

Ergebnisse der Kundenbefragungen 2025

Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales

Sitzung am 11.11.2025

↳ Anlage zur Tagesordnung

Allgemeines

Die Kundenbefragungen wurden in der Zeit vom 16. Juni 2025 bis 30. Juni 2025 durchgeführt. In die Ergebnisauswertung flossen die Rückmeldungen aus 100 erfolgreichen Telefoninterviews ein. Die Befragung erfolgte – wie im Vorjahr – mit einem abgestimmten Basisfragebogen, ergänzt um einen Themenblock zu digitalen Kommunikationsmöglichkeiten. Ziel war erneut, die Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden zu den Themen Beratung, Leistungen, Rahmenbedingungen und Gesamtzufriedenheit zu erfassen.

Ergebnisse der Befragung

Die nachfolgende Auswertung basiert auf den Hauptthemenblöcken der Kundenbefragung:

- Gespräch im Jobcenter
- Vermittlung / Qualifizierung / Ausbildung
- Leistungsantrag
- Rahmenbedingungen
- Gesamtzufriedenheit.

Jeder Themenblock wird auf Basis der Kundenzufriedenheit bewertet und mit einer Schulnote versehen (1 = sehr gut, 6 = ungenügend).

Themenblock: Gespräch im Jobcenter

- 51 % der Gespräche drehten sich um Job- und Weiterbildungsthemen (2024: 62 %), 21 % um Geldangelegenheiten (2024: 16 %).
- 94 % empfanden die Wartezeit als „in Ordnung“ (2024: 97 %).
- 88 % berichteten, dass zu Beginn erklärt wurde, worum es im Gespräch geht.
- 92 % fühlten sich ernst genommen (2024: 86 %), 88 % gaben an, dass alle wichtigen Fragen beantwortet wurden (2024: 81 %).
- Die Beratung zu Arbeits- und Ausbildungsthemen wurde mit 1,7 bewertet (2024: 1,8).

Bewertung: Insgesamt ergibt sich aus den Einzelfragen in diesem Themenblock eine Bewertung mit einem Mittelwert von 1,6 (Vorjahr: 1,7). Die Ergebnisse zeigen somit eine sehr hohe Zufriedenheit, die weiter gesteigert werden konnte. Insbesondere bei den Aspekten „Ernst genommen werden“ und „Beantwortung aller wichtigen Fragen“ sind Verbesserungen im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen.

Themenblock: Vermittlung / Qualifizierung / Ausbildung

- Mit 64 % wurde erneut ein hoher Anteil an Teilnehmenden ermittelt, mit denen ein Kooperationsplan erstellt wurde (2024: 67 %).
- 85 % konnten klar sagen, was sie für den Plan brauchen (2024: 76 %), 88 % überlegten gemeinsam, wie dieser umgesetzt werden kann.
- Die Unterstützung durch den Plan wurde mit 1,6 bewertet.
- Nach der Beratung wussten 70 % besser, wie sie Arbeit finden können (Vorjahr: 64 %), und 75 % sagten, sie hätten Hindernisse erkannt und Lösungen gefunden.
- 87 % konnten bereits Teile der Maßnahmen umsetzen (2024: 86 %).
- 10 % erhielten innerhalb des letzten Monats ein Stellenangebot (2024: 29 %).
- Die Passgenauigkeit der Angebote wurde mit 2,9 bewertet (2024: 2,5).
- Die allgemeine Unterstützung bei der Arbeitssuche erhielt die Note 2,4 (2024: 2,4).
- Die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Ansprechpartner wurde mit 1,5, die fachliche Kompetenz mit 1,7 bewertet.

Bewertung: Insgesamt ergibt sich aus den Einzelfragen in diesem Themenblock eine Bewertung mit einem Mittelwert von 1,8 (Vorjahr: 2,1). Die Befragungsergebnisse zeigen positive Rückmeldungen und eine Steigerung der Zufriedenheit in diesem Themenblock. Die Kundensicht auf die Unterstützungswirkung des Kooperationsplans sowie die Hilfe bei der Problem- und Lösungsfindung ist gestiegen.

