,20	(10/2016: 2,24)
▪ Themenblock Rahmenbedingungen	Gesamt	2,00	(10/2016: 2,07)
▪ Themenblock Telefonische Erreichbarkeit (Online-Angebot/Telefonkontakt)	Gesamt	2,70	(10/2016: 2,94)
Gesamtzufriedenheit		2,12	(10/2016: 2,37)

Von 100 befragten Kunden stehen 61 (10/2016: 67) länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 63 % (10/2016: 67%) der befragten Kunden geben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 82 % (10/2016: 82%) der Kunden empfinden die Zeit, die sich ihre Beratungsfachkraft zur Klärung ihrer Situation nimmt, als ausreichend. Es werden Stärken und Fähigkeiten in ausreichendem Umfang besprochen.

50% (10/2016: 51%) der Befragten gaben an mit Ihrer Beratungsfachkraft über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben bzw. wollten hierrüber sprechen. 43% der Befragten benötigten Hilfestellungen zu gesundheitlichen Fragen. Zu Fragen der Mobilität sowie der zum Themenfeld „Wohnung“ wünschten sich jeweils 17% mehr Unterstützung.

81 % (10/2016: 94%) der Kunden geben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. 3% (10/2016: 0%) sind gar nicht zufrieden (Vergabe der Noten 5 und 6).

Insgesamt sind 73% der Befragten (10/2016: 74%) zufrieden mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters (Note 1+2).

Im Bereich Bildung und Teilhabe wünschen sich die Kunden weiterhin mehr Beratung. 51% (10/2016: 58%) fühlen sich hier sehr gut bis gut beraten. 49 % (10/2016: 42%) vergeben jedoch die Noten 3-6 (14% 5 und 6).

Ergebnisse der Befragung November 2017

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete Kundenzufriedenheitsindex lag bei 2,22 Punkten (Ergebnis Mai 2017: 2,12 / Ergebnis Oktober 2016: 2,33). Im Vergleich entspricht dies einem um 0,10 Punkte geringeren Zufriedenheitswert. Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock Beratung und Vermittlung	Gesamt	2,31	(05/2017: 2,03)
▪ Themenblock Geldleistungen	Gesamt	2,44	(05/2017: 2,20)
▪ Themenblock Mitarbeiter	Gesamt	2,12	(05/2017: 2,20)
▪ Themenblock Rahmenbedingungen	Gesamt	1,97	(05/2017: 2,00)
▪ Themenblock Telefonische Erreichbarkeit (Online-Angebot/Telefonkontakt)	Gesamt	2,54	(05/2017: 2,70)
Gesamtzufriedenheit		2,22	(05/2017: 2,12)

Von 100 befragten Kunden stehen 56 (05/2017: 61) länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 63 % (05/2017: 63%) der befragten Kunden geben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 75 % (05/2017: 82%) der Kunden empfinden die Zeit, die sich ihre Beratungsfachkraft zur Klärung ihrer Situation nimmt, als ausreichend. Es werden Stärken und Fähigkeiten in ausreichendem Umfang besprochen.

45% (05/2017: 50%) der Befragten gaben an mit Ihrer Beratungsfachkraft über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben bzw. wollten hierrüber sprechen. 61% der Befragten benötigten Hilfestellungen zu gesundheitlichen Fragen. Zu Fragen der Mobilität sowie der zum Themenfeld „Wohnung“ wünschten sich jeweils 17% mehr Unterstützung.

74 % (05/2017: 81%) der Kunden gaben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. 7% (05/2017: 3%) sind gar nicht zufrieden (Vergabe der Noten 5 und 6).

Insgesamt sind 77% der Befragten (05/2017: 73%) zufrieden mit den Mitarbeitern des Jobcenters (Note 1+2).

Im Bereich Bildung und Teilhabe wünschen sich die Kunden weiterhin mehr Beratung. 53% (05/2017: 51%) fühlen sich hier sehr gut bis gut beraten. 44 % (05/2017: 49%) vergeben jedoch die Noten 3-6 (3% Note 5 und 6).

Übersicht Kundenzufriedenheitsindex

		Ergebnis 2. Befragung 2017	Ergebnis 1. Befragung 2017	Ergebnis 2. Befragung 2016
Nr.	Auswertung nach Frage	Mittelwert	Mittelwert	Mittelwert
INDEX AUS KUNDENZUFRIEDENHEIT		2,22	2,12	2,33
Themenblock: Beratung/Vermittlung				
F_4	Zufrieden mit der Zeit, die sich Ihr Ansprechpartner zur Klärung/Erörterung Ihrer beruflichen Situation genommen hat?	2,08	1,82	2,15
F_5	Zufrieden mit der Darstellung Ihrer Chancen am Arbeitsmarkt?	2,32	2,11	2,3
F_6	Zufrieden mit der Vereinbarung konkreter Schritte zur Verbesserung Ihrer beruflichen Situation?	2,12	1,86	2,20
F_10	Wie zufrieden waren Sie mit den angebotenen Arbeits- bzw. Ausbildungsstellen?	1,81	2,58	2,38
F_14	Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung zu Ihren persönlichen Lebensumständen?	1,73	1,77	2,21
F_17	Wenn Sie an die bisherige Unterstützung bei Beratung und Vermittlung denken, wie zufrieden waren Sie damit insgesamt?	<u>25%</u>	<u>2,31</u>	<u>2,03</u>
			<u>2,52</u>	

Themenblock: Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes					
F_18	Zufrieden mit der Verständlichkeit der Antragsunterlagen?	Gewichtungsfaktor	2,39	1,95	2,35
F_19	Zufrieden mit der Beratung bei der Antragstellung?		2,15	1,97	1,98
F_20	Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages?		2,16	1,71	1,99
F_23	Wie zufrieden waren Sie mit der Erklärung des Bewilligungsbescheides durch einen Mitarbeiter des Jobcenter?		2,80	2,20	3,75
F_24	Zufrieden mit der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?	25%	<u>2,44</u>	<u>2,20</u>	<u>2,46</u>

Themenblock: Mitarbeiter					
F_33	Zufrieden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?	Gewichtungsfaktor	2,06	1,94	1,89
F_34	Zufrieden mit den fachlichen Auskünften der Leistungsmitarbeiter?		2,19	2,06	1,92
F_35	Wie ist Ihr Vertrauen in diese Ansprechpartner?		2,36	2,24	2,34
F_36	Zufrieden mit der Unterstützung durch die Mitarbeiter?		2,23	2,26	2,32
F_37	Zufrieden mit den Mitarbeitern insgesamt?	30%	<u>2,12</u>	<u>2,20</u>	<u>2,24</u>

Themenblock: Rahmenbedingungen

F_38	Zufrieden mit den Rahmenbedingungen insgesamt?	<u>20%</u>	<u>1,97</u>	<u>2,00</u>	<u>2,07</u>
-------------	--	------------	-------------	-------------	-------------

Themenblock: Online-Angebot/Telefonkontakt

F_42	Wie zufrieden waren Sie bei Ihren Anrufen mit der telefonischen Erreichbarkeit?		2,54	2,70	2,94
F_43	Wie zufrieden waren Sie mit der Erledigung Ihrer Anliegen am Telefon insgesamt?		2,06	1,92	2,39

Themenblock: Gesamtzufriedenheit

F_44	Welche Bewertung vergeben Sie insgesamt dafür?		2,3	2,12	2,37
-------------	--	--	-----	------	------

Vergleich auf Gegenseitigkeit

	2. Messwelle 2017	1. Messwelle 2017
Jobcenter (zkT)	KZI	KZI
Jobcenter Ingolstadt	2,1	2,3
Jobcenter Friesland	2,2	2,1
ProArbeit Kreis Offenbach	2,2	2,3
Jobcenter Stuttgart	2,3	2,3
Jobcenter Münster	2,3	2,4
Jobcenter Schleswig-Flensburg	2,3	2,4
Jobcenter Potsdam-Mittelmark MAIA	2,4	2,2
Jobcenter Wuppertal	2,4	2,4
Jobcenter Görlitz	2,4	2,4
Jobcenter MainArbeit Offenbach	2,4	2,4
Gesamt (Ø aller teilnehmenden JC)	2,3	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 stetiger Veränderungsprozess angestoßen.