

# 2019/1 Bürgerbüro Stadtmitte

Erfasste Fragebögen = 103



## Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

### Legende

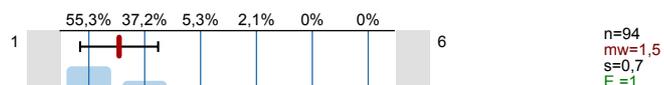
Frage**text**



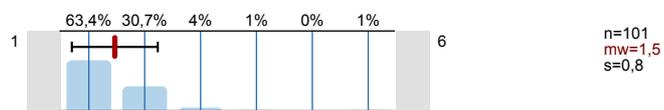
n=Anzahl  
mw=Mittelwert  
s=Std.-Abw.  
E.=Enthaltung

### Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit...  
...den Öffnungszeiten?



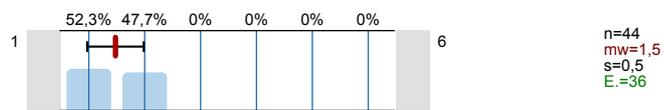
...der Wartezeit vor Ort?



...der telefonischen Erreichbarkeit?



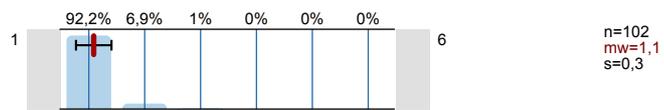
...der Erreichbarkeit per Mail?



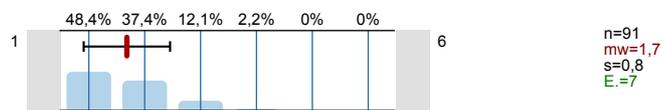
...der Beratung?



...der Freundlichkeit der Mitarbeitenden?



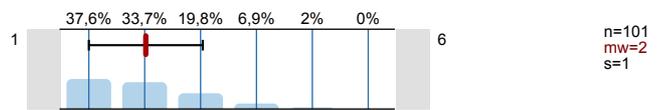
...der Verständlichkeit der Formulare?



...den Wegweisern zu den Räumlichkeiten?



...der Atmosphäre in den Räumlichkeiten?



## Wartezeiten

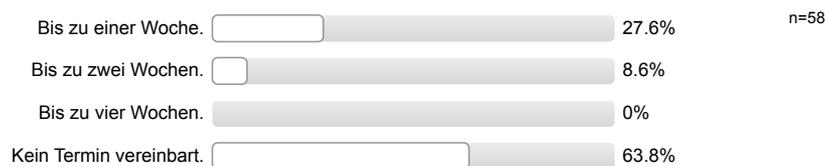
Wie lange haben Sie vor Ort gewartet?



Hatten Sie einen Termin vereinbart?

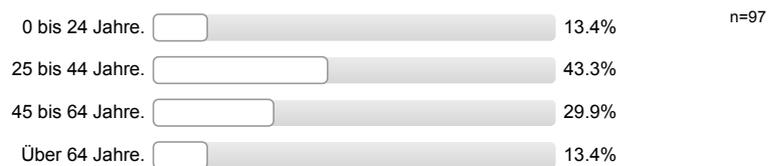


Wie lange haben Sie auf einen Termin gewartet?



## Demografische Angaben

Wie alt sind Sie?



