

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	07.12.2015

Befragung zur Zufriedenheit mit dem Bürgerservice in den Kundenzentren

1. Ausgangslage:

Der Rat hat mit dem Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ die Verwaltung beauftragt, eine Kundenbefragung durchzuführen. Auf Grundlage der Ergebnisse der Befragung soll die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger verbessert und der Bürgerservice weiterentwickelt werden. Dieser Ratsauftrag wurde vom 12.11.2013 - 31.12.2013 zunächst in Papierform und online sowie seit dem 01.01.2014 in etwas reduziertem Umfang online umgesetzt.

Der Fragebogen wurde nun angepasst und steht seit dem 15.07.2015 online zur Verfügung. Um möglichst viele Rückläufe zu erhalten, wurde zusätzlich eine vor-Ort-Befragung in den neun Kundenzentren durchgeführt. In Kooperation mit der Ausbildungsleitung waren hierzu insgesamt 18 Auszubildende, d.h. zwei pro Kundenzentrum, eingesetzt.

2. Ergebnisse:

Insgesamt haben 1.545 Bürgerinnen und Bürger an der Befragung teilgenommen. Im Folgenden die einzelnen Ergebnisse:

1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Besuch im Kundenzentrum? (Schulnoten)

1	2	3	4	5	6	k.A.	Ø-Note
43,43 %	37,02 %	11,65 %	3,56 %	2,07 %	1,42 %	0,91 %	1,9

2. Die Zufriedenheit hängt von verschiedenen Faktoren ab. Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich bei Ihrem Besuch im Kundenzentrum zu? (Schulnoten)

- Die Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen fand ich angemessen.

1	2	3	4	5	6	k.A.	Ø-Note
62,27 %	26,15 %	7,25 %	1,75 %	0,97 %	0,84 %	0,84 %	1,6

- Ich war mit der Verständlichkeit der Erläuterungen zufrieden.

1	2	3	4	5	6	k.A.	Ø-Note
54,82 %	33,59 %	6,93 %	1,68 %	0,71 %	0,78 %	1,55 %	1,6

- Ich fühlte mich gut beraten.

1	2	3	4	5	6	k.A.	Ø-Note
57,48 %	27,77 %	6,93 %	2,46 %	0,78 %	0,97 %	3,69 %	1,6

3. Wussten Sie, dass Sie alle Dienstleistungen in jedem der neun Kundenzentren erhalten können - und zwar unabhängig von Ihrem Wohnort in Köln?

Ja, das wusste ich.	60,45 %
Nein, das habe ich erst durch diese Befragung erfahren.	35,99 %
k.A.	3,62 %

3.1 Falls ja, warum haben Sie sich gerade für dieses Kundenzentrum entschieden?

Es liegt in der Nähe meiner Wohnung.	50,16 %
Es liegt in der Nähe meiner Arbeitsstätte.	13,79 %
Sonstige Gründe	9,26 %
k.A.	26,86 %

3.2 Falls nein, für welches Kundenzentrum würden Sie sich bei Ihrem nächsten Besuch entscheiden?

Für das Kundenzentrum in der Nähe meiner Wohnung.	39,81 %
Für das Kundenzentrum in der Nähe meiner Arbeitsstätte.	3,62 %
Sonstige Gründe	10,23 %
k.A.	46,41 %

4. Die Kundenzentren sind zu folgenden Zeiten für Sie geöffnet:

Montag, Mittwoch, Freitag: 7:30 – 12 Uhr

Dienstag: 9:30 – 18 Uhr

Donnerstag: 7:30 – 16 Uhr

Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten? (Schulnoten)

1	2	3	4	5	6	k.A.	Ø-Note
22,33 %	29,84 %	27,44 %	10,49 %	5,18 %	2,14 %	2,65 %	2,5

5. Durch die Möglichkeit der Terminvereinbarung sparen Sie sich vor Ort unnötige Wartezeit. Haben Sie für Ihren Besuch im KUZ einen Termin vereinbart?

Ja.	26,67 %
Nein.	70,23 %
k.A.	3,17 %

5.1 Falls Sie keinen Termin vereinbart hatten, geben Sie bitte hier Ihre Gründe an:

Weil ich die Möglichkeit der Terminvereinbarung zu diesem Zeitpunkt nicht kannte.	15,34 %
Weil ich das Kundenzentrum spontan aufgesucht habe.	44,40 %
Weil zu meinem gewünschten Zeitpunkt kein Termin frei war.	14,17 %
Sonstige Gründe	4,79 %
k.A.	21,36 %

5.2 Würden Sie die Möglichkeit der Terminvereinbarung für Ihren nächsten Besuch im Kundenzentrum (wieder) nutzen?

Ja, sicher.	46,54 %
Wahrscheinlich.	27,77 %
Eher nicht.	21,17 %
k.A.	4,60 %

6. Wie wichtig sind für Sie persönlich die folgenden Aspekte eines guten Bürgerservices?

	Ganz wichtig	Eher wichtig	Eher unwichtig	egal	k.A.
Möglichkeit, mein Anliegen online von zu Hause aus oder mobil zu erledigen	47,06 %	25,11 %	16,57 %	7,96 %	3,37 %
Ausführliche Informationen über mein Anliegen vor Ort	46,67 %	34,56 %	11,91 %	3,04 %	3,88 %
Ausführliche Informationen über mein Anliegen im Internet	50,81 %	28,74 %	10,81 %	5,37 %	4,34 %
Gute telefonische Erreichbarkeit	42,33 %	28,87 %	15,53 %	9,39 %	3,95 %
Wohnortnaher Service	55,40 %	30,36 %	6,15 %	4,14 %	4,01 %
Keine Wartezeit im Kundenzentrum	61,29 %	21,04 %	4,08 %	10,10 %	3,56 %
Ausstattung der Räumlichkeiten im Kundenzentrum	14,43 %	24,98 %	29,51 %	26,67 %	4,47 %

