

Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:
III/30-S

Verantwortliche/r:
Statistikabteilung/Sozialamt

Vorlagennummer:
30-S/005/2012

Befragung der ALG II- und Grundsicherungs-Empfänger HH-Antrag der "Erlanger Linke" Nr. 211/2012 vom 26. November 2012

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Sozial- und Gesundheitsausschuss	15.01.2013	Ö	Gutachten	
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	16.01.2013	Ö	Beschluss	

Beteiligte Dienststellen
GGFA, Amt 50

I. Antrag

1. Die Verwaltung wird beauftragt, im Jahr 2013 eine Befragung der ALG II– und Grundsicherungs-Empfänger durchzuführen.
2. Der Antrag der Stadträte der Erlanger Linke Nr. 211/2012 vom 26.11.2012 ist damit bearbeitet.

II. Begründung

Mit einem Antrag zum Haushalt 2013 hat die Erlanger Linke beantragt entsprechend den inzwischen mehrfach stattgefundenen Befragungen der Erlanger Bürgerschaft nach ihren Wohlbefinden in/mit der Stadt/Stadtverwaltung auch einmal explizit die ALG II- und Grundsicherungsabhängigen Bürger nach ihrer Zufriedenheit mit dem Sozialamt und der GGFA zu befragen. In letzter Zeit wurden Ergebnisse von Kundenbefragungen von verschiedenen Sozialämtern veröffentlicht (z.B. Stuttgart, Chemnitz, Berlin Tempelhof-Schöneberg, Kiel). Diese Befragungen konzentrierten sich darauf, die von den Besuchern erlebte Form der Kundenfreundlichkeit und Dienstleistungsqualität in Erfahrung zu bringen (Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Freundlichkeit und fachliche Kompetenz des Personals, Wartezeiten, Verständlichkeit der verwendeten Antragsformulare und Bescheide usw.), um eventuelles Potential zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität heraus zu finden.

Auch in Erlangen kann über das Erlanger Sozialamt und das Jobcenter der GGFA von Abt. 30-S eine freiwillige, schriftliche und anonyme Befragung unter den Kunden durchgeführt werden, wenn dies vom Stadtrat gewünscht wird. Dazu bekäme innerhalb eines Monats jeder Besucher einen Fragebogen ausgehändigt, der entweder gleich im Sozialamt ausgefüllt und in bereitgestellte Urnen eingeworfen, oder später beantwortet und in einem beiliegenden Rückumschlag an die Statistikabteilung geschickt werden kann.

Die Befragung sollte jedoch nicht vor Oktober 2013 durchgeführt werden, da aufgrund der Neuerstellung des Mietspiegels bei der Statistik-Abteilung vorher alle Kapazitäten bereits ausgeschöpft sind. Um eine akzeptable Rücklaufquote zu erreichen, sollte der Fragebogen möglichst kurz und übersichtlich gestaltet werden. Die im Antrag aufgeführten Fragen sollten auf jeden Fall modifiziert werden. Hierfür stünden das Sozialamt und die GGFA gerne bereit, in einem Arbeitsgespräch mit den Antragstellern und der Abteilung Statistik und Stadtforschung die Fragestellungen dahingehend zu überprüfen und ggf. zu einer Überarbeitung beizutragen, dass das Ergebnis eine höhere Effizienz der Auswertung der Fragebogenaktion für die Arbeitsprozesse im Jobcenter bringt. Wegen der dann möglichen Vergleichbarkeit der Ergebnisse sollte sich an den Fragenkatalogen bereits durchgeführter Kundenbefragungen in Sozialämtern anderer Städte orientiert werden. Die im

Fraktionsantrag vorgeschlagenen Fragen würden aufgenommen, soweit sie sinnvoll und zielführend eingefügt werden könnten.

Die Verwaltung möchte aber darauf hinweisen, dass bereits seit 2006 in den Zimmern aller Sachbearbeiter der SGB II-Stelle ein Kundenfragebogen im Einsatz ist, mit dem – namentlich oder anonym – Beschwerden und Anregungen mitgeteilt werden können.

Ein Ergebnisbericht der Befragung würde von der Verwaltung vorgelegt werden.

Die von der Erlanger Linken für die Befragung beantragten 5.000,00 € würden jedoch nicht ausreichend sein. Vielmehr würde ein Betrag von ca. 6.600,00 € erforderlich sein.

Ressourcen

(Welche Ressourcen sind zur Realisierung des Leistungsangebotes erforderlich?)

Investitionskosten:	€	bei IPNr.:
Sachkosten:	€ 1.100	bei Sachkonto:
Personalkosten (brutto):	€ 5.500	bei Sachkonto:
Folgekosten	€	bei Sachkonto:
Korrespondierende Einnahmen	€	bei Sachkonto:
Weitere Ressourcen		

Haushaltsmittel

- ☐ werden nicht benötigt
☐ sind vorhanden auf IvP-Nr.
bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk
☒ sind nicht vorhanden

Anlagen: --

III. Abstimmung
siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang