



MITTEILUNGSVORLAGE

VORL.NR. 297/14

Federführung:

FB Bürgerbüro Bauen

Sachbearbeitung:

Herr Heinz Mayer

Frau Eva Meßthaler

Datum:

19.08.2014

Beratungsfolge

Ausschuss für Bauen, Technik und Umwelt

Sitzungsdatum

25.09.2014

Sitzungsart

ÖFFENTLICH

Betreff:

Kundenbefragung beim Bürgerbüro Bauen

Bezug SEK:

Bezug:

Anlagen:

- 1 Fragebogen für die Kundenbefragung beim Bürgerbüro Bauen
- 2 Präsentation der Ergebnisse der Kundenbefragung

Mitteilung:

Im Zeitraum vom 07.10. – 30.11.2013 wurde beim Bürgerbüro Bauen eine erneute Kundenbefragung durchgeführt. Anhand eines Fragebogens (Anlage 1) wurden die Kunden, die das Bürgerbüro Bauen besucht haben, befragt. Ziel dieser Befragung war es, die Zufriedenheit der Kunden zu untersuchen und ihre Wünsche zu erfragen, um damit den Kundenservice noch weiter optimieren zu können.

Der Fragebogen orientierte sich an dem Fragebogen der letzten Kundenbefragung aus dem Jahr 2005. Somit können nun die aktuellen Ergebnisse mit denen aus dem Jahr 2005 direkt verglichen werden und gleichzeitig auch die Wirksamkeit der nach Abschluss der letzten Befragung erfolgten Maßnahmen überprüft werden.

Beide Untersuchungen waren als schriftliche Befragung angelegt und anonym. Die Kunden füllten in der Regel den Fragebogen vor Ort aus und konnten diesen in eine bereitgestellte Wahlurne einwerfen. Insgesamt wurden innerhalb der acht Wochen 162 Fragebögen ausgefüllt.

Die Auswertung der Fragebögen ist in der beigelegten Präsentation (Anlage 2) dargestellt. Besonders gut wurden der Empfang durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Freundlichkeit bewertet. Über 80 % der Kunden beurteilten diese Faktoren jeweils mit „sehr zufrieden“. Insgesamt wurden nahezu sämtliche Faktoren zu über 90 % mit „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ bewertet. Allerdings wurde bei der Auffindbarkeit der Behörde (Ausschilderung) sowie der Verfügbarkeit von Parkplätzen noch Verbesserungsbedarf gesehen. Diese Faktoren bewerten 13 % bzw. 17 % der befragten Kunden mit „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“.

Insgesamt konnte bei beinahe allen Merkmalen eine Verbesserung im Vergleich zur letzten Kundenbefragung 2005 erzielt werden. Vor dem Hintergrund, dass Bürgerinnen und Bürgern auch immer wieder vermittelt werden muss, dass aufgrund rechtlicher Vorschriften ihrem Wunsch nicht entsprochen werden kann, ist dieses Gesamtergebnis besonders erfreulich.

Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2013 sind eine Anerkennung unserer bisherigen Bemühungen und motivieren uns auch weiter an der Verbesserung unserer Leistungen zu arbeiten. Die gute Bewertung zeigt vor allem aber auch, dass die Kundenfreundlichkeit nicht nur ein Lippenbekenntnis ist, sondern ein ganz wichtiges Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerbüro Bauen.

Ziel bleibt es, die Qualität des Bürgerbüro Bauen und dessen Dienstleistungen stetig zu verbessern und immer wieder zu überprüfen und hinterfragen. Das Beschwerde- und Qualitätsmanagement ist mittlerweile selbstverständlich und dient der Qualitätskontrolle.

Unterschriften:

Albert Geiger

Finanzielle Auswirkungen?				
☐ Ja	☒ Nein	Gesamtkosten Maßnahme/Projekt:		EUR
Ebene: Haushaltsplan				
Teilhaushalt		Produktgruppe		
ErgHH: Ertrags-				
FinHH: Ein-/Auszahlungsart				
Investitionsmaßnahmen				
Deckung		☐ Ja ☐ Nein, Deckung durch		
Ebene: Kontierung (intern)				
Konsumtiv			Investiv	
Kostenstelle	Kostenart	Auftrag	Sachkonto	Auftrag

Verteiler:

DIII, 10, 14, 20