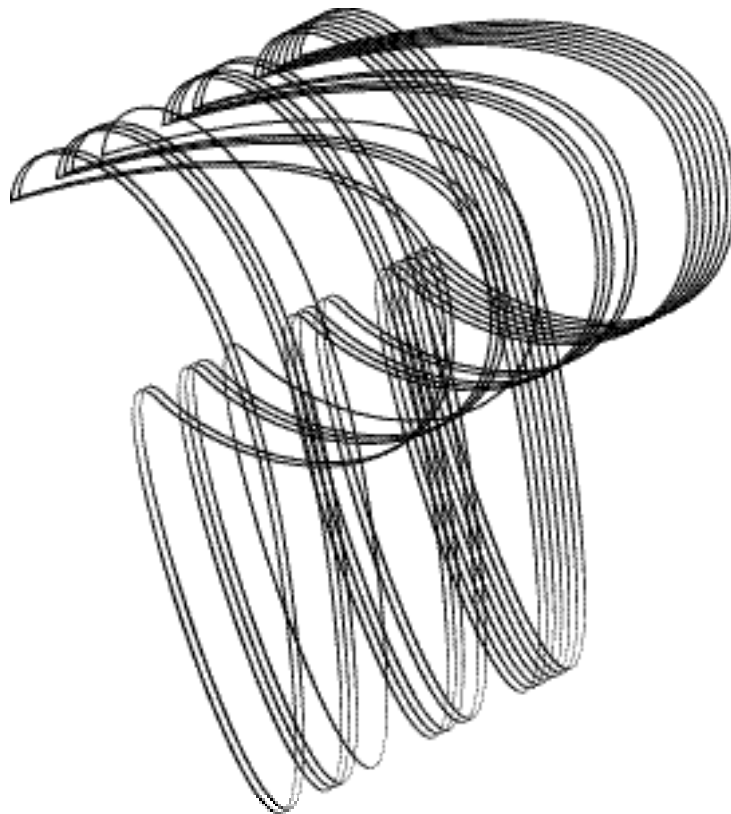


Saarland

Staatskanzlei

*Das Landesamt für Jugend,
Soziales und Versorgung aus
Sicht seiner Kunden*

*Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und
Bürgern in den Bereichen Erziehungsgeld und
Schwerbehindertenrecht*



Abschlussbericht

Das Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung (LJSV) aus der Sicht seiner Kunden

Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und Bürgern in den Bereichen Erziehungsgeld und Schwerbehindertenrecht

Die vorliegende Studie wurde vom Referat A/4 der Staatskanzlei unter Beteiligung der Projektgruppe „Kundenbefragung in der saarländischen Versorgungsverwaltung“ erstellt. Die Erhebung der Daten erfolgte bis zum Januar 2004

Das Projekt wurde von Herrn Dipl. Volkswirt Norbert Bettinger und Herrn Dipl. Verwaltungswirt Michael Maldener geleitet.

Mitglieder der Projektgruppe waren : Norbert Bettinger (Staatskanzlei), Michael Maldener (Staatskanzlei), Günter Matschiner, Theodor Bartylla, Monika Hübschen, Elke Alexander, Hans-Peter Abel sowie Ludwin Scherer (Personalratsvorsitzender) alle aus dem Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung.

Die Erhebungen in den Service-Centern unterstützten auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilungen Erziehungsgeld und Schwerbehindertenrecht. Die Erfassung der Erhebungspapiere erfolgte durch das Statistische Landesamt des Saarlandes.

Saarbrücken, 09. März 2005

Inhalt

Textteil

1.	Zielsetzung und Struktur der Befragung	4
1.1	Zielsetzung	4
1.2	Struktur der Befragung.....	5
1.3	Der Fragebogen	7
2.	Die Bürgerinnen und Bürger hatten das Wort	9
2.1	Das Gesamtergebnis	9
2.2	Die Einzelergebnisse in den Teilbereichen	12
2.2.1	Erreichbarkeit	12
2.2.2	Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	13
2.2.3	Bearbeitungsdauer.....	14
2.2.4	Verständlichkeit	15
2.2.5	Räumlichkeiten.....	15
2.3	Ergänzende Merkmale des Schwerbehindertenbereichs	20
2.4	Ergänzende Merkmale des Erziehungsgeldbereichs	23
2.4.1	Kommunikation und Kontakt	23
2.4.2	Qualität und Wichtigkeit der Leistungen.....	24
2.4.3	Struktur der Befragten	27
3.	Grafiken	28
3.1	Grafiken Schwerbehindertenrecht	28
3.2	Grafiken Erziehungsgeld	31

II. Tabellenteil

Postalische Befragung der Bürgerinnen und Bürger

4.	Tabellen aus dem Bereich Schwerbehindertenrecht	34
4.1.	Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Bereichs Schwerbehindertenrecht im Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung	35
4.2.	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen..... und Bürger mit der Leistung des Bereichs Schwerbehindertenrecht im Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung	36
4.3.	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Landesamtes Bereich Schwerbehindertenrecht anhand der Merkmale „männlich/weiblich“	37
4.4.	Allgemeine Kritik und Anregungen im verfügbaren Freitextfeld – Schwerbehindertenrecht	38
5.	Tabellen aus dem Bereich Erziehungsgeld.....	40
5.1.	Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger..... mit den Leistungen des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung im Bereich Erziehungsgeld	41
5.2.	Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung im Bereich Erziehungsgeld anhand des Alters	42

5.3.	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger.....	43
	mit den Leistungen des LJSV im Bereich Erziehungsgeldgesetz anhand der Merkmale „Widerspruch“ sowie „männlich oder weiblich“	
5.4.	Ergänzende Angaben zu den Befragten im Bereich	44
	Erziehungsgeldgesetz	
5.5.	Allgemeine Kritik und Anregung im verfügbaren Freitextfeld -.....	47
	Erziehungsgeldgesetz	
6.	Fragebogen Schwerbehindertenrecht.....	49
	Fragebogen Erziehungsgeldgesetz	

Das
Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung - LJSV -
aus der Sicht seiner Kunden

Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und Bürgern

1. Zielsetzung und Struktur der Befragung

1.1. Zielsetzung

Was erwarten die Bürgerinnen und Bürger von ihrer Verwaltung? Wie sehen sie die Qualität der erbrachten Dienstleistungen? Dies sind Fragen, auf die eine moderne Verwaltung eine zuverlässige und glaubhafte Antwort heute geben muss. Mit der vorliegenden Befragung wurde erstmals im saarländischen LJSV die Sicht der Bürgerinnen und Bürger als Kundinnen und Kunden der Verwaltung systematisch erhoben und aufbereitet.

Wenn die öffentliche Verwaltung den Begriff der Kundin/des Kunden ernst nimmt, muss sie sich gezielt dem Urteil der Bürgerinnen und Bürger stellen, um aus deren Sicht den Ansprüchen an ihre Leistungsfähigkeit gerecht zu werden. Das Projekt „Kundenbefragung im Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung“ ist Teil der Modernisierung der Landesverwaltung und damit der Neuausrichtung der öffentlichen Verwaltung entsprechend den geänderten gesellschaftlichen Erfordernissen und Erwartungen.

Der Auftrag zur Durchführung dieser Kundenbefragung wurde von der Steuerungsgruppe „Modernisierung der saarländischen Landesverwaltung“ in Abstimmung mit dem ehemaligen Ministerium für Frauen, Arbeit, Gesundheit und Soziales erteilt. Zielsetzung der Kundenbefragung im saarländischen LJSV war es, herauszuarbeiten, wie die Bürgerinnen und Bürger diese Verwaltung sehen und deren Leistungen bewerten. Die Auswertung erfolgte nach ausgewählten soziodemographischen Merkmalen, so dass auch Fragen nach bestimmten

Regelmäßigkeiten oder Abhängigkeiten beantwortet werden. Im Mittelpunkt steht die Frage nach der Wahrnehmung der Verwaltung durch die Bürgerinnen und Bürger, aber auch die Frage, wie insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ihren Kundinnen/Kunden gesehen werden.

Aufbauend auf dieser Befragung können auch die Stärken und Schwächen des LJSV aus Sicht der Kundinnen/Kunden lokalisiert werden. Bewertungen sind stets relativ, insofern ist es günstig, dass die Ergebnisse einer etwa ein Jahr früher durchgeführten Kundenbefragung in den saarländischen Finanzämtern vorliegen. Die methodische Anlage der Befragung im LJSV wurde bewusst an die Befragung der Finanzämter angelehnt, damit ein späterer Quervergleich möglich ist und die Ergebnisse prinzipiell vergleichbar sind.

1.2. Struktur der Befragung

Von dem breit gefächerten Aufgabenspektrum des LJSV wurde für die Befragung der Bereich des Feststellungsverfahrens nach dem Schwerbehindertenrecht und die Zahlung des Erziehungsgeldes nach dem Bundeserziehungsgeldgesetzes ausgewählt. Die beiden Bereiche haben den größten Publikumsverkehr und die meisten Kundenkontakte.

Die Befragung gliederte sich in zwei grundsätzlich getrennte Teilbefragungen. Im Zentrum stand die postalische Befragung zufällig ausgewählter Bürgerinnen und Bürger. Diese wurden mit einem Begleitbrief gebeten, den beigefügten Fragebogen zurückzusenden. Darüber hinaus wurden auch die Besucherinnen und Besucher im Service-Center des Schwerbehinderten- und des Erziehungsgeldbereiches durch einen verkürzten Fragebogen unmittelbar nach ihrem Besuch befragt.

Im Mittelpunkt stand aber die eingangs angeführte postalische Befragung. Die textliche und grafische Darstellung und auch die Interpretation der Ergebnisse der Befragung konzentriert sich deshalb auf die Daten der postalischen Befragung, da diese vom Merkmalsumfang aussagefähiger und von der methodischen Erhebung valider sind.

Die Arbeitsabläufe, Rechtsfragen und insbesondere die zu gewährende Leistung im Bereich des Schwerbehindertenrechts und im Bereich des Erziehungsgeldes unterscheiden sich grundlegend. Daher wurden auch unterschiedliche Fragebögen verwendet. Hierdurch konnten bereichsspezifische Fragen leichter berücksichtigt werden. Ein Teil der Fragen war in beiden Bereichen identisch, so dass auch ein Quervergleich prinzipiell möglich blieb.

Für die postalische Befragung wurden sowohl aus dem Bereich des Schwerbehindertenrechts als auch aus dem Bereich des Erziehungsgeldes je 3.000 Kundinnen/Kunden zufällig ausgewählt und Ende Dezember 2003 angeschrieben. Einziges Auswahlkriterium war ein aktueller Bezug zum Landesamt. Für das Schwerbehindertenrecht war dies die Erteilung eines Feststellungsbescheides nach dem 01.07.2003 bzw. der gegenwärtige Bezug des Erziehungsgeldes.

Die Fragebögen sollten bis Ende 2003 bzw. Anfang 2004 zurückgesandt werden. Auf eine Erinnerung an die Rücksendung der Fragebögen wurde bewusst verzichtet.

Der Rücklauf der Fragebögen das heißt die Rücklaufquote, lag im Bereich des Schwerbehindertenrechts bei 22 % und somit bei 681 zurückgesandten Fragebögen. Dies kann bei einer freiwilligen Befragung ohne zusätzliche Motivation zur Teilnahme als eine normale Rücklaufquote bewertet werden.

Im Bereich des Erziehungsgeldes kamen 558 Fragebögen zurück, was einer Rücklaufquote von 18% entspricht. Auch diese Rücklaufquote bewegt sich noch im Bereich des Normalen und entspricht auch in etwa der Rücklaufquote der eingangs angeführten Befragung bei den saarländischen Finanzämtern.

Bei der zusätzlich durchgeführten Besucherbefragung wurde ein einfacher nur 10 Fragen umfassender Fragebogen ausgelegt. Die Besucherinnen und Besucher konnten diesen ausfüllen und unmittelbar abgeben. Eine weitere Motivation oder Aufforderung durch Interviewer erfolgte nicht. Es wurden insgesamt 678 Fragebögen abgegeben, wobei die Beteiligung im Schwerbehindertenbereich mit 542 Fragebögen deutlich höher lag als im Erziehungsgeldbereich mit 136 Fragebögen.

Wie bereits dargestellt, konzentriert sich die nachfolgende Darstellung auf die Ergebnisse der postalischen Befragung.

1.3. Der Fragebogen

Der Fragebogen im Schwerbehindertenbereich gliederte sich in vier Blöcke:

- A. Allgemeine Fragen zum Kontakt mit dem LJSV,
- B. Frage zur Zufriedenheit mit dem LJSV gegliedert nach,
 - Erreichbarkeit,
 - Räumlichkeiten,
 - Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
 - Qualität der Dienstleistungen (Verständlichkeit, Bearbeitungsdauer)
 - sowie Gesamtbewertung,
- C. Spezielle Fragen zum Schwerbehindertenrecht,
- D. Allgemeine soziodemographische Angaben (Alter, Geschlecht, berufliche Tätigkeit).

Der Fragebogen im Erziehungsgeldbereich war weitgehend parallel aufgebaut. Die Frage A zum Kontakt mit dem LJSV war leicht modifiziert. Die Fragen B zur Zufriedenheit waren fast identisch aufgebaut. Der Fragenblock C mit speziellen Fragen zum Erziehungsgeld wich natürlich am stärksten vom Fragenblock C des Schwerbehindertenrechts ab. Der Fragenblock D zu allgemeinen soziodemographischen Angaben war wieder gleich. Als zentrale Bewertungsdimension galten in beiden Fragebögen die Teildimensionen:

- Erreichbarkeit,
- Erscheinungsbild der Räumlichkeiten,
- Verhalten der Mitarbeiter sowie
- Qualität der Dienstleistungen.

Erreichbarkeit

Die Teildimension wurde bezüglich der Erreichbarkeit mit Bussen/Bahnen, mit dem PKW, per Telefon sowie per Fax und per E-Mail erfragt.

Erscheinungsbild der Räumlichkeiten

Hier gab es Fragen zu den Wartezonen, der Atmosphäre der Räumlichkeiten, der Orientierung im Gebäude, der behinderten- bzw. kindgerechten Ausstattung.

Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Bezüglich der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten Kompetenz/Sachverstand, Freundlichkeit und Engagement bewertet werden.

Qualität der Dienstleistungen

Als Indikatoren für die Qualität der Dienstleistungen wurden die Bewertung der Gesamtdauer des Verfahrens, der Wartezeit, der Verständlichkeit der Vordrucke und der Bescheide, bzw. deren Nachvollziehbarkeit erhoben.

