

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 0534/2013

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

**Berichtswesen zu Kundenbefragungen in der Landeshauptstadt Hannover
hier: Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen 2011**

Über die Rückmeldungen aus der Kundenbefragung 2011 wurde mit Drucksache Nr. 0573/2012 informiert. Ein Jahr nach den Rückmeldungen wird mit dieser Drucksache über die Maßnahmen der Fachbereiche zur weiteren Optimierung der Kundenzufriedenheit als Schlussfolgerung aus den Befragungsergebnissen 2011 berichtet.

Im Jahr 2011 erbrachten die Befragungen der Kundinnen und Kunden insgesamt 6.264 Rückläufe. Entsprechend der Zielgruppenorientierung der jeweiligen Befragung variierte die Anzahl der Rückmeldungen. So wurden z. B. von den Gästen der Jugend-Ferien-Einrichtungen in Otterndorf, Kirchheim und Wennigsen über 4.400 Fragebögen ausgefüllt, von den 50 Auftrag gebenden Firmen der Städtischen Häfen nahmen 24 an der Befragung teil.

Dezernat II Zusatzversorgungskasse, Bereich Versicherungen und Versicherungsleistungen

Die Kundenzufriedenheit des Bereichs Versicherungen und Versicherungsleistungen der Zusatzversorgungskasse wurde insgesamt mit der Note 1,7 bewertet, mit Einzelwerten zwischen 1,5 und 2,0.

Trotz dieser sehr guten Werte wurde aus den Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden an einigen Stellen Optimierungspotential deutlich. So folgte die Zusatzversorgungskasse dem Wunsch der Befragten nach einer verlängerten Öffnungszeit sowie einer zeitlichen Ausweitung der telefonischen Erreichbarkeit, indem im Rahmen der flexiblen Arbeitszeitgestaltung verlängerte Funktions- und Erreichbarkeitszeiten eingeführt wurden. Der Bereich Versicherungen und Versicherungsleistungen hat seine Öffnungszeiten damit um 1,5 Stunden verlängert. Er ist jetzt montags bis donnerstags von 7 bis 16 Uhr, freitags von 7 bis 13 Uhr für seine Kundinnen und Kunden erreichbar.

Der Zugang zum Gebäude, insbesondere für Schwerbehinderte, wurde im Rahmen von Sanierungsmaßnahmen optimiert. Mitte 2013 wird außerdem ein Besucherparkplatz für Schwerbehinderte eingerichtet werden und zur besseren Orientierung im Gebäude wird im 1. Halbjahr 2013 ein Wegeleitsystem installiert.

Merk- und Hinweisblätter werden zur rechtlich aktuellen Information der Kundinnen und Kunden sowie zur besseren Verständlichkeit laufend überarbeitet und aktuell angepasst. Beabsichtigt ist außerdem eine Überprüfung des Serviceangebotes im Internet.

Dezernat III Fachbereich Jugend und Familie, Sachgebiet Jugend-Ferien-Service

Der Jugend-Ferien-Service im Fachbereich Jugend und Familie führte eine differenzierte Befragung bei mehreren Personengruppen und in mehreren Einrichtungen durch.

Eltern und Anmeldende wurden zur Kundenfreundlichkeit rund um das Anmeldeverfahren befragt, Eltern weiterhin zum Informationsfluss während der Freizeiten und zum Preis-Leistungsverhältnis. Den Wünschen der Eltern und Anmeldenden folgend wurden in 2012 die Einrichtungsflyer und die Broschüre „Ferienhits“ neu gestaltet. Zur Verbesserung des Informationsflusses werden am Abfahrts-/Ankunftsort die Mitarbeiter/innen durch das Tragen von Namensschildern und gut sichtbaren Westen besser als solche zu erkennen sein.

Die Beurteilung des Preis-Leistungsverhältnisses mit der Note 2,1 wird geprägt vom Interesse der Eltern an einer möglichst preisgünstigen Leistung gegenüber dem Interesse des Trägers an wirtschaftlichem Handeln sowie einem möglichst geringen Zuschussbedarf. Durch das Einwerben von Mitteln, z. B. aus dem Hannover Aktiv Pass, aus Beihilfen des Kommunalen Sozialdienstes und aus Bildungsgutscheinen der ARGE sowie Spendenmitteln aus dem Fun Kinderfest konnten in 2012 680 Kinder aus finanzschwachen Familien zusätzlich gefördert werden.

