

## Vorlage zur Kenntnisnahme

Gremium	Sitzungsart	Zuständigkeit	Datum
Werkausschuss	öffentlich	Kenntnisnahme	05.11.2019

### Tagesordnungspunkt

#### Zufriedenheitsbefragung der Leistungsempfänger

#### Sachlage:

Das Jobcenter Landkreis Mayen-Koblenz hat, auch im Rahmen der ISO-Zertifizierung, ein großes Interesse an der kontinuierlichen Verbesserung seiner Dienstleistungen. Die Befragung der Leistungsempfänger ist hier ein Instrument. Es ist wichtig, die Bedürfnisse und Einschätzungen zu kennen um somit gezielt Qualitätsverbesserungen umsetzen zu können.

Die diesjährige Befragung wurde als Telefonbefragung im Zeitraum vom 26.08.2019 bis 16.09.2019 durchgeführt. 500 Leistungsempfänger haben an der Befragung teilgenommen, dies entspricht 10% der Bedarfsgemeinschaften des Jobcenters. Die Befragung wurde durch die TEL4YOU GmbH & Co.KG in Görlitz durchgeführt. Der Anbieter wurde im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung ermittelt. Die Schwerpunkte der Befragung waren folgende:

1. Zufriedenheit mit dem Jobcenter
2. Erreichbarkeit der Mitarbeiter
3. Verständlichkeit der Bescheide und Antragsunterlagen
4. Fachliche Kenntnisse der Mitarbeiter
5. Freundlichkeit der Mitarbeiter
6. Bearbeitungsdauer
7. Verständlichkeit der Beratung
8. Unterscheidung nach den Bereichen „Markt und Integration“ und „Leistung“, Standort und Alter

Die Ergebnisse werden im Rahmen einer kurzen Präsentation erläutert.

#### Finanzierung/Finanzielle Auswirkungen:

- ohne -

#### Anlagen:

Präsentation Ergebnisse Zufriedenheitsbefragung