Während in der postalischen Befragung über 30 Teilfragen beantwortet werden sollten, waren dies in der Besucherbefragung nur 10 Fragen. Sie konzentrierten sich auf

- die Erreichbarkeit
- die Wartezeiten sowie
- das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

und schlossen mit dem Gesamturteil ab, wobei die obigen Fragedimensionen damit auch im Mittelpunkt des Gesamturteils standen.

Um Themen zu berücksichtigen, die eventuell bei den Standardfragen zu kurz gekommen waren, konnten die Bürgerinnen und Bürger in einem Freitextfeld noch ergänzende Angaben machen. Diese wurden zu Antwortgruppen klassifiziert und getrennt quantitativ ausgewertet.

2. Die Bürgerinnen und Bürger hatten das Wort

2.1. Das Gesamtergebnis

Das saarländische LJSV stellt sich in dieser Befragung erstmals systematisch dem Urteil der Bürgerinnen und Bürger. Das Ergebnis der postalischen Befragung baut auf insgesamt 1.239 zurückgesandten Fragebögen auf. Dies entspricht bei 6.000 Befragten einer Gesamtbeteiligung von rund 21%. Die Bürgerinnen und Bürger konnten, wie zuvor erläutert, in verschiedenen Teilbereichen die Leistung der Verwaltung und das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beurteilen.

Zusätzlich zu den Detailfragen konnte mit der Beantwortung der Frage *“Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen des LJSV?”* auch ein Gesamturteil abgegeben werden. Zur Bewertung stand die Schulnotenskala mit den Noten „1“ bis „6“ zur Verfügung. Nachfolgend wird jeweils getrennt angegeben, wie die Bewertung im Schwerbehindertenbereich und wie diese im Erziehungsgeldbereich ausgefallen ist. Dies ist zum einen durch die sehr unterschiedliche Rechtsmaterie und die unterschiedliche Art der Leistung bedingt, zum anderen aber auch dadurch, dass sich bei den Ergebnissen erhebliche Unterschiede zeigten. Teilweise wird zusätzlich der Vergleichswert der Finanzverwaltung angegeben, soweit es signifikante Abweichungen gab, damit die Einordnung der Bewertung erleichtert wird.

Gesamturteil Schwerbehindertenbereich

Rund 75% der Bürgerinnen und Bürger vergaben die Noten „1“ bis „3“ und rund 25% die Noten „4“ bis „6“. Hierbei wurden die Noten „5“ und „6“ in rund 14% der Fälle vergeben. Im arithmetischen Mittel bedeutet dies für den Bereich Schwerbehindertenrecht die **Gesamtnote 2,8 = befriedigend**.

Gesamturteil Erziehungsgeldbereich

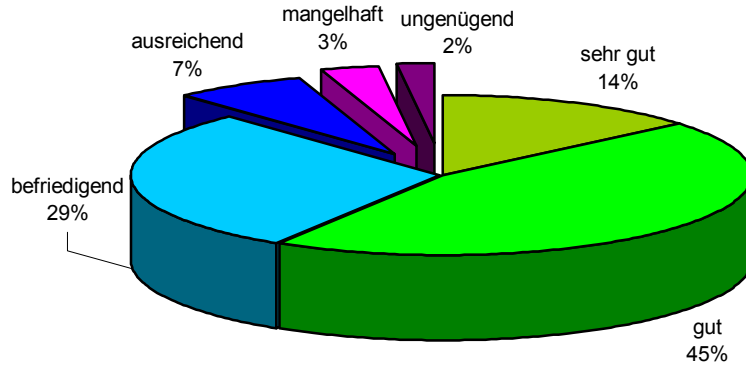
Hier war das Ergebnis bezüglich der allgemeinen Zufriedenheit mit dem LJSV deutlich positiver. Die Noten „1“ bis „3“ wurden in 88% und nur rund 12% die Noten „4“ bis „6“ vergeben. Die Noten „5“ und „6“ wurden nur in 5% der Fälle angekreuzt. Im arithmetischen Mittel bedeutet dies für den Erziehungsgeldbereich die **Gesamtnote 2,4 = gut**.

Das Gesamturteil bei der Vergleichsbefragung für die Finanzverwaltung lag dagegen bei 2,9. Noch stärker zusammengefasst oder aggregiert bedeutet dies, der Erziehungsgeldbereich wurde mit „gut“ und der Schwerbehindertenbereich mit „befriedigend“ bewertet. In der weiteren Darstellung gehen wir näher darauf ein, wie sich dieses Gesamturteil zusammensetzt und welche Aspekte besonders positiv bzw. kritisch gesehen werden.

Fazit: Rund dreiviertel (75%) der Kundinnen und Kunden bewerteten den Schwerbehindertenbereich des LJSV und fast 90% den Erziehungsgeldbereich mit „sehr gut“ bis „befriedigend“. Die Gesamtnote lag im Erziehungsgeldbereich bei 2,4 und im Schwerbehindertenbereich bei 2,8.

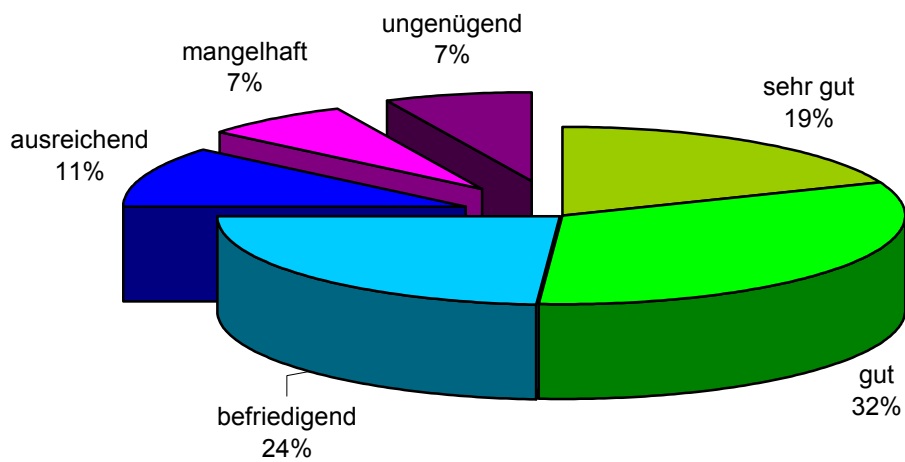
Zufriedenheit insgesamt mit dem LJSV im Bereich Erziehungsgeld

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



Zufriedenheit insgesamt mit dem LJSV im Schwerbehindertenbereich

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



2.2. Die Einzelergebnisse in Teilbereichen

2.2.1 Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit einer Behörde hängt von der Anbindung an das öffentliche Nahverkehrsnetz, den Möglichkeiten der Anfahrt mit dem Auto und der Parkplatzsituation ab. Hinzu kommt die elektronische Kommunikation vom Telefon über Fax bis hin zum E-mail-Anschluss.

Die Frage „*Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des LJSV mit Bussen und Bahnen?*“ wurde im Mittel sowohl im Schwerbehindertenbereich als auch im Erziehungsgeldbereich mit 2,7 bewertet. Die Noten „1“ bis „3“ vergaben rund 73% bzw. 81%.

Die Erreichbarkeit mit dem PKW wurde im Schwerbehindertenbereich mit 2,3 und im Erziehungsgeldbereich mit 2,0 bewertet. Auch hier lagen die Bewertungen in beiden Bereichen noch relativ dicht beieinander. Da beide Bereiche im gleichen Gebäude untergebracht sind, muss folglich die objektive Erreichbarkeit weitgehend gleich sein. Da aber beide Bereiche unterschiedliche Personengruppen ansprechen, muss die subjektive Wertung noch lange nicht gleich ausfallen. Im vorliegenden Fall war dies jedoch gegeben.

Die Frage der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde im Schwerbehindertenbereich im Mittel mit 2,2 und im Erziehungsgeldbereich im Mittel mit 2,3 bewertet, also im Wesentlichen mit „gut“. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass gerade im Bereich Erziehungsgeld der Schwerpunkt der Kontakte mit dem Landesamt in schriftlicher Form erfolgt.

Wie bereits eingangs dargestellt, war die Untersuchung so angelegt, dass der Quervergleich mit der Befragung bei den Finanzämtern möglich war. Dort ergab sich ein ganz anderes Bild. Die telefonische Erreichbarkeit wurde dort im Mittel mit 2,8 also mit „befriedigend“ bewertet.

Im Einzelnen vergaben für die telefonische Erreichbarkeit im Schwerbehindertenbereich rund 88 % der Befragten die Note „1“ bis „3“, 12% die

Note „4“ bis „6“, davon lediglich rd. 5% die Note „5“ bis „6“. Im Erziehungsgeldbereich ergibt sich das gleiche Bild mit einem Anteil der Noten „1 bis 3“ von 87% und der Noten „5 bis 6“ von 6%. Bei der Befragung der Finanzverwaltung vergaben im Bezug auf die telefonische Erreichbarkeit rund 14% die Noten „5“ bis „6“. Was ein grundsätzlich anderes Bild ergibt.

Die telefonische Erreichbarkeit ist nicht nur eine technische Frage der Anlage, sondern auch eine Frage der Verfügbarkeit eines kompetenten Sachbearbeiters oder Ansprechpartners.

Fazit: Die verkehrsmäßige Erreichbarkeit wurde im Durchschnitt mit „gut“ bis „befriedigend“ bewertet. Die telefonische Erreichbarkeit des LJSV wurde im Mittel als „gut“ bewertet.

2.2.2 Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Bezogen sich die zuvor dargestellten Merkmale auf die Infrastruktur der Behörde im Bezug auf die verkehrsmäßige und telefonische Erreichbarkeit, so beziehen sich die nachfolgenden Fragen auf die fachliche und soziale Kompetenz der hier tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Frage nach der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde im Schwerbehindertenbereich mit 2,4 im Mittel und im Erziehungsgeldbereich mit 2,1 im Mittel bewertet. Diese fachlich gute Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deckt sich in etwa auch mit den Ergebnissen der Befragung bei den Finanzämtern, wo eine vergleichbare Frage gestellt wurde, die für die Finanzverwaltung im Mittel mit 2,5 beantwortet wurde. Im Erziehungsgeldbereich wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV damit sogar merklich besser bewertet.

Im Schwerbehindertenbereich lagen rd. 84% der Antworten im Bereich der Noten „1“ bis „3“. Bei der Finanzverwaltung waren es vergleichbar rund 80% der Antworten im Bereich „1“ bis „3“. Im Bezug auf das Merkmal „Freundlichkeit“ wurde im

Schwerbehindertenbereich im Mittel die Note 2,2 und im Erziehungsgeldbereich ebenfalls im Mittel die Note 2,2 vergeben.

Fazit: Im Bezug auf Kompetenz/Sachversand sowie Freundlichkeit wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV im Mittel mit der Note „gut“ bewertet.

2.2.3 Bearbeitungsdauer

Ein größerer Fragebogenkomplex beschäftigte sich mit der Qualität der Dienstleistungen des LJSV. Dabei ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal die Gesamtdauer des Verfahrens.

Im Schwerbehindertenbereich wurde die Gesamtdauer des Verfahrens im Mittel mit der Note 3,2 und im Erziehungsgeldbereich mit der Note 2,5 bewertet. Im Schwerbehindertenbereich entspricht die Beurteilung der Bearbeitungsdauer von Steuererklärungen in der Finanzverwaltung. Dort wurde ebenfalls im Mittel die Note 3,2 vergeben.

Prozentual wurde die Gesamtdauer der Verfahren wie folgt benotet:

Im Schwerbehindertenbereich erhielten rund 61% der Fälle die Note „1“ bis „3“ und rund 39% der Fälle die Note „4“ bis „6“. Dabei wurden die Noten „5“ und „6“ in rund 26% der Fälle vergeben. Wenn auch die Struktur und die Komplexität der Verfahren im Schwerbehindertenbereich und im Erziehungsgeldbereich unterschiedlich ist und damit einen objektiven Vergleich erschwert, so zeigen die Ergebnisse der Befragung doch, wie die Kundinnen und Kunden die Verfahrensdauer sehen.

Fazit: Die Bürgerinnen und Bürger bewerteten die Gesamtdauer der Verfahren im Erziehungsgeldbereich mit knapp „gut“ und im Schwerbehindertenbereich im Mittel als noch „befriedigend“.

2.2.4 Verständlichkeit

Die Verständlichkeit der Vordrucke wurde im Schwerbehindertenbereich im Mittel mit 2,7 bewertet und im Erziehungsgeldbereich mit 3,2.

Im Erziehungsgeld wurden die Vordrucke von rund 63% der Antwortenden mit „1“ bis „3“ bewertet, von rund 37% mit „4“ bis „6“, davon sogar von 19% mit „5“ und „6“.

Die Unverständlichkeit der Vordrucke des Erziehungsgeldes wird im Rahmen der bisher durchgeführten Kundenbefragungen offensichtlich nur noch von der Unverständlichkeit der Steuererklärungsvordrucke übertroffen, die in der Vergleichsbefragung mit 3,4 im Mittel bewertet wurden.

Bei dieser Frage gab es im Schwerbehindertenbereich ein merklich besseres Ergebnis. Die Verständlichkeit der Vordrucke wurde von rund 76% der Antworten mit „1“ bis „3“ bewertet und von 24% mit „4“ bis „6“. Bemerkenswert ist dieses Ergebnis auch deshalb, weil die Wertungen im Bereich des Erziehungsgeldes bei den anderen Fragen tendenziell besser ausgefallen waren als im Schwerbehindertenbereich.

Fazit: Die Vordrucke des Erziehungsgeldes wurden als besonders Unverständlich bewertet.

2.2.5 Räumlichkeiten

Die Zufriedenheit mit dem äußeren Erscheinungsbild des LJSV ist offensichtlich sehr stark von spezifischen Erwartungen der jeweiligen Besucher abhängig.

Während sich bei den Merkmalen die sich im Wesentlichen auf die räumlich Gestaltung beziehen, im Schwerbehindertenbereich eine Durchschnittsnote von 2,5 ergab, war im Bereich des Erziehungsgeldes eine deutlich andere Wertung zu verzeichnen. Auf die Fragen nach der Gestaltung der Wartezonen, der Atmosphäre des Gebäudes und der kindgerechten Ausstattung gab es im Erziehungsgeldbereich im Mittel die Note 3,1.

Dies ist im Erziehungsgeldbereich eine im Vergleich zu den übrigen abgefragten Dimensionen sehr schlechte Bewertung. Am schlechtesten wurde die Frage nach der kindgerechten Ausstattung beantwortet. Hier gab es im Durchschnitt sogar die Note 3,3. Da Wertungen immer relativ sind, sollte man diese bewusst in Bezug zu anderen Fragen stellen. Selbst die Frage nach der Verständlichkeit der Vordrucke, eine normalerweise immer negativ bewertete Frage, wurde nicht so schlecht bewertet, wie die Frage nach der kindgerechten Ausstattung. Die Noten „5“ und „6“ wurden hier in rund 28% der Fälle vergeben. Demgegenüber wurde die Verständlichkeit der Vordrucke „nur“ in 19% Fällen mit „5“ und „6“ bewertet. Da diese Bewertung der kindgerechten Ausstattung des Amtes an der Stelle abgegeben wurde, wo das Erziehungsgeld bearbeitet wird, dürfte dies einen dringenden Handlungsbedarf signalisieren.

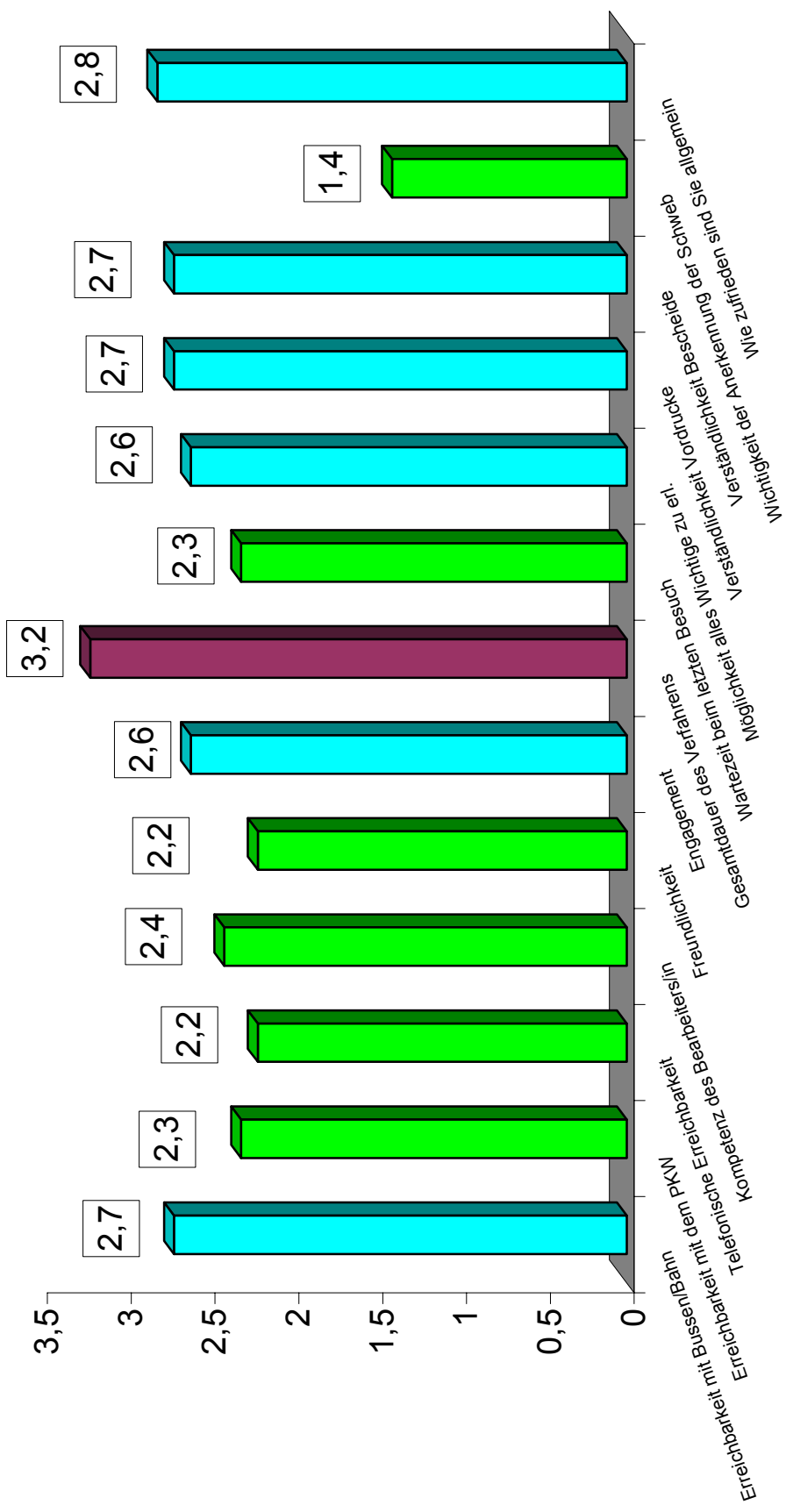
Im Schwerbehindertenbereich wurde auf die Frage nach der kindgerechten Ausstattung verzichtet und dafür die Frage nach der behindertengerechten Ausstattung aufgenommen. Diese Frage erhielt im arithmetischen Mittel die Note 2,4. Lediglich 7% der Befragten gaben die Note „5“ und „6“ ab; 84% hingegen die Note „1“ bis „3“. Während bei der kindgerechten Ausstattung Defizite im LJSV gesehen werden, wird die behindertengerechte Ausstattung nicht moniert.

Fazit: Die kindgerechte Ausstattung des LJSV wurde von den Kundinnen und Kunden im Erziehungsgeldbereich deutlich kritisiert.

Beurteilung des LJSV im Schwerbehindertenbereich in ausgewählten Teildimensionen

Mittelwert der Noten

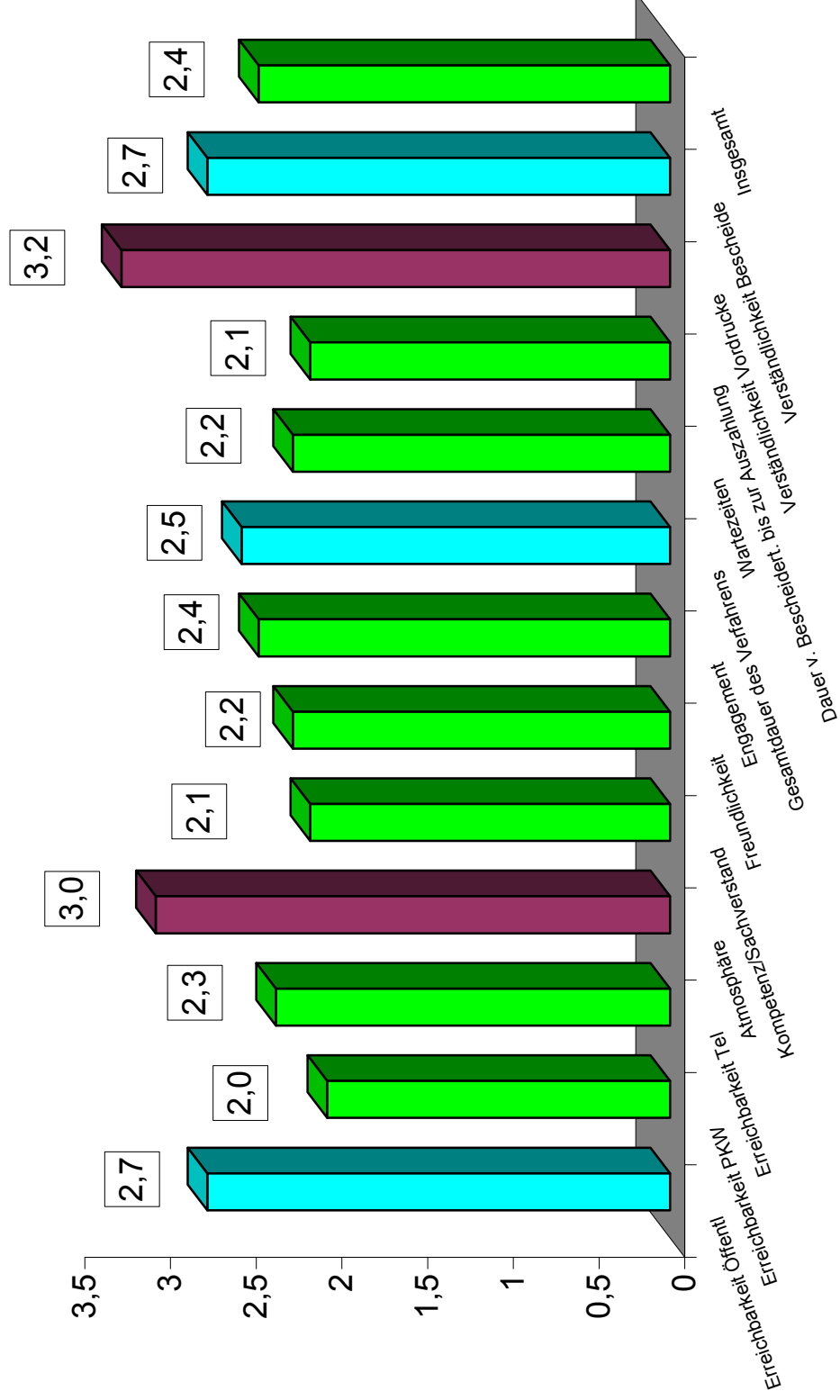
Ergebnisse der postalischen Befragung im Schwerbehindertenbereich



Beurteilung des LJSV im Bereich Erziehungsgeld in ausgewählten Teildimensionen

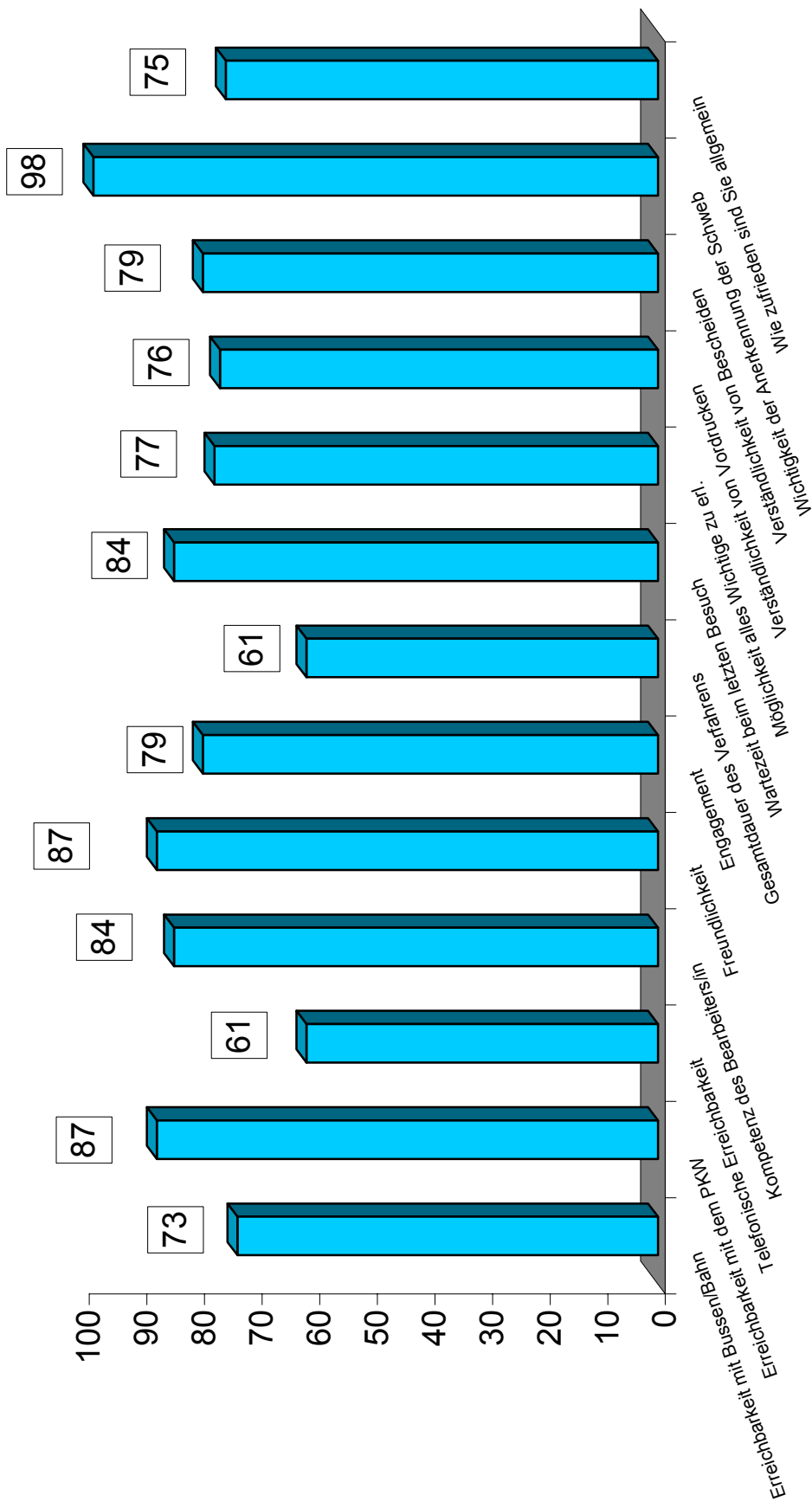
Mittelwert der Noten

Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



Beurteilung des LJSV im Schwerbehindertenbereich nach einzelnen Teildimensionen

Anteil der Noten 1 bis 3 in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Schwerbehindertenbereich



2.3. Ergänzende Merkmale des Schwerbehindertenbereichs

Bei der Frage nach der Dienstleistungsorientierung des Amtes ist auch die Art des Kundenkontaktes ein wichtiges Merkmal. Deshalb wurde auch gefragt, *„Welcher Kontakt zum Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung ist Ihnen wichtig?“* Als Antwortkategorien waren vorgegeben:

- Ich lege Wert darauf, persönlich beraten zu werden und meinen Antrag persönlich abzugeben.
- Ich übermittle meinen Antrag im Regelfall per Post.
- Ich bin daran interessiert, Antragsformulare aus dem Internet (www.ljsv.saarland.de) herunterzuladen, auszufüllen und per E-mail abschicken zu können.
- Ich lege Wert auf telefonischen Kontakt.

Bei 654 Nennungen wurde lediglich 5 mal oder in 1% der Fälle angegeben *„Ich bin daran interessiert, Antragsformulare aus dem Internet (www.ljsv.saarland.de) herunterzuladen, auszufüllen und per E-Mail abschicken zu können“*. Das heißt die Internetkommunikation spielte zum Zeitpunkt der Befragung alles andere als eine dominante Rolle. Am wichtigsten waren mit 65% der Nennungen *„Ich übermittle meinen Antrag im Regelfall per Post“* und 31% aller Nennungen *„Ich lege Wert darauf, persönlich beraten zu werden und meinen Antrag persönlich abzugeben“*.

