



## anonyme & unabhängige Kunden-un-zufriedenheitsumfrage bei Bezieher\_innen von Arbeitslosengeld II des JobCenters Pankow

Guten Tag! Wir von Bündnis 90 Die Grünen in Pankow möchten die Situation im JobCenter Pankow verbessern. Die meisten Regelungen für Hartz IV werden auf der Bundesebene festgelegt, diese können wir als Bezirkspolitiker\_innen nicht ändern. Trotzdem glauben wir, dass genug Anliegen übrig bleiben, für die es sich in der Bezirksverordnetenversammlung oder direkt beim JobCenter einzusetzen lohnt. Dafür benötigen wir Ihre Mitwirkung. Selbstverständlich sichern wir Ihnen Anonymität zu! Danke!

1. Einige Angaben zu Ihrer Person											
1.1	Ich bin	männlich <input type="checkbox"/>	weiblich <input type="checkbox"/>	Alter in Jahren _____							
1.2	Ich lebe	alleine <input type="checkbox"/>	in einer Bedarfsgemeinschaft <input type="checkbox"/>		ohne Kinder <input type="checkbox"/> / mit ___ Kindern						
1.3	Ich bin Erstantragsteller_in <input type="checkbox"/>										
1.4	Ich beziehe Arbeitslosengeld II/Hartz IV seit										
	null bis einem Jahr <input type="checkbox"/>	ein bis zwei Jahre <input type="checkbox"/>	drei bis vier Jahre <input type="checkbox"/>	über vier Jahre <input type="checkbox"/>							
1.5	Ich bekomme										
	nur Leistungen des JobCenters <input type="checkbox"/>	ich oder ein Mitglied der Bedarfsgemeinschaft ist Hinzuverdiener_in <input type="checkbox"/>			sonstiges <input type="checkbox"/>						
1.6	Ich bin										
	aus Deutschland <input type="checkbox"/>	nicht aus Deutschland <input type="checkbox"/>									
Bewertungsmaßstäbe											
Füllen Sie den Bewertungsbogen unter Verwendung des folgenden Schlüssels (Schulnoten) aus: <b>1 = sehr gut    2 = gut    3 = befriedigend    4 = ausreichend    5 = mangelhaft    6 = ungenügend</b>											
2. Nun zu Ihrer Beurteilung des JobCenters Pankow											
				1	2	3	4	5	6		
2.1	Wie beurteilen Sie die <b>Erreichbarkeit</b> des Sachbearbeiters/der Sachbearbeiterin										
	telefonisch	sehr gut erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nicht erreichbar	
	persönlich mit Termin	sehr gut erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nicht erreichbar	
2.2	Wie beurteilen Sie die <b>Wartezeiten</b> im JobCenter Pankow		sehr kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zu lang	
2.3	Wie beurteilen Sie den <b>Umgangston</b>		sehr freundlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unfreundlich	
2.4	Wie beurteilen Sie die <b>Beratung</b> (fachliche Auskunft) durch die Sachbearbeiterin/den Sachbearbeiter		sehr gut/hilfreich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ungenügend / findet nicht statt	
2.5	Wie beurteilen Sie die <b>Verständlichkeit</b>										
	der Antragsformulare	sehr verständlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unverständlich	
	der Bewilligungs- und Änderungsbescheide	sehr verständlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unverständlich	
	übrigen Schreiben des JobCenters	sehr verständlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unverständlich	
2.6	Wie beurteilen Sie die <b>Dauer der Antragsbearbeitung</b>		sehr schnell	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zu langsam	
2.7	Stellt das JobCenter ihnen eine Eingangsbestätigung für eingereichte Unterlagen aus?		ja, immer <input type="checkbox"/>	manchmal <input type="checkbox"/>		Nie <input type="checkbox"/>		nur auf Anfrage <input type="checkbox"/>			
2.8	Sind von Ihnen eingereichte Unterlagen oder Anträge in der Vergangenheit verloren gegangen?		nie <input type="checkbox"/>	manchmal <input type="checkbox"/>		oft <input type="checkbox"/>					
			Wenn ja, wie oft : _____ Mal								
2.9	Sind die Ihnen zustehenden ALG II-Leistungen bisher pünktlich zum Monatsanfang ausgezahlt worden?		immer <input type="checkbox"/>	meistens <input type="checkbox"/>		manchmal <input type="checkbox"/>		nie <input type="checkbox"/>			
2.10	Wenn Sie die Arbeit des JobCenters insgesamt bewerten sollten, wie zufrieden sind sie		sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gar nicht zufrieden	

