

Sitzung/Gremium	am:	
Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales	16.11.2023	öffentlich
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	06.12.2023	nicht öffentlich

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2023 in der Grundsicherung für Arbeitsuchende

Kenntnisnahme/Empfehlung:

Der vorgelegte Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragung 2023 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 objektbezogene Einnahmen		Sonstige einmalige oder jährliche laufende Haushaltsauswirkungen		
€ XXXXX	€ XXXX	€ XXXX	€ 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 hat negative Auswirkungen auf Klimaschutz: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein Bei <input type="checkbox"/> ja: Nähere Erläuterung der Auswirkung in Begründung Vorlage hat positive Auswirkungen auf Klimaschutz: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Bei <input type="checkbox"/> ja: Handlungsfeld:				
Vorlage bezieht sich auf XXX	MEZ Nr. 1 Titel: Gute Rahmenbedingungen für alle Generationen	HSP Nr. 1.3 Titel: Steigerung der Qualität, Wirksamkeit u. Effizienz d. Beratungsleistungen....				
Sachbearbeiter/in gez. A. Bruns Fachbereichsleiter		Sichtvermerke: gez. Vogelbusch gez. Rocker gez. Ambrosy Dezernentin Kämmerei Landrat				
Abstimmungsergebnis:						
Fachausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
Kreisausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.

Darstellung des Sachverhaltes:

In 2023 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 beauftragten Unternehmens sind in der Methodik der telefonischen Interviewführung speziell geschult.

Anlagen:

Bericht zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragung 2023