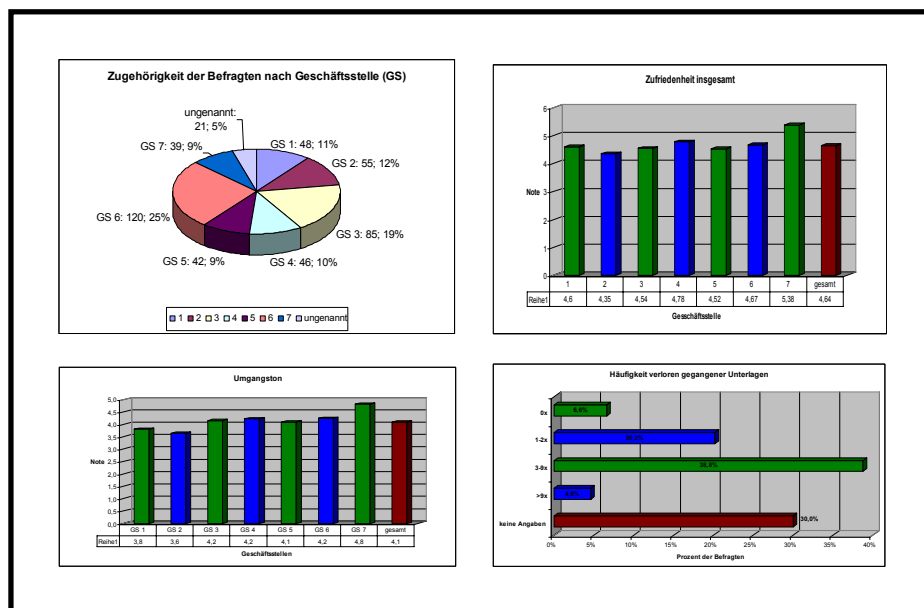


# Untersuchungsbericht

## Unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ bei Bezieher/innen von Leistungen nach dem SGB II in Wuppertal



durchgeführt vom Erwerbslosen-  
und Sozialhilfeverein

**Tacheles e.V.**

Wuppertal, April 2010

**Danksagung:**

Der Verein Tacheles dankt allen Leistungsbezieher/innen, die bei der „unabhängigen Kundenzufriedenheitsumfrage“ teilgenommen haben, den ehrenamtlichen Helfer/innen, die uns bei der Erhebung und Auswertung geholfen haben, und allen Einrichtungen, die uns bei dieser Umfrage unterstützt haben. Allein durch dieses Engagement konnte dieses „No-Budget-Projekt“ durchgeführt werden.

Herausgegeben von:

© **Tacheles e.V.**,  
Wuppertal, April 2010  
verantwortlich *Frank Jäger*

**Tacheles e.V.**, Rudolfstraße 125, 42215 Wuppertal  
Tel: 0202 – 31 84 41, Fax: 0202 – 30 66 04  
[www.tacheles-sozialhilfe.de](http://www.tacheles-sozialhilfe.de)  
[jaeger@tacheles-sozialhilfe.de](mailto:jaeger@tacheles-sozialhilfe.de)

# Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	4
1.1	Warum diese Untersuchung? .....	4
1.2	Die offiziellen Zahlen der Bundesagentur für Arbeit .....	5
1.3	Wie wurde die unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ durchgeführt? .....	7
2.	Die Stichprobenauswahl.....	8
3.	Auswertung der Umfrage .....	10
3.1	Erreichbarkeit der Sachbearbeiterin/des Sachbearbeiters? .....	10
3.2	Wie beurteilen Sie die Wartezeit bei der offenen Sprechstunde der ARGE? .....	11
3.3	Wie beurteilen Sie den Umgangston in der ARGE? .....	12
3.4	Wie beurteilen Sie die Beratung (fachliche Auskunft) durch die Sachbearbeiterin/den Sachbearbeiter? .....	13
3.5	Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Behördenschreiben .....	14
3.6	Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung (Schnelligkeit) der ARGE? .....	15
3.7	Praxis der ARGE bei Eingangsbestätigungen .....	16
3.8	Sind Unterlagen verloren gegangen? .....	18
3.9	Pünktlichkeit der ARGE-Auszahlung .....	19
3.10	Gesamtzufriedenheit der befragten ARGE-„Kunden“ .....	21
4.	Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse.....	22
5.	Fazit .....	24
Anhang 1	<i>Pressemitteilung vom 22.09.2009: Tacheles fühlt ARGE auf den Zahn</i> .....	26
Anhang 2 a	<i>Fragebogen deutsch</i> .....	27
Anhang 2 b	<i>Fragebogen türkisch</i> .....	29
Anhang 3	<i>Aus dem Planungsbrief der Bundesagentur für 2010</i> .....	31
Anhang 4:	<i>Anfrage zur Sitzung des Wuppertaler ARGE-Beirats am 25.11.2009 – „Kundenzufriedenheitsumfrage“ der BA</i> .....	32

# 1. Einleitung

## 1.1 Warum diese Untersuchung?

Der Erwerbslosen- und Sozialhilfeverein Tacheles e.V. führte diese unabhängige „**Kundenzufriedenheitsumfrage**“ von Oktober 2009 bis Januar 2010 in Wuppertal bei Bezieher/innen von Leistungen nach dem SGB II durch. Diese Untersuchung und die vorliegende Veröffentlichung ihrer Ergebnisse sollen einen Einblick in den Behördenalltag vermitteln, der der Mehrheit der Bevölkerung und den Medien weitgehend verschlossen bleibt. Der Verein Tacheles wurde in jüngerer Vergangenheit sehr häufig mit Aussagen konfrontiert, wonach die sogenannten „Kunden“, wie die Bezieher/innen von SGB II-Leistungen von den zuständigen Behörden genannt werden, mit dem Service der sieben Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen und der hiesigen Gewährung von Leistungen im Großen und Ganzen zufrieden seien. Wir wollten dieser Aussage auf den Grund gehen und überprüfen, ob in Wuppertal „*der Kunde*“ wirklich auch immer *der König* ist.

Bislang jedenfalls warteten Vertreter/innen des Vereins bei offiziellen Eingaben oder infolge von Anfragen im ARGE-Beirat vergeblich auf selbstkritische Eingeständnisse seitens der ARGE-Geschäftsführung, dass es akute Mängel bei der Verwaltung gäbe, die zu beheben seien. Vielmehr wurden durch Tacheles monierte Missstände in der Leistungsgewährung und beim Umgang der Behörde mit leistungsbeziehenden Menschen entweder abgestritten, kleingeredet<sup>1</sup> oder als bedauernde Einzelfälle abgetan.

Anfang August 2009 legte ARGE-Geschäftsführer Thomas Lenz anlässlich des ersten „*Zahltag-Protests*“ von Erwerbslosen vor der Wuppertaler ARGE im WDR-Lokalsender dar, dass nur 4 % der Wuppertaler Alg II-Bezieher/innen mit der Arbeit seiner Behörde unzufrieden seien. Eine in der gleichen Woche von der Wuppertaler Rundschau durchgeführte offene Internetbefragung ergab dagegen eine Quote von 49 % unzufriedener „*ARGE-Kunden*“.

Die Aussage der ARGE-Leitung stand demnach im eklatanten Gegensatz zum Ergebnis der Internetumfrage und den Erfahrungen, die der Verein Tacheles im Rahmen von über 2.500 Sozialberatungen jährlich sammelt. Sie waren ebenfalls unvereinbar mit den Erkenntnissen, die im ständigen Austausch mit anderen sozialen Einrichtungen in Wuppertal gewonnen werden.

Um eine detaillierte Beurteilung der Arbeit der Wuppertaler ARGE zu ermöglichen und belastbare Zahlen über die Qualität der Leistungsgewährung zu gewinnen, wurde diese Umfrage ins Leben gerufen. Der Verein Tacheles hatte sich zum Ziel gesetzt, im Rahmen dieser Untersuchung etwa 1 % der Wuppertaler Bezieher/innen von Alg II und Sozialgeld<sup>2</sup> zu erfassen. Der Fragenkatalog sollte außerdem vom Umfang her überschaubar, leicht verständlich und ohne größeren Zeitaufwand von Betroffenen selbst auszufüllen sein. Durch eine repräsentative und niedrigschwellige Erhebung sollte es möglich werden, Probleme der Leistungsbezieher/innen mit den Behörden zu identifizieren und eine differenzierte Beurteilung der einzelnen ARGE-Geschäftsstellen zu ermöglichen.

---

<sup>1</sup> Meist werden die Arbeitsüberlastung der Leistungsabteilung aufgrund von Unterbesetzung oder erhöhtem Krankenstand als Ursachen für Bearbeitungsprobleme genannt. Erst im August 2009 wurde der Personalbestand um 46 Stellen drastisch aufgestockt, obwohl die genannten Defizite seit langem benannt waren.

<sup>2</sup> Insgesamt beziehen zum Jahresbeginn 2010 fast 46.000 Personen in Wuppertal SGB II-Leistungen

Die **Tacheles-Umfrage** zur Zufriedenheit der SGB II-Leistungsbezieher/innen dient inzwischen als Vorlage für eine Reihe weiterer Untersuchungen, die von unabhängigen Stellen initiiert wurden. Unter anderem führt das *Diakonische Werk Bayern* eine vergleichbare Befragung bei „Hartz IV-Beziehenden“ durch.

## 1.2 Die offiziellen Zahlen der Bundesagentur für Arbeit

Die „Kundenzufriedenheit“ der SGB II-Leitungsbezieher/innen wird seit 2008 durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM) der Bundesagentur für Arbeit (BA) ermittelt. Die Ergebnisse der vierteljährlichen Befragung liegen erstmals seit 2009 für alle vier Quartale vor. Mit dem Planungsbrief 2010 der Bundesagentur für Arbeit wurde die „Kundenzufriedenheit“ als Index in das Zielsystem der Bundesagentur für die Planung und Qualitätssicherung bei den SGB II-Trägern aufgenommen. Im Planungsbrief heißt es dazu:

*„[...] Der Index Kundenzufriedenheit bildet den Indikator für das Ziel der „Kundenzufriedenheit“. Der Index wird aus den Zufriedenheitsumfragen der jeweiligen Frageblöcke ermittelt und basiert auf dem System der Schulbenotung (Note 1 bis 6). Somit gilt: Je kleiner der Index umso zufriedener sind die Kunden mit ihrer ARGE/AAGAw. [...]“<sup>3</sup>*

Was zur Erhebung der „Kundenzufriedenheit“ durch das ZKM bislang in Erfahrung zu bringen war, sind folgende Informationen:

1. Die vierteljährliche Umfrage wird bei 200 Wuppertaler SGB II-Bezieher/innen telefonisch durchgeführt.
2. Die Interviewer/innen stellen den Umfragepersonen im Rahmen eines 35 bis 45-minütigen Telefongesprächs 43 Fragen.
3. Die Fragebogen und die Ergebnisse der Befragung 3. Quartal 2009 wurden dem ARGE Beirat vorgelegt.

Am 12.11.2009 wurden im Rahmen einer offiziellen Anfrage aus dem Beirat der ARGE an die Geschäftsführung der ARGE Wuppertal ergänzende Fragen zur Erhebung durch das ZKM gestellt.<sup>4</sup> Diese konnten durch die ARGE-Geschäftsführung jedoch nicht vollständig beantwortet werden. Offen blieben folgende Aspekte:

- Wie wird die Anonymität der Befragten sichergestellt (wenn sie zu Hause angerufen werden)?
- Nach welchen Kriterien werden die Befragten ausgewählt?
- Nähere Informationen, wie die Daten erhoben werden (Methoden; hier wäre z.B. der Gesprächsleitfaden der Interviewer/innen für die Beurteilung der Umfragemethode relevant).

Zur Klärung dieser noch offenen Fragen gab die ARGE Geschäftsführung an, dass die Methoden sowie die Ergebnisse der Erhebung öffentlich kommuniziert würden. Tatsächlich wird in dem Quartalsbericht 3/2009 des ZKM darauf hingewiesen, dass weitere Informationen zum Projekt „Kundenzufriedenheitsumfrage“ im BA Intranet abrufbar sind. Diese Informationen sind jedoch nicht öffentlich zu-

---

<sup>3</sup> Planungsbrief der Bundesagentur für 2010, S. 12 (AAGAw – Agentur für Arbeit in getrennter Aufgabenwahrnehmung); s. Anhang.

<sup>4</sup> Vgl. Anhang 4, S 32

gänglich und wurden/werden auch an keiner anderen Stelle der BA öffentlich kommuniziert.

Der Autor dieses Berichts hat indessen erhebliche Zweifel an der Zulässigkeit der Methoden dieser Umfrage des ZKM. „Ehrliche“ Antworten der Befragten auf diese im Auftrag der Arbeitslosenverwaltung durchgeführte Befragung sind erstens nur über eine unabhängige Erhebungsstelle, etwa ein beauftragtes Meinungsforschungsinstitut, zu erwarten, nicht aber im Rahmen einer Befragung durch die Bundesagentur selbst. Zweitens müsste die Erhebungsmethode sicherstellen, dass die Daten anonymisiert werden und dies müsste gegenüber den Befragten glaubwürdig versichert werden.

Die „Kundenzufriedenheitsumfrage“, die das ZMK der Bundesagentur für Arbeit durchführt, kann beide zentralen Voraussetzungen nicht erfüllen:

1. Sie kann nicht anonym sein, weil die Umfragepersonen zu Hause angerufen werden.
2. Viele angerufene Personen, die der BA oder ihrer ARGE gegenüber misstrauisch eingestellt sind, werden an dieser Umfrage gar nicht erst teilnehmen. Durch diese Verweigerung wird das Ergebnis im Sinne der SGB II-Träger positiv beeinflusst.
3. Es ist nicht sichergestellt, dass Teilnehmer/innen aus Angst vor Sanktionen/Repressionen unehrliche Angaben zugunsten der Behörde machen und damit das Ergebnis ebenfalls positiv im Sinne der SGB II-Träger verfälschen.

