



Standardisierte Kundenbefragung

Fragebogen	1
I. Team Bürgerbüro	2
Bürgerbüro Stadtmitte	2
1. Allgemeines	2
2. Gesamtzufriedenheit	3
3. Öffnungszeiten	3
4. Wartezeit	4
5. Erreichbarkeit	6
6. Beratung	6
7. Freundlichkeit der Mitarbeiter	7
8. Verständlichkeit der Formulare	7
9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten	8
10. Atmosphäre der Räumlichkeiten	8
11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“	9
Bürgerbüro Neckarweihingen und Bürgerbüro Poppenweiler	11
1. Allgemeines	11
2. Gesamtzufriedenheit	12
3. Öffnungszeiten	12
4. Wartezeit	13
5. Erreichbarkeit	14
6. Beratung	14
7. Freundlichkeit der Mitarbeiter	15
8. Verständlichkeit der Formulare	15
9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten	16
10. Atmosphäre der Räumlichkeiten	16
11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“	17



II.	Team Standesamt	18
1.	Allgemeines	18
2.	Gesamtzufriedenheit	19
3.	Öffnungszeiten	20
4.	Wartezeit	20
5.	Erreichbarkeit	22
6.	Beratung	23
7.	Freundlichkeit der Mitarbeiter	23
8.	Verständlichkeit der Formulare	24
9.	Wegweiser zu den Räumlichkeiten	24
10.	Atmosphäre der Räumlichkeiten	25
11.	Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“	26
III.	Team Soziales	27
1.	Allgemeines	27
2.	Gesamtzufriedenheit	28
3.	Öffnungszeiten	28
4.	Wartezeit	29
5.	Erreichbarkeit	30
6.	Beratung	31
7.	Freundlichkeit der Mitarbeiter	31
8.	Verständlichkeit der Formulare	32
9.	Wegweiser zu den Räumlichkeiten	32
10.	Atmosphäre der Räumlichkeiten	33
11.	Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“	33



Fragebogen

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!

Bitte kreuzen Sie Zutreffendes an



Wie zufrieden sind Sie mit...	sehr gut		3	4	schlecht	
	1	2			5	6
den Öffnungszeiten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
der Wartezeit vor Ort?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
der Erreichbarkeit (telefonisch, Email)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
der Beratung?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
der Freundlichkeit der Mitarbeiter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
der Verständlichkeit der Formulare?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
den Wegweisern zu den Räumlichkeiten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
der Atmosphäre der Räumlichkeiten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wie lang haben Sie vor Ort gewartet?	weniger als 10 min	☐
	11 bis 20 min	☐
	21 bis 30 min	☐
	länger als 30 min	☐

Haben Sie einen Termin vereinbart?	ja	☐
	nein	☐

Wenn ja, wie lang haben Sie auf einen Termin gewartet?	weniger als 1 Woche	☐
	1 bis 2 Wochen	☐
	3 bis 4 Wochen	☐
	länger als 4 Wochen	☐

Wie alt sind Sie?	0 bis 24 Jahre	☐
	25 bis 44 Jahre	☐
	45 bis 64 Jahre	☐
	über 64 Jahre	☐

Sind Sie ...?	Frau	☐
	Mann	☐

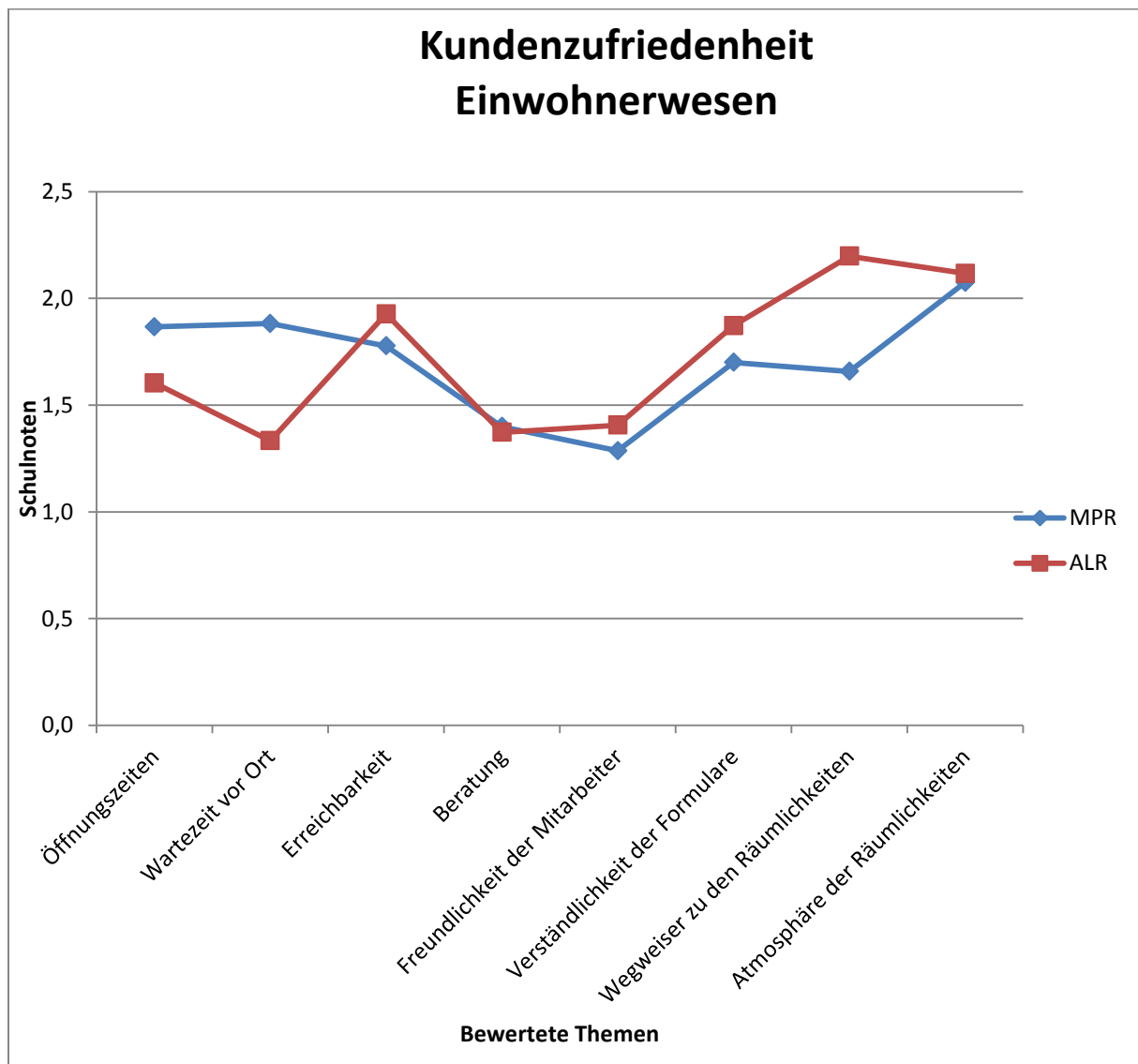
Was können wir verbessern?

I. Team Bürgerbüro

Bürgerbüro Stadtmitt

1. Allgemeines

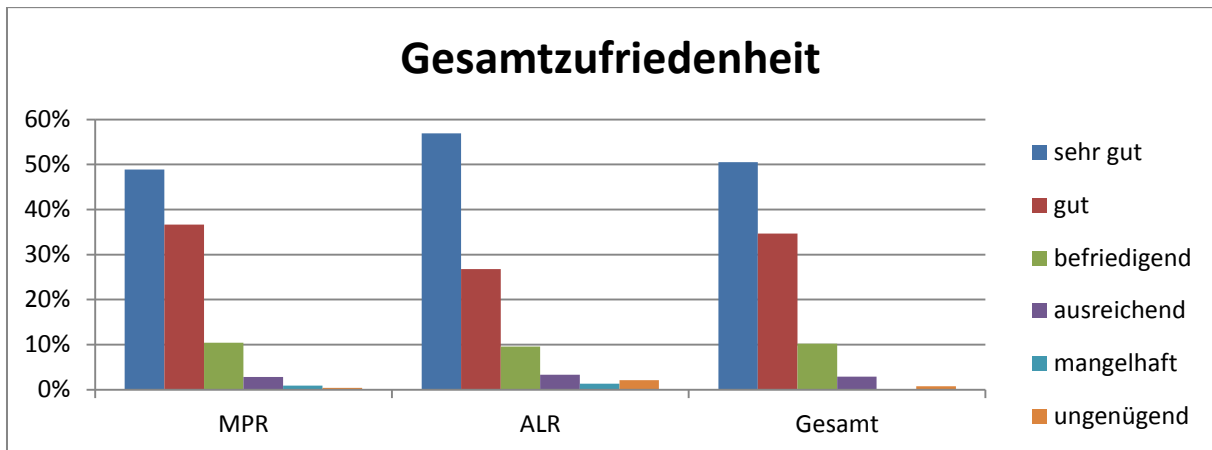
Das Team Bürgerbüro umfasst das Melde- und Passrecht und das Ausländerrecht. Von insgesamt 1.469 ausgegebenen Fragebögen wurden 401 abgegeben und ausgewertet. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 26 %, wobei diese im Melde- und Passrecht 27 % und in dem Ausländerrecht 22 % betrug.



Im obigen Diagramm ist der arithmetische Mittelwert von Bewertungen der Themenbereiche Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser zu den Räumlichkeiten, Atmosphäre der Räumlichkeiten dargestellt.

2. Gesamtzufriedenheit

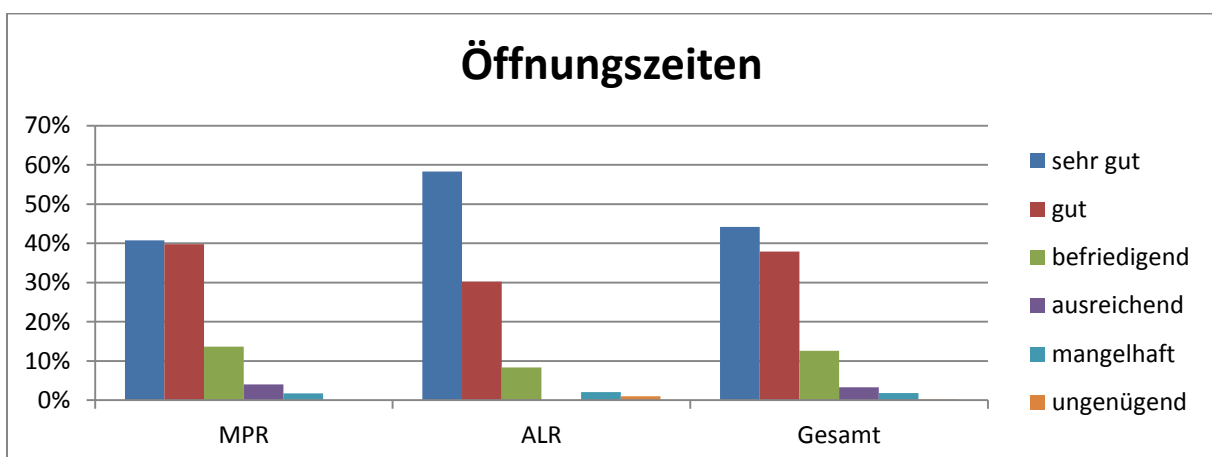
Die Gesamtzufriedenheit setzt sich aus den Themenbereichen Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser und der Atmosphäre der Räumlichkeiten zusammen.



Insgesamt beurteilten 86 % der befragten Kunden ihre Zufriedenheit mit den abgefragten Themen mit sehr gut bis gut, wobei im Melde- und Passrecht ebenfalls 86 % der Befragten sehr gut und gut angaben. Im Ausländerrecht beurteilten 57 % ihre Zufriedenheit mit sehr gut und 27 % mit gut. Dies entspricht einer Durchschnittsbewertung von 1,7.

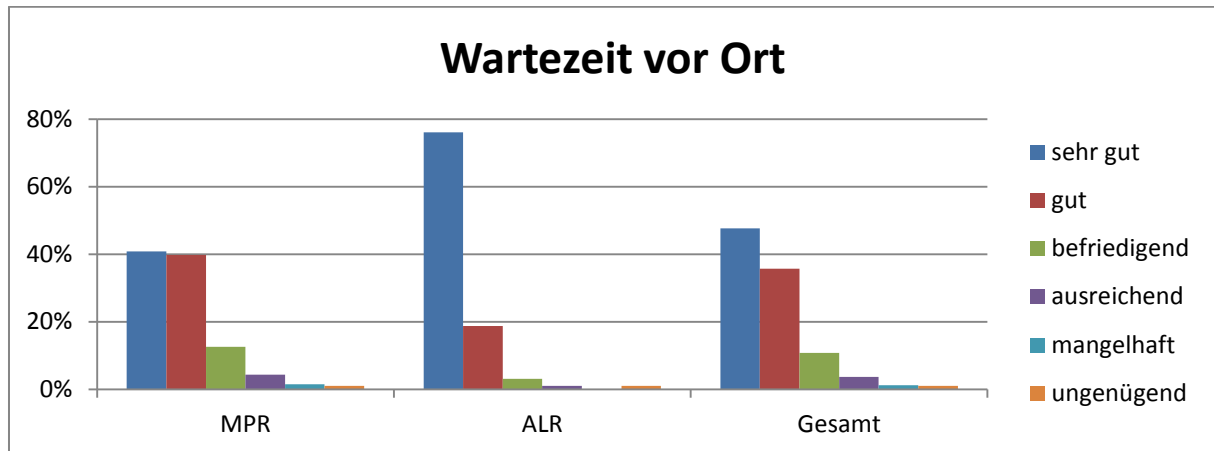
3. Öffnungszeiten

Die Wochenöffnungszeiten des Melde- und Passrechts und des Ausländerrechts betragen 34,5 Stunden. Seit Januar 2015 haben beide Bereiche während einer Testphase bis Ende 2015 an 4 Tagen bereits ab 7.30 Uhr geöffnet.

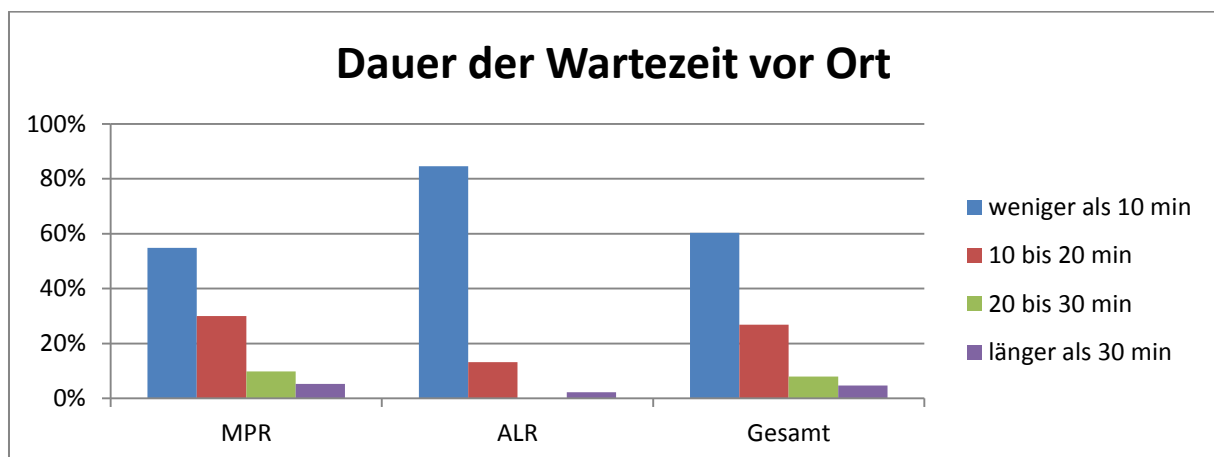


Insgesamt beurteilten 44 % der Befragten ihre Zufriedenheit mit sehr gut, 38 % mit gut und 13 % mit befriedigend, wobei im Ausländerrecht 58 % der Befragten die Öffnungszeiten mit sehr gut bewerteten. Die Öffnungszeiten wurden im Durchschnitt mit 1,9 bemessen.

