

Kundenbefragung 2022 des Jobcenters Herzogtum Lauenburg



Anzahl Bedarfsgemeinschaften revidiert vom Juni 2022 6183

Umfrage abgeschlossen am 30.09.2022

Befragte insgesamt	209	3,38%	von	6183	Bedarfsgemeinschaften
Jobcenter Standort Geesthacht	65	31,40%			
Mölln	17	8,21%	von	207	Antworten
Ratzeburg	100	48,31%			
Schwarzenbek	25	12,08%			

Zu welcher Abteilung gab es zuletzt Kontakt?

Leistungsabteilung	80	37,21%			
Markt und Integration (Arbeitsvermittlung)	128	59,53%	von	215	Antworten
Sonstige	7	3,26%			

Anliegen geklärt?

ja	186	91,18%	von	204	Antworten
nein	18	8,82%			

Wie würden Sie uns gerne erreichen?	sehr gern	gern	ungern	niemals	Antworten
Telefonisch - das ServiceCenter	58 30,53%	51 26,84%	60 31,58%	21 11,05%	190
Telefonisch - den zuständigen Mitarbeitenden im Jobcenter	142 70,30%	44 21,78%	11 5,45%	5 2,48%	202
Per E-Mail	65 35,33%	55 29,89%	30 16,30%	34 18,48%	184
Persönliche Vorsprache ohne Termin in den Öffnungszeiten	73 37,82%	71 36,79%	41 21,24%	8 4,15%	193
Persönliche Vorsprache mit Termin bei zuständigen Mitarbeitenden	119 60,10%	62 31,31%	13 6,57%	4 2,02%	198
Termine selbst online buchen	61 32,97%	47 25,41%	44 23,78%	33 17,84%	185
Über jobcenter.digital	67 35,83%	45 24,06%	42 22,46%	33 17,65%	187
Beratung per Videokommunikation	24 12,83%	25 13,37%	73 39,04%	65 34,76%	187

Welche Online-Angebote kennen Sie?

Erstantrag stellen	68	16,35%			
Postfachservice	48	11,54%			
Veränderung mitteilen	90	21,63%	von	416	Antworten
Weiterbewilligung beantragen	86	20,67%			
Jobsuche	124	29,81%			

Welche Online-Angebote nutzen Sie bereits?

Erstantrag stellen	30	10,71%			
Postfachservice	40	14,29%			
Veränderung mitteilen	64	22,86%	von	280	Antworten
Weiterbewilligung beantragen	63	22,50%			
Jobsuche	83	29,64%			

Warum nutze ich die Angebote nicht?

Kein Internetzugang	22	13,75%	von	160	Antworten
Kenne sie nicht	36	22,50%			
Finde sie nicht gut / funktioniert nicht / zu kompliziert	57	35,63%			
Angebote bitte zeigen und erklären	45	28,13%			

Vorhandene technische Geräte für das Internet

Keines	14	4,53%	von	309	Antworten
PC	57	18,45%			
Laptop	59	19,09%			
Tablet	28	9,06%			
Smartphone	151	48,87%			

Bevorzugte Öffnungszeiten

vormittags Mo - Fr	165	79,33%	von	208	Antworten
nachmittags Do	43	20,67%			

Kundenfreundlichkeit beim letzten Kontakt

schlecht	6	2,88%	von	208	Antworten
okay	20	9,62%			
gut	35	16,83%			
sehr gut	147	70,67%			

Dauer des bisherigen Leistungsbezuges

unter 1 Jahr	30	14,85%	von	202	Antworten
1 - 3 Jahre	49	24,26%			
über 3 Jahre	123	60,89%			

Alter					
15 - 24 Jahre	17	8,21%			
25 - 49 Jahre	128	61,84%	von	207	Antworten
Ü50	62	29,95%			

Geschlecht					
weiblich	108	51,92%			
männlich	99	47,60%	von	208	Antworten
divers	1	0,48%			

Wie erreichen Sie das JC?					
zu Fuß	96	32,76%			
Fahrrad	42	14,33%			
Auto	50	17,06%	von	293	Antworten
Bus/Bahn	60	20,48%			
unterschiedlich	45	15,36%			

Haben Sie familiäre Betreuungspflichten?					
nein	115	56,93%			
ja	87	43,07%	von	202	Antworten

Sind Sie berufstätig / Teilnahme an einer Maßnahme?					
nein	127	62,56%			
ja	76	37,44%	von	203	Antworten

Ist Deutsch Ihre Muttersprache?					
nein	51	24,64%			
ja	156	75,36%	von	207	Antworten