Sie sind

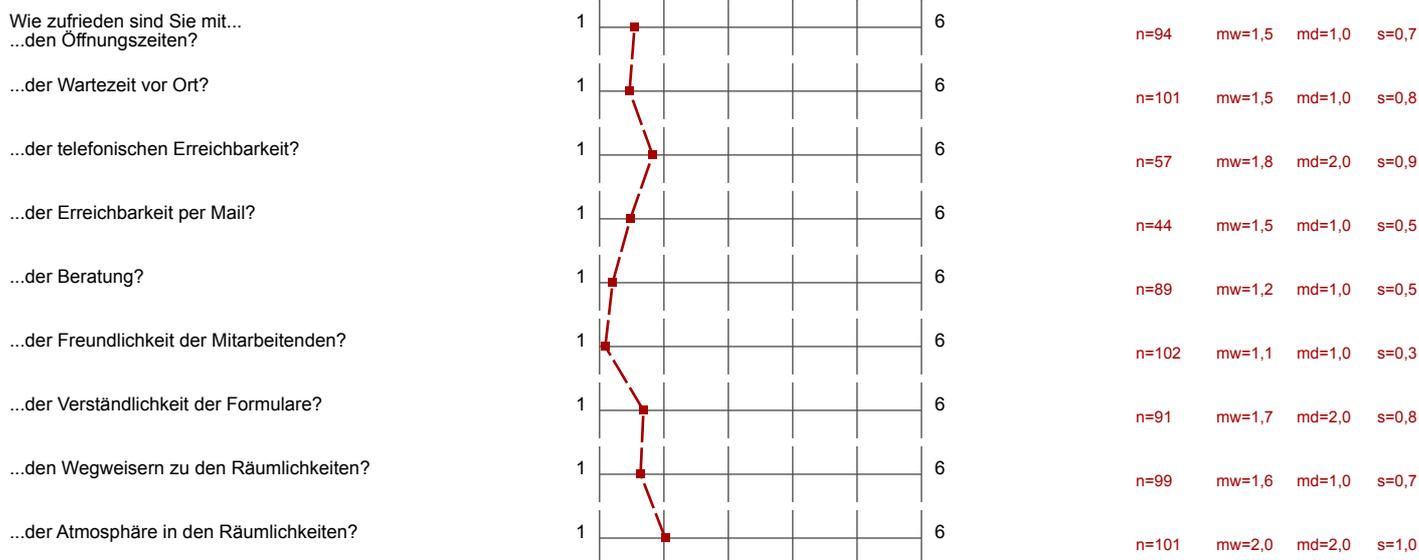


# Profillinie

Name der Umfrage: 2019/1 Bürgerbüro Stadtmitte

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

## Zufriedenheit



## Auswertungsteil der offenen Fragen

Sonstiges

Was möchten Sie uns sonst noch mitteilen?

bisher sehr zufrieden.

Tolle Mitarbeiterin Fr. ~~Kurtz~~  
Fr. Kroschke

Sehr modernes Rathaus und Team

Tolle Mitarbeiter!

Frau Urtch war sehr professionell, freundlich, hilfsbereit und kompetent!

Frau Voige war außerordentlich effizient & freundlich, professionell und aufmerksam. Sehr gute Erfahrung! Weiter so!

Frau Urtch war sehr nett

Vielen Dank für Ihre schiffliche Erinnerung, dass die Ausreise in Kürze ablaufen. Finde ich großartig!

mehr Onlinefunktionen (Bsp. Voreingabe der eigenen Daten abprüfen)

SUPER 😊

Ich bin Rollstuhlfahrerin - wenn man ins Zimmer fährt mit dem Rollstuhl kann die Tür nicht geschlossen werden. Auswachen sowie so besagte Verhinderung. Hier wird auf größeren Zimmern aufgestellt doch!

bisher sehr zufrieden.

Tolle Mitarbeiterin Fr. ~~Kretz~~  
Fr. Kröcher

Sehr modernes Rathaus und Team

Tolle Mitarbeiter!

Frau Urtch war sehr professionell, freundlich, hilfsbereit und kompetent!

Frau Voigt war außerordentlich effizient & freundlich, professionell und aufmerksam. Sehr gute Erfahrung! Weiter so!

Frau Urtch war sehr nett

Vielen Dank für Ihre schriftliche Erinnerung, dass die Ausreise zu kurze ablaufen. Finde ich großartig!

mehr Onlinefunktionen (Bsp. Voreingabe der eigenen Daten  
abprüfen)

SUPER 😊

Ich bin Rollstuhlfahrerin - wenn man ins Zimmer fährt  
mit dem Rollstuhl kann die Tür nicht geschlossen werden.  
Ausgängen sowie so besetzte Verhältnisse. Hier wird auf  
größere Zimmer erfolgt jedoch!

AUSCHREIBUNG WEGEN ABGANG

PERSONALAKTUELL IST FÜR

sehr guter Bürgerservice, vielen Dank!

Ausgesprochen freundliche Mitarbeiter

Sehr freundliche Beratung! Großes Lob!