**Fazit:** Weil die Aussagekraft der „Kundenzufriedenheitsumfrage“ der BA durch die Erhebungsmethode selbst erheblich geschwächt wird, sind alle darauf gestützten Aussagen mit Vorsicht zu genießen.

An dieser Stelle muss zur Überprüfung der offiziellen Aussagen über die Zufriedenheit der Wuppertaler Leistungsbezieher/innen ein weiterer Aspekt hinzugefügt werden:

Bei der Auswertung des Quartalsberichts 3/2009 für Wuppertal fällt auf, dass die „Gesamtzufriedenheit“ mit dem kompletten „Service- und Dienstleistungsangebot“ von 8 % der Befragten mit den Noten 5 und 6 bewertet wurden (Frage 43). Bei der Frage 30 „Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?“ gaben immerhin nur 4 % der Befragten die Note 5 oder 6 ab.<sup>5</sup> Mit Blick auf die Auswertung des 3. Quartals, ist die Aussage von Thomas Lenz, vom August 2009 (nur 4 % der Befragten seien mit der Arbeit der ARGE unzufrieden) nicht schlüssig. Wenn sich bezüglich der Ergebnisse keine eklatanten Veränderungen zur vorherigen Quartalsumfrage ergeben haben, kommt man selbst, wenn man nur die Noten 5 und 6 für das Urteil „unzufrieden“ heranzieht, auf höhere Prozentanteile, als die vom Geschäftsführer angegebenen 4 % „Unzufriedene“.

Zudem ist nicht schlüssig, warum die unzufriedenen „Kunden“ lediglich bei den Urteilen 5 (mangelhaft) und 6 (ungenügend), nicht aber beim Urteil 4 (ausreichend) zu suchen sind. Die Grenze zwischen **zufriedenen** und **unzufriedenen** „Kunden“ sollte demgegenüber zwischen den Noten 3 (befriedigend) und 4 (ausreichend) gezogen werden, um vorherrschenden Urteilskriterien gerecht zu werden.

---

<sup>5</sup> Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGE n/AAgAw, Auswertung ARGE Wuppertal, Stadt, Quartalsbericht 3/2009, S 14.

### 1.3 Wie wurde die unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ durchgeführt?

Mit dem zweiseitigen Erhebungsbogen<sup>6</sup> sollten die aus Beratungssicht zentralen Problembereiche aus dem Behördenalltag der Leistungsbezieher/innen erfasst werden. Im ersten Abschnitt wird ein knappes Personenprofil abgefragt. Die im Folgenden abgefragten Bereiche betreffen die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, Wartezeiten, Umgangston, Beratungsqualität, Verständlichkeit mündlicher Erklärungen sowie der Behördenschreiben, Dauer der Antragsbearbeitung, Eingangsbestätigungen, Verlust von Unterlagen, Pünktlichkeit von Leistungsauszahlungen und die Zufriedenheit insgesamt. Schließlich wurden die einzelnen Geschäftsstellen im Bogen abgefragt.

Der Bogen sollte zudem verständlich und einfach zu handhaben sein. Die Fragen waren regelmäßig zum Ankreuzen, einige wenige Zahlenangaben mussten eingetragen werden. Die meisten Fragen konnten in der gängigen Notenskala 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) beantwortet werden. Bei drei Fragen konnte die Häufigkeit in drei bzw. vier Kategorien unterteilt angekreuzt werden. Zur Konkretisierung wurde an zwei Stellen die Anzahl der Fälle abgefragt. Um die Befragten nicht unnötig abzuschrecken, ist der Fragebogen so konzipiert, dass er in ca. drei bis fünf Minuten ausgefüllt werden kann. Die Umfrage ist in deutscher und türkischer Sprache verfügbar. Der türkische Bogen wurde in etwa 40 Fällen ausgefüllt.

Der größte Teil der Fragebogen wurden von Umfrageteams direkt in den Wartebereichen der ARGE-Geschäftsstellen erhoben. Bei der Durchführung der Erhebungen in der ARGE wurden die Befragten auf die Art der Erhebung hingewiesen sowie auf die Freiwilligkeit und die Anonymität der Umfrage. Die Interviewer/innen, die meist zu zweit die ARGEN aufsuchten, haben zudem deutlich gemacht, dass die Erhebung nicht im Auftrag der ARGE durchgeführt wird. Bei Verständnisproblemen wurde ggf. Hilfestellung geleistet.

Ein weiterer größerer Teil der Fragebogen wurde in sozialen Einrichtungen von deren Besucher/innen ausgefüllt und dem Verein Tacheles zugesandt/zugefaxt. Dies geschah auf Eigeninitiative der Einrichtungen, die das Projekt „unabhängige Kundenzufriedenheitsumfrage“ unterstützen wollten. Zuvor waren die Einrichtungen per Email auf die Untersuchung des Vereins aufmerksam gemacht und um Unterstützung gebeten worden.

Von den insgesamt 456 Fragebogen wurden 425 in ARGE-Geschäftsstellen oder anderen Einrichtungen ausgefüllt. 24 Fragebogen wurden im Beratungscafé des Vereins Tacheles ausgefüllt und direkt abgegeben. Lediglich 7 Fragebogen wurden von der Website des Vereins heruntergeladen und ausgefüllt per Post oder Fax zugesendet.

---

<sup>6</sup> Den Fragebogen finden Sie in Anhang 2 a und 2 b dieses Berichtes

## 2. Die Stichprobenauswahl

Mit 456 ausgewerteten Fragebogen erreicht die Untersuchung knapp 1 % der damals 45.960 Personen, die in Wuppertal SGB II-Leistungen bezogen<sup>7</sup>. Da im Rahmen der Umfrage lediglich Volljährige befragt wurden, liegt der Anteil der Befragten bei ca. 1,35 % der erwerbsfähigen Leistungsbezieher/innen in Wuppertal. Demgegenüber leben über 12.500 Kinder im Alter von 0 bis 14 Jahren in SGB II-Bedarfsgemeinschaften, was in Wuppertal etwa 26,8 % des Bevölkerungsanteils der unter 15Jährigen entspricht.<sup>8</sup>

239 der Befragten sind Frauen, 212 Männer. 5 Personen machten zum Geschlecht keine Angaben. In Bezug auf die Altersgruppen ist der Proporz der Befragten mit denen der Wuppertaler SGB II-Leistungsbezieher vergleichbar.<sup>9</sup> Eine geringe Abweichung stellt sich bei der Gruppe der unter-25Jährigen dar, die in der Erhebung leicht überrepräsentiert ist.

*Abb. 1: Befragte nach Altersgruppen und Geschlecht*

	Männer	Frauen	ungenannt
unter 25Jährige	39	38	
25 – 34 Jahre	44	63	
35 – 44 Jahre	43	63	2
45 – 54 Jahre	36	43	1
55 – 65 Jahre	17	21	
Ungenannt	33	11	2
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>212</b>	<b>239</b>	<b>456</b>

Auffällig ist der größere Anteil der befragten Frauen, die zusammen mit anderen Personen eine Bedarfsgemeinschaft bilden und auch viel häufiger zusammen mit (ihren) Kindern in der Bedarfsgemeinschaft leben. Bei den befragten Männern dominieren hingegen die Alleinstehenden.

*Abb. 2: Angaben zur Bedarfsgemeinschaft*

<i>Leben Sie in einer Bedarfsgemeinschaft?</i>				
	Nein	Ja	ungenannt	Gesamtergebnis
männlich	121	75	16	212
weiblich	83	146	10	239
ungenannt	2	1	2	5
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>206</b>	<b>222</b>	<b>28</b>	<b>456</b>
<i>Leben Kinder in Ihrer Bedarfsgemeinschaft?</i>				
	Ja	Nein	ungenannt	Gesamtergebnis
männlich	56	113	43	212
weiblich	124	75	40	239
ungenannt	1	2	2	5
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>181</b>	<b>190</b>	<b>85</b>	<b>456</b>

Bei der Dauer des SGB II-Leistungsbezuges gaben 57,7 % der befragten Personen an, länger als 2 Jahre Arbeitslosengeld II zu beziehen. Der Anteil der Frauen liegt in

<sup>7</sup> ARGE Wuppertal, Trenddiagramm Stand: Januar 2010.

<sup>8</sup> ARGE Wuppertal, Kennzahlen der Grundsicherung für Arbeitssuchende nach dem SGB II, 4. Quartal 2009, S. 12.

<sup>9</sup> Vgl. ebenda.

dieser Gruppe deutlich über dem der Männer. 12,7 % der Befragten bezogen zwischen 1 und 2 Jahren SGB II-Leistungen und 23,5 % gaben an, kürzer als ein Jahr im Leistungsbezug zu sein.

Abb. 3: Ich beziehe Arbeitslosengeld II/Hartz IV seit...

	0 bis 1 Jahr	1 - 2 Jahre	> 2 Jahre	ungenannt	Gesamtergebnis
männlich	60	31	106	15	212
weiblich	47	26	155	11	239
ungenannt		1	2	2	5
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>107</b>	<b>58</b>	<b>263</b>	<b>28</b>	<b>456</b>

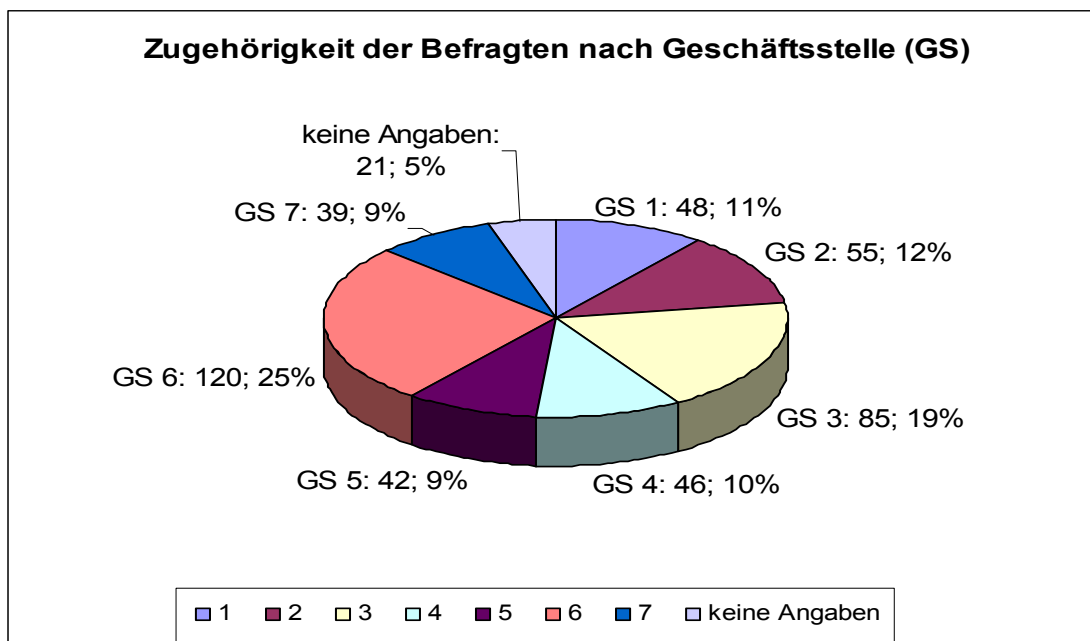
Im Rahmen der Umfrage wurde außerdem abgefragt, ob die befragten Personen als Muttersprache deutsch, deutsch und eine andere oder „nur“ eine andere Sprache beherrschen. 68 % der Befragten gaben an, lediglich deutsch als Muttersprache zu sprechen, 18 % bezeichneten sich als zweisprachig mit deutschem Anteil, 10 % gaben eine andere Muttersprache an und 4 % machten zu dieser Frage keine Angaben.

Abb. 4: Meine Muttersprache ist...

	deutsch	deutsch und andere	andere	ungenannt	Gesamtergebnis
männlich	146	42	19	5	212
weiblich	165	40	24	10	239
ungenannt	1		2	2	5
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>312</b>	<b>82</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>456</b>

Schließlich interessierte uns bei der Erhebung der Daten die ARGE-Geschäftsstelle, von der die befragten Personen jeweils „betreut“ wurden:

Abb. 5: Befragte nach Zugehörigkeit zu den ARGE-Geschäftsstellen  
(Angaben: Geschäftsstelle; Anzahl der Befragten; Prozent der Befragten gesamt)



Beim Vergleich dieser Verteilung mit den Leistungsbeziehenden, die tatsächlich von den jeweiligen Geschäftsstellen „betreut“ werden, können hier nur die offiziellen Angaben der ARGE Wuppertal herangezogen werden, die sich auf die Betreuung der Bedarfsgemeinschaften beziehen. Wird eine enge Korrelation zwischen betreuten

Leistungsbeziehenden und Bedarfsgemeinschaften angenommen, fällt auf, dass die Geschäftsstellen 3 (Neumarkt) und 6 (Winklerstraße) in unserer Umfrage überrepräsentiert sind. Die Geschäftsstellen 5 (Bachstraße) und 7 (Schwarzbach) sind dagegen, gemessen an der Zahl der von ihnen betreuten Bedarfsgemeinschaften, in der Umfrage unterrepräsentiert.<sup>10</sup>

Abb. 6: Von den Geschäftsstellen tatsächlich betreute Bedarfsgemeinschaften (BG) in Prozent<sup>11</sup>

Geschäftsstelle	1	2	3	4	5	6	7	Gesamtergebnis
betreute BG in Prozent	9,8 %	12,4 %	13,3 %	12,6 %	17,4 %	20,3 %	14,2 %	100,0%

### 3. Auswertung der Umfrage

#### 3.1 Erreichbarkeit der Sachbearbeiterin/des Sachbearbeiters?

##### Frage 1.a) Wie beurteilen Sie die telefonische Erreichbarkeit?

Vor dem Hintergrund dieser Frage muss angemerkt werden, dass die ARGE Wuppertal ab September 2009 offizielle Telefonzeiten werktags von 8:00 Uhr bis 10:00 Uhr eingeführt hat. Die Mitarbeiter/innen sind angewiesen, in diesen Zeiten telefonisch erreichbar zu sein. Die Ergebnisse der Umfrage, die ab Oktober durchgeführt wurde, können sich somit auf Erfahrungen beziehen, die sowohl vor der Einführung dieser festen Telefonzeit gemacht wurden, als auch danach.

