

Kundenbefragung im Sozialamt

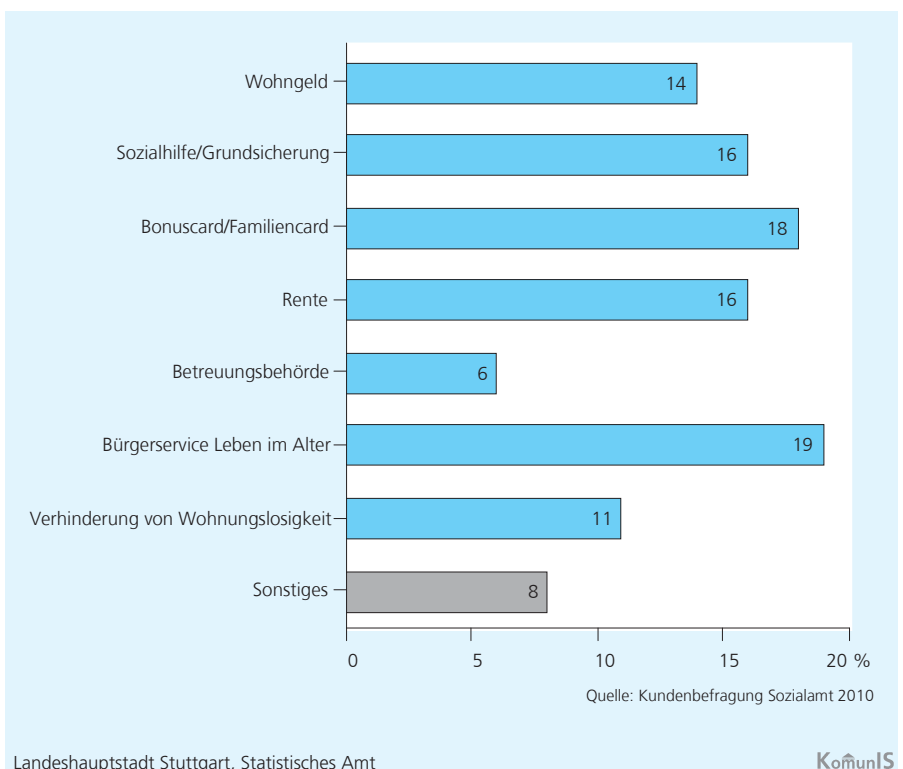
Jochen Gieck

Im Oktober 2010 führte das Statistische Amt eine Kundenbefragung im Sozialamt in dessen Auftrag durch. In diese Kundenbefragung einbezogen wurden mit wenigen Ausnahmen alle Dienststellen des Sozialamtes mit Kundenkontakt¹. Insgesamt konnten damit die Kunden von 35 Dienststellen an der Befragung teilnehmen.

Ziel der Kundenbefragung war unter anderem, die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den einzelnen Dienststellen des Sozialamtes zu untersuchen und auf Basis der Ergebnisse der Befragung den Kundenservice gegebenenfalls weiter zu optimieren.

Es handelte sich um eine anonyme schriftliche Befragung. Die Kunden konnten den Fragebogen vor Ort ausfüllen und in bereitgestellte Wahlurnen einwerfen. Innerhalb von vier Wochen beteiligten sich insgesamt 837 Kunden an der Befragung.

Abbildung 1: Grund für Besuch des Sozialamts (Mehrfachnennungen möglich)



Ausgewählte Ergebnisse der Kundenbefragung

Besuchsgrund

Aufgrund der vielfältigen Aufgaben des Sozialamtes als Anlaufstelle für Hilfe oder Unterstützung suchende Bürgerinnen und Bürger wurden fast alle Teilbereiche ähnlich häufig als Besuchsgrund genannt². Deutlich weniger Kunden waren lediglich bei der Betreuungsbehörde als kleinere spezialisierte Dienststelle zu verzeichnen (vgl. Abbildung 1).

Eine Gegenüberstellung des Besuchsgrundes und der Frage, ob es sich um den ersten Besuch im Sozialamt handelt, zeigt Folgendes:

Während insgesamt 38 Prozent der Befragten zum ersten Mal das Sozialamt aufsuchten, waren in den Berei-

chen Bonuscard/Familiencard (52 %), Betreuungsbehörde (49 %) und Rente (45 %) deutlich mehr Kunden zu verzeichnen, die zum ersten Mal Kontakt mit dem Sozialamt hatten. Wesentlich weniger Kunden mit Erstkontakt waren hingegen in den Bereichen Sozialhilfe (20 %) und Bürgerservice Leben im Alter (30 %) zu finden.

