

Anfrage der Fraktion Die Linke vom 23. Mai 2022
Vorlage Nr. 101.19.504



Kundenzufriedenheit mit dem Jobcenter

1. **Frage:**

Wie wird die Kundenzufriedenheit erhoben?

Antwort:

Die Datenlieferung erfolgt über das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM).

2. **Frage:**

Welche Fragen sind gestellt worden?

Antwort:

Um die Zufriedenheit der Kunden mit der Qualität der Service- und Dienstleistungen in den Jobcentern zu beurteilen, werden sie zu den Themen Vermittlung, Beratung, Geldleistungen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Rahmenbedingungen, Informationsangebot, Gesamtzufriedenheit befragt.

3. **Frage:**

Wie viele Kund:innen sind in welchem Zeitraum in Kassel befragt worden?

Antwort:

Für alle gemeinsamen Einrichtungen (gE) sind es im Halbjahr 100 erfolgreiche Interviews vorgesehen, also auch für die Stadt Kassel. Weitere Informationen zum Projekt finden Sie auch hier: http://zkm.web.dst.baintern.de/ergebnisplattform/befragungsprojekte/ba-projekte/zeitreihenprojekte/z-cf_kundenbefragung_jobcenter

4. **Frage:**

Nach welchen Kriterien werden die Kund:innen für die Befragung ausgewählt?

Antwort:

Zielgruppe:

a) Arbeitnehmer werden zum Eintritt, während und nach Beendigung der Arbeitslosigkeit befragt.

b) Jugendliche unter 25 Jahren vor dem Erwerbsleben werden zu Beginn, während und nach Ende der Berufsberatung interviewt.

- c) Rehabilitanden werden bei Feststellung, während des Prozesses und nach Ende der Hauptmaßnahme befragt.
- d) Arbeitgeber werden nach dem Beratungsgespräch interviewt.



Ilona Friedrich
Bürgermeisterin