Dessen ungeachtet kann aufgrund der Durchschnittsnote aller befragten Personen von **4,0** davon ausgegangen werden, dass es noch erhebliche Defizite bei der telefonischen Erreichbarkeit gibt, die nicht allein auf Anlaufprobleme bei der Einrichtung der neuen Telefonzeiten zurückzuführen sind.

Abb. 7: Benotung der telefonischen Erreichbarkeit von 1 (sehr gut erreichbar) bis 6 (nicht erreichbar)

Note	1	2	3	4	5	6	ungenannt	Gesamtergebnis
Befragte	12	26	41	65	118	177	17	<b>456</b>
Antworten in Prozent	2,63 %	5,70 %	8,99 %	14,25 %	25,88 %	38,82 %	3,73 %	100 %

##### Frage 1.b) Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit bei persönlicher Vorsprache?

Die persönliche Erreichbarkeit der Sachbearbeiterin / des Sachbearbeiters ist für Betroffene besonders wichtig, wenn eine Notlage auftritt, wenn sich leistungsrelevante Sachverhalte verändern oder wenn es Klärungsbedarf gibt, weil bestimmte Entscheidungen der Behörde nicht nachvollzogen werden können.

<sup>10</sup> Eine Aufstellung der ARGE-Geschäftsstellen findet sich unter Anhang 2a.

<sup>11</sup> ARGE Wuppertal, Bericht zum Kundenreaktionsmanagement bei der ARGE Wuppertal 2009, S. 3, Stand Anzahl der BG: 06/2009.

Da in Bezug auf die unterschiedlichen Personen- bzw. Altersgruppen der Stichprobe keine eklatanten Unterschiede bei der Frage der persönlichen Erreichbarkeit zu erkennen sind, werden nachfolgend die Ergebnisse nach Geschlecht dargestellt. Hier fällt vor allem auf, dass die befragten Frauen die persönliche Erreichbarkeit mit Durchschnittsnote 3,9 schlechter bewerten als Männer (3,5):

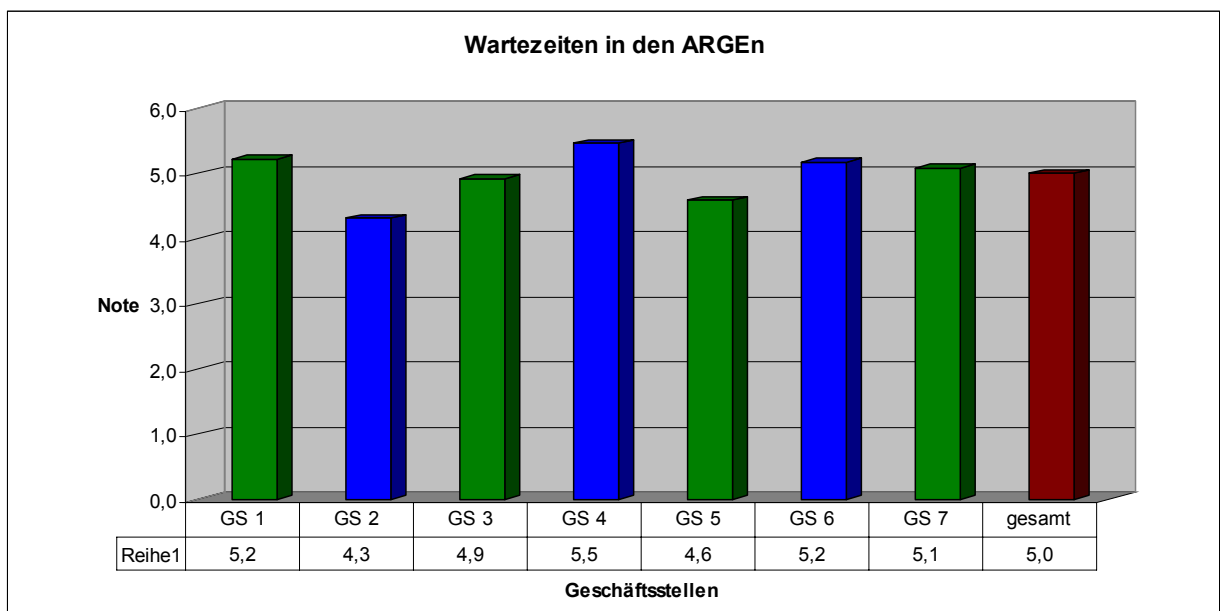
*Abb. 8: Benotung der persönlichen Erreichbarkeit von 1 (sehr gut erreichbar) bis 6 (nicht erreichbar) nach Geschlecht*

Note	1	2	3	4	5	6	ungenannt	Gesamtergebnis	Durchschnitt
männlich	13	48	38	38	28	27	20	212	3,5
weiblich	16	27	46	51	43	42	14	239	3,9
ungenannt	1			1	1	1	1	5	4,0
gesamt	30	75	84	90	72	70	35	456	3,7
Prozent	6,58 %	16,45 %	18,42 %	19,74 %	15,79 %	15,35 %	7,68 %	100 %	

### 3.2 Wie beurteilen Sie die Wartezeit bei der offenen Sprechstunde der ARGE?

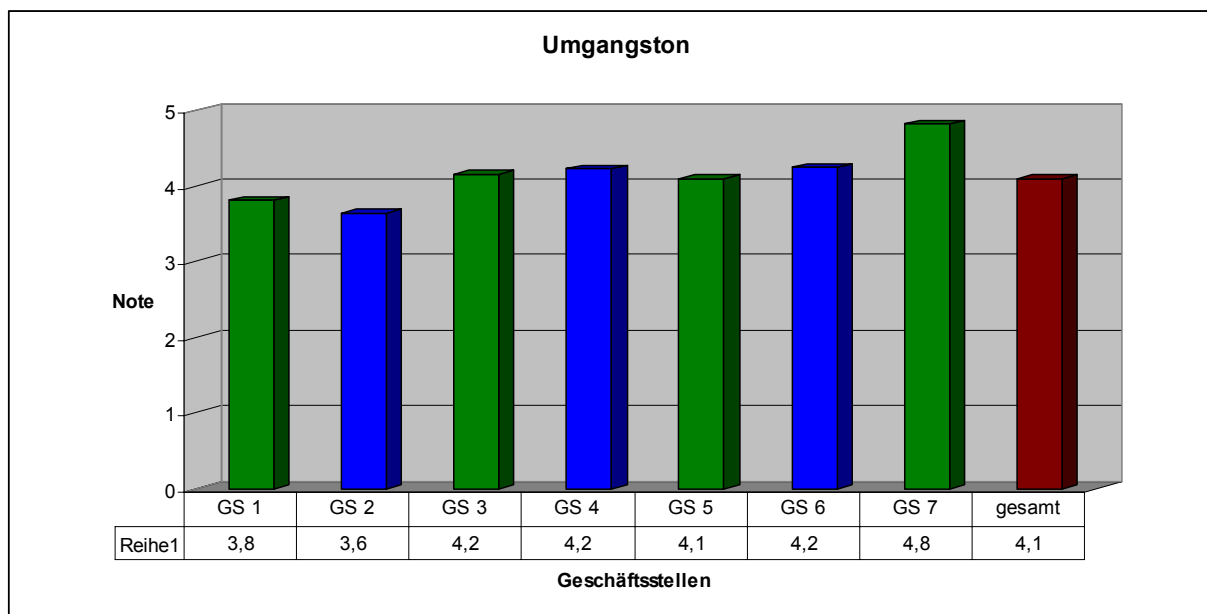
Die Wartezeit wurde in Noteneinheiten von 1 (sehr kurz) bis 6 (zu lang) abgefragt. Die durchschnittliche Bewertung aller Befragten lag bei Note **5.1**. Nachfolgend werden die ermittelten Durchschnittsnoten für alle Geschäftsstellen dargestellt. Die längsten Wartezeiten sind demzufolge in der Geschäftsstelle 4 (Weidenstraße) zu erwarten, die kürzesten in der Geschäftsstelle 2 (Uellendahler Straße).

*Abb.9: Durchschnittsbenotung der Wartezeiten nach Geschäftsstellen (GS)*



### 3.3 Wie beurteilen Sie den Umgangston in der ARGE?

Abb.10: Durchschnittsbenotung des Umgangstons nach Geschäftsstellen (GS)



Die Grafik zeigt die durchschnittliche Benotung des Umgangstons durch die Befragten nach Geschäftsstellen unterteilt. Der Gesamtdurchschnitt liegt bei Note **4,1**. Die Geschäftsstelle 7 (Schwarzbach) liegt mit der Note **4,8** am Ende der Skala, die Geschäftsstelle 2 (Uellendahler Straße) hat am besten abgeschnitten.

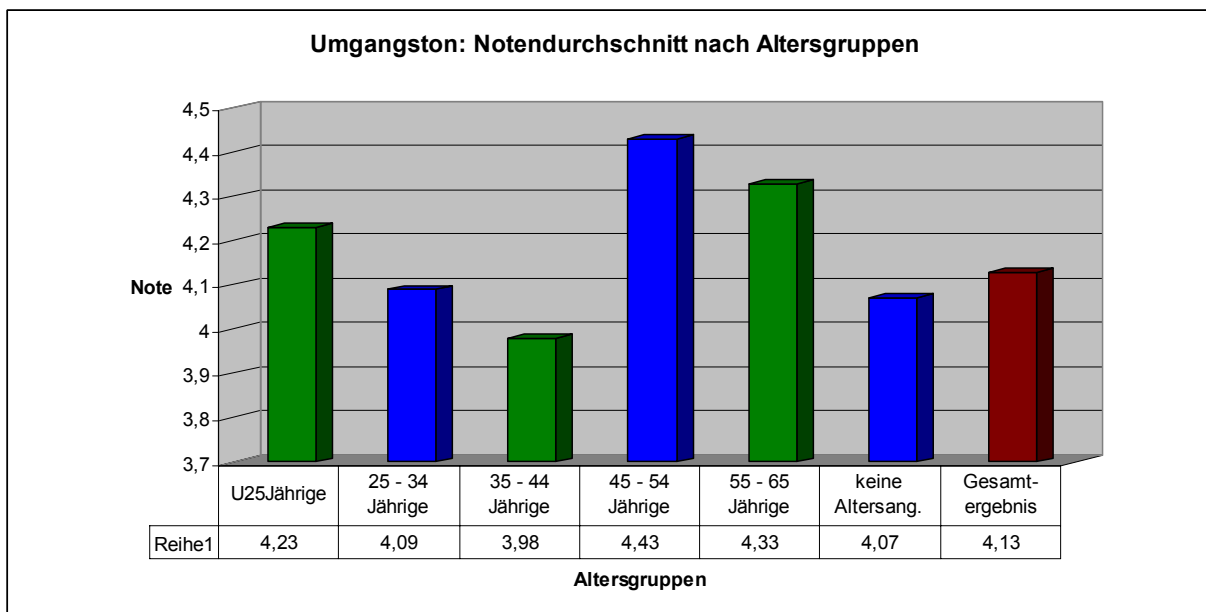
Dieses Ergebnis weicht auffällig stark von den Ergebnissen *der ZMK-Kundenzufriedenheitsumfrage* der BA des 3. Quartal 2009 ab: Auf die Frage „*Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?*“ antworteten dort 68 % der Wuppertaler Befragten mit den Noten 1 oder 2, 29 % mit 3 oder 4 und nur 4 % mit 5 oder 6. Die Durchschnittsnote von 200 Befragten lag bei **2,3**.<sup>12</sup>

Differenzieren wir bei der Bewertung des Umgangstons nach Altersgruppen, fällt auf, dass die Benotung bei der Altersgruppe der 45 bis 54Jährigen mit **4,43** und der 55 bis 65Jährigen mit **4,33** deutlich unter dem Notendurchschnitt liegt. Demgegenüber bewertet die mittlere Altersgruppe der 35 bis 44jährigen Befragten den Umgangston in den Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen mit dem Durchschnittswert **3,98** am besten.

Das Ergebnis deutet darauf hin, dass offensichtlich vor allem die älteren Leistungsbezieher/innen Probleme haben, sich mit dem Ton und der Ausdrucksweise der überwiegend „jüngeren“ Mitarbeiter/innen in den Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen anzufreunden. Das kann vor allem damit zusammenhängen, dass die älteren Personen sich in ihrer Situation des Antragstellers, die oft als Situation des Bittstellers empfunden wird, nicht mit genug Würde und Respekt behandelt fühlen.

<sup>12</sup> Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGEN/AAgAw, Auswertung ARGE Wuppertal, Stadt, Quartalsbericht 3/2009, S 14.

