

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	24.02.2014
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	10.03.2014
Bezirksvertretung 4 (Ehrenfeld)	10.03.2014
Bezirksvertretung 7 (Porz)	11.03.2014
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	20.03.2014
Bezirksvertretung 8 (Kalk)	20.03.2014
Bezirksvertretung 9 (Mülheim)	24.03.2014
Bezirksvertretung 5 (Nippes)	27.03.2014
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	27.03.2014

Kundenbefragung in den Kundenzentren

I. Ausgangslage

Der Rat hat mit dem Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ die Verwaltung beauftragt, eine Kundenbefragung durchzuführen.

Vom 12.11.2013 bis zum 31.12.2013 wurde diese Kundenbefragung realisiert. Die Kundinnen und Kunden hatten die Möglichkeit, die Fragebögen in Papierform auszufüllen, oder über einen QR-Code direkt die entsprechende Seite im städtischen Internetauftritt über ihr Mobiltelefon aufzurufen und den Fragebogen online auszufüllen.

Seit dem 01.01.2014 wird online ein im Umfang etwas reduzierter Fragebogen dauerhaft zur Verfügung gestellt.

II. Ergebnisse:

Insgesamt haben 1.008 Bürgerinnen und Bürger an der Befragung teilgenommen: Im Folgenden die einzelnen Ergebnisse:

Kennen Sie die Dienstleistungen der Kundenzentren in den Bezirksrathäusern der Stadtbezirke?

Ja 39 % Nein 19 % teilweise 42 %

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Kundenzentren?

sehr gut	45 %	gut	44 %
befriedigend	6 %	ausreichend	2 %
mangelhaft	2 %	ungenügend	1 %
Durchschnittsnote	1,7		

Im Anschluss an diese Fragen, hatten die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Lob, Anregungen und Kritik anzubringen. Von dieser Möglichkeit haben 220 Befragte Gebrauch gemacht.

Neben Anregungen zur Ausgestaltung der Räumlichkeiten wurden zahlreiche weitere Hinweise – sowohl positive, als auch negative – zu einzelnen Mitarbeitern gegeben. Die Hinweise werden genutzt, um Defizite abzustellen und weitere Optimierungen vorzunehmen.

III. Fazit:

1. Zusammenfassend ist festzustellen, dass die meisten Bürgerinnen und Bürger (95 %) sehr zufrieden (Schulnote 1 – 3) mit dem Service in den Kundenzentren sind. Dies spiegelt sich insbesondere in den Durchschnittsnoten (1,5/1,9) wider. Die seit Januar 2013 geltenden Öffnungszeiten werden von 90 % der Befragten positiv bewertet. 96 % sind mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Beratung und Erläuterungen sehr zufrieden.
2. Dennoch bietet das Ergebnis der Kundenbefragung Potential, den Bürgerservice in den Kundenzentren noch weiter zu optimieren:
So kennen z. B. 61 % der Befragten das Dienstleistungsangebot der Kundenzentren nicht oder nur teilweise. Auch die örtliche Allzuständigkeit im Dienstleistungsangebot der Kundenzentren ist 47 % der Teilnehmenden an der Umfrage nicht bekannt gewesen. Bislang haben lediglich 21 % der Befragten einen Termin für ihre Vorsprache im Kundenzentrum vereinbart. Diese Aspekte können durch stärkere Kommunikation in der Öffentlichkeit noch weiter etabliert werden, so dass der Bürgerservice hierdurch noch weiter optimiert wird. Dies ist auch im Interesse der Beschäftigten in den Kundenzentren.
Es wurden zu diesem Zweck bereits entsprechende Plakate zum Aushang in den Kundenzentren entwickelt, mit denen auf die Möglichkeiten der Terminvereinbarung hingewiesen wird. Außerdem wird künftig in den Internetauftritten der Kundenzentren intensiver auf diese Möglichkeiten hingewiesen.

Knapp drei Viertel der Befragten haben das jeweilige Kundenzentrum aufgrund der Wohnortnähe ausgesucht. Dies unterstreicht den Anspruch der Bürgerinnen und Bürger an die Verwaltung, wohnortnahe Dienstleistungen anzubieten.