### 3. Hatten Sie schon einmal rechtliche Auseinandersetzungen mit dem JobCenter Pankow

3.1	Ich wurde vom JobCenter Pankow zu einer Stellungnahme aufgefordert ( <b>Anhörung</b> , nach § 24 SGB II, z.B.vor Rückforderung, Leistungskürzung etc.)	nie <input type="checkbox"/>	manchmal <input type="checkbox"/>	oft <input type="checkbox"/>
3.2	Ich habe beim JobCenter Pankow einen <b>Widerspruch eingelegt</b>	nie <input type="checkbox"/>	manchmal <input type="checkbox"/>	oft <input type="checkbox"/>
3.3	<b>Klage</b> vor dem Sozialgericht	nie <input type="checkbox"/>	manchmal <input type="checkbox"/>	oft <input type="checkbox"/>
3.4	Wenn Sie schon einmal eine Auseinandersetzung hatten, wie ging diese aus	ich hatte letztlich Recht <input type="checkbox"/>	Das JobCenter hatte letztendlich Recht <input type="checkbox"/>	Teils-teils <input type="checkbox"/>
3.5	Was war der Grund für die Auseinandersetzungen (Mehrfachnennungen möglich)	Kreuzen Sie bitte links an, ob Sie schon mit diesem Problem konfrontiert waren und gewichten Sie rechts die Problem mit Zahlen von 1 bis 6 (1= sehr wichtig/6= völlig unwichtig)		
		war damit konfrontiert	wichtig (1-6)?	
	Hinzuverdienst /Rückforderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Schonvermögen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Nichtberücksichtigung von Mehrbedarf (Alleinerziehend, Kosten für aufwendige Ernährung etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Heiz- und Betriebskostennachzahlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Kosten der Unterkunft / Wohnung zu teuer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Sperrzeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Leistungskürzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Unzumutbare Arbeits- bzw. Vermittlungsangebote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Eingliederungsmaßnahmen, z.B. 1-Euro-Jobs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Qualifikationen, z.B. Bewerbungstrainings	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Ich hatte ein anderes Problem, nämlich			

### 4. Darüber hinaus habe ich folgende weitere Kritik am JobCenter Pankow (bitte nennen):

### 5. Folgendes sollte im JobCenter Pankow geändert bzw. verbessert werden (Vorschläge):

Wenn Sie über die Ergebnisse und weitere Aktivitäten informiert werden möchten, können Sie hier Ihren Namen und ihre email eintragen (freiwillig!) Wir geben Ihre Daten nicht an Dritte weiter:

Name:	Email:
-------	--------

### Rückgabe des Fragebogens entweder persönlich oder Post oder Email oder Fax an:

<b>Bündnis 90/ Die Grünen</b> Kreisverband Pankow, Pappelallee 82 - 10437 Berlin Fax: 030 - 501 803 41 www.gruene-pankow.de	Weitere Fragen zu diesem Fragebogen beantworten Ihnen gerne Stefan Senkel, Sprecher der AG Soziales stefan.senkel@gruene-pankow.de und Dr. Stefan Schneider, Bezirksverordneter stefan.schneider@gruene-pankow.de
---	---

Weitere Fragenbögen finden Sie hier: [www.gruene-pankow.de/wir/in-den-arbeitsgruppen/ag-soziales/](http://www.gruene-pankow.de/wir/in-den-arbeitsgruppen/ag-soziales/)