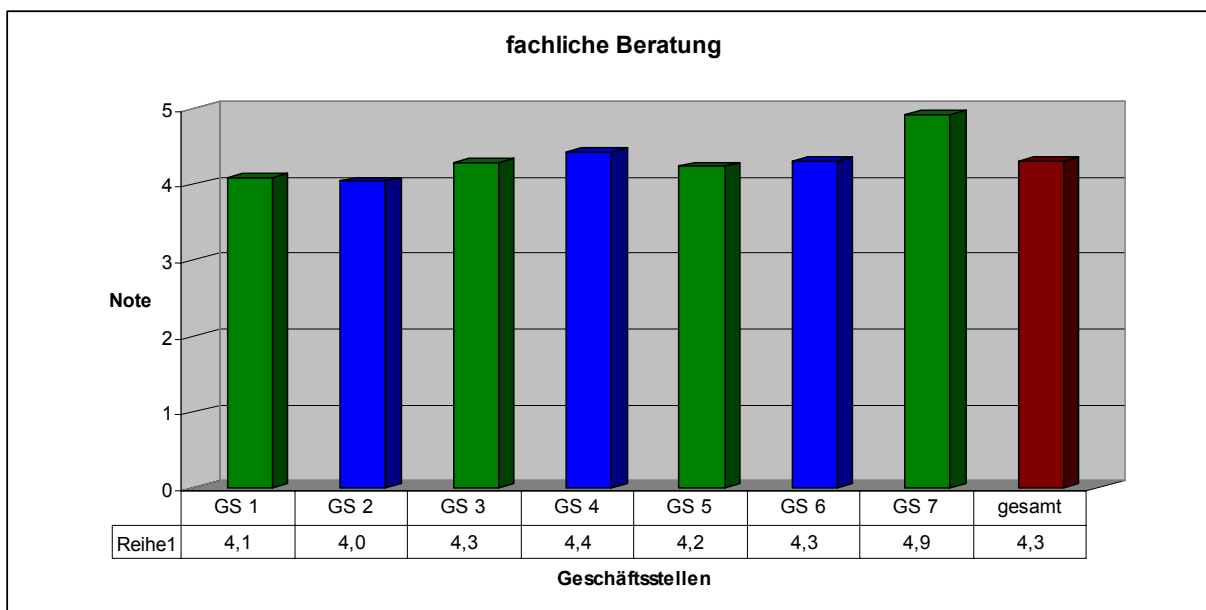
Abb.11: Durchschnittsbenotung des Umgangstons nach Altersgruppen (fokussierte Darstellung der Notenskala 3,7 bis 4,5)



### 3.4 Wie beurteilen Sie die Beratung (fachliche Auskunft) durch die Sachbearbeiterin/den Sachbearbeiter?

Auch diese Frage wird nachfolgend getrennt nach Geschäftstellen ausgewertet und in Durchschnittsnoten dargestellt. Bei **4,3** liegt die Durchschnittsnote aller Antworten auf diese Frage. Auch bei dieser Fragestellung schneidet die Geschäftsstelle 7 (Schwarzbach) wieder deutlich schlechter ab als die andern Geschäftsstellen: Ihre Durchschnittsnote beträgt **4,9**.

Abb.12: Durchschnittsbenotung der fachlichen Beratung nach Geschäftsstellen (GS)



Bei der Beurteilung der fachlichen Beratung der ARGE-Mitarbeiter/innen nach Muttersprache der Befragten fällt auf, dass die Personen mit deutscher Muttersprache die Qualität der Beratung/Auskunft mit dem Notendurchschnitt **4,2** schlechter beurteilen, als die zweisprachigen mit deutschem Anteil (3,9) oder Personen mit anderer Muttersprachen (3,8). Offensichtlich sind die Ansprüche der deutschsprachigen Leistungsbezieher/innen an fachliche Beratung/Auskunft durch Behördenmitarbeiter/innen höher, als die der anderen Gruppen. Dieser Befund könnte damit erklärt werden, dass fachliche Aspekte in den Hintergrund treten, wenn die Verständigung aufgrund von sprachlichen Barrieren ohnehin beeinträchtigt ist.

Der gleiche Trend ist auch beim folgenden Fragekomplex „Verständlichkeit von Behördenschreiben“ (s. gegenüberliegende Seite) zu beobachten. Auch hier bewerten die „nur deutschsprachigen“ Befragten die Verständlichkeit der Schreiben um 0,3 bis 0,5 Noten schlechter als die anderen Gruppen.

### 3.5 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Behördenschreiben

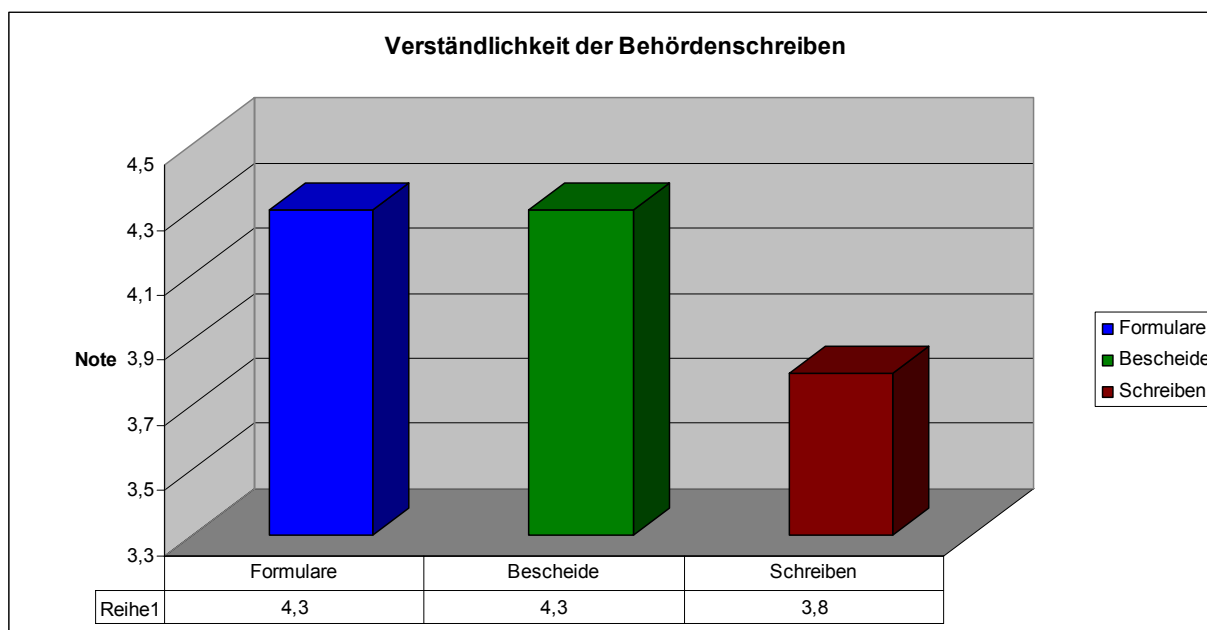
Hier werden die Ergebnisse der Fragen 5 bis 7 des Fragebogens zusammengefasst dargestellt und gegenübergestellt:

**5. Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Antragsformulare?**

**6. Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Bewilligungsbescheide?**

**7. Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Schreiben der ARGE Wuppertal?**

Abb.13: Durchschnittsbenotung der Verständlichkeit von Behördenschreiben

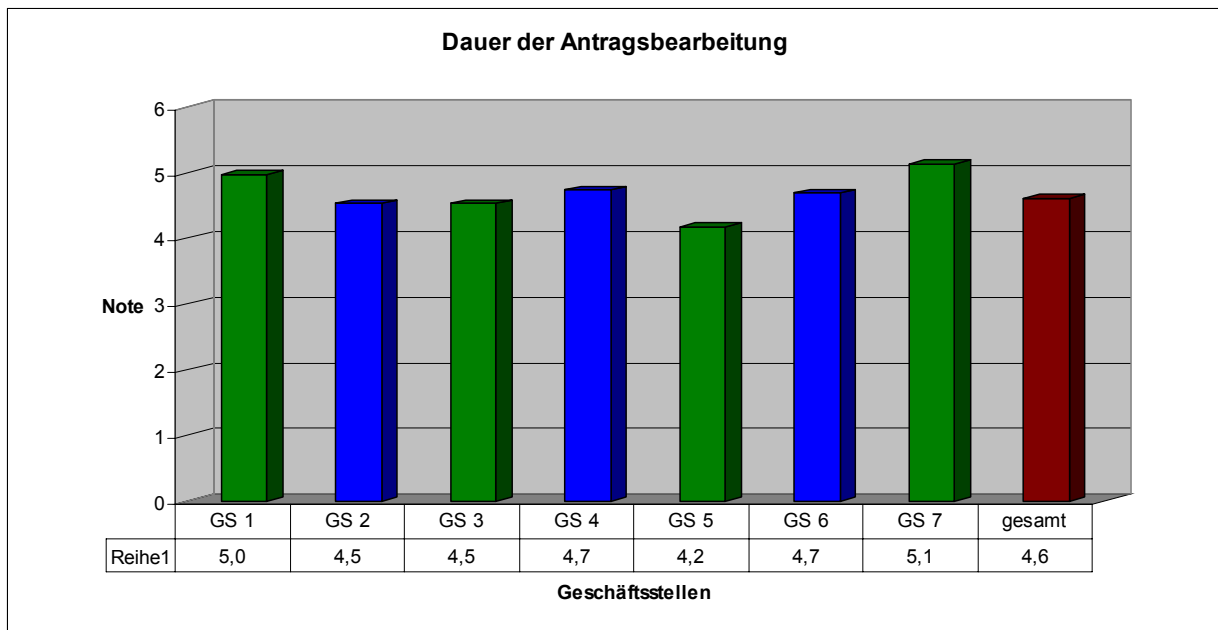


Bei diesem Fragekomplex über die Verständlichkeit der Behördenschreiben allgemein fällt auf, dass sowohl die Antragsformulare als auch die (Bewilligungs-)

Bescheide, wie sie bundesweit vorgegeben werden, von den Leistungsbezieher/innen schlechter verstanden werden, als die sonstigen Schreiben der ARGE Wuppertal, die aufgrund von anderen Anlässen individuell verfasst werden. Offensichtlich trägt die vermehrte Standardisierung von Texten nicht zu deren allgemeinen Verständlichkeit bei.

### 3.6 Wie beurteilen Sie die Dauer der Antragsbearbeitung (Schnelligkeit) der ARGE?

Abb. 14: Durchschnittsbenotung der Schnelligkeit bei der Antragsbearbeitung nach Geschäftsstellen (GS)



Durch zu lange Antragsbearbeitung geraten Leistungsbezieher/innen immer wieder in finanzielle Engpässe oder sogar existentielle Notlagen. Werden z.B. Erstanträge oder Fortzahlungsanträge zu spät bewilligt, stehen die Betroffenen oft mittellos da. Auch bei Anträgen auf Übernahme von Nachzahlungen der Neben- und Heizkosten, der Kosten für schulrechtliche Klassenfahrten oder bei Mietkautionen und Umzugskosten ist eine schnelle Bearbeitung erforderlich, um den Bedarf zeitnah decken zu können.

Die Befragten vergaben hier die Durchschnittsnote **4,6**. Das schlechteste Ergebnis erzielte die Geschäftsstelle 7 (Schwarzbach) mit der Note **5,1**, das beste die Geschäftsstelle 5 (Bachstraße) mit der Durchschnittsnote **4,2**.

Auch bei dieser Frage fiel auf, dass Personen mit deutscher Muttersprache die Dauer der Antragsbearbeitung mit dem Notendurchschnitt **4,7** deutlich schlechter beurteilen, als die zweisprachigen mit deutschem Anteil (4,3) oder Personen mit anderer Muttersprachen (4,4).

Abb. 15: Benotung der Dauer der Antragsbearbeitung nach Muttersprache

Note	Muttersprache deutsch	Muttersprache deutsch und andere	Muttersprache andere	Gesamtergebnis
1	3		3	6
2	19	9	2	30
3	46	22	9	77
4	58	9	8	75
5	51	14	2	67
6	127	27	19	173
Gesamtergebnis	304	81	43	428
Durchschnittsnote	4,7	4,3	4,4	4,6

### 3.7 Praxis der ARGE bei Eingangsbestätigungen

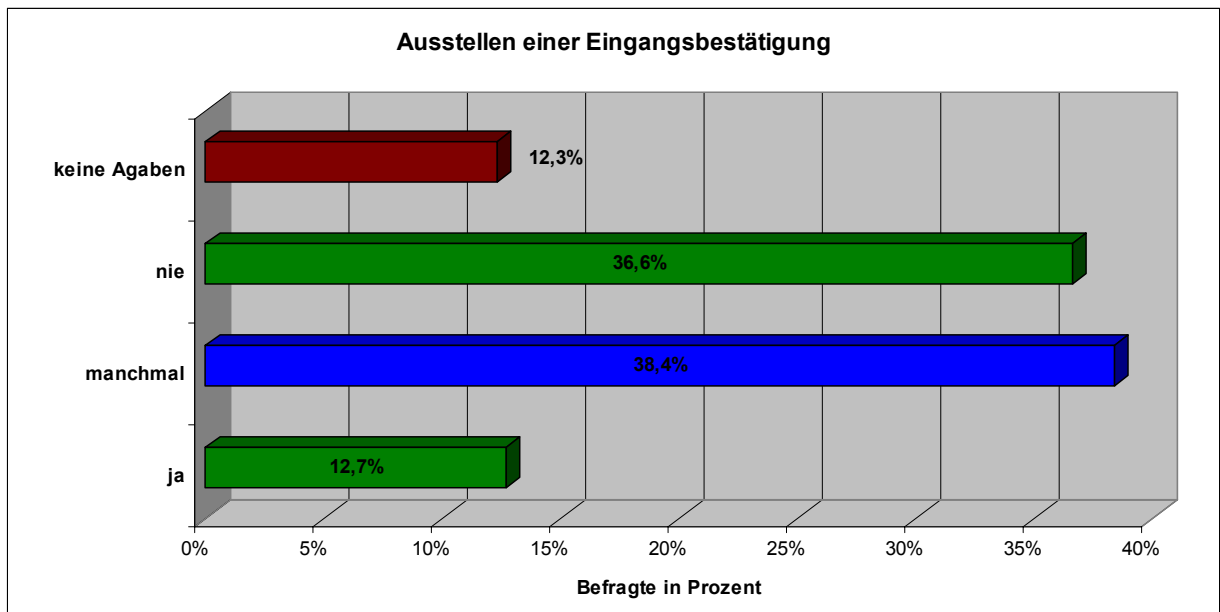
#### Frage 9. a) Stellt Ihnen die ARGE auf Ihre Aufforderung eine Eingangsbestätigung für eingereichte Unterlagen aus?

