

Auswertung der Kundenbefragung 2014 zur Landesfamilienkasse im Landesverwaltungsamt Berlin (Kurzfassung)

Im April 2014 wurden die Kunden der Landesfamilienkasse im Landesverwaltungsamt Berlin zu ihrem Eindruck über das Angebot der Landesfamilienkasse befragt. In diesem Dokument werden die Ergebnisse – ohne weitere Bewertung – kurz je Frage zusammengefasst. Eine ausführliche Auswertung, in die auch die frei formulierten Kommentare der Befragungsteilnehmer einfließen und bewertet werden (Langfassung), ist in Vorbereitung und wird zu einem späteren Zeitpunkt auf der Internetseite der Landesfamilienkasse veröffentlicht.

Befragung der Kindergeldberechtigten

Frage 1: Wie treten Sie mit der Landesfamilienkasse in Kontakt?

Art der Kontaktaufnahme	Zahl der Antworten	Prozentsatz
telefonisch	666	32,92%
persönlich	88	4,35%
schriftlich	893	44,14%
per E-Mail oder Fax	376	18,59%

Frage 2: Wann hatten Sie das letzte Mal Kontakt zur Landesfamilienkasse?

Letzte Kontaktaufnahme	Zahl der Antworten	Prozentsatz
in den letzten 3 Monaten	355	29,19%
vor mehr als 3 Monaten	175	14,39%
vor mehr als 6 Monaten	198	16,28%
vor mehr als 1 Jahr	156	12,83%
vor mehr als 2 Jahren	254	20,89%
vor mehr als 3 Jahren	78	6,41%

Frage 3: Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse?

(Für die Bewertung stand eine fünfstufige Skala von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ zur Verfügung. Im Ergebnis wurde „sehr gut“ mit 1 und die anderen Optionen aufsteigend bis 5 für „sehr schlecht“ bewertet. Die Zahl der Antworten zu den einzelnen Optionen wurde jeweils mit dem Wert dieser Antwort multipliziert und die Gesamtsumme durch die Zahl der Antworten dividiert. Der errechnete Durchschnitt ergab die Gesamtbewertung)

Art der Kontaktaufnahme	1	2	3	4	5	Gesamt
telefonisch	156	342	123	47	14	2,15
persönlich	47	68	30	9	6	2,12
schriftlich	336	392	65	6	1	1,68
per E-Mail oder Fax	178	171	25	8	0	1,64

Frage 4: Wie lange war die Reaktionszeit auf einen Kontakt (egal ob mündlich oder schriftlich), wenn Sie nur eine Information, Auskunft oder Rückmeldung erhalten wollten?

Reaktionszeit	Zahl der Antworten	Prozentsatz
am gleichen Tag	181	24,83%
innerhalb von 2 Tagen	244	33,47%
nach mehr als 2 Tagen	156	21,40%
nach mehr als 1 Woche	148	20,30%

Frage 5: Wurden Sie zwischendurch über den Verfahrensstand informiert, wenn die Reaktionszeit zu Frage 4. den Zeitraum von einer Woche überschritten hat? (Zusatzfrage beim Auswählen der 4. Antwort bei Frage 4)

Information erfolgt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	7	5,56%
Nein	119	94,44%

Frage 6: Wie lange dauerte die Bearbeitung für einen formellen Antrag?

Bearbeitungszeit	Zahl der Antworten	Prozentsatz
innerhalb von 1 Woche	170	22,05%
innerhalb von 2 Wochen	350	45,40%
nach mehr als 2 Wochen	179	23,22%
nach mehr als 4 Wochen	72	9,34%

Frage 7: Wurden Sie zwischendurch über den Verfahrensstand informiert, wenn die Erledigung zu Frage 6. den Zeitraum von zwei Wochen überschritten hat?
(Zusatzfrage beim Auswählen der 3. Antwort bei Frage 6)

Information erfolgt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	17	11,56%
Nein	130	88,44%

Frage 8: Wurden Sie zwischendurch über den Verfahrensstand informiert, wenn die Erledigung zu Frage 6. den Zeitraum von vier Wochen überschritten hat?
(Zusatzfrage beim Auswählen der 4. Antwort bei Frage 6)

Information erfolgt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	11	15,94%
Nein	58	84,06%

Frage 9: Sind Ihnen Ihre Bearbeiter/innen in der Landesfamilienkasse persönlich bekannt?

Bearbeiter/innen bekannt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	148	12,71%
Nein	1016	87,29%

Frage 10: Wie haben Sie die Betreuung durch die Bearbeiter/innen der Landesfamilienkasse empfunden?
(Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt)

Indikator	1	2	3	4	5	Gesamt
freundlich	451	255	53	15	7	1,56
kompetent	429	310	53	16	5	1,60
korrekt	471	305	38	6	4	1,50
verständlich	414	301	64	30	2	1,65
hilfsbereit	413	240	60	18	14	1,63

Frage 11: Ist Ihnen der Intranet-/Internetauftritt der Landesfamilienkasse bekannt?

Internetauftritt bekannt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	325	27,64
Nein	851	72,36

Frage 12: Haben Sie die Intranet-/Internetseite bereits genutzt, um dort nach Informationen zu suchen?

