

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2023

Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales
Sitzung am 16.11.2023
↪ Anlage zur Tagesordnung

Ergebnisse der Befragung in 2023

Der sich aus den Befragungsergebnissen errechnete **Kundenzufriedenheitsindex lag bei 1,93 Punkten** (Index 2022: 1,84). Im Vergleich entspricht dies einer leichten Verschlechterung um 0,09 Punkten zum Vorjahresergebnis. Betrachtet man die unterschiedlichen Themenblöcke der Befragung, zeigt sich folgendes Bild:

▪ Themenblock Beratung und Vermittlung	Gesamt	1,99	(2022: 1,80)
▪ Themenblock Geldleistungen	Gesamt	2,03	(2022: 1,84)
▪ Themenblock Mitarbeiter	Gesamt	1,89	(2022: 1,86)
▪ Themenblock Rahmenbedingungen	Gesamt	1,77	(2022: 1,85)
▪ Themenblock Telefonische Erreichbarkeit	Gesamt	2,53	(2022: 1,99)
▪ Themenblock Telefonkontakt	Gesamt	1,88	(2022: 1,82)
▪ Gesamtzufriedenheit		2,08	(2022: 1,80)

Von 100 befragten Kunden standen 58 (2022: 27) länger als 2 Jahre im Leistungsbezug. 71% (2022: 81%) der befragten Kunden gaben an, eine gute Meinung von ihrem Jobcenter zu haben (Noten 1 + 2). 73% (2022: 95%) 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.

49% (2022: 45%) der Befragten gaben an, mit Ihrer Beratungsfachkraft über persönliche Lebensumstände gesprochen zu haben bzw. wollten hierrüber sprechen. Hierbei waren die Themen Gesundheit (57%), Kinderbetreuung (23%), Familie (13%) und Wohnung (10%) von Bedeutung.

77% (2022: 97%) der Kunden geben an, dass die Beratung zur Antragstellung hilfreich gewesen sei. 6% (2022: 3%) sind gar nicht zufrieden (Vergabe der Noten 5 und 6).

Insgesamt sind 78% der Befragten (2022: 90%) zufrieden mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters (Note 1+2). Im Bereich Bildung und Teilhabe fühlen sich 84% von 19 Personen sehr gut bis gut beraten.

Vorjahresvergleich 2022 und 2021

Die nachfolgende Tabelle setzt die Ergebnisse aus der aktuellen Befragung für 2023 in den direkten Vergleich zu den Ergebnissen aus den Jahren 2022 und 2021, um daraus die Entwicklung besser deuten zu können.

	2023		2022		2021
Beratung und Vermittlung	1,99		1,80		2,24
Geldleistungen	2,03		1,84		2,23
Mitarbeiter	1,89		1,86		2,12
Rahmenbedingungen	1,77		1,85		1,83
Telefonische Erreichbarkeit	2,53		1,99		2,55
Telefonkontakt	1,88		1,82		2,17
Gesamtzufriedenheit	2,08		1,80		2,09

Übersicht Kundenzufriedenheitsindex

			2023	2022
			Mittelwert	Mittelwert
Index aus Kundenzufriedenheit			1,93	1,84
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	2,01	1,87
F_5	Zufrieden mit der Darstellung Ihrer Chancen am Arbeitsmarkt?		2,34	1,99
F_6	Zufrieden mit der Vereinbarung konkreter Schritte zur Verbesserung Ihrer beruflichen Situation?		1,85	1,90
F_10	Wie zufrieden waren Sie mit den angebotenen Arbeits- bzw. Ausbildungsstellen?		2,17	1,50
F_14	Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung zu Ihren persönlichen Lebensumständen?		1,57	1,69
F_17	Wenn Sie an die bisherige Unterstützung bei Beratung und Vermittlung denken, wie zufrieden waren Sie damit insgesamt?	<u>25%</u>	<u>1,99</u>	<u>1,80</u>

Themenblock: Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes				
F_18	Zufrieden mit der Verständlichkeit der Antragsunterlagen?		2,26	1,81
F_19	Zufrieden mit der Beratung bei der Antragstellung?		1,91	1,94
F_20	Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages?		1,82	1,81
F_23	Wie zufrieden waren Sie mit der Erklärung des Bewilligungsbescheides durch einen Mitarbeiter des Jobcenter?		3,17	0,00
F_24	Zufrieden mit der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?	<u>25%</u>	<u>2,03</u>	<u>1,84</u>

Themenblock: Mitarbeiter				
F_33	Zufrieden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter der Leistungsabteilung?		1,84	1,66
F_34	Zufrieden mit den fachlichen Auskünften der Leistungsmitarbeiter?		2,01	1,76
F_35	Wie ist Ihr Vertrauen in die Ansprechpartner im Jobcenter?		2,14	1,80
F_36	Zufrieden mit der Unterstützung durch die Mitarbeiter?		2,01	1,82
F_37	Zufrieden mit den Mitarbeitern insgesamt?	30%	1,89	1,86

Themenblock: Rahmenbedingungen				
F_38	Zufrieden mit den Rahmenbedingungen insgesamt?	20%	1,77	1,85

Themenblock: Online-Angebot/Telefonkontakt				
F_42	Wie zufrieden waren Sie bei Ihren Anrufen mit der telefonischen Erreichbarkeit?		2,53	1,99
F_43	Wie zufrieden waren Sie mit der Erledigung Ihrer Anliegen am Telefon insgesamt?		1,88	1,82

Themenblock: Gesamtzufriedenheit				
F_44	Welche Bewertung vergeben Sie insgesamt dafür?		2,08	1,8

Fazit

Der durchschnittliche Kundenzufriedenheitsindex der vergangenen 5 Jahre liegt bei einem Wert von 2,05. Der aktuelle Index von 1,93 liegt somit über dem Mittelwert, die Ergebnisse geben daher kaum einen Anlass, Prozesse im Jobcenter Friesland in Hinblick auf die Kundenfreundlichkeit zu hinterfragen.

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.