



Sehr geehrte Damen und Herren,

das Aachener Netzwerk SGBII setzt sich dafür ein, dass sich Ihre Situation als Rat- und Hilfesuchende verbessert. Durch das Ausfüllen dieses Fragebogens helfen Sie uns, Grundlagen für unsere Gespräche mit den Verantwortlichen im JobCenter zur Verbesserung Ihrer Situation zu schaffen. Vor allem aber geht es uns darum, Ihre Erfahrungen den in der Politik Verantwortlichen zukommen zu lassen.

Nehmen Sie sich bitte ein wenig Zeit – Sie leisten eine wertvolle Hilfe! Danke!

Bitte orientieren Sie sich bei der Bewertung nach Schulnoten an folgenden Maßstäben:

1 = sehr gut
4 = ausreichend

2 = gut
5 = mangelhaft

3 = befriedigend
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 des JobCenters (ARGE) der StädteRegion Aachen

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 des JobCenters ?
(Bitte überspringen, falls es keine offene Sprechstunde gibt)

sehr kurz 1 2 3 4 5 6 zu lang

3. Wie beurteilen Sie den **Umgangston** Ihnen gegenüber im JobCenter (ARGE)?

sehr freundlich 1 2 3 4 5 6 unfreundlich

4. Wie beurteilen Sie die **Beratung** (fachliche Auskunft) durch die SachbearbeiterInnen?

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** vom JobCenter (ARGE) in der StädteRegion Aachen?

sehr verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich

8. Wie beurteilen Sie die **Dauer der Antragsbearbeitung** (Schnelligkeit) des JobCenters (ARGE)?

sehr schnell 1 2 3 4 5 6 zu langsam

9. a) Stellt Ihnen das JobCenter (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 beim JobCenter (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 des JobCenters (der ARGE) **insgesamt** bewerten, wie ist die **Zufriedenheit** von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden)?

sehr gut 1 2 3 4 5 6 ungenügend

13. a) Haben Sie sich schon einmal beim Jobcenter (bei der ARGE) beschwert?

nie manchmal häufig

13. b) Wenn ja, **wie oft** ist das schon vorgekommen?

Anzahl der Fälle _____

14. Kennen Sie die offizielle „zentrale Beschwerdestelle“ oder auch „Servicestelle“ des JobCenters?

Ja nein

Welche Dienststelle des JobCenters StädteRegion Aachen ist für Sie zuständig?

Aachen Alsdorf Baesweiler Eschweiler
 Herzogenrath Simmerath Stolberg Würselen

Schicken Sie den Fragebogen bitte an eine der folgenden Adressen zurück:

KAB Aachen: Fax 0241/4001850 • Café Zuflucht / Refugio e.V.: Fax 0241/4465211 • Krebsberatungs- u. Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen i. Gesundheitswesen e.V.: Fax 0241/4748820 • Postanschrift für Zusendungen: Krebsberatungsstelle, Lütticher Str. 10, 52064 Aachen