Die Gäste der Einrichtungen, in denen die Freizeiten stattfinden – Sommercamp Otterndorf, Feriendorf Eisenberg in Kirchheim und Freizeitanlage Wennigsen – gaben ihr Votum zur Zufriedenheit mit den Angeboten der Einrichtungen ab.

In allen drei Einrichtungen war der Zustand der sanitären Einrichtungen von den Gästen als verbesserungswürdig benannt worden. In der Freizeitanlage Wennigsen wurden daraufhin Seifenspende und Ablagen in den Duschen und Toiletten eingebaut. In Kirchheim wurden die Anlagen in den Teilnehmerhäusern saniert. In einem Gehöft wurde zusätzlich eine behindertengerechte Sanitäranlage eingebaut. Im Sommercamp Otterndorf erhielten die sanitären Anlagen mit der Note 3,1 die schlechteste Beurteilung unter den Ferienanlagen. Die Anzahl der Duschen reicht nicht aus, gesonderte Duschen für Betreuerinnen und Betreuer sind nicht vorhanden. Um hier grundsätzlich Abhilfe zu schaffen, wäre der Neubau eines zusätzlichen Waschhauses notwendig. Bis zu einer möglichen Finanzierung werden die Sanitärhäuser durch kleinere Sanierungs- und Verschönerungsmaßnahmen neu gestaltet. Es findet darüber hinaus ein zusätzlicher Reinigungsgang am Abend statt.

Die Sauberkeit der Freizeitanlage Wennigsen und des Sommercamps Otterndorf wurde von einigen Gästen als verbesserungswürdig angesehen. In Wennigsen erfolgt in der Schließzeit eine Grundreinigung, besonders beanspruchte Bereiche werden aufgearbeitet.

Der Zufriedenheitswert für die Unterbringung in den Zelten des Sommercamps Otterndorf lag bei 2,4 (unter 16 Jahren) bzw. 2,1 (über 16 Jahren). Die Zelte werden routinemäßig erneuert und sind in sehr gutem Zustand. Zudem wurden in 2012 zusätzlich 200 Matratzenschonbezüge neu beschafft.

In der Freizeitanlage Wennigsen wird auf Wunsch der Gäste bis zum Sommer eine Beleuchtung des Weges zum Campingplatz installiert.

Qualität und Quantität des Essens in Kirchheim und Otterndorf waren von den Gästen kritisiert worden. Die jüngeren Gäste wünschten sich mehr Fast Food, die älteren mehr gesünderes Essen. Änderungen im Speiseplan und Mengenänderungen sollen künftig gruppenbezogen umgesetzt werden, dabei wird weiterhin auf die Ausgewogenheit des Angebotes geachtet. Lieferrhythmen wurden zu Gunsten der Frische der Lebensmittel optimiert.

Dezernat IV Herrenhäuser Gärten, Befragung der Besucherinnen und Besucher

Bei der Befragung der Besucherinnen und Besucher der Herrenhäuser Gärten wurde erstmals ein Fragebogen auch in englischer Sprache genutzt. Bezüglich der Kundenfreundlichkeit erhielten die Herrenhäuser Gärten Benotungen zwischen 1,3 und 2,2.

Die Qualität des gärtnerischen Angebotes wurde herausragend gut beurteilt mit Werten von 1,3 für den Berggarten und 1,4 für den Großen Garten. Weniger gut beurteilt wurden die Toiletten und die Öffnungszeiten des Info-Pavillons, die jeweils die Note 2,2 erhielten.

Von den Befragten waren längere Öffnungszeiten des Infopavillons gewünscht worden. Der „Infopavillon“, jetzt „Gartenshop“ und „Gruppenservicepunkt“, wird ab 29.03.2013 die Öffnungszeiten um zwei Stunden verlängern. Mit Eröffnung des Museums im Schloss Herrenhausen steht den Besucherinnen und Besuchern ein weiterer Shop zur Verfügung. Das Sortiment des Infopavillons wird permanent aktualisiert, im Mai wird der zweite Shop mit seinem Sortiment eröffnen.

