

Jobcenter-Kunden sind zufrieden

Bestnote für Freundlichkeit vergeben

Cham. Bundesweit werden die Jobcenter-Kunden von einem unabhängigen Institut auf wissenschaftlicher Basis regelmäßig über die Zufriedenheit mit ihrem Jobcenter befragt. Dabei können sie die Beratungsleistungen, die Arbeits- und Ausbildungsvermittlung, die Geldleistungen, die Freundlichkeit und fachliche Qualität der Mitarbeiter*innen sowie die Rahmenbedingungen beurteilen und benoten. Über das Ergebnis der Befragung im ersten Halbjahr 2020 können sich die Mitarbeiter*innen des Jobcenters im Landkreis Cham sehr freuen: Mit einer Gesamtnote (Zufriedenheits-Index) von 2,33 hat das Jobcen-

ter erneut besser abgeschnitten als im ersten und zweiten Halbjahr 2019. Über die sie persönlich betreffenden Noten dürften sich die Mitarbeiter*innen des Jobcenters besonders freuen, denn die Freundlichkeit und die fachlichen Auskünfte haben die befragten Kunden mit der Bestnote 1,86 bewertet. Besonders freut sich Geschäftsführer Josef Beer auch über die „glatte 2“ für die Erledigung von Anliegen am Telefon. Mit der telefonischen Erledigung möglichst vieler Fragen und Anliegen wolle man den Kunden den Weg ins Jobcenter soweit wie möglich ersparen.

Durch die öffentlich bekannten Durchwahlnummer

und damit die direkte Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter*innen gelinge das sehr gut, so Beer.

Aktuell hat das Jobcenter seine Erreichbarkeitszeiten sogar noch ausgeweitet. Der bisher telefonfreie Donnerstag entfällt, sodass die Mitarbeiter*innen ab sofort von Montag bis Freitag jeweils von 8 Uhr bis 12 Uhr telefonisch erreichbar sind. Wenig Gestaltungsmöglichkeit hat das Jobcenter dagegen bei den bundesweit zentral zur Verfügung gestellten Antragsunterlagen. Diese wurden von manchen Kunden als unverständlich angesehen und deshalb nur mit der Note 2,53 bewertet.