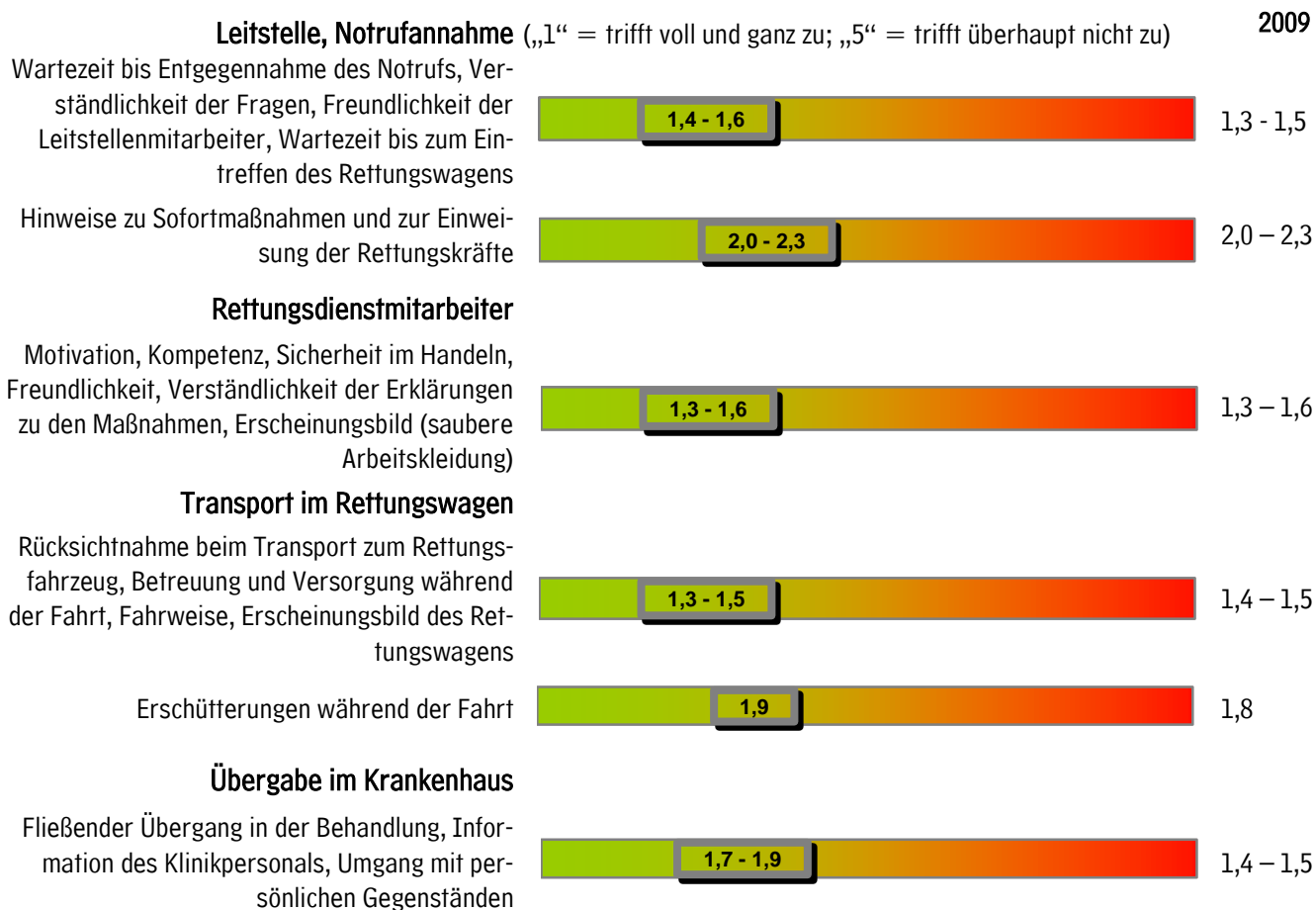


Befragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit beim Rettungsdienst der Feuerwehr Hannover (OE 37.0)

