

Sitzung/Gremium	am:	
------------------------	------------	--

Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales	03.03.2026	öffentlich
---	-------------------	-------------------

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:

Weiterentwicklung der Kundenbefragung im Jobcenter des Landkreises Friesland

Beschlussvorschlag:

1. Der Ausschuss nimmt die Darstellung eines anlassbezogenen digitalen Feedbackformats zur Kenntnis.
2. Der Ausschuss befürwortet die Weiterverfolgung und vertiefte Ausarbeitung des vorgestellten Konzepts als zukünftiges Instrument zur Einholung von Kundenfeedback.
3. Die Verwaltung wird beauftragt, die weitere konzeptionelle, technische und organisatorische Ausgestaltung vorzubereiten, umzusetzen und dem Ausschuss zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu berichten.

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		
€	€	€	€	€		
Erfolgte Veranschlagung: <input type="checkbox"/> ja, mit € <input checked="" 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		Vorlage hat negative Auswirkungen auf Klimaschutz: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein				
Falls ja, in welcher Art:		Bei <input type="checkbox"/> ja: Nähere Erläuterung der Auswirkung in Begründung				
		Vorlage hat positive Auswirkungen auf Klimaschutz: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" 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. Bruns Fachbereichsleiter		Sichtvermerke: Kämmerei gez. Thiel Dezernent/in gez. Ambrosy Landrat				
Abstimmungsergebnis:						
Fachausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
Kreisausschuss	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.
Kreistag	einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:	Kts. gen.:	abw. Beschl.

Begründung:

1. Ausgangslage und Beschlusslage

Der Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales hat sich in seiner Sitzung am 11.11.2025 mit den Ergebnissen der Kundenbefragung 2025 in der Grundsicherung für Arbeitsuchende befasst. In dieser Sitzung wurde seitens der Verwaltung vorgeschlagen, künftig auf die Durchführung der Kundenbefragung im bisherigen, telefonischen Format zu verzichten und perspektivisch ein neues, digitales Befragungsformat zu entwickeln.

Im Rahmen der Beratung wurde durch den Ausschuss darauf hingewiesen, dass das bisherige Format aufgrund der systematischen Stichprobenziehung als repräsentativer eingeschätzt werde. Zugleich wurde thematisiert, dass bei einem offenen, digitalen Feedbackformat eher mit Rückmeldungen unzufriedener Personen zu rechnen sei. Die Verwaltung hat diese Einschätzung geteilt, zugleich aber darauf hingewiesen, dass gerade hierin ein erhebliches Potenzial zur gezielten Identifikation von Verbesserungs- und Optimierungsansätzen liege.

Der Ausschuss folgte dem ursprünglichen Vorschlag nicht und fasste stattdessen folgenden Beschluss:

- Das Ergebnis der Kundenbefragung 2025 wird zur Kenntnis genommen.
- Im März-Ausschuss 2026 stellt die Verwaltung ein neues Format zur Kundenbefragung vor. Anschließend wird beraten, ob auf die Durchführung der Kundenbefragung im bisherigen Format verzichtet werden kann.

Mit der vorliegenden Sitzungsvorlage kommt die Verwaltung diesem Auftrag nach.

2. Zielsetzung der Weiterentwicklung

Ziel der Weiterentwicklung des Befragungsformats ist es, auch künftig systematisch Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden in die Weiterentwicklung der Dienstleistungs- und Servicequalität des Jobcenters einfließen zu lassen, dabei jedoch einen stärkeren Fokus auf Aktualität, Themenbezug und konkrete Verbesserungs-impulse zu legen.

Während die bisherigen telefonischen Befragungen in den letzten Jahren ein konstant hohes Zufriedenheitsniveau aufgezeigt haben, liefern sie - bei unveränderter Methodik - nur noch begrenzt neue Erkenntnisse für die operative Steuerung. Das geplante neue Format verfolgt daher einen anderen Ansatz: weg von einer periodischen Gesamtbewertung, hin zu einem anlassbezogenen, themenspezifischen Feedback.

