

# **Auswertung Umfrage Bürgerservice im Rathaus 2012**



**STADT ZWICKAU**

## **Zusammenfassung**

Die Bürger sind überwiegend zufrieden mit dem Bürgerservice im Rathaus. Dies ist das Ergebnis der Umfrage, welche die Stadtverwaltung von Ende August bis Anfang Oktober durchgeführt hatte. 89,6 % der Befragten gaben an, mit dem Service zufrieden oder sogar sehr zufrieden zu sein. Nur 3,8 % waren unzufrieden oder sehr unzufrieden. Besonders gute Noten erhielten die Öffnungszeiten, die Freundlichkeit des Personals sowie die verständliche Beratung. Verbesserungsmöglichkeiten sehen jeweils rund ein Viertel der Befragten und damit weniger als die Hälfte bei der Information über die Serviceangebote und bei der Vertraulichkeit. Schwer zu bewerten sind die Aussagen zum Call Center. Um die Ergebnisse überprüfen und erweitern zu können, soll die Umfrage im Jahr 2013 wiederholt werden.

492 Bürger nutzten zwischen dem 29. August und dem 6. Oktober die Möglichkeit, den Bürgerservice im Rathaus zu beurteilen. 44,5 % davon sind männlich, 53,3 % weiblich, 2,2 % machten hierzu keine Angaben. Die Teilnehmer stammen aus allen Altersgruppen von 15 bis über 80 Jahren. Überrascht ist die Stadtverwaltung zunächst von dem Fakt, dass die Fragebogen von weniger als 17 % online ausgefüllt wurden. Die Befragten füllten – unabhängig vom Alter – den Fragebogen zumeist schriftlich aus und gaben ihn persönlich ab. Das Bürgeramt geht daher davon aus, dass insbesondere Kunden, die im Befragungszeitraum den Service nutzten, an der Befragung teilnahmen.

Die Erwartungen seiner Kunden scheint der Bürgerservice gut befriedigen zu können. Sehr wichtig sind 80,7 % der Befragten insbesondere die Kompetenz. Auf den nächsten Plätzen folgen kurze Wartezeiten (70,3 %), Vertraulichkeit (68,9 %) und Freundlichkeit (67,1 %). Weniger relevant ist eine ansprechende Einrichtung. Eine einheitliche Bekleidung wird von der Mehrheit der Befragten als unwichtig angesehen.

Besonders gute Schulnoten gaben die Befragten den Öffnungszeiten, die von 87,2 % als gut oder sehr gut eingeschätzt werden. 89,3 % gaben diese Wertung für die Freundlichkeit des Personals, 89,1 % für die verständliche Beratung, 85,4 % für das qualifizierte Personal und 69,9 % für die Vertraulichkeit in der Anlaufstelle im Rathaus. Da sich jedoch knapp ein Viertel der Befragungsteilnehmer im Gegenzug für eine Verbesserung der Vertraulichkeit aussprach, wird der Bürgerservice künftig verstärkt auf die Möglichkeit hinweisen, dass Anliegen in einem separaten Raum behandelt werden.

Mehr als Dreiviertel der Teilnehmer waren zudem zufrieden bzw. sehr zufrieden mit den Wartezeiten. Dementsprechend schätzen die meisten Personen ein, dass sich das Verwaltungshandeln mit der Etablierung des Bürgerservices insgesamt verbessert hat. Mehr als die Hälfte der Befragten gab an, dass sich die Serviceleistung und die Bürgernähe verbessert hätten.

Differenziert zu betrachten sind die Kenntnisse der Bürger, welche Dienstleistungen der Bürgerservice anbietet. Zwar geben 81,7 % der Befragten an, sich ausreichend informiert zu fühlen. Bei weiteren Nachfragen ergab sich jedoch, dass etliche Angebote nicht bekannt sind und sich 25,4 % bessere Informationen wünschen. Für die Mitarbeiter des Bürgerservices ist dies Anlass, das Dienstleistungsangebot noch besser und kontinuierlicher zu kommunizieren.

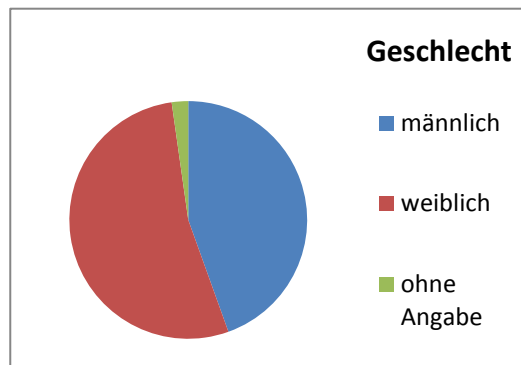
Die relativ betrachtet schlechtesten Werte erhielten die Parkmöglichkeiten, auch wenn die Erreichbarkeit im Allgemeinen von fast 80 % als gut oder sehr gut angesehen wird. Immerhin gut 20 % beurteilen die Parkmöglichkeiten mit „ausreichend“, 12,2 % geben ihnen die Note 5 und 16,9 % die Note 6. Grundlegend lässt sich an den Parkmöglichkeiten in der Nähe des Rathauses schwerlich etwas ändern. Künftig sollen die Parkplätze und -häuser besser kommuniziert werden.

Ein unklares Bild ergibt sich bzgl. des Call Centers, der bei den Befragten weitestgehend unbekannt ist. Nach Auffassung der Stadtverwaltung ist nicht auszuschließen, dass die Befragten mit dem Begriff „Call Center“ wenig anfangen konnten. Zudem ist anzunehmen, dass diese Serviceleistung tatsächlich zu wenig bekannt ist.

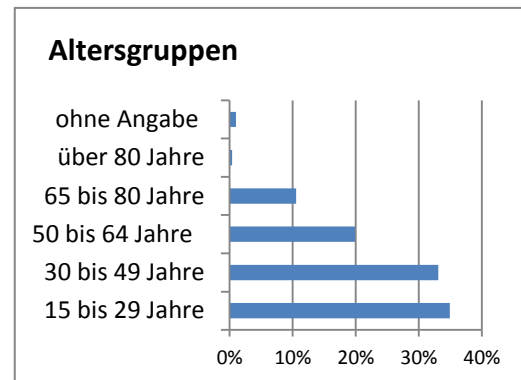
Die Mitarbeiter im Bürgerservice arbeiten im Rotationsprinzip auch im Callcenter und können sachgerecht Auskunft erteilen. Die zentrale Einwahlnummer 830 soll jetzt als Bürgertelefon verstärkt publiziert werden und damit einen höheren Bekanntheitsgrad erreichen.

