

## Ergebnis der Kundenbefragung des Jobcenters Köln

		Anzahl		%	
Zufriedenheit mit dem Jobcenter Köln insgesamt	sehr zufrieden	479	26,4	84,2	
	zufrieden	1050	57,8		
	weniger zufrieden	204	11,2	15,8	
	unzufrieden	84	4,6		
	gesamt	1817	100,0		

ausgegebene Fragebögen	6.659	27 % Beteiligung
zurückgegebene Fragebögen	1.911	

Beschilderung	sehr zufrieden	614	33,4
	zufrieden	974	53,0
	weniger zufrieden	212	11,5
	unzufrieden	38	2,1
	gesamt	1838	
Wissen Sie, an welche Person oder an welches Team Sie sich mit Ihren Fragen wenden können?	ja	1370	75,4
	nein	136	7,5
	teilweise	312	17,2
	gesamt	1818	
Wurden Ihnen die Aufgaben der unterschiedlichen Teams im Jobcenter Köln erklärt?	ja	973	54,5
	nein	414	23,2
	teilweise	399	22,3
	gesamt	1786	

# Tabellarische Übersicht Funktionsbereiche

		Integration		Leistung		Orientierungsse rvice		Eingangszone		Jobcenter Köln	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Freundlichkeit der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters während des heutigen Besuches	sehr zufrieden	859	66,5	145	60,9	129	58,9	66	47,1	1199	63,5
	zufrieden	389	30,1	79	33,2	73	33,3	58	41,4	599	31,7
	weniger zufrieden	28	2,2	11	4,6	9	4,1	10	7,1	58	3,1
	unzufrieden	16	1,2	3	1,3	8	3,7	6	4,3	33	1,7
	gesamt	1292		238		219		140		1889	
	gefallen (Textbeitrag)	632		116		126		58		929	
	gefehlt (Textbeitrag)	153		42		33		29		257	
Zeit, die die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter heute für Sie hatte	sehr zufrieden	827	64,0	152	65,5	142	64,8	58	42,0	1179	62,6
	zufrieden	423	32,7	67	28,9	64	29,2	55	39,9	609	32,4
	weniger zufrieden	26	2,0	6	2,6	3	1,4	19	13,8	54	2,9
	unzufrieden	17	1,3	7	3,0	10	4,6	6	4,3	40	2,1
	gesamt	1293		232		219		138		1882	
Verständlichkeit des heutigen Gespräches	sehr zufrieden	821	63,6	140	60,6	115	52,8	73	53,3	1149	61,2
	zufrieden	420	32,6	81	35,1	86	39,4	49	35,8	636	33,9
	weniger zufrieden	33	2,6	7	3,0	9	4,1	11	8,0	60	3,2
	unzufrieden	16	1,2	3	1,3	8	3,7	4	2,9	31	1,7
	gesamt	1290		231		218		137		1876	100,0
	gefallen (Textbeitrag)	424	32,9	88	38,1	71	32,6	37	27,0	620	33,0
	gefehlt (Textbeitrag)	95	7,4	19	8,2	14	6,4	12	8,8	140	7,5

**515 Anregungen für das Jobcenter Köln**