Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2022

Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales
Sitzung am 23.11.2022
↳ Anlage zur Tagesordnung

Ergebnisse der Befragung in 2022

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete **Kundenzufriedenheitsindex lag bei 1,84 Punkten** (Index 2021: 2,12). Im Vergleich entspricht dies einer Verbesserung um 0,28 Punkten zum Vorjahresergebnis. Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke der Befragung, zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock **Beratung und Vermittlung**	Gesamt	**1,80**	(2021: 2,24)
▪ Themenblock **Geldleistungen**	Gesamt	**1,84**	(2021: 2,23)
▪ Themenblock **Mitarbeiter**	Gesamt	**1,86**	(2021: 2,12)
▪ Themenblock **Rahmenbedingungen**	Gesamt	**1,85**	(2021: 1,83)
▪ Themenblock **Telefonische Erreichbarkeit**	Gesamt	**1,25**	(2021: 2,55)
▪ Themenblock **Telefonkontakt**	Gesamt	**1,99**	(2021: 2,17)
▪ **Gesamtzufriedenheit**		**1,80**	(2021: 2,07)

Von 100 befragten Kunden standen 27 (2021: 59) länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 81% (2021: 68%) der befragten Kunden gaben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 95% (2021: 77%) der Kunden empfanden die Zeit, die sich ihre Beratungsfachkraft zur Klärung ihrer Situation nahm, als ausreichend. Es wurden Stärken und Fähigkeiten in ausreichendem Umfang besprochen.

45% (2021: 20%) der Befragten gaben an, mit Ihrer Beratungsfachkraft über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben bzw. wollten hierrüber sprechen. 12% der Befragten benötigten Hilfestellungen zu gesundheitlichen Fragen. Zum Themenfeld „Wohnung“ wünschten sich 29% Unterstützung.

97% (2021: 80%) der Kunden geben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. 3% (2021: 7%) sind gar nicht zufrieden (Vergabe der Noten 5 und 6).

Insgesamt sind 90% der Befragten (2021: 66%) zufrieden mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters (Note 1+2).

Im Bereich Bildung und Teilhabe hat sich die Zufriedenheit der Kunden mit der Beratung weiter verbessert. 100% (2021: 74%) fühlten sich hier sehr gut bis gut beraten.

Übersicht Kundenzufriedenheitsindex

			2022	2021
			Mittelwert	Mittelwert
Index aus Kundenzufriedenheit			**1,84**	**2,21**
Nr.	**Auswertung nach Frage**			
Themenblock: Beratung/Vermittlung				
F_4	Zufrieden mit der Zeit, die sich Ihr Ansprechpartner zur Klärung/Erörterung Ihrer beruflichen Situation genommen hat?	Gewichtungsfaktor	1,87	2,24
F_5	Zufrieden mit der Darstellung Ihrer Chancen am Arbeitsmarkt?		1,99	2,23
F_6	Zufrieden mit der Vereinbarung konkreter Schritte zur Verbesserung Ihrer beruflichen Situation?		1,90	2,23
F_10	Wie zufrieden waren Sie mit den angebotenen Arbeits- bzw. Ausbildungsstellen?		1,50	2,42
F_14	Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung zu Ihren persönlichen Lebensumständen?		1,69	2,07
F_17	Wenn Sie an die bisherige Unterstützung bei Beratung und Vermittlung denken, wie zufrieden waren Sie damit insgesamt?	**25%**	**1,80**	**2,24**
Themenblock: Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes				
F_18	Zufrieden mit der Verständlichkeit der Antragsunterlagen?		1,81	2,53
F_19	Zufrieden mit der Beratung bei der Antragstellung?		1,94	1,87
F_20	Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages?		1,81	2,04
F_23	Wie zufrieden waren Sie mit der Erklärung des Bewilligungsbescheides durch einen Mitarbeiter des Jobcenter?		0,00	3,00
F_24	Zufrieden mit der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?	**25%**	**1,84**	**2,23**

Themenblock: Mitarbeiter				
F_33	Zufrieden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter der Leistungsabteilung?		1,66	1,89
F_34	Zufrieden mit den fachlichen Auskünften der Leistungsmitarbeiter?		1,76	1,90
F_35	Wie ist Ihr Vertrauen in die Ansprechpartner im Jobcenter?		1,80	2,28
F_36	Zufrieden mit der Unterstützung durch die Mitarbeiter?		1,82	2,23
F_37	Zufrieden mit den Mitarbeitern insgesamt?	**30%**	**1,86**	**2,12**

Themenblock: Rahmenbedingungen				
F_38	Zufrieden mit den Rahmenbedingungen insgesamt?	**20%**	**1,85**	**1,83**

Themenblock: Online-Angebot/Telefonkontakt				
F_42	Wie zufrieden waren Sie bei Ihren Anrufen mit der telefonischen Erreichbarkeit?		1,99	2,55
F_43	Wie zufrieden waren Sie mit der Erledigung Ihrer Anliegen am Telefon insgesamt?		1,82	2,17

Themenblock: Gesamtzufriedenheit				
F_44	Welche Bewertung vergeben Sie insgesamt dafür?		1,8	2,09

Fazit

Die Ergebnisse geben kaum einen Anlass, Prozesse im Jobcenter Friesland in Hinblick auf die Kundenfreundlichkeit zu hinterfragen. Der durchschnittliche Kundenzufriedenheitsindex der vergangenen 5 Jahre liegt bei einem Wert von 2,11. Der aktuelle Index von 1,85 liegt somit über dem Mittelwert und ist sogar der bisher beste Wert seit Einführung der Kundenzufriedenheitsbefragungen in 2011.

Die Erkenntnisse aus der Befragung werden dennoch dazu genutzt, die gute Beratung rund um die Antragstellung und -bearbeitung (Beratung, Bearbeitungsdauer, Erklärung des Bewilligungsbescheides) zu verstetigen sowie die telefonische Erreichbarkeit dauerhaft zu verbessern.