Befragungszeitraum:	21.07. bis 12.09.2017
Befragungsstandorte:	Postalisch und online
Zielgruppe:	Personen, die vom Rettungsdienst transportiert wurden.
Befragungsmethode:	Insgesamt 2000 Kundinnen und Kunden, die der Rettungsdienst im ersten Halbjahr 2017 transportiert hat, wurden angeschrieben. Davon konnten 327 Briefe nicht zugestellt werden. Neben dem Anschreiben erhielten sie einen Fragebogen mit Freiumschlag, mit der Bitte, diesen ausgefüllt an die Statistikstelle zurückzusenden. Außerdem beinhaltete das Anschreiben einen Link und einen Zugangscode, um die Möglichkeit zu bieten, online anstatt postalisch an der Befragung teilzunehmen. Die Möglichkeit zur Onlineteilnahme wurde nur von 10 Befragten genutzt.
Realisierte Interviews insgesamt:	334 (Rücklaufquote 20 Prozent, 28,6 Prozent in 2009)

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Mittelwerte:



Weitere Anmerkungen zu den Ergebnissen und ergriffenen Maßnahmen:

Aus den Antworten zur erfolgten Abfrage des Notrufes durch die Rettungsleitstelle hatte sich in 2009 ergeben, dass nicht in jedem Fall Hinweise zum Einweisen der Rettungskräfte gegeben worden waren. Daraufhin erfolgte eine Schulung der Disponenten. Die aktuelle Befragung erbrachte dennoch keinen besseren Beurteilungswert, so dass zurzeit eine EDV gestützte strukturierte Abfrage mit hinterlegten Fragen eingeführt wird.

Die Transporte im Rettungswagen wurden von den Kundinnen und Kunden 2017 ähnlich gut bewertet wie 2009. Um hier noch besser zu werden, verfügen alle neu beschafften Fahrzeuge über besser gefederte Tragensysteme. Die zuletzt beschafften Fahrzeuge wurden nachgerüstet, so dass inzwischen fast alle mit den neuen Tragensystemen ausgestattet sind.

Die Übergabe der Patienten*innen vom Rettungsdienst im Krankenhaus wurden 2017 weniger gut bewertet als in 2009. Ursache hierfür ist vor allem die personelle Situation in den Krankenhäusern. Es wurde ein Arbeitskreis gegründet, in dem die Leitungen der Notaufnahmen aller hannoverschen Krankenhäuser und die Feuerwehr Hannover vertreten sind. Dort werden Prozesse zur Optimierung der Patienten*innen-Übergabe diskutiert.

2017 wurde eine neue Frage in den Fragebogen aufgenommen, in der die Bekanntheit der Rufnummern für medizinische Hilfe ermittelt wurde. Aus den Antworten ging hervor, dass die Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes kaum bekannt war. Daraufhin wurde ein Info-Flyer gedruckt, der über die Bürgerämter, die Notaufnahmen der Krankenhäuser und die Rettungs- und Transportwagen der Feuerwehr verteilt wird, inzwischen bereits in der zweiten Auflage.

Befragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit bei der Volkshochschule (OE 43)