In der Sozialberatung des Vereins Tacheles klagen Ratsuchende immer wieder darüber, dass eingereichte Unterlagen in den ARGE-Geschäftsstellen verschwinden und ihnen deshalb rechtliche Nachteile wie Rückforderungen, ein Bußgeld oder sogar eine Strafanzeige drohen. Auf der anderen Seite wird häufig berichtet, dass sich die Mitarbeiter der ARGE-Geschäftsstellen weigern, schnell und unbürokratisch den Eingang von eingereichten Schriftstücken (auf der Kopie oder einem gesonderten Blatt) mittels Stempel und Unterschrift zu bestätigen.

Da keine entsprechenden Anlaufstellen in den Geschäftsstellen der ARGE vorhanden sind, werden Betroffene, die eine Eingangsbestätigung verlangen, in der Regel angewiesen, sich eine Nummer für die offene Sprechstunde zu ziehen. Dieses Procedere ist aber meist mit mehrstündigen Wartezeiten verbunden und wird deshalb als unverhältnismäßig angesehen. Da Leistungsbezieher/-innen strengen Mitwirkungspflichten unterliegen, geben ihnen Eingangsbestätigungen Rechtssicherheit, um einer nicht gerechtfertigten Versagung der Leistung entgegenzutreten. Denn dem Vorwurf der Verletzung der Mitwirkungspflichten, ist nur mit einem offiziellen Nachweis zu begegnen.

Der Stellenwert dieser Problemlage wird durch das Untersuchungsergebnis bestätigt. Die Frage nach der Ausstellung einer Eingangsbestätigung wurde von mehr als 50 % der Befragten mit „manchmal“ oder „ja“ beantwortet. Dieser Befund belegt, dass die befragten Leistungsberechtigten mehrheitlich bereits eine solche Bestätigung eingefordert haben. Die 36,6 % der Befragten, die angaben, ihnen sei nie eine Eingangsbestätigung ausgestellt worden, haben nach dem Wortlaut der Fragestellung ebenfalls entsprechende Eingangsbelege von den ARGE-Mitarbeiter/-innen gefordert, jedoch ohne Erfolg.

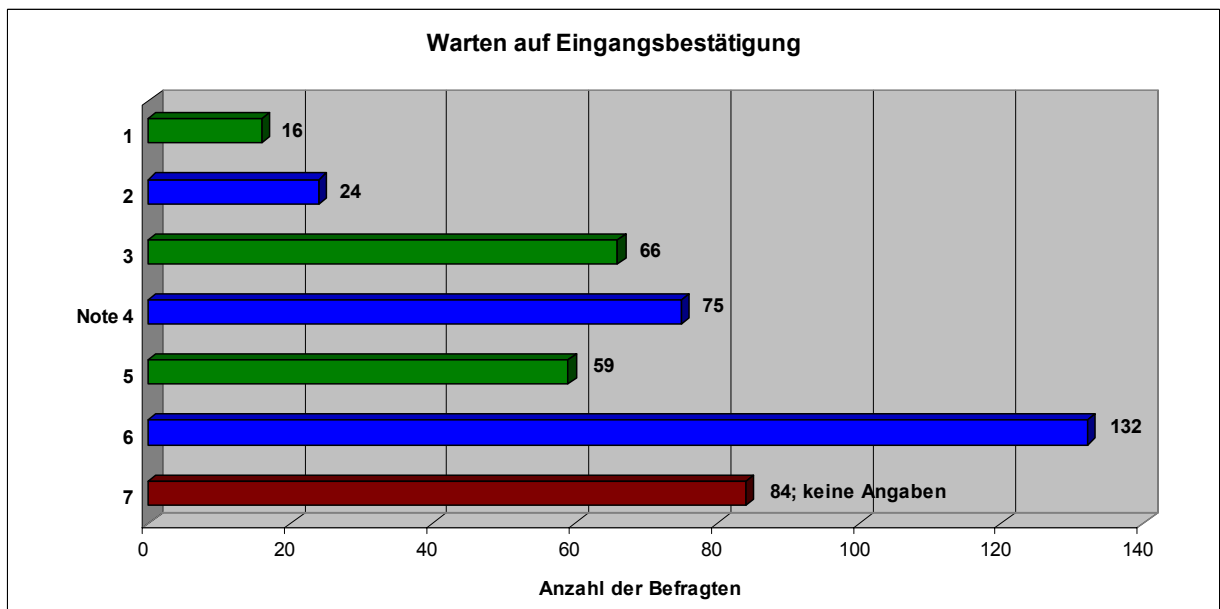
Abb.16: Antwortmöglichkeit in drei Kategorien: „ja“, „manchmal“ und „nie“



### Frage 9. b) Wie lange mussten Sie auf Eingangsbestätigungen warten?

Die Wartezeit bis zur Ausstellung einer Eingangsbestätigung sollte hier von den Befragten mit Schulnoten bewertet werden. 84 der 456 Befragten oder 18,4 % machten hierzu keine Angaben. Der Notendurchschnitt von **4,43** bei den verbleibenden Befragten deutet darauf hin, dass die Wartezeiten mehrheitlich als unverhältnismäßig lang eingestuft werden. 191 von 372 Personen vergaben hier die Noten 5 und 6.

Abb.17: Benotung der Wartezeit bis zur Ausstellung einer Eingangsbestätigung

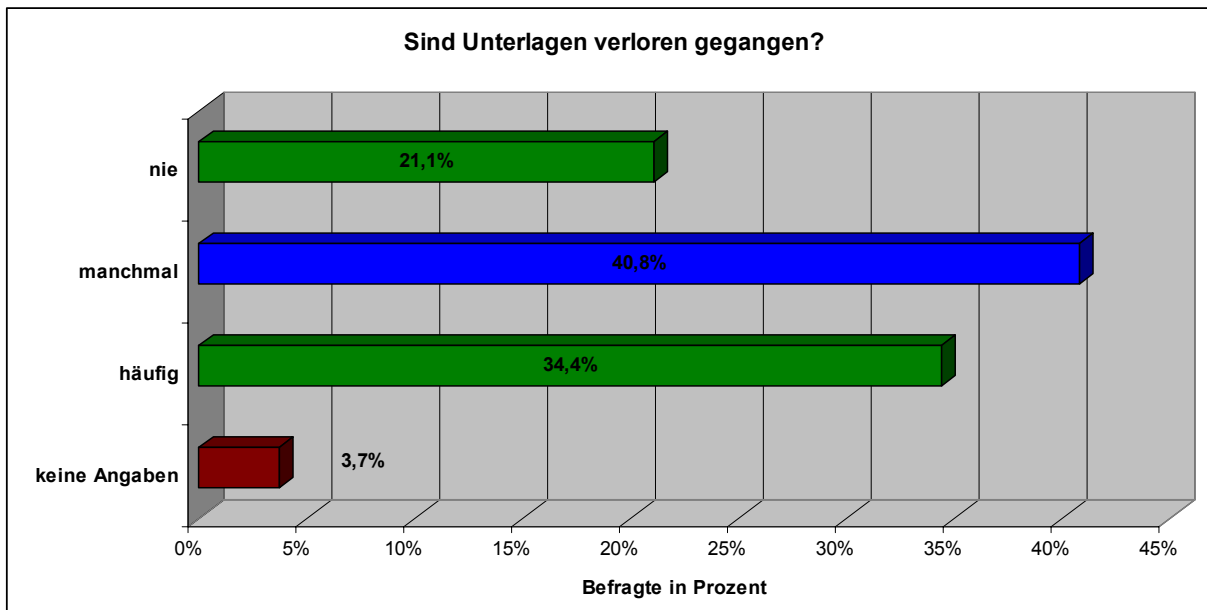


### 3.8 Sind Unterlagen verloren gegangen?

#### Frage 10. a) Sind von Ihnen eingereichte Unterlagen oder Anträge in der Vergangenheit bei der ARGE verloren gegangen?

Die Relevanz der Vergabe von Eingangsbestätigungen in den ARGE-Geschäftsstellen wird durch die Antworten auf diese Frage belegt. Die Erfahrung, dass Unterlagen nach dem Einreichen bei der Behörde verloren gegangen sind, hatten immerhin zwei Drittel der Befragten bereits gemacht. 34,4 % gaben sogar an, es seien schon häufig eingereichte Unterlagen verloren gegangen.

Abb. 18: Häufigkeit verlorener Unterlagen in drei Kategorien: „nie“, „manchmal“ und „häufig“

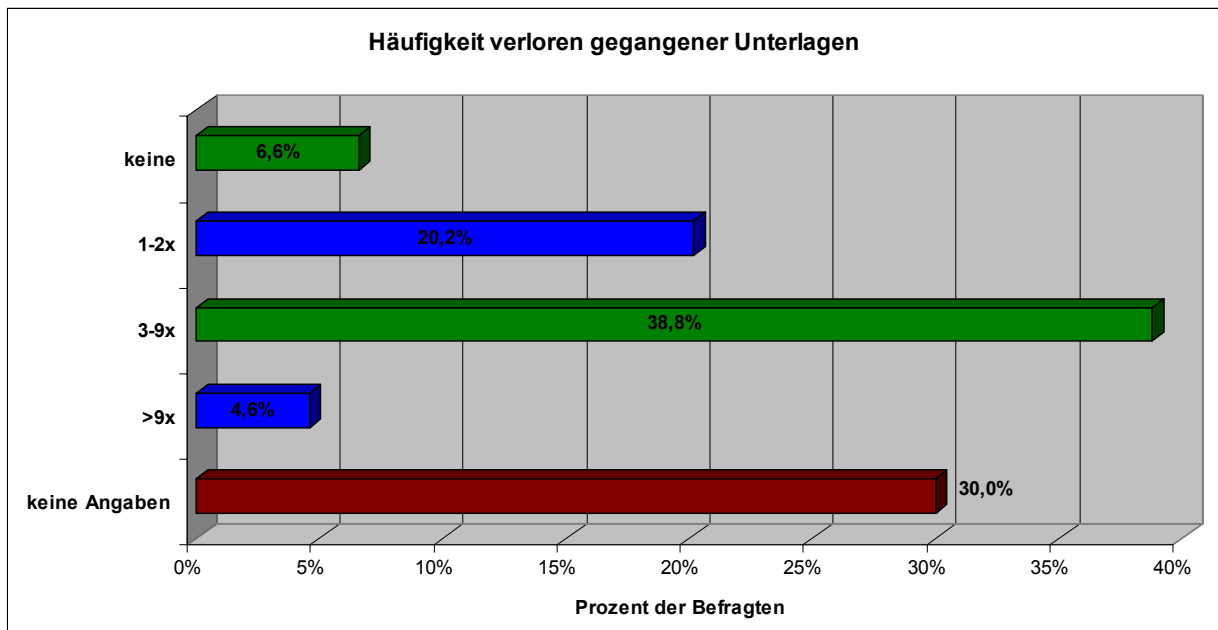


#### Frage 10. b) Wenn ja, wie oft ist das schon vorgekommen?

Bei der zweiten Frage zu diesem Thema, bei der die Häufigkeit der verlorenen Unterlagen angegeben werden sollte, machten 30 % der Befragten keine Angaben. Zusammen mit den 6,6 % der Befragten, die die Erfahrung verlorener Unterlagen bei der ARGE noch nie gemacht haben, ergibt das einen Anteil von gut einem Drittel. Demgegenüber steht ein gutes Drittel der Befragten, das angibt, es seien bereits drei bis neun Unterlagen bei der Behörde verloren gegangen. 20,2 % der Befragten gaben an, es seien ein bis zweimal Unterlagen verschwunden und 4,6 % hatten über neun mal den Verlust von Unterlagen zu beklagen.

Dieser Befund wirft insgesamt erhebliche Zweifel auf über den sachgerechten Umgang der ARGE Wuppertal mit eingehender Post.