Weiter so!!!

Warum gibt es keine Behindertentoilette! mit einem Rollstuhl oder  
Rollator kommt man nicht in die Toilette

F. Voigt ist eine  
zufällige tolle Mitarbeiterin

Es ist nicht so gut, dass man so lange warten muss.  
Aber ihr seid sehr freundlich!

Online Termine vereinbaren zu können, stellt eine tolle Entlastung dar.

Es wäre gut, wenn an der Vorderseite des Gebäudes ein Hinweis für die Zugänglichkeit mit Kinderwagen wäre.

Frau D'Allesandro war sehr freundlich und kompetent

Es war sehr schön hier. Es hat uns Spaß gemacht



Top!

Sehr ~~rasch~~ u. freundliche  
Bearbeitung

super schnelle Terminvereinbarung

extra Raum für Passagelgelegenheiten bei Kindern  
(mehr Platz, Malecke o. ä.) wäre gut

Ging mit Termin echt flott - keine 5 Minuten gewartet  


Perfekter Bürgerservice, komme von  
stgt.  

guter Internetauftritt  
Sehr gut ist, dass nach der Online-Terminvereinbarung eine Auflistung der  
notwendigen Dokumente bereit - Formulare nach Möglichkeit direkt anhängen

# 2019/2 Bürgerbüro Stadtmitte

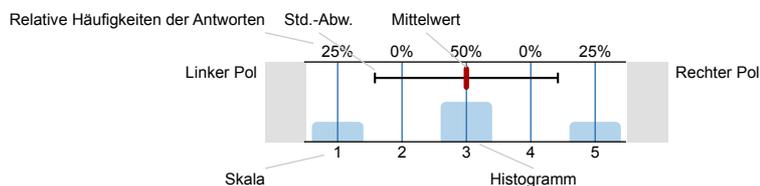
Erfasste Fragebögen = 78



## Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

### Legende

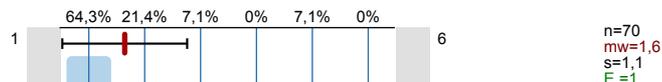
Frage**text**



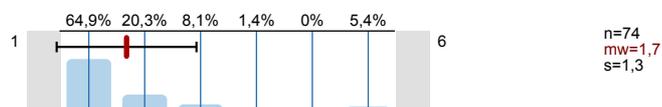
n=Anzahl  
mw=Mittelwert  
s=Std.-Abw.  
E.=Enthaltung

### Zufriedenheit

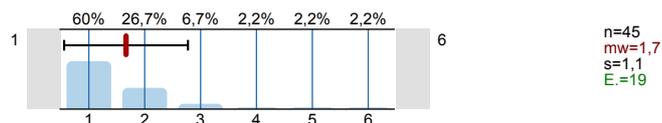
Wie zufrieden sind Sie mit...  
...den Öffnungszeiten?



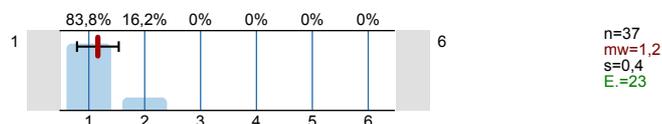
...der Wartezeit vor Ort?



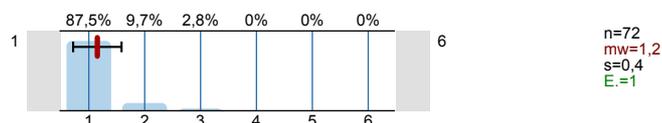
...der telefonischen Erreichbarkeit?



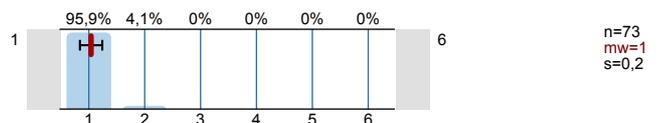
...der Erreichbarkeit per Mail?



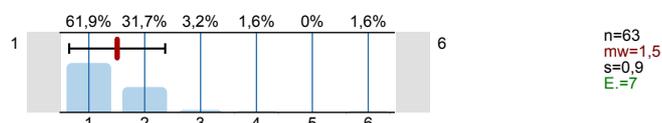
...der Beratung?