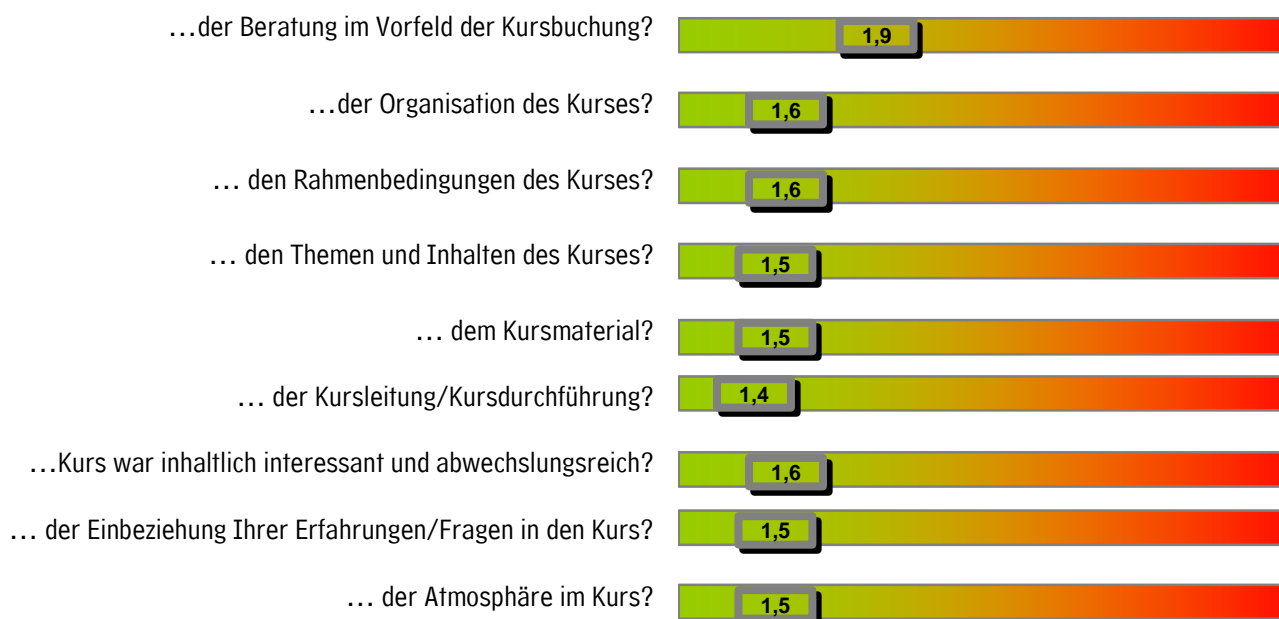
Befragungszeitraum:	Herbstsemester 2017
Befragungsstandorte:	Kursstandorte der VHS
Zielgruppe:	Teilnehmer*innen von ca. 10 Prozent der Volkshochschulkurse (1000 Personen)
Befragungsmethode:	Im Anschluss an die Kurse wurden die Fragebögen ausgegeben. Diese konnten direkt an die Kursleiter*innen zurückgegeben werden. Im Rahmen der Kundenbefragung wurde mit der Statistikstelle ein neuer Fragebogen entwickelt, der den bisherigen für die Zertifizierung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) notwendigen Fragekatalog erweitert. Die weiteren regelmäßig notwendigen Befragungen werden mit diesem neuen Fragebogen fortgesetzt.
Realisierte Interviews	970 (Rücklaufquote 97 Prozent)

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwerte:

(„1“ = sehr zufrieden; „5“ = sehr unzufrieden)



96 Prozent der Befragten sind außerdem zufrieden mit der Erreichbarkeit der Volkshochschule und der Reaktionszeit auf ihre Anfrage und nahezu 98 Prozent würden den von ihnen besuchten Kurs weiterempfehlen.

Weitere Anmerkungen zu den Ergebnissen und den ergriffenen Maßnahmen:

Die Volkshochschule bietet jährlich ca. 2.400 Kurse an und befragt in jedem Semester 10 Prozent der Teilnehmenden. Die Durchführung der Befragungen ist Voraussetzung für die Zertifizierung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV), um Fördergelder akquirieren zu können. Zudem steht die VHS in Konkurrenz zu privaten Bildungsanbietern*innen, so dass sie faktisch gezwungen ist, sich ständig dem Markt anzupassen. Hierfür bilden die Befragungsergebnisse eine wertvolle Grundlage.

Die Ergebnisse der Befragungen werden VHS-weit und programmbereichsweise ausgewertet. Sie werden den Programmbereichsleitungen zur Verfügung gestellt, damit diese zeitnah zielgruppen- und themenorientiert auf aktuelle Bedarfe reagieren können. Aus der Auswertung eines Kurses „Hörtraining für Cochlea-Implantierte“ ergab sich zum Beispiel ein neues Kursangebot „Hörwege in Hannover“. Der angesprochene Personenkreis ist dadurch breiter gefasst als der ursprüngliche, denn es gibt wenig Cochlea-Implantierte, aber mehr als 10 Millionen Schwerhörige bundesweit. Das neue Angebot ist zurzeit in der Erprobung.

Die Befragungsergebnisse sind für die VHS eine Grundlage für die Arbeit an den organisatorischen Rahmenbedingungen. Bei der Auswertung der Fragebögen aus 2017 zeigte sich, dass die Beurteilung der telefonischen Erreichbarkeit für Kursanmeldungen, vor allem für den Programmbereich Deutsch als Fremdsprache, Anlass zu einer Optimierung bot. Bis dahin war die VHS für Anmeldungen zu den Öffnungszeiten montags, dienstags, donnerstags und freitags vormittags sowie donnerstags nachmittags außerhalb der Ferienzeiten erreichbar. Die Erreichbarkeitszeiten wurden ausgeweitet, so dass Kursanmeldungen seit Januar 2019 montags bis freitags täglich von 9 bis 15 Uhr, donnerstags bis 18 Uhr, möglich sind. Die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit ist seitdem von 93 auf 95 Prozent gestiegen.

Kursanmeldungen erfolgen zunehmend auf digitalem Weg, online und per E-Mail, in 2017 zu 73 Prozent. Die Daten der Befragungen werden von Hand in eine Datenbank übernommen. Bisher wird für alle Befragungen der gleiche Fragebogen verwendet. Die VHS möchte zukünftig Befragungen auch online durchführen, um mit differenzierteren Fragestellungen noch besser auf einzelne Nutzergruppen eingehen zu können.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Besucher*innen in den Herrenhäuser Gärten (OE 46)

Befragungszeitraum: 30.08. bis 14.10.2018

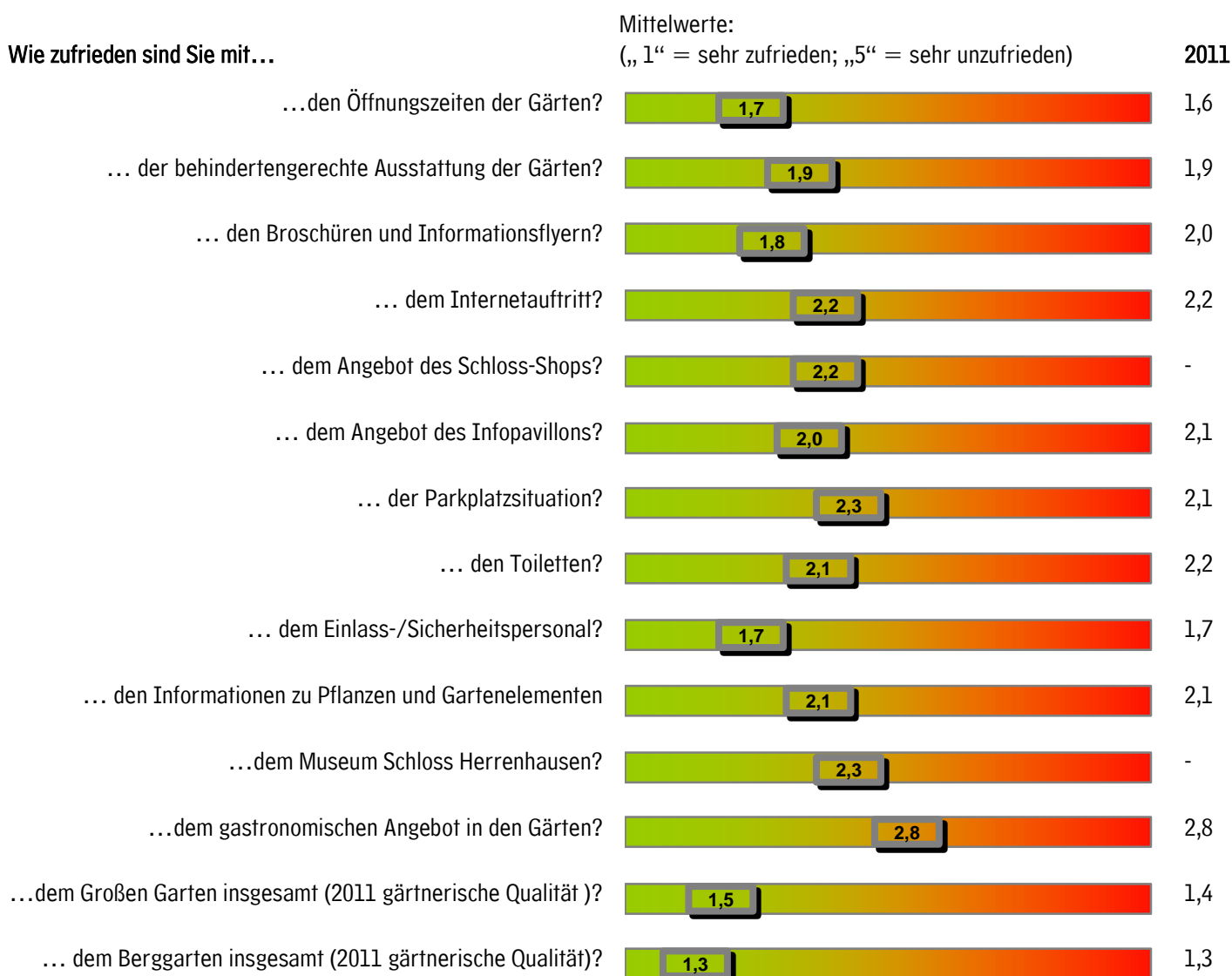
Befragungsstandorte: Eingänge im Schloss Herrenhausen und am Berggarten

Zielgruppe: Besucher*innen der Herrenhäuser Gärten und des Berggartens

Befragungsmethode: Die Fragebögen lagen an den Eingängen aus. Dort waren ein Stehtisch und eine Tonne zum Einwerfen der ausgefüllten Fragebögen aufgestellt. An drei Tagen in der Woche war auch eine Interviewerin vor Ort.