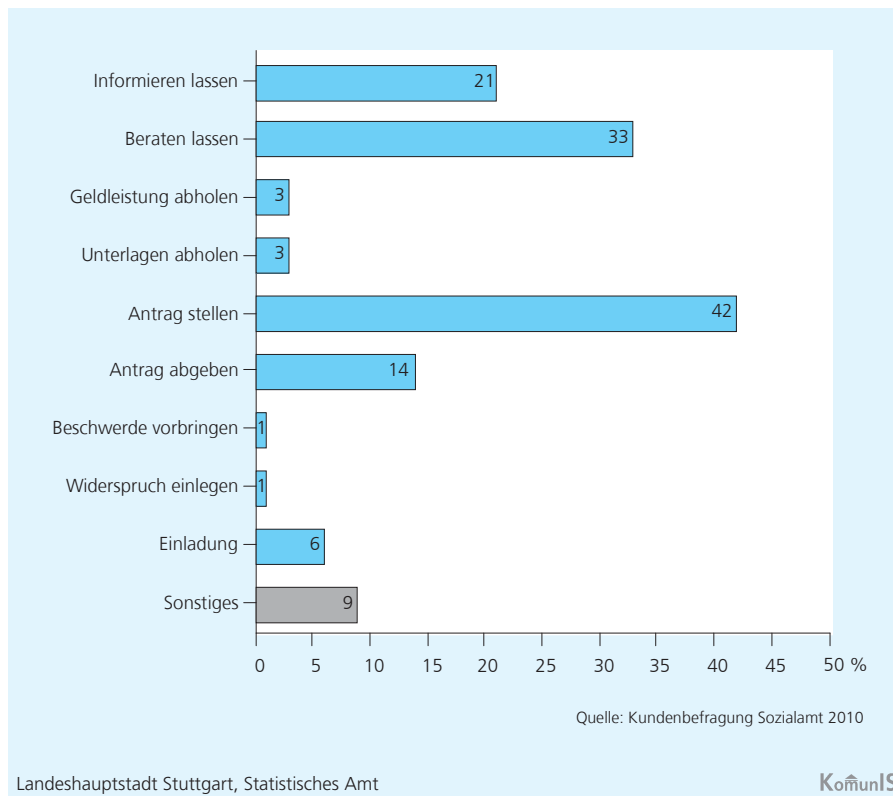
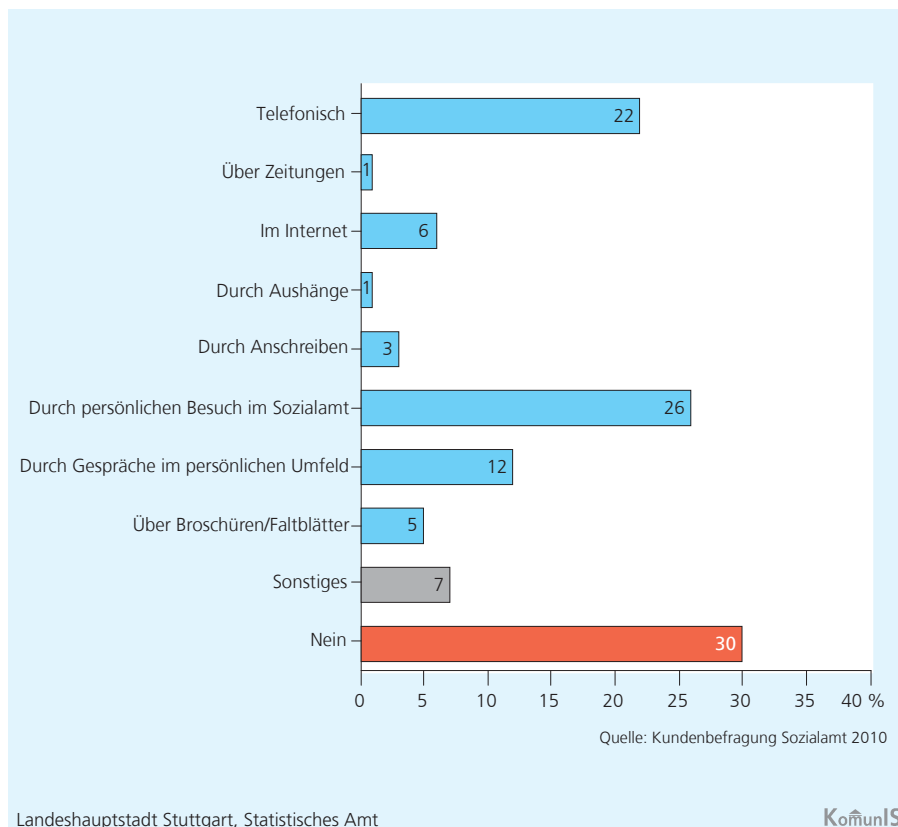
Bei einer Differenzierung des Besuchsgrundes nach dem Alter der Befragten werden folgende Unterschiede deutlich:

Den Bürgerservice Leben im Alter, dessen Zielgruppe Bürgerinnen und Bürger ab einem Alter von 63 Jahren sind, nutzen fast ausschließlich Befragte, die den Altersklassen „50 bis 65 Jahre“ und „Über 65 Jahre“ angehören. Ebenfalls überdurchschnittlich viele ältere Kunden sind in den Bereichen Rente und Betreuungsbehörde zu verzeichnen. Dem gegenüber wer-

den die Bereiche Verhinderung von Wohnungslosigkeit, Bonuscard/Familiencard sowie Wohngeld überwiegend von unter 50-Jährigen als Besuchsgrund genannt.

Anlass für Besuch

Welche Art von Dienstleistung wird bei einem Besuch des Sozialamtes nachgefragt? Hier kristallisieren sich zwei Hauptbereiche heraus² (vgl. Abbildung 2). Einerseits nutzten die Kunden den Besuch des Sozialamtes um sich beraten (33 %) oder informieren zu lassen (21 %). Andererseits wurden konkret Anträge gestellt (42 %) oder Anträge abgegeben (14 %). Alle anderen zur Auswahl stehenden Möglichkeiten wie z. B. Beschwerde vorbringen, Geldleistung abholen oder Unterlagen abholen wurden deutlich seltener genannt (jeweils unter 10 % Nennungen).

Abbildung 2: Anlass für den Besuch des Sozialamts (Mehrfachnennungen möglich)**Abbildung 3:** Informationen im Vorfeld des Besuchs im Sozialamt (Mehrfachnennungen möglich)

Informationen vor dem Besuch des Sozialamtes

Informieren sich die Bürger bevor sie eine Dienststelle des Sozialamtes aufsuchen und wenn ja, wie informieren sie sich? Zur Informationsgewinnung vor dem Besuch einer Dienststelle des Sozialamtes wählten die Kunden in erster Linie die Direktinformation durch Besuch im Sozialamt selbst (26 %) oder durch eine telefonische Vorabinformation (22 %). Gespräche im persönlichen Umfeld wurden von 12 Prozent der Befragten genannt. Alle anderen Arten sich zu informieren, spielten eine untergeordnete Rolle: Informationen über das Internetangebot des Sozialamtes im Vorfeld eines Besuchs abzurufen, war bei Kunden des Sozialamtes – sicherlich teilweise auch wegen der Altersstruktur – nicht weit verbreitet (6 %). Aber auch Broschüren und Faltblätter wurden nur selten (5 %) genutzt. Über eine Zeitung oder über Aushänge informierten sich jeweils nur ein Prozent der Kunden. Drei von zehn Kunden verzichteten gänzlich auf Informationen über Angebote des Sozialamtes (Mehrfachnennungen waren möglich; vgl. Abbildung 3).

Beurteilung des Sozialamtes

Das Sozialamt erzielte bei Bewertung aus Kundensicht sehr hohe Zufriedenheitswerte. Insgesamt gesehen erreichte das Sozialamt einen Wert von **84 Punkten** auf dem **Kommunalbarometer**³. Besonders positiv wurde die Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen (94 Punkte), die fachliche Beratung der Mitarbeiter/-innen (93 Punkte), die schnelle Erledigung des Anliegens (92 Punkte) sowie die Wartezeit (91 Punkte) beurteilt. Deutlich unterdurchschnittlich – aber dennoch auf hohem Niveau – schnitten die Verständlichkeit der Formulare (73 Punkte), die Gestaltung der Wartebereiche/Sitzgelegenheiten (74 Punkte) und die Internet-Seite des Sozialamtes (78 Punkte) ab. Neben dem unterdurchschnittlichen Wert für die Internet-Seite des Sozialamtes fällt auf, dass offensichtlich nur wenige Kunden diesen Internetauftritt kennen. 76 Pro-

zent der Befragten konnten oder wollten sich dazu nicht äußern (vgl. Abbildung 4).

