

Kundenzufriedenheitsumfrage



Sehr geehrte Damen und Herren,

als Nutzer sozialer Leistungen haben Sie das Recht auf korrekte Entscheidungen zu Ihren Anträgen. Darüber hinaus möchten wir, dass Ihre Anliegen zügig, reibungslos, freundlich und unbürokratisch bearbeitet werden. Der vorliegende Fragebogen liegt im Zeitraum von bis im Jobcenter des Sozialamtes der Stadt Erlangen sowie bei der GGFA (Gemeinnützige Gesellschaft zur Förderung der Arbeit) aus. Die Befragung erfolgt vollständig anonym und hilft uns dabei, die Qualität unserer Leistungen zu verbessern. Die Teilnahme an der Befragung erfolgt **freiwillig**. Die Daten werden anonym bei der Abteilung Statistik und Stadtforschung der Stadt Erlangen gespeichert und sind ausschließlich zur summarischen Auswertung für die städtischen Planungen und für statistische Untersuchungen bestimmt. Falls Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unter der Telefonnummer: 86.....

Ausgefüllte Fragebögen können in den dafür vorgesehenen Briefkasten eingeworfen oder mit dem beigefügten Rückumschlag an die Statistikabteilung zurückgesandt werden.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte kreuzen Sie Ihre Auswahl an! Die Nummern neben den Feldern dienen der Vereinfachung der Dateneingabe.

Bitte orientieren Sie sich bei der Bewertung nach Schulnoten an folgenden Maßstäben:

1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=ausreichend, 5=mangelhaft, 6=ungenügend.

1 Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Mitarbeiter des Jobcenters?	
telefonisch	sehr gut erreichbar <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 nicht erreichbar
persönliche Vorsprache	sehr gut erreichbar <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 nicht erreichbar

2 Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten des Jobcenters?
völlig ausreichend <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 ungenügend

3 Wie beurteilen Sie die Wartezeit im Jobcenter?
sehr kurz <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 zu lang

4 Wie beurteilen Sie den Umgangston im Jobcenter?
sehr freundlich <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 unfreundlich

5 Zu welchen Leistungen haben Sie sich im Jobcenter informiert oder beraten lassen?
<input type="radio"/> 1 Geldleistungen zum Lebensunterhalt <input type="radio"/> 2 Fallmanagement
<input type="radio"/> 3 Arbeitsvermittlung

6 Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zu den Antragsformularen zu?					
<input type="radio"/> 1 Ich habe noch keinen Antrag gestellt (→ weiter mit Frage 9)					
Die Antragsformulare...	stimme voll- kommen zu	stimme zu	teils/teils	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu
...lassen sich problemlos ausfüllen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...sind allgemein verständlich gestaltet.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...sind mit angemessenem Zeitaufwand auszufüllen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...lassen sich ohne fremde Hilfe ausfüllen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

7 Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zu den Bescheiden zu?					
<input type="radio"/> 1 Ich habe noch keinen Bescheid erhalten (→ weiter mit Frage 9)					
	stimme voll- kommen zu	stimme zu	teils/teils	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu
Die Bescheide sind gut zu verstehen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Die Bescheide ist übersichtlich gestaltet.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Die Berechnungen in den Bescheiden sind gut nachvollziehbar.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

8 Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung (Schnelligkeit) des Jobcenters?

sehr schnell 1 2 3 4 5 6 zu langsam

9 Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zu?

Der Sachbearbeiter/Die Sachbearbeiterin...	stimme voll- kommen zu	stimme zu	teils/teils	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu
...hat sich für die Beratung ausreichend Zeit genommen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...hat die Beratung auf meine individuellen Bedürfnisse abgestimmt.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...hat klar und verständlich gesprochen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...hat den Eindruck vermittelt, dass ich kein x-beliebiger Antragsteller bin.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...hat den Eindruck vermittelt, dass ich als Antragsteller willkommen bin.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...ist jederzeit freundlich gewesen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...hat mich immer ausreden lassen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...hat mich zum Nachfragen animiert.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
...ist auf das von mir Gesagte eingegangen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

10 Wie beurteilen Sie insgesamt die Arbeit des Jobcenters?

sehr gut 1 2 3 4 5 6 ungenügend

Zuletzt noch einige Angaben zu Ihrer Person...

11 Ich bin...

2 weiblich 1 männlich

12 Alter

_____ Jahre

13 Ich lebe...

1 alleine 2 in einer Bedarfsgemeinschaft ohne Kinder
 3 in einer Bedarfsgemeinschaft mit Kind(ern)

14 Ich bin Erstantragsteller/in

1 ja 2 nein

15 Ich beziehe Arbeitslosengeld II/Hartz IV seit...

1 unter einem Jahr 2 ein bis zwei Jahren 3 über zwei Jahren

16 Meine Muttersprache ist... (beide Antworten möglich)

1 deutsch 2 eine andere Sprache

17 Haben Sie Anregungen, Ideen, Wünsche oder Kritik?

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!