Realisierte Interviews 888 (1.170 in 2011)

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick



Weitere Anmerkungen zu den Ergebnissen und ergriffenen Maßnahmen:

Aus den Antworten zur erfolgten Abfrage der Herrenhäuser Gärten hatte sich in 2011 ergeben, dass sich die Besucher*innen die Ausdehnung der Öffnungszeiten des Infopavillons wünschten. Daraufhin erfolgte 2013 die Eröffnung eines zweiten Shops im Schloss und eine frühere Öffnung des Infopavillons. In der aktuellen Befragung bewerteten die Besucher*innen die Öffnungszeiten positiver.

Die Zufriedenheit der Befragten mit den Sanitäreinrichtungen wurde im Vergleich zu 2011 etwas besser bewertet. Es wurde in der Zwischenzeit eine andere Reinigungsfirma beauftragt und es wurden häufigere und intensivere Kontrollen durch eigenes Personal durchgeführt. Seit Mai 2013 steht den Besuchern*innen zudem eine weitere Toilettenanlage inklusive behindertengerechter Toilette im Eingangsbereich des Schlosses zur Verfügung. Die engmaschige Überwachung der Anlagen soll fortgeführt werden.

Die Besucher*innen haben 2018 die Parkplatzsituation etwas schlechter bewertet als in der Erstbefragung. In 2011 hatte sich anhand der Befragung herausgestellt, dass sie mit der Parkplatzsituation nicht sehr zufrieden waren. Daraufhin wurden die vorhandenen Parkplätze ausgebaut und ein neues Parkleitsystem mit kostenpflichtigen Parktickets eingeführt. Die Vermutung liegt nahe, dass sich in der aktuellen Befragung die Kostenpflicht für Parkplätze auf die Zufriedenheitswerte mit der Parkplatzsituation ausgewirkt hat. Die Einnahmen aus der Parkplatzbewirtschaftung sind jedoch erforderlich, so dass hier keine weiteren Maßnahmen vorgesehen sind.

2018 wurde, wie schon 2011, die Schlossküche von den Kundinnen und Kunden schlechter bewertet als alle übrigen abgefragten Leistungen der Herrenhäuser Gärten. Die Auswahl der*des Schlossküchenpächters*in ist von den Herrenhäuser Gärten nicht direkt beeinflussbar. Es wird jedoch jede Kritik an die Schlossküche weitergeleitet, ebenso die Ergebnisse von Befragungen der Kundinnen und Kunden.

Befragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit des Bürgeramtes Podbi-Park (OE 32.11)

Befragungszeitraum:	Drei Wochen im August 2017
Befragungsstandorte:	Bürgeramt Podbi-Park
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden von den Beschäftigten des Bürgeramtes Podbi-Park nach dem Gespräch mit der Bitte, diesen ausgefüllt am Ausgang in die bereitgestellte Sammelbox einzuwerfen, an die Kundinnen und Kunden überreicht. Des Weiteren wurden Fragebögen auch in den Wartebe- reichen ausgelegt. Zusätzlicher Anlass der Befragung war der interne Umzug im Gebäudekom- plex des Podbi-Parks. Die Befragung wurde in Eigenregie des Fachbereichs Öffentliche Ordnung ohne Unterstützung der Statistikstelle durchgeführt.
Zielgruppe:	Alle Kundinnen und Kunden des Bürgeramtes Podbi-Park.
Realisierte Interviews:	340

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Mittelwerte: („1“ = sehr zufrieden; „5“ = sehr unzufrieden)

