

# Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:  
III/30-S

Verantwortliche/r:  
Statistikabteilung

Vorlagennummer:  
**30-S/007/2013**

## Befragung der ALG II- und Grundsicherungsempfänger: Fragebogen

Beratungsfolge	Termin	N/Ö	Vorlagenart	Abstimmung
Sozial- und Gesundheitsausschuss	05.06.2013	Ö	Kenntnisnahme	
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	19.06.2013	Ö	Kenntnisnahme	

Beteiligte Dienststellen  
Amt 50 und GGFA

### I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

### II. Sachbericht

Nach dem HFPA-Beschluss vom 16.01.2013 soll im Jahr 2013 bei der Stadt Erlangen eine Befragung der ALG II- und Grundsicherungs-Empfänger durchgeführt werden.

Stattdessen wird die Befragung vom 1. bis zum 31. Oktober 2013 im Sozialamt (Abteilung 501) und bei der GGFA. Die Fragebögen werden von den Sachbearbeitern an die in dieser Zeit erscheinenden Kunden ausgegeben. Schätzungsweise werden damit ca. 2.500 Kunden erreicht. Die ausgefüllten Fragebögen können entweder in einen im Flur angebrachten Briefkasten eingeworfen oder in einem beiliegenden Rückumschlag an die Statistikabteilung geschickt werden. Die Fragebögen sind ohne Namensnennung auszufüllen. Auf die Freiwilligkeit der Befragungsteilnahme wird hingewiesen.

Der Fragebogenentwurf (Anlage 1) wurde gemeinsam vom Sozialamt und der Statistikabteilung erarbeitet. Im Interesse einer akzeptablen Rücklaufquote ist der Fragebogen kurz und übersichtlich gestaltet. Um Verbesserungsmöglichkeiten bei den Arbeitsprozessen im Jobcenter aufzuspüren, konzentrieren sich die Fragen auf die von den Kunden erlebte Servicequalität. Wegen der dann auch möglichen Vergleichbarkeit der Ergebnisse orientiert sich der Fragenkatalog weitgehend an bereits durchgeführten Kundenbefragungen in Sozialämtern anderer Städte (z. B. Chemnitz, Wuppertal). Die Befragten können zusätzlich eigene Anregungen, Wünschen oder Kritik anführen.

Die ausgefüllten Fragebögen werden von der Statistikabteilung erfasst und ausgewertet. Erste Ergebnisse werden Ende 2013 vorgelegt werden.

**Anlagen:** Entwurf des Fragebogens

III. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift  
IV. Zum Vorgang