



## Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Soziales und Senioren	22.01.2009	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

Stellungnahme zu einem Antrag nach § 3 der Geschäftsordnung

### **Auswertung der Ergebnisse aus der Evaluation der Bundesagentur für Arbeit (BA) zur Kundenzufriedenheit in den ARGE n mit Bezug zur ARGE Köln**

In der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren vom 27.11.2009 wurde auf Nachfrage von Herrn Ensmann von der Geschäftsführung ARGE mitgeteilt, dass es bezüglich der Kundenzufriedenheit in den Arbeitsgemeinschaften nach SGB II (ARGE n) eine bundesweite repräsentative Umfrage gebe und dass die Ergebnisse aus dieser Umfrage – mit Bezug zur ARGE Köln – in der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren am 22.01.2009 vorgelegt werden.

Die Umfrage in den ARGE n und den Agenturen für Arbeit in getrennter Aufgabenwahrnehmung (AAGAwS) wurde von der Bundesagentur für Arbeit (BA) in Auftrag gegeben und soll zukünftig quartalsweise wiederholt werden.

Sowohl die Feststellungen aus den Erhebungen in 2008, als auch die Ergebnisse aus den künftigen Umfragen zum Thema Kundenzufriedenheit werden bei der ARGE Köln analysiert und bei organisatorischer Neuregelungen – im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten – berücksichtigt.

Die Ergebnisse aus der Evaluation zur Kundenzufriedenheit werden im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in Workshops mit den Standortleitungen und der Geschäftsführung diskutiert, konkrete Verbesserungsvorschläge abgeleitet und Zeitrahmen für die Umsetzung vereinbart.

Ziel dieser Vorgehensweise ist es u.a., die Arbeitsabläufe und Prozesse zu optimieren und damit die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Die nächsten Ergebnisse werden im 3. Quartal 2009 erwartet. Sie werden - wie oben beschrieben – ausgewertet und in den Verbesserungsprozess einbezogen.

Aus den bisher vorliegenden Ergebnissen kann u.a. folgendes abgeleitet werden:

	<b>Wo sind wir gut?</b>	<b>Wo sind wir verbesserungsfähig?</b>
<b>Vermittlung / Beratung</b>	Gute Beratung zu den Themen Familie, Gesundheit und Mobilität	Vereinbarung konkreter Schritte zur Verbesserung der beruflichen Situation
	Einhaltung von Absprachen bezogen auf die Stellenangebot	Aushändigung von Stellenangeboten
	Eigeninitiative unserer Kunden in Bezug auf das Stellengesuchangebot im Internet bzw. Aufgabe eigener Stellenanzeigen zu fördern	
	Güte der Beratung und Zufriedenheit mit den Beratungen	Vermittlung von neuen Arbeitsstellen
<b>Leistung</b>	Es gibt wenig Rückfragen zum Bewilligungsbescheid	Bearbeitungszeit der Anträge verkürzen
		Hilfestellung der Mitarbeiter/innen bei finanziellen Notlagen unserer Kunden erhöhen