Im Erziehungsgeldbereich war die Antwortstruktur im Wesentlichen gleich. Der Anteil der gewünschten Internetkommunikation stieg aber auch hier zum Zeitpunkt der Befragung lediglich auf 5%.

Des Weiteren wurde gefragt: *“Wenn Sie Beratung und nähere Informationen zu Ihrem Anliegen nach dem Schwerbehindertenrecht benötigen, an wen wenden Sie sich dann?“* Es waren Mehrfachnennungen möglich, so dass 1002 Nennungen abgegeben wurden. Neben anderen Institutionen gaben 48% der Befragten das LJSV an. Dies kennzeichnet die dominante Rolle des LJSV bei Beratungen im Schwerbehindertenbereich. Erst mit weitem Abstand mit 9% folgten die Schwerbehinderten-Vertrauensleute in den Betrieben oder mit ebenfalls 9% die

Verbände wie VdK, SoVD, BdH. Gleichfalls 9% gaben Freunde/Bekannte an und 8% die Krankenkassen. Institutionen wie Gewerkschaften wurde in 5% der Fälle und die Arbeitskammer in 3% der Fälle angegeben.

Auch die Alterstruktur der Befragten wurde erfasst. Im Schwerbehindertenbereich waren 8% unter 40 Jahren, 49% zwischen 41 bis 60 Jahren und 43% 60 Jahre und mehr.

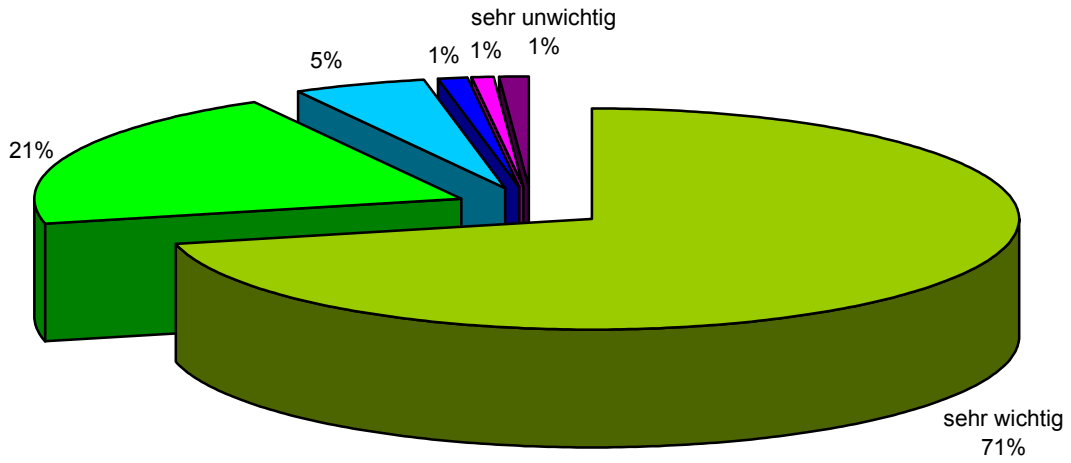
Die Einlegung von Rechtsmitteln ist im Schwerbehindertenbereich ein wichtiger Faktor. 32% der Befragten im Schwerbehindertenbereich gaben hier an, Widerspruch gegen die Entscheidung des LJSV eingelegt zu haben. Die Gründe für diese hohe Widerspruchsquote ist auch leicht nachvollziehbar, wenn man das Ergebnis der gestellten Zusatzfrage betrachtet.

Es wurde gefragt „Welchen Grad der Behinderung hat das Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung bei Ihnen festgestellt?“, und „Wie hoch müsste der Grad der Behinderung nach Ihrer Selbsteinschätzung sein?“ 92 % reklamierten für sich einen Grad der Behinderung von 50 und mehr Prozent. Das LJSV stellte aber nur in 61 % einen Grad der Behinderung von 50 % und mehr fest. (Dabei ist aber zu berücksichtigen, dass nicht nur in der Differenz von 31 % ein Unzufriedenheitspotential steckt. Viele Antragsteller hatten nämlich einen Grad der Behinderung von 50 und mehr bereits vor ihrem letzten Antrag.)

Vor diesem Hintergrund sollte man auch das Gesamturteil „Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem LJSV?“ gesehen werden. Wenn hier die Gesamtnote 2,8 vergeben wird, so spiegelt dies auch die Tatsache, dass das Amt nicht in allen Fällen die als subjektiv richtig angesehene oder angestrebte Entscheidung fällen konnte.

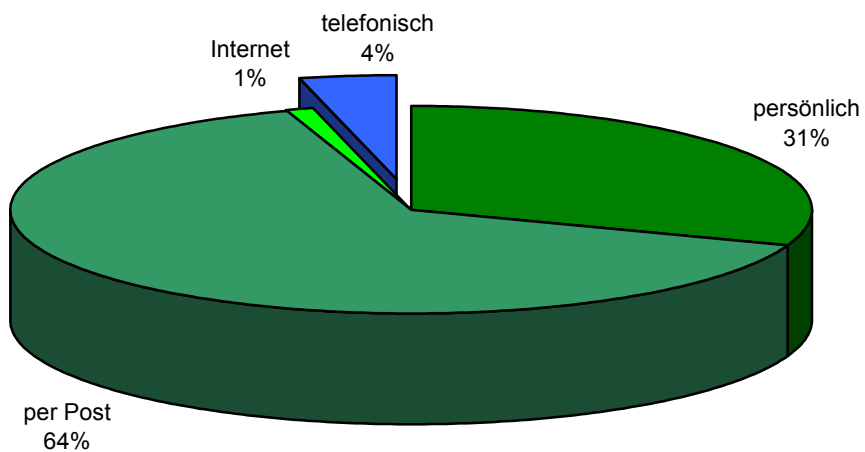
Wie wichtig ist die Anerkennung der Schwerbehinderung?

Verteilung der Bewertungen in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



Welcher Kontakt zum LJSV im Schwerbehindertenbereich ist Ihnen wichtig?

Verteilung in Prozent, Mehrfachnennungen waren möglich
Ergebnisse der postalischen Befragung



2.4. Ergänzende Merkmale des Erziehungsgeldbereiches

2.4.1. Kommunikation und Kontakt

„Wie ist der Stand der Bearbeitung Ihres Antrages auf Erziehungsgeld?“ wurden die Kundinnen und Kunden gefragt. In 91% der Fälle war schon eine zustimmende Entscheidung ergangen, also die Kundinnen und Kunden erhalten eine Leistung nach dem Bundeserziehungsgeldgesetz. In 5% der Fälle war eine ablehnende Entscheidung ergangen. Die Bearbeitung war in 4% der Fälle noch nicht abgeschlossen.

Insoweit könnte vermutet werden, dass die Befragung im Bereich des Erziehungsgeldgesetzes daher deutlich besser ausgefallen ist, weil 91% der Fälle positiv beschieden wurden. Dies kann jedoch nicht bestätigt werden, da die kleine Stichprobe von abgelehnten Fällen (5%) für eine genauere Untersuchung nicht ausreicht.

Bei 25% der Befragten konnte deren Anliegen/Antrag durch einmaligen Kontakt mit der Erziehungsgeldstelle erledigt werden. 37% mussten zweimal die Erziehungsgeldstelle aufsuchen und bei 20% bzw. 17% waren drei bis vier Kontakte erforderlich.

91% der Befragten konnten ihr Anliegen bei ihrem letzten Besuch bei der Erziehungsgeldstelle abschließend erledigen. Lediglich bei 9% konnte keine abschließende Erledigung stattfinden. Um nach den Gründen zu fragen, wurde den Befragten lediglich die Hilfestellung im Fragebogen geboten „*Mussten noch andere Stellen/Behörden aufgesucht werden?*“ und „*sonstige Gründe*“. Eine weitere statistische Auswertung war hier nicht möglich.

Die Frage „*Welcher Kontakt zum Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung ist Ihnen wichtig?*“ lässt signifikante Merkmale hervortreten. So haben 26% der Befragten angegeben, dass eine persönliche Beratung wichtig ist. 65% also 361 Befragte sehen eine schriftliche Kontaktaufnahme mit dem LJSV als wichtig an. Nur 5% möchten Kontakt zum Landesamt über Internet führen und für 4% ist der telefonische Kontakt wichtig. In diesem Zusammenhang bleibt festzustellen, dass die

Anträge auf Erziehungsgeld überwiegend auf postalischem Wege abgewickelt werden. Die Erkenntnis, dass das Landesamt von Erziehungsgeldberechtigten seltener aufgesucht wird, deckt sich auch mit den Erkenntnissen aus der Besucherbefragung, wobei der Anteil aus dem Schwerbehindertenbereich mit 542 Fragebögen deutlich höher lag als im Erziehungsgeldbereich mit 136 Fragebögen.

Ein problematisches Ergebnis erbrachte die Frage *“War die Berechnung der Erziehungsgeldstelle für Sie nachvollziehbar?”*. Mit „ja“ antworteten 26%, mit „nein“ 74%. Das heißt für dreiviertel der Befragten war die Erziehungsgeldberechnung nicht nachvollziehbar und damit auch nicht wirklich nachkontrollierbar. Trotzdem legten nur 3% Widerspruch gegen die Entscheidung ein. An die weiter vorne dargestellte Bewertung der Verständlichkeit des Formulars darf hier noch einmal erinnert werden.

Da die Erziehungsgeldberechtigten sehr selten das Landesamt aufsuchen und auch der telefonische Kontakt mit 4% sehr selten ist und somit auch fast kein persönliches Beratungsgespräch stattfindet, wird es eine Hauptaufgabe sein, die Anträge auf Erziehungsgeld transparenter und verständlicher zu gestalten.

2.4.2. Qualität und Wichtigkeit der Leistungen

Der Anteil derjenigen, die gegen die Entscheidung des LJSV Widerspruch eingelegt haben ist sehr gering. Lediglich 3% der Befragten haben gegen die Entscheidung des LJSV Widerspruch eingelegt. 97% haben keinen Widerspruch eingelegt. Insoweit kann festgestellt werden, dass die überwiegende Mehrheit der Antragsteller Leistungen nach dem Bundeserziehungsgeldgesetz (BERzGG) bekommen oder bei einer Ablehnung die Erläuterungen so deutlich sind, dass ein Widerspruch von vorneherein keine Aussicht auf Erfolg hat.

Ein hervorstechendes Merkmal brachte die Frage zu Tage: *„Wie wichtig sind die Leistungen nach dem Erziehungsgeldgesetz für Sie?“*. Zur Bewertung stand die Schulnotenskala mit den Noten „1 bis 6“ also „sehr wichtig bis unwichtig“ zur Verfügung. Rund 96% der Befragten gaben hier die Wertung „1“ und „2“ an, also dass die Leistung nach dem BERzGG für sie eine hohe Bedeutung hat. 2%

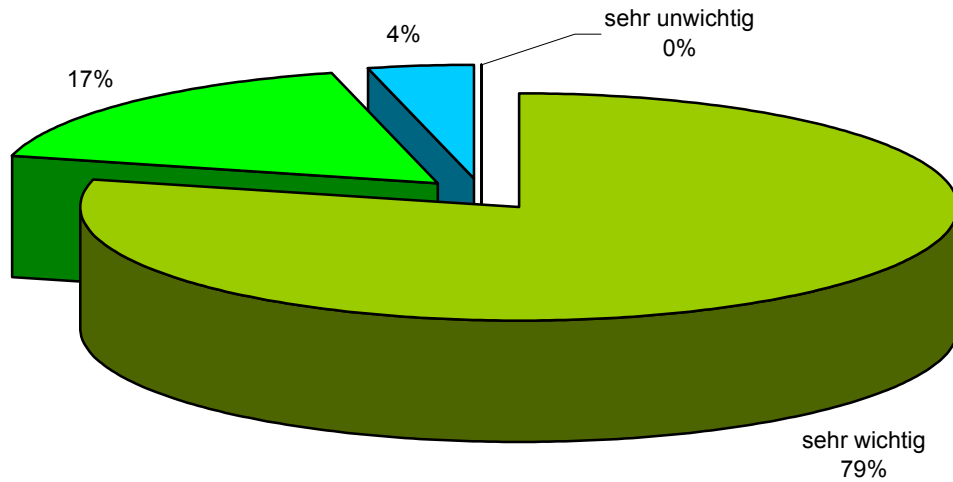
bewerteten diese Wichtigkeit mit „3“. Die restlichen Bewertungen waren unter der 1% Marke. Daraus wird deutlich, dass die Antragstellerinnen und Antragsteller diese Leistung dringend benötigen. Die Leistung wird somit nicht einfach so im Vorbeigehen mitgenommen, sondern wird für das tägliche Leben gebraucht. Dies wird um so deutlicher, wenn man sich vor Augen hält, dass 72% der Befragten früher einer Beschäftigung nachgegangen sind und somit auf ihr früheres Einkommen verzichten.

In diesem Zusammenhang bleibt noch anzumerken, dass sich in dem vorgegebenen Freitextfeld mehrere negative Antworten über die Höhe des Erziehungsgeldes finden. Insbesondere wird die Kritik geäußert, dass für die Erziehung eines Kindes in den ersten drei Jahren auf das vorher verdiente Gehalt verzichtet werden muss, was zu einer Schmälerung des Familieneinkommens führt und dass die Höhe des Erziehungsgeldes diesen Ausfall nicht voll ersetzt.

Wie schon oben erwähnt, waren die Berechnungen der Erziehungsgeldstelle für 74% der Befragten nicht nachvollziehbar. 26% konnten die Berechnungen nachvollziehen. Insoweit wird deutlich, dass es sich bei der Berechnung von Erziehungsgeld um eine sehr komplexe und schwierige Gesetzesmaterie handelt, die für Außenstehende nicht leicht nachzuvollziehen ist.

