Landeshauptstadt Hannover

Fachbereich Steuerung,
Personal und Zentrale Dienste
Bereich Wahlen und Statistik

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ergebnisse der Befragungen zur Verbesserung des Kundenservices

April - Oktober 2012

Landeshauptstadt Hannover **März 2013**
Sachgebiet 18.64 Wahlen und Statistik

Ihre Meinung ist uns wichtig
Ergebnisse der Kundenbefragung 2012

Die Befragung der Kundinnen und Kunden ist ein wichtiges Instrument zur Überprüfung, Anpassung und Weiterentwicklung der Kundenorientierung. Durch die Befragungen gewinnen die Fachbereiche und Betriebe der Landeshauptstadt Hannover Einblick in die Meinungen, Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kundinnen und Kunden. Ihre Antworten lassen Stärken aber auch Defizite erkennen. Sie sind somit eine wichtige Informationsbasis für Entscheidungen über Maßnahmen, die zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit beitragen.

Im Rahmen der verwaltungsweiten Kundenbefragung als Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit wurden im Jahr 2012 über 1.220 externe Kundinnen und Kunden sowie Nutzerinnen und Nutzer städtischer Dienststellen und Einrichtungen befragt. In der folgenden Übersicht sind die Fachbereiche aufgeführt, die 2012 Kundenbefragungen durchgeführt haben.

	in 2012 teilnehmende Fachbereiche	**Anzahl der durchgeführten Interviews**
Dez. I:	Büro Oberbürgermeister	63
	Bürgerbüro - Wiederholungsbefragung	
Dez. III:	Fachbereich Senioren	37
	Heimaufsicht	
Dez. IV:	Fachbereich Bibliothek	486
	Stadtbibliothek Hildesheimer Straße - Wiederholungsbefragung	
Dez. V:	Fachbereich Gebäudemanagement	208
Dez. V:	Eigenbetrieb Hannover Congress Centrum	170
Dez. VI:	Fachbereich Planen und Stadtentwicklung	256
	Stadterneuerung und Wohnen - Wiederholungsbefragung	
Insgesamt:		**1.220**
nachrichtlich:		
Dez. II:	Kfz-Zulassungsbehörde	255

Erstmals in 2012 war es möglich, Wiederholungsbefragungen der Fachbereiche durchzuführen, die schon im Jahr 2008 ihre Kundinnen und Kunden befragt hatten: dazu zählen das Bürgerbüro, die Stadtbibliothek sowie der Bereich Stadterneuerung und Wohnen. Somit können Rückschlüsse gezogen werden, wie sich die Umsetzungsmaßnahmen nach der ersten Befragung auf die Befragungsergebnisse 2012 ausgewirkt haben.

Die meisten Interviews wurden in der Stadtbibliothek Hildesheimer Straße durchgeführt; hier wurden in einem Befragungszeitraum von vier Wochen 486 Fragebögen ausgefüllt und an die Statistikstelle zur Erfassung und Auswertung übermittelt. Im Vergleich zu 2008 wurden in 2012 zwar weniger Interviews durchgeführt, jedoch sind die Ergebnisse repräsentativ und statistisch belastbar. Auch die Wiederholungsbefragung im Sachgebiet Stadterneuerung und Wohnen wurde in 2012 anders als in 2008 nur in der Hauptstelle Sallstraße durchgeführt und erbrachte geringere Fallzahlen, die ebenfalls repräsentativ sind.

Obwohl die befragten Kundinnen und Kunden sehr viel Positives zu berichten hatten, gibt es auch wieder Antworten, die darauf hinweisen, dass die Kundenorientierung in einigen Punkten durchaus gesteigert werden kann. Diese Punkte aufzudecken und geeignete Maßnahmen zu ihrer Verbesserung zu entwickeln, ist nun die Aufgabe der jeweiligen Fachbereiche. Zusammen mit ihren Dezernaten und dem Bereich Personal und Organisationsentwicklung (OE 18.1) werden die betroffenen Fachbereiche Handlungsmaßnahmen besprechen und zur gegebenen Zeit präsentieren.

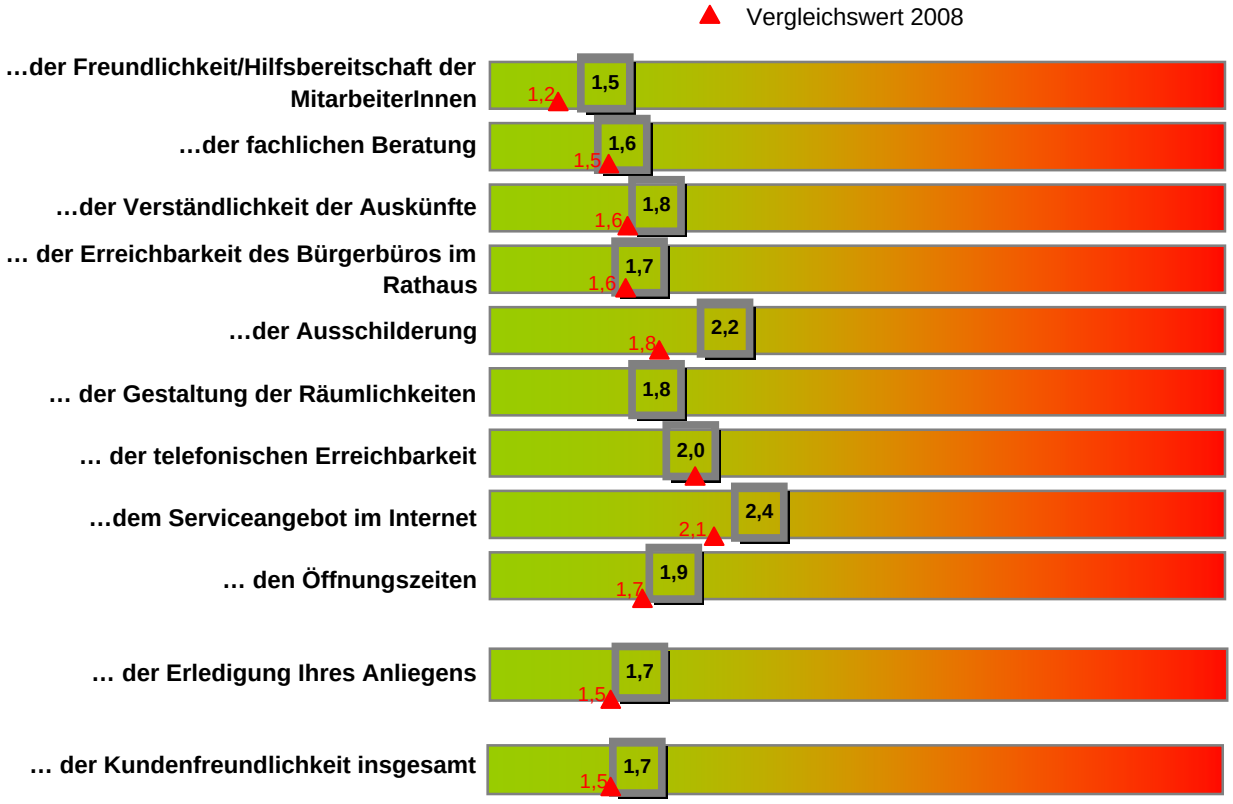
Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Bereich Bürgerbüro (OE 15.0)

Umfragezeitraum:	21.05.2012 - 20.10.2012
Befragungsstandort	Bürgerbüro Rathaus
Befragungsmethode:	Der Fragebogen wurde von den MitarbeiterInnen nach dem Gespräch mit der Bitte überreicht, diesen ausgefüllt am Ausgang in die bereitgestellte Sammelbox einzuwerfen. Zusätzlich erhielten die Bürgerinnen und Bürger, die sich schriftlich an das Bürgerbüro wandten, mit dem Antwortschreiben einen Fragebogen und einen Freiumschlag, mit der Bitte, diesen an die Statistikstelle zurückzusenden.
Zielgruppe:	Alle Besucherinnen und Besucher des Bürgerbüros

realisierte Interviews:				
	Insgesamt	**63**	**in 2008:**	**129**
	Persönlich	47		80
	Postalisch	16		34
	Online			15

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit…? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Die meisten der Befragten wandten sich an das Bürgerbüro, um sich zu informieren bzw. beraten zu lassen (47,8 Prozent) oder, um sich zu beschweren (11,6 Prozent). Knapp 93 Prozent der Befragten gaben an, dass ihre Erwartungen an das Bürgerbüro erfüllt wurden. Dementsprechend wird die Kundenfreundlichkeit des Bürgerbüros insgesamt mit einer durchschnittlichen Schulnote von 1,7 bewertet. Ein besonderes Lob erhielten die MitarbeiterInnen für ihre Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft (beides 1,5) und Beratungskompetenz (1,6). Mehr als der Hälfte der BesucherInnen kennen die Öffnungszeiten (59,3 Prozent) und sind damit zufrieden und vergeben die Note 1,9.
Im Vergleich zu 2008 hat sich das Urteil der Befragten nur geringfügig geändert. So wurden die Ausschilderung des Bürgerbüros im Rathaus sowie das Serviceangebot im Internet gegenüber 2008 0,3 bis 0,4 Punkte schlechter benotet.

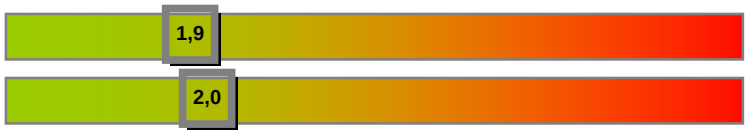
Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der Heimaufsicht im Fachbereich Senioren (OE 57.21)

Umfragezeitraum:	02.04.2012 - 29.04.2012
Befragungsstandorte:	Alle Pflegeeinrichtungen der Landeshauptstadt Hannover
Zielgruppe:	Einrichtungen, die den Infobrief der Heimaufsicht erhalten
Befragungsmethode:	Bei Versand des Infobriefes an die Alten- und Pflegeeinrichtungen im Stadtgebiet wurde der Fragebogen mit einem Anschreiben an die MitarbeiterInnen und Mitarbeiter gesandt, mit der Bitte, diesen ausgefüllt an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zurückzusenden
realisierte Interviews:	**37**

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit…?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote …bewertet

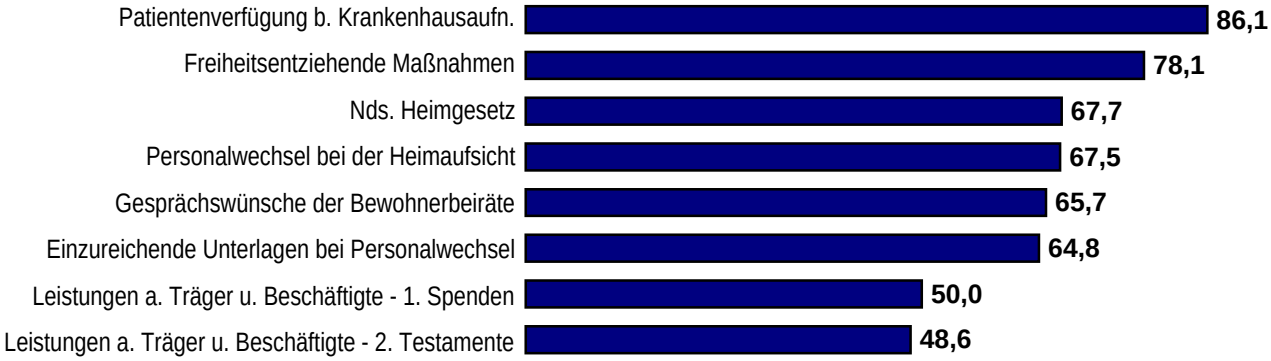


Wie bewerten Sie …?

… den Umfang der Artikel

… die Bedeutung des Themas in der Praxis

Die Bedeutung für die Praxis ist sehr hoch oder hoch - Angaben in %



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Die EmpfängerInnen der Info-Briefe des Kommunalen Seniorenservice Hannover wurden gebeten, die einzelnen Artikel der bisher erschienenen Briefe zu bewerten. Die höchste Bedeutung für die Praxis wurde den Artikeln "Patientenverfügung bei Krankenhausaufnahmen" und "Freiheitsentziehende Maßnahmen" beigemessen. Diese erhielten die Noten 1,9 bzw. 1,8 für den Infogehalt und 1,8 bzw. 1,9 für die Verständlichkeit. Insgesamt wurden die Artikel im Hinblick auf Verständlichkeit und Infogehalt mit 1,9 bzw. 2,0 bewertet. Für 91,4 Prozent der Befragten ist die Länge der Artikel angemessen. Die Bewertungen der einzelnen Aspekte der Kundenorientierung basieren allerdings auf kleinen Fallzahlen. Daher sind sie statistisch nicht belastbar und nur eingeschränkt repräsentativ.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer im Bereich Stadtbibliothek (OE 42.6)

Umfragezeitraum: 03.09.2012 - 28.09.2012

Befragungsmethode: Die Fragebogen wurden von den MitarbeiterInnen ausgegeben oder lagen aus. Sie wurden von den Nutzerinnen und Nutzern der Stadtbibliothek ohne Unterstützung durch Interviewer ausgefüllt und in bereitgestellte Sammelbehälter (Wahlurnen) eingeworfen.

Zielgruppe: Alle Nutzerinnen und Nutzer der Stadtbibliothek Hildesheimer Straße

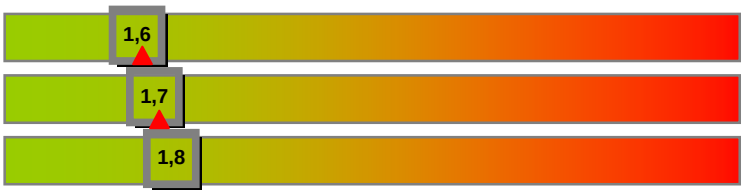
realisierte Interviews: **486** in 2008: **728**

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

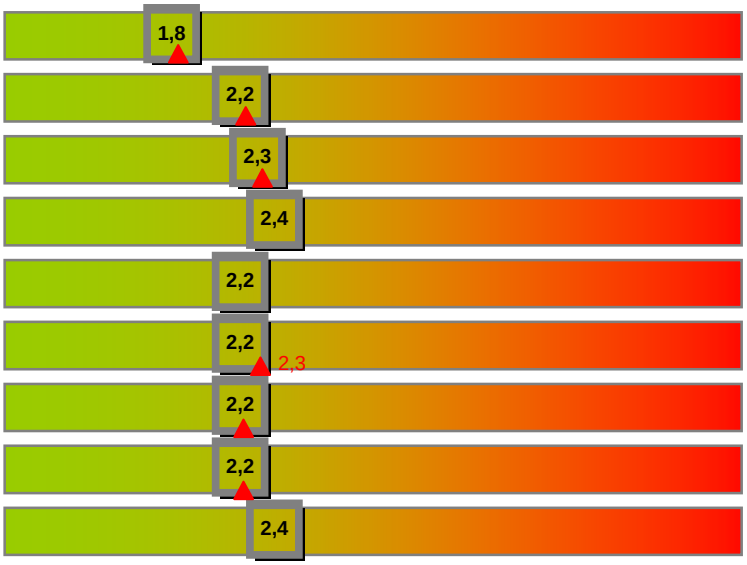
Wie zufrieden sind Sie mit…? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote …bewertet

