

# „Kunden“zufriedenheitsumfrage

## Umfrage des Arbeitskreises Grundsicherung und Sozialhilfe in Essen bei Bezieherinnen und Beziehern von Arbeitslosengeld II

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Arbeitskreis Grundsicherung und Sozialhilfe in Essen setzt sich dafür ein, dass sich Ihre Situation als Rat- und Hilfesuchende verbessert. Durch das Ausfüllen dieses Fragebogens helfen Sie uns, Grundlagen für unsere Gespräche mit den Verantwortlichen im Jobcenter zur Verbesserung Ihrer Situation zu schaffen. Vor allem geht es uns aber darum, Ihre Erfahrungen den in der Politik Verantwortlichen zu kommen zu lassen.

**Nehmen Sie sich bitte ein wenig Zeit – Sie leisten wertvolle Hilfe! Danke!**

---

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

---

**Zuerst einige Angaben zu Ihrer Person** (bitte ankreuzen):

- a) Ich bin  männlich  weiblich      b) Alter \_\_\_\_\_
- c) Ich lebe  alleine  in einer Bedarfsgemeinschaft  
 in einer Haushaltsgemeinschaft  alleinerziehend
- d) In meiner Bedarfsgemeinschaft leben  Kinder  keine Kinder  andere Personen
- e) Ich bin Erstantragsteller/in  ja  nein
- Ich beziehe Arbeitslosengeld II (Hartz IV) seit
- null bis einem Jahr  ein bis zwei Jahren  über zwei Jahre
- f) meine Muttersprache ist  deutsch  deutsch und eine andere Sprache  
 eine andere Sprache

---

**Nun zu Ihrer Beurteilung der Jobcenter in Essen**

1. Wie beurteilen Sie die **Erreichbarkeit** der Sachbearbeiterin / des Sachbearbeiters?
1. a) telefonisch      sehr gut erreichbar 1 2 3 4 5 6 nicht erreichbar
1. b) persönlich mit Termin      sehr gut erreichbar 1 2 3 4 5 6 nicht erreichbar
2. Wie beurteilen Sie die **Wartezeit** bei den Öffnungszeiten des Jobcenters?  
sehr kurz 1 2 3 4 5 6 zu lang
3. Wie beurteilen Sie den **Umgangston** im Jobcenter?  
sehr freundlich 1 2 3 4 5 6 unfreundlich
4. Wie beurteilen Sie die **Beratung** (fachliche Auskunft) durch die Sachbearbeiterin/ den Sachbearbeiter?  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 ungenügend
5. Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Antragsformulare**?  
sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich

6. Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Bewilligungsbescheide**?  
sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich
7. Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit der Schreiben** vom Jobcenter Essen?  
sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich
8. Wie beurteilen Sie die **Dauer der Antragsbearbeitung** (Schnelligkeit) des Jobcenter Essen?  
sehr schnell 1 2 3 4 5 6 zu langsam
9. Stellt Ihnen das Jobcenter auf Ihre Aufforderung eine **Eingangsbestätigung** für eingereichte Unterlagen aus?  
 immer  manchmal  nie
10. a) Sind von Ihnen eingereichte **Unterlagen** oder Anträge in der Vergangenheit beim Jobcenter **verloren gegangen**?  
 häufig  manchmal  nie
10. b) Wenn ja, **wie oft** ist das schon vorgekommen?  
**1 x** **2 x** **3 x** **4 x** **5 x**
11. a) Sind die Ihnen zustehenden ALG II-Leistungen bisher **pünktlich** zum Monatsanfang **ausgezahlt** worden?  
 immer  häufig  manchmal  nie
11. b) Wenn unpünktlich gezahlt wurde, **wie oft** ist das bei Ihnen vorgekommen?  
**1 x** **2 x** **3 x** **4 x** **5 x**
12. Erhalten Sie Ihren Bescheid **unaufgefordert**?  
 immer  häufig  manchmal  nie
13. Wenn Sie die Arbeit des Jobcenter Essen **insgesamt** bewerten, wie ist die **Zufriedenheit** von 1 bis 6?  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 ungenügend
14. Kennen Sie das **Kundenreaktionsmanagement** des Jobcenters?  
 ja  nein

---

Welche Dienststelle des Jobcenter Essen ist für Sie zuständig?

- JobCenter Nord, Altenessener Str. 236, 45326 Essen
- JobCenter Nord-Ost, Schwanhildenstr. 25, 45141 Essen
- JobCenter Nord-West, Germaniastr. 253, 45355 Essen
- JobCenter Mitte, Bernestr. 7, 45127 Essen
- JobCenter Mitte-Nord, Lützowstr. 49, 45141 Essen
- JobCenter Ost, Dreiringplatz 10, 45276 Essen
- JobCenter West, Altendorfer Straße 97 - 101, 45143 Essen
- JobCenter Süd I, Bismarckstr. 36, 45128 Essen
- JobCenter Süd II, Friedrichstr. 12, 45128 Essen

---

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung**

Eine Umfrage des Arbeitskreis Grundsicherung und Sozialhilfe c/o VAMV Ortsverband Essen e.V.,  
Schultenweg 37, 45279 Essen