## Allgemeiner Teil

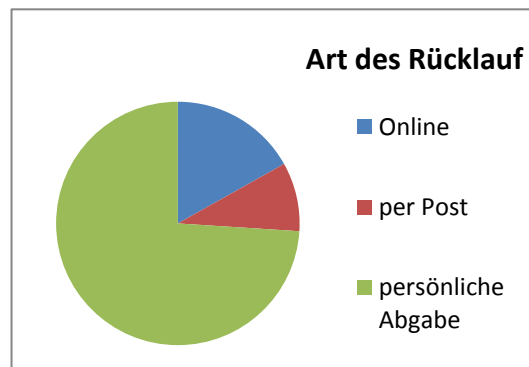
Geschlecht	Anzahl Personen	Anteil
männlich	219	44,5%
weiblich	262	53,3%
ohne Angabe	11	2,2%
Gesamt	492	100,0%



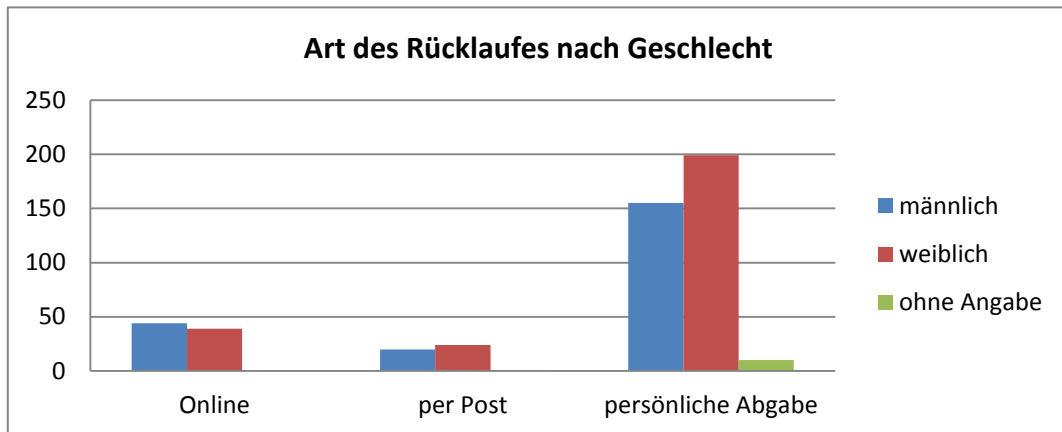
Altersgruppe	Anzahl Personen	Anteil
15 bis 29 Jahre	172	35,0%
30 bis 49 Jahre	163	33,1%
50 bis 64 Jahre	98	19,9%
65 bis 80 Jahre	52	10,6%
über 80 Jahre	2	0,4%
ohne Angabe	5	1,0%
Gesamt	492	100,0%



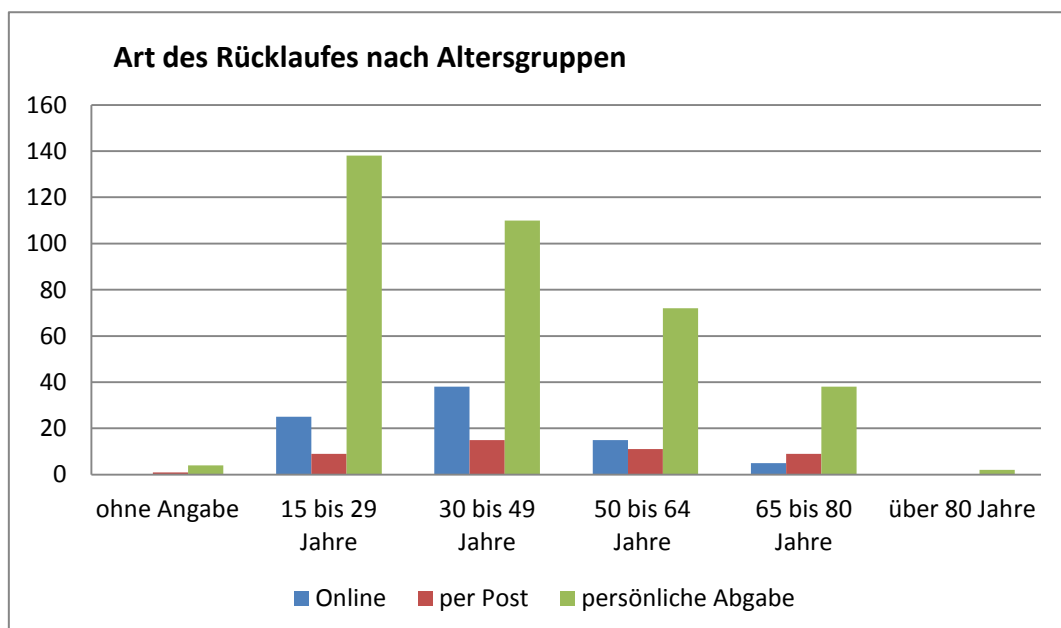
Art des Rücklaufs	Anzahl Personen	Anteil
Online	83	16,9%
per Post	45	9,1%
persönliche Abgabe	364	74,0%
Gesamt	492	100,0%



Art des Rücklaufs / Geschlecht	Online	per Post	persönliche Abgabe	Gesamt
männlich	44	20	155	219
weiblich	39	24	199	262
ohne Angabe		1	10	11
Gesamt	83	45	364	492



Art des Rücklaufs / Altersgruppe	Online	per Post	persönliche Abgabe	Gesamt
ohne Angabe		1	4	5
15 bis 29 Jahre	25	9	138	172
30 bis 49 Jahre	38	15	110	163
50 bis 64 Jahre	15	11	72	98
65 bis 80 Jahre	5	9	38	52
über 80 Jahre			2	2
Gesamt	83	45	364	492



## Frage 1

**Wie häufig haben Sie seit Eröffnung des Bürgerservices im Rathaus dessen Dienstleistungen in Anspruch genommen?**

Häufigkeit	Anzahl Personen	Anteil
keine Angabe	3	0,6%
gar nicht	10	2,0%
1 Vorsprache	169	34,3%
2-5 Vorsprachen	295	60,0%
mehr als 5 Vorsprachen	15	3,0%
Gesamt	492	100,0%