Internetauftritt genutzt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	272	23,23
Nein	899	76,77

Frage 13: Wie haben Sie den Intranet-/Internetauftritt empfunden?
(Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt)

Indikator	1	2	3	4	5	Gesamt
übersichtlich	59	202	38	18	5	2,09
verständlich	59	198	29	17	4	2,04

Frage 14: Bei dieser Frage konnten frei formulierte Angaben gemacht werden, um die Bewertungen zu erläutern oder zusätzliche Hinweise zu geben. Die Kommentare werden hier nicht angezeigt, sie fließen in die ausführliche Auswertung mit ein, die zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht wird.

Frage 15: Wie sind Sie insgesamt mit den Leistungen der Landesfamilienkasse zufrieden?
(Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt, nur dass hier lediglich 4 Bewertungsstufen vorgesehen waren)

Indikator	1	2	3	4	Gesamt
Gesamtwürdigung	310	669	35	17	1,77

Befragung der Mitarbeiter/innen den Personalstellen, die mit der Landesfamilienkasse zusammenarbeiten

Frage 1: Wie treten Sie mit der Landesfamilienkasse in Kontakt?

Art der Kontaktaufnahme	Zahl der Antworten	Prozentsatz
telefonisch	32	37,21%
persönlich	14	16,28%
schriftlich	20	23,26%
per E-Mail oder Fax	20	23,26%

Frage 2: Wie oft treten Sie in Kontakt zur Landesfamilienkasse?

Letzte Kontaktaufnahme	Zahl der Antworten	Prozentsatz
wöchentlich	1	2,78%
monatlich	7	19,44%
nur sporadisch	28	77,78%

Frage 3: Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse?

(Für die Bewertung stand eine fünfstufige Skala von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ zur Verfügung. Im Ergebnis wurde „sehr gut“ mit 1 und die anderen Optionen aufsteigend bis 5 für „sehr schlecht“ bewertet. Die Zahl der Antworten zu den einzelnen Optionen wurde jeweils mit dem Wert dieser Antwort multipliziert und die Gesamtsumme durch die Zahl der Antworten dividiert. Der errechnete Durchschnitt ergab die Gesamtbewertung)

Art der Kontaktaufnahme	1	2	3	4	5	Gesamt
telefonisch	13	19	1	0	0	1,64
persönlich	8	7	0	0	0	1,47
schriftlich	8	16	3	0	0	1,81
per E-Mail oder Fax	11	11	2	0	0	1,63

Frage 4: Wie lange war die Reaktionszeit auf einen Kontakt (egal ob mündlich oder schriftlich), wenn Sie nur eine Information, Auskunft oder Rückmeldung erhalten wollten?

Reaktionszeit	Zahl der Antworten	Prozentsatz
am gleichen Tag	21	63,64%
innerhalb von 2 Tagen	10	30,30%
nach mehr als 2 Tagen	0	0%
nach mehr als 1 Woche	2	6,06%

Frage 5: Wurden Sie zwischendurch über den Verfahrensstand informiert, wenn die Reaktionszeit zu Frage 4. den Zeitraum von einer Woche überschritten hat? (Zusatzfrage beim Auswählen der 4. Antwort bei Frage 4)

Information erfolgt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	0	0%
Nein	3	100%

Frage 6: Sind Ihnen Ihre Bearbeiter/innen in der Landesfamilienkasse persönlich bekannt?

Bearbeiter/innen bekannt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	22	57,89%
Nein	16	42,11%

Frage 7: Wie haben Sie die Betreuung durch die Bearbeiter/innen der Landesfamilienkasse empfunden? (Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt)

Indikator	1	2	3	4	5	Gesamt
freundlich	28	7	0	1	0	1,28
kompetent	22	8	3	0	0	1,42
kollegial	22	7	0	0	0	1,24

Frage 8: Ist Ihnen der Intranet-/Internetauftritt der Landesfamilienkasse bekannt?

Internetauftritt bekannt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	22	57,89%
Nein	16	42,11%

Frage 9: Haben Sie die Intranet-/Internetseite bereits genutzt, um dort nach Informationen zu suchen?

Internetauftritt genutzt	Zahl der Antworten	Prozentsatz
Ja	15	40,54%
Nein	22	59,46%

Frage 10: Wie haben Sie den Intranet-/Internetauftritt empfunden?
 (Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt)

Indikator	1	2	3	4	5	Gesamt
übersichtlich	2	15	0	0	1	2,06
verständlich	2	15	0	0	1	2,06

Frage 11: Bei dieser Frage konnten frei formulierte Angaben gemacht werden, um die Bewertungen zu erläutern oder zusätzliche Hinweise zu geben. Die Kommentare werden hier nicht angezeigt, sie fließen in die ausführliche Auswertung mit ein, die zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht wird.

Frage 12: Wie sind Sie insgesamt mit den Leistungen der Landesfamilienkasse zufrieden?
 (Die Bewertung erfolgte wie bei Frage 3 ausgeführt, nur dass hier lediglich 4 Bewertungsstufen vorgesehen waren)

Indikator	1	2	3	4	Gesamt
Gesamtwürdigung	10	24	0	0	1,71