▲ Vergleichswerte 2008

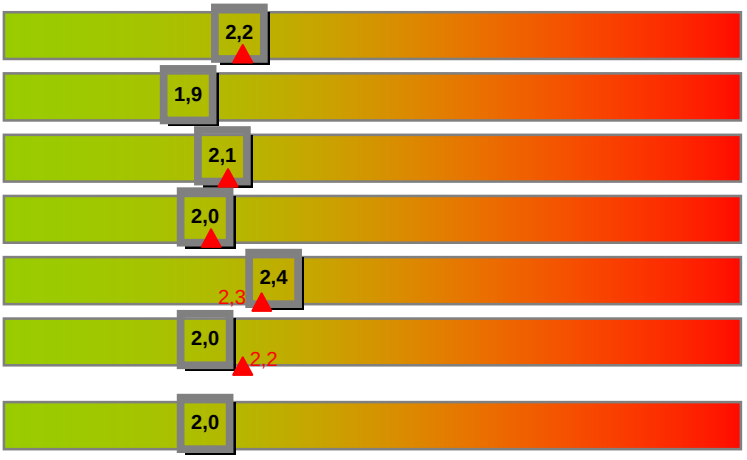
… folgenden mitarbeiterbezogenen Aspekten:



… folgenden angebotsbezogenen Aspekten:



… folgenden sonstigen Aspekten:



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Die Kundenorientierung der Stadtbbliothek Hildesheimer Straße wird insgesamt mit 2,0 benotet. Insbesondere die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der MitarbeiterInnen (1,6) sowie die Beratungskompetenz (1,7) werden von den Befragten überdurchschnittlich gut bewertet. Während die Vielfalt des Angebots mit 1,8 ebenfalls gut benotet wird, fallen die Bewertungen für die Verfügbarkeit der Medien, das Angebot für Kinder sowie das Angebot der e@ausleihe und der Internetauftritt unter den Durchschnitt. Dementsprechend wurde das Angebot an Kinderliteratur auch in den Anmerkungen der Befragten kritisiert.
Die Wiederholungsbefragung im Bereich Stadtbibliotheken erbrachte im Vergleich zu 2008 geringere Fallzahlen. Dennoch ist das Ergebnis repräsentativ und vergleichbar. Im Vergleich zu 2008 haben sich die Bewertungen der einzelnen Aspekte der Kundenbefragung nur geringfügig verändert. Lediglich die Öffnungszeiten und das Veranstaltungsangebot werden etwas besser, der Internetauftritt dagegen etwas schlechter benotet.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Bereich Gebäudemanagement (OE 19)

Befragezeitraum: 06.06.2012 - 28.06.2012

Befragungsmethode: Nutzerinnen und Nutzer (Leitungen und Hausmeister) von Gebäuden, die vom Fachbereich Gebäudemanagement verwaltet werden, haben ein Anschreiben und einen Fragebogen zugesandt bekommen und wurden gebeten, diesen ausgefüllt an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zurückzusenden

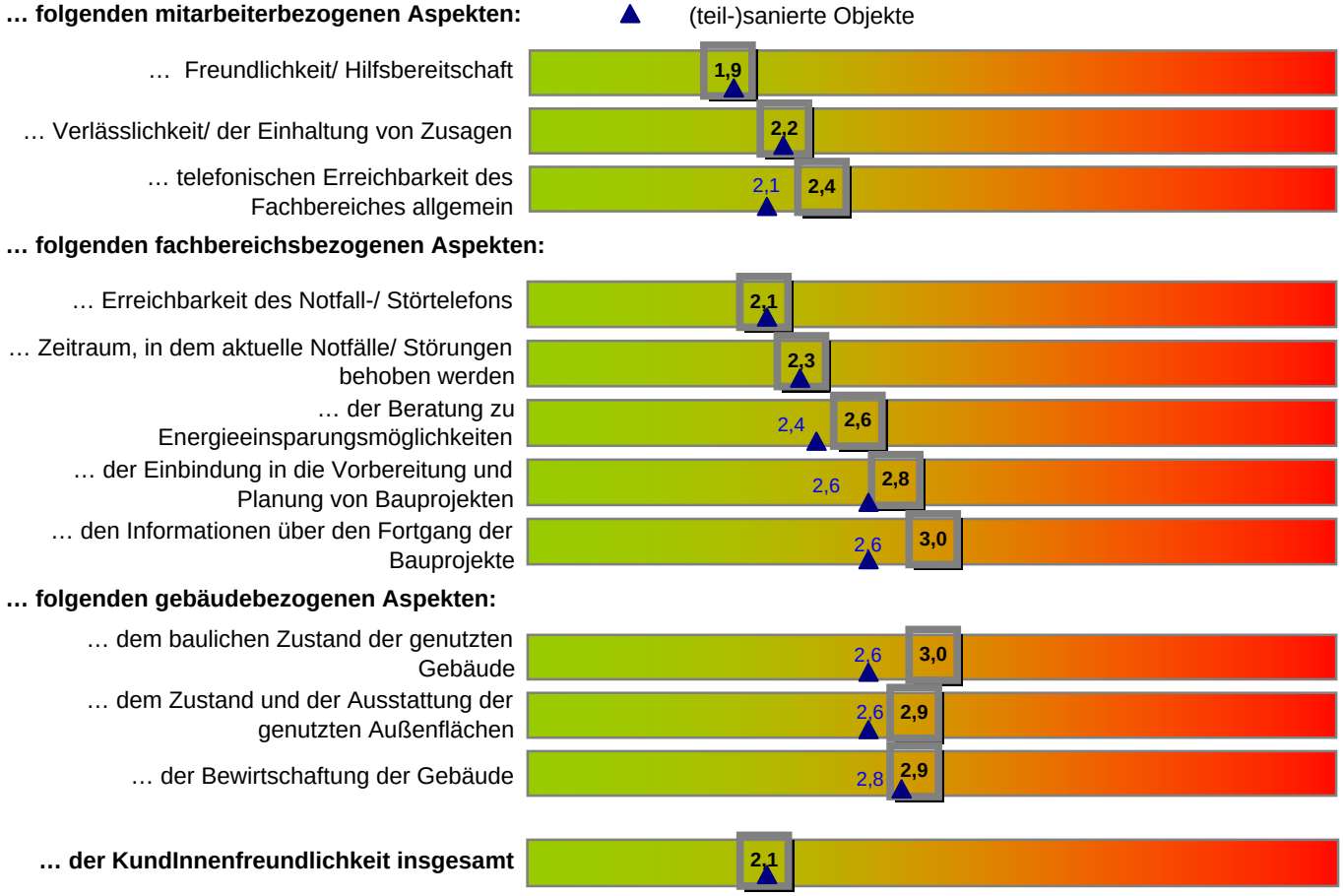
Zielgruppe: Städtische Schulen und Kindertagesstätten