**In welchen Angelegenheiten?**

Gruppierung	Anzahl Personen	Anteil
keine Angaben	99	20,1%
Aufgaben StA 33	301	61,2%
Aufgaben StA 32	4	0,8%
Aufgaben StA 40	9	1,8%
Aufgaben StA 20	1	0,2%
Aufgaben StÄ 33, 32	13	2,6%
Aufgaben StÄ 33, 40	33	6,7%
Aufgaben StÄ 33, 20	3	0,6%
Aufgaben StÄ 33, 32,40	4	0,8%
verschiedenes	11	2,2%
sonstiges	10	2,0%
Schwerbehindertenausweis	4	0,8%
Gesamt	492	100,0%

## Frage 2

**Wie häufig haben Sie bereits die Möglichkeit des Call-Centers und dessen Dienstleistung in Anspruch genommen?**

Häufigkeit	Anzahl Personen	Anteil
keine Angabe	7	1,4%
gar nicht	378	76,8%
1 Anruf	62	12,6%
2-5 Anrufe	35	7,1%
mehr als 5 Anrufe	10	2,0%
Gesamt	492	100,0%

**In welchen Angelegenheiten?**

Gruppierung	Anzahl Personen	Anteil
keine Angaben	415	84,3%
Aufgaben StA 33	31	6,3%
Aufgaben StA 32	2	0,4%
Aufgaben StA 40	4	0,8%
Aufgaben StÄ 33, 32	1	0,2%
Aufgaben StÄ 33, 40	4	0,8%
Aufgaben StA 20	2	0,4%
Anfragen Öffnungszeiten	8	1,6%
allgemeine Auskünfte	10	2,0%
Landkreis-Aufgaben	5	1,0%
verschiedenes	4	0,8%
Sonstiges	6	1,2%
Gesamt	492	100,0%

## Frage 3

**Fühlen Sie sich ausreichend informiert, welche Dienstleistungen im Bürgerservice angeboten werden?**

Angabe	Anzahl Personen	Anteil
keine Angabe	8	1,6%
Ja	402	81,7%
Nein	82	16,7%
Gesamt	492	100,0%

## Frage 4

**Sind Ihnen die aktuellen Öffnungszeiten bekannt?**

Angabe	Anzahl Personen	Anteil
keine Angabe	5	1,0%
Ja	434	88,2%
Nein	53	10,8%
Gesamt	492	100,0%

## Frage 5

**Nutzen Sie unsere Informationen zum "Bürgerservice im Rathaus", die unter "www.zwickau.de" verfügbar sind, bei Bedarf als erste Anlaufstelle?**

Angabe	Anzahl Personen	Anteil
keine Angabe	8	1,6%
nie	153	31,1%
selten	182	37,0%
häufig	104	21,1%
sehr häufig	45	9,1%
Gesamt	492	100,0%

Altersgruppe /Anteile	15 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	65 bis 80 Jahre	über 80 Jahre	ohne Angabe	Gesamt
keine Angabe	12,5%	25,0%	25,0%	37,5%	0,0%	0,0%	100,0%
nie	34,0%	26,1%	20,9%	15,7%	1,3%	2,0%	100,0%
selten	29,7%	36,3%	20,3%	13,2%	0,0%	0,5%	100,0%
häufig	40,4%	38,5%	20,2%	0,0%	0,0%	1,0%	100,0%
sehr häufig	51,1%	33,3%	13,3%	2,2%	0,0%	0,0%	100,0%

## Frage 6

**War Ihnen bekannt, dass neben den Ausweis- und Passangelegenheiten auch nachfolgende Leistungen im Bürgerservice angeboten werden?**

Dienstleistungen / Personen	ja	nein	keine Angabe	Gesamt
An-/Abmeldung von Hunden	179	286	27	492
Gewerbeangelegenheiten	174	287	31	492
Verlängerung/Ausgabe Schwerbehindertenausweis	225	239	28	492
Beantragung/Ausgabe Parkgenehmigungen	222	244	26	492
Antrag Erstattung Schülerbeförderungskosten	168	291	33	492
Beantragung Wohngeld, Begrüßungsgeld, Erstattung				
Eigenanteil Schülerbeförderungskosten, ...	231	235	26	492
Beantragung/Ausstellung Zwickau-Pass/Zwiki-Karte	299	169	24	492
Entgegennahme Fundsachen	187	280	25	492
Annahme von sachbezogenen Formularen inkl. Ausfüllhilfe (z.B. Fällanträge, Anträge Vermietung/Verpachtung)	192	267	33	492

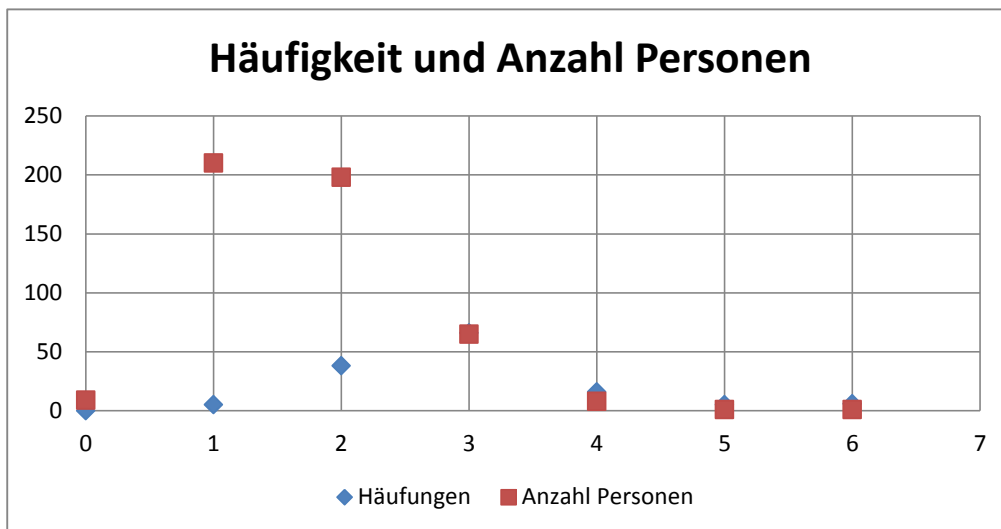
Dienstleistungen / Anteil	ja	nein	keine Angabe	Gesamt
An-/Abmeldung von Hunden	36,4%	58,1%	5,5%	100,0%
Gewerbeangelegenheiten	35,4%	58,3%	6,3%	100,0%
Verlängerung/Ausgabe Schwerbehindertenausweis	45,7%	48,6%	5,7%	100,0%
Beantragung/Ausgabe Parkgenehmigungen	45,1%	49,6%	5,3%	100,0%
Antrag Erstattung Schülerbeförderungskosten	34,1%	59,1%	6,7%	100,0%
Beantragung Wohngeld, Begrüßungsgeld, Erstattung				
Eigenanteil Schülerbeförderungskosten, ...	47,0%	47,8%	5,3%	100,0%
Beantragung/Ausstellung Zwickau-Pass/Zwiki-Karte	60,8%	34,3%	4,9%	100,0%
Entgegennahme Fundsachen	38,0%	56,9%	5,1%	100,0%
Annahme von sachbezogenen Formularen inkl. Ausfüllhilfe (z.B. Fällanträge, Anträge Vermietung/Verpachtung)	39,0%	54,3%	6,7%	100,0%



