

Sitzung/Gremium	am:	
Ausschuss für Arbeit und Soziales	30.04.2019	öffentlich
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	12.06.2019	nicht öffentlich

**Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:
Ergebnis der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2018**

Beschlussvorschlag:

Der vorgelegte Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2018 wird zur Kenntnis genommen. Zukünftig erfolgt die Durchführung der Kundenzufriedenheitsbefragungen alle zwei Jahre.

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. XXXXXX Titel:		HSP Nr. XXXXXX Titel:			
Sachbearbeiter/in Fachbereichsleiter		Sichtvermerke: Abteilungsleiter/in Kämmerei Landrat				
Abstimmungsergebnis:						
Fachausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
Kreisausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
Kreistag	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.

Begründung:

I. Ergebnisse der Befragungen in 2018

Im Jahr 2018 wurden zwei telefonische Kundenbefragungen zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität im Jobcenter Friesland durchgeführt. Die erste Befragung erfolgte im Mai 2017, die zweite Befragung im November 2018. In der Anlage werden die die Ergebnisse der Befragungen dargestellt.

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.

II. Zukünftige Durchführung der Befragungen

Die Kundenzufriedenheitsbefragungen werden regelmäßig seit 2015 zweimal jährlich durchgeführt. Die Kosten hierfür belaufen sich jährlich insgesamt auf 3.808,00 EUR. Die Ergebnisse der Befragungen werden ausgewertet und etwaige Handlungsbedarfe daraus abgeleitet.

Die einzelnen Befragungsergebnisse aus den Jahren 2015 bis 2018 weisen in den einzelnen Themenblöcken lediglich geringe Unterschiede aus. Unter Berücksichtigung der Grundsätze von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit wird daher vorgeschlagen, die Kundenzufriedenheitsbefragungen nur noch jedes zweite Jahr durchzuführen.

Anlage(n):

Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2018

Übersicht der Befragungsergebnisse der Jahre 2015 bis 2018