realisierte Interviews: **208** Rücklaufquote: 62%

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit…? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote …bewertet

▲ (teil-)sanierte Objekte



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Die befragten NutzerInnen sind zu knapp 84 Prozent mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der MitarbeiterInnen zufrieden (59,0 Prozent) bzw. sehr zufrieden (24,5 Prozent). Über 78 Prozent der Befragten sind mit der Kunden- orientierung insgesamt zufrieden (59,5 Prozent) bzw. sehr zufrieden (19,0 Prozent). Dennoch wird eine Unzufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit, der fehlenden Transparenz hinsichtlich der Zuständigkeiten, der Kommunikation und der Fortführung der begonnen Arbeiten bekundet. Die Verschlechterung der Bewertung in diesen Punkten wird von der Verwaltung darauf zurückgeführt, dass das Gebäudemanagement in 2012 extrem viele Bauverfahren abwickelte, so dass die Personalkapazitäten für weitgehende Abstimmungsprozesse nicht ausreichten. Die befragten NutzerInnen von teil- oder vollsanierten Gebäuden dagegen bewerten die gebäudebezogenen Aspekte insgesamt deutlich besser. Insbesondere wurden auch die telefonische Erreichbarkeit, die Kommunikation bzw. Information über den Baufortgang sowie die Einbindung in die Vorbereitung und Planung der Bauprojekte besser benotet.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Kongressen im Hannover Congress Centrum (OE 83)

Umfragezeitraum: 17.09.2012 - 17.10.2012

Befragungsstandorte: Hannover Congress Centrum

Zielgruppe: Alle Kongressteilnehmerinnen und -teilnehmer von vier unterschiedlichen Kongressveranstaltungen

Diese vier Veranstaltungen waren:

- Deutscher Pfarrertag
- Niedersächsischer Präventionsrat
- Landesvereinigung für Gesundheit
- Wohnungspolitischer Kongress

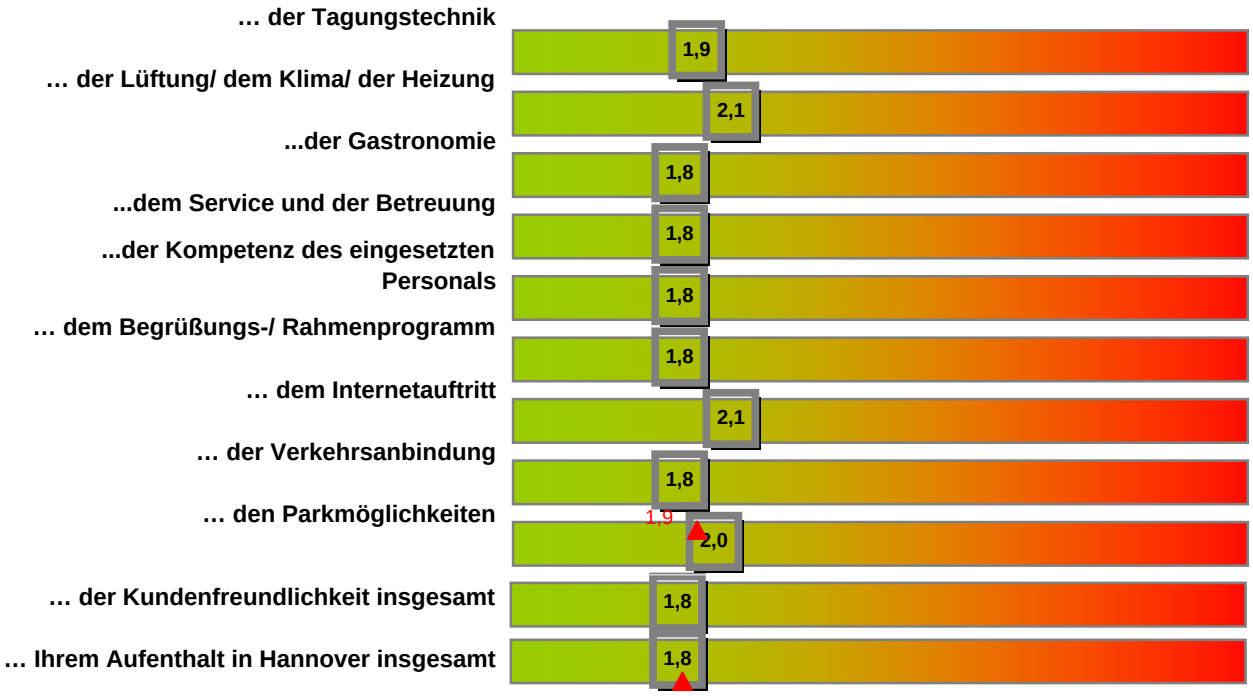
Befragungsmethode: Die Fragebogen wurden vor den einzelnen Kongressveran-staltungen an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgegeben. Die ausgefüllten Fragebogen wurden in bereitgestellte Sammelbehälter (Wahlurnen) eingeworfen.

