

Sitzungsvorlage

für den **Haupt- und Finanzausschuss**

Datum: 19.03.2013

TOP: 5 öffentlich

Betr.: Umfrage zur Zufriedenheit des Kunden im Rathaus-Foyer und auf der Bürgeretage des Rathauses

Bezug:

Höhe der tatsächl./voraussichtlichen **Kosten:**

Finanzierung durch Mittel bei der HHSt.:
Über-/außerplanmäßige Ausgabe in Höhe von Euro:
Finanzierungs-/Deckungsvorschlag:

Beschlussvorschlag: Beschlussvorschlag für den Rat:

keiner

Sachverhalt:

Nach den Herbstferien wurde vom 22. Oktober 2012 bis zum 21. Dezember 2012 eine Umfrage zur Zufriedenheit des Kunden im Rathaus-Foyer und auf der Bürgeretage des Rathauses durchgeführt. Insgesamt wurden 204 Fragebögen ausgewertet:

Umfrage zur Zufriedenheit des Kunden im Rathaus-Foyer und auf der Bürgeretage des Rathauses

Liebe Billerbeckerinnen, liebe Billerbecker,
Sie haben heute das Rathaus-Foyer, die Bürger-Etage im ersten Stockwerk des Billerbecker Rathauses oder unser Bauamt aufgesucht.
Meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und natürlich ich selbst sind daran interessiert, Ihnen einen guten Kundenservice zu bieten. Mit Hilfe dieses Fragebogens wollen wir unseren Service für Sie weiter verbessern und an Ihre Bedürfnisse anpassen. Dafür sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Bitte füllen Sie den Fragebogen aus und werfen Sie ihn in den dafür vorgesehenen Kasten. Sie können auch den Briefkasten des Rathauses benutzen.
Vielen Dank.

Ihre Marion Dirks
Bürgermeisterin

Bitte machen Sie zunächst einige Angaben zu Ihrer Person.

Alter:	Ergebnis absolut:	in %
■ 17 Jahre oder jünger	2	1,0 %
■ 18 bis 39 Jahre	57	28,0 %
■ 40 bis 59 Jahre	113	55,4 %
■ 60 Jahre oder älter	32	15,6 %

Zu welcher Tageszeit haben Sie unseren Kundenservice in Anspruch genommen?

■ Vormittags (8.30 bis 12 Uhr)	139	57,9 %
■ Nachmittags (14 bis 16 Uhr)	55	22,9 %
■ Langer Donnerstag (zwischen 16 und 18 Uhr)	46	19,2 %

Wie haben Sie die Wartezeit empfunden?

■ Angemessen	79	38,0 %
■ Unangemessen	2	1,0 %
■ Es gab keine Wartezeit	127	61,0 %

Mit welchem Anliegen sind Sie zu uns gekommen?

■ Melde-/Pass/Ausweiswesen	144
■ Steuern/Abgaben/Beiträge	40
■ Eintrittskarten/Reservierungen/Info-Material	8
■ Beglaubigungen /Formulare	16
■ Bauangelegenheiten	17
■ Sonstiges	27

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Kundenservice?

	Sehr Zufrieden	Zufrieden	Unzufrieden	Sehr unzufrieden
Öffnungszeiten	62 31,0 %	115 57,5 %	19 9,5 %	4 2,0 %
Räumlichkeiten	59 32,4 %	116 63,7 %	4 2,2 %	3 1,6 %
Freundlichkeit	127 69,9 %	52 28,5 %	2 1,1 %	1 0,5 %
Bearbeitungsdauer	99 54,7 %	75 41,4 %	4 2,2 %	3 1,6 %
Kompetenz	107 58,1 %	69 37,5 %	5 2,7 %	3 1,6 %

Sind Sie mit den bisherigen Öffnungszeiten zufrieden?

■ Ja, mir reichen die bisherigen Öffnungszeiten.	161	80,5 %
■ Nein, ich benötige andere Öffnungszeiten.	39	19,5 %

Mein Wunsch: _____

Wo sehen Sie Verbesserungspotenziale?

Hier finden Sie Platz für Anregungen, Wünsche, Kommentare oder Kritik.

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Unterstützung!

Das Ergebnis der Umfrage wird in der örtlichen Presse sowie auf unserer Internetseite www.billerbeck.de veröffentlicht.

Insgesamt ist das Ergebnis der Auswertung sehr positiv. Insbesondere die Werte zum Kundenservice bei den Öffnungszeiten mit fast 90 % Zufriedenheit und der anderen Bereiche wie Räumlichkeiten, Freundlichkeit, Bearbeitungsdauer und Kompetenz mit ca. 95 % Zufriedenheit sind sehr gut.

Zu den Öffnungszeiten haben 19,5 % den Wunsch nach Erweiterung der Zeiten geäußert. Dieser Wunsch wurde überwiegend von Berufstätigen und Ganztagschülern genannt.

Verwaltungsseitig wird daher vorgeschlagen, an den 5 ersten Samstagen in den Monaten Mai bis September mit der Öffnung des Foyers für die Touristen auch die Dienstleistungen des Meldeamtes versuchsweise mit anzubieten. Anschließend wird eine genaue Auswertung über die Nachfrage dieses Angebotes vorgenommen.

Darüber hinaus ist es bereits heute möglich, auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten:

Montags - Freitags	von 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr
Montags – Mittwochs	von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Donnerstags	von 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr

ab 08:00 Uhr bzw. bis 12:30 Uhr und darüber hinaus Termine individuell zu vereinbaren.

Weitere Ausführungen erfolgen in der Sitzung.

I.A.

Hubertus Messing
Fachbereichsleiter

Marion Dirks
Bürgermeisterin