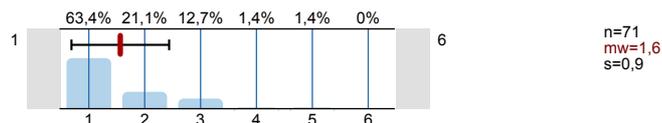
...der Freundlichkeit der Mitarbeitenden?



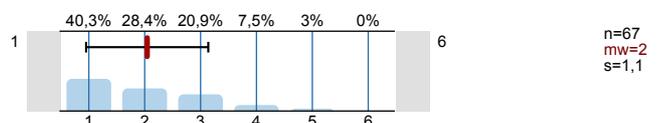
...der Verständlichkeit der Formulare?



...den Wegweisern zu den Räumlichkeiten?

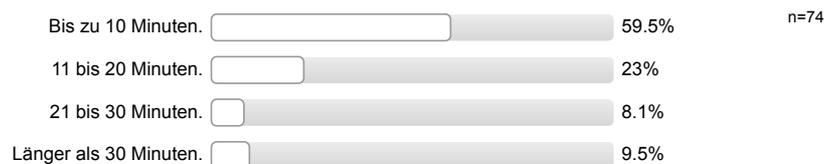


...der Atmosphäre in den Räumlichkeiten?



## Wartezeiten

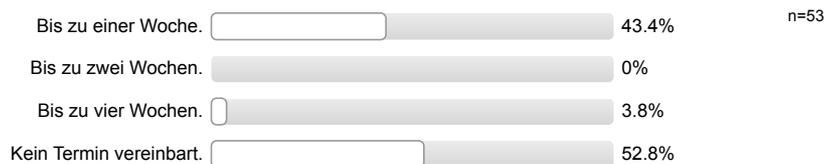
Wie lange haben Sie vor Ort gewartet?



Hatten Sie einen Termin vereinbart?



Wie lange haben Sie auf einen Termin gewartet?



## Demografische Angaben

Wie alt sind Sie?