realisierte Interviews: **170** Rücklaufquote: 16,3 Prozent

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit…? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote …bewertet

▲ Vergleich von Befragten, die nicht in Hannover wohnen



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Fast 94 Prozent der befragten TeilnehmerInnen sind mit der Kundenfreundlichkeit insgesamt zufrieden (67,4 Prozent) oder sehr zufrieden (26,5 Prozent). Besonders die Zufriedenheit mit Service und Betreuung, Kompetenz des eingesetzten Personals, Begrüßungs-/Rahmenprogramm und Verkehrsanbindung sowie die Gastronomie wird mit einer Durchschnittsnote von jeweils 1,8 bewertet. Nur geringfügig schlechter wurden das Raumklima und der Internetauftritt bewertet. Obwohl viele TeilnehmerInnen Kritikpunkte zu den Parkmöglichkeiten anmerkten, sind 79 Prozent mit den Parkmöglichkeiten zufrieden (45,3 Prozent) bzw. sehr zufrieden (33,7 Prozent); bezogen auf die PKW-Nutzer sind sogar 43,1 Prozent sehr zufrieden und 39,2 Prozent zufrieden. Von 170 Befragten gaben 125 an, dass sie von außerhalb der Landeshauptstadt kommen. Von diesen übernachteten 21,8 Prozent im Schnitt zwei Nächte in Hannover und bewerteten den Aufenthalt in der Stadt insgesamt ebenfalls mit einer Durchschnittsnote von 1,8. Von den Auswärtigen reisten 53,4 Prozent per Deutsche Bahn und 39,4 Prozent per PKW an. 130 Befragte geben weniger als 100 Euro außerhalb des Kongress-Rahmens aus.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Bereich Stadterneuerung und Wohnen (OE 61.4)

Umfragezeitraum: 12.06.2012 - 29.06.2012

Befragungsmethode: Der Fragebogen wurde von den MitarbeiterInnen nach dem Gespräch mit der Bitte überreicht, diesen ausgefüllt am Ausgang in die bereitgestellte Sammelbox einzuwerfen. Die KundInnen wurden beim Verlassen des Gebäudes zusätzlich von "AusfüllhelferInnen" angesprochen und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Auf Wunsch der KundInnen, wurde Ihnen beim Ausfüllen der Bögen geholfen.

