

Sitzung/Gremium	am:	
Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales	23.11.2022	öffentlich
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	14.12.2022	nicht öffentlich

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2022 in der Grundsicherung für Arbeitsuchende

Beschlussvorschlag:

Der vorgelegte Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragung 2022 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:				
Sachbearbeiter/in	gez. Andreas Bruns Fachbereichsleiter	Sichtvermerke: gez. Silke Vogelbusch Dezernentin 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 2022 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 2022