Sie sind

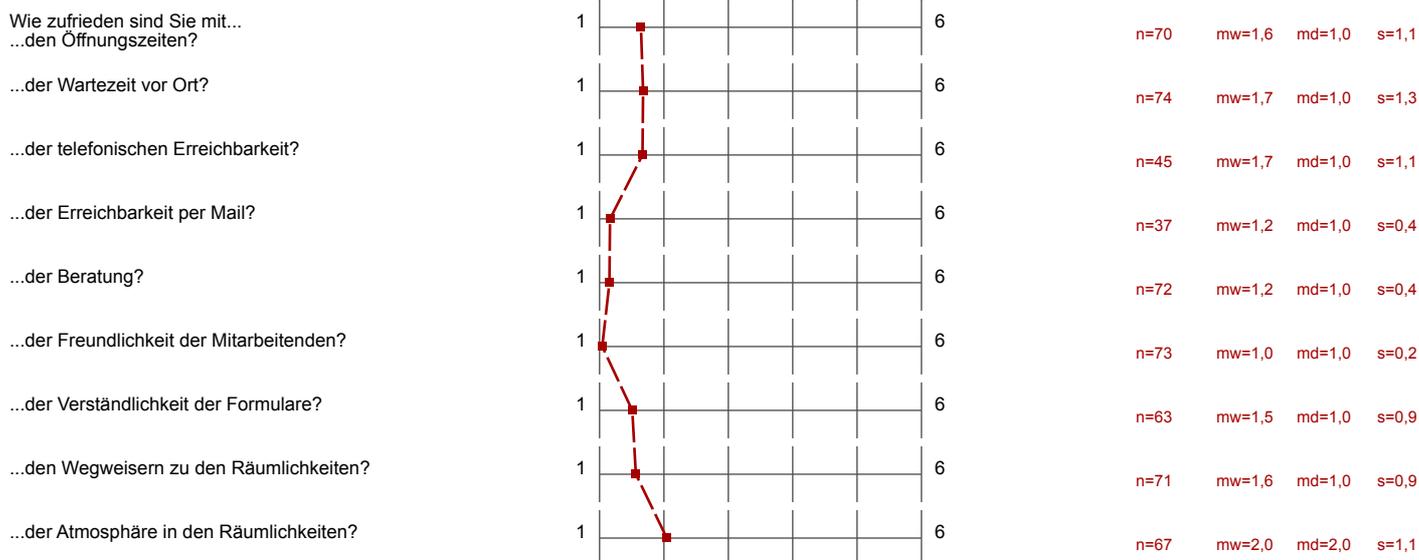


# Profillinie

Name der Umfrage: 2019/2 Bürgerbüro Stadtmitte

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

## Zufriedenheit



## Auswertungsteil der offenen Fragen

## Sonstiges

Was möchten Sie uns sonst noch mitteilen?

Terminplanung und Einhaltung super, tolle Beratung

Terminveränderungen per Mail zu umständlich. Die Wartezeiten zu lange. Auch die Wartezeiten vor der Türe noch zu lange besonders wenn man zur Arbeit muss!!

Alles perfekt

Freundliche Beratung

Weiter so!

Finde die neuen Möglichkeiten super → Abholung Pass am Automat.  
Weiter so!

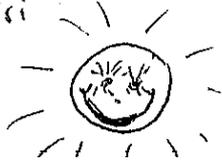
Bin sehr zufrieden. Finde das Service top.  
Bei Terminen am frühen Morgen, auch ohne Anmeldung, ist die

Alles in Ordnung!

leider tel. unterbrechung Auskunft, aber  
wahrscheinl. Kennerei + 1 Vormittag für  
Kinderreisepass

Alles super! 😊

Hallo, wir danken sich



← ich will ein  
Keks

sehr freundliche Mitarbeiterin

Frau Okanovic sehr kompetent und zuverlässig.  
Trotz langer Wartezeit sehr zufrieden.

Online - Bestellung von Parkausweisen: SUPER!

War alles Bestens, vor allem der junge Mann,  
bei dem ich gelandet bin, war super freundlich,  
hilfsbereit u. flexibel!

Ihr Mitarbeiter Herr Kallisch war außerordentlich  
freundlich & hilfsbereit, dafür sind wir sehr  
Dankbar!!!

Schön, dass es Rathäuser mit überaus freundlichen  
Mitarbeitern gibt, die auch noch mitdenken und Tipps  
geben. Die Online-Terminvereinbarung ist auch super, da  
es dann keine Wartezeit gibt! DANKE!!!

Nix

Wäre nett wenn man gausst hätte das man einen Termin online vereinbaren kann.  
Toll wäre ebenfalls wenn man Anträge wie die Verlängerung eines Personalausweises online oder auf dem Postweg beantragen könnte. Foto, Gebühren ~~und den~~ und den ~~Ant~~ in einen Briefumschlag und fertig.

Fr. Okanovic ist sehr freundlich!

Alles Super.

Freundliche und kompetente Mitarbeiter

Sie haben Tolle Mitarbeiter  
Freundlich / zuvorkommend

M. Hr. Götzler.

super schnelle Abwicklung, unkomplizierte Ummeldung, keine Wartezeiten durch Terminvereinbarung.

Sehr zufrieden, Super-Service

sehr nette Mitarbeiter, hilfsbereit

Alles super! ↓

Danke 😊

# 2019/3 Bürgerbüro Stadtmitte

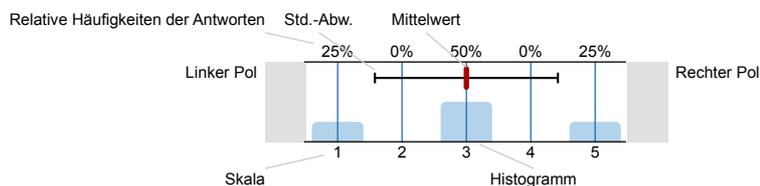
Erfasste Fragebögen = 116



## Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

### Legende

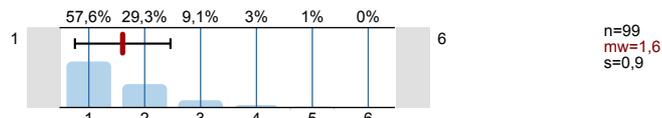
Frage**text**



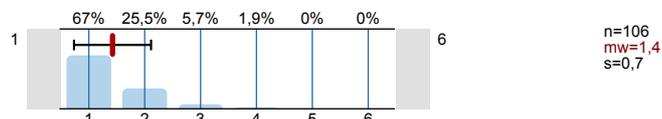
n=Anzahl  
mw=Mittelwert  
s=Std.-Abw.  
E.=Enthaltung

### Zufriedenheit

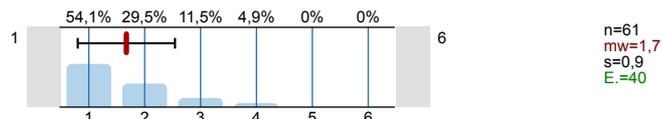
Wie zufrieden sind Sie mit...  
...den Öffnungszeiten?



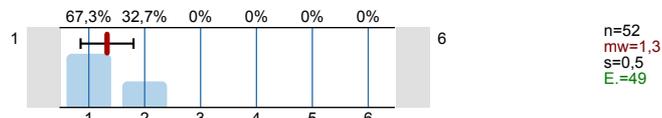
...der Wartezeit vor Ort?



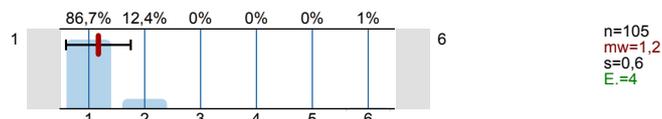
...der telefonischen Erreichbarkeit?



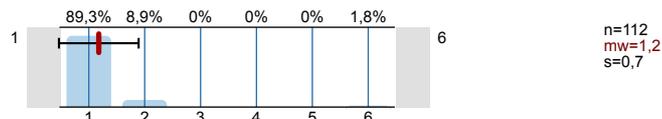
...der Erreichbarkeit per Mail?



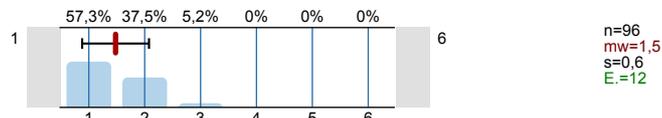
...der Beratung?



...der Freundlichkeit der Mitarbeitenden?



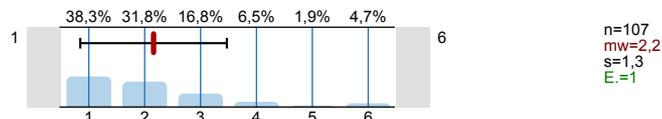
...der Verständlichkeit der Formulare?



...den Wegweisern zu den Räumlichkeiten?

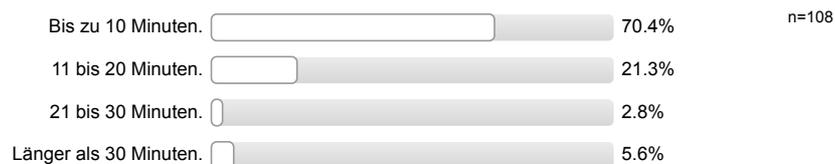


...der Atmosphäre in den Räumlichkeiten?



## Wartezeiten

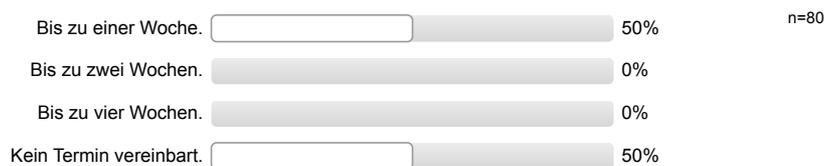
Wie lange haben Sie vor Ort gewartet?



Hatten Sie einen Termin vereinbart?

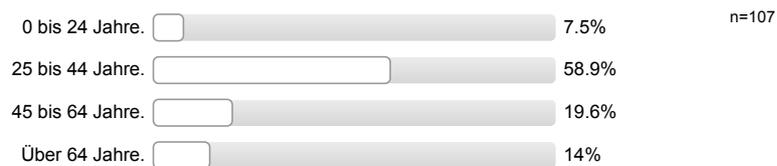


Wie lange haben Sie auf einen Termin gewartet?