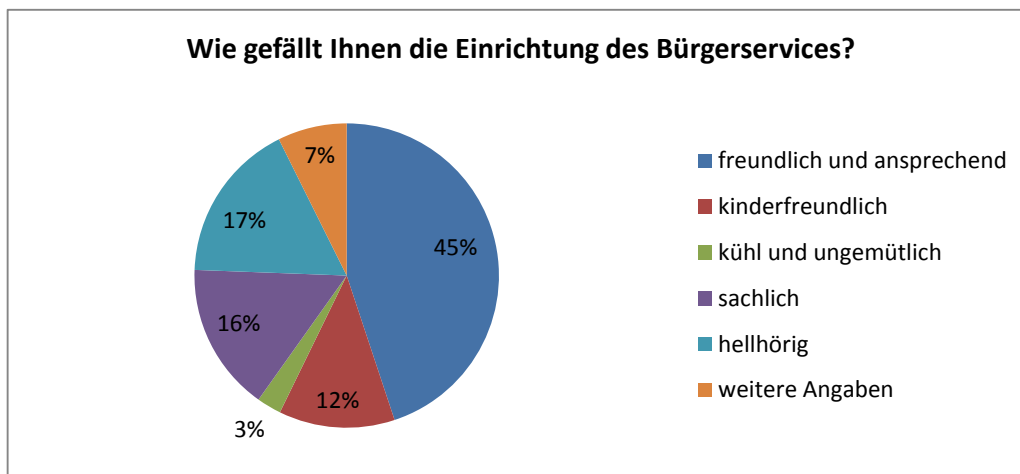
Frage 7

**Wie gefällt Ihnen die Einrichtung des Bürgerservices (Mehrfachnennungen möglich)?**

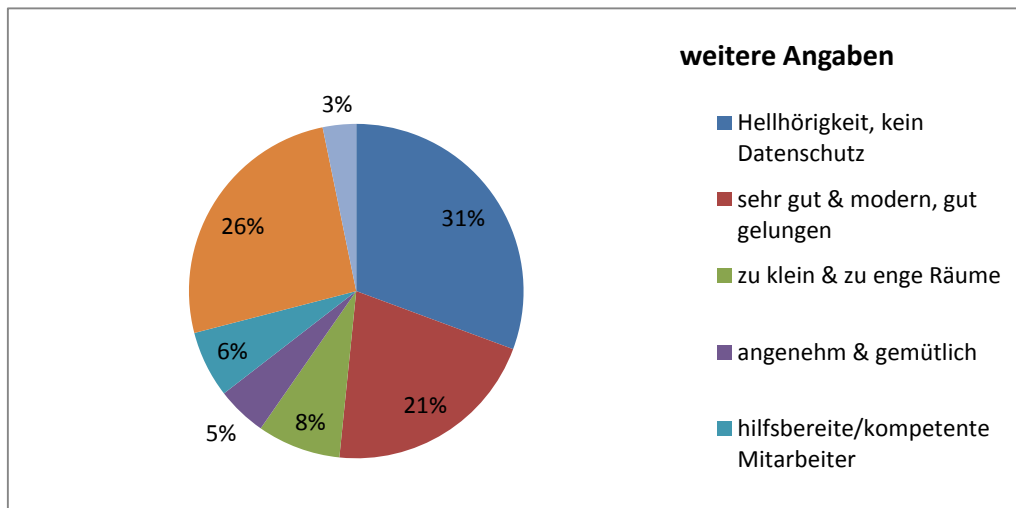
	Häufungen	Nennungen	Anzahl Personen
keine Auswahl	0	0	9
1 Feld ausgewählt	5	210	210
2 Felder ausgewählt	38	396	198
3 Felder ausgewählt	66	195	65
4 Felder ausgewählt	16	32	8
5 Felder ausgewählt	5	5	1
6 Felder ausgewählt	6	6	1
Gesamt	136	844	492



	Nennungen	Anteil
freundlich und ansprechend	379	44,9%
kinderfreundlich	104	12,3%
kühl und ungemütlich	22	2,6%
sachlich	133	15,8%
hellhörig	144	17,1%
weitere Angaben	62	7,3%
Gesamt	844	100,0%



weitere Angaben:	Nennungen	Anteil
Hellhörigkeit, kein Datenschutz	19	30,6%
sehr gut & modern, gut gelungen	13	21,0%
zu klein & zu enge Räume	5	8,1%
angenehm & gemütlich	3	4,8%
hilfsbereite/kompetente Mitarbeiter	4	6,5%
sonstiges	16	25,8%
unbequeme/zu wenige Sitzmöglichkeiten	2	3,2%
Gesamt	62	100,0%



Frage 8

**Wie wichtig sind Ihnen folgende Stichpunkte in Bezug auf unseren Bürgerservice?**

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig	keine Angabe	Gesamt
kurze Wartezeiten	346	130	12	2	2	492
Lange Öffnungszeiten	246	201	34	5	6	492
Ansprechende Einrichtung	77	216	167	20	12	492
Gute Erreichbarkeit	271	202	12	0	7	492
Vertraulichkeit	339	134	11	0	8	492
Kompetenz	397	87	3	0	5	492
Freundlichkeit	330	152	5	2	3	492
Einheitliche Bekleidung	23	29	155	276	9	492