3. Grundidee des neuen digitalen Feedbackformats

Das neue Format soll als interner, digitaler Online-Assistent konzipiert werden, über den Kundinnen und Kunden nach konkreten Anlässen freiwillig Rückmeldung geben können. Typische Anlässe wären beispielsweise:

- ein persönliches oder digitales Beratungsgespräch,
- die Nutzung eines Online-Antragsverfahrens (z. B. Erstantrag oder Weiterbewilligung),
- die Inanspruchnahme einzelner Serviceangebote (z. B. Videoberatung, Terminvereinbarung, Unterlageneinreichung).

Der Zugang zum Feedback soll niedrighschwellig erfolgen, etwa über einen Link oder QR-Code, der im Anschluss an den jeweiligen Kontaktpunkt bereitgestellt wird. Die Befragung selbst soll kurz, übersichtlich und thematisch fokussiert sein.

4. Inhaltliche Struktur des Feedbacks

Die Rückmeldungen sollen modular aufgebaut sein. Zu Beginn wählen die Kundinnen und Kunden aus, zu welchem Themenbereich sie Feedback geben möchten. Darauf aufbauend werden wenige, klar formulierte Bewertungsfragen gestellt, die sich unmittelbar auf den gewählten Anlass beziehen.

Vorgesehen ist eine standardisierte Bewertung (z. B. 5-stufig), ergänzt um ein optionales Freitextfeld am Ende. Auf diese Weise können sowohl quantitative Eindrücke als auch qualitative Hinweise erfasst werden.

Die Themenmodule orientieren sich dabei an den zentralen Leistungs- und Servicebereichen des Jobcenters, unter anderem:

- persönliche Beratung und Kundenumgang,
- Antragsverfahren und Antragsbearbeitung,
- digitale Angebote und Online-Services,
- Rahmenbedingungen wie Erreichbarkeit oder Terminvergabe.

5. Einordnung der Aussagekraft

Die Verwaltung weist darauf hin, dass ein solches digitales Feedbackformat keinen Anspruch auf statistische Repräsentativität erhebt und diese auch nicht ersetzen soll. Vielmehr handelt es sich um ein ergänzendes Instrument der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung.

Der Mehrwert dieses Ansatzes liegt insbesondere darin, zeitnah Rückmeldungen zu konkreten Prozessen zu erhalten, Hinweise auf mögliche Schwachstellen frühzeitig zu erkennen, daraus gezielt Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können und die Perspektive der Kundinnen und Kunden stärker in laufende Optimierungs- und Weiterentwicklungsprozesse einzubeziehen.

6. Weiteres Vorgehen

Mit der Sitzungsvorlage wird noch kein fertiges technisches System vorgestellt. Ziel ist es, dem Ausschuss zunächst die konzeptionelle Idee transparent darzustellen und eine politische Grundsatzentscheidung darüber herbeizuführen, ob dieser Ansatz weiterverfolgt werden soll. Erst nach einer positiven Rückmeldung des Ausschusses würde die Verwaltung mit der vertieften Ausarbeitung beginnen.

6.1. Aufwand für die Erstellung des Online-Assistenten

Die Erstellung des digitalen Feedback-Assistenten soll mit eigenem Personal direkt im zuständigen Fachbereich erfolgen. Dies führt zwar zu einem zeitlichen und personellen Ressourceneinsatz innerhalb der Verwaltung, bietet jedoch den Vorteil, dass fachliche Anforderungen, verwaltungsinterne Abläufe sowie Besonderheiten des Jobcenters passgenau berücksichtigt werden können. Aus Sicht der Verwaltung ist dadurch ein qualitativ hochwertigeres und praxisnäheres Ergebnis zu erwarten, als es bei einer externen Entwicklung der Fall wäre.

Die technische Umsetzung kann auf der bereits landkreisweit eingesetzten Formularsoftware bzw. dem Formulareserver (FormSolutions) aufsetzen. Da hierfür eine flächendeckende Lizenz im Landkreis vorhanden ist, entstehen keine zusätzlichen Lizenz- oder Beschaffungskosten. Zudem verfügt die Verwaltung bereits über praktische Erfahrungen in der Erstellung vergleichbarer Online-Assistenten und digitaler Angebote, die ebenfalls über diesen technischen Weg umgesetzt wurden. Dieses vorhandene Know-how reduziert Entwicklungsrisiken und erhöht die Umsetzbarkeit des Vorhabens.