## Demografische Angaben

Wie alt sind Sie?



Sie sind

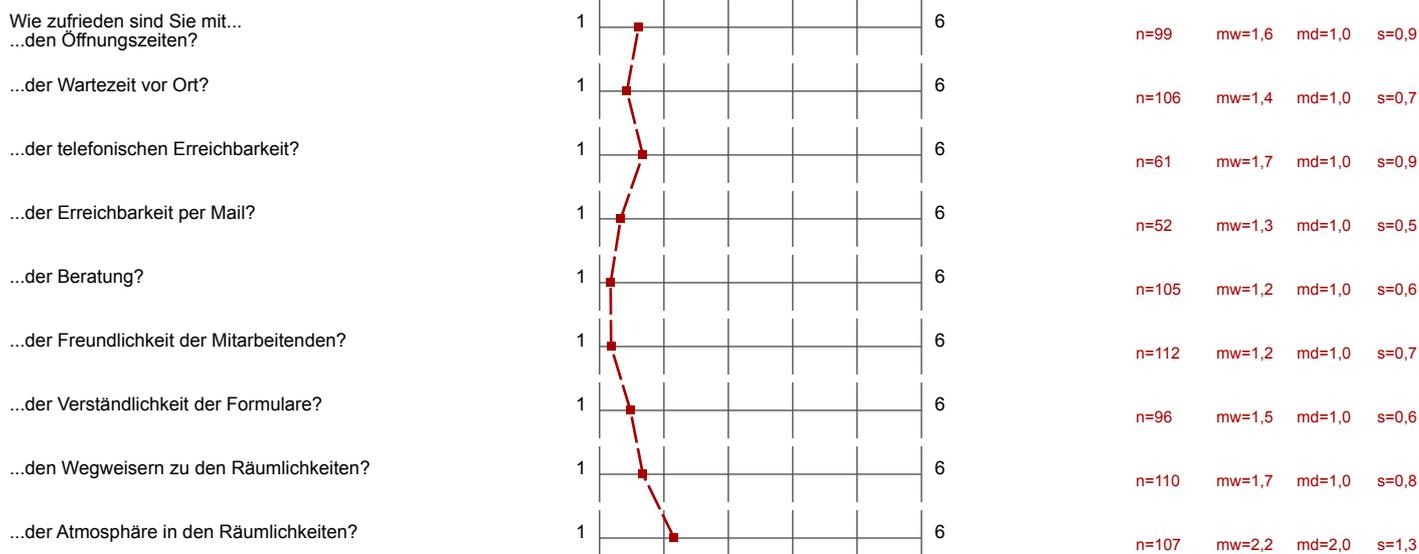


# Profillinie

Name der Umfrage: 2019/3 Bürgerbüro Stadtmitte

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

## Zufriedenheit



## Auswertungsteil der offenen Fragen

## Sonstiges

Was möchten Sie uns sonst noch mitteilen?

sehr zufrieden

Die Zimmer sehen ja schlimmer aus als ~~die~~ die Zimmer  
im JVA Stammheim. Wenigstens war die Dame sehr  
nett. (Fr. Untch)

guter Umgang mit den Auszubildenden

↳ Herr Al-Timimi

Ich dachte mich auch ohne Ausfüllen eines Formulars anmelden.  
Das hat mir gut gefallen.

Der Service mit der Terminvereinbarung ist super!  
Sehr nette + freundliche KollegInnen

gute schnelle Abwicklung. o.k.

Die freundliche und service orientierteste Behörde die  
ich kenne

Dienstag Nachmittag Öffnungszeiten wären gut.

Frau Karabas hat mir sehr weitergeholfen. Super freundlich  
& hilfsbereit

Toll mit der Online-Terminvergabe. Hat prima geklappt!  
 Finde dies Abhol-Terminial gut!

Bin als Relocation Beraterin oft da - immer super! Danke

Die Räumlichkeiten könnten ein bisschen größer sein z.B. mit dem Kinderwagen kommt man schwer rein oder gar nicht.

