

Sitzung/Gremium	am:	
Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales	11.11.2025	öffentlich
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	10.12.2025	nicht öffentlich

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:

Ergebnisse der Kundenbefragung 2025 in der Grundsicherung für Arbeitsuchende

Beschlussvorschlag:

Das Ergebnis der Kundenbefragung 2025 wird zur Kenntnis genommen. Auf die Durchführung weiterer Befragungen wird künftig verzichtet.

Geänderter Beschlussvorschlag (Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales vom 11.11.2025):

Das Ergebnis der Kundenbefragung 2025 wird zur Kenntnis genommen. **Über weitere Durchführungen von Befragungen wird im nächsten Ausschuss neu beraten.**

Finanzielle Auswirkungen: ☐ Ja ☒ Nein						
Gesamtkosten der Maßnahmen (ohne Folgekosten)	Direkte jährliche Folgekosten	Finanzierung: Eigenanteil objektbezogene Einnahmen		Sonstige einmalige oder jährliche laufende Haushaltsauswirkungen		
€	€	€	€	€		
Erfolgte Veranschlagung: ☐ ja, mit € ☐ Nein						
im ☐ Ergebnishaushalt ☐ Finanzhaushalt Produkt- bzw. Investitionsobjekt:						
Vorlage betrifft die demografische Entwicklung: ☐ ja ☒ nein Falls ja, in welcher Art:		Vorlage hat negative Auswirkungen auf Klimaschutz: ☐ ja ☒ nein Bei ☐ ja: Nähere Erläuterung der Auswirkung in Begründung Vorlage hat positive Auswirkungen auf Klimaschutz: ☐ ja ☒ nein Bei ☐ ja: Handlungsfeld:				
Vorlage bezieht sich auf	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. Bruns Fachbereichsleiter		Sichtvermerke: gez. Rocker gez. Niebuhr gez. Ambrosy Kämmerei Dezernent Landrat				
Abstimmungsergebnis:						
Fachausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
Kreisausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.

Begründung:

In der Zeit vom 16. Juni 2025 bis 27. Juni 2025 wurde eine Kundenbefragung zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität im Jobcenter Friesland durchgeführt. In der Anlage werden die Ergebnisse der Befragung dargestellt.

Die Befragung erfolgte in strukturierten Telefoninterviews und wurde von einem beauftragten Dienstleistungsunternehmen durchgeführt. Die Themenblöcke und die einzelnen Fragen wurden mit dem Unternehmen vorab abgestimmt und sind zur besseren Vergleichbarkeit identisch mit den Fragebögen, welche auch bei anderen Jobcentern eingesetzt werden. Gegenüber dem Vorjahr blieb die Struktur der Befragung weitgehend unverändert, sodass ein direkter Vergleich möglich ist.

Als Datenbasis für die Befragung dienten insgesamt 500 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.

Fazit:

Der Index der Kundenzufriedenheit befindet sich seit Jahren auf einem konstant guten Niveau. Die Bewertungen liegen im Bereich der Schulnoten zwischen „gut“ und „sehr gut“. Auch die Auswertung der offenen Antworten zeigt, dass sich die Hinweise der Kundinnen und Kunden kaum verändern. Die Ergebnisse der diesjährigen Befragung bestätigen die bekannten Erkenntnisse.

Hier die Übersicht der Ergebnisse der vergangenen zehn Jahre:

Jahr	Index aus Kundenzufriedenheit	Themenblöcke					
		Beratung/ Vermittlung	Geld- leistungen	Mitarbeiter	Rahmen- bedingungen	Online- Angebot / Telefonkontakt	Gesamt- zufriedenheit
2025	1,82	1,74	1,97	1,8	1,79	2,24	1,98
2024	2,01	1,91	2,24	1,96	1,93	2,33	2,23
2023	1,93	1,99	2,03	1,89	1,77	2,21	2,08
2022	1,84	1,8	1,84	1,86	1,85	1,9	1,8
2021	2,12	2,24	2,23	2,12	1,83	2,36	2,09
2020	2,05	2,17	2,06	2,18	1,71	2,21	2,07
2019	2,33	2,38	2,57	2,26	2,06	2,58	2,37
2018	2,17	2,18	2,3	2,1	2,09	2,39	2,17
2017	2,12	2,03	2,2	2,2	2	2,31	2,12
2016	2,33	2,52	2,46	2,24	2,07	2,67	2,37

Die Veränderungen innerhalb der jährlichen Ergebnisse sind überwiegend auf Unterschiede im befragten Personenkreis zurückzuführen. So wurden in einzelnen Jahren vorrangig Langzeitleistungsbeziehende befragt, in anderen Jahren hingegen Neuantragsstellende. Diese zufälligen Schwankungen erklären sich aus dem gewählten Stichprobenverfahren und der Zahl der Befragten (aktuell 100 Personen).

Damit ist festzustellen, dass die jährlich wiederkehrenden Befragungen keine neuen oder weiterführenden Erkenntnisse liefern. Angesichts des gleichbleibend positiven Bildes sowie des im Verhältnis dazu hohen organisatorischen und finanziellen Aufwands ist ein Nutzen für die Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität nicht mehr gegeben. Eine Fortführung der Befragung erscheint daher nicht sinnvoll. Es wird vorgeschlagen, künftig auf die weitere Durchführung von Befragungen im bisherigen Format zu verzichten.

Um dennoch weiterhin Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden in die Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität einfließen zu lassen, soll perspektivisch eine interne, digitale Kundenbefragung entwickelt und eingeführt werden. Diese soll es ermöglichen, auf einfachem Weg regelmäßig Feedback zu einzelnen Themenbereichen einzuholen – etwa nach Beratungsgesprächen oder Online-Antragsverfahren. Die konkrete Ausgestaltung, technische Umsetzung und Einbindung in bestehende Prozesse müssen noch erarbeitet werden.

Anlage:

Ergebnisse der Kundenbefragungen 2025