

“Müşteri” memnuniyeti üzerine anket

İşsizler derneği **Tacheles e.v.** 'nin **Köln** '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 Köln '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 Köln 'den aldığınız mektupların anlaşılabilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

çok iyi anlaşılabilir 1 2 3 4 5 6 çok karışık

8. Başvurularınızın işlenme 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

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

Yardıminız için teşekkür ederiz

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