



Protokollauszug

aus der

33. öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Ausschusses für Gesundheit, Soziales und Inklusion

vom 17.10.2017

öffentlich

Top 5.4 Auswertung der Kundenbefragung - Grundsicherung und Senioren

Herr Thomann gibt anhand einer Präsentation einen Überblick über die Ergebnisse der 2. Kundenbefragung im Bereich Grundsicherung und Senioren.

Frau Dr. Wegewitz bittet um Ausreichung der Präsentation als Anlage zum Protokoll.

Ausschuss für Gesundheit,
Soziales und Inklusion



Landeshauptstadt
Potsdam

am 17.10.2017

Informationen zur Kundenbefragung in der Grundsicherung und Senioren

Uta Kitzmann, Landeshauptstadt Potsdam, Bereich Gesundheitssoziale Dienste und Senioren

Informationen zur Grundsicherung



1. Zahlen und Fakten zur Grundsicherung und Senioren

- **Sozialleistung** des Bundes nach dem 4. Kapitel SGB XII
- **Anspruchsberechtigt:** dauerhaft Erwerbsunfähigkeit und Altersrentenbezug mit geringen Einkommen
- **Vorrangige Leistung:** Wohngeld
- **Bemessungsgrundlagen:** Regelbedarf, angemessene Kosten der Unterkunft und mögliche Mehrbedarfe
- **Leistungsform:** Geldleistung von i.d.R. 1 Jahr

Informationen zur Grundsicherung



Landeshauptstadt
Potsdam

2. Kundenbefragung in der Grundsicherung und Senioren

Methodik, Strukturdaten

- Schriftliche Befragungen in der Arbeitsgruppe Grundsicherung und Senioren
- Befragungszeitraum Februar 2016 – Juli 2016
- 418 Teilnehmende, hoher Anteil an Rentnerinnen und Rentnern
- Überwiegend Informationen vor Ort, viel seltener über das Telefon und kaum per Internet
- Potsdamer Unterstützungsangebote u.a. Stiftung Altenhilfe sind weitgehend den Leistungsbeziehern bekannt

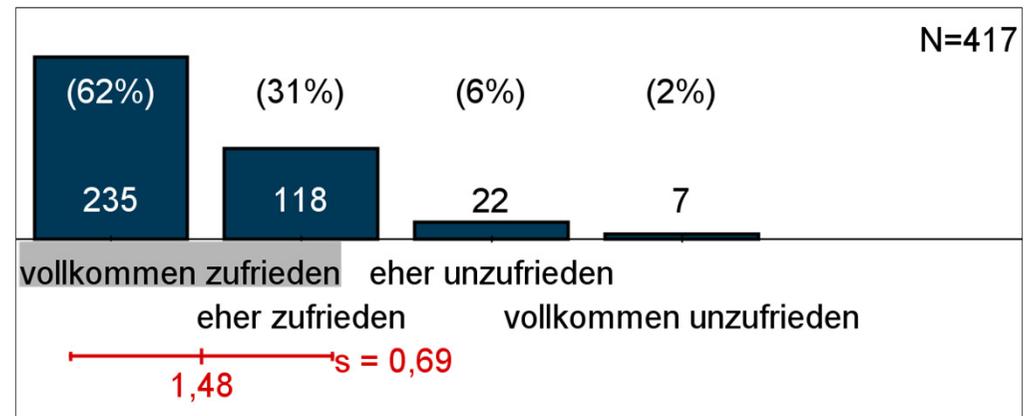
Informationen zur Kundenbefragung



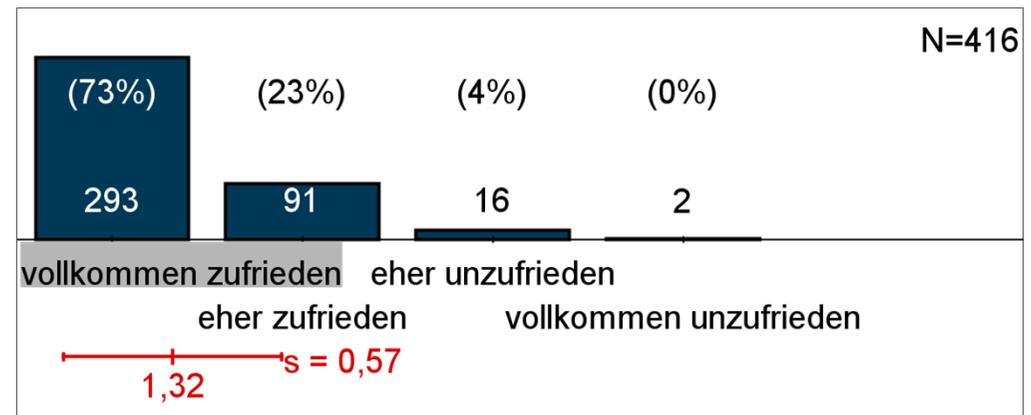
3. Ergebnisse der Kundenbefragung in der Grundsicherung und Senioren

Stärken I

- Beratungsqualität:



- Freundlichkeit des Personals:



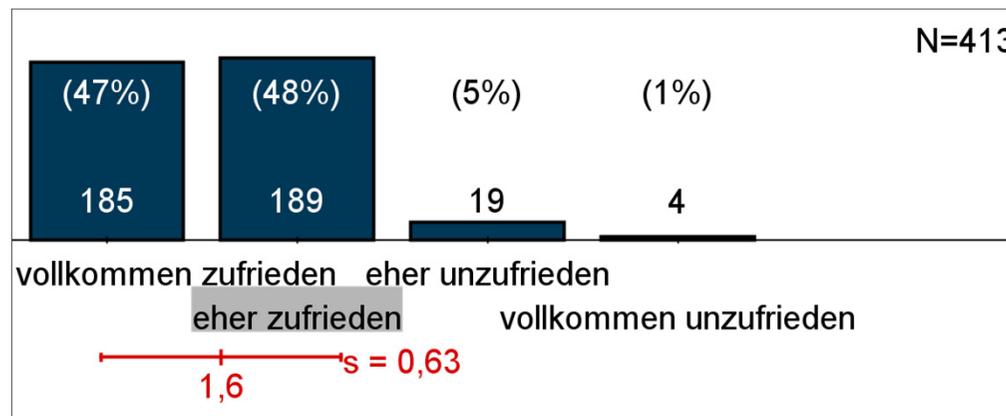
Informationen zur Kundenbefragung



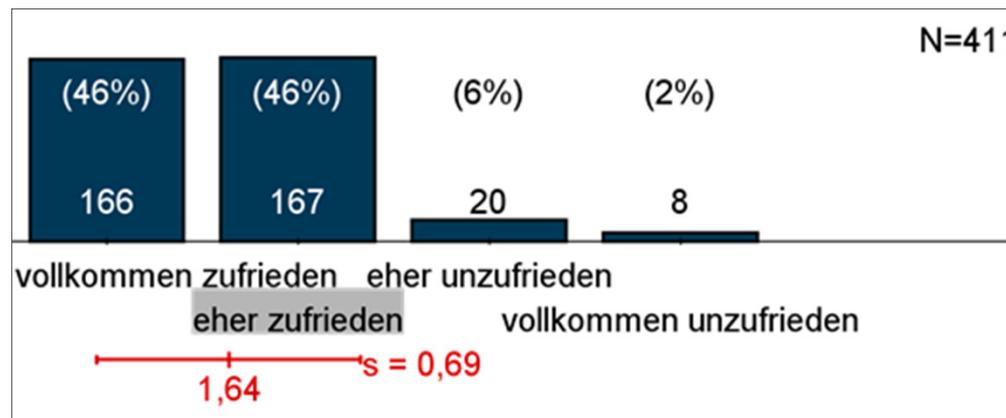
4. Ergebnisse der Kundenbefragung in der Grundsicherung und Senioren

Stärken II

- Wartezeiten:



- Bearbeitungsdauer:



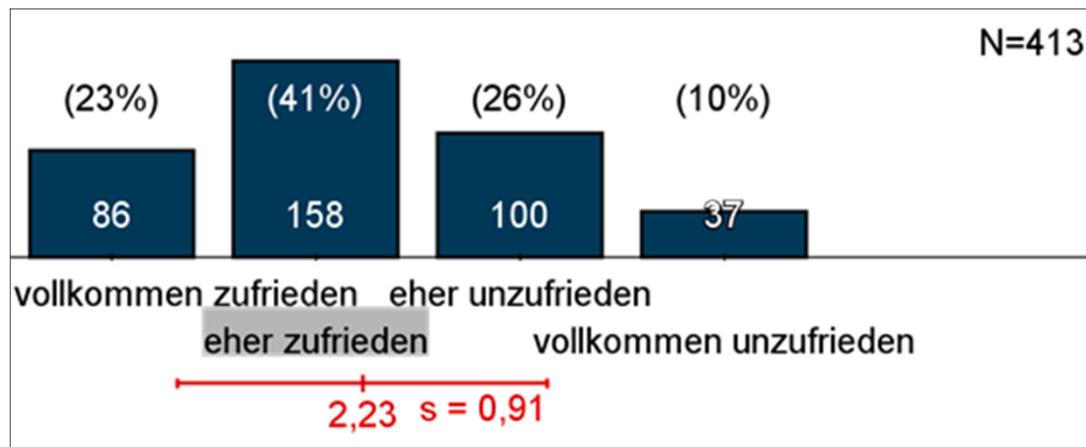
Informationen zur Kundenbefragung



5. Ergebnisse der Kundenbefragung in der Grundsicherung und Senioren

Verbesserungspotenzial

- Verständlichkeit der Formulare und der Bescheide
- Verständlichkeit der Formulare:



Informationen zur Kundenbefragung



Landeshauptstadt
Potsdam

6. Ergebnisse der Kundenbefragung in der Grundsicherung und Senioren

Schlussfolgerungen

- Überprüfung der Bescheidtechnik bzw. der Formulare
- Es sind weitere Informationen bzw. Unterstützungen zu folgenden Themen gewünscht:

