

anonyme & unabhängige  
**„Kunden“zufriedenheitsumfrage**

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

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 Köln**

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 Köln

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 ARGE ist für Sie in Köln zuständig?**

- Standort Köln - Chorweiler - Athener Ring 4
- Standort Köln - Mitte - Luxemburger Str. 121
- Standort Porz - Friedrich-Ebert-Ufer 64 - 70
- Standort Köln - Mülheim - Wiener Platz 2a
- Standort Köln - Kalk - Bergischer Ring 35 - 39
- ARGE Süd - Am Justizzentrum 6 (JobCenter)
- Standort Köln - Nippes - Neusser Str. 450
- linksrheinisch U25 - ARGE Köln - Luxemburger Str. 121
- rechtsrheinisch U25 - ARGE Köln - Genovevastr. 26

Den Fragebogen bitte ausgefüllt senden an:

Sozialberatung  
Die.Linke  
Metzer Str. 24  
50677 Köln

**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)