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig	keine Angabe	Gesamt
kurze Wartezeiten	70,3%	26,4%	2,4%	0,4%	0,4%	100,0%
Lange Öffnungszeiten	50,0%	40,9%	6,9%	1,0%	1,2%	100,0%
Ansprechende Einrichtung	15,7%	43,9%	33,9%	4,1%	2,4%	100,0%
Gute Erreichbarkeit	55,1%	41,1%	2,4%	0,0%	1,4%	100,0%
Vertraulichkeit	68,9%	27,2%	2,2%	0,0%	1,6%	100,0%
Kompetenz	80,7%	17,7%	0,6%	0,0%	1,0%	100,0%
Freundlichkeit	67,1%	30,9%	1,0%	0,4%	0,6%	100,0%
Einheitliche Bekleidung	4,7%	5,9%	31,5%	56,1%	1,8%	100,0%

## Frage 9

**Wie lange haben Sie gewartet, um Ihr Anliegen vortragen bzw. erledigen zu können?**

Wartezeit am Tresen	Anzahl	Anteil
0 bis 5 Minuten	411	83,5%
6 bis 10 Minuten	27	5,5%
11 bis 15 Minuten	5	1,0%
16 bis 20 Minuten	3	0,6%
über 21 Minuten	3	0,6%
keine Angabe	43	8,7%
Gesamt	492	100,0%

Wartezeit im Wartebereich (nach Erhalt der Wartemarke)	Anzahl	Anteil
0 bis 5 Minuten	127	25,8%
6 bis 10 Minuten	79	16,1%
11 bis 15 Minuten	54	11,0%
16 bis 20 Minuten	36	7,3%
21 bis 30 Minuten	57	11,6%
31 bis 60 Minuten	71	14,4%
61 bis 120 Minuten	29	5,9%
über 120 Minuten	3	0,6%
keine Angabe	36	7,3%
Gesamt	492	100,0%

**Falls bekannt:**

Wochentag	Anzahl	Anteil
Montag	72	14,6%
Dienstag	82	16,7%
Mittwoch	56	11,4%
Donnerstag	92	18,7%
Freitag	65	13,2%
Sonntag	23	4,7%
keine Angabe	102	20,7%
Gesamt	492	100,0%

Uhrzeit	Anzahl	Anteil
08:00 - 11:00 Uhr	133	27,0%
11:00 - 13:00 Uhr	84	17,1%
13:00 - 16:00 Uhr	105	21,3%
16:00 - 18:00 Uhr	50	10,2%
keine Angabe	120	24,4%
Gesamt	492	100,0%

Wartezeit über 120 Minuten:

Eine Person am Dienstag zwischen 13:00 und 16:00 Uhr.

Eine Person am Donnerstag, keine Zeitangabe.

Eine Person ohne Angabe von Tag und Zeit.

**Wartezeit über 20 Minuten nach Altersgruppen**

Altersgruppe	Anzahl Personen	Anteil
15 bis 29 Jahre	49	30,8%
30 bis 49 Jahre	57	35,8%
50 bis 64 Jahre	34	21,4%
65 bis 80 Jahre	16	10,1%
über 80 Jahre	.	.
ohne Angabe	3	1,9%
Gesamt	159	100,0%

## Frage 10

**Wie zufrieden sind Sie mit dieser Wartezeit?**

	Anzahl	Anteil
sehr zufrieden	173	35,2%
zufrieden	199	40,4%
weniger zufrieden	58	11,8%
unzufrieden	37	7,5%
keine Angabe	25	5,1%
Gesamt	492	100,0%

	15 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	65 bis 80 Jahre	über 80 Jahre	ohne Angabe	Gesamt
sehr zufrieden	35,8%	31,2%	20,2%	11,6%	0,6%	0,6%	100,0%
zufrieden	35,8%	31,2%	20,2%	11,6%	0,6%	0,6%	100,0%
weniger zufrieden	36,7%	28,6%	20,1%	12,1%	0,5%	2,0%	100,0%
unzufrieden	31,0%	37,9%	22,4%	8,6%	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	29,7%	59,5%	10,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Gesamt	35,0%	33,1%	19,9%	10,6%	0,4%	1,0%	100,0%

## Frage 11

**Stellen die Schließzeiten am Mittwochvormittag für Sie ein Problem dar?**

	Anzahl	Anteil
nein	435	88,4%
ja	37	7,5%
keine Angabe	20	4,1%

**bei ja, und zwar**

	Anzahl	Anteil
auf Grund Arbeit/eigener Arbeitszeit (Schichten, Pflege, ...)	7	18,9%
Bürgerservice sollte immer durchgänglich geöffnet sein	4	10,8%
sonstiges	8	21,6%
keine Angabe	18	48,6%
Gesamt	37	100,0%

## Frage 12

**Wie bewerten Sie im Schulnotensystem den Bürgerservice auf folgende Eigenschaften?**

Dienstleistungen / Personen	keine Angabe	1	2	3	4	5	6	Gesamt
Erreichbarkeit	20	216	176	52	12	7	9	492
Parkmöglichkeiten	46	36	66	102	99	60	83	492
Öffnungszeiten	18	243	186	37	5	2	1	492
Beschilderung des Bürgerservices	31	138	206	100	11	4	2	492
Verständliche Beratung	18	237	201	23	8	3	2	492
Vertraulichkeit	19	181	163	50	33	21	25	492
Qualifiziertes Personal	21	215	205	39	5	5	2	492
Freundlichkeit des Personals	15	264	175	23	6	4	5	492
Angebot des Bürgerservices	24	196	226	34	8	2	2	492

Dienstleistungen / Anteil	keine Angabe	1	2	3	4	5	6	Gesamt
Erreichbarkeit	4,1%	43,9%	35,8%	10,6%	2,4%	1,4%	1,8%	100,0%
Parkmöglichkeiten	9,3%	7,3%	13,4%	20,7%	20,1%	12,2%	16,9%	100,0%
Öffnungszeiten	3,7%	49,4%	37,8%	7,5%	1,0%	0,4%	0,2%	100,0%
Beschilderung des Bürgerservices	6,3%	28,0%	41,9%	20,3%	2,2%	0,8%	0,4%	100,0%
Verständliche Beratung	3,7%	48,2%	40,9%	4,7%	1,6%	0,6%	0,4%	100,0%
Vertraulichkeit	3,9%	36,8%	33,1%	10,2%	6,7%	4,3%	5,1%	100,0%
Qualifiziertes Personal	4,3%	43,7%	41,7%	7,9%	1,0%	1,0%	0,4%	100,0%
Freundlichkeit des Personals	3,0%	53,7%	35,6%	4,7%	1,2%	0,8%	1,0%	100,0%
Angebot des Bürgerservices	4,9%	39,8%	45,9%	6,9%	1,6%	0,4%	0,4%	100,0%