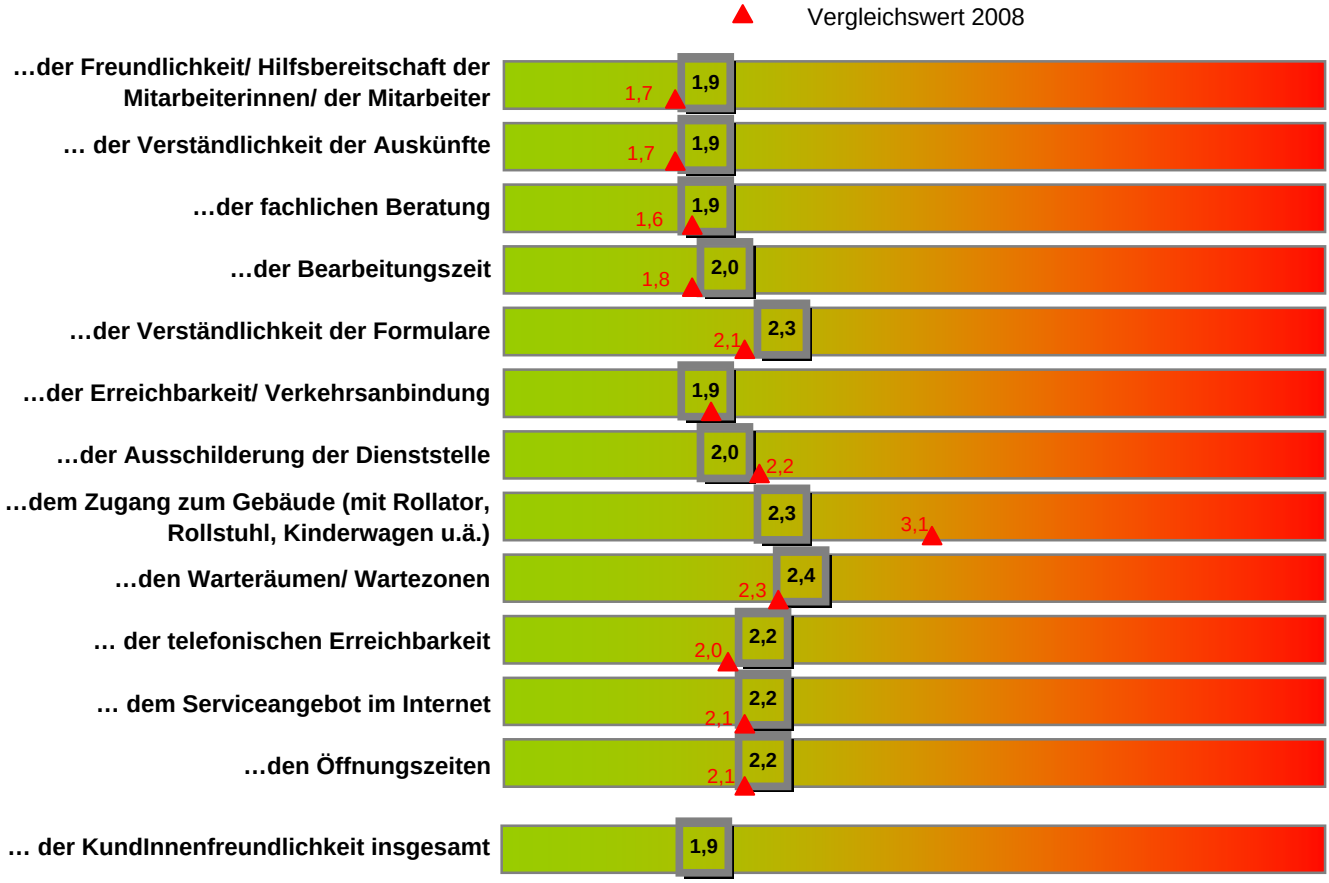
Zielgruppe: Alle KundInnen der Hauptstelle Sallstraße

realisierte Interviews: **256** in 2008: **517**

Trotz der geringen Anzahl von Interviews im Vergleich zu 2008 ist das Ergebnis repräsentativ und vergleichbar.

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit…? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote …bewertet



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Die Wiederholungsbefragung in 61.4 erbrachte im Vergleich zu 2008 geringere Fallzahlen. Dennoch ist das Ergebnis statistisch belastbar und vergleichbar. Die meisten Befragten suchten das Sachgebiet auf, um einen Antrag zu stellen (36,4 Prozent) und um sich zu informieren/beraten zu lassen (25,7 Prozent). Auf die Frage, wie sich die Befragten vor ihrem Besuch des Sachgebietes informiert haben, gaben die meisten persönlich (38,0 Prozent), telefonisch (25,2 Prozent) und per Internet (23,3 Prozent) an. Die Öffnungszeiten sind den meisten der Befragten bekannt (77,0 Prozent). Lediglich 22,9 Prozent der Befragten kennen die Öffnungzeiten nach eigenem Bekunden nicht. Die Befragten, denen die Öffnungszeiten bekannt sind, sind weitestgehend mit den Zeiten zufrieden. Weniger als acht Prozent sind mit den Öffnungszeiten nicht zufrieden. Im Vergleich zu 2008 haben sich die Bewertungen der einzelnen Aspekte nur geringfügig verändert. Lediglich der 2008 deutlich kritisierte Zugang zum Gebäude schnitt im aktuellen Urteil der Befragten wesentlich besser ab. Da sich die Zugangssituation seit 2008 nicht verändert hat, ist diese Steigerung auf veränderte Prioritäten bei den Befragten zurückzuführen.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Bereich der Kfz-Zulassungsbehörde (OE 32.13)

