

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) persönlich mit Termin 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