

# Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2018

Ausschuss für Arbeit und Soziales  
Sitzung am 30.04.2019  
☞ Anlage zur Tagesordnung

## Ergebnisse der Befragung Mai 2018

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete Kundenzufriedenheitsindex lag bei 2,17 Punkten (Ergebnis November 2017: 2,22 / Ergebnis Mai 2017: 2,12). Im Vergleich entspricht dies einer Verbesserung um 0,04 Punkte. Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock <b>Beratung und Vermittlung</b>	Gesamt	<b>2,08</b>	(11/2017: 2,31)
▪ Themenblock <b>Geldleistungen</b>	Gesamt	<b>2,43</b>	(11/2017: 2,44)
▪ Themenblock <b>Mitarbeiter</b>	Gesamt	<b>2,25</b>	(11/2017: 2,12)
▪ Themenblock <b>Rahmenbedingungen</b>	Gesamt	<b>1,86</b>	(11/2017: 1,97)
▪ Themenblock <b>Telefonische Erreichbarkeit</b> (Online-Angebot/Telefonkontakt)	Gesamt	<b>2,66</b>	(11/2017: 2,54)
<b>Gesamtzufriedenheit</b>		<b>2,26</b>	(11/2017: 2,22)

Von 100 befragten Kunden stehen 57 (11/2017: 56) länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 55 % (11/2017: 67%) der befragten Kunden geben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 71 % (11/2017: 75%) 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.

25% (11/2017: 45%) der Befragten gaben an, mit Ihrer Beratungsfachkraft über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben bzw. wollten hierrüber sprechen. 45% der Befragten benötigten Hilfestellungen zu gesundheitlichen Fragen. Zu Fragen der „Mobilität“ wünschten sich 10% sowie zum Themenfeld „Wohnung“ wünschten sich 5% mehr Unterstützung.

79 % (11/2017: 74%) der Kunden geben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. 3% (11/2017: 7%) sind gar nicht zufrieden (Vergabe der Noten 5 und 6).

Insgesamt sind 66% der Befragten (11/2017: 77%) zufrieden mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters (Note 1+2).

Im Bereich Bildung und Teilhabe wünschen sich die Kunden weiterhin mehr Beratung. 53% (11/2017: 53%) fühlen sich hier sehr gut bis gut beraten. 43 % (11/2017: 44%) vergeben jedoch die Noten 3-6 (20% 5 und 6).

### Ergebnisse der Befragung November 2018

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete Kundenzufriedenheitsindex lag bei 2,17 Punkten Im Vergleich zu den Ergebnissen aus Mai 2018 hat sich der Zufriedenheitswert somit nicht verändert.

Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock <b>Beratung und Vermittlung</b>	Gesamt	2,18	(05/2018: 2,08)
▪ Themenblock <b>Geldleistungen</b>	Gesamt	2,30	(05/2018: 2,43)
▪ Themenblock <b>Mitarbeiter</b>	Gesamt	2,10	(05/2018: 2,25)
▪ Themenblock <b>Rahmenbedingungen</b>	Gesamt	2,09	(05/2018: 1,86)
▪ Themenblock <b>Telefonische Erreichbarkeit</b> (Online-Angebot/Telefonkontakt)	Gesamt	2,53	(05/2018: 2,66)
<b>Gesamtzufriedenheit</b>		<b>2,17</b>	<b>(05/2018: 2,26)</b>

Von 100 befragten Kunden stehen 62 länger als 2 Jahre im Leistungsbezug.

62 % der befragten Kunden geben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 84 % 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.

54% der Befragten gaben an mit Ihrer Beratungsfachkraft über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben bzw. wollten hierrüber sprechen. 38% der Befragten benötigten Hilfestellungen zu gesundheitlichen Fragen. Zu Fragen der „Mobilität“ wünschten sich 8% sowie zum Themenfeld „Wohnung“ wünschten sich 25% mehr Unterstützung.

76 % der Kunden gaben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. 2% sind gar nicht zufrieden (Vergabe der Noten 5 und 6).

Insgesamt sind 73% der Befragten zufrieden mit den Mitarbeitern des Jobcenters (Note 1+2).

Im Bereich Bildung und Teilhabe wünschen sich die Kunden weiterhin mehr Beratung. 59% fühlen sich hier sehr gut bis gut beraten. 40 % vergeben jedoch die Noten 3-6 (24% Note 5 und 6).