Für die Toiletten wurden seit 2012 die Reinigungsgänge um 50 % erhöht, die Räume wurden grundgereinigt und frisch gestrichen. Die Beschwerden sind seither deutlich rückläufig. Ab Mai 2013 steht den Besucherinnen und Besuchern eine weitere Toilettenanlage inklusive behindertengerechter Toiletten im Eingangsbereich des Schlosses zur Verfügung.

Um die Beschilderung der Pflanzen zu verbessern, sind für den Berggarten weitere Schilder für Gehölze in Arbeit. Ein Leitsystem im Großen Garten wurde eingerichtet und wird bis zur Eröffnung des Schlosses überarbeitet. Der Orientierungsplan, den alle Gäste an der Kasse bekommen, wird überarbeitet. Die Arbeiten an der Beschilderung, dem Leitsystem und dem Orientierungsplan werden bis Mitte 2013 abgeschlossen sein.

Der teilweise geäußerten Unzufriedenheit mit der Parkplatzsituation wurde begegnet, indem die vorhandenen Parkplätze ausgebaut werden und indem mit Eröffnung des Schlosses ein neues Parkleitsystem umgesetzt wird.

Dezernat V Städtische Häfen, Projektlogistik Hafen und Bahn

Von den Städtischen Häfen wurden Auftrag gebende Firmen zur Projektlogistik Hafen und Bahn befragt. Von 24 der befragten 50 Firmen wurden Fragebögen ausgefüllt, durch diese geringe Fallzahl sind die Einzelbewertungen statistisch nicht belastbar und nur eingeschränkt repräsentativ. Es wurden Noten zwischen 1,8 und 3,4 vergeben.

Von den Auftrag gebenden Firmen wurde das Preis-Leistungsverhältnis kritisiert. Hafen und Bahn sind allerdings an feste Tarifvereinbarungen gebunden, so dass die Preise nur sehr eingeschränkt verhandelbar sind. Die Leistungsfähigkeit der Häfen wird bzgl. Qualifizierung

des eigenen Personals, Stand der Technik und Prozessabläufen im Rahmen der Zertifizierung kontinuierlich überprüft und optimiert.

Die Nachvollziehbarkeit der Rechnungen bekam von den Kundinnen und Kunden die Note 2,3. Die Ausgangsrechnungen wurden bezüglich der Struktur und Nachvollziehbarkeit überprüft, künftig werden spezielle Kundenanforderungen nach Möglichkeit berücksichtigt.

Die Auftrag gebenden Firmen wünschten eine bessere telefonische wie auch persönliche Erreichbarkeit ihrer Ansprechpartnerin bzw. ihres Ansprechpartners vor Ort. Daraufhin erhalten sie jetzt bei Auftragseingang gezielte Informationen zu den Erreichbarkeitszeiten und ggf. Vertretungen. Durch die im Rahmen der flexiblen Arbeitszeitgestaltung eingeführten Funktionszeiten wurde zudem sichergestellt, dass auch kürzere Abwesenheitszeiten abgedeckt sind. Auf der Internetseite der Häfen wird künftig eine Information zu den Ansprechpartnerinnen/Absprechpartnern und Erreichbarkeitszeiten aufgenommen.

Die Kompetenz des eingesetzten Personals war mit der Note 2,2 beurteilt worden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in ihren Kompetenzbereichen regelmäßig intern und extern geschult und unterwiesen, um den Qualitätsstandard zu halten. Qualifizierungswünsche aus Mitarbeitergesprächen werden künftig zusätzlich besonders berücksichtigt.

Ebenfalls mit 2,2 war die Einhaltung von Terminen beurteilt worden. Partnerfirmen innerhalb der Transportketten sollen künftig stärker in die Pflicht genommen werden Termine einzuhalten, jedoch können Bahn- und Schiffsverspätungen nur sehr begrenzt beeinflusst werden. Durch flexibleren Personal- und Maschineneinsatz werden Terminabweichungen künftig intern minimiert, dazu sollen Entscheidungsspielräume erweitert werden. Externe und interne Terminabweichungen werden frühzeitig dokumentiert, um die Ursachen zeitlicher Verzögerungen festzuhalten und gezielt reagieren zu können.