4. Wartezeit

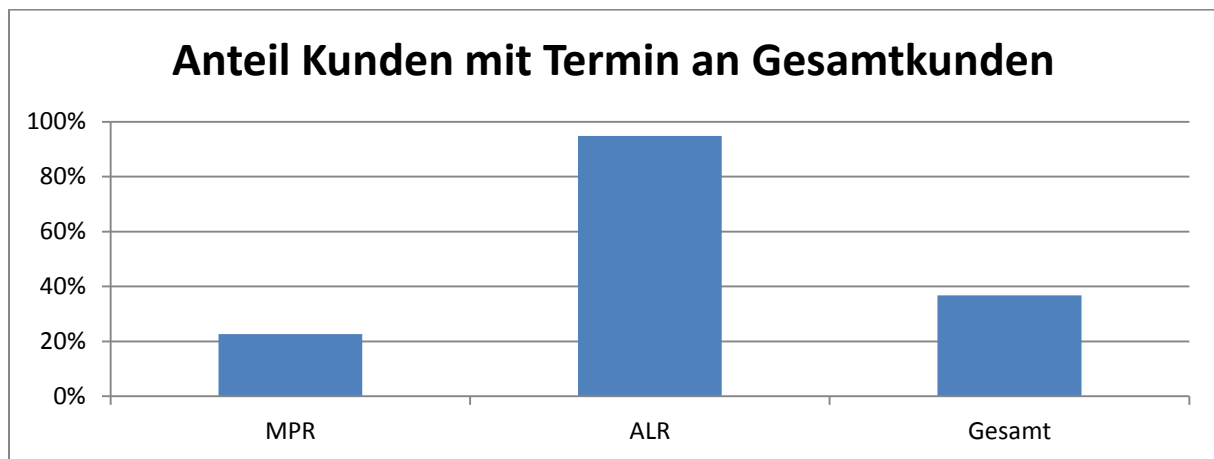


Insgesamt finden 48 % der Befragten die Wartezeit sehr gut, wobei diese Einschätzung im Melde- und Passrecht 41 % und im Ausländerrecht 76 % der Befragten abgaben. Generell ist die Bewertung der Zufriedenheit mit der Wartezeit in dem Ausländerrecht deutlich besser als im Melde- und Passrecht, da hier die Kundenkontakte ausschließlich nach Terminvereinbarung erfolgen. Die Wartezeit wurde im Melde- und Passrecht durchschnittlich mit 1,9 beim Ausländerrecht mit 1,3 taxiert.

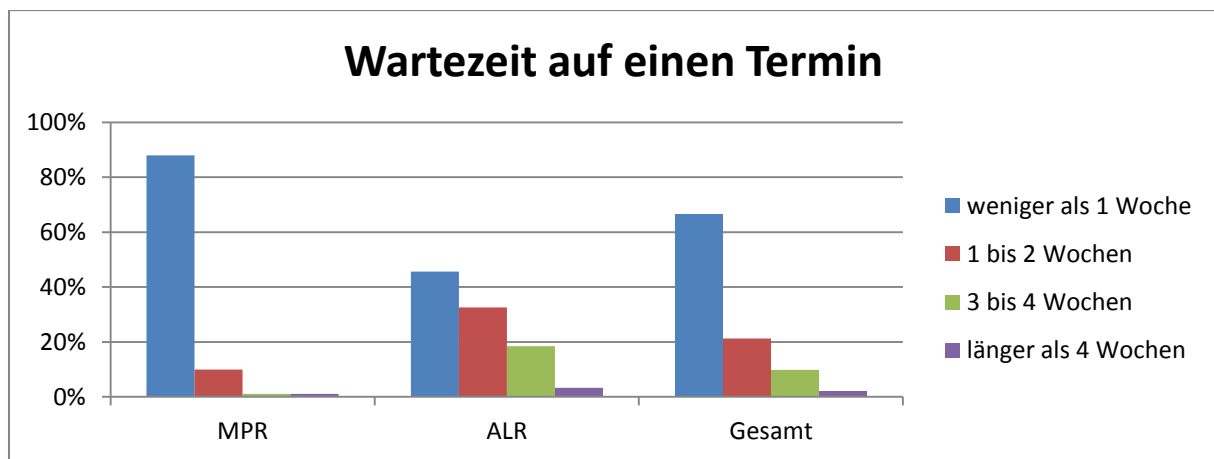


60 % der Befragten gaben an, nicht länger als 10 Minuten vor Ort gewartet zu haben. Im Melde- und Passrecht beträgt dieser Anteil 55 %. Hier mussten 30 % der Befragten zwischen 10 und 20 Minuten, 10 % zwischen 20 und 30 Minuten und 5 % länger als 30 Minuten warten. Nach den aktuellen Auswertungen beträgt 2015 die Wartezeit im Schnitt 10.17 Minuten.

Im Ausländerrecht gaben 85 % der Befragten an, dass sie weniger als 10 Minuten gewartet haben, 13 % zwischen 10 und 20 Minuten, 0 % zwischen 20 und 30 Minuten und länger als 30 Minuten 2 %.

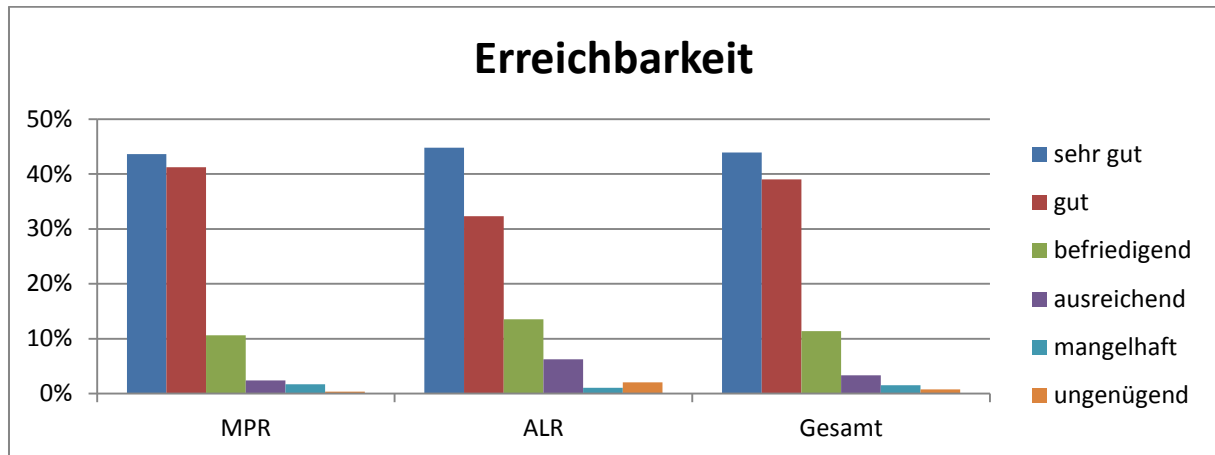


Im Ausländerrecht hatten 95 % der befragten Kunden einen Termin vereinbart. Im Melde- und Passrecht liegt der Anteil der Kunden mit vorheriger Terminvereinbarung bei 23 %.



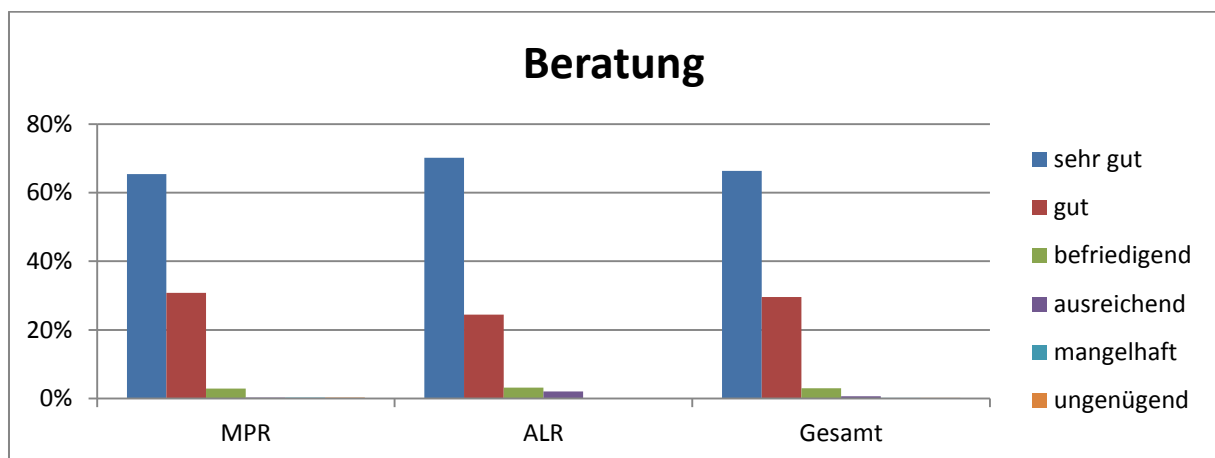
Im Ausländerrecht erhielten 46 % der Befragten einen Termin innerhalb einer Woche, 33 % der Befragten mussten zwischen 1 und 2 Wochen und 18 % der Befragten zwischen 3 und 4 Wochen warten. Im Melde- und Passrecht erhielten 88 % der Befragten innerhalb einer Woche und 10 % zwischen 1 und 2 Wochen einen Termin.

5. Erreichbarkeit



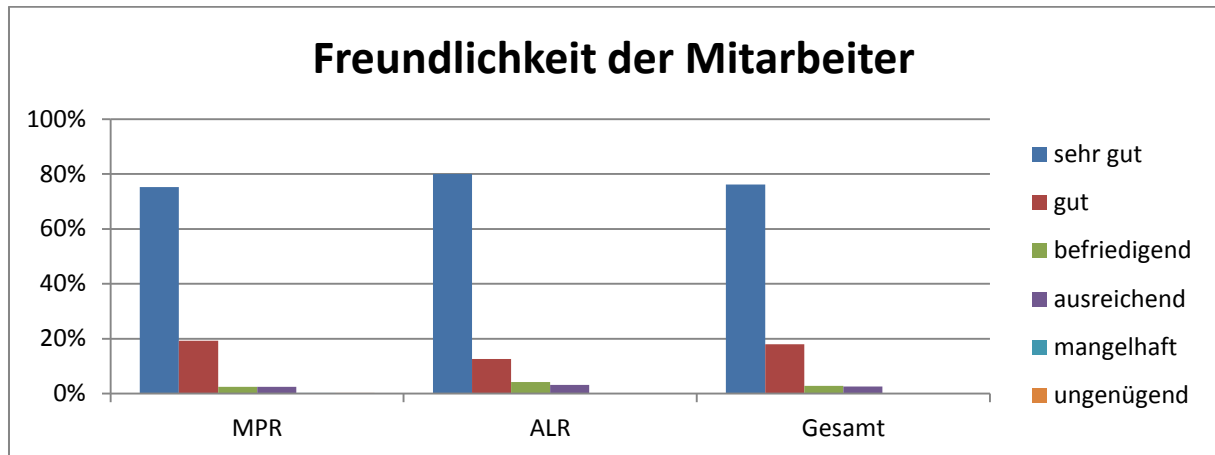
Die Erreichbarkeit im Gesamten wurde von 44 % der Befragten mit sehr gut bewertet, von 39 % mit gut. Im Ausländerrecht finden 77 % der Befragten die Erreichbarkeit sehr gut bis gut, im Melde- und Passrecht empfinden dies 85 %. Die Erreichbarkeit in beiden Bereichen wird von den Besuchern mit 1,8 beurteilt.

6. Beratung



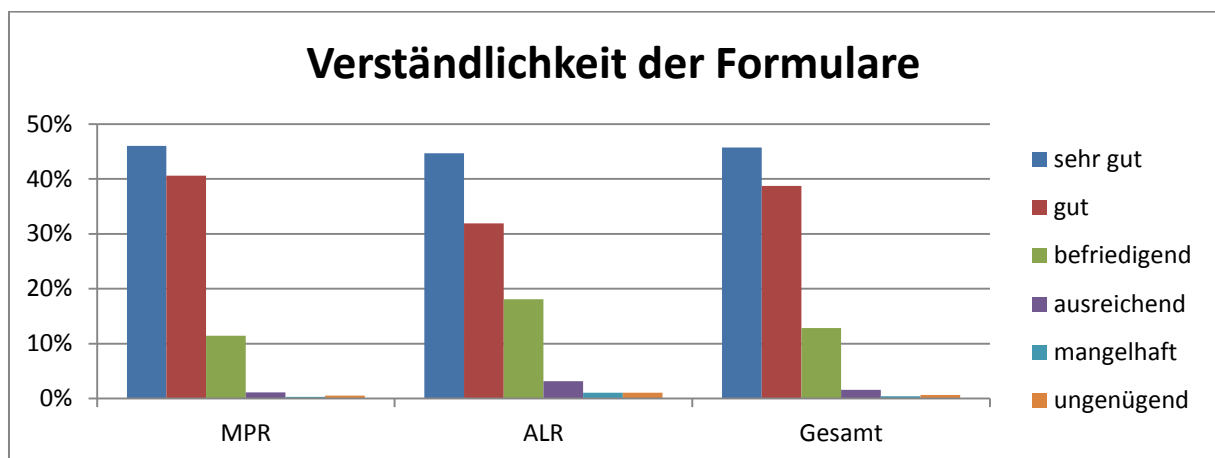
Im Gesamten wird die Beratung von 96 % mit sehr gut bis gut festgestellt, davon 66 % mit sehr gut, 30 % mit gut. Im Ausländerrecht ergibt die Befragung, dass 70 % die Beratung als sehr gut einstufen, 24 % als gut. Im Melde- und Passrecht beträgt die Quote sehr gut 65 %, gut 31 %. Die Beratung wird im Durchschnitt mit 1,4 benotet.

7. Freundlichkeit der Mitarbeiter



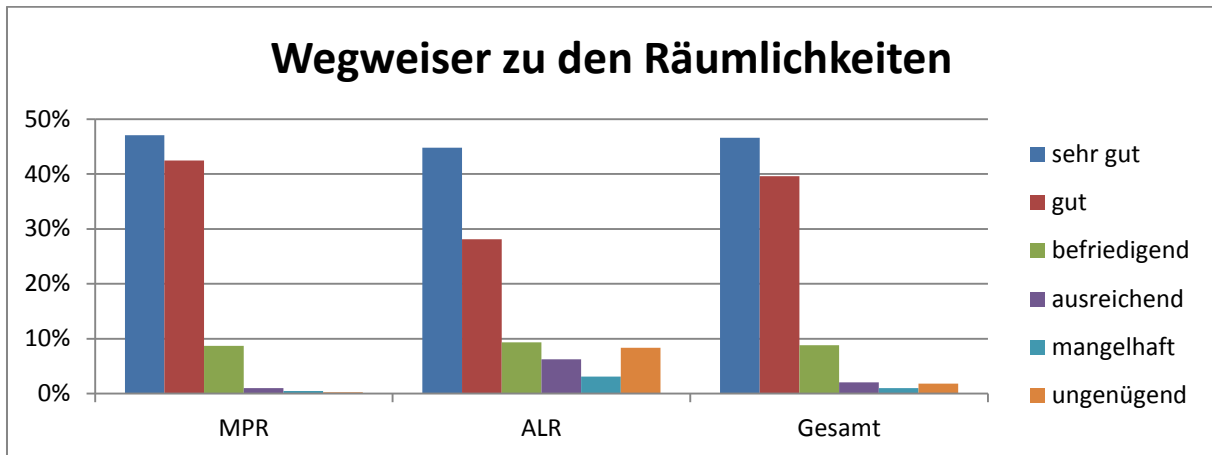
Insgesamt finden 76 % der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr gut und 18 % gut. 6% der Befragten bewerteten die Freundlichkeit mit befriedigend bis ausreichend. Im Gesamten ergab dies ein Ergebnis von 1,3.