**Übersicht Kundenzufriedenheitsindex**

		Ergebnis 2. Befragung 2018	Ergebnis 1. Befragung 2018	Ergebnis 2. Befragung 2017	
Nr.	Auswertung nach Frage	Mittelwert	Mittelwert	Mittelwert	
<b>INDEX AUS KUNDENZUFRIEDENHEIT</b>		<b>2,17</b>	<b>2,17</b>	<b>2,22</b>	
<b>Themenblock: Beratung/Vermittlung</b>					
<b>F_4</b>	Zufrieden mit der Zeit, die sich Ihr Ansprechpartner zur Klärung/Erörterung Ihrer beruflichen Situation genommen hat?	Gewichtungsfaktor	1,85	2,01	2,08
<b>F_5</b>	Zufrieden mit der Darstellung Ihrer Chancen am Arbeitsmarkt?		1,9	2,23	2,32
<b>F_6</b>	Zufrieden mit der Vereinbarung konkreter Schritte zur Verbesserung Ihrer beruflichen Situation?		2,00	2,02	2,12
<b>F_10</b>	Wie zufrieden waren Sie mit den angebotenen Arbeits- bzw. Ausbildungsstellen?		2,31	2,22	1,81
<b>F_14</b>	Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung zu Ihren persönlichen Lebensumständen?		1,72	1,52	1,73
<b>F_17</b>	Wenn Sie an die bisherige Unterstützung bei Beratung und Vermittlung denken, wie zufrieden waren Sie damit insgesamt?	<b>25%</b>	<b>2,18</b>	<b>2,08</b>	<b>2,31</b>

Themenblock: Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes					
F_18	Zufrieden mit der Verständlichkeit der Antragsunterlagen?	Gewichtungsfaktor	2,33	2,53	2,39
F_19	Zufrieden mit der Beratung bei der Antragstellung?		2,09	2,03	2,15
F_20	Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages?		1,94	2,02	2,16
F_23	Wie zufrieden waren Sie mit der Erklärung des Bewilligungsbescheides durch einen Mitarbeiter des Jobcenter?		3,83	3,17	2,80
F_24	<b>Zufrieden mit der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?</b>	<b>25%</b>	<b>2,30</b>	<b>2,43</b>	<b>2,44</b>

Themenblock: Mitarbeiter					
F_33	Zufrieden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?	Gewichtungsfaktor	1,89	2,05	2,06
F_34	Zufrieden mit den fachlichen Auskünften der Leistungsmitarbeiter?		1,99	2,13	2,19
F_35	Wie ist Ihr Vertrauen in diese Ansprechpartner?		2,19	2,25	2,36
F_36	Zufrieden mit der Unterstützung durch die Mitarbeiter?		2,27	2,18	2,23
F_37	<b>Zufrieden mit den Mitarbeitern insgesamt?</b>	<b>30%</b>	<b>2,10</b>	<b>2,25</b>	<b>2,12</b>

Themenblock: Rahmenbedingungen					
<b>F_38</b>	Zufrieden mit den Rahmenbedingungen insgesamt?	20%	2,09	1,86	1,97
Themenblock: Online-Angebot/Telefonkontakt					
<b>F_42</b>	Wie zufrieden waren Sie bei Ihren Anrufen mit der telefonischen Erreichbarkeit?		2,53	2,66	2,54
<b>F_43</b>	Wie zufrieden waren Sie mit der Erledigung Ihrer Anliegen am Telefon insgesamt?		2,24	2,27	2,06
Themenblock: Gesamtzufriedenheit					
<b>F_44</b>	Welche Bewertung vergeben Sie insgesamt dafür?		2,17	2,26	2,22

### **Fazit**

Die Ergebnisse geben kaum einen Anlass, Prozesse im Jobcenter Friesland in Hinblick auf die Kundenfreundlichkeit zu hinterfragen. Die Entwicklung des Index aus Kundenzufriedenheit ist annähernd stabil.

Die Beratung der persönlichen Lebensumstände ist jedoch 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).

Die Erklärung der leistungsrechtlichen Unterlagen durch einen Mitarbeiter des Jobcenters wird nur als ausreichend bewertet. Da dieser Punkt ebenfalls die Hauptursache für persönliche Beschwerden darstellt, ist hier vorrangig eine Veränderung herbeizuführen.