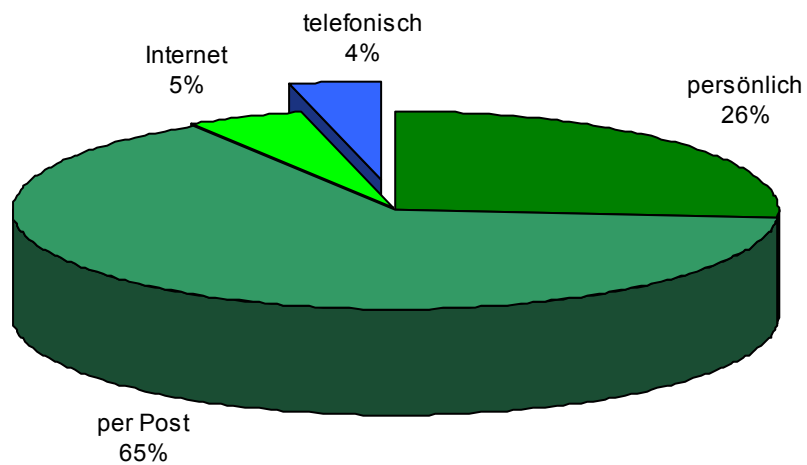
Wie wichtig sind die Leistungen der Erziehungsgeldstelle?

Verteilung der Bewertungen in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



Welcher Kontakt zum LJSV im Bereich Erziehungsgeld ist Ihnen wichtig?

Verteilung in Prozent, Mehrfachnennungen waren möglich
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



2.4.3. Struktur der Befragten

Abschließend wurden die Kundinnen und Kunden noch um einige demographische Angaben zu ihrer Person gebeten.

Die Kundinnen und Kunden sind im Gegensatz zur Befragung im Schwerbehindertenbereich erheblich jünger. 3% der Befragten sind bis 21 Jahre, 48% sind bis 31 Jahre, 44% sind bis 41 Jahre und 4% der Befragten sind über 40 Jahre alt. Somit bleibt festzuhalten, dass 92% der Befragten zwischen 20 und 40 Jahren sind.

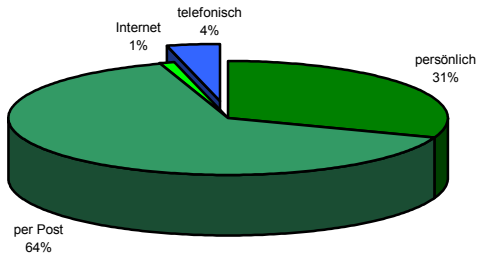
Wie zu erwarten, ist die Mehrheit mit 92% der Befragten weiblich, lediglich 8% sind männlich. Hier wird deutlich, dass das traditionelle Rollenverhalten „Frau ist für die Erziehung zuständig und bleibt zu Hause, Mann geht Geld verdienen“ voll bestätigt wird. Weiterhin könnte ohne Berücksichtigung des o.g. Gesichtspunktes unterstellt werden, dass bei Doppelverdienern der Mann der Besserverdienende ist, so dass die Wahl wer von beiden zu Hause bleibt, von wirtschaftlichen Gesichtspunkten bestimmt wird.

Was die Tätigkeit der Befragten angeht, so waren in der Stichprobe 14% Arbeiterinnen/Arbeiter. Der überwiegende Teil entfiel auf Angestellte mit 55% und 19% auf Hausfrauen/Hausmänner. Jeweils 3% der Befragten waren in einem Beamtenverhältnis bzw. waren Schüler/Studenten. 1% der Befragten gaben Rentner sowie 2% selbständig an. Die Kategorie „Sonstiges“ kreuzten 4% an.

3.1. Grafiken Schwerbehindertenrecht

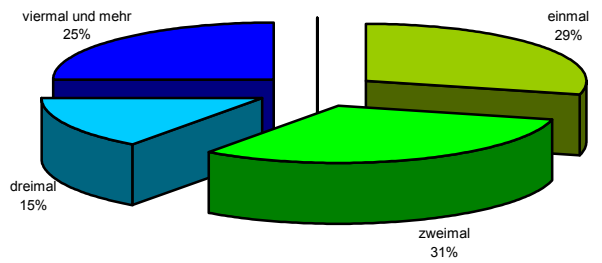
Welcher Kontakt zum LJSV im Schwerbehindertenbereich ist Ihnen wichtig?

Verteilung in Prozent, Mehrfachnennungen waren möglich
Ergebnisse der postalischen Befragung



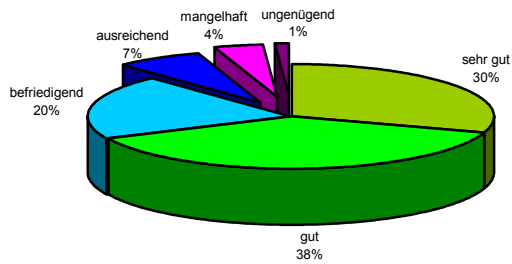
Wie häufig hatten Sie Kontakt zu dem LJSV im Schwerbehindertenbereich?

Verteilung in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



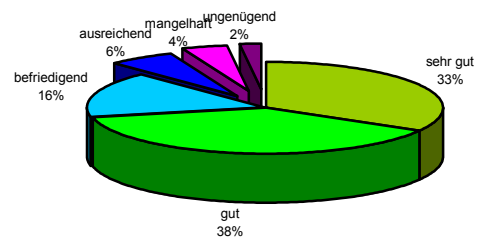
Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit des LJSV im Schwerbehindertenbereich

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



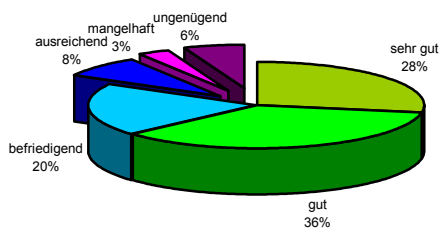
Beurteilung der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV im Schwerbehindertenbereich?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



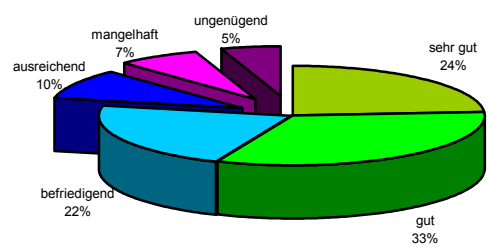
Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV im Schwerbehindertenbereich?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



Beurteilung des Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV im Schwerbehindertenbereich?

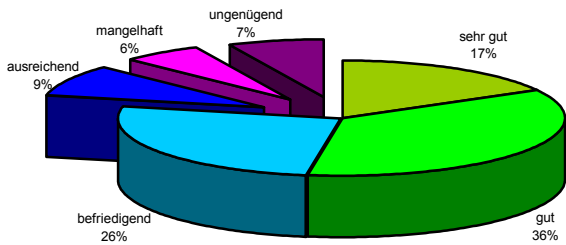
Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



3.1. Grafiken Schwerbehindertenrecht

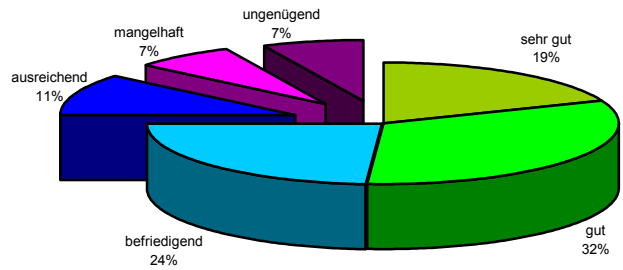
Sind die Vordrucke des LJSV im Schwerbehindertenbereich für Sie verständlich ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



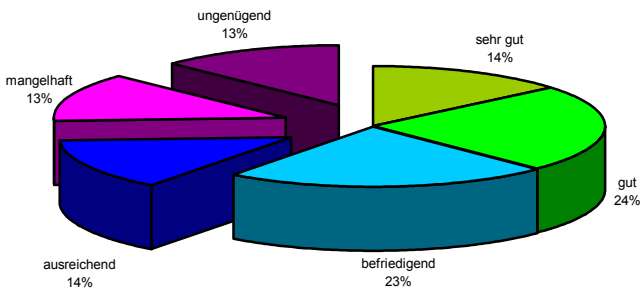
Sind die Bescheide des LJSV im Schwerbehindertenbereich für Sie verständlich ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



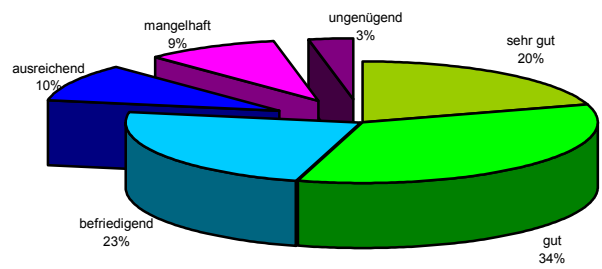
Wie zufrieden sind Sie mit der Gesamtdauer des Verfahrens ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



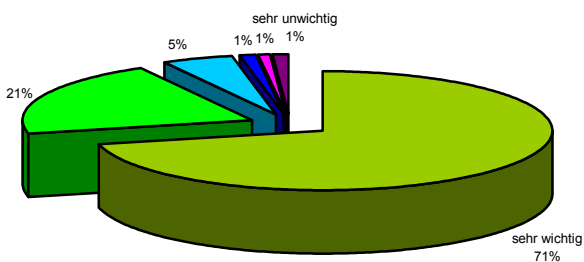
Bestand die Möglichkeit alles Wichtige auf einmal erledigen zu können?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Schwerbehindertenbereich



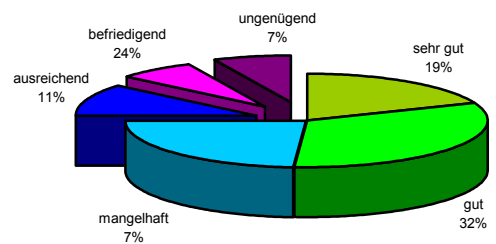
Wie wichtig ist die Anerkennung der Schwerbehinderung?

Verteilung der Bewertungen in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



Zufriedenheit insgesamt mit dem LJSV im Schwerbehindertenbereich

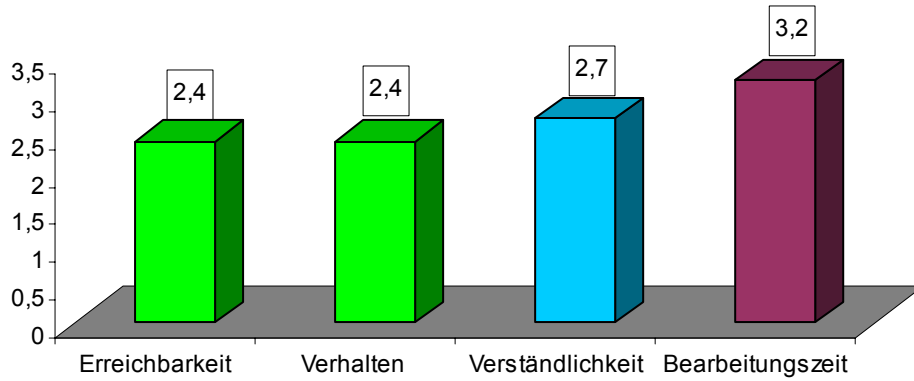
Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung



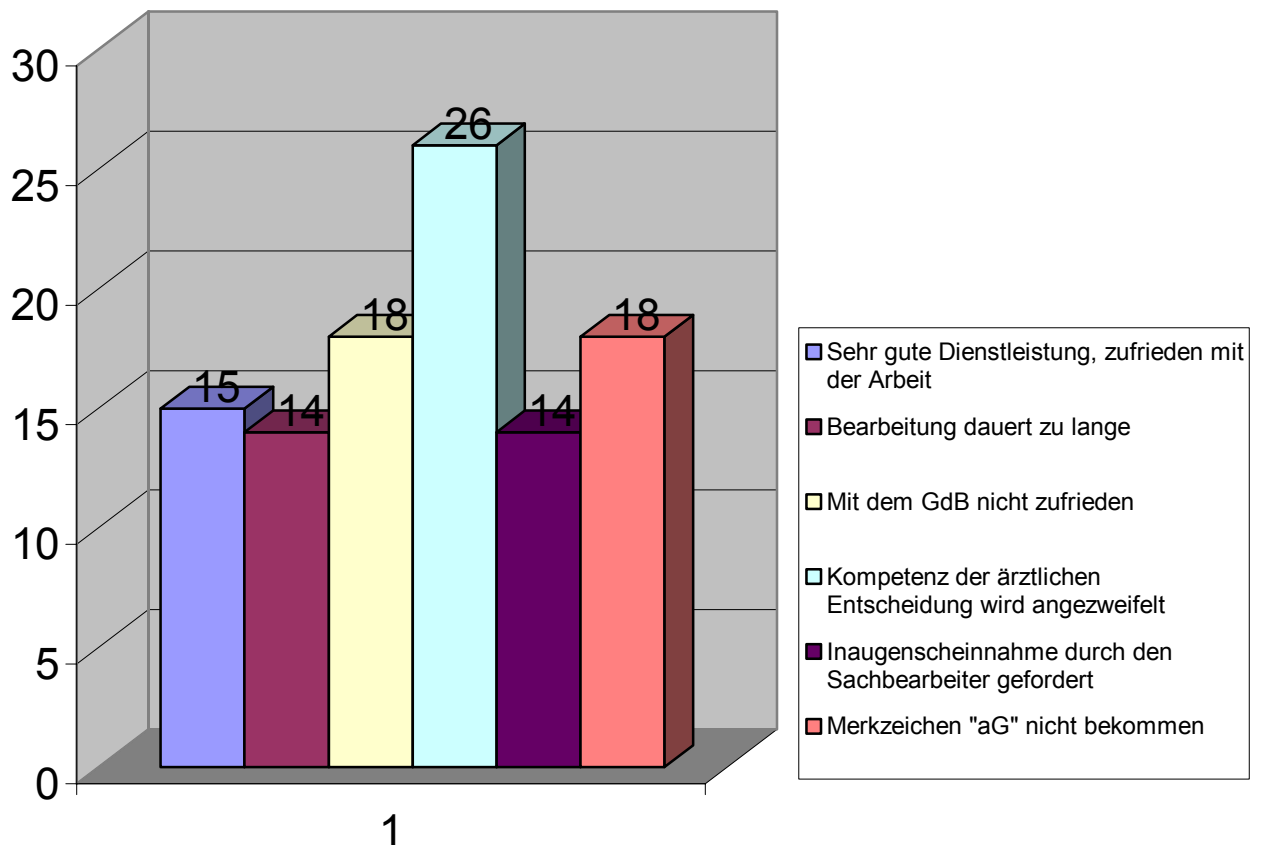
3.1. Grafiken Schwerbehindertenrecht

Beurteilung des LJSV im Schwerbehindertenbereich nach Hauptdimensionen

Mittelwert, durchschnittliche Bewertung
Ergebnisse der postalischen Befragung



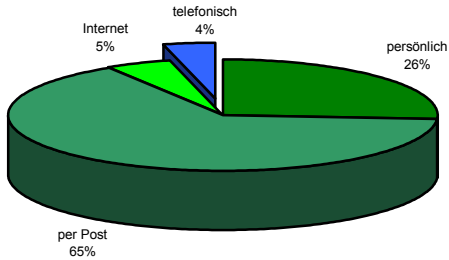
Häufigste Nennungen im Freitextfeld



3.2. Grafiken Erziehungsgeld

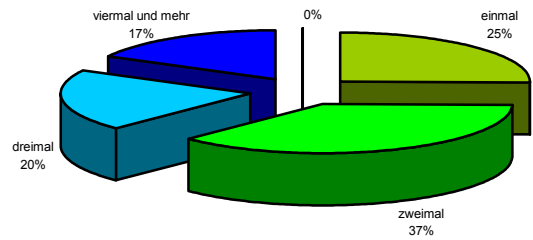
Welcher Kontakt zum LJSV im Bereich Erziehungsgeld ist Ihnen wichtig?