Abb. 19: Menge verlorener Unterlagen in vier Kategorien: „keine“, „1 bis 2“, „3 bis 9“ und „mehr als 9“ (>9) Dokumente



### 3.9 Pünktlichkeit der ARGE-Auszahlung

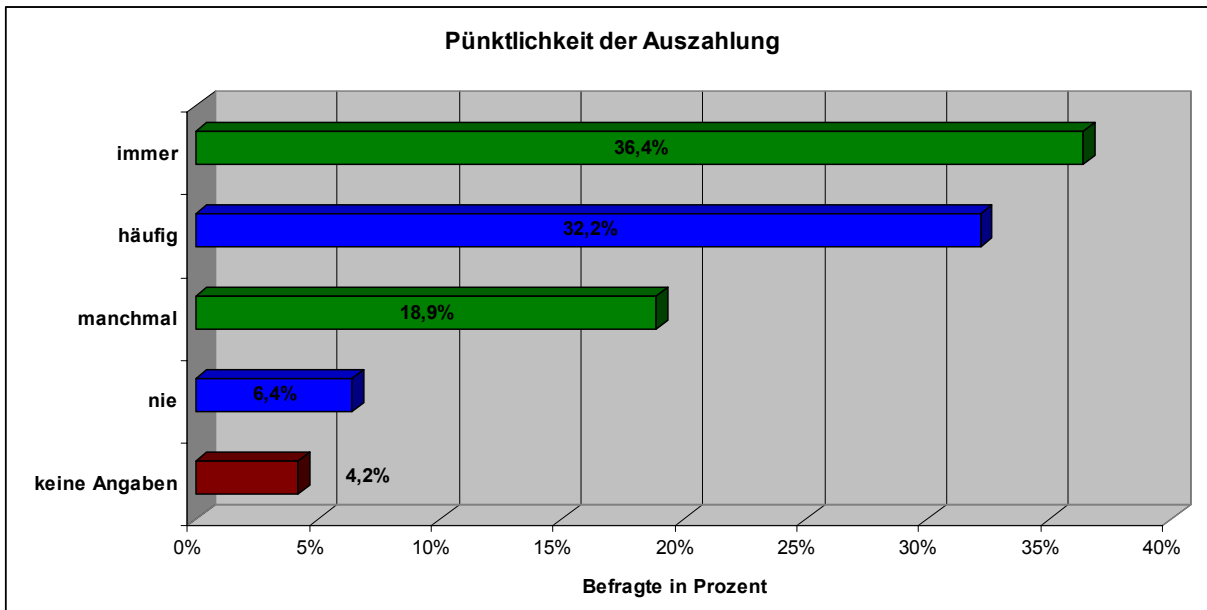
#### Frage 11 a) Sind die Ihnen zustehenden ALG II-Leistungen bisher pünktlich zum Monatsanfang ausgezahlt worden?

Die pünktliche Auszahlung der Leistungen zum Anfang des Monats ist wichtig, da die meisten Leistungsbezieher nicht über entsprechende Rücklagen verfügen, um die dann fälligen Forderungen wie Mietzahlungen und sonstige Daueraufträge/Lastschriftabbuchungen etc. vorzufinanzieren. Bei einer automatisierten Leistungsverwaltung und einem sechsmonatigen Bewilligungszeitraum sollte von einer konstanten und verlässlichen Leistungserbringung ausgegangen werden.

Dennoch berichten Leistungsberechtigte in der Beratung des Vereins Tacheles immer wieder davon, dass es sowohl zu Verzögerungen als auch zu Unregelmäßigkeiten bei der Auszahlung von Leistungen kommt. Das liegt zum einen daran, dass leistungsrelevante Änderungen systembedingt erst mit Zeitverzögerung bei der Auszahlung der Leistungen berücksichtigt werden können. Auf der anderen Seite kommt es aber auch sowohl aufgrund von Änderungsmeldungen als auch aufgrund von Pannen im Computersystem immer wieder zu verspäteten Auszahlungen, die von der Behörde zu verantworten sind.

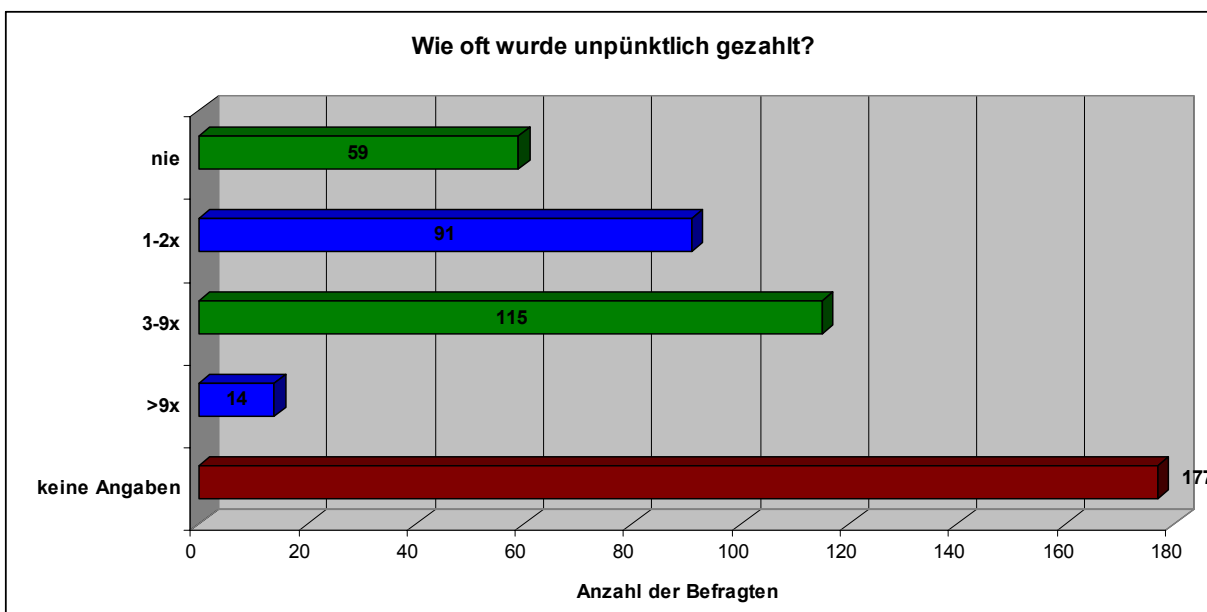
36,4 % der Befragten waren mit dem Problem der verspäteten Auszahlung von Leistungen noch nie konfrontiert („immer pünktlich), 32,3 % geben an, dass die Leistung häufig pünktlich ausgezahlt wurde und 4,2 % machten zu dieser Frage keine Angaben. Dagegen gaben 18,9 % der Befragten an, die Leistung sei manchmal pünktlich gezahlt worden, und 6,4 %, dies sei nie der Fall.

Abb.20: Häufigkeit pünktlicher Auszahlung am Monatsanfang in vier Kategorien: „immer“, „häufig“, „manchmal“ und „nie“



Bei der Frage, wie häufig die Auszahlung der Leistungen unpünktlich erfolgt, machten 177 der Befragten keine Angaben und 59 antworteten, das sei noch nie passiert. Immerhin gab ein Viertel der Befragten an, dass die Leistungen zwischen drei- und neunmal nicht pünktlich ausgezahlt wurden.

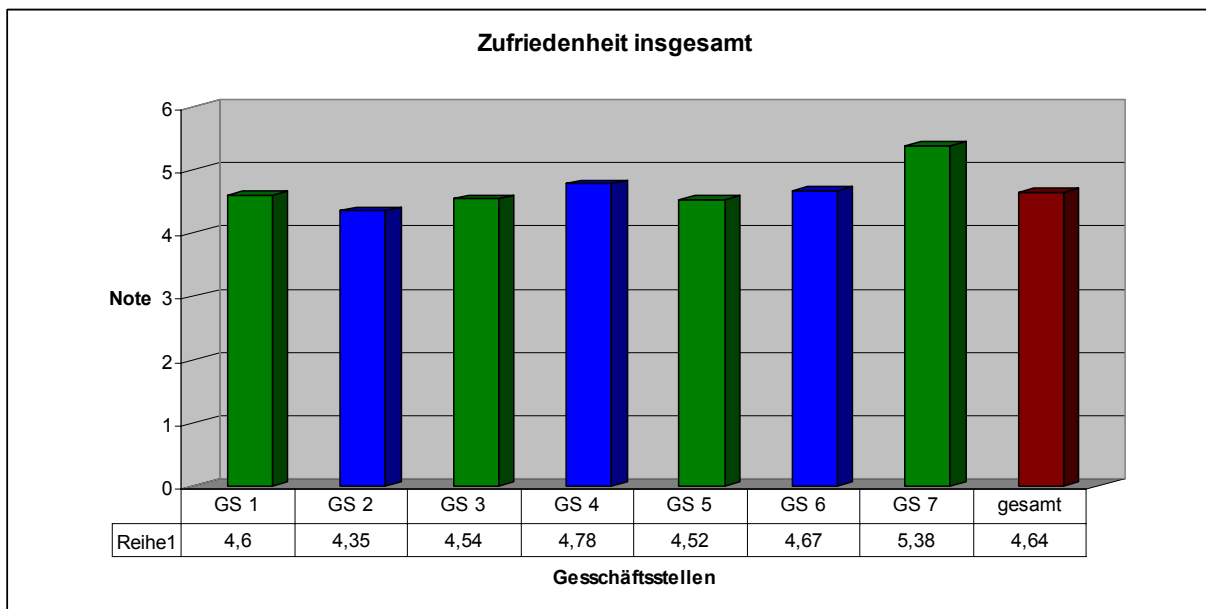
Abb. 21: Häufigkeit unpünktlicher Auszahlung in vier Kategorien: „nie“, „1 bis 2 mal“, „3 bis 9 mal“, „mehr als 9 mal“



### 3.10 Gesamtzufriedenheit der befragten ARGE-„Kunden“

Frage 12. Wenn Sie die Arbeit der ARGE insgesamt bewerten, wie ist die Zufriedenheit von 1 bis 6?

Abb. 22: Durchschnittsnote für Zufriedenheit nach Geschäftsstellen (GS)

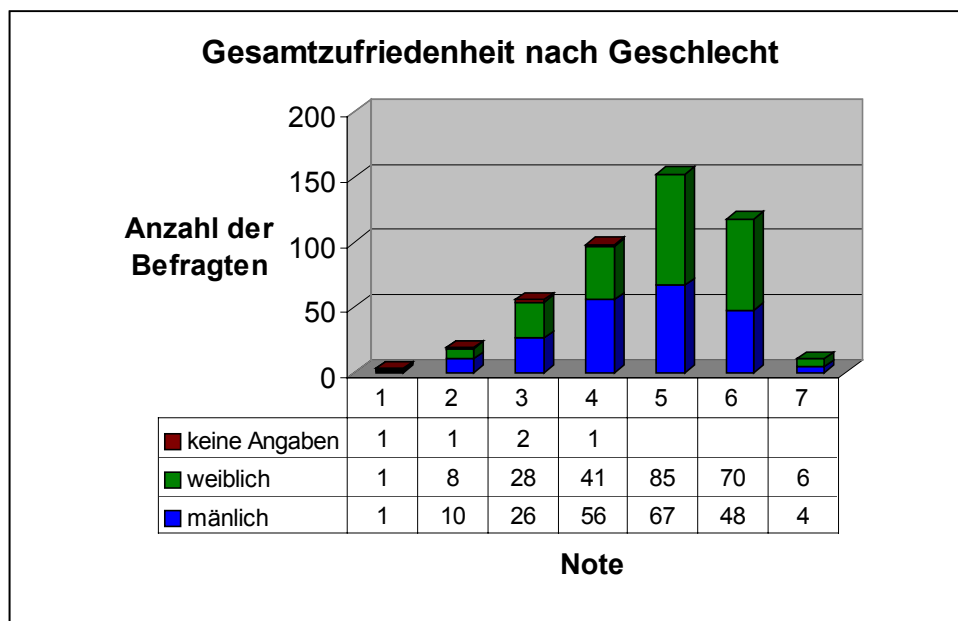


Der Durchschnittswert aller Befragten bei der Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit der ARGE Wuppertal liegt bei der Note **4,64**. Als beste Geschäftsstelle hat die Geschäftsstelle 2 (Uellendahler Straße) mit der Note **4,35** abgeschnitten. Das schlechteste Gesamtergebnis erzielte die Geschäftsstelle 7 (Schwarzbach) mit der Note **5,38**.

Betrachten wir die Benotung bei der „Zufriedenheit insgesamt“ getrennt nach Geschlechtern, so fällt auf, dass Frauen gemessen an ihrem Anteil an den Gesamtbefragten die Noten 2 bis 4 seltener vergeben haben als Männer. Bei der Vergabe der Noten 5 und 6 lag der Anteil der Frauen dementsprechend deutlich über dem der Männer, die die Durchschnittsnote **4,55** vergaben. Die befragten Frauen vergaben die Durchschnittsnote **4,76**.

Dieses Ergebnis liefert einen Hinweis, dass es häufiger Frauen sind, die in schwierigen Lebenslagen die Verantwortung für die Familien übernehmen (müssen). In solchen Situationen sind sie häufiger auf Hilfestellungen der Sozialbehörden angewiesen. Entsprechend sammeln sie offensichtlich gerade unter existentiellen Bedingungen, in denen sie gegenüber der ARGE in ein stärkeres Abhängigkeitsverhältnis geraten, negative Erfahrungen im Umgang mit dieser Behörde. Der höhere Grad der Abhängigkeit setzt Frauen unter Druck und macht sie verwundbarer. Es liegt nahe, dass sich solche Eindrücke auch im Ergebnis der Umfrage widerspiegeln.

Abb. 23: Gesamtzufriedenheit: Notengebung getrennt nach Geschlecht



#### 4. Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse

Das Gesamturteil der Befragten über die Arbeit der ARGE Wuppertal fällt überwiegend negativ aus. Dieser Befund zieht sich durch sämtliche Fragestellungen der vorliegenden Erhebung und der insgesamt negative Trend ist bei allen Geschäftsstellen der ARGE zu beobachten. Er deckt sich somit mit den Erfahrungen, die der Verein Tacheles in der täglichen Sozialberatung sammelt. Die offensichtlich mangelhaften Zustände in den Geschäftsstellen der ARGE betreffen die mit insgesamt 46.533 Personen<sup>13</sup> größte Gruppe der Personen, die in Wuppertal auf Sozialleistungen angewiesen sind.