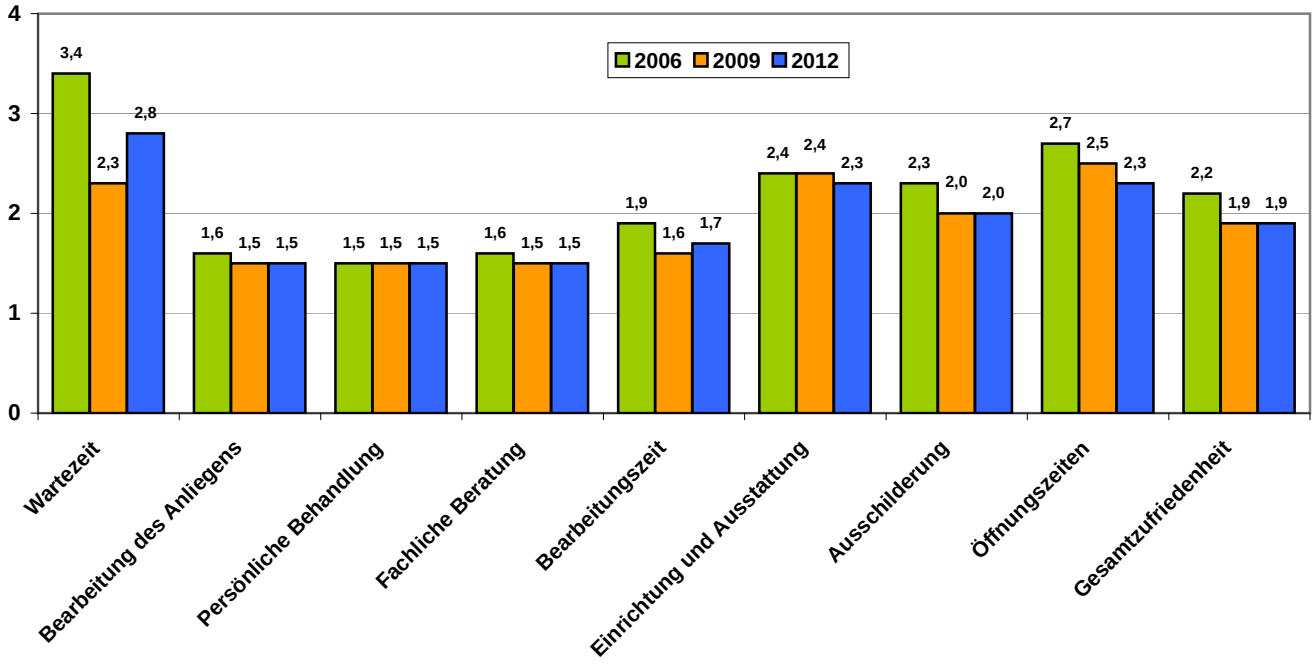
Umfragezeitraum:	15.06.2012 - 01.08.2012
Befragungsmethode:	Der Fragebogen wurde von den MitarbeiterInnen der Kfz-Zulassungsbehörde nach dem Gespräch mit der Bitte, diesen ausgefüllt am Ausgang in die bereitgestellte Sammelbox einzuwerfen, an die Kundinnen und Kunden überreicht. Desweiteren wurden Fragebogen auch am Informationsstand und in den Wartebereichen ausgelegt.
Zielgruppe:	Alle Kundinnen und Kunden der Kfz-Zulassungsstelle

realisierte Interviews:	**255**	in 2009:	**217**
		in 2006:	**225**

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit…?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote …bewertet



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Die Kundenzufriedenheit mit den Dienstleistungen der Kfz-Zulassungsbehörde hat sich von 2,2 in 2006 auf 1,9 in 2009 und 2012 verbessert. Seit 2006 hat die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, der Einrichtung und Ausstattung sowie der Ausschilderung der Kfz-Zulassungsbehörde zugenommen. Auch die Bearbeitungszeit wird mit 1,7 besser bewertet als 2006, ist aber gegenüber 2009 wieder etwas schlechter benotet worden.
Mit einer Note von 2,8 erhielt die Wartezeit die schlechteste Bewertung. Diese verschlechterte sich nach einer deutlichen Verbesserung von 3,4 in 2006 auf 2,3 in 2009 nun wieder um eine halbe Note. Dies findet ihre Ursache darin, dass die durchschnittliche Wartezeit seit der vorherigen Befragung um etwa 9 Minuten angestiegen ist. Mehr Kunden als in 2009 empfanden die Wartezeit als sehr lang oder lang (21 Prozent gegenüber 16 Prozent in 2009). Rund 40 Prozent der BesucherInnen ist die Möglichkeit der Terminvergabe und somit die Möglichkeit zur Verringerung der Wartezeit allerdings noch nicht bekannt.

Rückblick auf die Kundenbefragungen der Jahre 2008 – 2012

Seit Einführung des Instruments der Kundenbefragung in 2008 haben alle Fachbereiche der Stadtverwaltung in mindestens einem Sachgebiet ihre Kundinnen und Kunden befragt.

Für die Befragungen wurde weitestgehend ein standardisierter Fragebogen eingesetzt, der für die jeweilige Befragung angepasst wurde. Aus diesem Grunde sind die Bewertungen der einzelnen Aspekte der Kundenorientierung über die Fachbereiche hinaus und im Zeitverlauf vergleichbar.

Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie die fachliche Beratung wurden über die Jahre bei allen Kundenbefragungen überdurchschnittlich gut bewertet. Auch wenn bei einigen Befragungen die Bewertung in der Gesamtnote höher als 2,0 lag, so ist im Gesamtblick festzustellen, dass die Kundinnen und Kunden mit diesen beiden mitarbeiterbezogenen Aspekten insgesamt zufrieden sind.

Leider gibt es auch Aspekte, die im Urteil der Befragten nicht so gut abgeschnitten haben. Zu diesen gehören u.a. die telefonische Erreichbarkeit und die Öffnungszeiten. Die Ergebnisse der letzten fünf Jahre zeigen auf, dass besonders bei mitarbeiterunabhängigen Apsekten Handlungsbedarf besteht, um auf Dauer die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden gewährleisten zu können.