

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 2932/2019

Anzahl der Anlagen 1

Zu TOP

**Berichtswesen zu Kundenbefragungen bei der Landeshauptstadt Hannover
hier: Ergebnisse der Kundenbefragungen 2017 und 2018 und daraus folgende Maßnahmen**

Mit dieser Drucksache wird über die Ergebnisse und Rückmeldungen aus den in 2017 und 2018 stattgefundenen Kundenbefragungen berichtet sowie über die daraus resultierenden Maßnahmen zur weiteren Optimierung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden.

Nach dem Beschluss des Organisations- und Personalausschusses entsprechend der Drucksache 1606/2016 führen seit 2017 alle publikums- bzw. kundenintensiven Arbeitsbereiche in eigener Verantwortung Befragungen durch. Es handelt sich um eine Erstbefragung, wenn ein Fachbereich seine Kundinnen und Kunden zum ersten Mal befragt. Eine Wiederholungsbefragung liegt vor, wenn der aktuellen Befragung mindestens eine Befragung vorausging. Wiederholungsbefragungen sind im Abstand von höchstens fünf Jahren vorgesehen.

Die Befragung der Kundinnen und Kunden ist ein Instrument zur Überprüfung, Anpassung und Weiterentwicklung der Kundenorientierung. Durch Befragungen gewinnen die Fachbereiche und Betriebe der Landeshauptstadt Hannover Einblick in die Meinungen, Bedürfnisse und Wünsche ihrer Kundinnen und Kunden. Die Statistikstelle steht den Fachbereichen beim Befragungsdesign und der Auswertung der Ergebnisse unterstützend zur Verfügung. Der Fachbereich Personal und Organisation berichtet alle zwei Jahre dem Organisations- und Personalausschuss über die Ergebnisse der Kundenbefragungen und daraus resultierende Maßnahmen.

Im Rahmen der verwaltungsweiten Kundenbefragungen wurden in den Jahren 2017 und 2018 insgesamt 2.782 externe Kundinnen und Kunden sowie Nutzerinnen und Nutzer städtischer Dienststellen und Einrichtungen befragt. In der folgenden Übersicht sind die Fachbereiche aufgeführt, in denen in 2017 und 2018 Kundenbefragungen durchgeführt wurden.

In 2017 und 2018 teilnehmende Fachbereiche

<u>Wiederholte Kundenbefragung</u>	<u>Teilnehmende an der Befragung</u>
Fachbereich Feuerwehr Rettungsdienst	334
Fachbereich Ada-und Theodor-Lessing-Volkshochschule	970
Fachbereich Herrenhäuser Gärten	888
Fachbereich Öffentliche Ordnung Bürgeramt Podbi-Park	340
<u>Erstmalige Kundenbefragung</u>	
Fachbereich Jugend und Familie Kommunaler Sozialdienst	106
Fachbereich Soziales Schuldnerberatung	144
Befragte im Berichtszeitraum insgesamt:	2.782

Es wurden vier Wiederholungsbefragungen durchgeführt. Der Rettungsdienst hatte bereits 2009 seine Kundinnen und Kunden befragt und die Herrenhäuser Gärten 2011. Weiterhin wurde die Volkshochschule, die im Rahmen ihrer Zertifizierung in jedem Semester ihre Kundinnen und Kunden befragt, hierbei erstmals durch die Statistikstelle unterstützt. Die Befragung wird dem Bereich der Wiederholungsbefragungen zugeordnet. Der Fachbereich Öffentliche Ordnung befragt ohne Beteiligung der Statistikstelle regelmäßig seine Kundinnen und Kunden. In 2017 wurde eine Erstbefragung durchgeführt von der Schuldner- und Insolvenzberatung im Fachbereich Soziales. In 2018 erfolgte eine Erstbefragung im Bereich des Kommunalen Sozialdienstes im Fachbereich Jugend und Familie.

Die wichtigsten Ergebnisse und Maßnahmen sind der Anlage zu entnehmen.

Kostentabelle

Es sind keine weiteren Kosten entstanden.

18
Hannover / 12.11.2019