8. Verständlichkeit der Formulare



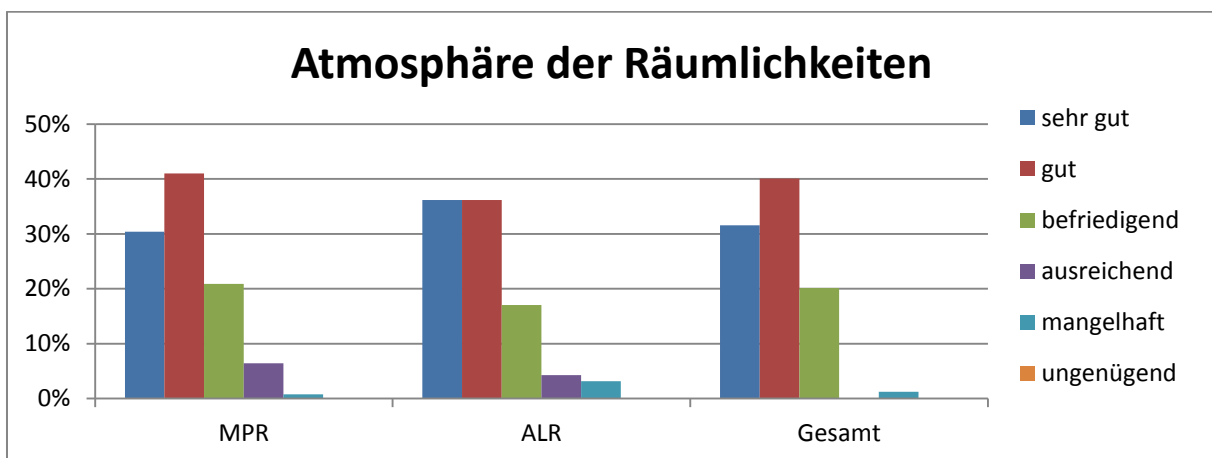
Die Verständlichkeit der Formulare finden 46 % der Befragten sehr gut und 39 % gut. Im Melde- und Passrecht bewerteten 46 % die Verständlichkeit der Formulare mit sehr gut und 41 % mit gut. Im Ausländerrecht waren es 45 % und 32 % der Befragten. Im Durchschnitt wird die Verständlichkeit der Formulare mit 1,7 bewertet.

9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten



Die Wegweisung zu den jeweiligen Räumlichkeiten finden 87 % sehr gut bis gut, 47 % sehr gut und 40 % gut. Der Rest verteilt sich auf die Noten befriedigend, ausreichend bis ungenügend. Als Durchschnitt werden die Wegweiser mit 1,7 bewertet. Im Jahr 2013 vor der neuen Beschilderung betrug der Durchschnitt 2,0.

10. Atmosphäre der Räumlichkeiten



Die Atmosphäre der Räumlichkeiten finden 72 % der Befragten sehr gut bis gut, davon 32 % sehr gut. 20 % bewerten die Raumatmosphäre mit befriedigend, die Weiteren ausreichend bis mangelhaft. Im Durchschnitt ergibt dies eine Bewertung von 2,0. Bei der Befragung 2013 vor der Renovierung des Flurs und des Wartebereichs wurde die Atmosphäre in den Räumlichkeiten mit 2,5 eingestuft.



11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“

Melde- und Passrecht

- Die Werbung der Stadt Ludwigsburg für gute Taten in Afrika nervt
- Mehrere Nachmittage öffnen
- Musik im Warteraum, mehr Filme auf dem Bildschirm zu Ludwigsburg
- Öffnungszeiten im Warteraum sind im Bürgerbüro nicht klar ersichtlich
- Wartezeit verkürzen
- Verschiedene Filme über Ludwigsburg
- Die Frau an der Rathausinfo ist unfreundlich bei der Telefonauskunft
- Onlineportal für bestimmte Angelegenheiten entwickeln
- Sitzgelegenheiten und Wartezeiten
- Atmosphäre in den Räumen und Filme im TV
- Mehr Stühle
- Öffnungszeiten erweitern
- Passabholungsstelle separat vom Schalter
- Freundlichere Räume, Mehr Warteräume
- Öffnungszeiten ab 6 Uhr und mindestens bis 21 Uhr, bessere Beschilderung
- Höheres Gehalt für Mitarbeiter, Stempeluhr für Mitarbeiter versteckter
- Computer beim Schalter zu langsam.
- Öffnungszeiten länger als 18 Uhr, bessere Wegweiser
- Mehr Filme im Wartebereich
- Erreichbarkeit am Telefon zwischen 10.00- 12.30 Uhr
- Öffnungszeiten Freitag Nachmittag und Samstag
- Neue Rechner für Personal
- Formulare verständlicher gestalten
- wenn keine Nummer kommt, schneller weitermachen
- mehr Infos am TV, keine Dauerschleife
- Mehr Abwechslung im TV
- 2 mal pro Woche länger geöffnet
- Spielecke für Kinder /Betreuung
- Nummer auf Anzeigen verschwinden nach kurzer Zeit
- Kaffeeautomat
- Eingang von außen besser ersichtlich
- Formulare größer machen
- Uhren innerhalb des Schalters anbringen
- Kontrast der Anzeigetafeln ist schlecht gewählt, die schwarze Schrift auf dunkelblauem Hintergrund ist schlecht lesbar
- Kein Platz für Kinderwagen
- Angaben zu den Anmeldebogen (drei Farben)
- Zeitschriften und Zeitungen gewünscht
- Ausschilderung zu anderen Gebäuden
- Info Zulaufstelle am Eingang
- Erklärung Wartemarken



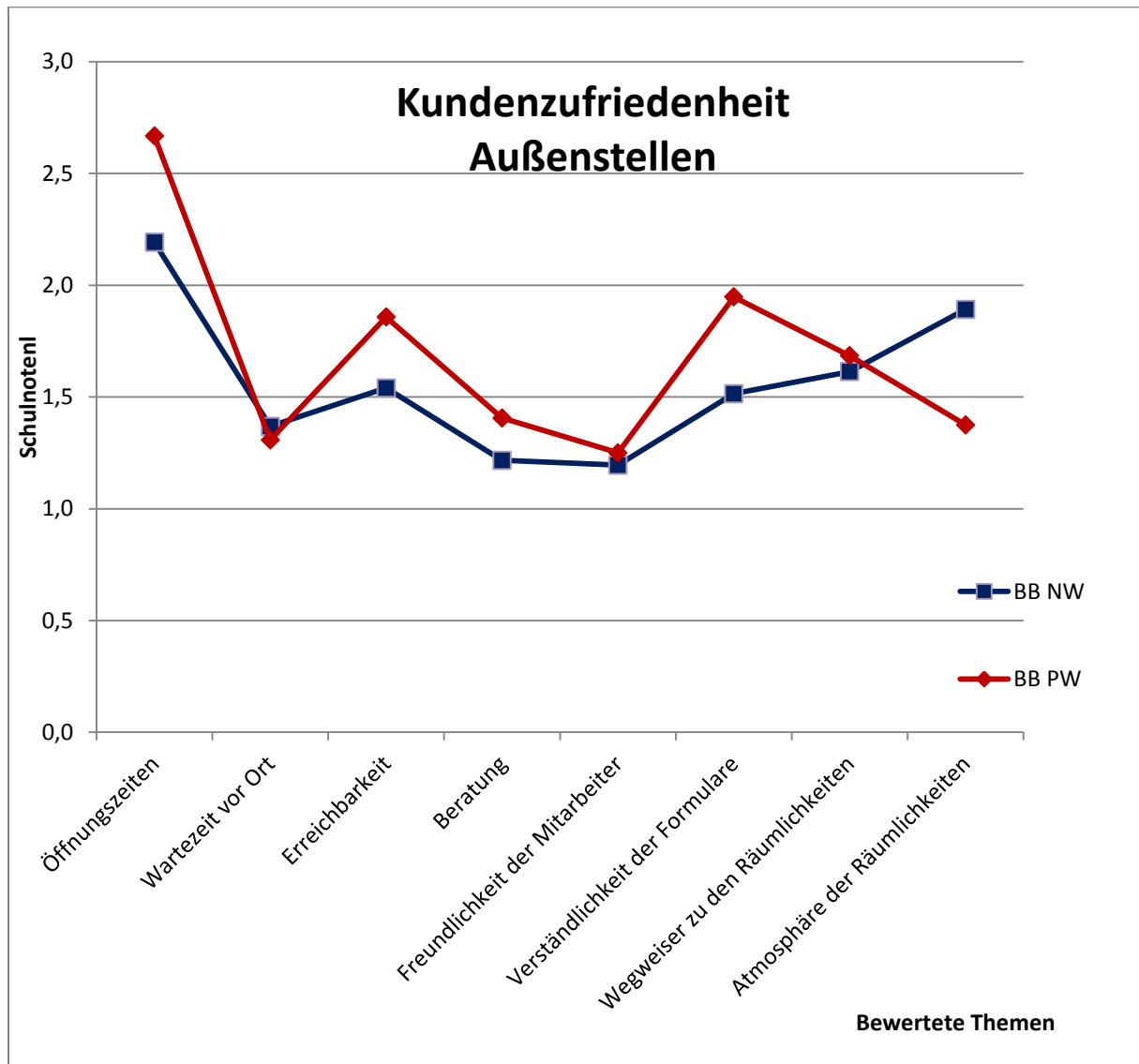
Ausländerrecht

- Verständlichkeit für Ausländer schlecht
- Übersichtlichere Onlinedienste
- Telefonisch schwer erreichbar
- Erdrückende Raumsituation
- Dreckiger Teppichboden, unfreundlicher Schalterraum
- Mehr Personal zur schnelleren Abfertigung einstellen
- Warteraum heizen
- besseres Englisch der Mitarbeiter
- kompletter Prozessablauf online abwickeln
- kürzere Wartezeiten
- Informationszimmer mit Personal
- Feinstaubfilter für die Drucker
- besserer Geruch in den Fluren
- Beurkundung der Sterbefälle beschleunigen
- Neue Farbe im Flur
- Bilder im Flur

Bürgerbüro Neckarweihingen und Bürgerbüro Poppenweiler

1. Allgemeines

In den Bürgerbüros Neckarweihingen und Poppenweiler Wurden 319 Fragebögen ausgegeben und 117 ausgefüllt wieder abgegeben. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 37 %, wobei diese in Neckarweihingen 33 % und in Poppenweiler 46 % betrug.

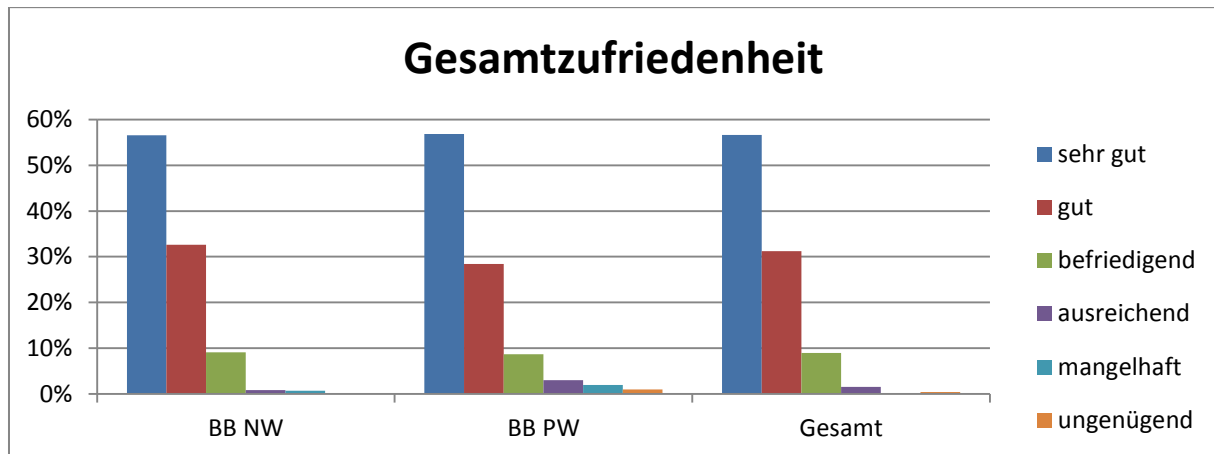


Im obigen Diagramm ist der arithmetische Mittelwert von Bewertungen der Themenbereiche Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser zu den Räumlichkeiten, Atmosphäre der Räumlichkeiten dargestellt.



2. Gesamtzufriedenheit

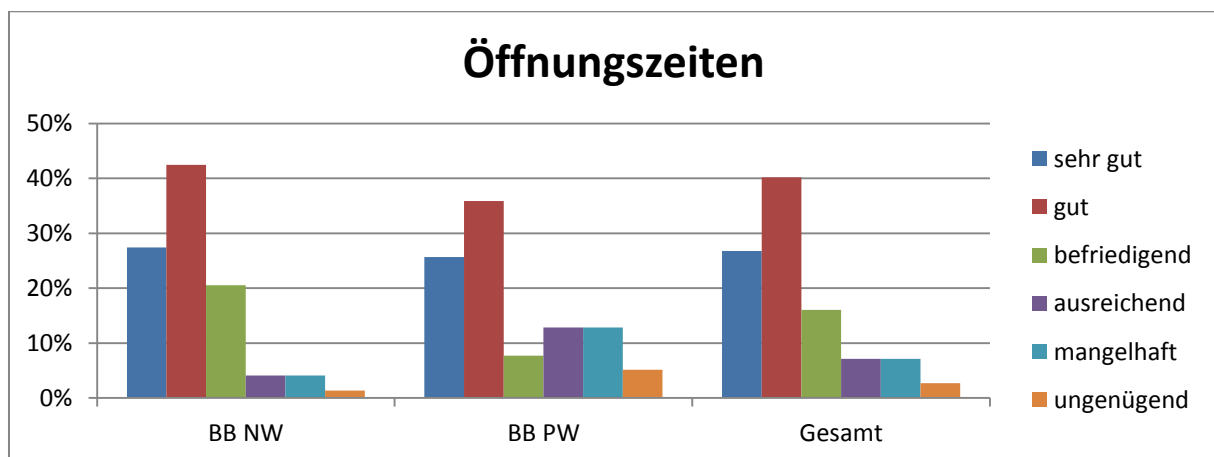
Die Gesamtzufriedenheit setzt sich aus folgenden Themenbereichen zusammen Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser und der Atmosphäre der Räumlichkeiten.



Insgesamt beurteilten 88 % der befragten Kunden ihre Zufriedenheit zu den abgefragten Themen mit sehr gut bis gut, wobei in Neckarweihingen jeweils 90 % der Befragten sehr gut und gut angaben und in Poppenweiler 85 % sehr gut bis gut. Im Gesamtschnitt ergibt dies ein Ergebnis von 1,7.

3. Öffnungszeiten

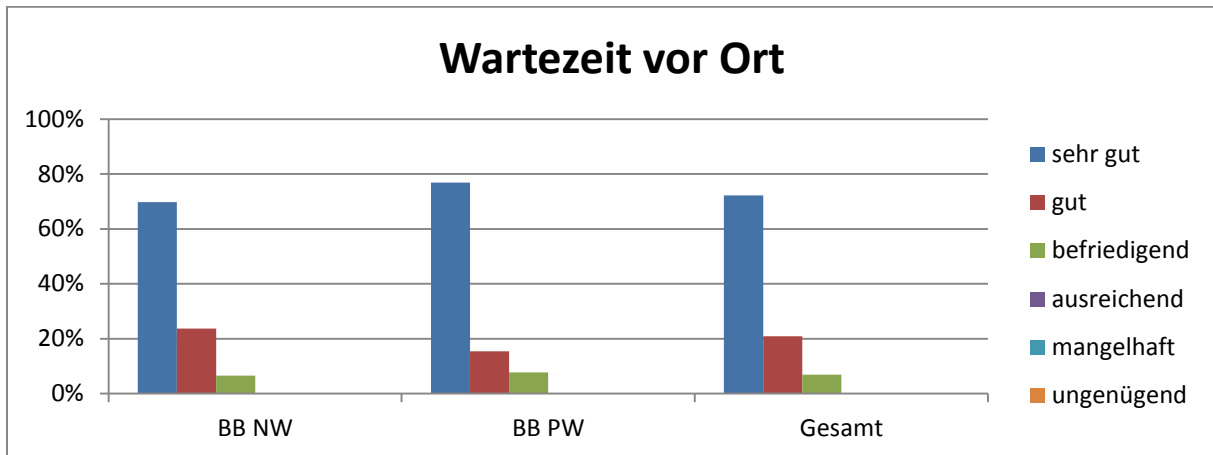
Die Wochenöffnungszeiten des Bürgerbüros Neckarweihingen betragen 17 Stunden. Die Wochenöffnungszeiten des Bürgerbüros Poppenweiler betragen 12 Stunden.