Verteilung in Prozent, Mehrfachnennungen waren möglich
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



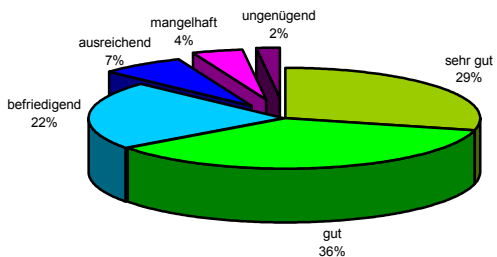
Wie häufig hatten Sie Kontakt zum LJSV im Bereich Erziehungsgeld?

Verteilung in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



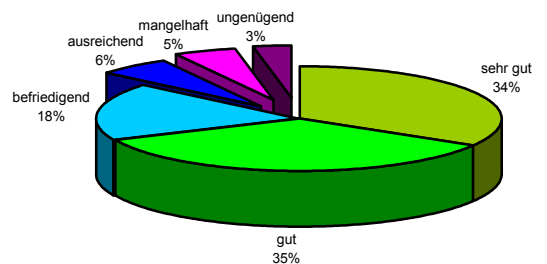
Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit des LJSV im Bereich Erziehungsgeld

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



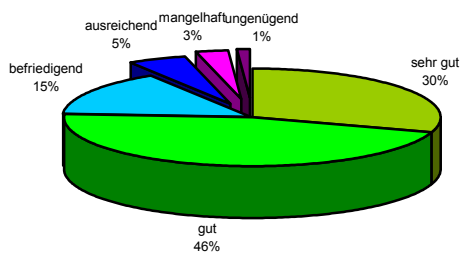
Beurteilung der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV im Bereich Erziehungsgeld?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



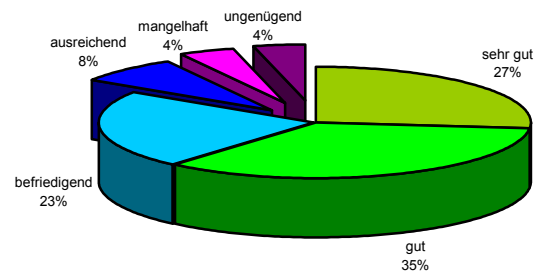
Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV im Bereich Erziehungsgeld?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



Beurteilung des Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LJSV im Bereich Erziehungsgeld?

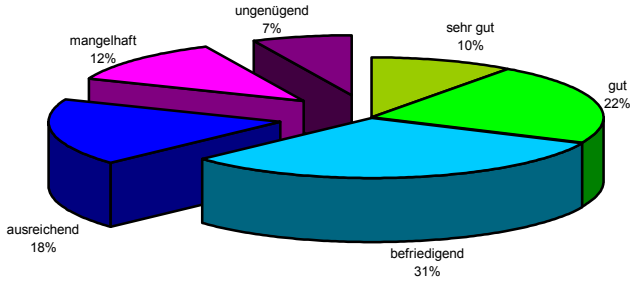
Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



3.2. Grafiken Erziehungsgeld

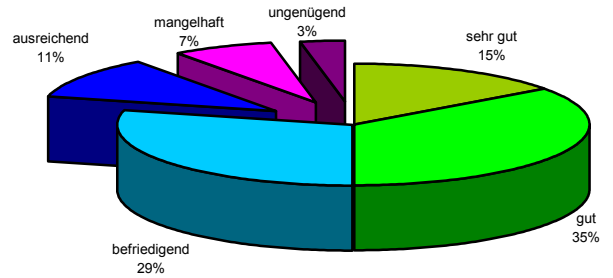
Sind die Vordrucke des LJSV im Bereich Erziehungsgeld für Sie verständlich ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



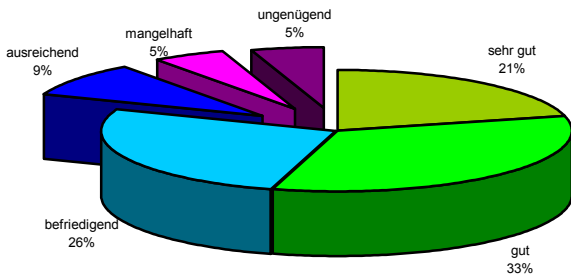
Sind die Bescheide des LJSV im Bereich Erziehungsgeld für Sie verständlich ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



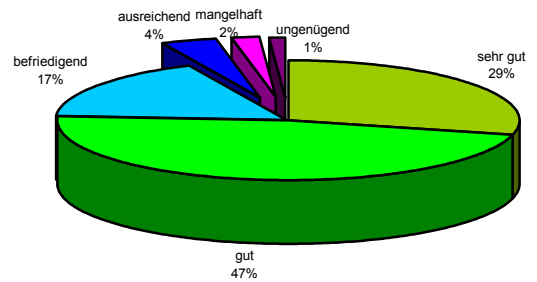
Wie zufrieden sind Sie mit der Gesamtdauer des Verfahrens ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



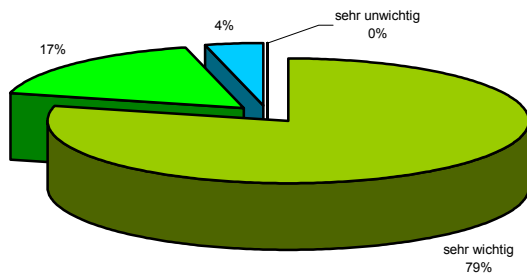
Dauer von Bescheiderteilung bis zur Geldüberweisung?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



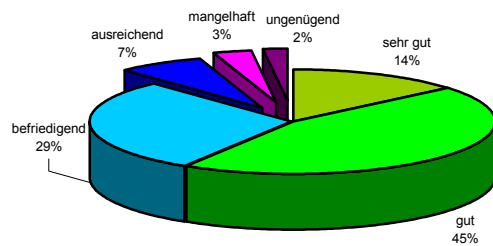
Wie wichtig sind die Leistungen der Erziehungsgeldstelle?

Verteilung der Bewertungen in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



Zufriedenheit insgesamt mit dem LJSV im Bereich Erziehungsgeld

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich

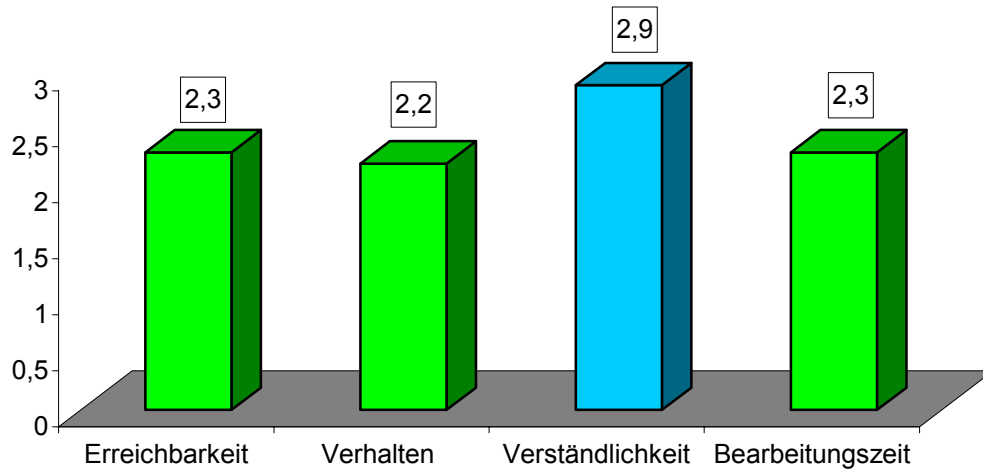


3.2. Grafiken Erziehungsgeld

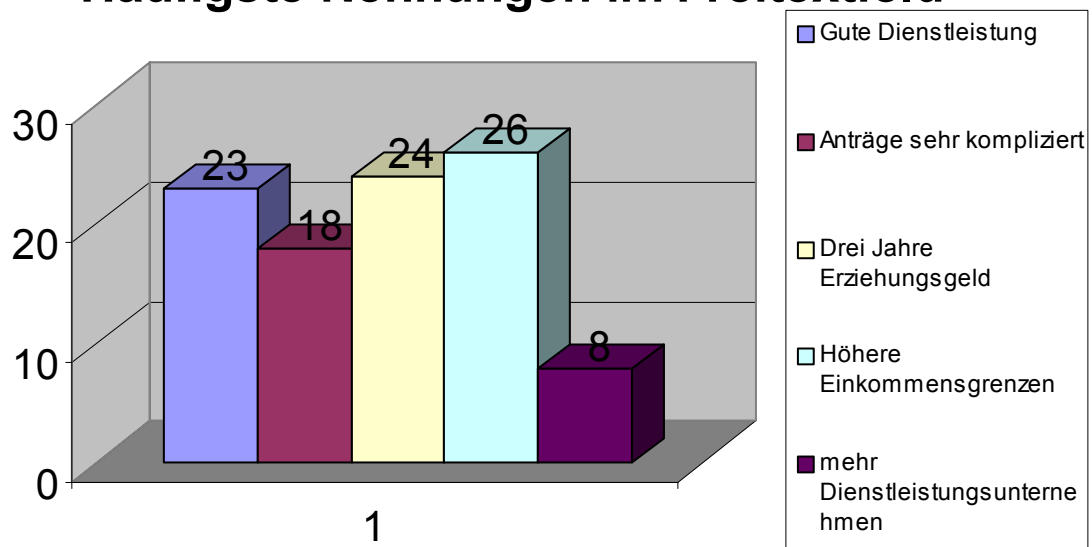
Beurteilung des LJSV im Bereich Erziehungsgeld nach Hauptdimensionen

Mittelwert, durchschnittliche Bewertung

Ergebnisse der postalischen Befragung im Erziehungsgeldbereich



Häufigste Nennungen im Freitextfeld



4. Tabellen aus dem Bereich Schwerbehindertenrecht

Postalische Befragung

Tabelle 4.1.

Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Bereichs Schwerbehindertenrecht im Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung

Nr.	Fragen	1	2	3	4	5	6	Insg
		Verteilung der Noten in Prozent						
4.	Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des LJSV?							
	mit Bussen/Bahnen	30	24	19	15	3	10	100
	mit dem PKW	27	38	22	6	4	2	100
	per Telefon	30	38	20	7	4	1	100
	per Fax	33	45	13	5	0	4	100
	per E-Mail	24	51	12	7	0	5	100
5.	Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild ?							
	Wartezonen	21	37	27	10	3	2	100
	Orientierung im Gebäude	18	43	25	9	3	2	100
	Atmosphäre	16	35	28	12	6	3	100
	behinderten gerechte Ausstattung	22	40	22	8	5	2	100
6.	Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?							
	Kompetenz/Sachverstand	28	36	20	8	3	6	100
	Freundlichkeit	33	38	16	6	4	2	100
	Engagement	24	33	22	10	7	5	100
7.	Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen ?							
	Gesamtdauer des Verfahrens	14	24	23	14	13	13	100
	Wartezeiten bei ihrem letzten Besuch	25	37	22	10	2	3	100
	Möglichkeit alles Wichtige zu können	20	34	23	10	9	3	100
	Verständlichkeit von Vordrucken	15	36	25	11	7	4	100
	Verständlichkeit von Bescheiden	17	36	26	9	6	7	100
8.	Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem LJSV	19	32	24	11	7	7	100
10.	Wie wichtig ist die Anerkennung der Schwerbehinderung?	72	21	5	1	1	1	100

Tabelle 4.2.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Bereichs Schwerbehindertenrecht im Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung

Nr.	Fragen	Arbeiter/in	Angestellte/r/-	Beamter/in	Hausfrau/ Hausmann	Rentner/ Rentnerin	Sonstige	Insgesamt
		Notenskala 1 bis 6						
4.	Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des LJSV?							
	mit Bussen/Bahnen	2,8	2,8	2,1	2,0	2,8	2,5	2,7
	mit dem PKW	2,5	2,5	2,0	1,9	2,2	2,3	2,3
	per Telefon	2,7	2,4	2,3	1,9	2,1	1,6	2,2
	per Fax	2,3	2,3	2,1	1,5	1,9	1,5	2,1
	per E-Mail	2,3	2,8	2,4	1,6	1,9	1,0	2,2
5.	Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild ?							
	Wartezonen	2,6	2,7	2,6	2,6	2,2	1,9	2,4
	Orientierung im Gebäude	2,7	2,6	2,5	2,5	2,2	1,7	2,4
	Atmosphäre	2,8	3,0	2,9	2,7	2,4	2,1	2,7
	behinderten gerechte Ausstattung	2,6	2,6	2,5	2,3	2,2	1,9	2,4
6.	Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?							
	Kompetenz/Sachverstand	3,0	2,8	2,6	2,3	2,1	1,7	2,4
	Freundlichkeit	2,5	2,5	2,4	2,1	1,9	1,7	2,2
	Engagement	3,1	3,0	3,1	2,5	2,2	1,9	2,6
7.	Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen ?							
	Gesamtdauer des Verfahrens	3,4	3,6	3,7	3,0	2,9	2,6	3,2
	Wartezeiten bei ihrem letzten Besuch	2,6	2,8	3,1	2,4	2,0	1,9	2,3
	Möglichkeit alles wichtige	3,0	3,2	2,9	2,6	2,4	1,9	2,6
	Verständlichkeit von Vordrucken	3,0	3,0	2,8	2,9	2,5	2,0	2,7
	Verständlichkeit von Bescheiden	3,1	3,0	2,9	2,7	2,4	1,9	2,7
8.	Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem LJSV?	3,3	3,3	2,9	3,7	2,5	2,1	2,8
10.	Wie wichtig ist die Anerkennung der Schwerbehinderung	1,4	1,4	1,6	1,3	1,6	1,5	1,4

Tabelle 4.3.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Landesamtes Bereich Schwerbehindertenrecht anhand der Merkmale "Widerspruch sowie männlich/weiblich"

Nr.	Fragen	Widerspruch	Widerspruch	männlich	weiblich	Insgesamt
		JA	NEIN			
4.	Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des LJSV?					
	mit Bussen/Bahnen	2,8	2,6	2,7	2,6	2,7
	mit dem PKW	2,5	2,2	2,4	2,2	2,3
	per Telefon	2,6	2,1	2,5	2,0	2,2
	per Fax	2,4	1,8	-	1,8	2,1
	per E-Mail	2,5	1,9	-	1,8	2,2
5.	Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild ?					
	Wartezonen	2,7	2,3	2,7	2,2	2,4
	Orientierung im Gebäude	2,6	2,3	2,6	2,2	2,4
	Atmosphäre	2,9	2,6	2,9	2,5	2,7
	behinderten gerechte Ausstattung	2,3	2,6	2,3	2,3	2,4
6.	Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?					
	Kompetenz/Sachverstand	2,9	2,2	2,9	2,1	2,4
	Freundlichkeit	2,5	2,0	2,5	2,0	2,2
	Engagement	3,0	2,3	3,0	2,2	2,6
7.	Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen ?					
	Gesamtdauer des Verfahrens	3,5	3,0	3,5	3,0	3,2
	Wartezeiten bei ihrem letzten Besuch	2,7	2,2	2,8	2,1	2,3
	Möglichkeit alles wichtige	3,0	2,5	3,1	2,4	2,6
	Verständlichkeit von Vordrucken	3,0	2,6	3,0	2,5	2,7
	Verständlichkeit von Bescheiden	3,1	2,5	3,0	2,5	2,7
8.	Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem LJSV?	3,3	2,5	3,2	2,5	2,8
10.	Wie wichtig ist die Anerkennung der Schwerbehinderung	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4

Tabelle 4.4.