Dabei ist die fehlende Zufriedenheit der auf Sozialleistungen angewiesenen Personen kein Phänomen, das sich ausschließlich auf den hier untersuchten SGB II-Bereich beschränkt. In der Beratungspraxis erreichen uns häufig Beschwerden von Bezieher/innen anderer Leistungsarten, etwa Sozialhilfe/Grundsicherung im Alter, Wohngeld oder Kinderzuschlag, der von der Familienkasse bewilligt wird. Diese Leistungssysteme bleiben in dieser Untersuchung unbeachtet, weil eine gemeinsame Erhebung aus organisatorischen und methodischen Gründen nicht möglich gewesen wäre. Deshalb soll an dieser Stelle vorerst die Beobachtung der Beratungskräfte von Tacheles e.V. festgehalten werden, dass mit den wachsenden Übergängen zwischen den Leistungssystemen und der Pflicht vorrangige Leistungen wie Wohngeld oder Kinderzuschlag zu beantragen, auch die Arbeitsbelastung in anderen Sozialbehörden stark angestiegen ist. Der erhöhte Druck verändert auch in diesen Behörden zunehmend die Praxis der Leistungsgewährung, was von den Betroffenen überwiegend negativ wahrgenommen wird.

Vergleicht man nun die Ergebnisse der vorliegenden „Tacheles-Untersuchung“ mit den Ergebnissen der Wuppertaler *Kundenzufriedenheitsumfrage* der Bundesagentur für Arbeit (BA)<sup>14</sup>, ist festzustellen, dass die Durchschnittsnoten der „Tacheles-Umfrage“

<sup>13</sup> ARGE Wuppertal, Trenddiagramm Leistung, Stand: März 2010.

<sup>14</sup> Vgl. Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGE n/AAgAw, Auswertung ARGE Wuppertal, Stadt, Quartalsbericht 3/2009.

bei vergleichbaren Fragestellungen um **0,4** bis **1,9** Punkte schlechter ausfallen, als die von der BA ermittelten Noten. Die größten Übereinstimmungen ergeben sich hier bei der Frage zur telefonischen Erreichbarkeit mit einer Differenz von **0,4** (BA 3,6; Tacheles 4,0). Beim Urteil über die Verständlichkeit der Antragsformulare und die fachliche Beratung lagen die Ergebnisse mit **1,2** bzw. **1,3** Notenpunkten Differenz schon deutlich weiter auseinander (Verständlichkeit Anträge: BA 3,1; Tacheles 4,3 / Beratung: BA 3,0; Tacheles 4,3). Die größten Unterschiede ergeben die Beurteilungen der Freundlichkeit der ARGE Mitarbeiter/innen mit **1,8** und der Bearbeitungsdauer der Anträge mit **1,9** Notenpunkten (Freundlichkeit: BA 2,3; Tacheles 4,1 / Bearbeitungsdauer: BA 2,7; Tacheles 4,6). Auch beim Urteil über die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit der ARGE Wuppertal lagen beide Untersuchungen mit **1,6** Punkten Differenz relativ weit auseinander (BA 3,0; Tacheles 4,6).

Die gravierenden Differenzen lassen starke Zweifel an der Aussagekraft der Befragung des Zentrums für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZMK) der BA aufkommen. Die Kritik an dieser Umfrage wird unter Punkt 1.2. dezidiert dargelegt. Zusammenfassend kann hier festgehalten werden, dass die Methode der telefonischen Datenerhebung durch Mitarbeiter/innen der BA eben nicht die erforderliche Anonymität und Neutralität gewährleistet, um von Befragten, die durch eine Befragungssituation unbelastet sind, möglichst „ehrliche“ Antworten zu erhalten. Nur so könnten aussagekräftige Ergebnisse erzielt werden.

Des Weiteren fällt auf, dass bei genauerem Hinsehen auch die Ergebnisse der BA-Befragung vom dritten Quartal 2009 nicht so positiv ausfallen, wie sie durch die Geschäftsführung der ARGE Wuppertal öffentlich dargestellt wurden. Das geschönte Bild entsteht nicht zuletzt durch eine selektive Wiedergabe der Ergebnisse. So z.B. die Beschränkung der „Unzufriedenen“ auf diejenigen Befragten, die die Noten 5 und 6 abgaben. Diese Betrachtungsweise blendet das starke Mittelfeld, das die Noten 3 (befriedigend) und 4 (ausreichend) verteilt hat, vollkommen aus.

Eine Validitätskontrolle der im Rahmen der „*Tacheles-Umfrage*“ erhobenen Daten liefert der Vergleich mit einer Übersicht der ARGE Wuppertal über die Beschwerden im ersten Halbjahr 2009<sup>15</sup>. Vergleicht man das Ergebnis der ARGE-Geschäftsstellen bei der Gesamtzufriedenheit der „*Kunden*“ mit den 138 dort dokumentierten Beschwerden, kommt man zu überraschenden Übereinstimmungen bei den beiden Ausreißern im Feld der Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen:

Die Geschäftsstelle 2 (Uellendahler Straße), die in der Umfrage mit der Gesamtnote **4,35** „*konkurrenzlos*“ am besten abgeschnitten hat, ist gleichzeitig die Geschäftsstelle, auf die im ersten Halbjahr 2009 mit 5,3 % die wenigsten Beschwerden entfallen.<sup>16</sup> Dagegen entfallen auf die Geschäftsstelle 7 (Schwarzbach), die mit der Note **5,38** am schlechtesten abschnitt, mit 26 % die mit Abstand meisten Beschwerden.<sup>17</sup>

Mit Blick auf die hier vorgelegten Ergebnisse über die Zufriedenheit der Wuppertaler SGB II-Leistungsbezieher/innen, fällt die Gesamtzahl der 138 im ersten Halbjahr 2009 bei der ARGE dokumentierten Beschwerden freilich eher gering aus. Die Gründe für die auffällige Zurückhaltung der Betroffenen, sich offiziell über Missstände zu beschweren, können hier nur unter Bezugnahme auf Aussagen, die Ratsuchende in der Sozialberatung gemacht haben, veranschaulicht werden:

Viele „*ARGE-Kunden*“ fürchten sich offensichtlich vor negativen Konsequenzen, weil sie in einem starken Abhängigkeitsverhältnis zu den entsprechenden Mitarbeiter/innen

---

<sup>15</sup> Vgl. ARGE Wuppertal, Erfasste Beschwerden vom 01.01. – 30.06.2009, vom 16.07.2009, Material zur ARGE-Beiratssitzung vom 25.11.2009.

<sup>16</sup> 7 Beschwerden bzw. 5,3 % der insgesamt registrierten Eingaben.

<sup>17</sup> 36 Beschwerden bzw. 26 % der insgesamt registrierten Eingaben.

der Behörde stehen. Andere wiederum haben resigniert, versprechen sich offenbar wenig Erfolg von einer Eingabe und schlucken den Ärger lieber herunter. Des Weiteren geht aus dem ARGE-Bericht nicht hervor, wie die Beschwerden der Leistungsbezieher/innen erfasst und ob mündliche Eingaben überhaupt aufgenommen und registriert werden.

## 5. Fazit

Mit einer Durchschnittsnote von **4,63** bei der Gesamtzufriedenheit aller Befragten mit der ARGE Wuppertal kann nicht zur behördlichen Tagesordnung übergegangen werden. Vielmehr muss Abhilfe geschaffen werden, um die Rahmenbedingungen für die Arbeit in den ARGE-Geschäftsstellen zu verbessern. Auch wenn das Verhältnis der „Kunden“ zu den ARGE Mitarbeiter/innen per Gesetz und in Form von bestehenden institutionellen Vorgaben geprägt ist durch existenzielle Abhängigkeit sowie „*Ungleichheit der Waffen*“ zuungunsten der Leistungsbezieher/innen, können einige Maßnahmen zur Verbesserung des Behördenalltages und der Behördenarbeit von der ARGE Wuppertal selbst eingeleitet werden.

Den strukturellen Defiziten muss durch eine ausreichende personelle Ausstattung mit unbefristet eingestellten Mitarbeiter/innen und einer besseren, kontinuierlicheren Schulung dieser Mitarbeiter/innen begegnet werden. Dabei sollten die Schulungen sich nicht nur auf die sozialrechtlichen Aspekte beschränken, sondern wegen der zweifellos schwierigen Arbeitsbedingungen auch soziale Kompetenzen, wie Konfliktlösung und kommunikative Fähigkeiten mit einbeziehen. Fachliche Aufklärung und Beratung könnten so entschieden verbessert werden. Eine Ursache für Problemlagen ist häufig mangelnde Verständigung aufgrund von Sprachbarrieren. Hier sollten Vorkehrungen getroffen werden, um zumindest für häufiger anzutreffenden Fremdsprachen Übersetzungen zu ermöglichen.<sup>18</sup>

Die strukturellen Mängel sind auch die Ursache für andere elementare Defizite wie schlechte Erreichbarkeit der Mitarbeiter, lange Bearbeitungsdauer, verzögerte Auszahlung der Leistung oder der Schwund von eingereichten Schreiben. Um die Rechtsposition der Leistungsbezieher/innen zu verbessern, sollten Post- oder sonstige Anlaufstellen geschaffen werden, in denen Schreiben und sonstige Nachweise entgegengenommen und entsprechende Eingangsbestätigungen ausgestellt werden.

Auch eine Verbesserung der Atmosphäre in der Behörde bezüglich der Aspekte Wartezeit, Umgangston, Beratung und Unterstützung ist nur bei einer Entschärfung der angespannten Personalsituation in den Geschäftsstellen der Wuppertaler ARGE denkbar. In wieweit solche „weichen Faktoren“ mit einer entsprechenden Weisungslage durch die Geschäftsführung und einem Quantum guten Willens<sup>19</sup> seitens der Mitarbeiter/innen beeinflussbar sind, kann an dieser Stelle nicht beurteilt werden.

Wenn sich aber die *Kunden* der ARGE Wuppertal künftig tatsächlich als solche fühlen sollen, müssen die aufgezeigten Defizite ernst genommen und angegangen werden. Hier sind neben einer besseren personellen und folglich auch finanziellen Ausstattung der ARGE Wuppertal erhebliche Anstrengungen auf allen behördlichen Ebenen erforderlich. Immerhin hat die ARGE als Leistungsträger des untersten Netzes der sozialen Sicherung eine hohe soziale Verantwortung zu tragen und einen sozialstaatlichen Auftrag zu erfüllen.

---

<sup>18</sup> Dies könnte nach vorheriger Terminabsprache organisiert werden.

<sup>19</sup> Stichwort: „*positiv Thinking*“

## ***Anhang***

# Tacheles fühlt ARGE auf den Zahn

## Unabhängige „Kunden“zufriedenheitsumfrage in Wuppertal gestartet

Am 3. August hat der Erwerbslosen- und Sozialhilfeverein Tacheles eine erste Protestaktion vor der Zentrale der ARGE Wuppertal in der Bachstraße durchgeführt. Der Verein hat im Rahmen dieser Aktion die katastrophalen Missstände in den Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen kritisiert und öffentlich gemacht. Hauptkritikpunkte sind der beträchtliche Schwund bei eingereichten Unterlagen, die mangelhafte Erreichbarkeit der Behördenmitarbeiter/innen und eine nicht vertretbar lange Bearbeitungszeit bei Anträgen.

ARGE-Leiter Thomas Lenz hat auf die Kritik reagiert und Ergebnisse einer von der Bundesagentur für Arbeit durchgeführten telefonischen Kundenzufriedenheitsumfrage vorgestellt. Diese Untersuchung hätte zutage gebracht, dass lediglich 4 % der „Kunden“ – sprich: der Wuppertaler Arbeitslosengeld II-Bezieher/innen – mit der Arbeit seiner Behörde unzufrieden seien. Eine kurz darauf durchgeführte Internetbefragung der Wuppertaler Rundschau ergab dagegen eine Quote von 49 % Unzufriedenen.

Um belastbare Zahlen über die Zufriedenheit der Wuppertaler Erwerbslosen mit „ihrer“ ARGE zu erhalten, wird Tacheles e.V. nun eine eigene Umfrage durchführen. Dabei werden Umfrageteams Leistungsbezieher/innen in den Geschäftsstellen der ARGE befragen. Der Fragebogen wird auch an andere soziale Einrichtungen weitergegeben und kann über die Homepage des Vereins heruntergeladen werden.

Die mit einem zweiseitigen Bogen abgefragten Kriterien erfassen ein differenziertes Urteil über Problemfelder des Behördenalltags. Die Fragen betreffen unter anderem Wartezeiten, Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen, Qualität der Beratung, Dauer der Antragsbearbeitung, Erfahrungen mit verloren gegangenen Unterlagen, Pünktlichkeit eingehender Leistungen, Umgangston und die allgemeine Zufriedenheit. Zudem wird nach den sieben Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen unterschieden, um eine auf einzelne Standorte eingegrenzte Fehleranalyse zu ermöglichen.

Das Umfrageteam von Tacheles hat sich zum Ziel gesetzt, mehrere hundert Arbeitslosengeld II-Bezieher/innen zu befragen, um die Repräsentativität der Befragung sicherzustellen. Eine statistische Auswertung und ein Untersuchungsbericht sollen einen unabhängigen und differenzierten Befund über die Bürgerfreundlichkeit und die Arbeit der ARGE-Geschäftsstellen ermöglichen.