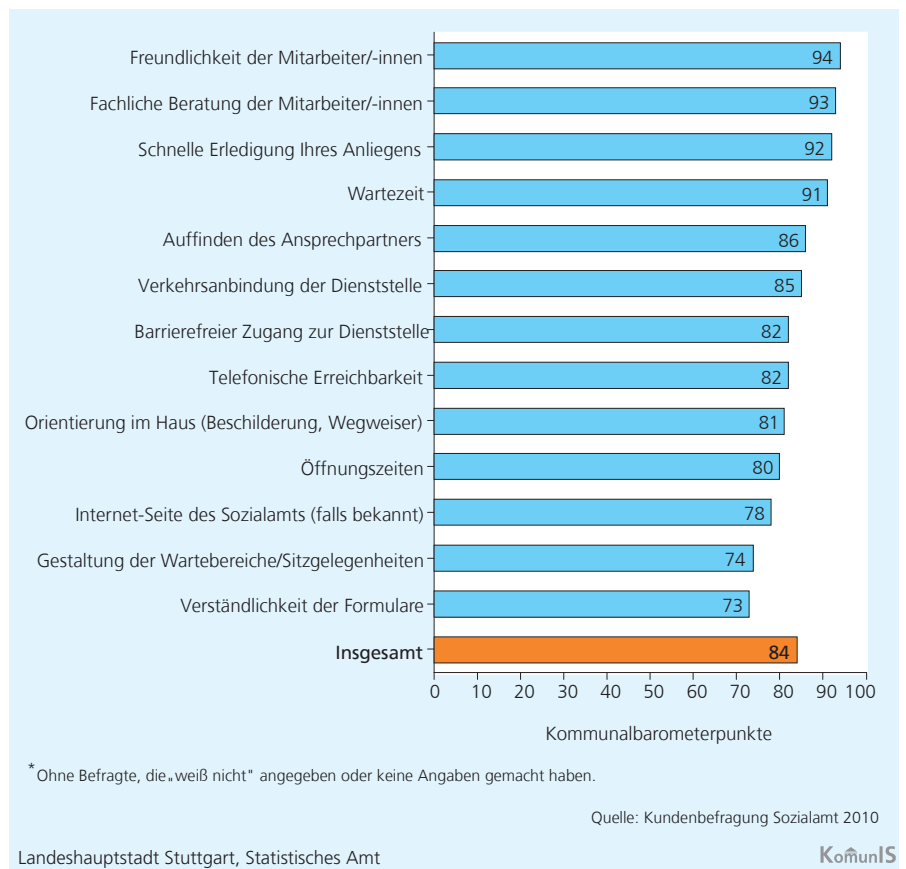
Bei der Beurteilung des Sozialamtes nach dem Alter der Befragten sind die Unterschiede eher gering, wobei ältere Befragte (50plus) mit den meisten Einzelthemen etwas zufriedener waren. Lediglich die Verständlichkeit der Formulare wurde von diesen Befragten unterdurchschnittlich bewertet.

Ausblick

Aufgrund der Ergebnisse sieht das Sozialamt beim Internetauftritt dringenden Handlungsbedarf und bemüht sich gemeinsam mit der städtischen Internetredaktion um eine Verbesserung.

In einem Zeitraum von drei bis fünf Jahren soll die Kundenbefragung des Sozialamtes wiederholt werden.

Abbildung 4: Beurteilung des Sozialamtes in Kommunalbarometerpunkten*



- 1 Ausgeschlossen waren damit Kunden, deren Betreuung zu Hause erfolgt (Hausbesuche).
- 2 Mehrfachnennungen waren möglich.
- 3 Mit dem Kommunalbarometer wird auf einer Skala von 0-100 Punkten der Mittelwert aus den jeweiligen Antwortkategorien errechnet, so entspricht z.B. „sehr zufrieden“ = 100 Punkte; „zufrieden“ = 75 Punkte; „teils/teils“ = 50 Punkte; „unzufrieden“ = 25 Punkte; „sehr unzufrieden“ = 0 Punkte; die Antwortkategorie „weiß nicht“ wird dabei nicht berücksichtigt.