Allgemeine Kritik und Anregungen im verfügbaren Freitextfeld - Schwerbehindertenbereich

Allgemeines Verhalten, Erscheinungsbild der Behörde	
1 Ausstattung des LJSV, Sauberkeit	0
2 Räumlichkeiten freundlicher gestalten, Licht, Bilder an die Wand	0
3 fehlender Schallschutz zur anonymen Beratung	0
4 fehlende Getränke, Getränkeautomat, Wasserspender	0
5 Zustimmung zur Befragung, positives Echo auf die Umfrage	1
6 sehr gute Dienstleistung, zufrieden mit der Arbeit des Amtes, Lob	15
Zwischensumme	16
Beanstandung in der Bearbeitung	
10 Schwerb.-Anträge sehr kompliziert, komplexe Antragstellung	0
11 Erläuterungen sind unverständlich	0
12 mehr Infos bei Erstantrag, automatisch Zusendung des Zweitantrags	2
13 Ausweiserstellung dauert zu lange	0
14 Bearbeitung der Anträge dauert zu lange, kürzere Bearbeitungszeit	14
15 Benachteiligung in Bezug auf Dritte und somit ungerechte Beurteilung der MdE	6
16 direkter Kontakt mit den Sachbearbeitern	2
17 Desorganisation, mehrere Anschreiben der Behörde	1
18 zu viel Bürokratie	3
19 kürzere Wartezeit	0
20 Nummernvergabe bei der Antragsabgabe	1
21 Inaugenscheinnahme der Antragsteller durch den Sachbearbeiter	5
22 Merkzeichen "aG" verkannt	18
23 weniger % bei Verschlimmerungsanträgen	6
24 längere Gültigkeit der MdE und/oder Schwerbehindertenausweise	3
25 Erhöhung Minderung der Erwerbstätigkeit	18
Zwischensumme	79
Organisatorische Fragen	
30 Öffnungszeiten verbessern	0
31 Flexiblere Besetzung in den Pausen	0
32 Nachmittagsöffnungszeiten ausweiten	0
33 Freitagnachmittag öffnen	0
34 Anwesenheit der Sachbearbeiter verbessern	0
35 telefonische Erreichbarkeit verbessern	0
36	0
37 fehlende Info-Broschüren bzw. Zeitschriften	0
Zwischensumme	0

Kritik an den Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern

40 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter sind nicht kompetent	5
41 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter sind unfreundlich	3
42 mehr Höflichkeit, mehr Dienstleistungsunternehmen	8
43 kleinere Korrekturen an dem Auftreten der Mitarbeiter	0
44 mehr fachliche Beratung, mehr Hilfeleistung	0
45 den Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern fehlt es an Engagement	3
Zwischensumme	19

Erreichbarkeit

50 Verbesserung der Parksituation	2
51 Behindertengerechte Parkplätze	0
52 Spielecke für Kinder	0
53 Fahrradständer	0
54 Bessere Hinweisschilder zum LJSV an den Straßen und dem Gebäude	0
Zwischensumme	2

Änderungswünsche die wesentliche oder gesetzliche Änderungen im Bewilligungsverfahren erfordern/ allgemeine Änderungen

60 Kompetenz der ärztlichen Entscheidung wird angezweifelt	26
61 mehr Inaugenscheinnahmen durchführen	14
62 Ermessungsspielraum der Sachbearbeiter erhöhen	7
63	
64	
65 Behindertengerechte Auslegung der Gesetze	2
66 verständlichere Gesetze	0
Zwischensumme	49

Summe **165**

5. Tabellen aus dem Bereich Erziehungsgeld

Postalische Befragung

Tabelle 5.1.

Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung im Bereich Erziehungsgeld

Nr.	Fragen	1	2	3	4	5	6	Insg
		Verteilung der Noten in Prozent						
5.	Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des LJSV?							
	mit Bussen/Bahnen	21	30	30	7	6	7	100
	mit dem PKW	31	44	19	4	1	1	100
	per Telefon	29	36	22	7	4	2	100
	per Fax	34	38	21	3	4	1	100
	per E-Mail	22	43	17	8	4	6	100
6.	Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild der Erziehungsgeldstelle?							
	Wartezonen	13	32	28	12	9	5	100
	Atmosphäre	13	26	30	14	11	6	100
	kindgerechte Ausstattung	14	25	26	8	13	15	100
7.	Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?							
	Kompetenz/Sachverstand	30	46	15	5	3	1	100
	Freundlichkeit	34	35	18	6	5	3	100
	Engagement	27	35	23	8	4	4	100
8.	Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen der Erziehungsgeldstelle?							
	Gesamtdauer des Verfahrens	21	33	26	9	5	5	100
	Dauer von Bescheiderteilung bis zur Geldüberweisung	29	47	17	4	2	1	100
	Wartezeit bei Ihrem letzten Besuch	27	38	27	4	3	1	100
	Verständlichkeit von Vordrucken	10	22	31	18	12	7	100
	Verständlichkeit von Bescheiden	15	35	29	11	7	3	100
	Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen	12	36	27	11	8	6	100
11.	Wie wichtig sind die Leistungen der Erziehungsgeldstelle für Sie?	79	17	4	0	0	0	100
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Fachberatung zum Thema							
	Erziehungsgeld?	18	42	23	8	6	4	100
	Elternzeit?	15	40	26	9	6	3	100
9.	Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem LJSV?	14	45	29	7	3	2	100

Tabelle 5.2.

Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung im Bereich Erziehungsgeldgesetz anhand des Alters

Nr.	Fragen	Alter bis 21	von 22 bis 31	von 32 bis 40	Insgesamt über 40
		Durchschnittsnote			
5.	Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des LJSV?				
	mit Bussen/Bahnen	2,9	2,5	2,8	2,9
	mit dem PKW	1,6	2,1	2,0	1,8
	per Telefon	2,3	2,4	2,2	2,1
	per Fax	1,5	2,1	2,1	2,2
	per E-Mail	2,0	2,5	2,4	2,8
6.	Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild der Erziehungsgeldstelle?				
	Wartezonen	1,8	2,7	3,2	3,0
	Atmosphäre	2,9	2,8	3,3	3,4
	kindgerechte Ausstattung	3,1	2,9	3,7	3,3
7.	Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?				
	Kompetenz/Sachverstand	2,1	2,1	2,0	2,1
	Freundlichkeit	2,0	2,3	2,2	2,1
	Engagement	2,2	2,4	2,3	2,2
8.	Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen der Erziehungsgeldstelle?				
	Gesamtdauer des Verfahrens	2,6	2,6	2,5	2,4
	Dauer von Bescheiderteilung bis zur Geldüberweisung	2,3	2,1	2,0	2,0
	Wartezeit bei Ihrem letzten Besuch	2,1	2,3	2,2	1,6
	Verständlichkeit von Vordrucken	2,5	3,2	3,3	3,1
	Verständlichkeit von Bescheiden	2,4	2,7	2,7	2,6
	Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen	2,0	2,9	2,9	2,8
11.	Wie wichtig sind die Leistungen der Erziehungsgeldstelle für Sie?	1,3	1,3	1,2	1,3
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Fachberatung zum Thema				
	Erziehungsgeld?	2,9	2,6	2,5	2,5
	Elternzeit?	2,6	2,7	2,5	2,6
9.	Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem LJSV?	2,2	2,4	2,4	2,5

Tabelle 5.3.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger
mit den Leistungen des LJSV im Bereich Erziehungsgeldgesetz anhand der Merkmale

"männlich oder weiblich"

Nr.	Fragen	"männlich oder weiblich"		Insgesamt
		weiblich	männlich	
5.	Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des LJSV?			
	mit Bussen/Bahnen	2,6	3,0	2,7
	mit dem PKW	2,0	1,9	2,0
	per Telefon	2,2	2,6	2,3
	per Fax	2,1	2,3	2,1
	per E-Mail	2,3	3,3	2,4
6.	Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild der Erziehungsgeldstelle?			
	Wartezonen	2,8	3,3	2,9
	Atmosphäre	3,0	3,4	3,0
	kindgerechte Ausstattung	3,2	3,7	3,3
7.	Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?			
	Kompetenz/Sachverstand	2,1	2,3	2,1
	Freundlichkeit	2,2	2,7	2,2
	Engagement	2,3	3,0	2,4
8.	Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen der Erziehungsgeldstelle?			
	Gesamtdauer des Verfahrens	2,5	2,9	2,5
	Dauer von Bescheiderteilung bis zur Geldüberweisung	2,1	2,4	2,1
	Wartezeit bei Ihrem letzten Besuch	2,2	2,2	2,2
	Verständlichkeit von Vordrucken	3,2	3,5	3,2
	Verständlichkeit von Bescheiden	2,7	3,1	2,7
	Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen	2,9	2,9	2,9
11.	Wie wichtig sind die Leistungen der Erziehungsgeldstelle für Sie?	1,3	1,3	1,3
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Fachberatung zum Thema			
	Erziehungsgeld?	2,5	2,7	2,5
	Elternzeit?	2,6	2,8	2,6
9.	Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem LJSV?	2,4	2,8	2,4

Tabelle 5.4.

Ergänzende Angaben zu den Befragten
im Bereich Erziehungsgeldgesetz

Nr. Fragen

	Anzahl	in %
1. Wie ist der Stand der Bearbeitung Ihres Antrages auf Erziehungsgeld?		
Die Bearbeitung ist noch nicht abgeschlossen	24	4
Es ist eine ablehnende Entscheidung ergangen	28	5
Es ist eine zustimmende Entscheidung ergangen	496	91
Summe	548	100
2. Wie häufig hatten Sie Kontakt mit der Erziehungsgeldstelle bis Ihr Anliegen/Antrag erledigt war ?		
einmal	140	25
zweimal	208	37
dreimal	110	20
viermal	97	17
Summe	555	100
3. Konnte Ihr Anliegen bei Ihrem letzten Besuch der Erziehungsgeldstelle abschließend erledigt werden?		
ja	482	91
nein	48	9
wenn nein: mussten noch andere Stellen /Behörden aufgesucht werden	0	0
sonstige Gründe	0	0
Summe	530	100
4. Welcher Kontakt zum LJSV ist Ihnen wichtig ?		
persönliche Beratung	143	26
per Post	361	65
Internet	28	5
telefonischer Kontakt	22	4
Summe	554	100

Tabelle 5.4.

Ergänzende Angaben zu den Befragten

	Anzahl	in %
10. Haben Sie gegen die Entscheidung des LJSV Widerspruch eingelegt ?		
Ja	19	3
Nein	531	97
Summe	550	100
11. Wie wichtig sind die Leistungen der Erziehungsgeldstelle für Sie?		
sehr wichtig 1	442	79
-- 2	92	17
-- 3	20	4
-- 4	0	0
-- 5	1	0
sehr unwichtig 6	2	0
Summe	557	100
13. War die Berechnung der Erziehungsgeldstelle für Sie nachvollziehbar?		
ja	133	26
nein	386	74
Summe	519	100
14. Wie alt sind Sie?		
bis 21	18	3
bis 31	268	48
bis 40	245	44
über 40	23	4
Summe	554	100
15. Geschlecht		
weiblich	501	92
männlich	42	8
Summe	543	100

Tabelle 5.4.

Ergänzende Angaben zu den Befragten

	Anzahl	in %
16. Tätigkeit		
Arbeiter(in)	72	13
Angestellte(r)	309	56
Beamter(in)	19	3
Schüler(in)/Student(in)	14	3
Hausfrau/Hausmann	107	19
Rentnerin/Rentner	4	1
selbständig	8	1
sonstiges	20	4
Summe	553	100

Tabelle 5.5.