Wie zufrieden sind Sie mit...	2017	2015	2009
...der Bearbeitung ihres Anliegens?	1,4	1,3	1,3
... der persönlichen Behandlung?	1,3	1,3	1,2
... der fachlichen Beratung?	1,4	1,4	1,4
... der Bearbeitungszeit?	1,5	1,5	1,4
... der Verständlichkeit der Formulare?	1,6	1,6	1,6
... der Einrichtung und Ausstattung?	1,6	1,9	1,8
... der Ausschilderung der Dienststelle?	2,4	1,9	1,9
... den Öffnungszeiten?	1,9	1,9	2,0
... dem Internetangebot?	1,9	1,8	2,0
... dem Infoschalter-Service	1,4	1,6	-
...der Terminvergabe?	2,1	-	-
... der Dienstleistung insgesamt?	1,7	1,6	1,7

Weitere Anmerkungen zu den Ergebnissen und ergriffenen Maßnahmen:

Der Fachbereich Öffentliche Ordnung befragt seit vielen Jahren turnusmäßig seine Kundinnen und Kunden. Nach der letzten Befragung in 2015 wurden 2017 im Bereich der Bürgerämter Termin- und Spontankundinnen und -kunden befragt.

In den Bürgerämtern Aegi und Podbi-Park werden besonders viele Spontankundinnen und -kunden bedient, die bevorzugt in der ersten Stunde der morgendlichen Öffnungszeiten kommen. Die Wartezeit für sie wurden vor 2017 als grundsätzlich angemessen, aber doch optimierungsfähig angesehen. Als Konsequenz hieraus beginnt morgens die Zeit für Terminkundinnen und -kunden eine Stunde später, um erst den Andrang der Spontankundinnen und -kunden abzuarbeiten. Die Wartezeiten sind seither gesunken, wie die Befragungsergebnisse aus 2017 zeigen. Weitere Optimierungsbedarfe bei Spontankundinnen und -kunden wie z. B. Kurzanliegen am Infoschalter zu erledigen wurden ebenfalls umgesetzt.

Im Bürgeramt Podbi-Park wurden zwischen 2015 und 2017 die Räumlichkeiten gewechselt. Speed-Capture-Stations, d.h. Automaten, mit denen die Kundinnen und Kunden Passfoto, Unterschrift und Fingerabdrücke in einer Einheit selbst machen können, wurden aufgestellt. Statt des vorher vorhandenen Bedientresens wurden Insellösungen mit je zwei im rechten Winkel zueinander aufgestellten Schreibtischen eingeführt, diese Aufstellung bewirkt mehr Diskretion für die Kundinnen und Kunden-Gespräche. Durch beide Maßnahmen ist die Kundinnen und Kunden-Zufriedenheit gestiegen.

Die Beschilderung innerhalb des Gebäudes, in dem sich das Bürgeramt Podbi-Park befindet, wurde von den Befragten als weniger zufriedenstellend als 2015 angesehen. Zwischen 2015 und 2017 hatten deshalb Verhandlungen mit dem Vermieter stattgefunden, die jedoch zu keiner Verbesserung führten. Daraufhin wurde mit dem Betreiber der Passage eine bessere Beschilderung verabredet, die am Ausgang inzwischen umgesetzt ist.

Das Internet-Angebot wurde wesentlich verbreitert, dennoch wurde es von den Kundinnen und Kunden 2017 geringfügig schlechter bewertet als 2015 (1,9 gegenüber 1,8). Eine Ursache hierfür ist aus den Befragungsergebnissen nicht erkennbar. In den folgenden Befragungen soll die Frage zum Serviceangebot im Internet weiter ausdifferenziert werden.