## Frage 13

**Wie beurteilen Sie im Schulnotensystem die Verständlichkeit der Vordrucke, falls Sie welche ausfüllen mussten?**

	keine Angabe	1	2	3	4	5	6	musste keine ausfüllen	Gesamt
Anzahl Personen	15	70	166	42	13	2	0	184	492
Anteil	3,0%	14,2%	33,7%	8,5%	2,6%	0,4%	0,0%	37,4%	100,0%

**Falls Sie eine Note zwischen 3 und 6 vergeben haben, um welchen Vordruck handelt es sich:**

	keine Angabe	Ummeldung Wohnsitz	Wohngeld-antrag	Gewerbe-anzeige	Schwer-behinderten-antrag	Antrag Beantragung Ausweis	Anwohner-parkausweis	Aufgaben Landkreis	Gesamt
Anzahl Personen	46	1	2	2	3	1	1	1	57
Anteil	80,7%	1,8%	3,5%	3,5%	5,3%	1,8%	1,8%	1,8%	100,0%

## Frage 14

**Hat sich mit dem Bürgerservice im Rathaus für Sie das Verwaltungshandeln spürbar verändert oder ist alles gleich geblieben?**

Dienstleistungen / Personen	keine Angabe	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht	Gesamt
Serviceleistung	40	267	106	14	65	492
Bürgernähe	40	272	104	18	58	492
Kommunikation	49	216	152	12	63	492
Vereinfachung	43	238	125	24	62	492
Erreichbarkeit	43	235	94	66	54	492

Dienstleistungen / Anteil	keine Angabe	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht	Gesamt
Serviceleistung	8,1%	54,3%	21,5%	2,8%	13,2%	100,0%
Bürgernähe	8,1%	55,3%	21,1%	3,7%	11,8%	100,0%
Kommunikation	10,0%	43,9%	30,9%	2,4%	12,8%	100,0%
Vereinfachung	8,7%	48,4%	25,4%	4,9%	12,6%	100,0%
Erreichbarkeit	8,7%	47,8%	19,1%	13,4%	11,0%	100,0%

### Nach Dienstleistungen und Altersgruppen

#### Serviceleistung

Altersgruppe / Anteil	keine Angabe	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht
ohne Angabe	5,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%
15 bis 29 Jahre	40,0%	27,7%	37,7%	21,4%	60,0%
30 bis 49 Jahre	17,5%	33,7%	39,6%	35,7%	29,2%
50 bis 64 Jahre	22,5%	23,2%	16,0%	42,9%	6,2%
65 bis 80 Jahre	15,0%	13,9%	5,7%	0,0%	4,6%
über 80 Jahre	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Bürgernähe

Altersgruppe / Anteil	keine Angabe	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht
ohne Angabe	5,0%	0,4%	1,9%	0,0%	0,0%
15 bis 29 Jahre	40,0%	34,2%	21,2%	16,7%	65,5%
30 bis 49 Jahre	17,5%	31,3%	45,2%	44,4%	27,6%
50 bis 64 Jahre	25,0%	20,2%	23,1%	33,3%	5,2%
65 bis 80 Jahre	12,5%	13,2%	8,7%	5,6%	1,7%
über 80 Jahre	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Kommunikation

Altersgruppe / Anteil	keine Angabe	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht
ohne Angabe	4,1%	0,5%	1,3%	0,0%	0,0%
15 bis 29 Jahre	34,7%	31,5%	30,3%	16,7%	61,9%
30 bis 49 Jahre	16,3%	32,9%	38,8%	41,7%	31,7%
50 bis 64 Jahre	24,5%	21,8%	19,7%	41,7%	6,3%
65 bis 80 Jahre	20,4%	13,0%	9,2%	0,0%	0,0%
über 80 Jahre	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vereinfachung

Altersgruppe / Anteil	keine Angabe	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht
ohne Angabe	4,7%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%
15 bis 29 Jahre	37,2%	30,3%	32,8%	33,3%	56,5%
30 bis 49 Jahre	16,3%	30,3%	44,0%	41,7%	30,6%
50 bis 64 Jahre	25,6%	22,3%	18,4%	25,0%	8,1%
65 bis 80 Jahre	16,3%	15,5%	4,0%	0,0%	4,8%
über 80 Jahre	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Erreichbarkeit

Altersgruppe / Anteil	keine Angabe	Verbesserung	gleichgeblieben	Verschlechterung	weiß nicht
ohne Angabe	4,7%	0,9%	1,1%	0,0%	0,0%
15 bis 29 Jahre	39,5%	33,6%	27,7%	21,2%	66,7%
30 bis 49 Jahre	18,6%	29,8%	40,4%	47,0%	29,6%
50 bis 64 Jahre	23,3%	21,7%	18,1%	27,3%	3,7%
65 bis 80 Jahre	14,0%	13,6%	11,7%	4,5%	0,0%
über 80 Jahre	0,0%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

