

Sitzung/Gremium	am:	
Ausschuss für Arbeit und Soziales	13.04.2021	öffentlich
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	28.04.2021	nicht öffentlich

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2019 und 2020 in der Grundsicherung für Arbeitsuchende

Beschlussvorschlag:

Der vorgelegte Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2019 und 2020 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		Sonstige einmalige oder jährliche laufende Haushaltsauswirkungen		
€ XXXXX	€ XXXX	€ XXXX	objektbezogene Einnahmen € 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 checked="" type="checkbox"/> nein Falls ja, in welcher Art: XXXX		Vorlage betrifft klimarelevante Maßnahmen: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein Falls ja, in welcher Art: XXXX				
Vorlage bezieht sich auf XXX	MEZ Nr. XXX Titel:	HSP Nr. XXX Titel:				
gez. Andreas Bruns Sachbearbeiter/in Fachbereichsleiter		Sichtvermerke: gez. Sven Ambrosy Dezernent/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:

In 2019 und 2020 wurde je eine telefonische Kundenbefragung zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität im Jobcenter Friesland durchgeführt. In der Anlage werden 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.

Anlage(n):

Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2019 und 2020