Positiv wertete Tacheles, dass die ARGE-Wuppertal eine Forderung des Vereins von der ersten „Zahltag“-Protestaktion bereits teilweise umgesetzt hat. Die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter soll seit 1. September zwischen 8:00 und 10:00 Uhr gewährleistet sein. Da die öffentliche Auseinandersetzung mit den Missständen offenbar Früchte trägt, ist die nächste Protestaktion bereits angesetzt. Am 2. November wird der zweite „Zahltag“ in Wuppertal durchgeführt. Dann wird der Verein mit breiter Unterstützung vor der Geschäftsstelle 6 in der Winklerstraße Position beziehen.

*Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an Frank Jäger.*

Den Fragebogen finden Sie unter

<http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2009/Kundenzufriedenheitsumfrage.pdf>

Für Hintergrundinformationen

<http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2009/Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

anonyme & unabhängige  
**„Kunden“zufriedenheitsumfrage**

Umfrage des Erwerbslosenvereins **Tacheles e.V.** bei Bezieherinnen und Beziehern von Arbeitslosengeld II in Wuppertal

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:**

a) Ich bin männlich  weiblich  b) Alter \_\_\_\_\_

c) Ich lebe alleine  in einer Bedarfsgemeinschaft

d) In meiner Bedarfsgemeinschaft leben Kinder  keine Kinder

e) Ich bin Erstantragsteller/in

**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 ARGE Wuppertal**

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) persönliche Vorsprache sehr gut erreichbar 1 2 3 4 5 6 nicht erreichbar

2. Wie beurteilen Sie die **Wartezeit** bei der offenen Sprechstunde der ARGE?

sehr kurz 1 2 3 4 5 6 zu lang

3. Wie beurteilen Sie den **Umgangston** in der ARGE?

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** von der ARGE Wuppertal?

sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich

8. Wie beurteilen Sie die **Dauer der Antragsbearbeitung** (Schnelligkeit) der ARGE?

sehr schnell 1 2 3 4 5 6 zu langsam

9. a) Stellt Ihnen die ARGE auf Ihre Aufforderung eine **Eingangsbestätigung** für eingereichte Unterlagen aus?

ja  manchmal  nie

9. b) **Wie lange** mussten Sie auf Eingangsbestätigungen **warten**?

sehr kurz 1 2 3 4 5 6 zu lange

10. a) Sind von Ihnen eingereichte **Unterlagen** oder Anträge in der Vergangenheit bei der ARGE **verloren gegangen**?

nie  manchmal  häufig

10. b) Wenn ja, **wie oft** ist das schon vorgekommen?

Anzahl der Fälle \_\_\_\_\_

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?

Anzahl der Fälle \_\_\_\_\_

12. Wenn Sie die Arbeit der ARGE **insgesamt** bewerten, wie ist die **Zufriedenheit** von 1 bis 6?

sehr gut 1 2 3 4 5 6 ungenügend

---

Welche Dienststelle der ARGE Wuppertal ist für Sie zuständig?

- Geschäftsstelle 1** / Vohwinkel, **Corneliusstr. 2**
- Geschäftsstelle 2** / Uellendahl, **Uellendahler Str. 70-72**
- Geschäftsstelle 3** / Elberfeld-Mitte, **Neumarktstr. 40**
- Geschäftsstelle 4** / Elberfeld Südstadt / Arrenberg / Küllenhahn / Hahnerberg / Cronenberg / Sudberg / Kohlfurt, **Weidenstr. 25**
- Geschäftsstelle 5** / Wichlinghausen, **Bachstr. 2**
- Geschäftsstelle 6** / Unterbarmen / Lichtenplatz / Clausen / Rott / Ronsdorf, **Winklerstr. 1-3**,
- Geschäftsstelle 7** / Oberbarmen / Langerfeld / Nächstebreck / Heckinghausen / Beyenburg, **Schwarzbach 19**

---

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung**

Eine Umfrage von Tacheles e.V., Erwerbslosen- und Sozialhilfeverein,  
Rudolfstr. 125, 42285 Wuppertal /// [www.tacheles-sozialhilfe.de](http://www.tacheles-sozialhilfe.de)

# “Müşteri” memnuniyeti üzerine anket

İşsizler derneği **Tacheles e.v.** 'nin Wuppertal'de işsizlik parası (Arbeitslosengeld II) alan kişilere yönelik anketi

Lütfen soruları cevaplandırırken değerlendirmenizi aşağıdaki okul notlandırma sistemine göre yapınız:

1 = pekiyi  
4 = geçer

2 = iyi  
5 = başarılı

3 = orta  
6 = yetersiz

## Kişisel bilgiler:

- a) Cinsiyet erkek  kadın  b) Yaş \_\_\_\_\_
- c) Yalnız  bir "Bedarfgemeinschaft" içerisinde  yaşıyorum.
- d) "Bedarfgemeinschaft" içerisinde çocuk/ çocuklar var  yok
- e) İlk defa işsizlik parası için başvuruyorum

## İşsizlik parasını (Arbeitslosengeld II/Hartz IV)

0-1 yıldır alıyorum  1-2 yıldır alıyorum  iki yıldan uzun süredir alıyorum

- f) Ana dilim Almanca
- Almanca ve başka bir dil  başka bir dil

## ARGE Wuppertal'i nasıl değerlendiriyorsunuz?

1. Çalışanların ulaşılabilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

1. a) telefon ile çok rahat ulaşabiliyorum 1 2 3 4 5 6 ulaşamıyorum
1. b) Arge'ye gittiğimde çok rahat ulaşabiliyorum 1 2 3 4 5 6 ulaşamıyorum

2. Halka açık görüşme saatlerindeki bekleme süresini nasıl değerlendiriyorsunuz?

çok kısa 1 2 3 4 5 6 fazla uzun

3. ARGE'de gördüğünüz muameleyi nasıl değerlendiriyorsunuz?

çok güler yüzlü 1 2 3 4 5 6 suratsız

4. Çalışanların danışmanlık hizmetlerini (bilgi, malumat) nasıl değerlendiriyorsunuz?

çok iyi 1 2 3 4 5 6 yetersiz

5. Başvuru formlarının anlaşılabilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

çok iyi anlaşılabilir 1 2 3 4 5 6 çok karışık

6. Ödenek kabulü mektuplarının anlaşılabilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

çok iyi anlaşılabilir 1 2 3 4 5 6 çok karışık

7. ARGE Wuppertal'den aldığınız  
mektupların anlaşılabilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

çok iyi anlaşılabilir 1 2 3 4 5 6 çok karışık

8. Başvurularınızın işleme süresini (hızını)  
nasıl değerlendiriyorsunuz ?

çok hızlı 1 2 3 4 5 6 fazla yavaş

9. a) Teslim ettiğiniz belgeler için  
isteğiniz üzerine bir giriş onayı alabiliyor musunuz

evet  bazen  hiçbir zaman

9. b) Giriş onayını almak için  
ne kadar beklemeniz gerekli?

çok az 1 2 3 4 5 6 fazla uzun

10. a) ARGE'ye teslim ettiğiniz belgeler veya başvurular  
hiç kayıp oldu mu?

asla  ara sıra  sık sık

10. b) Cevabınız evet ise, bu ne kadar sıklıkla başınıza geldi?

Belgelerim/ başvurularım \_\_\_\_\_ kere kayboldu.

11. a) Ödemeleriniz şimdiye kadar hep  
zamanında, yani ay başında geldi mi?

her zaman  sık sık  bazen  hiçbir zaman

11. b) Eğer geciktiyse  
bu kaç kere başınıza geldi?

Ödemelerim \_\_\_\_\_ kere gecikti.

12. ARGE' nin işleyişini genel olarak değerlendirirseniz  
memnuniyetinize 1 ile 6 arası kaç puan verirsiniz?

çok iyi 1 2 3 4 5 6 yetersiz

---

Aşağıdaki ARGE şubelerinden hangisi sizin için yetkili?

- Şube 1 / Vohwinkel, Corneliusstr. 2
- Şube 2 / Uellendahl, Uellendahler Str. 70-72
- Şube 3 / Elberfeld-Mitte, Neumarktstr. 40
- Şube 4 / Elberfeld Südstadt / Arrenberg / Küllenhahn / Hahnerberg / Cronenberg /  
Sudberg /Kohlfurt, Weidenstr. 25
- Şube 5 / Wichlinghausen, Bachstr. 2
- Şube 6 / Unterbarmen / Lichtenplatz / Clausen / Rott / Ronsdorf, Winklerstr. 1-3,
- Şube 7 / Oberbarmen / Langerfeld / Nächstebreck / Heckinghausen / Beyenburg,  
Schwarzbach 19

---

**Yardımanız için teşekkür ederiz**

Bu anket İşsizler ve Sosyal Yardım Derneği Tacheles e.V., tarafından gerçekleştirilmektedir.  
Rudolfstr. 125, 42285 Wuppertal /// [www.tacheles-sozialhilfe.de](http://www.tacheles-sozialhilfe.de)

## Anhang 3

### Aus dem Planungsbrief der Bundesagentur für 2010

S. 12

„[...]“

#### 4.5.4 Kundenzufriedenheit

*Der Index Kundenzufriedenheit bildet den Indikator für das Ziel der „Kundenzufriedenheit“. Der Index wird aus den Zufriedenheitsumfragen der jeweiligen Frageblöcke ermittelt und basiert auf dem System der Schulbenotung (Note 1 bis 6). Somit gilt: Je kleiner der Index umso zufriedener sind die Kunden mit ihrer ARGE/AAGAw.*

*Durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung werden vier Befragungen pro Jahr (Quartalsbefragungen) durchgeführt. Sie erfassen die Zufriedenheit der Arbeitnehmerkunden mit dem Service und der Dienstleistungsqualität der Träger der Grundsicherung (ARGEm und AAGAw).*

*Für die Berechnung des Index aus Kundenzufriedenheit werden jeweils die Gesamtzufriedenheitsfragen der Blöcke „Beratung und Vermittlung“ (zu 25 %), „Geldleistung“ (zu 25 %), „Mitarbeiter“ (zu 30 %) und „Rahmenbedingungen“ (zu 20 %) herangezogen.*

[...]“

S. 16

„[...]“

#### 4.6.4. Kundenzufriedenheit

*Der Orientierungswert zum Zielindikator „Index aus Kundenzufriedenheit“ gibt an, wie sich der Wert im Vergleich zum Vorjahr ändern soll.*

*Vor dem Hintergrund, dass in 2010 mit einem verstärkten Kundenzugang zu rechnen ist, gilt als bundesweiter Orientierungswert für die Kundenzufriedenheit das in 2009 erreichte Niveau in 2010 mindestens zu halten. Eine Ausnahme davon bilden die bundesweit 25 5 schlechtesten ARGEn/AAGAw. Für diese wird ein individueller Orientierungswert vorgegeben. ARGEn und AAGAw in dieser Gruppe müssen ihre Ergebnisse mindestens um 0,10 Notestufen verbessern, jedoch maximal den Wert des 25 %-Quantils (2,73) erreichen.*

[...]“

ARGE Wuppertal

13. Nov. 2009

**DIE LINKE.**

DIE LINKE. im Rat der Stadt Wuppertal  
- offene Liste -

DIE LINKE. im Rat, Joh.-Rau-Platz 1, 42275 Wuppertal

ARGE Wuppertal  
Herrn Thomas Lenz  
Bachstr. 2

42275 Wuppertal

Wuppertal, 12. November 2009

TOP für die Sitzung des ARGE-Beirats am 25.11.2009:

**Anfrage: „Kundenzufriedenheitsumfrage“ der Bundesagentur für Arbeit bei SGB II-LeistungsbezieherInnen**

Sehr geehrter Herr Lenz,  
sehr geehrte Damen und Herren,

am 3. August wurde durch die Medien bekannt, dass eine von der Bundesagentur für Arbeit durchgeführte „Kundenzufriedenheitsumfrage“ bei Wuppertaler SGB II-Leistungsbezieher/innen ergeben hätte, nur vier Prozent der Befragten seien mit der Arbeit der ARGE Wuppertal insgesamt unzufrieden.

Wir bitten, die detaillierten Ergebnisse der Umfrage dem ARGE-Beirat zur Verfügung zu stellen. Zudem bitten wir um die Übersendung von Hintergrundinformationen zur „Kundenzufriedenheitsumfrage“ der Bundesagentur für Arbeit, aus denen hervorgeht, wie die Daten erhoben werden, welches Institut mit der Erhebung beauftragt ist und nach welchen Kriterien die Befragten ausgewählt werden. Außerdem interessiert uns, wie die Anonymität der Befragten gewährleistet werden kann, wenn die Daten im Rahmen eines Telefoninterviews erhoben werden und die Befragten zu diesem Zweck zu Hause angerufen werden.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen  
gez.

Harald Thomé und Frank Jäger

---

DIE LINKE im Rat: Stadtverordnete Elisabeth August, Stadtverordneter Gerd-Peter Zielezinski  
Anschrift: Rathaus, Joh.-Rau-Platz 1, Zimmer 242/243, 42275 Wuppertal, Tel. u. Fax: 563-6677  
E-mail: ratsfraktion@dielinke-wuppertal.de  
Bankverbindung: Konto-Nr. 114942, Stadtparkasse Wuppertal, BLZ 330 500 00

**Beantwortung der Anfrage der Fraktion DIE LINKE vom 12. November 2009**

**Kundenzufriedenheitsumfrage der Bundesagentur für Arbeit bei SGB II-Leistungsbezieher/innen**

Wie dem Fragesteller bereits in einer mail erläutert, findet quartalsmäßig eine Umfrage des Zentrums für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen der Bundesagentur für Arbeit statt. Die Methoden der Erhebung sowie die Ergebnisse werden öffentlich kommuniziert. Dem Fragesteller sind diese Ergebnisse ebenso zugänglich.

Die Ergebnisse der aktuellen Umfrage sind TOP 5 zu entnehmen.





**Tacheles e.V.**  
Wuppertal, April 2010