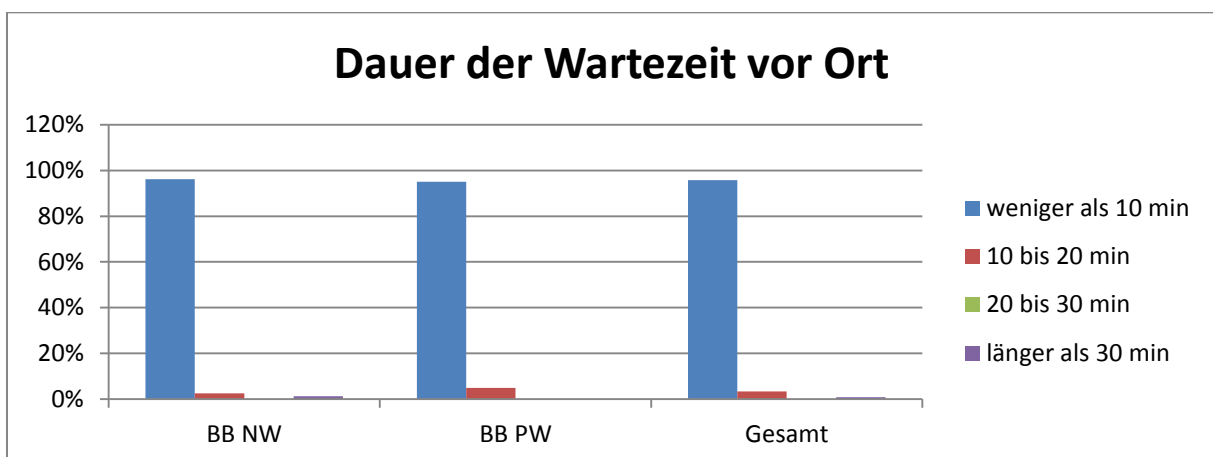
Insgesamt beurteilten 27 % der Befragten ihre Zufriedenheit mit den angebotenen Öffnungszeiten mit sehr gut, 40 % mit gut und 16 % mit befriedigend. Die Weiteren mit ausreichend bis mangelhaft. Im Durchschnitt bewerten die Befragten die Öffnungszeiten mit 2,4.



4. Wartezeit

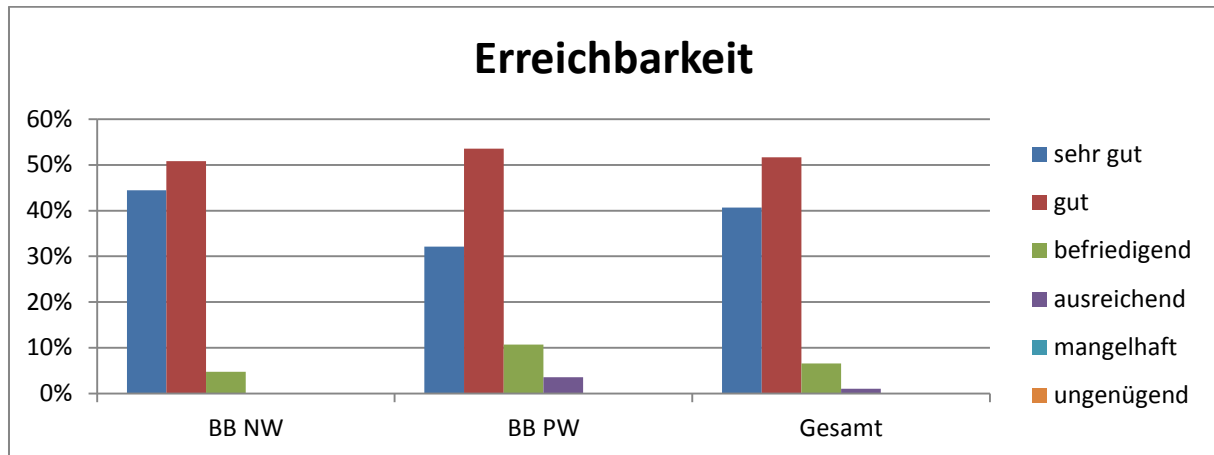


Insgesamt finden 93 % der Befragten die Wartezeit sehr gut bis gut, wobei es in Neckarweihingen 94 % und in Poppenweiler 92 % der Befragten sind. Im Durchschnitt ergibt dies eine 1,3.



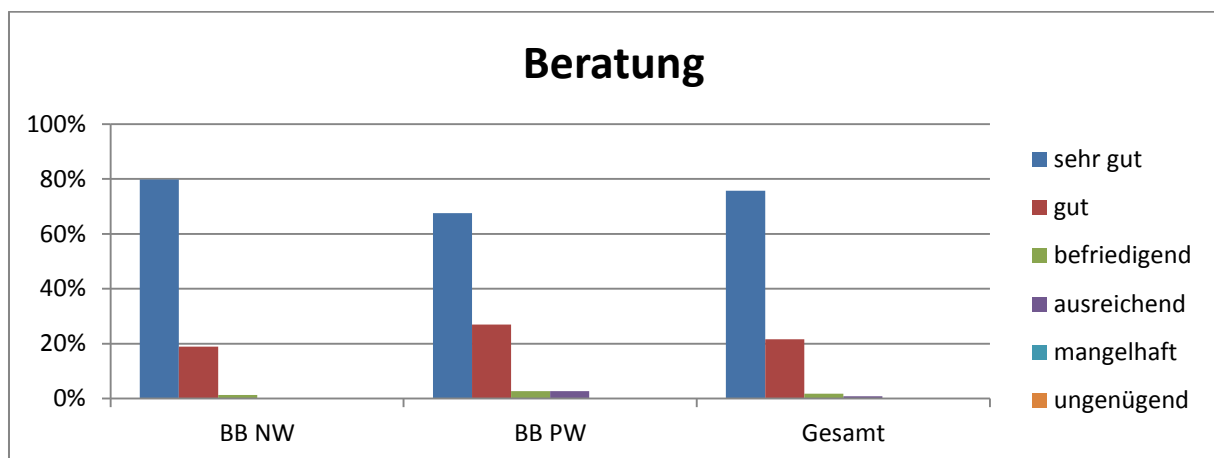
96 % der Befragten gaben an, nicht länger als 10 Minuten vor Ort gewartet zu haben. In Neckarweihingen sind dies 96 % und in Poppenweiler 95 % der Befragten. In Neckarweihingen mussten 3 % der Befragten zwischen 10 und 20 Minuten und 1 % länger als 30 Minuten warten. In Poppenweiler gaben 5 % an zwischen 10 und 20 Minuten gewartet zu haben. Niemand hat zwischen 20 und 30 Minuten oder länger als 30 Minuten gewartet.

5. Erreichbarkeit



Die Erreichbarkeit in beiden Bürgerbüros wurde von 93 % mit sehr gut bis gut beurteilt. Die Erreichbarkeit in Neckarweihingen wurde von 44 % der Befragten mit sehr gut bewertet, von 51 % der Befragten mit gut und 5 % befriedigend. In Poppenweiler finden 32 % der Befragten die Erreichbarkeit sehr gut, 54 % gut und 11 % befriedigend. Dies ergibt ein Durchschnitt von 1,6.

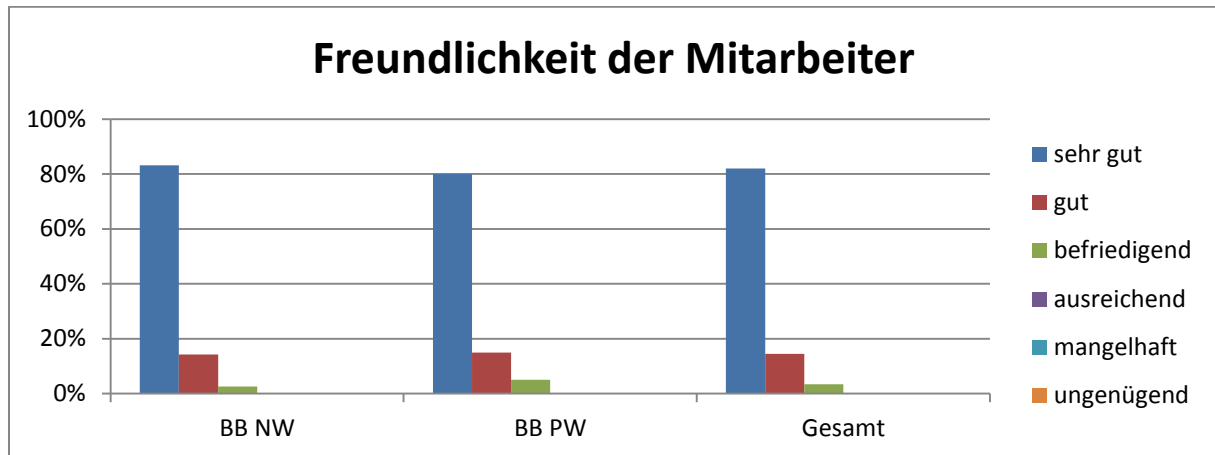
6. Beratung



Mit der Beratung waren 98 % der Befragten sehr gut bis gut zufrieden, 2 % verteilen sich auf befriedigend und ausreichend. Im Durchschnitt ergibt dies eine Bewertung von 1,3.

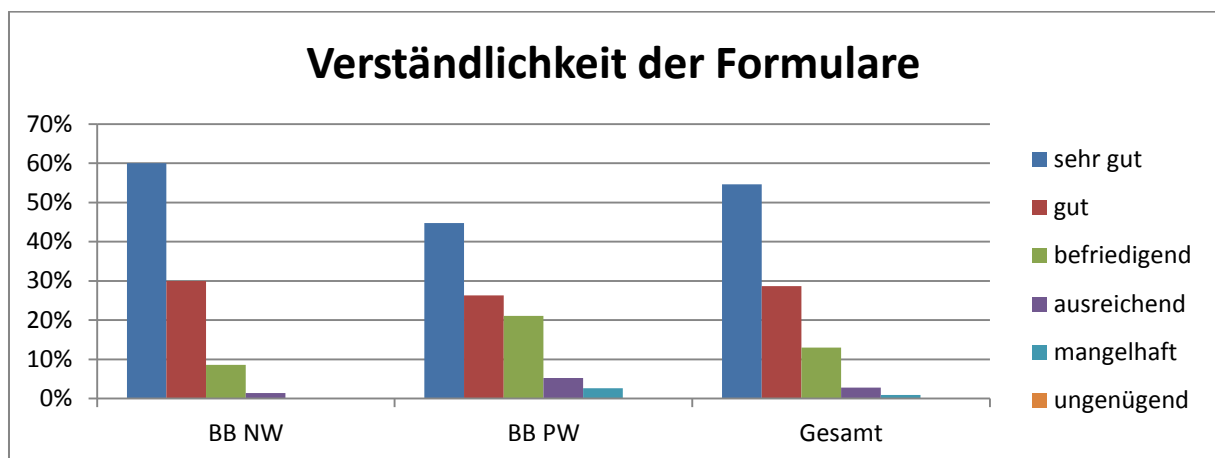


7. Freundlichkeit der Mitarbeiter



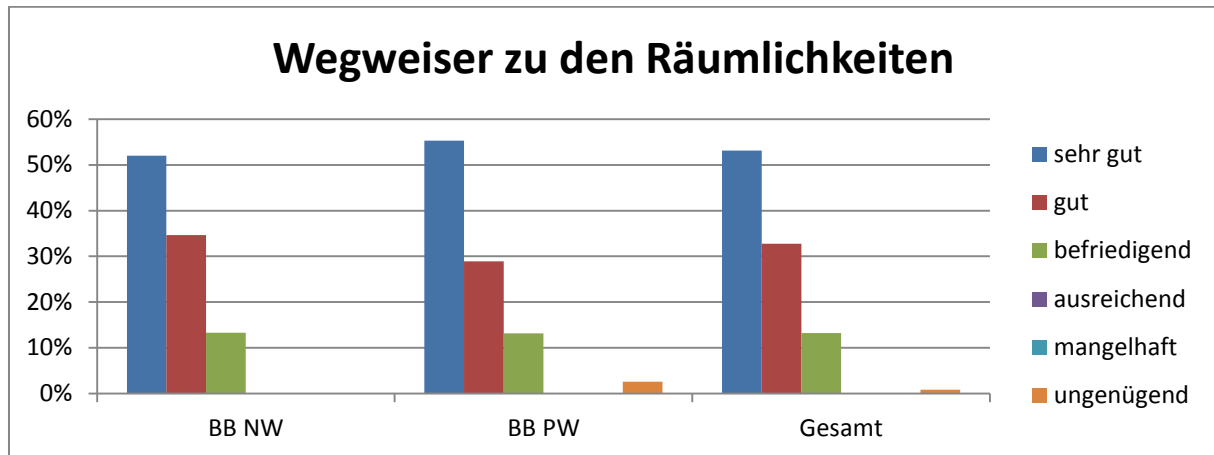
Insgesamt finden 82 % der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr gut und 15 % gut. 3 % der Befragten gab an, „befriedigend“ zufrieden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter zu sein. Im Schnitt ein Ergebnis von 1,2.

8. Verständlichkeit der Formulare



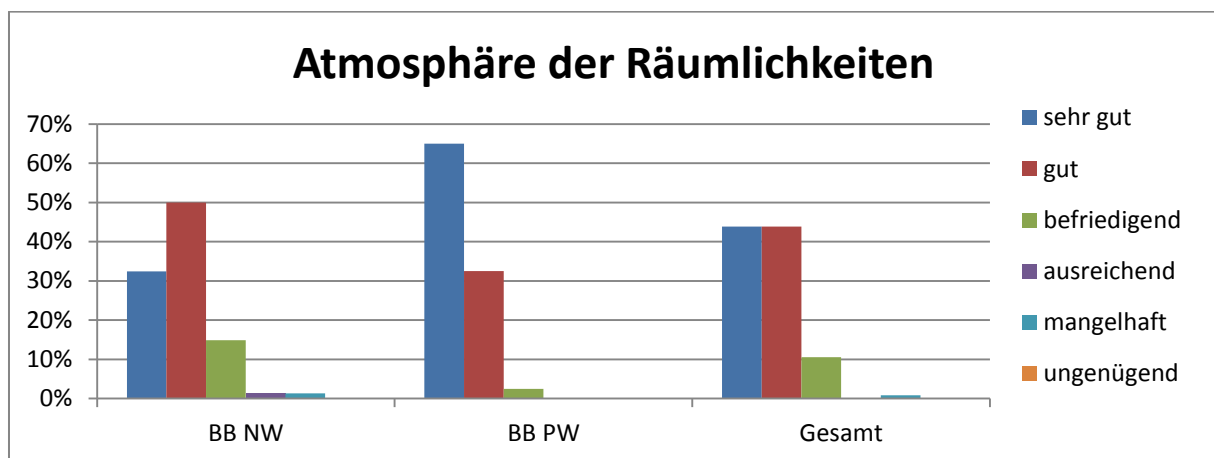
Die Verständlichkeit der Formulare finden 55 % der Befragten sehr gut und 29 % gut. In Neckarweihingen bewerteten sie 60 % die Verständlichkeit der Formulare mit sehr gut und 30 % mit gut. In Poppenweiler waren es 45 % und 26 % der Befragten. Im Gesamten ein Durchschnitt von 1,7.

9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten



Die Wegweisung zu den jeweiligen Räumlichkeiten finden 53 % der Befragten sehr gut, 33 % gut, 13 % befriedigend. Der Rest verteilt sich auf die Note „ungenügend“. Hier ergibt sich ein Schnitt von 1,6.

10. Atmosphäre der Räumlichkeiten



Die Atmosphäre der Räumlichkeiten finden 88 % der Befragten sehr gut bis gut, Neckarweihingen finden 32 % die Atmosphäre sehr gut und 50 % gut, in Poppenweiler 65 % sehr gut und 33 % gut. Für das Bürgerbüro Neckarweihingen ergibt die Befragung einen Durchschnittswert von 1,9, für das Bürgerbüro Poppenweiler von 1,4, gesamt 1,7.



