



**Begründung:**

In 2021 wurde eine telefonische Kundenbefragung zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität im Jobcenter Friesland durchgeführt. In der Anlage werden die Ergebnisse der Befragung dargestellt.

Für die telefonische Kundenbefragung kam 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:**

Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragung 2021