Allgemeine Kritik und Anregungen im verfügbaren Freitextfeld - Erziehungsgeldgesetz

Erscheinungsbild der Behörde

1 Ausstattung des LJSV, Sauberkeit	0
2 Räumlichkeiten freundlicher gestalten, Licht, Bilder an die Wand	1
3 fehlender Schallschutz zur anonymen Beratung	0
4 fehlende Getränke, Getränkeautomat, Wasserspender	0
5 Zustimmung zur Befragung, positives Echo auf die Umfrage	9
6 Lob, gute Dienstleistung, zufrieden mit der Arbeit des Amtes	23
Zwischensumme	33

Beanstandung in der Bearbeitung

10 BerGG-Anträge sehr kompliziert, komplexe Antragstellung	18
11 Erläuterungen sind unverständlich	8
12 mehr Infos bei Erstantrag	4
13 Bescheid zu kompliziert, nicht nachvollziehbar	1
14 Bearbeitung der Anträge dauert zu lange, kürzere Bearbeitungszeit	6
15 schnellere Auszahlung, an einem Termin, konstant uns zeitnah	4
16 direkter Kontakt mit den Sachbearbeitern	2
17 Desorganisation, mehrere Anschreiben der Behörde	4
18 zu viel Bürokratie	10
19 kürzere Wartezeit	0
20 Nummernvergabe bei der Antragsabgabe	0
21 Antrag für das 2. Jahr sollte zugesandt werden	5
Zwischensumme	62

Organisatorische Fragen

30 Öffnungszeiten verbessern	1
31 Flexiblere Besetzung in den Pausen	0
32 Nachmittagsöffnungszeiten ausweiten	1
33 Freitagnachmittag öffnen	0
34 Anwesenheit der Sachbearbeiter verbessern	1
35 telefonische Erreichbarkeit verbessern	1
37 fehlende Info-Broschüren bzw. Zeitschriften	0
Zwischensumme	4

Kritik an den Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern

40 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter sind nicht kompetent	2
41 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter sind unfreundlich	5
42 mehr Höflichkeit, mehr Dienstleistungsunternehmen	8
43 kleinere Korrekturen an dem Auftreten der Mitarbeiter	2
44 mehr fachliche Beratung, mehr Hilfeleistung	5
45 den Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern fehlt es an Engagement	0
Zwischensumme	22

Erreichbarkeit

50 Verbesserung der Parksituation	1
51 Behindertengerechte Parkplätze/Mutter-Kind-Parkplätze	0
52 Spielecke für Kinder	0
53 Fahrradständer	0
54 Bessere Hinweisschilder zum LJSV an den Straßen und dem Gebäude	1
Zwischensumme	2

Änderungswünsche die wesentliche oder gesetzliche Änderungen**im Bewilligungsverfahren erfordern/allgemeine Änderungen**

60 Elternzeit und Dauer des Bezuges von Erziehungsgeld in Einklang bringen	5
61 Erziehungsgeld drei Jahre, bessere Vereinbarung von Beruf und Erziehung	24
62 höhere Einkommengrenzen, höhere Berücksichtigung der monatlichen Belastungen, keine Anrechnung des Einkommens des Partners	26
63 keine Anrechnung von Mutterschaftsgeld	6
64 Wegfall von Zweit Antrag	2
65 Kindergeld und Erziehungsgeld zusammen beantragen	1
66 verständlichere und kundenfreundlichere Gesetze	5
67 höheres Erziehungsgeld	3
68 subjektiv scheinbar unterschiedliche Berechnungsverfahren	3
Zwischensumme	75

Summe **198**

6.

Fragebogen Schwerbehindertenrecht

Fragebogen Erziehungsgeldgesetz

Postalische Befragung

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

„Ihre Meinung ist uns wichtig.“ Unter diesem Motto führt die saarländische Sozialverwaltung derzeit eine Befragung im Bereich des Schwerbehindertenrechts und im Bereich des Erziehungsgeldgesetzes durch.

Das Projekt dient dazu, Ihre Meinung über die Arbeit des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung zu erfahren.

Die Befragung wird selbstverständlich anonym durchgeführt. Die Teilnahme ist freiwillig.

Je mehr Bürgerinnen und Bürger mitmachen, umso aussagekräftiger werden die Ergebnisse sein. Ich bitte Sie deshalb herzlich, sich die Zeit zu nehmen und den umseitigen Fragebogen auszufüllen. Sie geben uns damit wichtige Impulse für unser Bemühen, Ihr Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung noch bürgerfreundlicher zu gestalten.

Bitte senden Sie den Fragebogen **bis spätestens 31. Dezember 2003** an das Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung zurück. Verwenden Sie hierzu einfach den beigefügten Freiumschlag.

Über das Ergebnis dieser Befragung werden Sie in den Medien informiert.

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Regina Görner
Ministerin für Frauen, Arbeit,
Gesundheit und Soziales



Ihre Meinung ist uns wichtig !

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an !

A. Zunächst einige Fragen zu Ihren Kontakten zum Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung (LJSV)

1. Durch wen sind Sie zum ersten Mal auf die Leistungen nach dem Schwerbehindertenrecht aufmerksam geworden?

Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung
Verbände (z.B. VdK, SoVD, BdH)
Selbsthilfegruppen
Arbeitskammer
Gewerkschaften
Schwerbehindertenvertrauensleute in Betrieben und Dienststellen
andere Behörden (z.B. Jugendamt, Arbeitsamt, Sozialamt)
Krankenkassen
Zeitung/Radio/Fernsehen
Freunde/Bekannte
Sonstige (bitte kurz notieren)

2. Wenn Sie Beratung und nähere Informationen zu Ihrem Anliegen nach dem Schwerbehindertenrecht benötigen, an wen wenden Sie sich dann?

Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung
Verbände (z.B. VdK, SoVD, BdH)
Selbsthilfegruppen
Arbeitskammer
Gewerkschaften
Schwerbehindertenvertrauensleute in Betrieben und Dienststellen
andere Behörden (z.B. Jugendamt, Arbeitsamt, Sozialamt)
Krankenkassen
Freunde/Bekannte
Sonstige (bitte kurz notieren)

3. Wie häufig hatten Sie Kontakt mit dem LJSV, bis Ihr Anliegen erledigt war?

einmal	zweimal
dreimal	viermal und öfter

4. Welcher Kontakt zum Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung ist Ihnen wichtig?

Ich lege Wert darauf, persönlich beraten zu werden und meinen Antrag persönlich abzugeben.

Ich übermittle meinen Antrag im Regelfall per Post.

Ich bin daran interessiert, Antragsformulare aus dem Internet (www.ljsv.saarland.de) herunterzuladen, auszufüllen und per E-mail abschicken zu können.

Ich lege Wert auf telefonischen Kontakt.

B. Nun möchten wir erfahren, wie zufrieden Sie mit dem Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung sind.

5. Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
mit Bussen/Bahnen	1	2	3	4	5	6
mit dem PKW	1	2	3	4	5	6
per Telefon	1	2	3	4	5	6
per Fax	1	2	3	4	5	6
per E-Mail	1	2	3	4	5	6

6. Wie zufrieden sind Sie mit den Räumlichkeiten?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
Wartezonen	1	2	3	4	5	6
Orientierung im Gebäude	1	2	3	4	5	6
Atmosphäre	1	2	3	4	5	6
behindertengerechte Ausstattung	1	2	3	4	5	6

7. Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
Kompetenz/Sachverstand	1	2	3	4	5	6
Freundlichkeit	1	2	3	4	5	6
Engagement	1	2	3	4	5	6

8. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen des Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
Gesamtdauer des Verfahrens	1	2	3	4	5	6
Wartezeit bei Ihrem letzten Besuch	1	2	3	4	5	6
Möglichkeit alles Wichtige auf einmal erledigen zu können	1	2	3	4	5	6
Verständlichkeit von Vordrucken	1	2	3	4	5	6
Verständlichkeit von Bescheiden	1	2	3	4	5	6

9. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
	1	2	3	4	5	6

10. Haben Sie gegen die letzte Entscheidung des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung Widerspruch erhoben oder Klage eingereicht?

ja nein

C. Es folgen einige spezielle Fragen zum Schwerbehindertenrecht

11. Wie wichtig ist die Anerkennung des Schwerbehindertenstatus für Sie?

sehr wichtig
1 2 3 4 5 6
sehr unwichtig

12. Aus welchen Gründen haben Sie einen Antrag auf Feststellung der Schwerbehinderteneigenschaft gestellt?

- Berufliche Gründe (Kündigungsschutz, zusätzlicher Urlaub)
- Finanzielle Gründe (Steuerermäßigung, Eintrittsermäßigung)
- Alterssicherung (Altersrente wg. Schwerbehinderung etc.)
- Parkerlaubnis auf Schwerbehindertenparkplätzen
- Sonstige Nachteilsausgleiche wie „Freifahrten“ in Bussen und Bahnen
- reines Feststellungsinteresse
- Gleichbehandlungsinteresse
- Sonstiges _____

13. Welchen Grad der Behinderung (GdB) hat das Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung bei Ihnen festgestellt?

unter 20 (Ablehnung) 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Mit Merkzeichen?

Ja nein Welche? _____

Wie hoch müsste der GdB nach Ihrer Selbsteinschätzung sein?

20 30 40 50 60 70 80 90 100

Merkzeichen nach Ihrer Selbsteinschätzung?

wenn ja, welche? _____

Um Ihre Angaben sinnvoll auswerten zu können, möchten wir Ihnen noch einige Fragen zu Ihrer Person stellen.

14. Wie alt sind Sie?

jünger als 20 Jahre 21-40 Jahre
41-60 Jahre älter als 60 Jahre

15. Ihr Geschlecht?

weiblich männlich

16. Welcher Tätigkeit gehen Sie nach?

Arbeiter(in) Hausfrau/Hausmann
Angestellte(r) Schüler(in)/Student(in)
Beamter(in) selbstständig
Schüler(in)/Student(in) sonstiges

Wenn Sie darüber hinaus noch Anregungen, Lob oder Kritik anbringen möchten:

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

„Ihre Meinung ist uns wichtig.“ Unter diesem Motto führt die saarländische Sozialverwaltung derzeit eine Befragung im Bereich des Schwerbehindertenrechts und im Bereich des Erziehungsgeldgesetzes durch.

Das Projekt dient dazu, Ihre Meinung über die Arbeit des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung zu erfahren.

Die Befragung wird selbstverständlich anonym durchgeführt. Die Teilnahme ist freiwillig.

Je mehr Bürgerinnen und Bürger mitmachen, umso aussagekräftiger werden die Ergebnisse sein. Ich bitte Sie deshalb herzlich, sich die Zeit zu nehmen und den umseitigen Fragebogen auszufüllen. Sie geben uns damit wichtige Impulse für unser Bemühen, Ihr Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung noch bürgerfreundlicher zu gestalten.

Bitte senden Sie den Fragebogen **bis spätestens 31. Dezember 2003** an das Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung zurück. Verwenden Sie hierzu einfach den beigefügten Freiumschlag.

Über das Ergebnis dieser Befragung werden Sie in den Medien informiert.

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Regina Görner
Ministerin für Frauen, Arbeit,
Gesundheit und Soziales



Ihre Meinung ist uns wichtig !

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an !

A. Zunächst einige Fragen zu Ihren Kontakten zum Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung (LJSV)

1. Wie ist der Stand der Bearbeitung Ihres Antrages auf Erziehungsgeld ?

Die Bearbeitung ist noch nicht abgeschlossen.

Es ist eine ablehnende Entscheidung ergangen (negativer Bescheid).

Es ist eine zustimmende Entscheidung ergangen (positiver Bescheid).

2. Wie häufig hatten Sie Kontakt mit der Erziehungsgeldstelle, bis Ihr Anliegen/Antrag erledigt war?

einmal

zweimal

dreimal

viermal und öfter

3. Konnte Ihr Anliegen bei Ihrem letzten Besuch der Erziehungsgeldstelle abschließend erledigt werden?

ja

nein

wenn nein: Es mussten noch andere Stellen/Behörden aufgesucht werden
sonstige Gründe

4. Welcher Kontakt zum Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung ist Ihnen wichtig?

Ich lege Wert darauf, persönlich beraten zu werden und meinen Antrag persönlich abzugeben.

Ich übermittle meinen Antrag im Regelfall per Post.

Ich bin daran interessiert, Antragsformulare aus dem Internet (www.ljsv.saarland.de) herunterzuladen, auszufüllen und per e-mail abschicken zu können.

Ich lege Wert auf telefonischen Kontakt.

B. Nun möchten wir erfahren, wie zufrieden Sie mit dem Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung sind

5. Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
mit Bussen/Bahnen	1	2	3	4	5	6
mit dem PKW	1	2	3	4	5	6
per Telefon	1	2	3	4	5	6
per Fax	1	2	3	4	5	6
per E-Mail	1	2	3	4	5	6

6. Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild der Erziehungsgeldstelle?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
	1	2	3	4	5	6
Wartezonen	1	2	3	4	5	6
Atmosphäre	1	2	3	4	5	6
kindgerechte Ausstattung	1	2	3	4	5	6

Welche Ergänzungen könnten Sie sich weiterhin vorstellen? _____

7. Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
	1	2	3	4	5	6
Kompetenz/Sachverstand	1	2	3	4	5	6
Freundlichkeit	1	2	3	4	5	6
Engagement	1	2	3	4	5	6

8. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen der Erziehungsgeldstelle?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
	1	2	3	4	5	6
Gesamtdauer des Verfahrens (bis zur Bescheiderteilung)	1	2	3	4	5	6
Dauer von Bescheiderteilung bis zur Geldüberweisung	1	2	3	4	5	6
Wartezeit bei Ihrem letzten Besuch	1	2	3	4	5	6
Verständlichkeit von Vordrucken	1	2	3	4	5	6
Verständlichkeit von Bescheiden	1	2	3	4	5	6
Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen	1	2	3	4	5	6

9. Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem Landesamt für Jugend, Soziales und Versorgung?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	
	1	2	3	4	5	6

10. Haben Sie gegen die letzte Entscheidung des Landesamtes für Jugend, Soziales und Versorgung Widerspruch erhoben oder Klage eingereicht?

ja nein

11. Wie wichtig sind die Leistungen der Erziehungsgeldstelle für Sie?

	sehr wichtig				sehr unwichtig	
	1	2	3	4	5	6

C. Es folgen einige spezielle Fragen zum Erziehungsgeld/Elternzeit

12. Wie zufrieden sind Sie mit der Fachberatung zum Thema

Erziehungsgeld ?

sehr zufrieden
1 2 3 4 5 6
sehr unzufrieden

Elternzeit ?

sehr zufrieden
1 2 3 4 5 6
sehr unzufrieden

13. War die Berechnung des Erziehungsgeldes für Sie nachvollziehbar? ja nein

14. Für Grenzgänger: Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit ausländischen Erziehungsgeldstellen?

ja nein

wenn ja, welche?

Um Ihre Angaben sinnvoll auswerten zu können, möchten wir Ihnen noch einige Fragen zu Ihrer Person stellen.

15. Wie alt sind Sie?

bis 21 bis 31 bis 40 über 40

16. Ihr Geschlecht?

weiblich männlich

17. Welcher Tätigkeit gingen Sie vor der Beantragung des Erziehungsgeldes nach?

Arbeiter(in)	Hausfrau/Hausmann
Angestellte(r)	Rentnerin/Rentner
Beamter(in)	selbstständig
Schüler(in)/Student(in)	sonstiges

Wenn Sie darüber hinaus noch Anregungen, Lob oder Kritik anbringen möchten: