



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	19
4.	Wartezeit	20
5.	Erreichbarkeit	22
6.	Beratung	22
7.	Freundlichkeit der Mitarbeiter	23
8.	Verständlichkeit der Formulare	23
9.	Wegweiser zu den Räumlichkeiten	24
10.	Atmosphäre der Räumlichkeiten	24
11.	Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“	25



Fragebogen

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!

Bitte kreuzen Sie Zutreffendes an



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

Wie lang haben Sie vor Ort gewartet?	weniger als 10 min	<input type="checkbox"/>
	11 bis 20 min	<input type="checkbox"/>
	21 bis 30 min	<input type="checkbox"/>
	länger als 30 min	<input type="checkbox"/>

Haben Sie einen Termin vereinbart?	ja	<input type="checkbox"/>
	nein	<input type="checkbox"/>

Wenn ja, wie lang haben Sie auf einen Termin gewartet?	weniger als 1 Woche	<input type="checkbox"/>
	1 bis 2 Wochen	<input type="checkbox"/>
	3 bis 4 Wochen	<input type="checkbox"/>
	länger als 4 Wochen	<input type="checkbox"/>

Wie alt sind Sie?	0 bis 24 Jahre	<input type="checkbox"/>
	25 bis 44 Jahre	<input type="checkbox"/>
	45 bis 64 Jahre	<input type="checkbox"/>
	über 64 Jahre	<input type="checkbox"/>

Sind Sie ...?	Frau	<input type="checkbox"/>
	Mann	<input type="checkbox"/>

Was können wir verbessern?

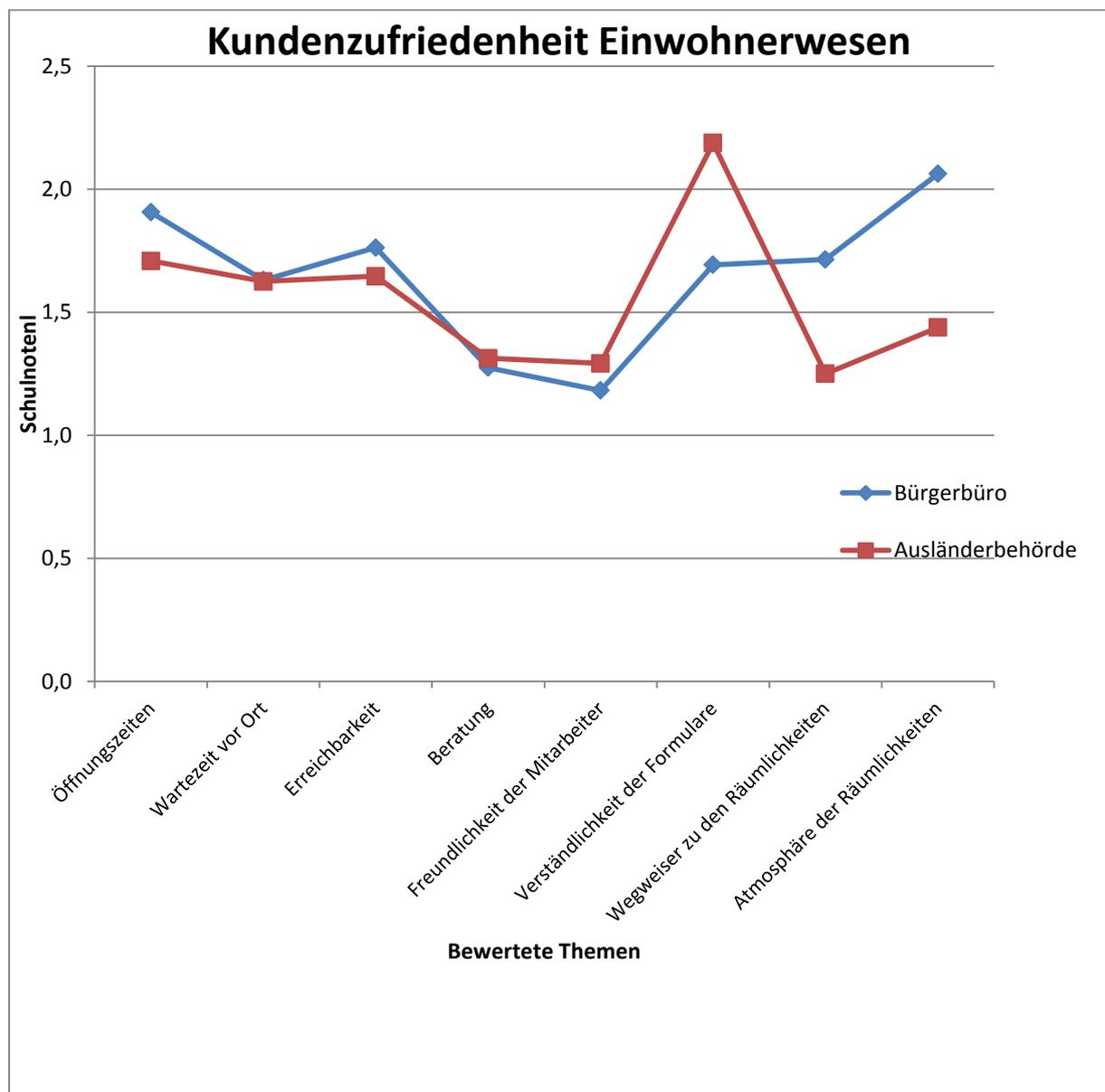


I. Team Bürgerbüro

Bürgerbüro Stadtmittre und Ausländerbehörde

1. Allgemeines

Das Team Bürgerbüro umfasst nach der Struktur des Befragungszeitraums das Melde- und Passrecht und das Ausländerrecht. Von insgesamt 3.562 ausgegebenen Fragebögen wurden 494 abgegeben und ausgewertet. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 14 %, wobei diese im Melde- und Passrecht 15 % und im Ausländerrecht 9 % betrug.

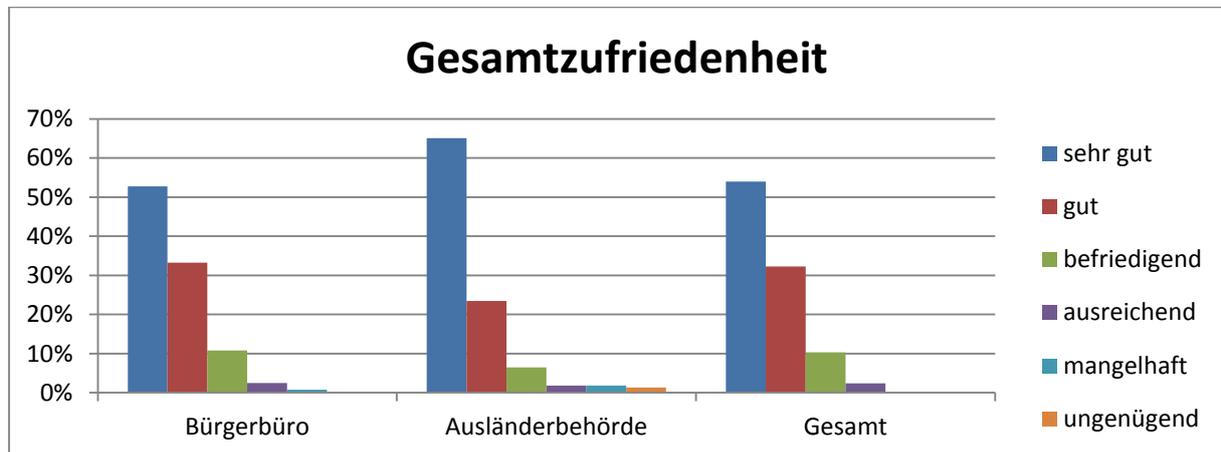


Im obigen Diagramm ist der arithmetische Mittelwert von Bewertungen der Themenbereiche Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser zu den Räumlichkeiten, Atmosphäre der Räumlichkeiten dargestellt.



2. Gesamtzufriedenheit

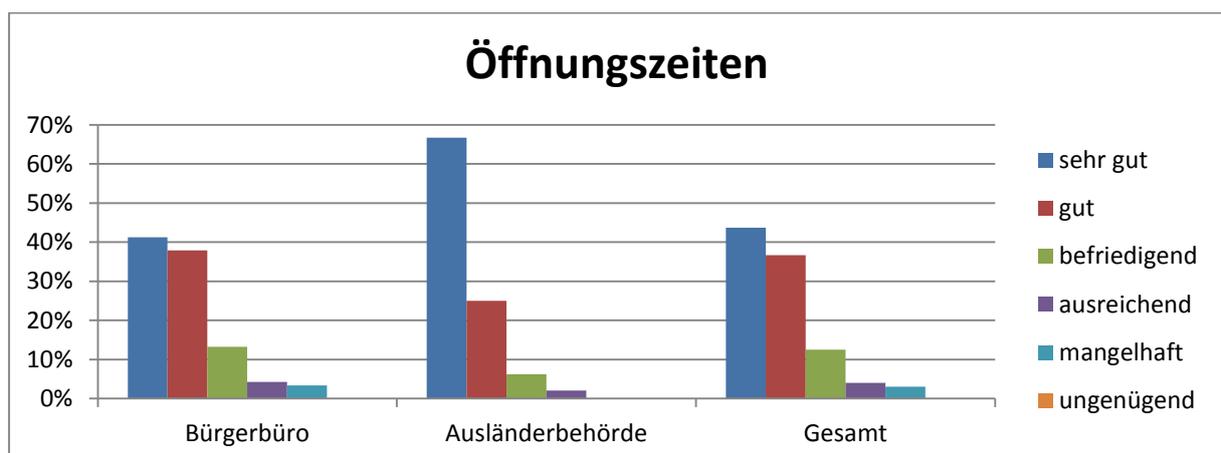
Die Gesamtzufriedenheit setzt sich aus den Themenbereichen Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser und der Atmosphäre der Räumlichkeiten zusammen.



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 65 % ihre Zufriedenheit mit sehr gut und 23 % mit gut. Dies entspricht einer Durchschnittsbewertung von 1,6.

3. Öffnungszeiten

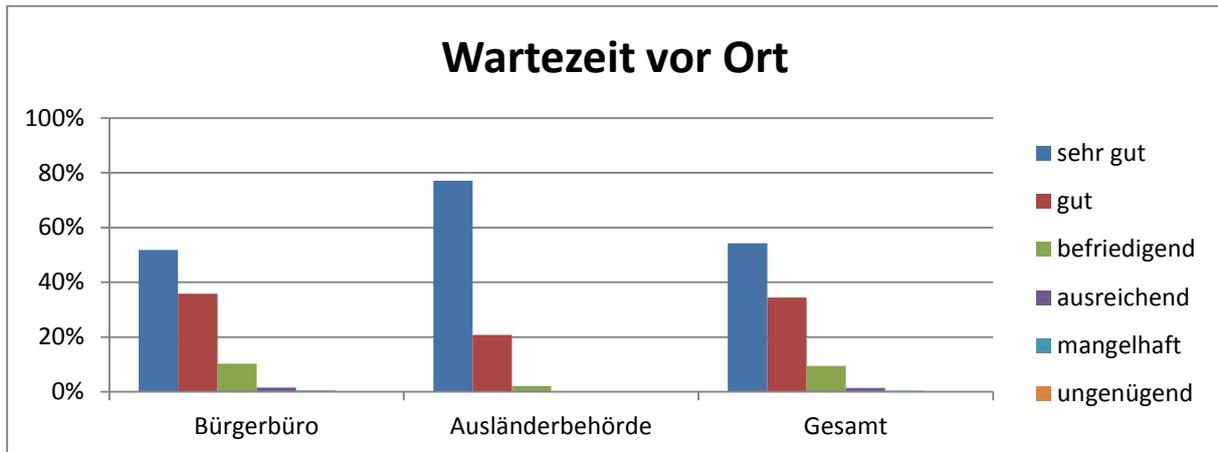
Die Wochenöffnungszeiten des Melde- und Passrechts und des Ausländerrechts betragen 34 Stunden. Seit Januar 2015 haben beide Bereiche an 4 Tagen bereits ab 7.30 Uhr geöffnet.



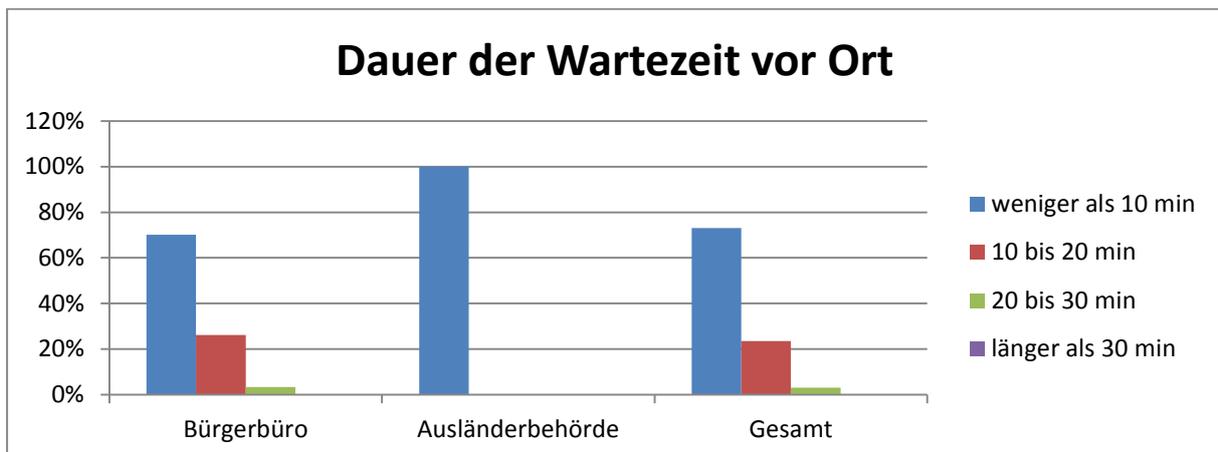
Insgesamt beurteilten 44 % der Befragten ihre Zufriedenheit mit sehr gut, 37 % mit gut und 13 % mit befriedigend, wobei im Ausländerrecht 67 % der Befragten die Öffnungszeiten mit sehr gut bewerteten. Die Öffnungszeiten wurden im Durchschnitt mit 1,9 bemessen.



4. Wartezeit

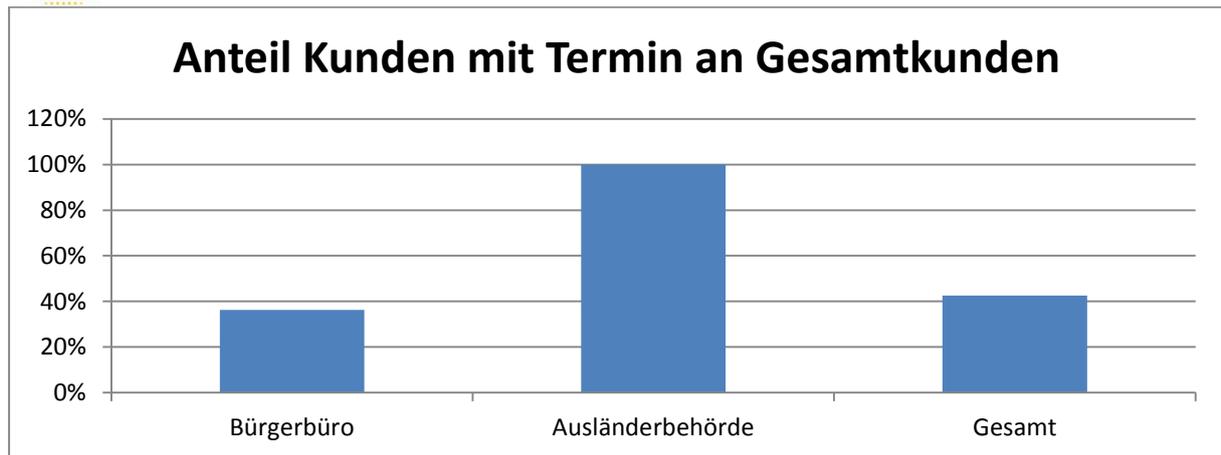


Insgesamt waren 54 % der Befragten mit der Wartezeit sehr gut zufrieden, wobei diese Einschätzung im Melde- und Passrecht 52 % und im Ausländerrecht 77 % der Befragten abgaben. Generell ist die Bewertung der Zufriedenheit mit der Wartezeit in dem Ausländerrecht deutlich besser als im Melde- und Passrecht, da hier die Kundenkontakte ausschließlich nach Terminvereinbarung erfolgen. Die Wartezeit wurde im Melde- und Passrecht durchschnittlich mit 1,6 beim Ausländerrecht mit 1,3 taxiert.

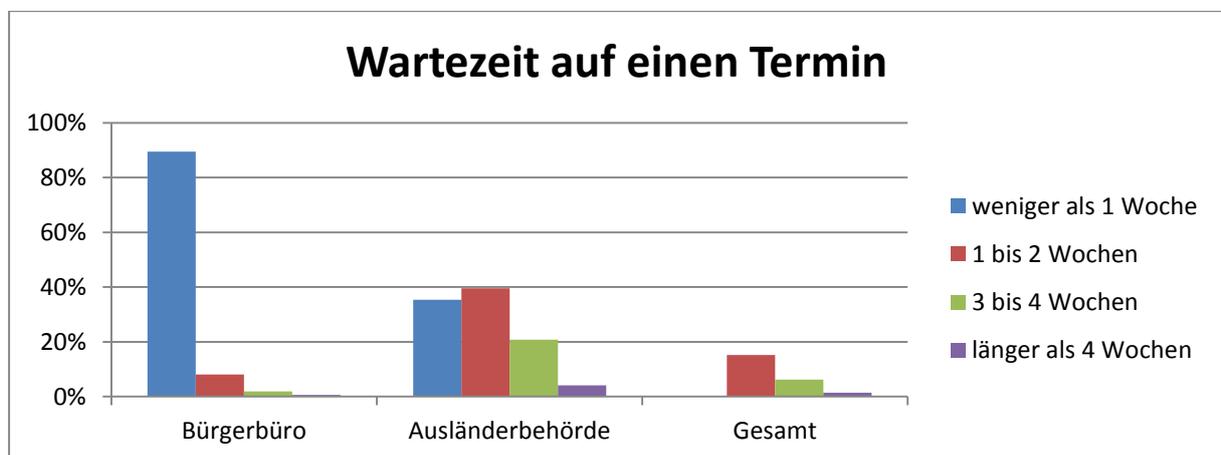


73 % der Befragten gaben an, nicht länger als 10 Minuten vor Ort gewartet zu haben. Im Melde- und Passrecht beträgt dieser Anteil 70 %. Hier mussten 26 % der Befragten zwischen 10 und 20 Minuten, 3 % zwischen 20 und 30 Minuten und 1 % länger als 30 Minuten warten. Nach den aktuellen Auswertungen vom 01.12.2016 beträgt die Wartezeit im Jahr 2016 im Schnitt 11,37 Minuten.

Im Ausländerrecht gaben 100 % der Befragten an, dass sie weniger als 10 Minuten gewartet haben.



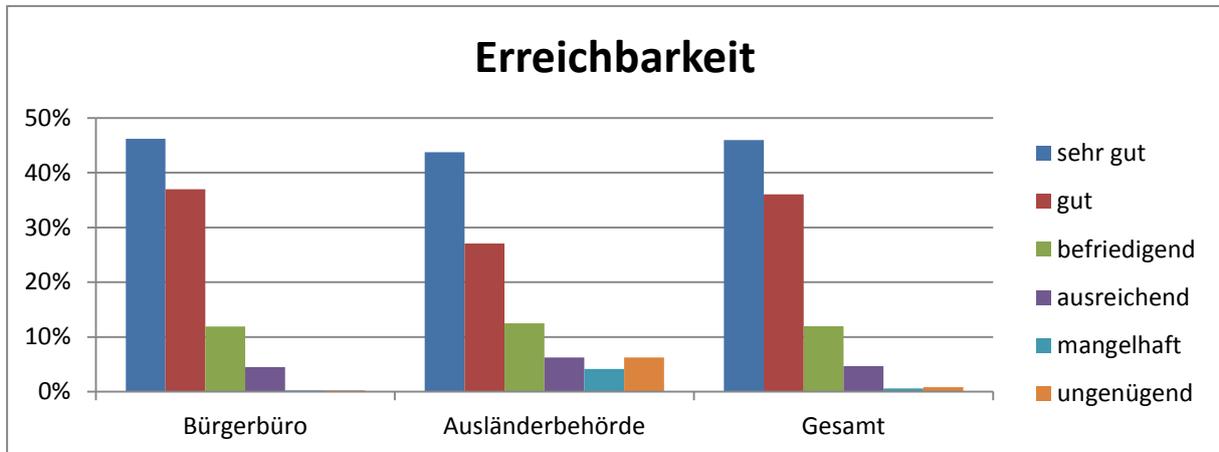
Im Ausländerrecht hatten 100 % der befragten Kunden einen Termin vereinbart. Im Melde- und Passrecht liegt der Anteil der Kunden mit vorheriger Terminvereinbarung bei 23 %.



Im Ausländerrecht erhielten 35 % der Befragten einen Termin innerhalb einer Woche, 40 % der Befragten mussten zwischen 1 und 2 Wochen und 21 % der Befragten zwischen 3 und 4 Wochen warten. Im Melde- und Passrecht erhielten 90 % der Befragten innerhalb einer Woche und 8 % zwischen 1 und 2 Wochen einen Termin.

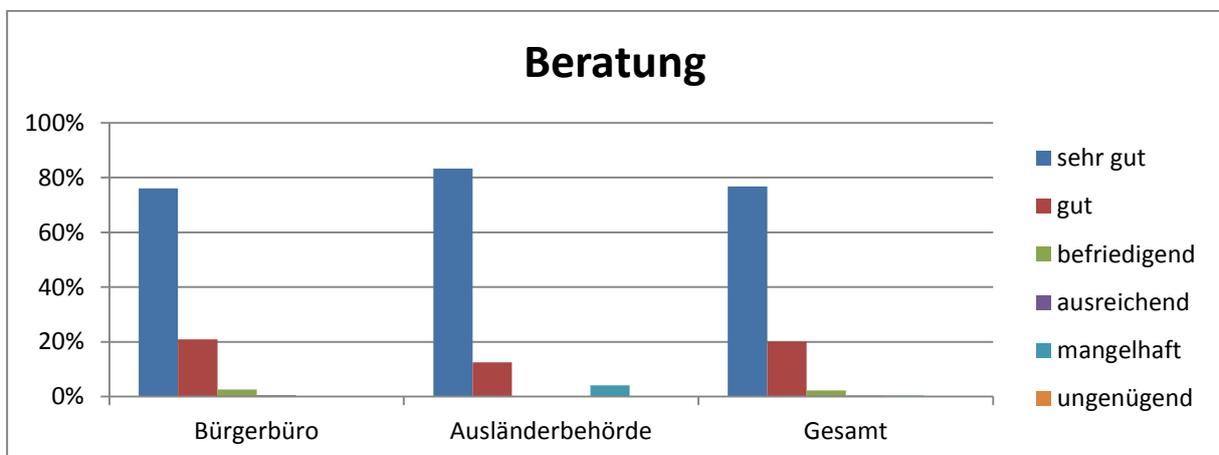


5. Erreichbarkeit



Die Erreichbarkeit im Gesamten wurde von 46 % der Befragten mit sehr gut bewertet, von 36 % mit gut. Im Ausländerrecht finden 71 % der Befragten die Erreichbarkeit sehr gut bis gut, im Melde- und Passrecht empfinden dies 83 %. Die Erreichbarkeit in beiden Bereichen wird von den Besuchern mit 1,8 beurteilt.

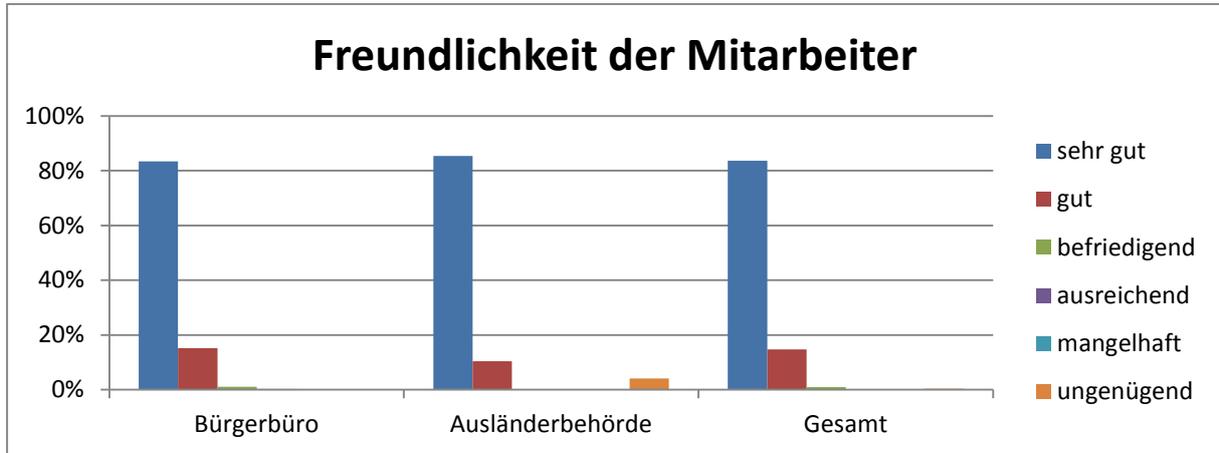
6. Beratung



Im Gesamten wird die Beratung von 97 % mit sehr gut bis gut festgestellt, davon 77 % mit sehr gut, 20 % mit gut. Im Ausländerrecht ergibt die Befragung, dass 83 % die Beratung als sehr gut einstufen, 13 % als gut. Im Melde- und Passrecht beträgt die Quote sehr gut 76 %, gut 21 %. Die Beratung wird im Durchschnitt mit 1,3 benotet.

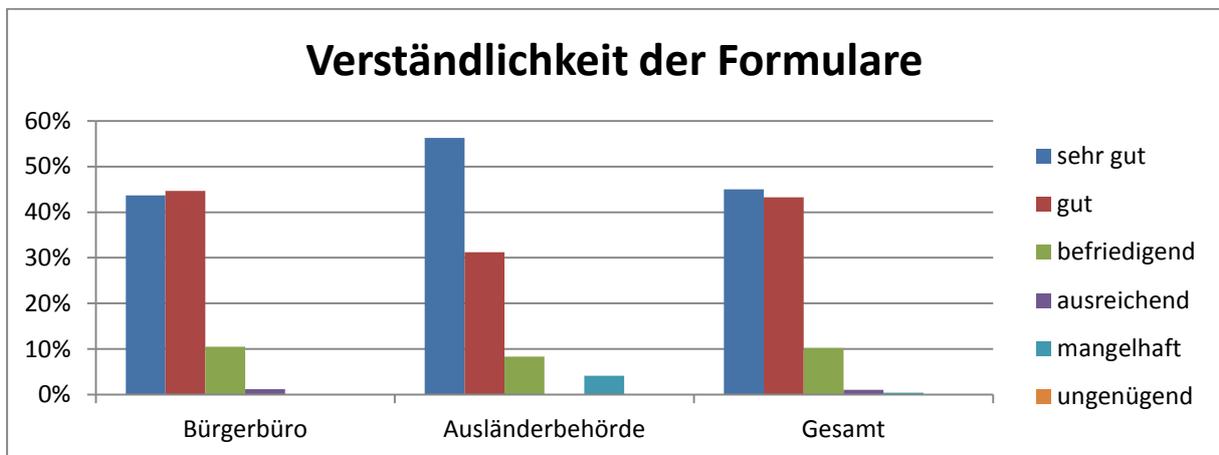


7. Freundlichkeit der Mitarbeiter



Insgesamt finden 84 % der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr gut und 15 % gut. Im Gesamten ergab dies ein Ergebnis von 1,2.

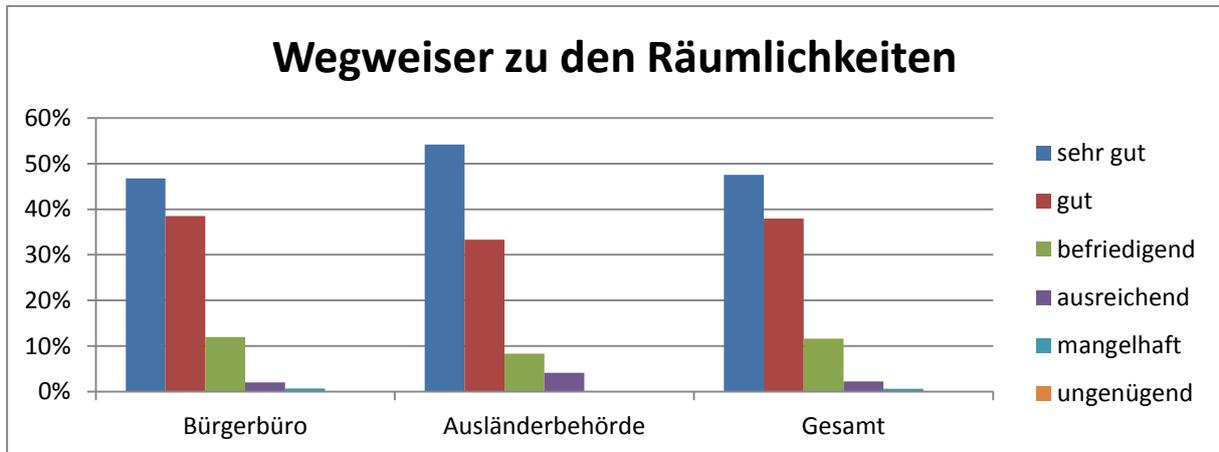
8. Verständlichkeit der Formulare



Die Verständlichkeit der Formulare finden 45 % der Befragten sehr gut und 43 % gut. Im Melde- und Passrecht bewerteten 44 % die Verständlichkeit der Formulare mit sehr gut und 45 % mit gut. Im Ausländerrecht waren es 56 % und 31 % der Befragten. Im Durchschnitt wird die Verständlichkeit der Formulare mit 1,7 bewertet.

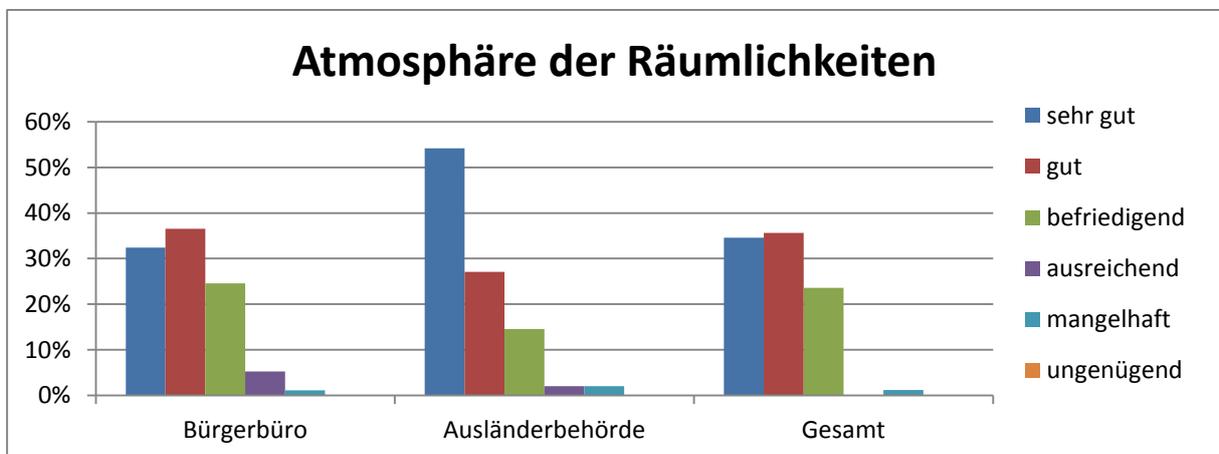


9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten



Die Wegweisung zu den jeweiligen Räumlichkeiten finden 86 % sehr gut bis gut, 48 % sehr gut und 38 % gut. Der Rest verteilt sich auf die Noten befriedigend, ausreichend bis ungenügend. Als Durchschnitt werden die Wegweiser mit 1,7 bewertet.

10. Atmosphäre der Räumlichkeiten



Die Atmosphäre der Räumlichkeiten finden 71 % der Befragten sehr gut bis gut, davon 35 % sehr gut. 24 % bewerten die Raumatmosphäre mit befriedigend, die Weiteren ausreichend bis mangelhaft. Im Durchschnitt ergibt dies eine Bewertung von 2,0.



11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“

Melde- und Passrecht

- Zugang zum Haus und zu den Räumlichkeiten mit Kinderwagen sehr schwierig-ausbaufähig.
- Mehr Möglichkeiten, Angelegenheiten Online zu klären, statt persönlich vorbeikommen zu müssen, wäre schön.
- Anwohner Ausweis per Einzugsermächtigung und automatische Zusendung.
- Die Räumlichkeiten etwas wärmer gestalten.
- Hinweisschilder Bürgerbüro größer draußen.
- Zeitschriften im Wartebereich, falls jemand länger wartet.
- Eingang besser ausschildern. Türe ist etwas unscheinbar.
- Längere Öffnungszeiten.
- Beinfreiheit am Tisch im Raum.
- Sie haben wahrscheinlich viel investiert, um aus einer offenen Schalterhalle die Einzelbüros abzutrennen. Nach außen wirkt dies sehr abweisend. Auch der Zugang in die Büros ist sehr eng.
- Abends längere Öffnungszeiten.
- Mehr als Mo. + Do. Nachmittag geöffnet.
- Öffnungszeiten für arbeitende Klienten.
- Einen zweiten Nachmittag geöffnet.
- Frühere Öffnungszeiten; Erreichbarkeit (telefonisch).
- Den Plan mit den Parkzonen für Anwohner online stellen.
- Öffnungszeiten abends für Berufstätige wären wünschenswert!
- Bessere Vorabinformation, ich musste 2x kommen.
- Abends länger öffnen, Gebühren ermäßigen.
- Räume besser ausschildern.
- Atmosphäre der Räume.
- Wenn man reinläuft, dann sieht man nicht gleich den Kasten, wo man eine Nummer ziehen soll. Könnte besser ausgeschrieben sein.
- Über Freunde habe ich erfahren, dass man sich auch online für Termine eintragen kann, was ich auch tat. Vor Ort konnte ich keinen Hinweis darauf entdecken -> ersichtlicher machen.
- Öffnungszeiten freitags länger.
- die Öffnungszeiten sind sehr unpassend, vor Allem für Schüler und Studenten!
- Ab 7:00 öffnen.
- Öffnungszeiten leichter ausfindig machen.
- Öffnungszeiten könnten zusätzlich in den Randzeiten angeboten werden.
- Letzte Nummer am Monitor stehen lassen.
- Wenn man Kinderwagen kommt hat man Schwierigkeiten, es wäre schön, wenn die Räume etwas größer wären.
- Abendöffnungszeiten.
- Früh morgendliche Anlaufzeit dauert.
- Wartezeiten.
- Ausschilderung über Internet ausgemachte Termine.
- Da nur 1 Nachmittag geöffnet an diesem Nachmittag enorm viel Andrang + lange Wartezeit vielleicht noch 1 Nachmittag öffnen.



LUDWIGSBURG

- 2 Erfahrungen: 1 Mitarbeiterin eher unpersönlich / gelangweilt; 1 Mitarbeiterin freundlich.
- Räumlichkeiten ein wenig gemütlicher machen; Atmosphäre: Arztpraxis.
- Deutlicher auf die Wartemarken hinweisen; online-Terminvereinbarung ist super!!
- Warum nur 1 Stuhl ich bin behindert und meine Frau muss mich begleiten.
- 2 x längere Nachmittagsöffnungszeiten.
- Auch mittwochs geöffnet haben.
- Einfachere Verlängerung des Bewohnerparkausweises (ohne alles nochmal angeben zu müssen).
- 2 Sitzmöglichkeiten in den Räumen, für Passbeantragung mit Kindern.
- Farbige Räumlichkeiten. Wirkt etwas steril.
- Öffnungszeiten; persönlicher Freiraum für Mitarbeiter (zu laut, zu viel persönlicher Tratsch).

Ausländerrecht

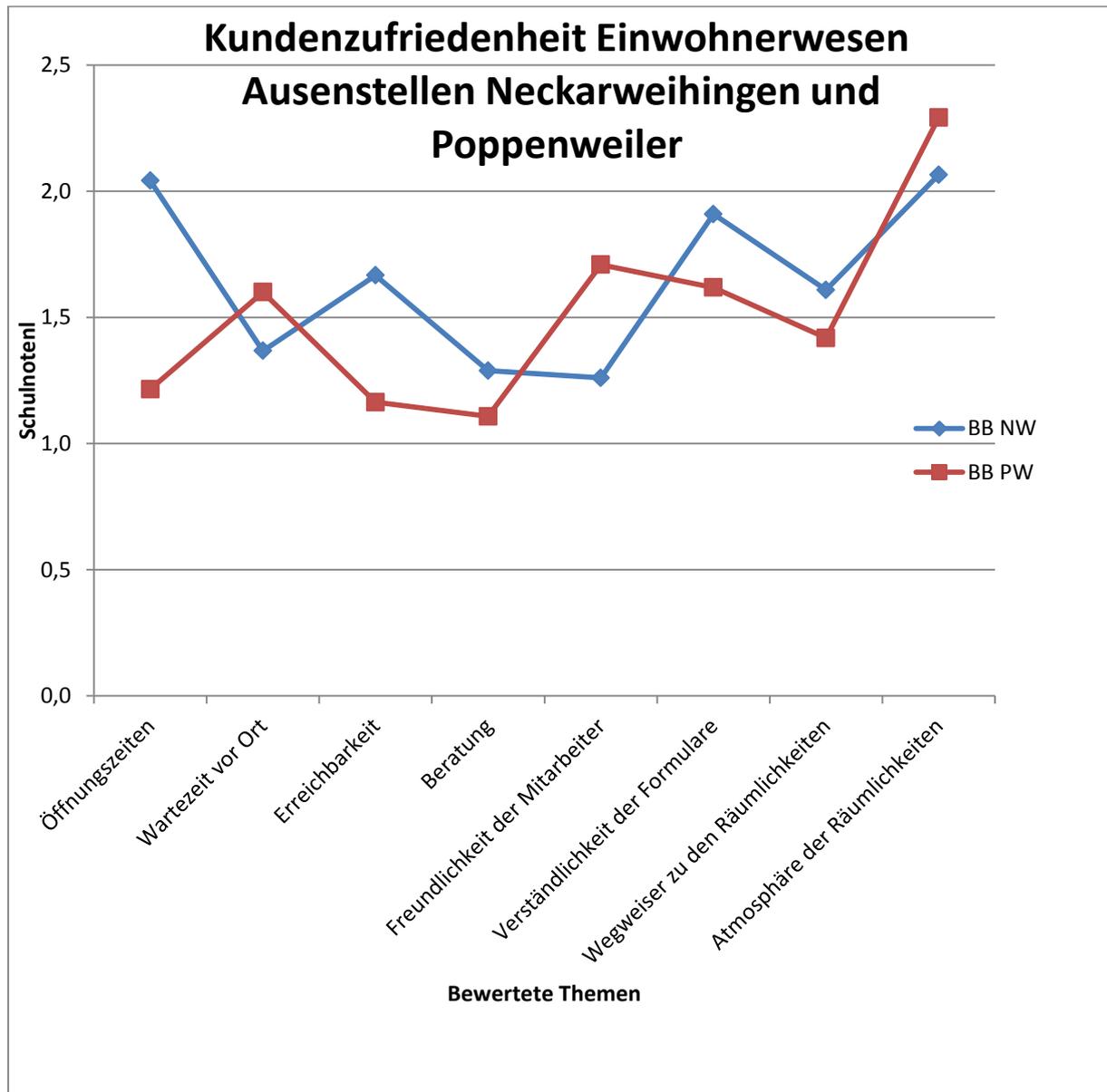
- Ich hätte gerne einen Kaffeeautomat im Wartebereich.
- Die Erreichbarkeit (telefonisch).
- Die Öffnungszeiten mehr machen oder mehrere Mitarbeiter einstellen.
- Termin; Wartezeit.



Bürgerbüro Neckarweihingen und Bürgerbüro Poppenweiler

1. Allgemeines

In den Bürgerbüros Neckarweihingen und Poppenweiler wurden 313 Fragebögen ausgegeben und 115 ausgefüllt wieder abgegeben. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 37 %, wobei diese in Neckarweihingen 24 % und in Poppenweiler 64 % betrug.

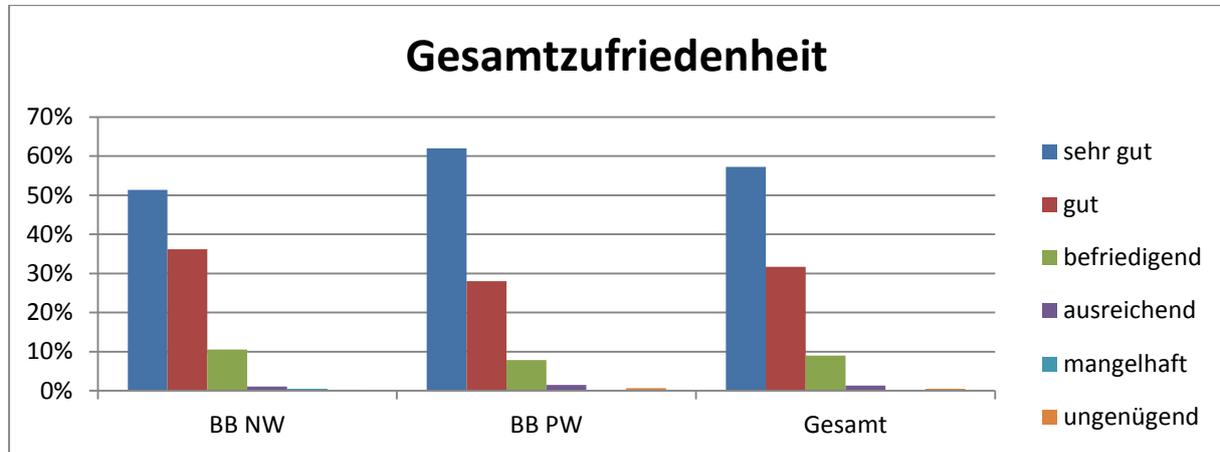


Im obigen Diagramm ist der arithmetische Mittelwert von Bewertungen der Themenbereiche Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser zu den Räumlichkeiten, Atmosphäre der Räumlichkeiten dargestellt.



2. Gesamtzufriedenheit

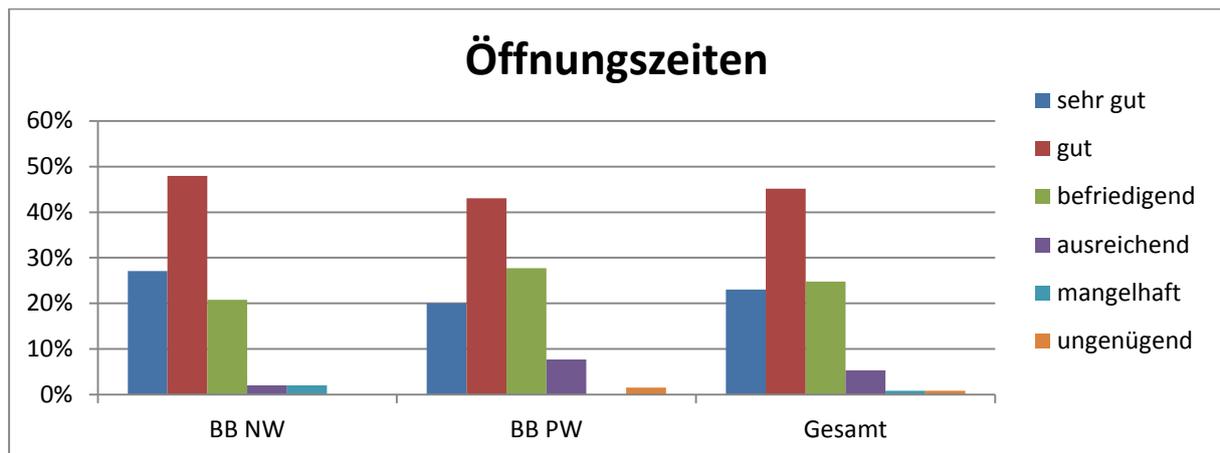
Die Gesamtzufriedenheit setzt sich aus folgenden Themenbereichen zusammen Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser und der Atmosphäre der Räumlichkeiten.



Insgesamt beurteilten 89 % der befragten Kunden ihre Zufriedenheit zu den abgefragten Themen mit sehr gut bis gut, wobei in Neckarweihingen jeweils 87 % der Befragten sehr gut und gut angaben und in Poppenweiler 90 % sehr gut bis gut. Im Gesamtschnitt ergibt dies ein Ergebnis von 1,6.

3. Öffnungszeiten

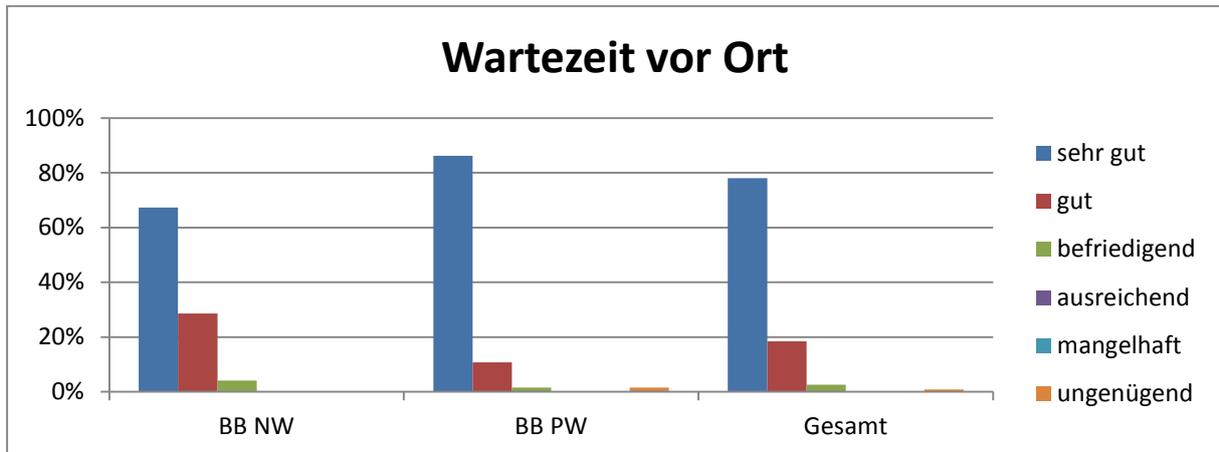
Die Wochenöffnungszeiten des Bürgerbüros Neckarweihingen betragen 17 Stunden. Die Wochenöffnungszeiten des Bürgerbüros Poppenweiler betragen 12 Stunden.



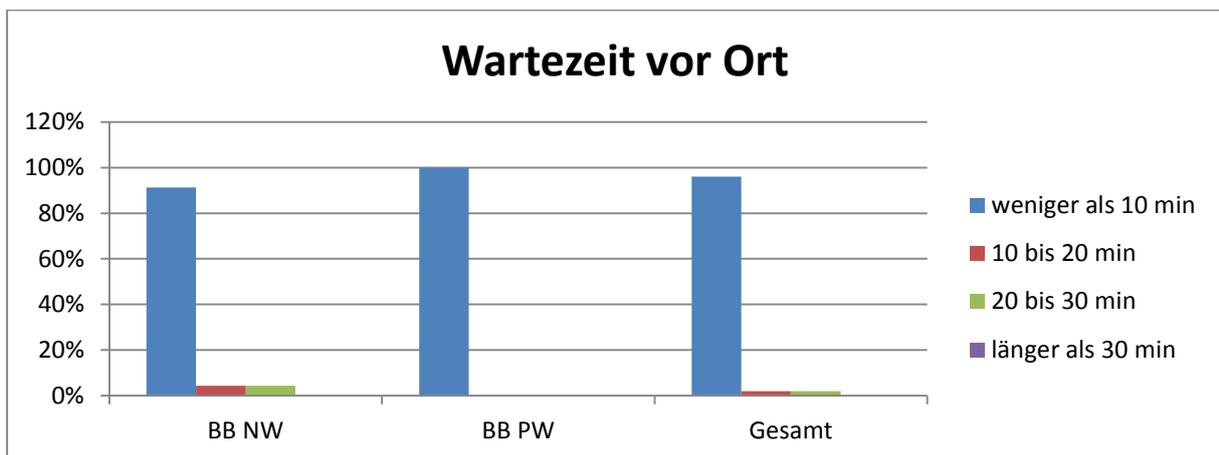
Insgesamt beurteilten 23 % der Befragten ihre Zufriedenheit mit den angebotenen Öffnungszeiten mit sehr gut, 45 % mit gut und 25 % mit befriedigend. Die Weiteren mit ausreichend bis mangelhaft. Im Durchschnitt bewerten die Befragten die Öffnungszeiten mit 2,0.



4. Wartezeit



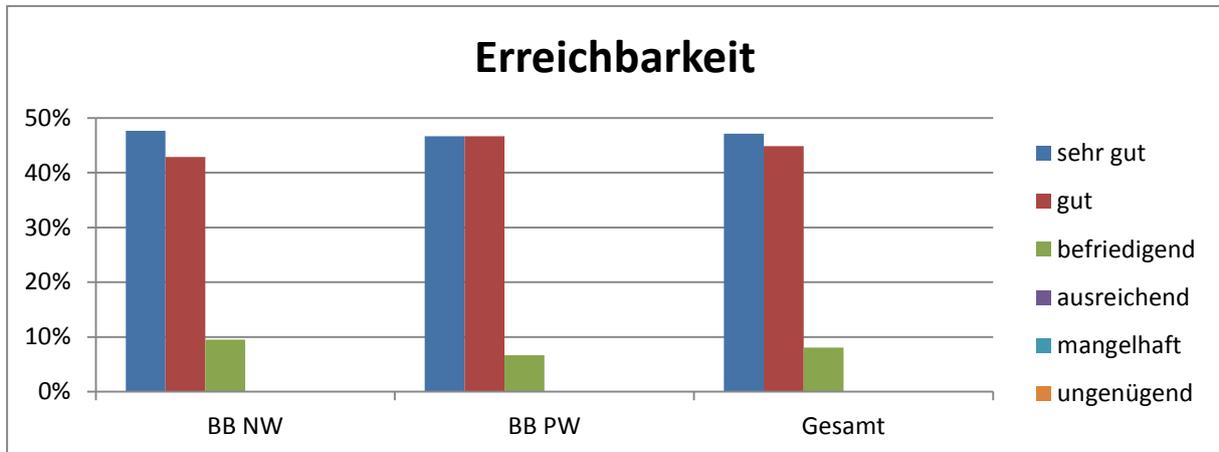
Insgesamt finden 96 % der Befragten die Wartezeit sehr gut bis gut, wobei es in Neckarweihingen 96 % und in Poppenweiler 97 % der Befragten sind. Im Durchschnitt ergibt dies eine 1,3.



96 % der Befragten gaben an, nicht länger als 10 Minuten vor Ort gewartet zu haben. In Neckarweihingen sind dies 91% und in Poppenweiler 100 % der Befragten. In Neckarweihingen mussten 5 % der Befragten zwischen 10 und 20 Minuten und 4 % zwischen 20 und 30 Minuten warten.

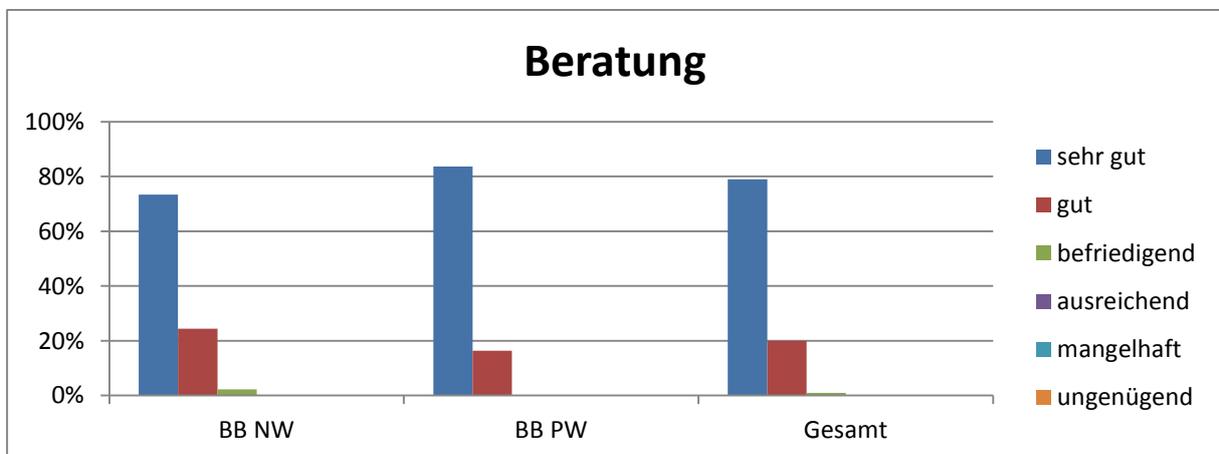


5. Erreichbarkeit



Die Erreichbarkeit in beiden Bürgerbüros wurde von 92 % mit sehr gut bis gut beurteilt. Die Erreichbarkeit in Neckarweihingen wurde von 48 % der Befragten mit sehr gut bewertet, von 43 % der Befragten mit gut und 9 % befriedigend. In Poppenweiler finden 47 % der Befragten die Erreichbarkeit sehr gut, 47 % gut und 6 % befriedigend. Dies ergibt ein Durchschnitt von 1,6.

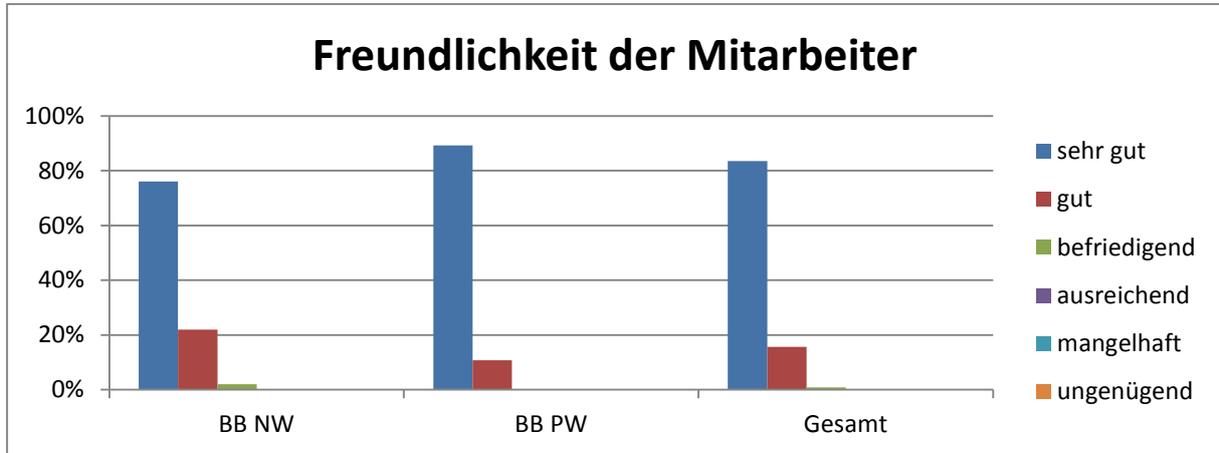
6. Beratung



Mit der Beratung waren 99 % der Befragten sehr gut bis gut zufrieden, 1 % befriedigend. Im Durchschnitt ergibt dies eine Bewertung von 1,2.

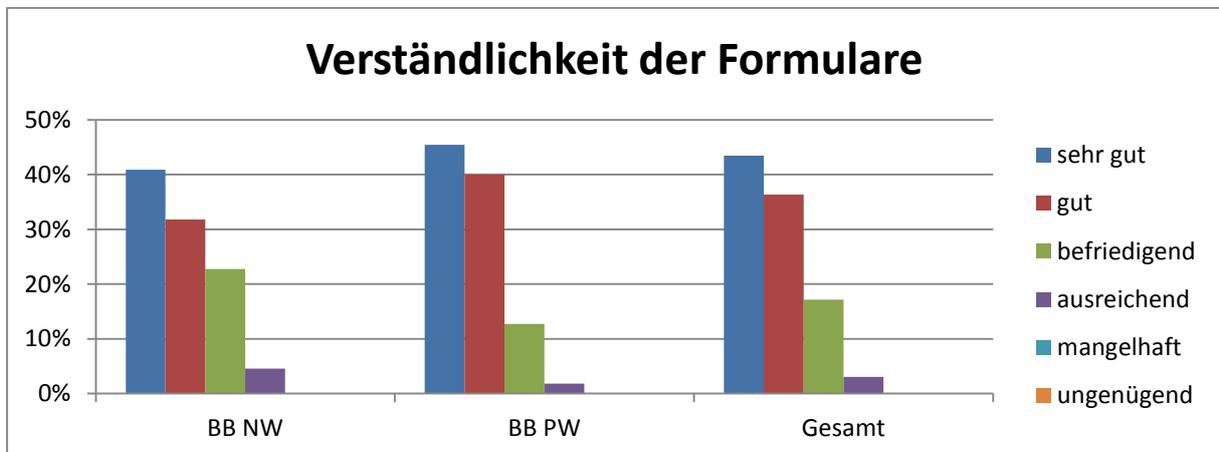


7. Freundlichkeit der Mitarbeiter



Insgesamt finden 83 % der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr gut und 16 % gut. 1 % der Befragten gab an, „befriedigend“ zufrieden mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter zu sein. Im Schnitt ein Ergebnis von 1,2.

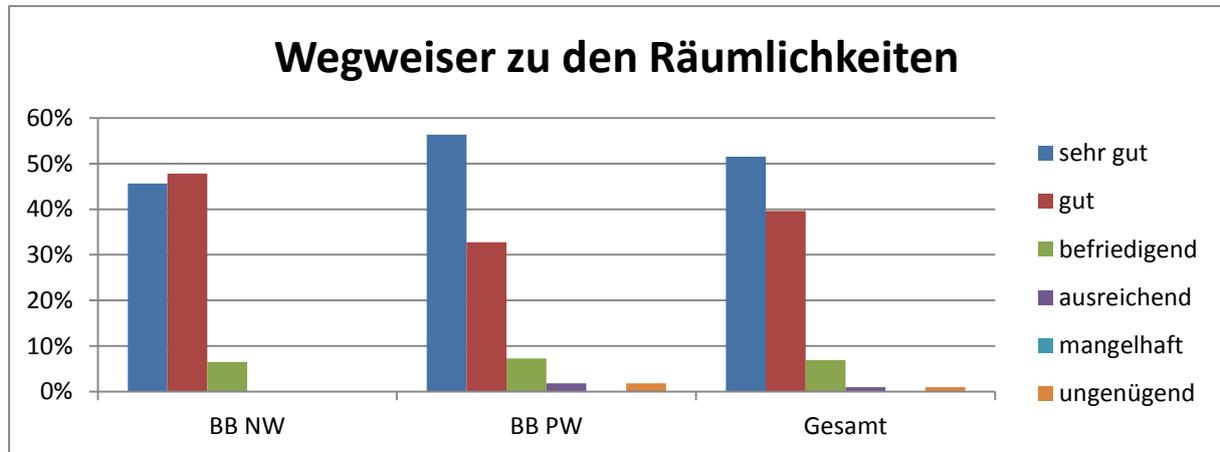
8. Verständlichkeit der Formulare



Die Verständlichkeit der Formulare finden 43 % der Befragten sehr gut und 36 % gut. In Neckarweihingen bewerteten sie 41 % die Verständlichkeit der Formulare mit sehr gut und 32 % mit gut. In Poppenweiler waren es 45 % und 40 % der Befragten. Im Gesamten ein Durchschnitt von 1,8.

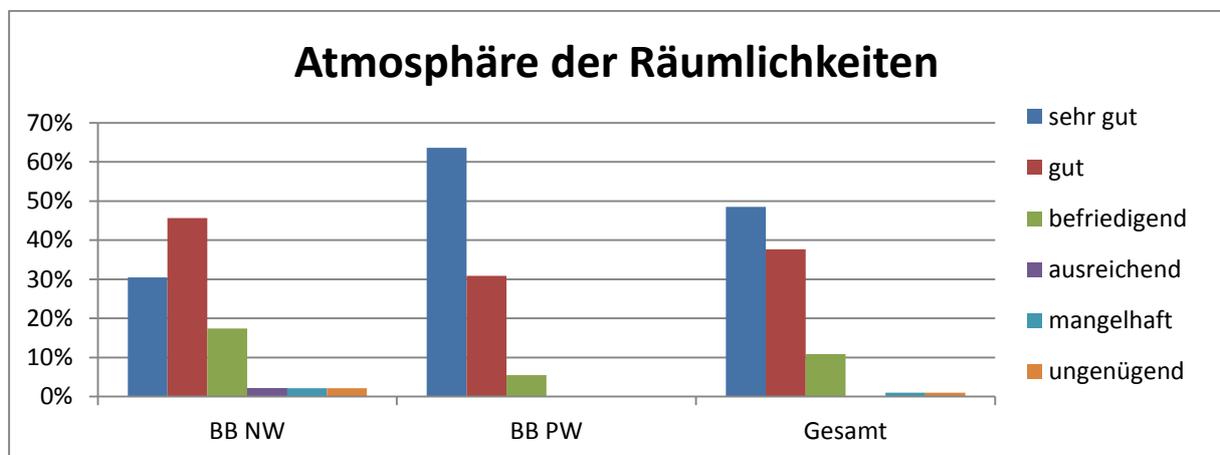


9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten



Die Wegweisung zu den jeweiligen Räumlichkeiten finden 51 % der Befragten sehr gut, 40 % gut, 7 % 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 87 % der Befragten sehr gut bis gut, Neckarweihingen finden 30 % die Atmosphäre sehr gut und 46 % gut, in Poppenweiler 64 % sehr gut und 31 % gut. Für das Bürgerbüro Neckarweihingen ergibt die Befragung einen Durchschnittswert von 2,1, für das Bürgerbüro Poppenweiler von 1,4, gesamt 1,7.



11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“

Neckarweihingen

- Öffnungszeiten! Bücherbus Dienstag von 17.30 – 18.30 Uh.
- Alles ok. Vielleicht Öffnungszeiten ein Tag mehr Nachmittags offen! Berufstätige.
- Sympathische Mitarbeiterin die auch lachen kann.
- Für Rollstuhlfahrer wäre eine Rampe oder ein Aufzug notwendig.
- Öffnungszeiten am Abend nach 18 Uhr verlängern (bis mind. 20 Uhr an einem Tag).
- Stühle vor den Büros zum warte.
- Kaffeeautomat oder Wasserspender im Warteraum.
- Sehr schlechte Parkmöglichkeiten.
- Die Öffnungszeiten für Berufstätige anpassen, wie zum Beispiel in der Zulassungsstelle für KFZ.
- Die Öffnungszeiten im Internet anpassen (aktualisieren).

Poppenweiler

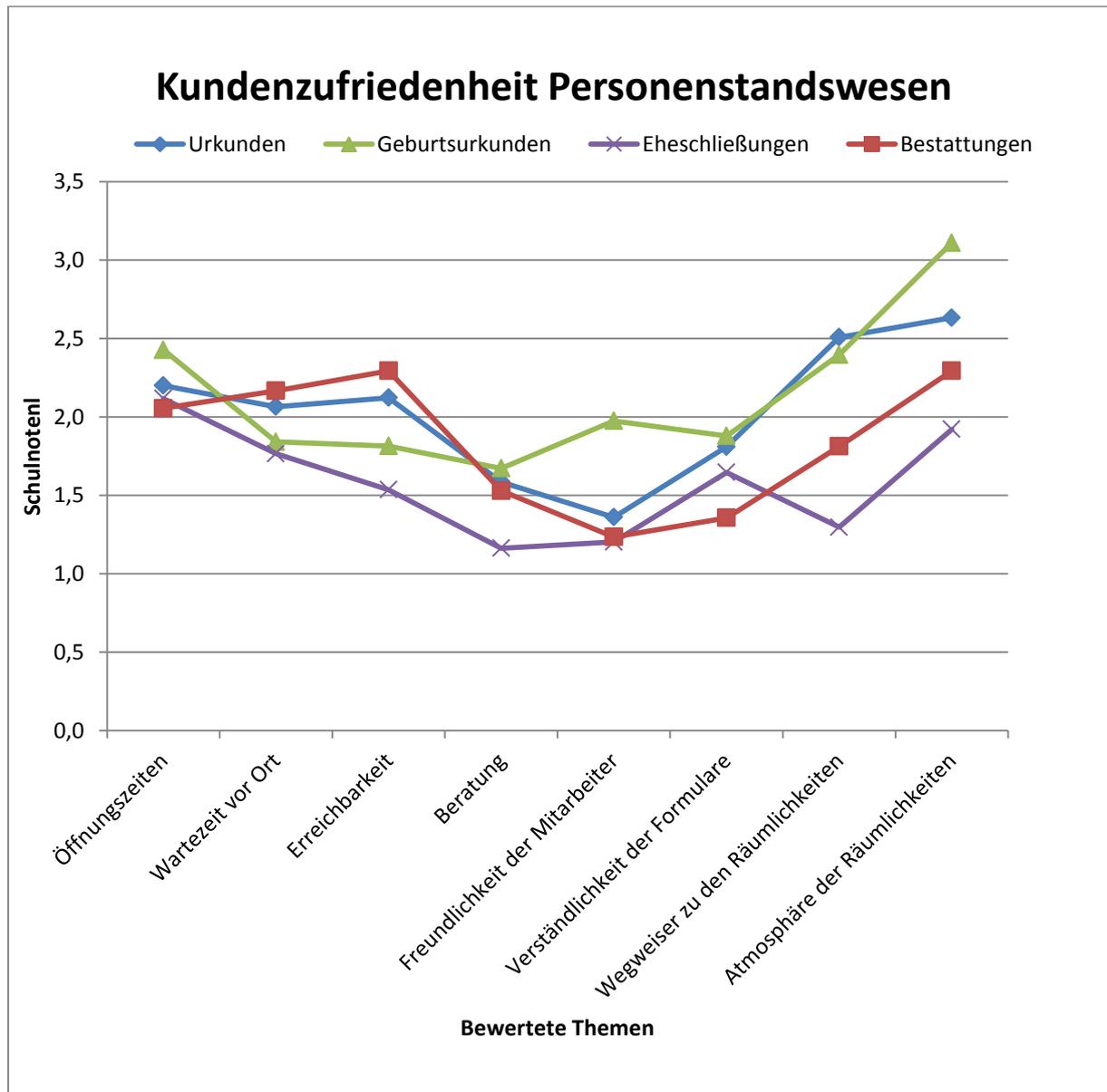
- Evtl. mehr Stühle, kürzere Wartezeiten sowie öfter Beratungen am Nachmittag.
- Ein Tag mehr Nachmittags öffnen.
- Mehr Öffnungszeiten nachmittags, da Schüler, Studenten etc. Vormittags keine Zeit haben.
- Einmal in der Woche bis 19 Uhr geöffnet haben wäre schön.
- Parksituation ist sehr ungeschickt.
- Die Öffnungszeiten könnten etwas länger sein.
- An die Stadt weiter geben: mehr Prospekte was in und um LB angeboten wird - Feste, Festivals, Ausflugsorte in der Gegend, Kurs, Spielplätze, ...; Anregung weiter geben, dass Kleinkindschaukeln auf den Spielplätzen in PW angebracht werden (v.a. Schwaikheimer-Spielplatz), bzw. andere Schaukeln, die "besser" schaukeln. Danke.



II. Team Standesamt

1. Allgemeines

Das Team Standesamt umfasst die Bereiche Eheschließungen, Geburtsurkunden, Urkunden und Bestattungen. Hier wurden insgesamt 567 Fragebögen ausgegeben und 271 ausgefüllt zurückgegeben. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 48 %.

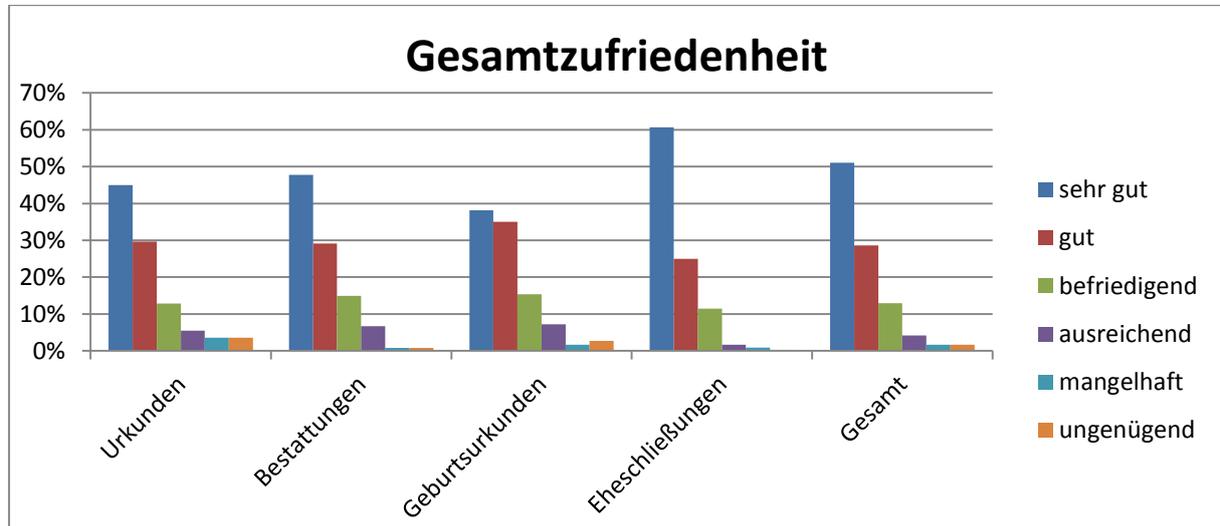


Im obigen Diagramm ist der arithmetische Mittelwert von Bewertungen der Themenbereiche Öffnungszeiten, Wartezeit vor Ort, Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit der Formulare, Wegweiser zu den Räumlichkeiten, Atmosphäre der Räumlichkeiten enthalten.



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.

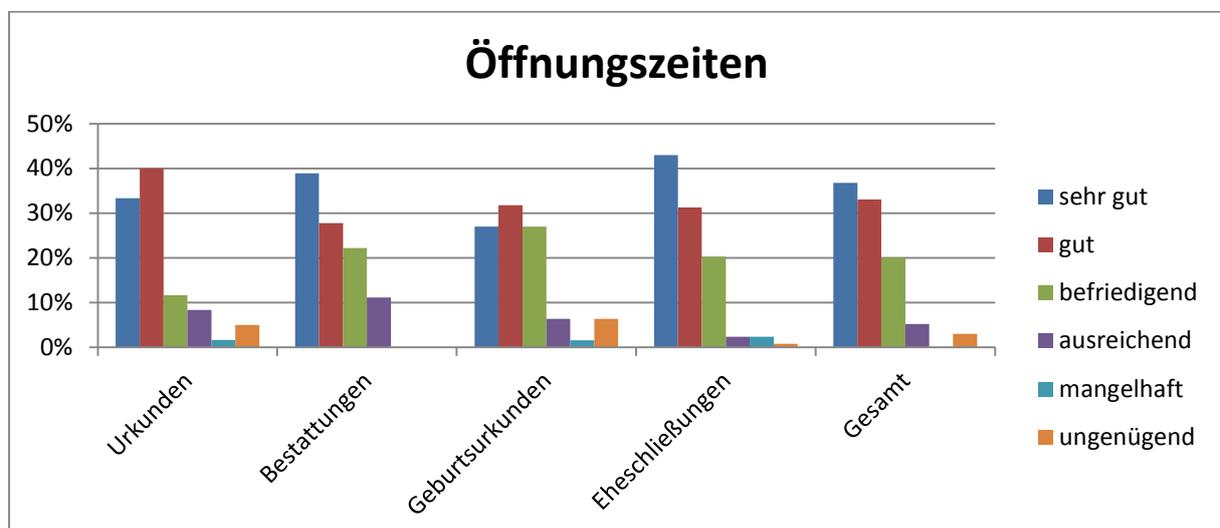


Insgesamt bewerteten 51 % der befragten Kunden ihre Zufriedenheit mit den abgefragten Themen mit sehr gut, 29 % der Befragten mit gut, 13 % mit befriedigend. Im Ergebnis ergibt dies einen Durchschnittswert von 1,8.

Im Bereich der Eheschließungen beträgt der Anteil der Kunden, welche mit sehr gut, gut und befriedigend bewertet haben, 61 %, 25 % und 11 %. Im Gesamten bewerten die Besucher mit einem Durchschnitt von 1,6.

3. Öffnungszeiten

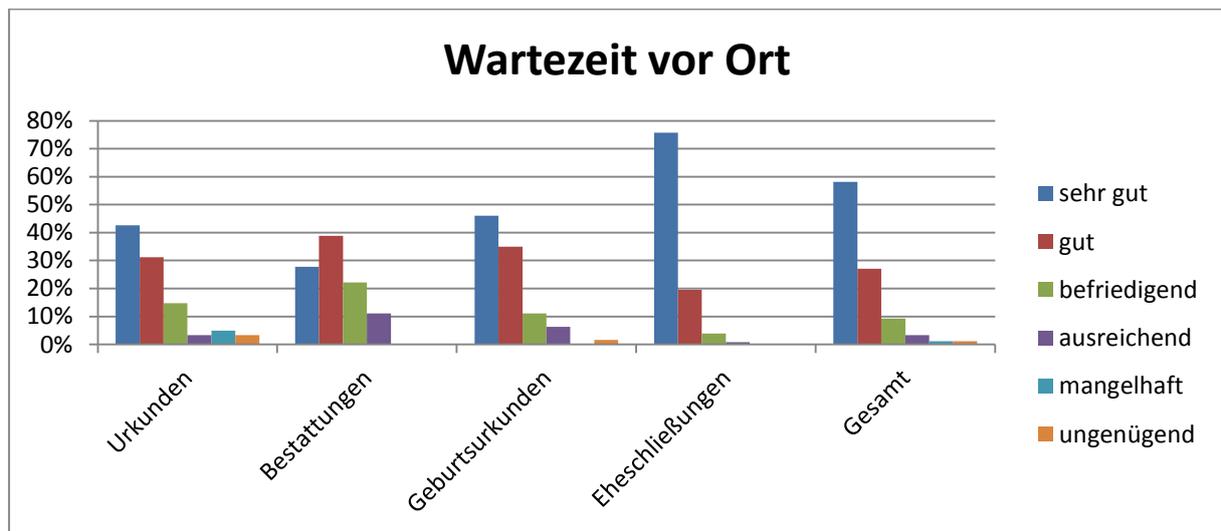
Die Wochenöffnungszeiten des Standesamtes betragen 26 Stunden.



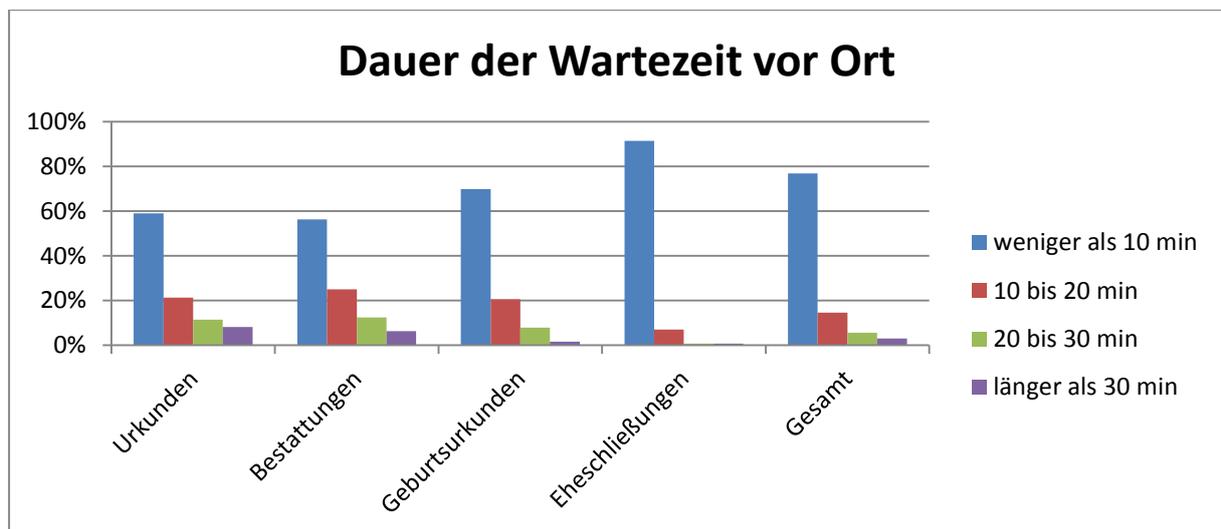


Insgesamt bewerteten 70 % der Befragten die Öffnungszeiten mit sehr gut bis gut, davon 37 % mit sehr gut und 20 % mit befriedigend. Im Gesamten bewerten die Besucher die Öffnungszeiten mit einem Durchschnitt von 2,1.

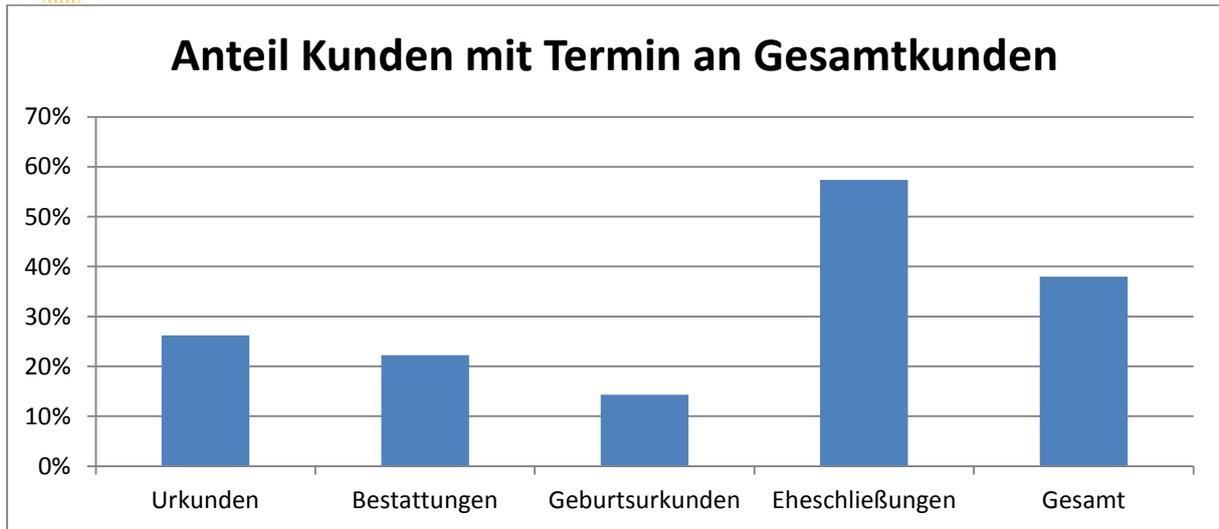
4. Wartezeit



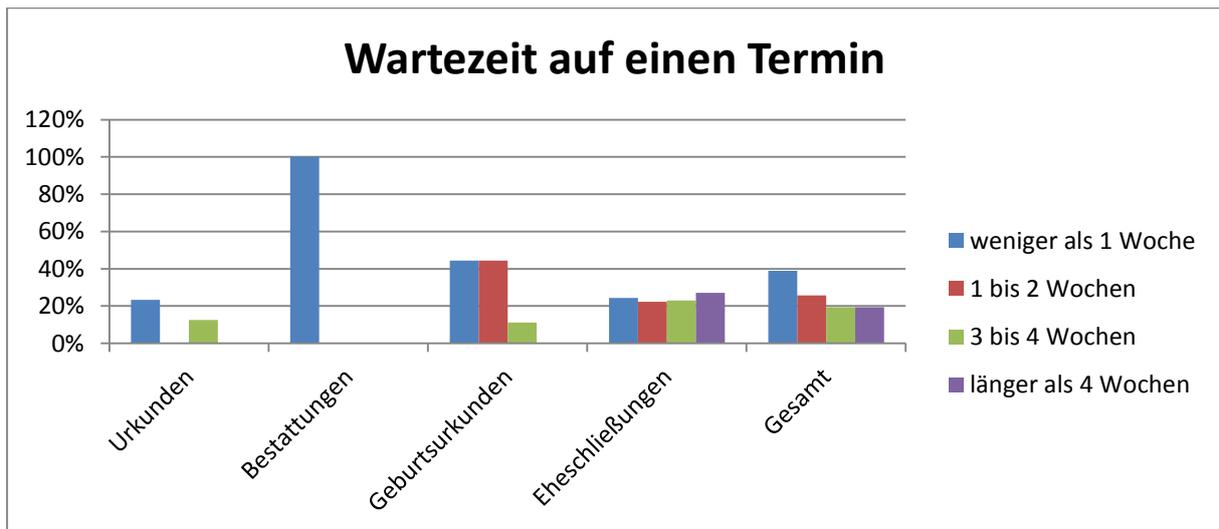
Insgesamt beurteilen 85 % der Befragten die Wartezeit mit sehr gut bis gut, davon 58 % mit sehr gut. Im Bereich der Bestattungen bewerten 28 % der Befragten die Wartezeit mit sehr gut und 39 % mit gut. Im Durchschnitt ergibt die empfundene Wartezeit einen Wert von 1,7.



77 % der Befragten gaben an, weniger als 10 Minuten vor Ort gewartet zu haben, 15 % warteten zwischen 10 und 20 Minuten, 6 % 20 – 30 Minuten und 3 % länger als 30 Minuten. Im Bereich der Bestattungen gaben 56 % der Befragten an nicht länger als 10 Minuten gewartet zu haben und 25 % zwischen 10 und 20 Minuten.



Insgesamt vereinbarten 38 % der Kunden einen Termin. Im Bereich der Eheschließungen beträgt der Anteil 57 % und im Bereich der Geburtsurkunden 14 % der Befragten.

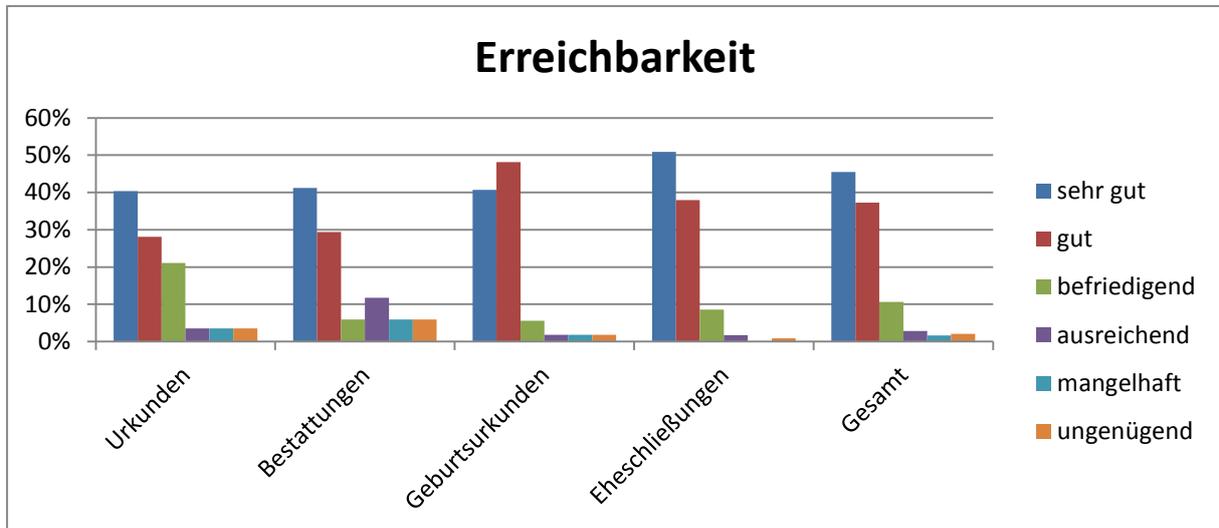


Insgesamt erhielten 39 % der Befragten innerhalb einer Woche einen Termin, 22% zwischen 1 und 2 Wochen, zwischen 3 und 4 Wochen warteten 19 %.

Im Bereich der Eheschließungen warteten 27 % der Befragten länger als 4 Wochen auf einen Termin.

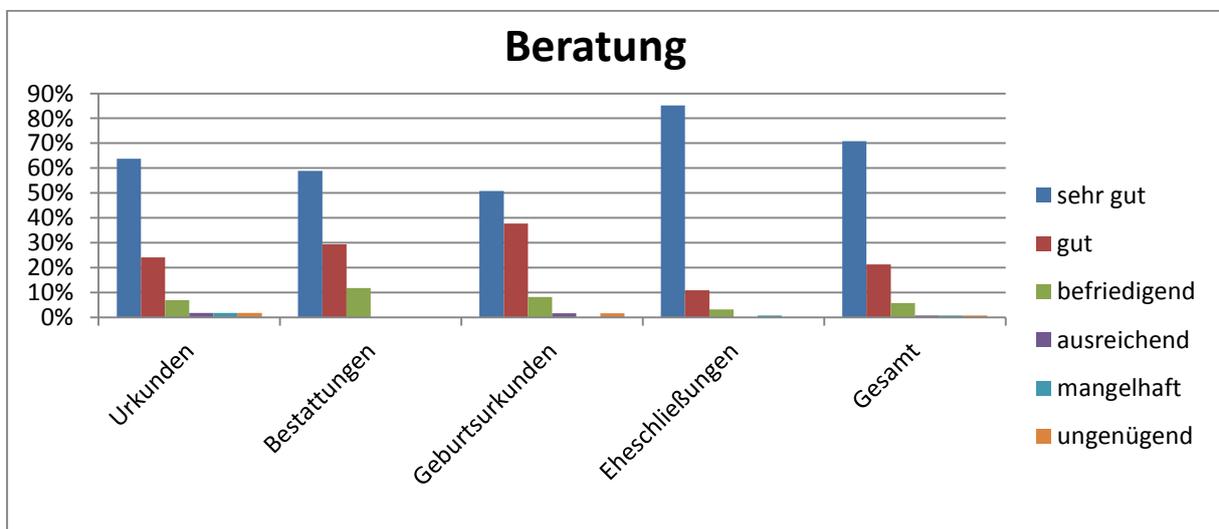


5. Erreichbarkeit



Die Erreichbarkeit bewerteten insgesamt 45 % der Befragten mit sehr gut, 37 % mit gut und 11 % mit befriedigend. Die Erreichbarkeit wird im Durchschnitt mit 1,8 benotet.

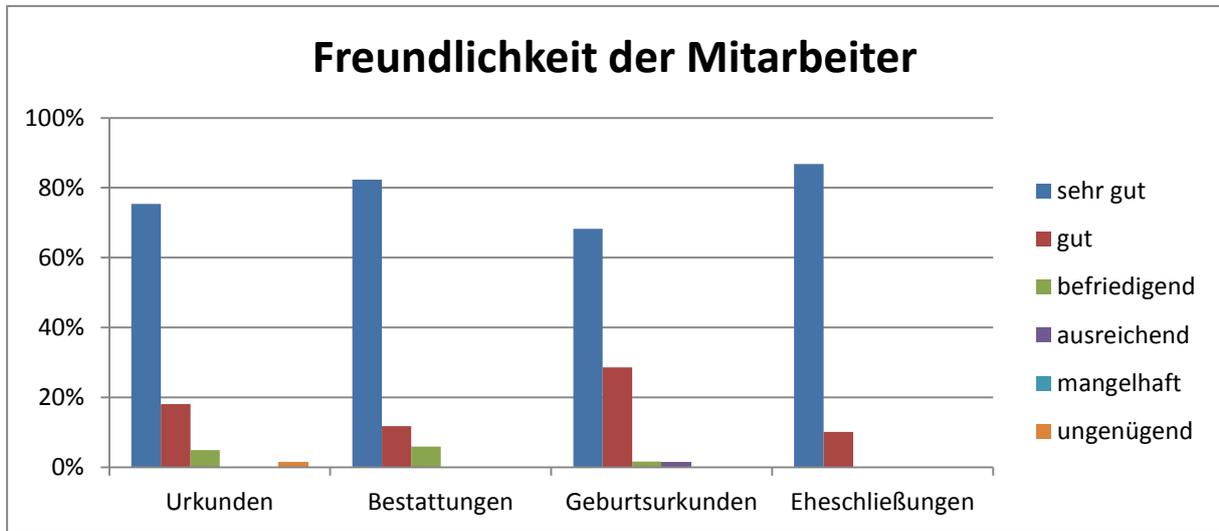
6. Beratung



Die Beratung bewerteten 92 % der Befragten mit sehr gut bis gut, davon 71 % mit sehr gut. Lediglich im Bereich der Bestattungen gibt es Abweichungen. Hier finden 59 % der Befragten die Beratung sehr gut und 29 % finden sie gut.

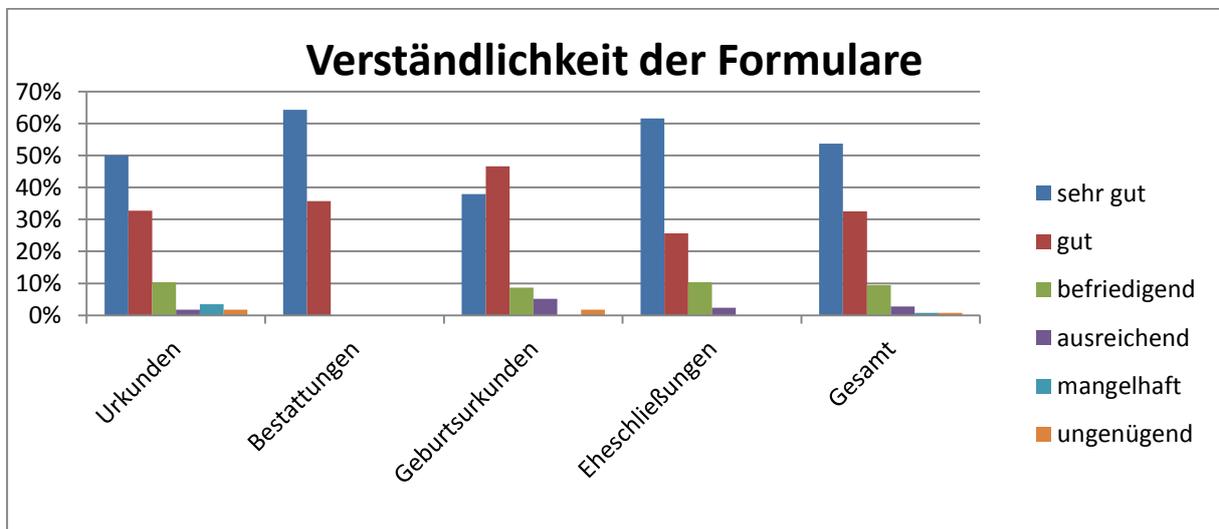


7. Freundlichkeit der Mitarbeiter



Insgesamt finden 96 % der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr gut bis gut, davon 80 % sehr gut. Im Schnitt beträgt die Bewertung der Freundlichkeit 1,3.

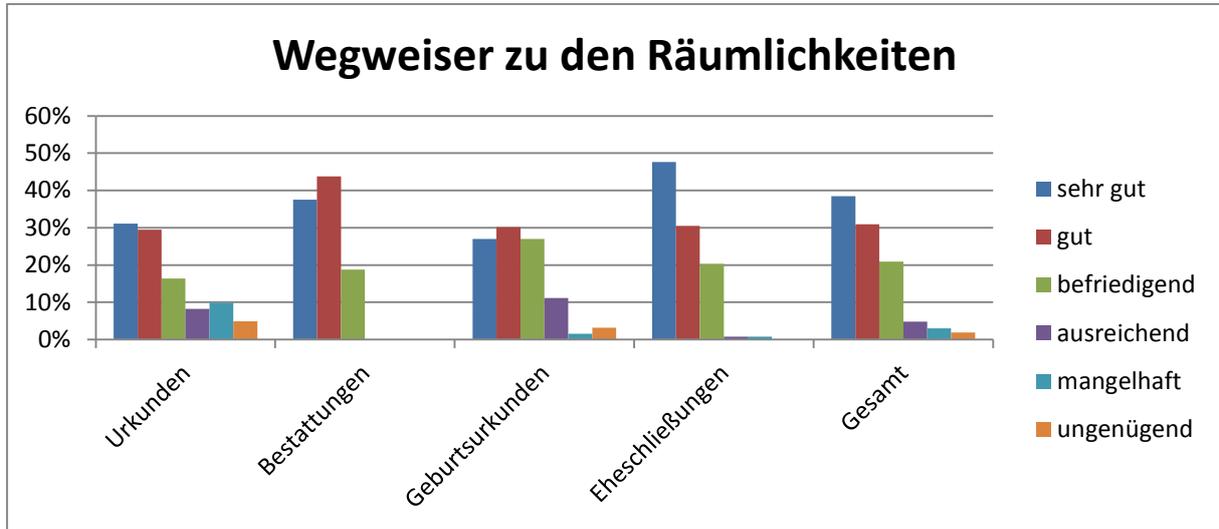
8. Verständlichkeit der Formulare



Die Verständlichkeit der Formulare finden 54 % der Befragten sehr gut und 33 % gut. Im Durchschnitt wird die Verständlichkeit der Formulare mit 1,7 bewertet.

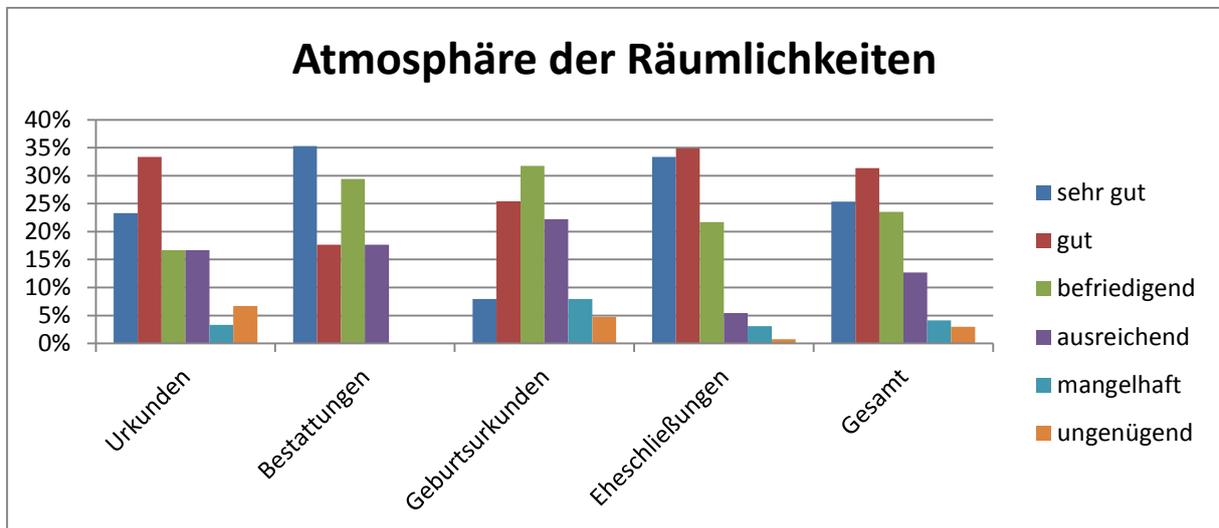


9. Wegweiser zu den Räumlichkeiten



Die Wegweisung zu den jeweiligen Räumlichkeiten finden 38 % der Befragten sehr gut, 31 % gut und 21 % befriedigend. Die restlichen 10 % verteilen sich auf die Noten „ausreichend“ bis „ungenügend“. Die Durchschnittsnote beträgt hier 2,1.

10. Atmosphäre der Räumlichkeiten



Die Atmosphäre der Räumlichkeiten finden 25 % der Befragten sehr gut, 31 % finden sie gut, 24 % befriedigend und 20 % ausreichend bis ungenügend. Im Bereich der Eheschließungen haben wir 2016 einen Durchschnittswert von 2,1, im Gesamten 2,5.



11. Auswertung des freien Feldes „Verbesserungsvorschläge“

Urkunden

- Etwas Farbe in Flur bringen. Vielen Dank für Ihre Freundlichkeit.
- Geringere Gebühren!
- Nummer ziehen.
- Wegweiser für Ausländer bitte.
- An mehreren Tagen längere Öffnungszeiten nach 17 Uhr.
- Die Beschilderung zum Standesamt.
- Atmosphäre veraltet, Renovierung wäre schön.
- Die Öffnungszeiten ändern, Wartezeiten kürzen.
- Nur die Atmosphäre damit es nicht so kalt wirkt.
- Von BW-Post auf Deutsche-Post umsteigen, Post kommt nicht an!!
- Telefonische Bestellung der Papiere bzw. die Bezahlung, da man nicht auf Vorkasse arbeitet! Normalerweise kann man die Papiere telefonisch anfordern bei den Ämtern die dann einem zugeschickt werden! So musste ich einen langen Weg fahren um die zu erledigen. Vielen dank trotzdem.
- Die telefonische Erreichbarkeit, sodass man nicht weitergeleitet werden muss und direkt bei der zuständigen Behörde anrufen kann.

Bestattungen

- Zu Stoßzeiten separaten Zugang für Bestattungsinstitute zur Abgabe oder Abholung von Unterlagen.
- Direkte -> schnellere Zustellung der Arztpapiere vom KH-STA zum Haupt-STA, so dass Sterbefälle vom Vortag auch schon vormittags bearbeitet werden können. Tel. Auskünfte manchmal seltsam (z.B.: Keine Ahnung ob ein STA-Beamter/in die Unterlagen heute noch unterschreibt.)
- Teilweise diplomatischer.
- Sonderzugang für Bestatter besonders am Donnerstag.
- Wartebereich! Stühle!
- Reaktion auf E-Mails.

Geburtsurkunden

- AUFZUG!
- kinderfreundliche Zugänge/Fahrstuhl.
- Kinderwagen ungeeignet!!!
- Servicezeiten; weitere Informationen (Angebote); kurzer Leitfaden "Für alles drum und dran" (muss ja nicht Hochglanz sein).
- Freundlichere Umgebung -> zu "verlottert", sonst alles gut.
- Modernisieren; besser ausschildern von außen.
- Ein Kaffeeautomat wäre nicht schlecht.
- Aufzug! Für frischgebackene Eltern v. a. nach Kaiserschnitt sind die Treppen fast unüberwindlich!
- Erreichbarkeit mit Kinderwagen; Öffnungszeiten erweitern.
- Barrierefrei.
- Paar Bilder fehlen; extra Parkmöglichkeiten an der Hauptstraße anbieten, besser ausschildern.
- Die Bearbeitung von Geburtsurkunden dauerte zwei Wochen, was meiner Meinung nach zu lange ist.
- Wegweiser draußen. Zuerst am Rathaus geschaut, dort war kein Hinweis zum Standesamt.
- Öffnungszeiten sehr schlecht für länger arbeitende.
- Großes Schild unten am Eingang Obere Marktstraße 1.



Eheschließungen

- Gestaltung der Räumlichkeiten.
- Öffnungszeiten; Gebühren; Anbindung zu anderen Standesämtern; Online-Führung zu Vollmachten/Ausdrucken.
- Mit viel viel Betteln und Glück einen Termin bekommen der vor der Eheschließung war.
- Räumlichkeiten.
- Öfter nachmittags offen haben.
- Unten an der Eingangstüre ist keine gut einsehbare Beschilderung angebracht!
- Abendsprechzeiten wären schön. Danke für den Service.
- Bessere Auskunft am Telefon und bessere Kenntlichkeit des Standesamts.
- 2 Nachmittage für die Öffnungszeiten.
- Telefonische Erreichbarkeit; Sanierung Standesamt notwendig.
- flexiblere Öffnungszeiten in den Feierabendstunden.
- Nummer ziehen bei Kirchenaustritt + Displays bitte eintreten.
- Räumlichkeiten modernisieren, online Terminvereinbarung.
- Farben und Bilder im Flur.