11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“

Neckarweihingen

- Öffnungszeiten verändern (länger an Nachmittagen)
- Angestelltenfreundliche Öffnungszeiten und evtl. auch nur mit Termin
- Lift einbauen, da das Treppensteigen beschwerlich ist
- Vom Zustand der Räumlichkeiten kann abgesehen werden, so lange der Service stimmt und so bleibt
- Die Uhrzeiten/Termine mehrmals am Nachmittag anbieten

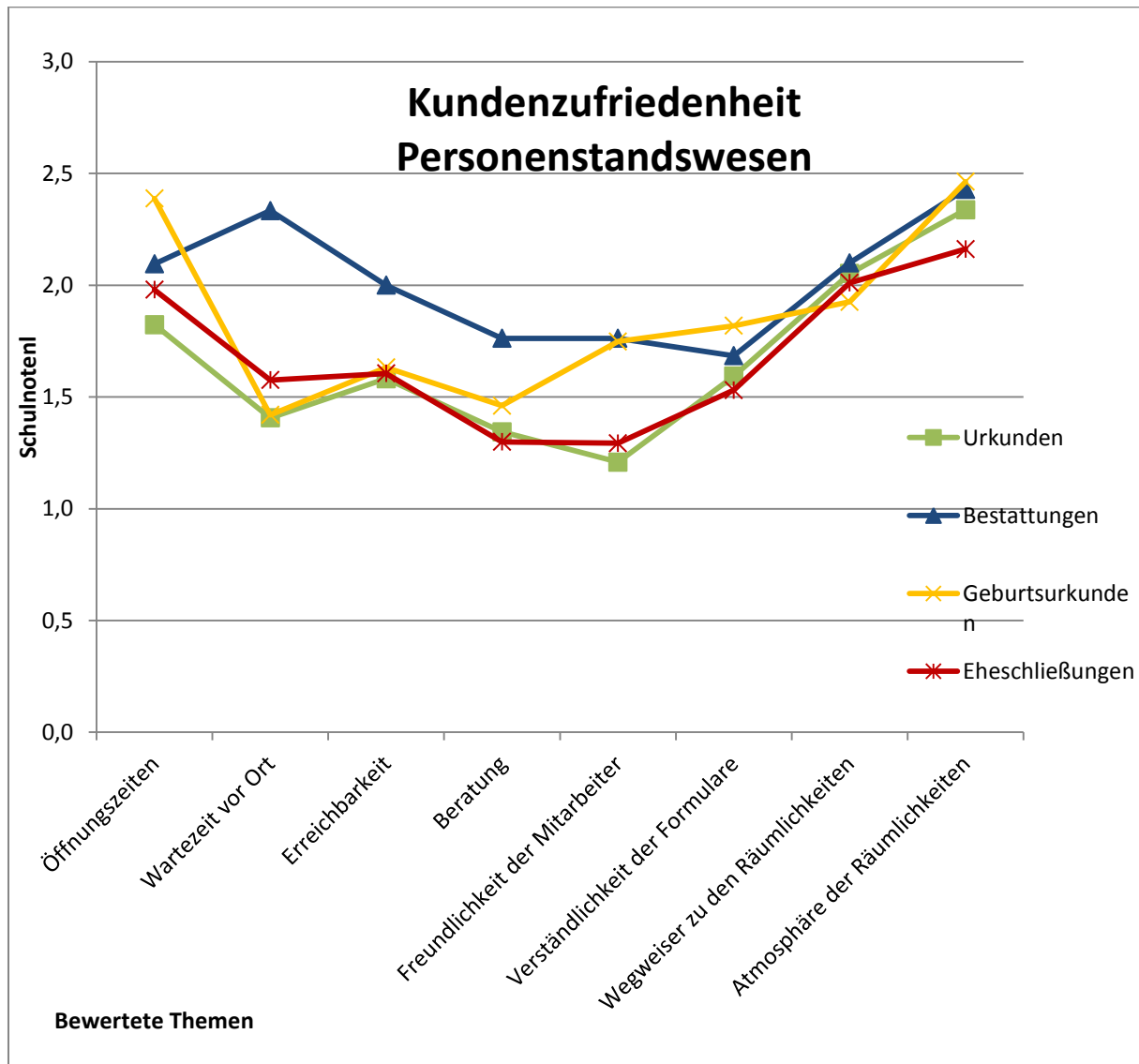
Poppenweiler

- Längere Öffnungszeiten
- Mitarbeiterin war bemüht, aber zu viele Fragen durfte man nicht stellen
- Bessere Öffnungszeiten für Berufstätige
- Trennwände zwischen den Büros
- Hinweisschild für das Bürgerbüro
- Besucher-WC einrichten, damit Bürger während der Wartezeit auf die Toilette gehen können
- Verständlichere Formulare und evtl. mit Beratung, vor allem bezüglich Gewerbe und Steuern
- Verbesserung der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen
- Parkplätze einrichten
- Bessere Erreichbarkeit
- Supermarkt im Ortsteil einführen
- Besserung der Straßen
- Bessere Informationen im Internet einrichten

II. Team Standesamt

1. Allgemeines

Das Team Standesamt umfasst die Bereiche Urkunden, Bestattungen, Geburtsurkunden und Eheschließungen. Hier wurden insgesamt 489 Fragebögen ausgegeben und 301 ausgefüllt zurückgegeben. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 62 %.

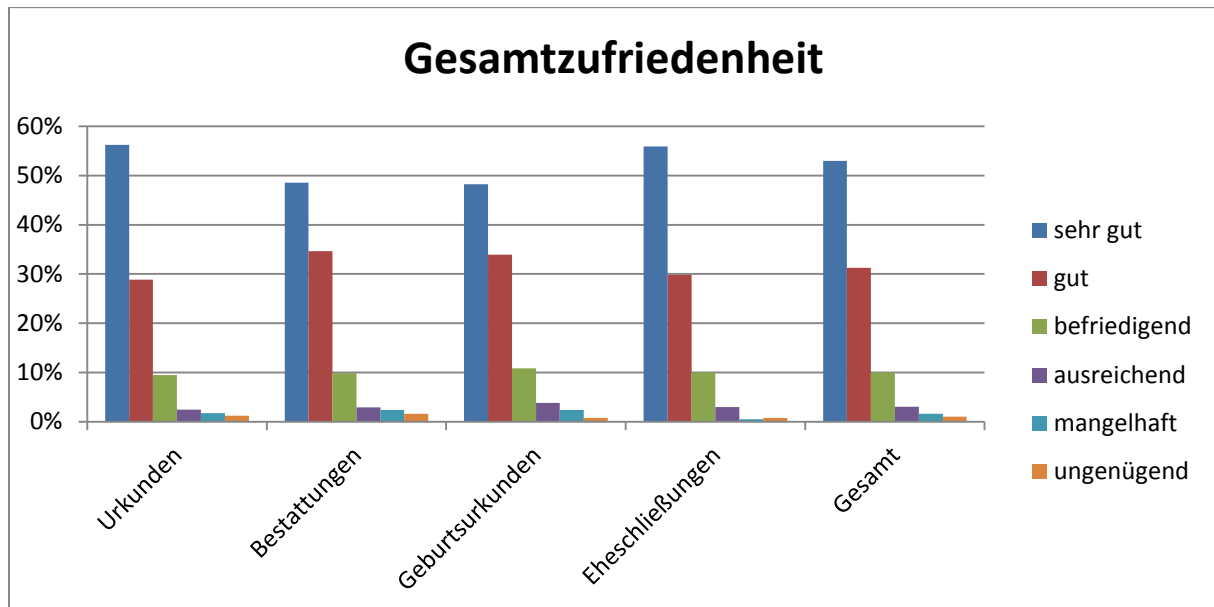


Im obigen Diagramm ist der arithmetische Mittelwert von Bewertungen der Themenbereiche Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser zu den Räumlichkeiten, Atmosphäre der Räumlichkeiten enthalten.



2. Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit setzt sich aus den Themenbereichen Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser und der Atmosphäre der Räumlichkeiten zusammen.

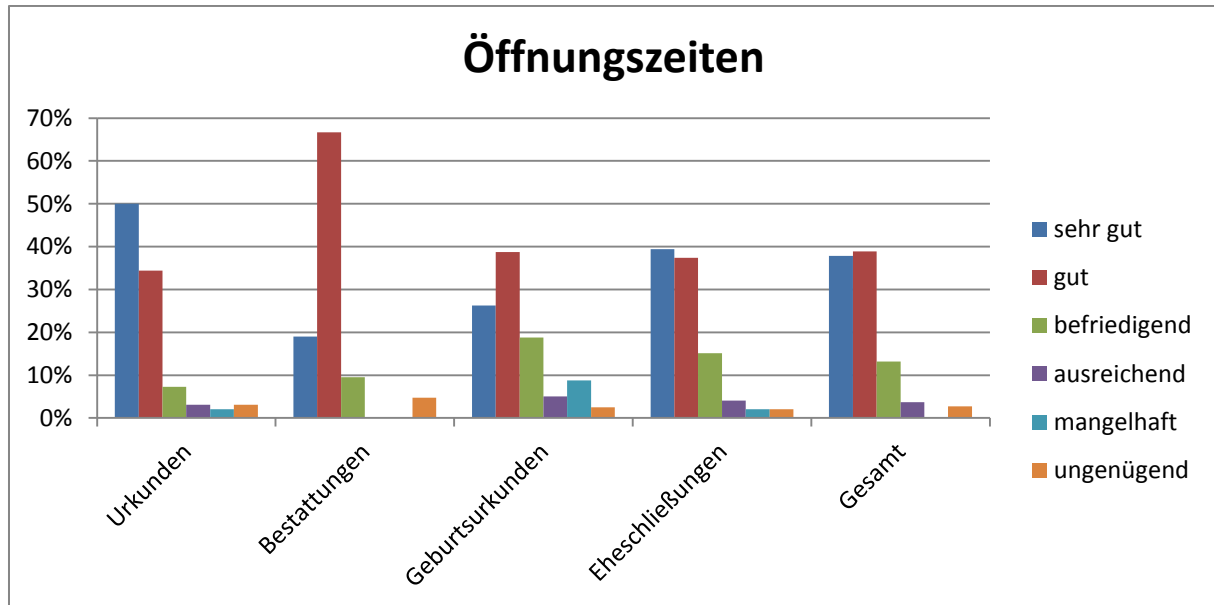


Insgesamt bewerteten 53 % der befragten Kunden ihre Zufriedenheit mit den abgefragten Themen mit sehr gut, 31 % der Befragten mit gut, 10 % mit befriedigend. Im Bereich der Bestattungen beträgt der Anteil der Kunden, welche mit sehr gut, gut und befriedigend bewertet haben, 49 %, 35 % und 10 %. Im Ergebnis ergibt dies einen Durchschnittswert von 1,8.



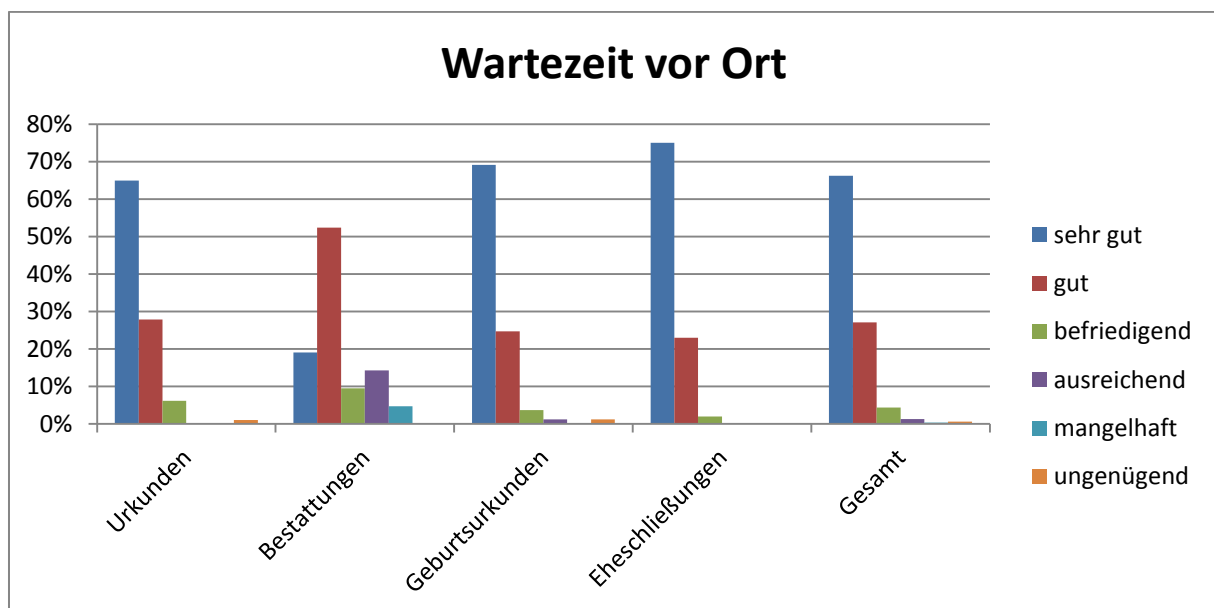
3. Öffnungszeiten

Die Wochenöffnungszeiten des Standesamtes betragen 26 Stunden.

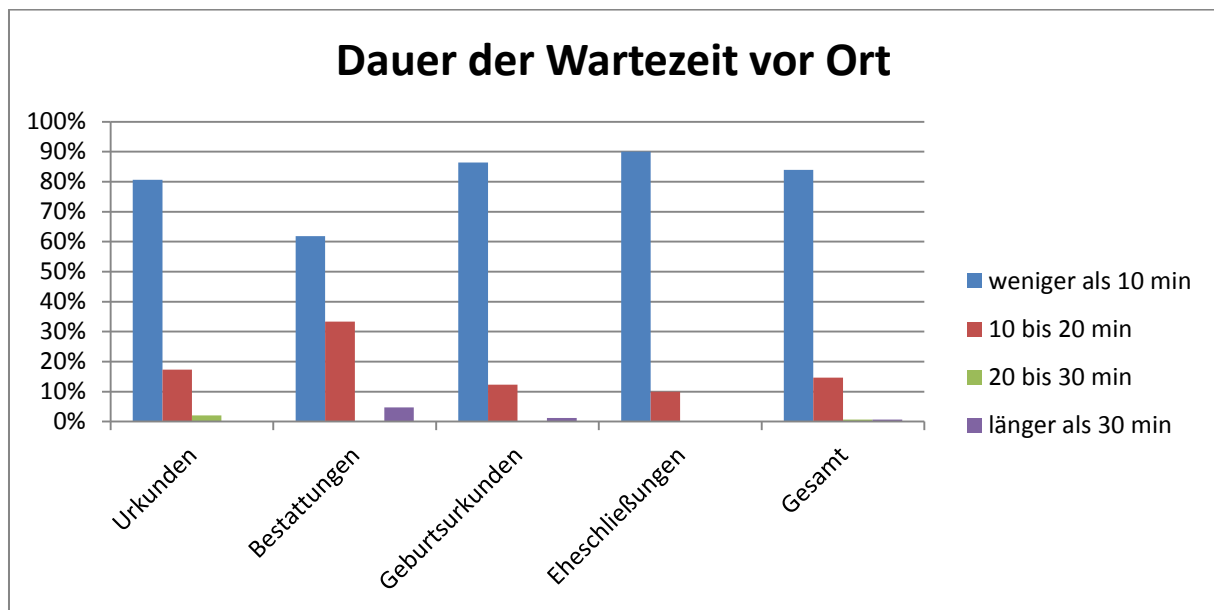


Insgesamt bewerteten 77 % der Befragten die Öffnungszeiten mit sehr gut bis gut, davon 38 % mit sehr gut und 13 % mit befriedigend. Im Gesamten bewerten die Besucher die Öffnungszeiten mit einem Durchschnitt von 2,1.