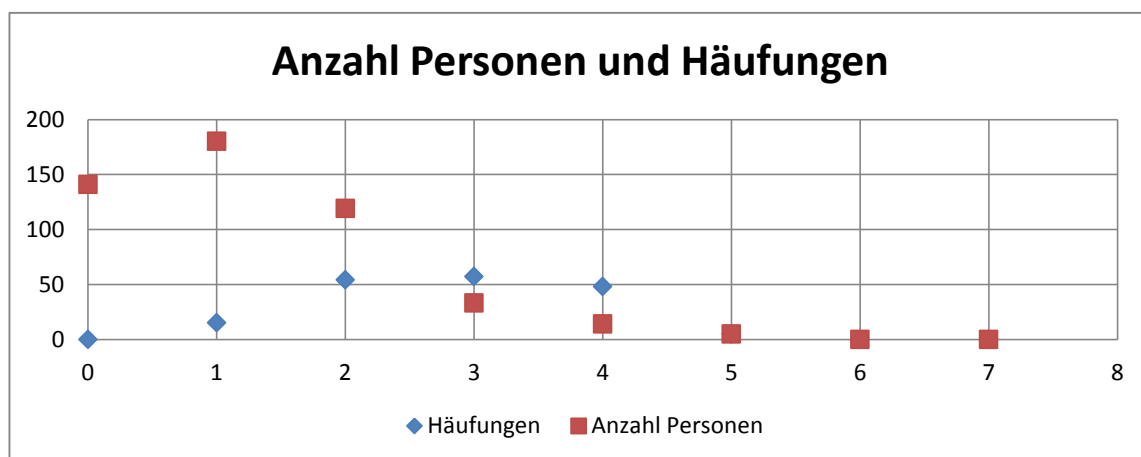


Frage 15

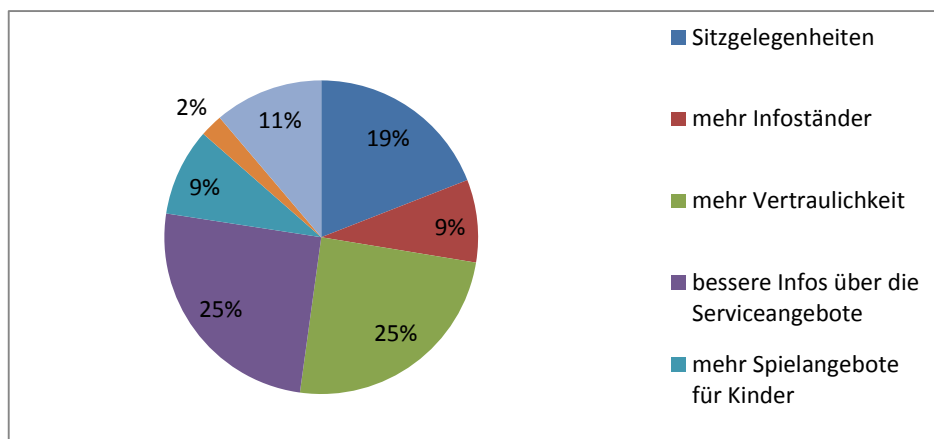
**Was von den nachfolgend genannten Aspekten könnte Ihrer Meinung nach im Bürgerservice verbessert werden (Mehrfachnennungen sind möglich)?**

Sitzgelegenheiten, mehr Infoständer, mehr Vertraulichkeit, bessere Infos über die Serviceangebote, mehr Spielangebote für Kinder, weitere Dienstleistungsangebote, weitere Vorschläge

	Häufungen	Nennungen	Anzahl Personen
keine Auswahl	0	0	141
1 Feld ausgewählt	15	180	180
2 Felder ausgewählt	54	238	119
3 Felder ausgewählt	57	99	33
4 Felder ausgewählt	48	56	14
5 Felder ausgewählt	5	25	5
6 Felder ausgewählt	0	0	0
7 Felder ausgewählt	0	0	0
Gesamt	179	598	492



	Nennungen	Anteil
Sitzgelegenheiten	114	19,1%
mehr Infoständer	51	8,5%
mehr Vertraulichkeit	147	24,6%
bessere Infos über die Serviceangebote	151	25,3%
mehr Spielangebote für Kinder	54	9,0%
weitere Dienstleistungsangebote	14	2,3%
weitere Vorschläge	67	11,2%
Gesamt	598	100,0%



<b>weitere Dienstleistungsangebote</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Anteil</b>
Zulassungsangelegenheiten	3	21,4%
Führerscheinangelegenheiten	3	21,4%
weitere Aufgaben des Landkreises	3	21,4%
sonstiges	5	35,7%
Gesamt	14	100,0%

<b>weitere Vorschläge</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Anteil</b>
Abstellung Hellhörigkeit, Verbesserung		
Datenschutz	11	16,4%
Prognose Wartezeiten im Internet	2	3,0%
mehr Mitarbeiter, kürzere Wartezeiten	9	13,4%
Fernseher zur Verkürzung Wartezeit	2	3,0%
kostenlose Parkplätze in der Nähe oder		
Erstattung der Parkgebühren	11	16,4%
Wartemarken am Tresen ausgeben	2	3,0%
Passausgabe nur am Tresen	5	7,5%
sonstiges	25	37,3%
Gesamt	67	100,0%

Frage 16

**Sollte das Wartemarkensystem verbessert werden?**

	<b>Anzahl Personen</b>	<b>Anteil</b>
keine Angabe	30	6,1%
nein	410	83,3%
ja	52	10,6%
Gesamt	492	100,0%

<b>bei ja, und zwar</b>	<b>Anzahl Personen</b>	<b>Anteil</b>
keine Angabe	17	32,7%
Ausgabe Wartemarken am Tresen/Standort		
am Tresen	10	19,2%
ausdrücklicher Hinweis zum Ziehen einer		
Marke	2	3,8%
bei Abholung keine Marke ziehen	3	5,8%
Verbesserung Leichtgängigkeit/ Entnehmbarkeit	3	5,8%
Weglassen des vorherigen Anmeldens am		
Tresen	4	7,7%
sonstiges	13	25,0%
Gesamt	52	100,0%

## Frage 17

**Waren Sie im Allgemeinen mit unserem Service zufrieden?**

	Anzahl	Anteil
sehr zufrieden	185	37,6%
zufrieden	256	52,0%
unzufrieden	13	2,6%
sehr unzufrieden	6	1,2%
weder zufrieden noch		
unzufrieden	14	2,8%
keine Angabe	18	3,7%
Gesamt	492	100,0%

Anteile	15 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	65 bis 80 Jahre	über 80 Jahre	ohne Angabe	Gesamt
sehr zufrieden	37,0%	26,1%	22,3%	14,1%	0,5%	0,5%	100,0%
zufrieden	36,5%	36,1%	17,5%	9,5%	0,4%	1,6%	100,0%
unzufrieden	15,4%	69,2%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
sehr unzufrieden	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
weder zufrieden noch							
unzufrieden	35,7%	28,6%	28,6%	7,1%	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	22,2%	44,4%	27,8%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%