6.2. Dauer bis zur Fertigstellung eines einsatzreifen Modells

Erfahrungsgemäß nehmen die Konzeption, Abstimmung und technische Umsetzung eines Online-Assistenten einen gewissen Zeitraum in Anspruch. Unter Berücksichtigung der laufenden Aufgaben im Fachbereich geht die Verwaltung derzeit von einem Gesamtzeitraum von mindestens sechs Monaten bis zur vollständigen Umsetzung eines umfassenden Feedbacksystems aus.

Vorgesehen ist dabei ein schrittweises Vorgehen. In einem ersten Schritt soll zunächst ein einzelner Feedback-Anlass umgesetzt werden. Die dabei gewonnenen Erfahrungen und Rückmeldungen können anschließend gezielt in die Weiterentwicklung einfließen. Auf dieser Grundlage sollen nach und nach weitere Feedback-Anlässe ergänzt werden.

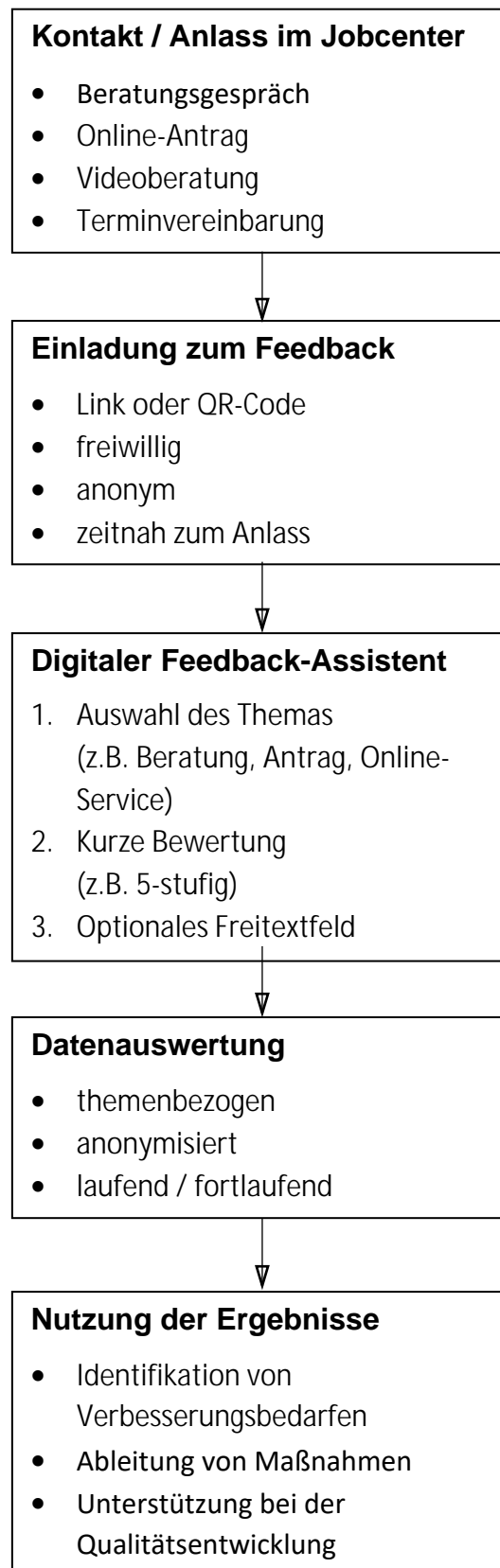
Dieses Vorgehen hat sich in der Vergangenheit bei der Entwicklung digitaler Angebote bewährt. Es ermöglicht, bereits frühzeitig erste Erkenntnisse zu gewinnen, das Instrument kontinuierlich zu verbessern und gleichzeitig Risiken zu minimieren. Die angenommene Entwicklungsdauer von sechs Monaten bezieht sich auf die vollständige Ausbaustufe mit mehreren Feedback-Anlässen.