Die Kundenberatung wurde mit der Note 2,4 bewertet. Die Beziehungen zu den Auftrag gebenden Firmen werden kontinuierlich gepflegt, z.B. durch regelmäßige telefonische und persönlich Kontakte, mit dem Ziel die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, Vertriebsprozesse optimal zu gestalten und eine gezielte Beratung zu platzieren.

Die Firmen wünschten sich einen besseren Service im Hafen-, Bahn- und Containerbetrieb. Geht heute eine Reklamation ein, wird die Störung wie bisher so schnell wie möglich behoben, zusätzlich findet ein Nachgespräch mit dem Kunden statt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kontakt zu den Firmen werden künftig in Bezug auf Service und Kundenfreundlichkeit im Rahmen der Dienstunterrichte besonders sensibilisiert.

Mit dem Internetauftritt der Städtischen Häfen waren die vier Auftrag gebenden Firmen, denen er bekannt war, nicht sehr zufrieden. Die Seite befindet sich in Überarbeitung und soll zukünftig mehr für Kundinnen und Kunden relevante Informationen bereitstellen.

Dezernat VI Fachbereich Tiefbau, Sachgebiet Straßenkosten

Im Fachbereich Tiefbau befragte das Sachgebiet Straßenkosten die Kundinnen und Kunden, zu denen in den letzten drei Jahren ein Kontakt im Bereich des Straßenausbaubeitrages bestanden hatte. Die Bewertungsnoten lagen zwischen 1,9 für die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und 2,6 für die Verständlichkeit der Schreiben.

Um die Schreiben verständlicher zu machen, wurde begonnen, alle Vorlagen entsprechend

der Grundsätze für kundenfreundlichen Schriftverkehr und der rechtlichen Erfordernisse zu überarbeiten. Dies wird bis 2014 abgeschlossen sein. Eine gute fachliche Information der Kundinnen und Kunden sowie die Verständlichkeit von Auskünften werden durch regelmäßige fachspezifische Fortbildungen wie auch Fortbildungen zur Kundenfreundlichkeit gewährleistet. Die Sachbearbeitung absolviert jährlich ein bis zwei solche Fortbildungen.

Die telefonische Erreichbarkeit wurde von den Kundinnen und Kunden nicht uneingeschränkt positiv bewertet. Zur Gewährleistung der Erreichbarkeit während der Funktionszeiten – von 7:30 bis 16:00 Uhr, freitags bis 13:00 Uhr - ist eine Teamschaltung eingerichtet. Für Anrufe außerhalb dieser Zeiten bzw. für den Fall, dass ausnahmsweise alle Sachbearbeitungen gleichzeitig nicht erreichbar sind, ist ein Anrufbeantworter eingerichtet.

Die Ausstattung der Räumlichkeiten, die von den Kundinnen und Kunden kritisiert worden war, soll im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten ab 2013 verbessert werden. Dazu sollen neue Möbel beschafft und einige Räume renoviert werden.

Das Serviceangebot im Internet wird bis zum 4. Quartal 2013 überarbeitet.

Fazit

Im Ergebnis haben die befragten Kundinnen und Kunden wie in den Vorjahren insbesondere die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als sehr gut bewertet. Den optimierungswürdigen Befragungsergebnissen begegneten die Fachbereiche mit den dargestellten Verbesserungsmaßnahmen.

Wie aber schon in den Jahren 2009 und 2010 (s. Informationsdrucksachen Nrn. 1324/2011 und 2322/2011) wurde auch in 2011 ein Optimierungsbedarf der telefonischen Erreichbarkeit rückgemeldet. Dies deckt sich auch mit den Befragungsergebnissen 2012. Die Fachbereiche haben durch Teamschaltungen, Funktionszeitenanpassungen, Vertretungsregelungen sowie den vermehrten Einsatz von mobilen Geräten auf diese Rückmeldungen reagiert. Dennoch muss das fachbereichsübergreifende Thema gesamtstädtisch analysiert und gelöst werden. Die Verwaltung wird daher im Jahr 2013 eine Verkehrsmessung bezüglich der telefonischen Erreichbarkeit durchführen, um auf Grundlage der Ergebnisse eine gesamtstädtische Verbesserungsoption entwickeln zu können.

18.10.5
Hannover / 01.03.2013

Kostentabelle

18.10.5
Hannover / 01.03.2013