

# Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:  
III/30-S

Verantwortliche/r:  
Statistikabteilung

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

## Befragung der ALG II- und Grundsicherungsempfänger: Fragebogen

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

### 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, Wünsche 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. Behandlung im Gremium

#### Beratung im Sozial- und Gesundheitsausschuss am 05.06.2013

##### Ergebnis/Beschluss:

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

gez. Dr. Preuß  
Vorsitzende/r

gez. Vierheilig  
Berichterstatter/in

#### Beratung im Haupt-, Finanz- und Personalausschuss am 19.06.2013

##### Protokollvermerk:

Die Mitteilung zur Kenntnis wird auf Antrag von Herrn StR Wangerin zum Tagesordnungspunkt erhoben. Um die Akzeptanz zu erhöhen, sollte auf eine genaue Altersangabe verzichtet werden. Frau StRin Pfister bittet, die Formulierung der Fragen dahingehend zu überprüfen, ob sie in der sprachlichen Form für den Personenkreis geeignet sind. Sie schlägt vor, diese zunächst mit den Beratungsstellen abzustimmen.

Frau Schuster, 30-S, sagt zu, den Fragebogen nochmals zu überarbeiten und mit Testpersonen zu prüfen.

##### Ergebnis/Beschluss:

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

gez. Dr. Balleis  
Vorsitzende/r

gez. Wüstner  
Berichterstatter/in

IV. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

V. Zum Vorgang