



INFORMATIONSVORLAGE

VORL.NR. 451/16

Federführung:
FB Bürgerdienste

Sachbearbeitung:
Schindler, Jürgen
Datum:
18.11.2016

Betreff: Kundenzufriedenheitserhebung im Fachbereich Bürgerdienste
Bezug SEK:

Bezug: Vorlage 306/15
Anlagen: Anlage 1 -Auswertung

Mitteilung:

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit 2016 speziell für die Kennzahlengewinnung des Haushalts 2017 fand im Zeitraum von 07.03.2016 bis einschließlich 01.04.2016 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

Insgesamt wurden 4.442 Fragebögen ausgegeben von denen 880 abgegeben und ausgewertet wurden. Die Rücklaufquote betrug somit 20 %.

Die Gesamtzufriedenheit liegt wie 2015 bei 1,69 und setzt sich aus den Themen Öffnungszeiten (2,0), Wartezeit vor Ort (1,6), Erreichbarkeit (1,8), Beratung (1,3), Freundlichkeit der Mitarbeiter (1,2), Verständlichkeit der Formulare (1,7), Wegweisung zu den Räumlichkeiten (1,8) sowie Atmosphäre der Räumlichkeiten (2,1) zusammen.

77 % der Befragten gaben an, unter 10 Minuten gewartet zu haben. 18 % warteten zwischen 10 und 20 Minuten. 4 % haben über 20 Minuten gewartet. 317 Kunden vereinbarten im Vorfeld einen Termin. Von diesen warteten 65 % bis zu einer Woche, 17 % eine bis zwei Wochen, 10 % bis drei Wochen und 7 % mehr als 3 Wochen auf ihren Termin. 82% waren mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr gut zufrieden, 75% mit der Beratung.

Wie bei Kundenzufriedenheitserhebung 2015 erreichte der Fachbereich ebenfalls das sehr positive durchschnittliche Ergebnis von 1,69. Die besten Bewertungen erhielt der Themenblock „Freundlichkeit der Mitarbeiter“ (1,2). Am schlechtesten wurde die „Atmosphäre der Räumlichkeiten“ (2,1) beurteilt. Dies entspricht in der Rangfolge auch dem Ergebnis von 2015 und des Vorjahres.

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

Die Kundenbefragungen im Fachbereich Bürgerdienste sind ein wesentliches Element des Kundenmanagements und sollen Ausdruck der Service- und Kontaktqualität der Bürgerdienste darstellen. Das Wissen um Wünsche und Bedürfnisse der Kunden soll die Weiterentwicklung fördern und dazu dienen, die Sichtweise des Kunden kennen zu lernen und zu verstehen. Im Ergebnis soll die Einschätzung der Kunden zum Status Quo und die Erwartungen an die Zukunft ersichtlich werden. Vor diesem Hintergrund und im Hinblick auf die Gestaltung der Bürgerdienste der Zukunft wird der Fachbereich die Kundenbefragung weiterentwickeln und optimieren.

Unterschriften:

Jürgen Schindler

| | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|
| Finanzielle Auswirkungen? | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ja | <input checked="" 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, FB20, Büro OBM