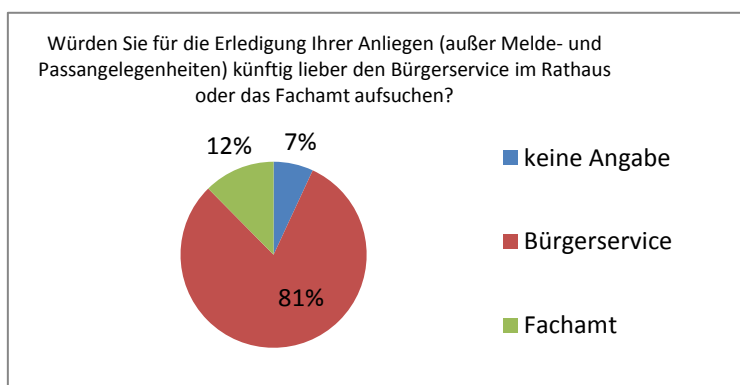
**Falls Sie "unzufrieden" oder "sehr unzufrieden" angekreuzt haben, warum?**

	Anzahl	Anteil
zu lange Wartezeiten	7	35,0%
unfreundliches, gestresstes		
Personal	5	25,0%
zu viel Bürgeraufkommen	1	5,0%
Hellhörigkeit	1	5,0%
sonstiges	6	30,0%
Gesamt	20	100,0%

## Frage 18

**Würden Sie für die Erledigung Ihrer Anliegen (außer Melde- und Passangelegenheiten) künftig lieber den Bürgerservice im Rathaus oder das Fachamt aufsuchen?**

	Anzahl	Anteil
keine Angabe	34	6,9%
Bürgerservice	397	80,7%
Fachamt	61	12,4%
Gesamt	492	100,0%



Frage 19

**Ist Ihnen bekannt, dass mit der Eröffnung des Bürgerservice auch die telefonische Erreichbarkeit für alle Anliegen durch die Einrichtung eines Call-Centers erweitert wurde?**

	Anzahl	Anteil
keine Angabe	35	7,1%
Ja	85	17,3%
Nein	372	75,6%
Gesamt	492	100,0%

Frage 20

**Sind Sie über die Serviceleistungen des Call-Centers ausreichend informiert?**

	Anzahl	Anteil
keine Angabe	1	1,2%
Ja	43	50,6%
Nein	41	48,2%
Gesamt	85	100,0%

Frage 21

**Wie lange haben Sie ca. in der Warteschleife gewartet?**

Wartezeit	Anzahl	Anteil
0 bis 5 Minuten	35	41,2%
6 bis 10 Minuten	9	10,6%
11 bis 15 Minuten	2	2,4%
16 bis 20 Minuten	1	1,2%
keine Angabe	38	44,7%
Gesamt	85	100,0%

**Falls bekannt:**

Wochentag	Anzahl	Anteil
Montag	12	14,1%
Dienstag	5	5,9%
Mittwoch	0	0,0%
Donnerstag	4	4,7%
Freitag	2	2,4%
Sonnabend	0	0,0%
keine Angabe	62	72,9%
Gesamt	85	100,0%

Uhrzeit	Anzahl	Anteil
08:00 - 11:00 Uhr	12	14,1%
11:00 - 13:00 Uhr	7	8,2%
13:00 - 16:00 Uhr	4	4,7%
16:00 - 18:00 Uhr	0	0,0%
keine Angabe	62	72,9%
Gesamt	85	100,0%

Mit 20 Minuten hat am Freitag eine Person zwischen 8.00 und 11.00 Uhr in der Warteschleife gewartet.

Frage 22

Wie bewerten Sie im Schulnotensystem das Call-Center auf folgende Eigenschaften?

Dienstleistungen / Personen	keine Angabe	1	2	3	4	5	6	Gesamt
Erreichbarkeit	22	31	23	6	1	2		85
Wartezeit	23	23	30	5	3	1		85
Begrüßung	21	40	18	6				85
Freundlichkeit des Personals	21	42	17	5				85
Kompetenz des Personals	23	36	15	9		1	1	85
Öffnungszeiten	24	37	18	4	1	1		85
Verständliche Beratung	23	34	19	6	1	2		85

Dienstleistungen / Personen	keine Angabe	1	2	3	4	5	6	Gesamt
Erreichbarkeit	25,9%	36,5%	27,1%	7,1%	1,2%	2,4%	0,0%	100,0%
Wartezeit	27,1%	27,1%	35,3%	5,9%	3,5%	1,2%	0,0%	100,0%
Begrüßung	24,7%	47,1%	21,2%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Freundlichkeit des Personals	24,7%	49,4%	20,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Kompetenz des Personals	27,1%	42,4%	17,6%	10,6%	0,0%	1,2%	1,2%	100,0%
Öffnungszeiten	28,2%	43,5%	21,2%	4,7%	1,2%	1,2%	0,0%	100,0%
Verständliche Beratung	27,1%	40,0%	22,4%	7,1%	1,2%	2,4%	0,0%	100,0%

Frage 23

**Wurde Ihr telefonisches Anliegen durch das Call-Center als erster telefonischer Ansprechpartner ausreichend bearbeitet oder erfolgte eine Weiterleitung?**

	Anzahl Personen	Anteil
keine Angabe	25	29,4%
Anliegen wurde sofort bearbeitet	44	51,8%
es erfolgte Weiterleitung an das Fachamt	16	18,8%
Gesamt	85	100,0%

Frage 24

**Waren Sie im Allgemeinen mit dem Service des Call-Centers zufrieden?**

	Anzahl	Anteil
sehr zufrieden	25	29,4%
zufrieden	38	44,7%
unzufrieden	1	1,2%
sehr unzufrieden	1	1,2%
weder zufrieden noch unzufrieden		0,0%
keine Angabe	20	23,5%
Gesamt	85	100,0%

**Falls Sie "unzufrieden" oder "sehr unzufrieden" angekreuzt haben, warum?**

	Anzahl	Anteil
keine Angabe		0,0%
lange Wartezeit, unfreundliche Mitarbeiter	1	50,0%
Falsche Auskunft	1	50,0%
Gesamt	2	100,0%

Frage 25

**Würden Sie für die telefonische Beantwortung Ihrer Anliegen künftig lieber das Call-Center oder das Fachamt in Anspruch nehmen?**

	Anzahl	Anteil
Call-Center des Bürgerservice	230	46,7%
Fachamt	156	31,7%
keine Angabe	106	21,5%
Gesamt	492	100,0%

**Weitere Hinweise und Bemerkungen**

	Anzahl	Anteil
keine Angabe	413	83,9%
Benennung von Vorschlägen	21	4,3%
Benennung von Verbesserungsvorschlägen	8	1,6%
kritische Anmerkungen	22	4,5%
positive Anmerkungen	15	3,0%
sonstiges	13	2,6%
Gesamt	492	100,0%