

Betreff:

Jobcenter - Umfrage zur Qualitätssicherung

Empfänger:

Stadt Braunschweig
Der Oberbürgermeister

Datum:

11.06.2015

Beratungsfolge:

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (Vorberatung)

25.06.2015

Status

Ö

Verwaltungsausschuss (Vorberatung)

14.07.2015

N

Rat der Stadt Braunschweig (Entscheidung)

21.07.2015

Ö

Beschlussvorschlag:

Der Rat der Stadt Braunschweig möge beschließen:

- „Eine jährliche, repräsentative, unabhängige Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit einem Querschnitt aller Kunden des Jobcenters Braunschweig (mindestens jedoch 1000 Menschen) ist durch die Stadt oder ein unabhängiges Institut durchzuführen (z.B. anhand des Fragebogens der saarländischen Armutskonferenz [1]). Es ist darauf zu achten, dass statistisch belastbare Aussagen für unterschiedliche Altersgruppen, unterschiedliche Dauer der Kundenverhältnisse und unterschiedliche Bildungsabschlüsse erhoben werden.
- Die Ergebnisse werden nach der Auswertung veröffentlicht und dem Jobcenter Braunschweig zur Kenntnisnahme und für ggf. nötige Verbesserungen übergeben.

Sachverhalt:

Vom Jobcenter, als gemeinsame Einrichtung, wird ein Teil der Pflichtaufgaben der Stadt Braunschweig übernommen, daher ist die Stadt auch in der Verantwortung, die Qualität der Aufgabenerfüllung zu überprüfen.

Mit [Schreiben vom 17.02.2011](#) unterrichtete das Jobcenter den Sozialausschuss:

"Im Auftrag der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit wird durch ein unabhängiges Unternehmen quartalsweise die Kundenzufriedenheit von Neukunden im Jobcenter zu Themen wie zum Beispiel Beratung, Unterstützungsangebote, Bearbeitungsdauer der Anträge oder auch telefonische Erreichbarkeit evaluiert. Dies wird als zuverlässiges Instrument der Erreichung der geschäftspolitischen Ziele in der Messung von Kundenorientierung/Kundenzufriedenheit betrachtet. Die Befragung findet in Form von Telefoninterviews statt, die von einem externen Dienstleister durchgeführt wird. Die Daten der Kunden werden nach dem Zufallsprinzip aus dem elektronischen Bewerbungstool der Neukunden gewählt."

Es handelt sich also nur um eine Umfrage unter Neukunden. Menschen, die tatsächlich langfristig zur Qualität und zur Verbesserung aussagen können (z.B. Langzeitarbeitslose) werden nicht befragt. Auch ist fraglich, ob sich die befragten Personen bei einer Umfrage des Jobcenters trauen Kritik zu üben, sind sie doch vom Jobcenter abhängig.

Nicht nur wir halten dieses Auswahlverfahren mit einem eingeschränkten Personenkreis zur Qualitätserhebung und -sicherung für unzureichend. Sozialverbände und Interessengruppen anderer Städte haben bereits darauf hingewiesen und teilweise ehrenamtlich eigene Umfragen zur Kundenzufriedenheit gestartet: Aachen [2] , Krefeld [3], Viersen [4] und Saarbrücken [5].

Quellen:

- [1] http://www.bg45.de/wp-content/uploads/2013/04/Kundenzufriedenheitsumfrage_Essen.pdf
- [2] <http://www.elo-forum.net/topstory/2012011444417.html>
- [3] <http://www.frank-jaeger.info/download/Kunden-Zufriededenheitsumfrage-Krefeld-Endfassung1.pdf>
- [4] <http://www.harald-thome.de/media/files/Kunden-Zufriedenheitsumfrage-Viersen-Korrekturfassung06.pdf>
- [5] <http://www.paulinus.de/archiv/archiv/1120/bistuma1.html>

gez. Claudia Jonda
Stellv. Fraktionsvorsitzende

Anlage/n:

keine