Ein Rückgang ist bei der Häufigkeit der Stellenangebote festzustellen. Das Verbesserungspotenzial liegt weiterhin im Bereich der Passgenauigkeit der Stellenangebote.

Themenblock: Leistungsantrag

- 42 % stellten ihren Bürgergeldantrag online (2024: 33 %), 58 % bevorzugten weiterhin die Papierantragstellung.
- Die häufigsten Gründe gegen eine Online-Nutzung waren fehlendes Wissen (39 %) oder dass es einfacher ist einen Papierantrag auszufüllen (56 %).
- 90 % bewerteten die Bearbeitungsdauer als angemessen (2024: 95 %).
- Die Zufriedenheit mit den Ansprechpartnern in Leistungsfragen wurde mit 1,9 (Freundlichkeit) und 2,0 (fachliche Auskünfte) bewertet.
- Die Bearbeitung des Leistungsantrags insgesamt wurde mit 1,9 bewertet.
- 45 % fühlten sich zur Bildung und Teilhabe informiert, die Bewertung der Information lag bei 2,5 (Vorjahr: 2,5).
- Die Leistungserbringung im Bereich Bildung und Teilhabe erhielt mit 1,6 eine gute Bewertung (2024: 1,5).

Bewertung: Insgesamt ergibt sich aus den Einzelfragen in diesem Themenblock eine Bewertung mit einem Mittelwert von 1,9 (Vorjahr: 2,1). Neben der weiterhin überwiegend positiven Wahrnehmung der Bearbeitungsdauer und der Unterstützung, ist der Anteil der Online-Antragstellungen weiter gestiegen (+11 Prozentpunkte). Auch die Information über Bildung- und Teilhabeleistungen hat sich verbessert.

Themenblock: Rahmenbedingungen

- Die allgemeinen Rahmenbedingungen (Öffnungszeiten, Orientierung, Terminvergabe) wurden mit 1,8 bewertet (2024: 1,9).
- Die telefonische Erreichbarkeit erhielt eine Bewertung von 2,6 (Vorjahr: 2,8) und hat sich damit leicht verbessert.
- Die telefonische Bearbeitung von Anliegen wurde mit 2,1 bewertet (2024: 2,2).

Bewertung: Insgesamt ergibt sich aus den Einzelfragen in diesem Themenblock eine Bewertung mit einem Mittelwert von 2,2 (Vorjahr: 2,3). Es ist eine leichte Verbesserung über den gesamten Themenblock hinweg festzustellen. Insbesondere die telefonische Erreichbarkeit hat sich verbessert, bleibt aber im Vergleich zu den anderen Themenbereichen weiterhin der größte Optimierungsbedarf.

Themenblock: Gesamtzufriedenheit

- Das Vertrauen in die Ansprechpartner wurde mit 2,0 bewertet (2024: 2,1).
- 78 % zeigten sich insgesamt zufrieden mit den Mitarbeitenden (2024: 73 %).
- Die Unterstützung durch das Jobcenter wurde mit 2,0 bewertet (2024: 2,2).

Bewertung: Insgesamt ergibt sich in diesem Themenblock eine Bewertung mit einem Mittelwert von 1,9 (Vorjahr: 2,1). Die Gesamtzufriedenheit hat sich deutlich verbessert. Alle Einzelaspekte verzeichnen verbesserte Mittelwerte (zwischen 0,1 und 0,3 Notenpunkte).

Fazit

Insgesamt weist die Kundenbefragung des Jobcenters Friesland gute Ergebnisse auf und ist vergleichbar mit den Ergebnissen des Vorjahres. Die Zufriedenheit konnte in nahezu allen abgefragten Bereichen gesteigert werden. Besonders die Gesprächsqualität (1,6) und die Gesamtzufriedenheit mit den Mitarbeitern (1,8) werden positiv hervorgehoben. Es gibt daher kaum einen Anlass, Prozesse im Jobcenter Friesland in Hinblick auf die Kundenzufriedenheit grundlegend zu hinterfragen.

Verbesserungsmöglichkeiten bestehen weiterhin in der Stärkung der Passgenauigkeit von Stellenangeboten, der telefonischen Erreichbarkeit sowie dem Ausbau und der gezielteren Information zu den digitalen Angeboten.