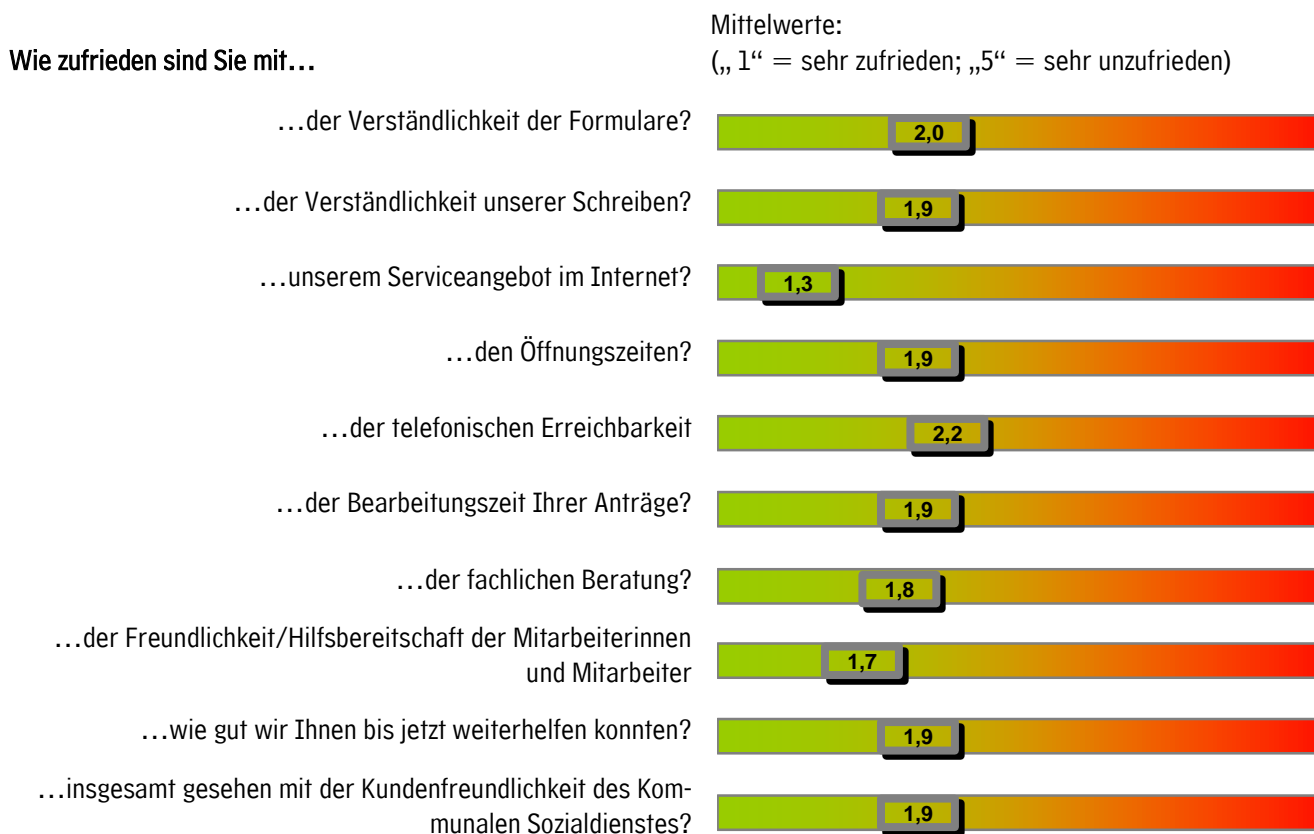
Für die turnusmäßigen Befragungen der Bürgerämter wurde die Frage nach der Verständlichkeit der Formulare in 2017 aus dem Fragenkatalog herausgenommen. Formulare werden heute nicht mehr von den Kundinnen und Kunden ausgefüllt, sondern die notwendigen Daten werden von den Sachbearbeitungen mündlich erfragt und digital eingetragen. Die Unterschrift erfolgt dann auf einem Pad (wie bei einer Paketannahme o.ä.).

Die Frage nach der Zufriedenheit mit der Terminvergabe wurde in 2017 erstmals gestellt, sie bekam mit der Note 2,1 eine gute Bewertung.

Befragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit beim Kommunalen Sozialdienst (OE 51.2)

Befragungszeitraum:	01.11. bis 31.12.2018
Befragungsstandorte:	Alle regionalen Dienststellen
Zielgruppe:	Kundinnen und Kunden des Kommunalen Sozialdienstes (Arbeitsbereich Beratung und Hilfen zur Erziehung)
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden mit der Bitte diese auszufüllen und an die Statistikstelle zu senden nach dem Gespräch mit KSD-Mitarbeitern*innen ausgehändigt. Ein Freiumschlag für die Rücksendung wurde ebenfalls mitgegeben. 2000 Fragebögen wurden insgesamt ausgegeben.
Realisierte Interviews:	106 (Rücklaufquote 5,3 Prozent)

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick



49 Prozent der Befragten empfanden die Wartezeit, um einen Gesprächstermin zu erhalten als kurz, 30,6 Prozent als akzeptabel und 20,4 Prozent als zu lang.

Weitere Anmerkungen zu den Ergebnissen und ergriffenen Maßnahmen:

Um ein erstes Stimmungsbild der angebotenen Leistung des Kommunalen Sozialdienstes (KSD) zu erfassen, führte der KSD im Jahr 2018 im Arbeitsbereich Beratung und Hilfen zur Erziehung eine Befragung seiner Kundinnen und Kunden durch.