Fazit

Mit der vorgestellten Konzeption eines digitalen, anlassbezogenen Feedbackformats verfolgt die Verwaltung das Ziel, die bisherige telefonische Kundenbefragung vollständig abzulösen und ein zeitgemäßes, flexibles Instrument der Qualitätsentwicklung zu etablieren. Eine Fortführung des bisherigen Befragungsformats, ggf. auch parallel zur Entwicklung eines neuen Ansatzes, würde die erneute Durchführung eines formellen Vergabeverfahrens erfordern und damit zusätzlichen organisatorischen und finanziellen Aufwand verursachen.

Vor diesem Hintergrund dient die vorliegende Sitzungsvorlage dazu, dem Ausschuss eine klare Grundsatzentscheidung zu ermöglichen, ob der eingeschlagene Weg hin zu einem digitalen, anlassbezogenen Feedbacksystem weiterverfolgt werden soll.

Schaubild: Funktionslogik des digitalen, anlassbezogenen Feedbacks



Beispiel: Feedback zur persönlichen Beratung

Technischer Aufbau

Hierarchie Umdrehen Vorschau Löschen

- Begrüßung
- Themenauswahl
- Feedback - Persönliche Beratung - Frage 1: Worum ging es?
- Feedback - Persönliche Beratung - Frage 2: Ernst genommen werden
- Feedback - Persönliche Beratung - Frage 3: Individuelle Situation
- Feedback - Persönliche Beratung - Frage 4: Verständlichkeit
- Feedback - Persönliche Beratung - Frage 5: Klärung offener Fragen
- Feedback – Persönliche Beratung - Gesamtzufriedenheit

Fragenablauf

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Mit dieser kurzen Befragung möchten wir erfahren, wie zufrieden Sie mit unseren Leistungen waren.

- Dauer: ca. 2-3 Minuten
- Die Befragung ist anonym
- Ihre Rückmeldung hilft uns, unsere Angebote zu verbessern

Zu welchem Thema möchten Sie uns Feedback geben?

Themenauswahl *

- Persönliche Beratung
- Antragstellung (z. B. Bürgergeld, Weiterbewilligung)
- Online-Services (z. B. Termin, Upload, Videoberatung)
- Erreichbarkeit / Rahmenbedingungen
- Sonstiges

* Es handelt sich um eine Pflichtangabe.

Worum ging es in der Beratung hauptsächlich?

Auswahl *

- Arbeit / Ausbildung / Qualifizierung
- Leistungen / Geldangelegenheiten
- Unterstützung bei persönlichen Problemen
- Mehrere Themen

** Es handelt sich um eine Pflichtangabe.*

→ Weiter

Ich habe mich im Gespräch ernst genommen gefühlt.

Auswahl *

- trifft voll zu
- trifft eher zu
- teils / teils
- trifft eher nicht zu
- trifft gar nicht zu

** Es handelt sich um eine Pflichtangabe.*

→ Weiter

Auf meine persönliche Situation wurde gut eingegangen.

Auswahl *

- trifft voll zu
- trifft eher zu
- teils / teils
- trifft eher nicht zu
- trifft gar nicht zu

** Es handelt sich um eine Pflichtangabe.*

→ Weiter

Die Informationen und Erklärungen waren für mich gut verständlich.

Auswahl *

- trifft voll zu
- trifft eher zu
- teils / teils
- trifft eher nicht zu
- trifft gar nicht zu

** Es handelt sich um eine Pflichtangabe.*

→ Weiter

Meine Fragen konnten im Gespräch geklärt werden.

Auswahl *

- trifft voll zu
- trifft eher zu
- teils / teils
- trifft eher nicht zu
- trifft gar nicht zu

** Es handelt sich um eine Pflichtangabe.*

→ Weiter

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Beratung?

Auswahl *

- sehr zufrieden
- zufrieden
- teils / teils
- unzufrieden
- sehr unzufrieden

Möchten Sie uns hierzu noch etwas mitteilen?

** Es handelt sich um eine Pflichtangabe.*

→ Weiter