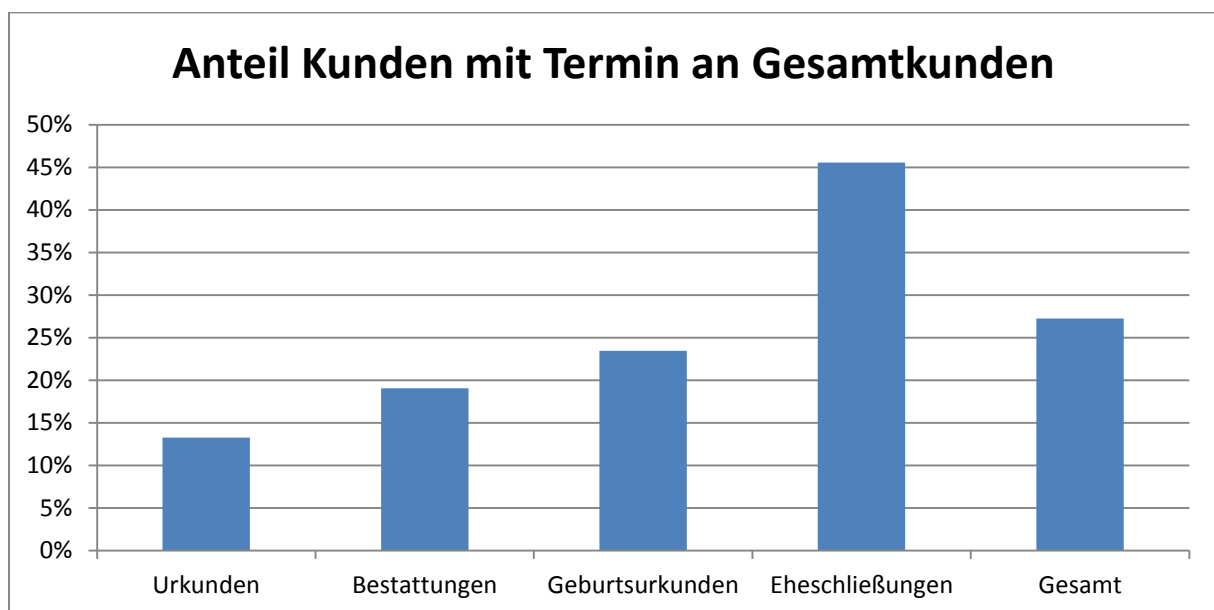
4. Wartezeit



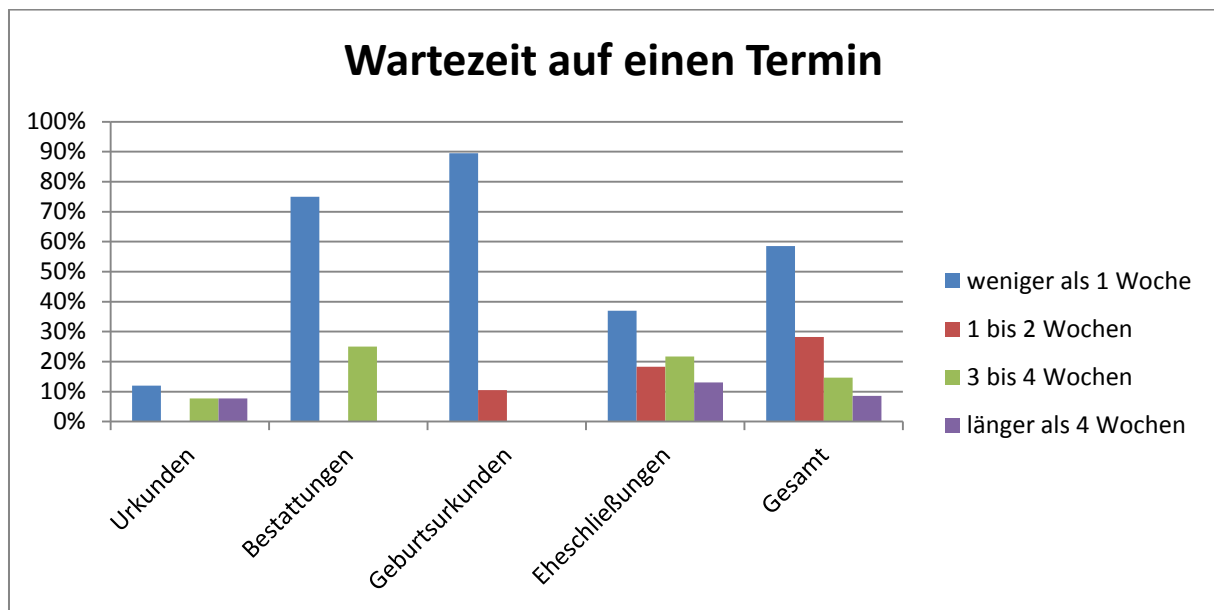
Insgesamt beurteilen 93 % der Befragten die Wartezeit mit sehr gut bis gut, davon 66 % mit sehr gut. Im Bereich der Bestattungen bewerten 19 % der Befragten die Wartezeit mit sehr gut und 52 % mit gut. Im Durchschnitt ergibt die empfundene Wartezeit einen Wert von 1,4.



84 % der Befragten gaben an, weniger als 10 Minuten vor Ort gewartet zu haben, 15 % warteten zwischen 10 und 20 Minuten, 1 % 20 – 30 Minuten und ebenfalls 1 % länger als 30 Minuten. Im Bereich der Bestattungen gaben 62 % der Befragten an nicht länger als 10 Minuten gewartet zu haben und 33 % zwischen 10 und 20 Minuten.

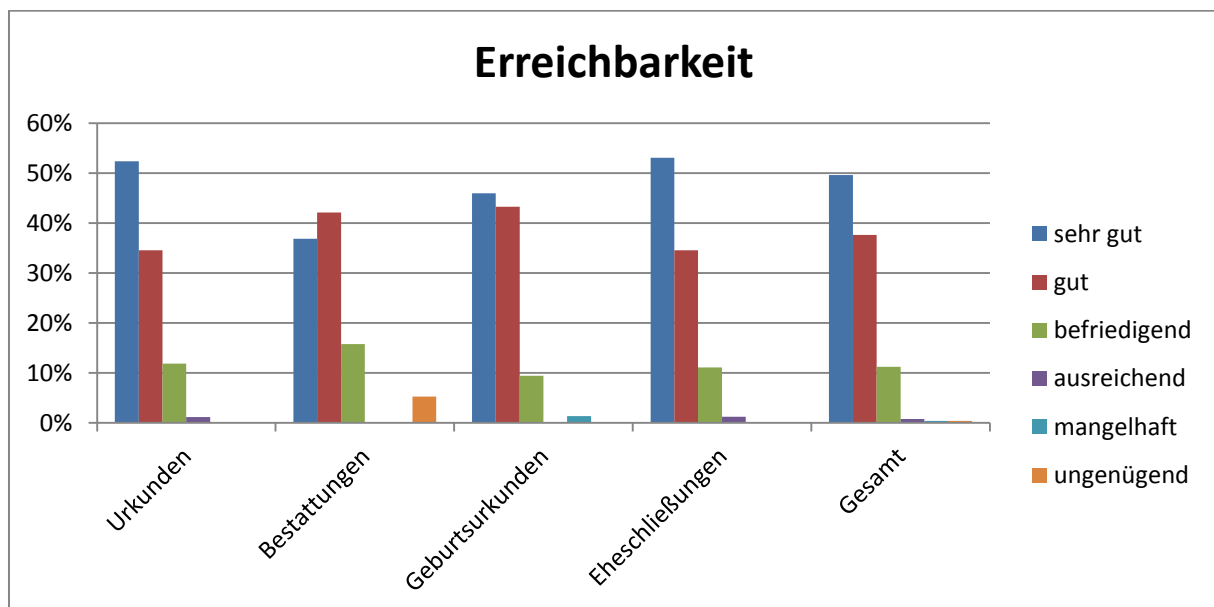


Insgesamt vereinbarten 27 % der Kunden einen Termin. Im Bereich der Eheschließungen beträgt der Anteil 46 % und im Bereich der Geburtsurkunden 23 % der Befragten.



Insgesamt warteten 59 % der Befragten nicht länger als eine Woche auf einen Termin. Im Bereich der Bestattungen und der Geburtsurkunden beträgt dieser Anteil 75 % und 89 % der Befragten. 28 % der Befragten warteten zwischen 1 und 2 Wochen auf einen Termin. Zwischen 3 und 4 Wochen warteten 22 % der Kunden im Bereich der Eheschließungen und länger als 4 Wochen haben 13 % der Befragten angegeben.

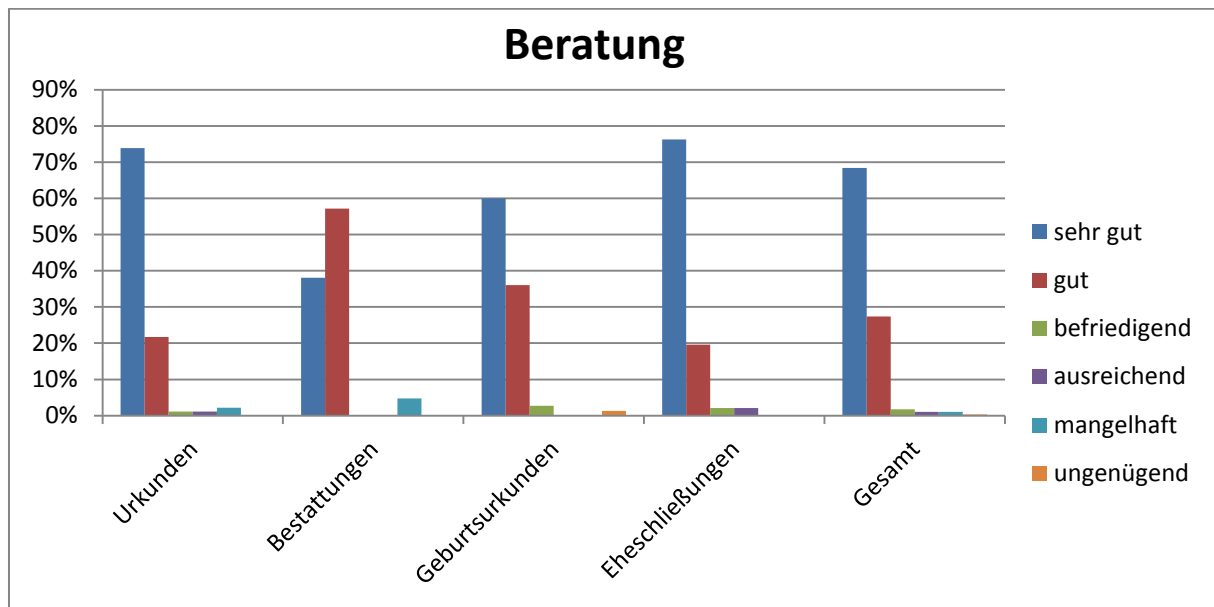
5. Erreichbarkeit



Die Erreichbarkeit bewerteten insgesamt 50 % der Befragten mit sehr gut, 38 % mit gut und 11 % mit befriedigend. Die Erreichbarkeit wird im Durchschnitt mit 1,6 benotet.

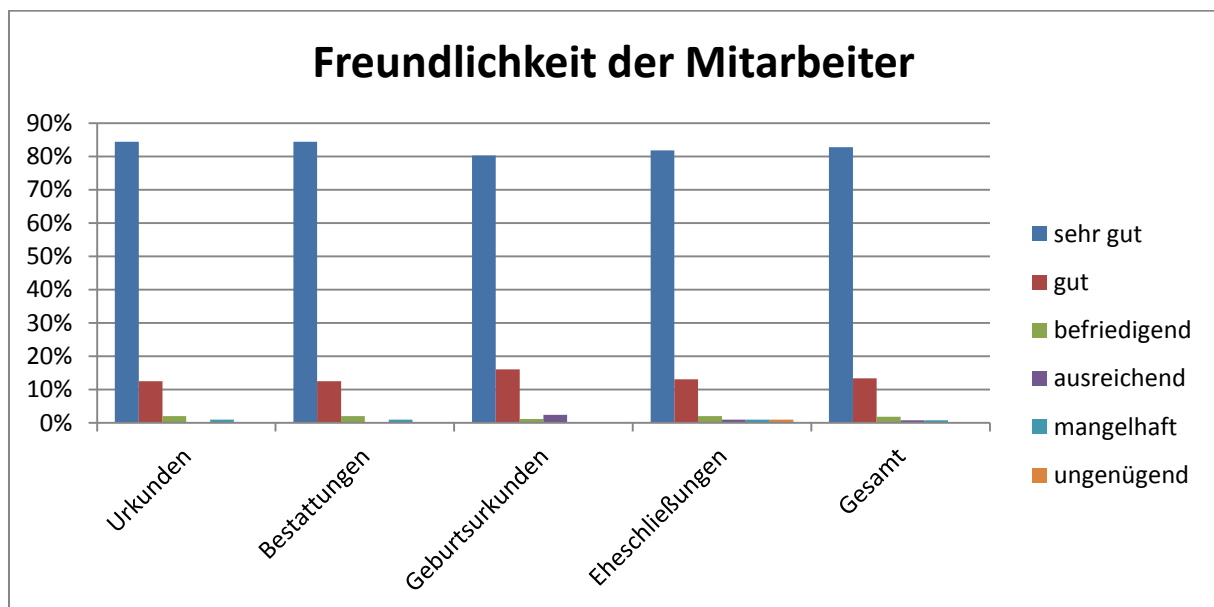


6. Beratung



Die Beratung bewerteten 95 % der Befragten mit sehr gut bis gut, davon 68 % mit sehr gut. Lediglich im Bereich der Bestattungen gibt es Abweichungen. Hier finden 38 % der Befragten die Beratung sehr gut und 57 % finden sie gut.

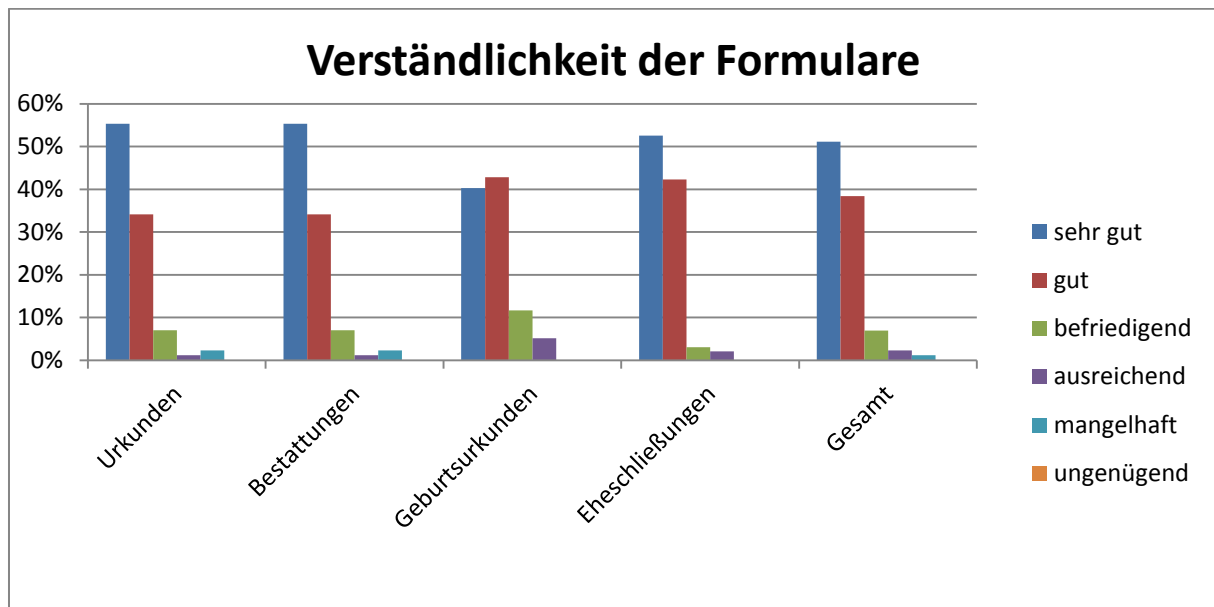
7. Freundlichkeit der Mitarbeiter



Insgesamt finden 96 % der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr gut bis gut, davon 83 % sehr gut. Im Schnitt beträgt die Bewertung der Freundlichkeit 1,3.

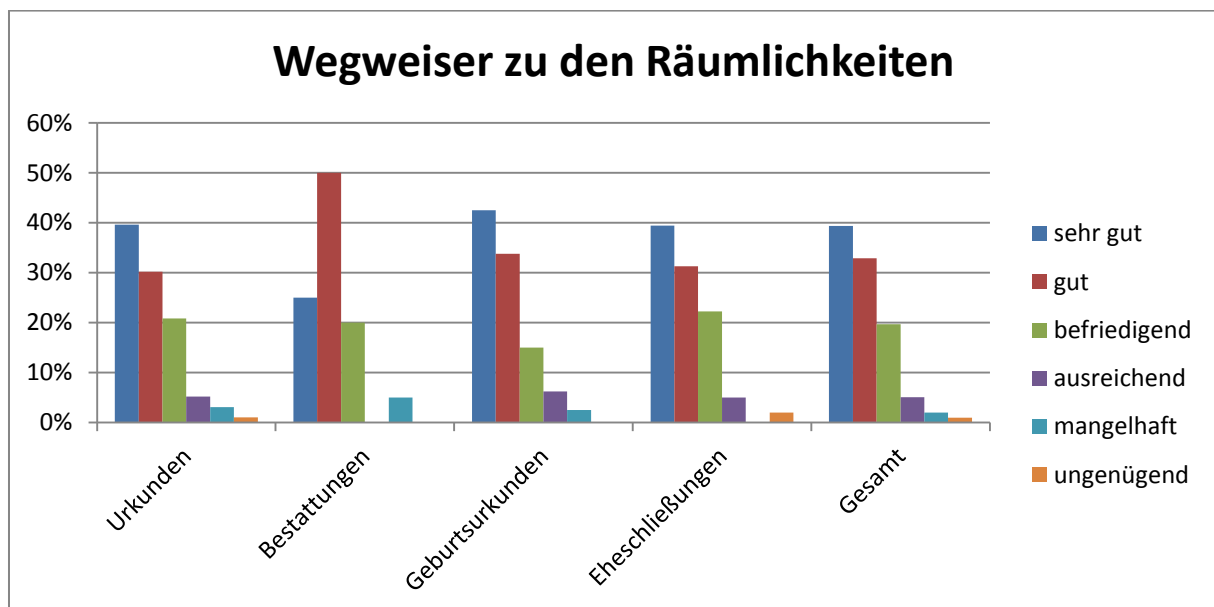


8. Verständlichkeit der Formulare



Die Verständlichkeit der Formulare finden 51 % der Befragten sehr gut und 38 % gut. Im Durchschnitt wird die Verständlichkeit der Formulare mit 1,8 bewertet.