Im Ergebnis fiel zunächst eine geringe Rücklaufquote auf. Die Kundinnen und Kunden waren um postalische Rücksendung ihrer Antwort gebeten, eine Möglichkeit, den Fragebogen vor Ort direkt nach der Beratung abzugeben, bestand nicht.

Obwohl belastbare Schlüsse aufgrund des geringen Rücklaufes kaum möglich sind, wurden durch die Kundinnen und Kunden insbesondere bei dem Freitext-Feedback die Kompetenz, Freundlichkeit und das Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter*innen des KSD hervorgehoben. Dies spiegelt sich auch jeweils in den Ergebnissen der Fragen nach der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und der fachlichen Beratung durch den KSD wider. Mehr als drei Viertel der Befragten sind hier mindestens zufrieden, über die Hälfte der Befragten sogar sehr zufrieden mit den oben genannten Kriterien.

Viele Kundinnen und Kunden des KSD im Arbeitsbereich Beratung und Hilfen zur Erziehung befinden sich in einer privaten Krisensituation. Es ist möglich, dass in dieser Situation die Reflektion über den genutzten Service des KSD noch nicht stattgefunden hat und das Ausfüllen und die Rücksendung des Fragebogens für die Kundinnen und Kunden einen nicht zumutbaren Aufwand darstellen. Dieser Umstand sollte bei zukünftigen Befragungen berücksichtigt werden. Eine alternative Durchführung der Befragung, mit dem unmittelbaren Ausfüllen des Fragebogens nach dem Beratungsgespräch, könnte hier zu einer höheren Rücklaufquote führen.

Befragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit bei der Schuldner- und Insolvenzberatung (OE 50.07)

Befragungszeitraum: 01. bis 31.08.2017

Befragungsstandorte:

Zielgruppe: Kundinnen und Kunden der Schuldner- und Insolvenzberatung der letzten zwei Jahre

Befragungsmethode: 733 Kundinnen und Kunden der letzten zwei Jahre wurden mit der Bitte angeschrieben, den Fragebogen zur Kundenzufriedenheit auszufüllen und in einem Freiumschlag an die Statistikstelle zurückzuschicken. Davon waren 114 nicht zustellbar. Im Anschluss an Beratungsgespräche während des Befragungszeitraums wurden 19 weitere Fragebögen ausgegeben und in eine verschlossene Box geworfen. Auf Wunsch von OE 50.07 wurde ein sehr kurzer Fragebogen in einfacher Sprache entwickelt.

Realisierte Interviews 144 (Rücklaufquote 22,5 Prozent)

Das Ergebnis im Überblick

Mittelwerte:

(„1“ = sehr zufrieden; „5“ = sehr unzufrieden)

Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung allgemein?



Weitere Anmerkungen zu den Ergebnissen und ergriffenen Maßnahmen:

Ziel bei dieser ersten Kundenbefragung der Schuldner- und Insolvenzberatung war die Ermittlung von Verbesserungspotentialen bei den vorhandenen Angeboten und Arbeitsprozessen.

In 84 Prozent der Fälle half die Beratung den Kundinnen und Kunden weiter, in weiteren 9,7 Prozent tat sie es teilweise. Dieses Ergebnis ist nicht in Form von Noten bewertbar und daher nicht grafisch darstellbar. Ebenfalls nicht grafisch darstellbar sind die Ergebnisse zweier weiterer offener Fragen, deren Auswertung aber hilfreiche Antworten enthielt wie diese: Als Begründung in Textform für die gute Beurteilung der Beratung gaben die Befragten vor allem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen an.

Angesichts der insgesamt positiven Gesamtbeurteilung wurden keine Maßnahmen zur Verbesserung ergriffen.

In den nächsten fünf Jahren wird es einen gravierenden Personalwechsel geben, Demografie bedingt werden sechs von acht Sachbearbeitungen ausscheiden. Ziel ist es, die konzeptionell verankerten Standards

- Kundenzufriedenheit – Zielorientiert – Leben ohne Schulden
- mehrmals wöchentlich telefonische Beratungen anbieten
- Einladung zum Beratungsgespräch vor Ort innerhalb von 4 Wochen
- schnelle Fallaufnahme
- im Einzelfall Hausbesuche
- Vertretungsregelungen steuern und sichern

zu halten. Eine Wiederholungsbefragung wird zeigen, wie dies gelingt.