Im Anschluss an die Fragen hatten die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, Anregungen, Lob oder Wünsche zu äußern. Von dieser Möglichkeit haben 21,62 % der Befragten Gebrauch gemacht.

3. Fazit:

Innerhalb der vier Tage wurden 1.545 Bürgerinnen und Bürger befragt. Gemessen an der Gesamtbesucherzahl an diesen Tagen (abzüglich des Direktschalters) entspricht dies einer Quote von 20 %. Ein direkter Vergleich zu den Ergebnissen der Befragung aus 2013 ist nicht möglich, da ein anderer Fragebogen verwendet wurde und der Befragungszeitraum unterschiedlich war. Die folgenden Angaben aus 2013 dienen daher lediglich als Orientierung.

Die meisten der Befragten (80,45 %) sind mit ihrem Besuch im Kundenzentrum sehr zufrieden (Schulnoten 1 und 2), was sich auch an der Durchschnittsnote von 1,9 widerspiegelt (2013: 1,7). Allerdings wussten knapp 36 % (2013: 47 %) aller Befragten nicht, dass Sie, unabhängig von ihrem Wohnort in Köln, ihr Anliegen in jedem der neun Kundenzentren erledigen können. Durch eine verstärkte Informationskampagne könnten sich daher dem einen oder anderen Bürger bessere Zugangswege eröffnen und so der Bürgerservice verbessert werden.

Bemerkenswert ist, dass die Hälfte aller Befragten (2013: 74 %) sich aufgrund der Wohnortnähe für ein bestimmtes Kundenzentrum entschieden hat und knapp 40 % sich auch in Zukunft wieder für das Kundenzentrum am Wohnort entscheiden würde. Dies unterstreicht den Anspruch der Bürgerinnen und Bürger an die Verwaltung, wohnortnahe Dienstleistungen anzubieten. Denn für 85,76 % der Befragten ist der wohnortnahe Service ein wichtiger Aspekt in Sachen Bürgerservice.

Die Öffnungszeiten fallen mit einer Durchschnittsnote von 2,5 (2013: 1,9) deutlich schlechter aus, als die übrigen Antworten. Dennoch hat auch hier über die Hälfte aller Befragten die Noten 1 oder

2 vergeben. Am häufigsten kritisiert wurden hierbei die um zwei Stunden spätere Öffnungszeit am Dienstag sowie zu wenige Möglichkeiten der Erledigung in den späten Nachmittags-/Abendstunden. Das Öffnungszeitenkonzept wurde vor drei Jahren geprüft, überarbeitet und zum 01.01.2013 umgestellt. Zukünftig sollte das online-Angebot ausgeweitet werden, sodass die Möglichkeit der rund-um-die-Uhr-Erledigung von zu Hause aus gewährleistet ist. Denn genau diese Möglichkeit wünschen sich 72,17 % der Befragten.

81,23 % der Befragten halten es zudem für ganz oder eher wichtig, ausführliche Informationen über das Anliegen vor Ort im Kundenzentrum zu erhalten. Um dies weiterhin zu gewährleisten, hat die Stabsstelle Bürgerservice ein umfangreiches Schulungskonzept aufgestellt, das speziell auf die Tätigkeit im Kundenzentrum ausgerichtet ist. Zudem wird derzeit ein Einführungskonzept auch für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt, damit es bei der Einarbeitung nicht zu Wissensdefiziten kommt.

Für 82,33 % der Befragten ist es von Bedeutung, im Kundenzentrum keine Wartezeit zu haben. Um die Wartezeit zu vermeiden, besteht die Möglichkeit der Terminvereinbarung, die jedoch 70,23 % (2013: 79 %) der Befragten nicht in Anspruch genommen haben. In 2015 wurde bereits eine Stadtinformationskampagne durchgeführt, mit der auf die Möglichkeit der Terminvereinbarung hingewiesen wurde. Eine solche Informationskampagne sollte wiederholt werden, um den Service noch bekannter zu machen.

Bei der offenen Frage nach Kritik und Wünschen wurden am häufigsten Anregungen zur Ausgestaltung der Räumlichkeiten gegeben. Die Anregungen werden genutzt, um Defizite abzustellen und weitere Optimierungen vorzunehmen.

Um Verbesserungen oder Tendenzen in der Entwicklung festzustellen, wird die vor-Ort-Befragung nun jährlich durchgeführt. Zudem besteht dauerhaft, d.h. zu jedem Zeitpunkt die Möglichkeit, die Befragung online über die städtische Internetseite auszufüllen.

Gez. Kahlen