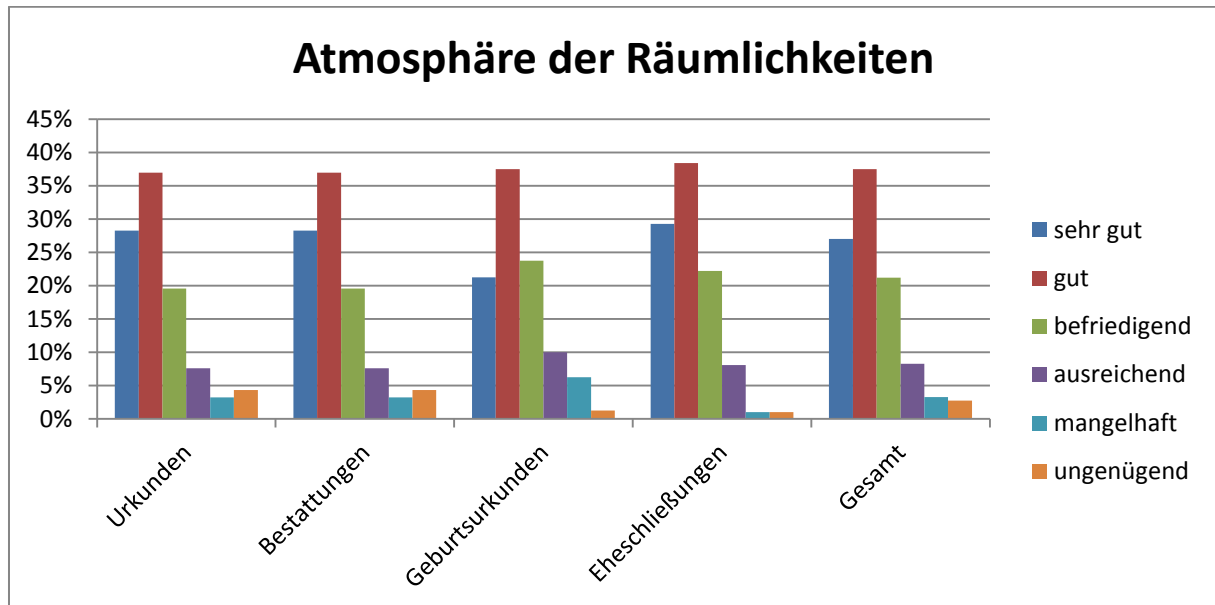
9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten



Die Wegweisung zu den jeweiligen Räumlichkeiten finden 39 % der Befragten sehr gut, 33 % gut und 20 % befriedigend. Die restlichen 8 % verteilen sich auf die Noten „ausreichend“ bis „ungenügend“. Die Durchschnittsnote beträgt hier 1,9.



10. Atmosphäre der Räumlichkeiten



Die Atmosphäre der Räumlichkeiten finden 27 % der Befragten sehr gut, 37 % finden sie gut, 21 % befriedigend und 14 % ausreichend bis ungenügend. Im Bereich der Eheschließungen haben wir 2015 einen Durchschnittswert von 2,2, im Gesamten 2,5. Vor der Renovierung 2013 ergab die Befragung einen Durchschnittswert von 2,5, im Gesamten 2,6.



11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“

Urkunden

- Längere Öffnungszeiten
- Feinstaubfilter für die Drucker
- besserer Geruch in den Fluren
- Beurkundung der Sterbefälle beschleunigen
- Neue Farbe im Flur
- neuer Fußboden
- Wegweiser
- Bilder im Flur

Bestattungen

- bessere Hinweisschilder
- Aufzug, mehr Parkplätze, Modernisierung, Zeitschriften und Musik
- jeweils separater Ansprechpartner bei Geburten und Bestattungen
- Längere Öffnungszeiten

Geburtsurkunden

- mehr Platz für Kinderwägen
- Geburtsurkunde direkt im Klinikum zahlen und gleich nach Hause schicken lassen
- Längere Öffnungszeiten
- Aufzug
- barrierefreier Zugang
- Modernisierung der Räume
- Öffnungszeiten am Nachmittag
- Längere Öffnungszeiten
- Parkplätze

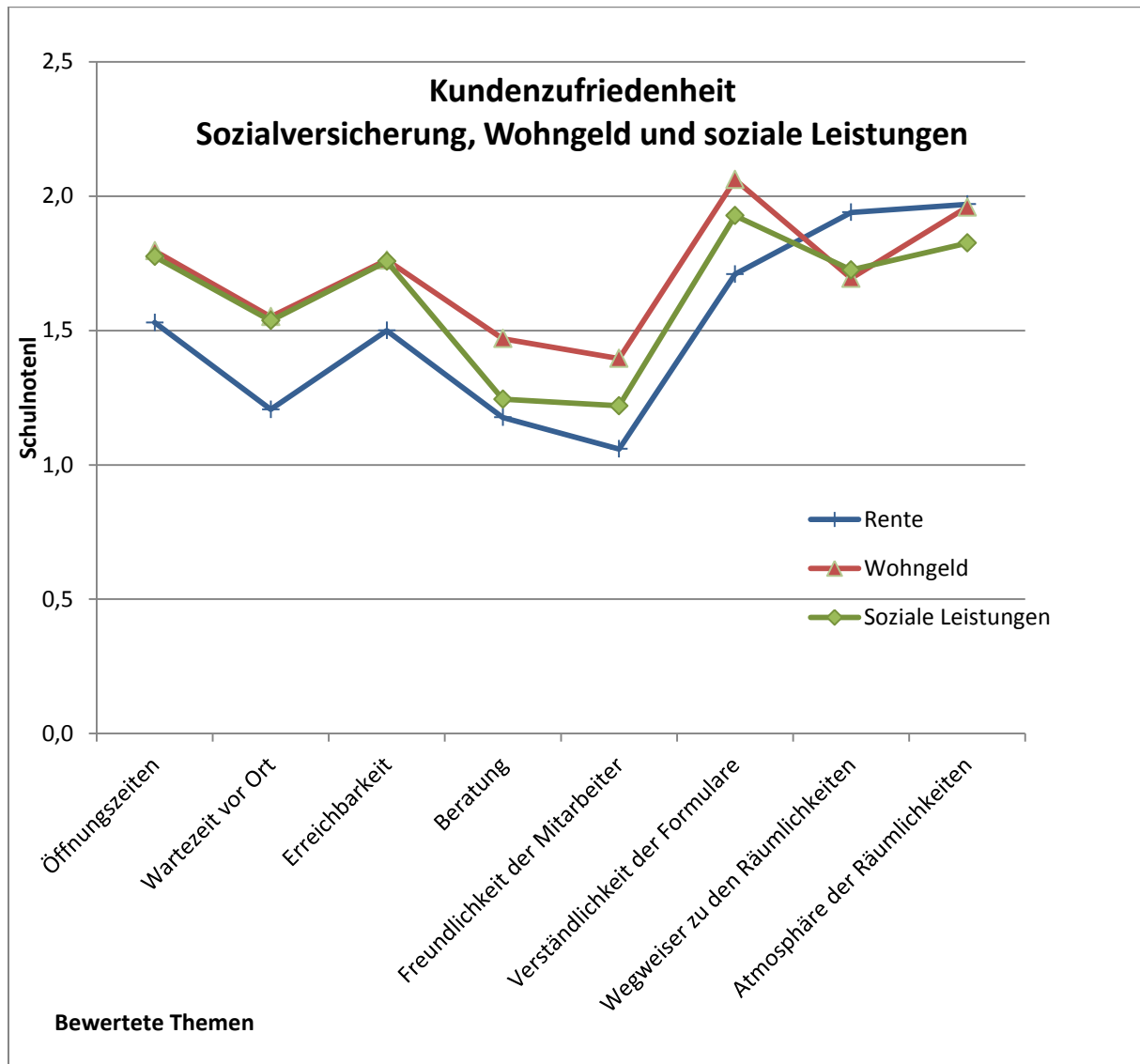
Eheschließungen

- Türen zu Nebenzimmern schließen
- Wegweiser an Türen größer machen
- neue Schränke
- Hinweis an den Türen ob "frei" oder "besetzt"
- freundlicherer Umgang
- Modernisierung der Räumlichkeiten
- Aufzug
- Online Kirchenaustritt

III. Team Soziales

1. Allgemeines

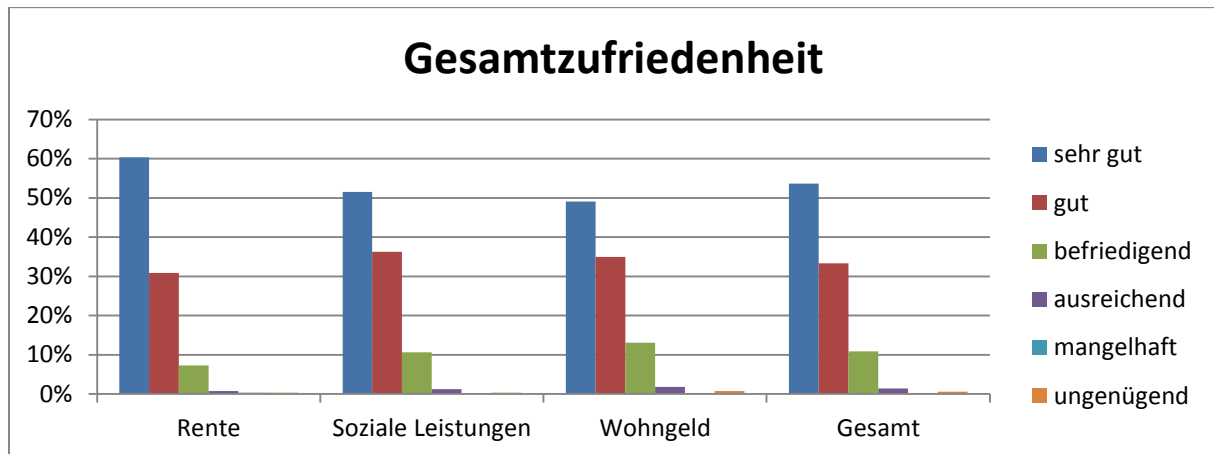
Das Team Soziales umfasst die Beratung in Sozialversicherungsangelegenheiten, soziale Leistungen und Wohngeld. Hier wurden insgesamt 263 Fragebögen ausgegeben und 124 ausgefüllt wieder abgegeben. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 47 %.



Im obigen Diagramm ist der arithmetische Mittelwert von Bewertungen der Themenbereiche Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser zu den Räumlichkeiten, Atmosphäre der Räumlichkeiten dargestellt.

2. Gesamtzufriedenheit

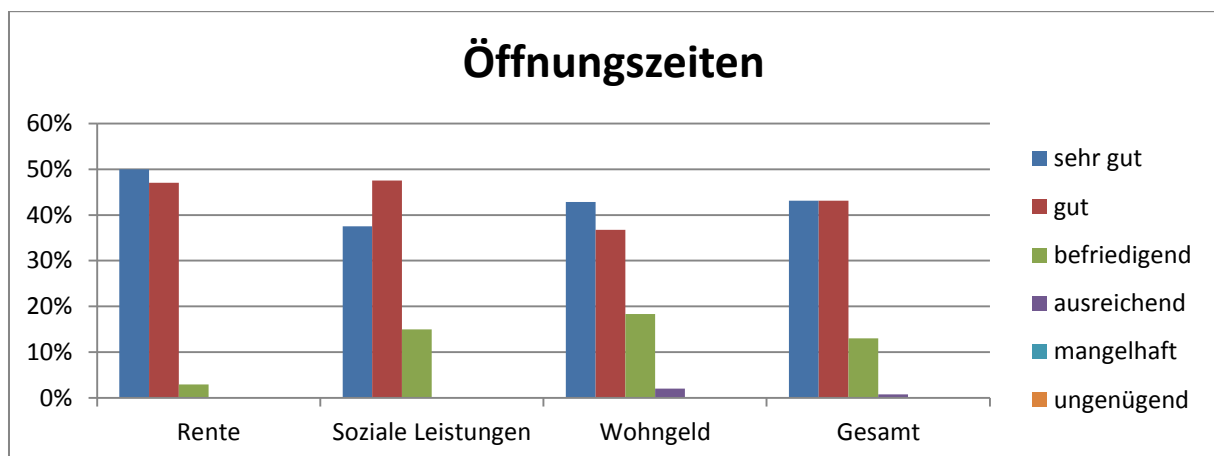
Die Gesamtzufriedenheit setzt sich aus den Themenbereichen Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser und der Atmosphäre der Räumlichkeiten zusammen.



Insgesamt bewerteten 87 % der befragten Kunden ihre Zufriedenheit mit den abgefragten Themen mit sehr gut bis gut, davon 54 % mit sehr gut und 11 % mit befriedigend. Im Durchschnitt ergibt die Gesamtzufriedenheit eine Bewertung von 1,6.

3. Öffnungszeiten

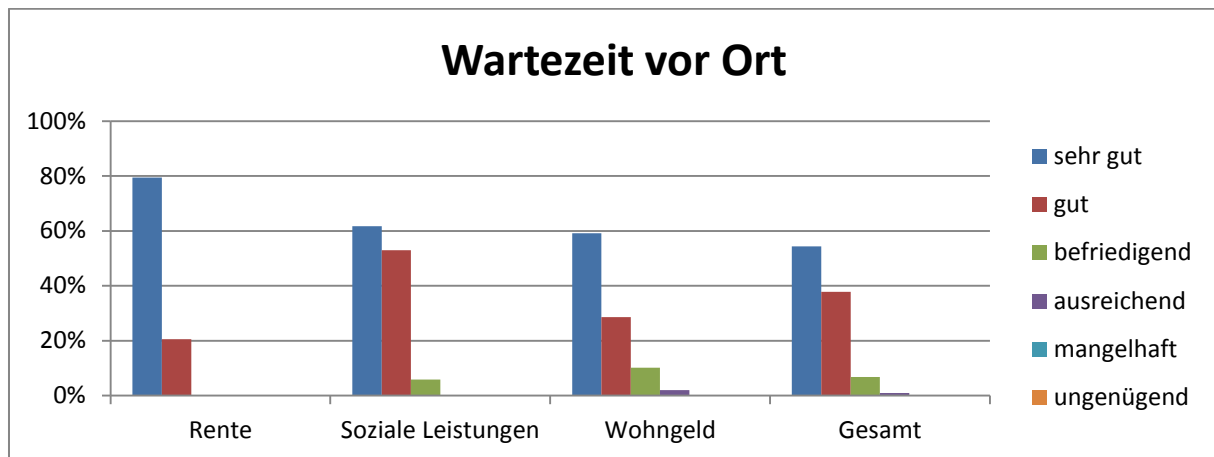
Die Wochenöffnungszeiten im Bereich Soziale Leistungen und Wohngeld beträgt 26 Stunden.



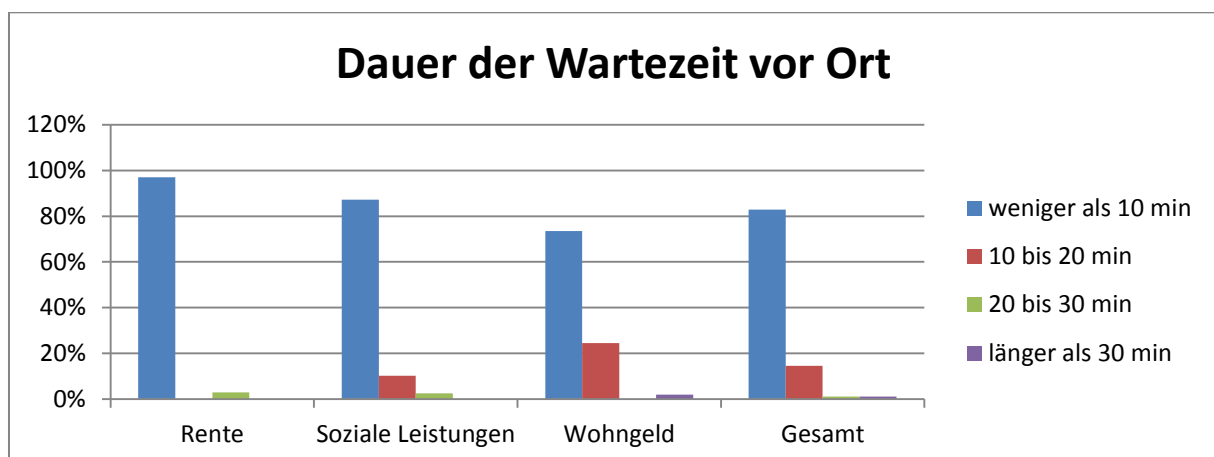
Insgesamt finden 86 % der Befragten die Öffnungszeiten sehr gut bis gut, davon 43 % sehr gut und 13 % befriedigend. Im Durchschnitt ergibt dies 1,7.



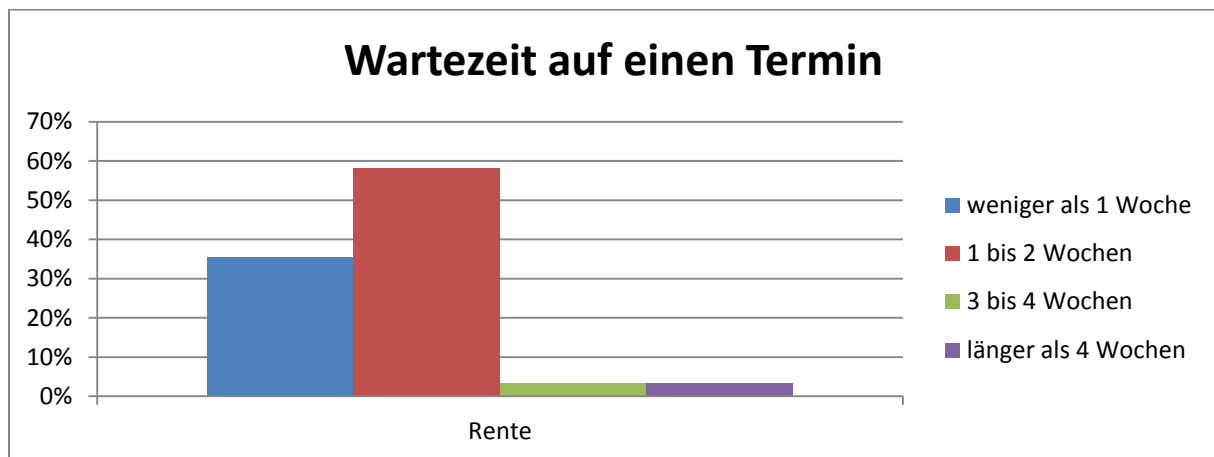
4. Wartezeit



Insgesamt finden 54 % der Befragten die Wartezeit sehr gut, 38 % finden sie gut und 7 % befriedigend. Im Durchschnitt wird die Wartezeit mit 1,4 bewertet.

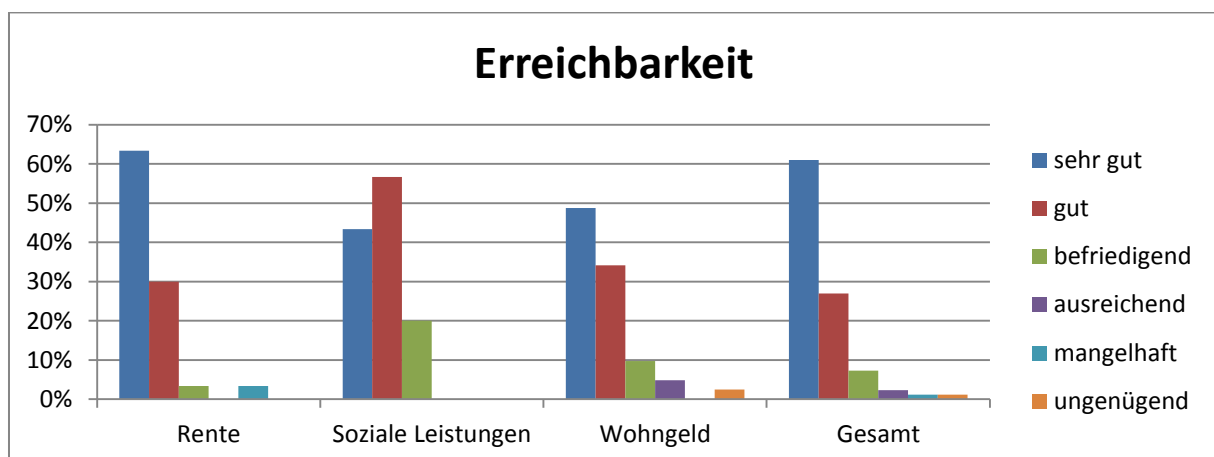


Dabei hatten 83 % der Befragten eine Wartezeit von weniger als 10 Minuten, 15 % der Befragten warteten zwischen 10 und 20 Minuten. Zwischen 20 und 30 Minuten und länger als 30 Minuten haben jeweils 1 % der Befragten gewartet.



Es werden nur im Bereich Rente Termine vereinbart. 35 % der Befragten haben nicht länger als 1 Woche auf einen Termin gewartet, 58 % zwischen 1 und 2 Wochen und jeweils 3 % zwischen 3 und 4 Wochen und länger als 4.

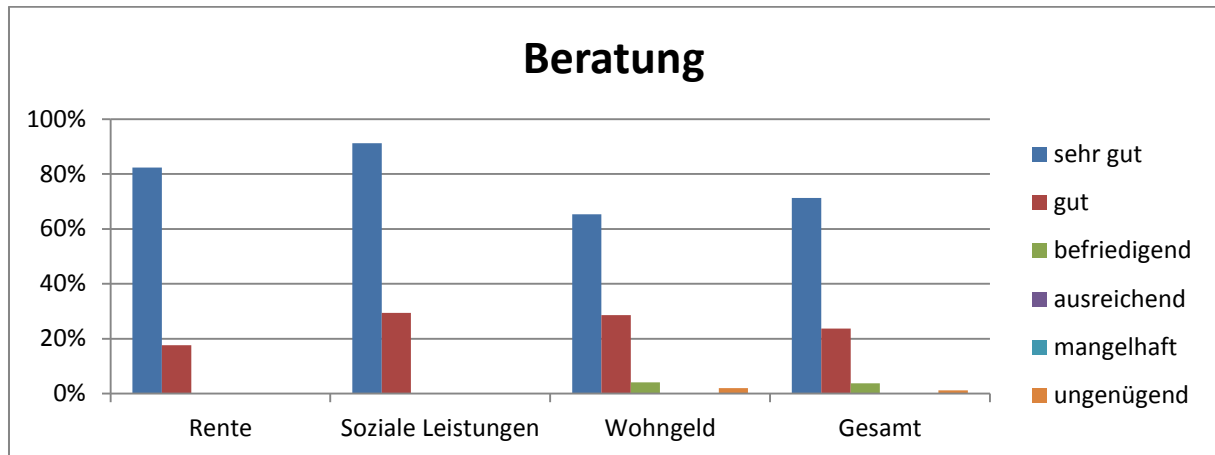
5. Erreichbarkeit



Insgesamt wurde die Erreichbarkeit von 88 % der Befragten mit sehr gut bis gut bewertet, davon 61 % mit sehr gut, 7 % mit befriedigend. Im Gesamten wird die Erreichbarkeit mit 1,7 bewertet.

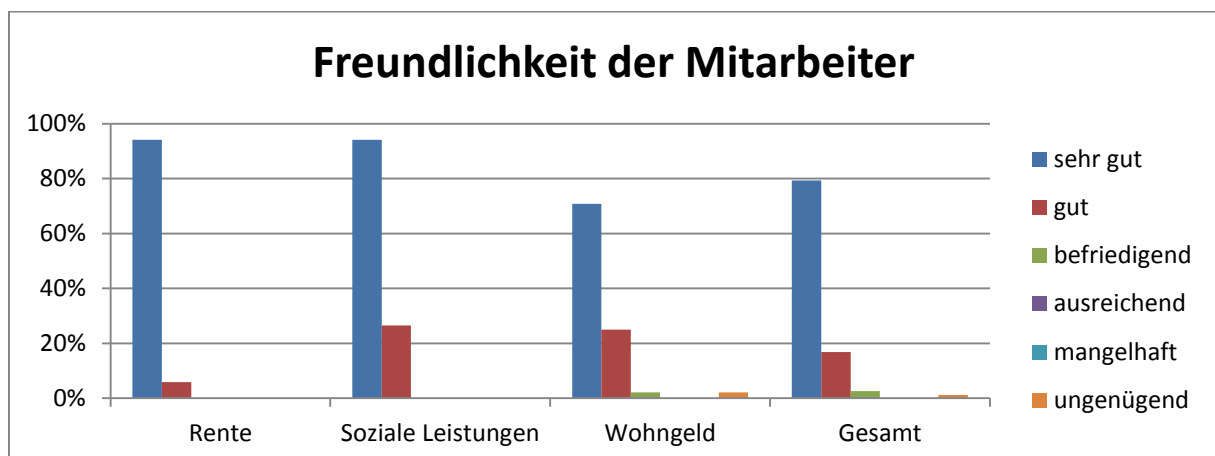


6. Beratung



Die Beratung bewerteten 71 % der Befragten mit sehr gut, 24 % mit gut und 4 % mit befriedigend. Im Gesamten ergibt dies eine Beurteilung von 1,3.

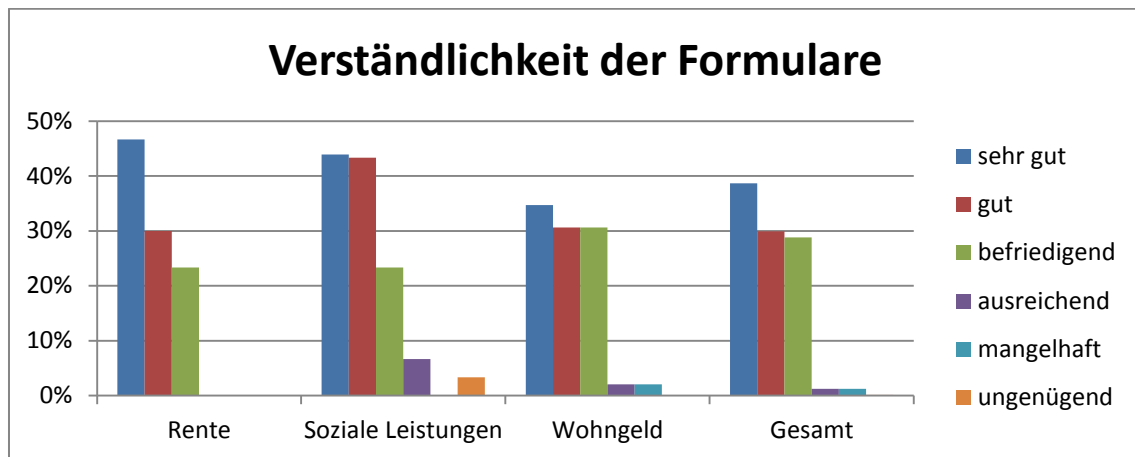
7. Freundlichkeit der Mitarbeiter



Insgesamt beurteilten 96 % der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiter mit sehr gut bis gut, davon 79 % mit sehr gut. Im Ergebnis ergibt dies eine Bewertung von 1,2.

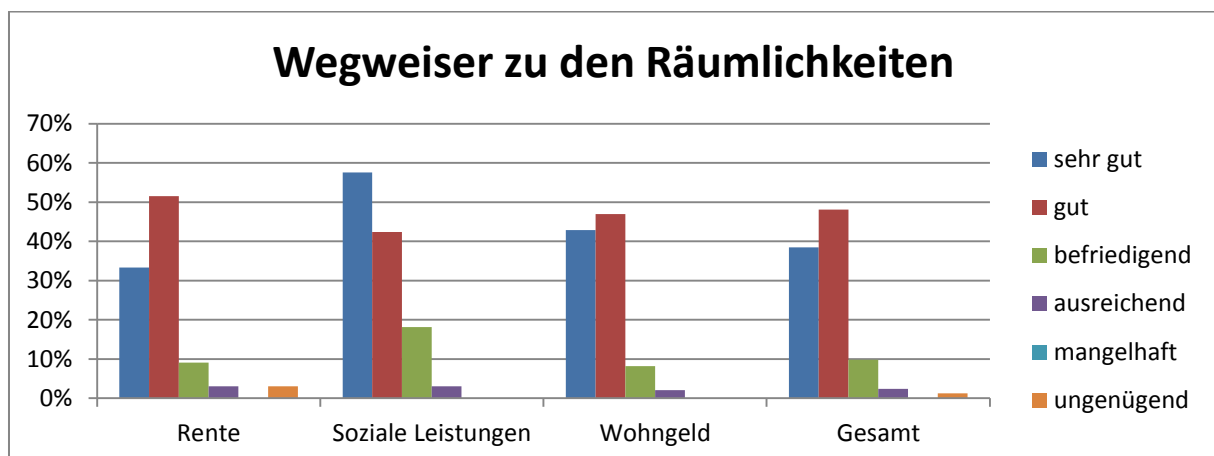


8. Verständlichkeit der Formulare



Die Verständlichkeit der Formulare finden 39 % der Befragten sehr gut, 30 % gut und 29 % befriedigend. Die Verständlichkeit der Formulare wird mit 1,9 benotet.

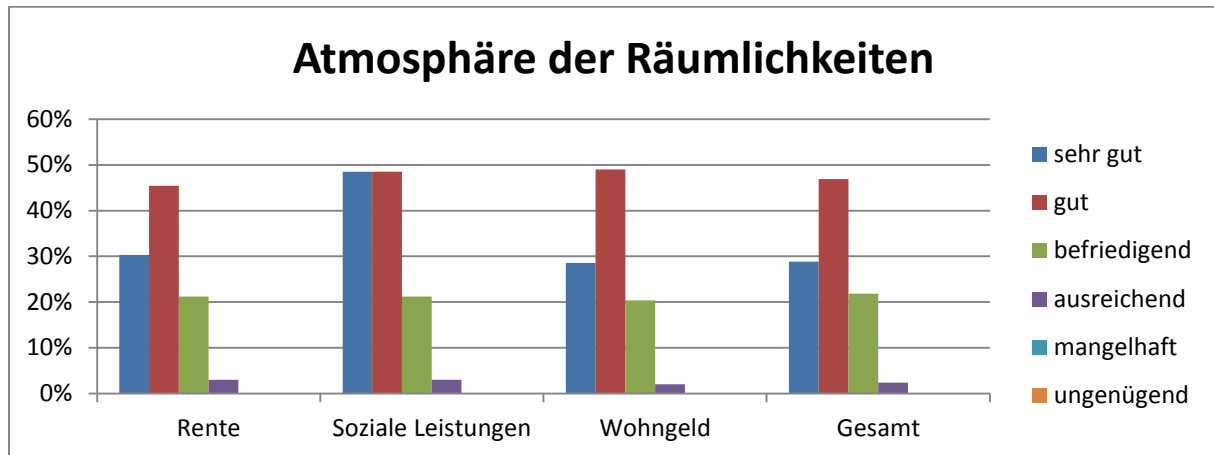
9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten



Die Wegweisung zu den jeweiligen Räumlichkeiten finden 38 % der Befragten sehr gut, 48 % gut, 10 % befriedigend. Die Wegweiser zu den Räumlichkeiten werden mit 1,8 bewertet.



10. Atmosphäre der Räumlichkeiten



Die Atmosphäre der Räumlichkeiten finden 29 % der Befragten sehr gut, 47 % finden sie gut, 22 % befriedigend und 2 % ausreichend bis mangelhaft. Die Gesamtauswertung ergibt die Bewertung 1,9.

11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“

Rente

- Parkgebühren erstatten
- Aufzug
- Moderne Räumlichkeiten

Soziale Leistungen

- Genaue Informationen über Räumlichkeiten, im Internet
- Aufzug
- längere Öffnungszeiten
- Bessere Informationen zum ALG 2
- Grünpflanzen

Wohngeld

- kürzere Wartezeiten
- längere Öffnungszeiten
- genaue Angabe zur erforderlichen Unterlagen