



## MITTEILUNGSVORLAGE

VORL.NR. 306/15

**Federführung:**  
FB Bürgerdienste

**Sachbearbeitung:**  
Herr Jürgen Schindler  
Herr Volker Henning

**Datum:**  
17.07.2015

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Sitzungsdatum</u>	<u>Sitzungsart</u>
Ausschuss für Bildung, Sport und Soziales	22.09.2015	ÖFFENTLICH

**Betreff:** Kundenzufriedenheitserhebung im Fachbereich Bürgerdienste

**Bezug SEK:**

**Bezug:** Vorlage 533/13

**Anlagen:** Auswertung

### **Mitteilung:**

Im Fachbereich Bürgerdienste ist die Qualität der Dienstleistungen ein wichtiger und zentraler Faktor. Sie wird deshalb regelmäßig gemessen und ausgewertet.

Erstmals wurde die Kundenzufriedenheit mit Dienstleistungen des gesamten Fachbereichs Bürgerdienste im März 2013 für den Haushaltsplan 2014 erhoben. Hierzu wurde ein standardisierter Fragebogen mit 11 allgemeingültigen Fragen entwickelt, der zur Kundenzufriedenheitserhebung einheitlich verwendet wurde. Der Fragebogen ist so gestaltet, dass er in allen kundenintensiven Bereichen universell eingesetzt und bei Bedarf ergänzt werden kann.

Unabhängig hiervon erfolgt im Fachbereich Bürgerdienste ganzjährig im Rahmen des Beschwerdemanagements eine allgemeine Abfrage der Zufriedenheit.

Die Kundenbefragung bzw. die Kundenzufriedenheitserhebung speziell für die Kennzahlengewinnung des jeweiligen Haushalts wird seit 2013 jährlich im März für die Dauer von 4 Wochen durchgeführt.

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit 2015 fand im Zeitraum von 02.03.2015 bis einschließlich 27.03.2015 statt. Die Bewertung erfolgte in Schulnoten von sehr gut (1) bis ungenügend (6). Die Abgrenzung erfolgte anhand der Produktgruppen des Fachbereichs Bürgerdienste:

- 12.22 Einwohnerwesen
- 12.23 Personenstandswesen
- 12.25 Sozialversicherung
- 31.80 Wohngeld und sonstige soziale Hilfen

Insgesamt wurden 2.991 Fragebögen ausgegeben von denen 1.137 abgegeben und ausgewertet wurden. Die Rücklaufquote betrug somit 38 %.

Die Gesamtzufriedenheit lag bei 1,69 und setzt sich aus den Themen Öffnungszeiten (1,97), Wartezeit vor Ort (1,59), Erreichbarkeit (1,73), Beratung (1,37), Freundlichkeit der Mitarbeiter (1,29), Verständlichkeit der Formulare (1,73), Wegweisung zu den Räumlichkeiten (1,82) sowie Atmosphäre der Räumlichkeiten (2,09) zusammen.

74 % der Kunden gaben an, unter 10 Minuten gewartet zu haben. 19 % warteten zwischen 10 und 20 Minuten. 4 % haben über 20 Minuten gewartet. 19 % der Kunden vereinbarten im Vorfeld einen Termin. Von diesen warteten 66 % bis zu einer Woche, 24 % eine bis zwei Wochen, 7 % bis drei Wochen und 3 % mehr als 3 Wochen auf ihren Termin.

Zusammenfassend ist die erhobene Kundenzufriedenheit sehr positiv zu bewerten. Im Vergleich zur ersten vergleichbaren Kundenzufriedenheitserhebung 2013 konnte der gesamte Fachbereich das durchschnittliche Ergebnis von 1,79 auf 1,69 verbessern. Die besten Bewertungen erhielt der Themenblock „Freundlichkeit der Mitarbeiter“ (1,29). Am schlechtesten wurde die „Atmosphäre der Räumlichkeiten“ (2,09) beurteilt, Dies entspricht in der Rangfolge auch dem Ergebnis von 2013.

Als Anlage haben wir die ausführliche Auswertung der Kundenzufriedenheitserhebung sowie den verwendeten Fragebogen beigefügt.

**Unterschriften:**

**Jürgen Schindler**

**Volker Henning**

Finanzielle Auswirkungen?				
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	Gesamtkosten Maßnahme/Projekt:		EUR
Ebene: Haushaltsplan				
Teilhaushalt		Produktgruppe		
ErgHH: Ertrags-/Aufwandsart				
FinHH: Ein-/Auszahlungsart				
Investitionsmaßnahmen				
Deckung		<input type="checkbox"/> Ja		
		<input type="checkbox"/> Nein, Deckung durch		
Ebene: Kontierung (intern)				
Konsumtiv			Investiv	
Kostenstelle	Kostenart	Auftrag	Sachkonto	Auftrag

**Verteiler: DI, DII, 20, Büro OBM**