Alles gute für Euch Alle ☺

Sehr freundliche und kliebereite Mitarbeiter

Bildschirm auf die andere Seite setzen, dann kann der Bürger, dem Antragssteller sehen und muss nicht stels aus dem "Versteck"

- Insgesamt guter Service
- Öffnungszeiten, die der Lebenswirklichkeit der Berufstätigen entsprechen
- Anbieten einfacher Dienste des LRA, z.B. Kfz-Zulassung

Sehr wenig los in den Sommerferien.

In den Räumlichkeiten viel zu warm.  
 Wir kamen auf die Minute (12:30h) zum vereinbarten Termin  
 dran. Spitze ☺ Note 6 für die öffentliche Toilette

Termine klappen super?

Sehr freundliches Personal. Schnelle und unbürokratische Hilfe.

Kürzester Wartezeit, Termin am selben Tag der Antrag.  
 Sehr freundliche Mitarbeiterin am Telefon & vor Ort  
 Sehr gut organisiert, zuverlässig (Anmeldung). Vielen Dank!

Toller Service  Sehr nette   
 Bedienung

Raum 3 - BEWOHNER PARKHAUSWEIS - MITARBEITER

THE COLLEAGE DENIED TO RENEW MY PARKING PLACE GREEN CARD.  
 HE REFUSE TO TAKE THE PICTURE AND RENEW. ASKED ME FOR THE  
 ORIGINAL GREEN CARD PARKING PLACE. I TOLD HIM CARD WAS IN THE  
 CAR AS AND THE PARKING CARD I COULD NOT GET IT OTHERWISE T

SST Dank dafür. Vereinfacht vieles

Tolles Bürgerbüro, toller Service.

Vielen, vielen Dank  Peace, Love & Respect

Sehr nett, es ist schön, dass sich die Kollegen gegenseitig helfen.

Toll, dass es die Möglichkeit der Terminvereinbarung gibt  
 Die Räumlichkeiten sind gut aufgeteilt, Türen allerdings zu klein für Zwillings-  
 kinderwagen (Rollstuhlbreite)

Alles Prima Vielen Dank

Fr. Thurner

Fr. Kurz - tolle  
Hofstraße Schöne  
fürsdie Dame die mich bedient hat war kompetent, sehr freundlich  
und insgesamt eine äußerst sympathische Person

eine kleine Spielecke für Kleinkinder wäre toll!

Gute Luftreinigung der Räume, auch gute akustische Trennung

Die Mitarbeiterinnen sind immer überaus freundlich -  
DANK!Beim Foto-Apparat eine Hofstraße, die  
Hände zu desinfizieren

Freundlich &amp; Service

ONLINE-TERMINVEREINBARUNG → KLASSE!

Herzlichen Dank an Frau D'Alessandro! 😊

Der Roboter ist mit Windern ein lustiges,  
kleines Highlight

Online Terminvereinbarung ist toll

Fr. Dentryk ist eine  
Tolle antwortbare  
ferh. zu verknüpfen!

- sehr freundliches Personal!

Aufkleber Hinweise zur Mülltrennung für die  
Müllbehälter wären hilfreich

→ Rund → Rest  
→ Flach → Bio

Zwillingswagen freundliche Räume

freundliches Personal

super Wartezeit unter einer minute

Fr. Skarzynski z. H.  
Ich bin behindert und bin mit einem Pedelec-Liegedrehrad gekommen,  
Frau Skarzynski war äußerst hilfsbereit und sehr freundlich, sogar in die Räumlichkeiten.

Alles gut.

Sehr freundliches Personal  
Hr. Kallisch war sehr nett

Es ist verdammt heiss in den Räumen.  
Wie kann das Personal das überhaupt aushalten.

extrem freundlich und sehr hilfsbereit. trotz fehlender  
circumdition. sehr kompetent

Bitte Klimaanlage einbauen!

Das Büro ist extrem heiss, man bekommt fast keine Luft.  
Die Mitarbeiterin hat mir sehr leid getan.

Die Büro Räume sind sehr heiss. Die Mitarbeiter tun  
uns leid. Für uns waren 10min unerträglich