

Landeshauptstadt



Hannover

Fachbereich Steuerung,
Personal und Zentrale Dienste
Bereich Wahlen und Statistik

• **IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!**

ERGEBNISSE DER KUNDENBEFRAGUNG 2011

Ihre Meinung ist uns wichtig Ergebnisse der Kundenbefragung 2011

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 2011 über 6.200 externe Kundinnen und Kunden sowie Nutzerinnen und Nutzer städtischer Dienststellen und Einrichtungen befragt. Zusätzlich wurden 50 interne Kundinnen und Kunden der zentralen Vergabepflichtstelle im Rechnungsprüfungsamt gebeten, einen Fragebogen auszufüllen.

in 2011 teilnehmende Fachbereiche		Anzahl der durchgeführten Interviews
Dez. II:	Zusatzversorgungskasse Abteilung für Versicherungen und Versicherungsleistungen (siehe Seite 2)	96
Dez. III:	Fachbereich Jugend und Familie Sachgebiet Jugend-Ferien-Service (siehe Seiten 3 – 6)	4.829
Dez. IV:	Herrenhäuser Gärten Befragung der Besucherinnen und Besucher (siehe Seite 7)	1.170
Dez. V:	Städtische Häfen Projektlogistik Hafen und Bahn (siehe Seite 8)	24
Dez. VI:	Fachbereich Tiefbau Sachgebiet Straßenkosten (siehe Seite 9)	145
Insgesamt:		6.264
nachrichtl. Bereich mit einem internen Kundenkreis		
Dez. I:	Rechnungsprüfungsamt Zentrale Vergabepflichtstelle (siehe Seite 10)	50

In der vorliegenden Übersicht werden die wichtigsten Ergebnisse der Kundenbefragungen 2011 zusammengefasst. Insbesondere die Befragung der Gäste in den Jugend-Ferien-Einrichtungen Otterndorf, Kirchheim und Wennigsen erbrachte hohe Fallzahlen. Allein hier wurden in dem Befragungszeitraum von den Osterferien bis zum Ende der Herbstferien über 4.800 Fragebögen ausgefüllt und an die Statistikstelle zur Erfassung übermittelt.

Obwohl die befragten Kundinnen und Kunden sehr viel Positives zu berichten hatten, gibt es auch 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 diskutieren und zur gegebenen Zeit präsentieren.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der Zusatzversorgungskasse

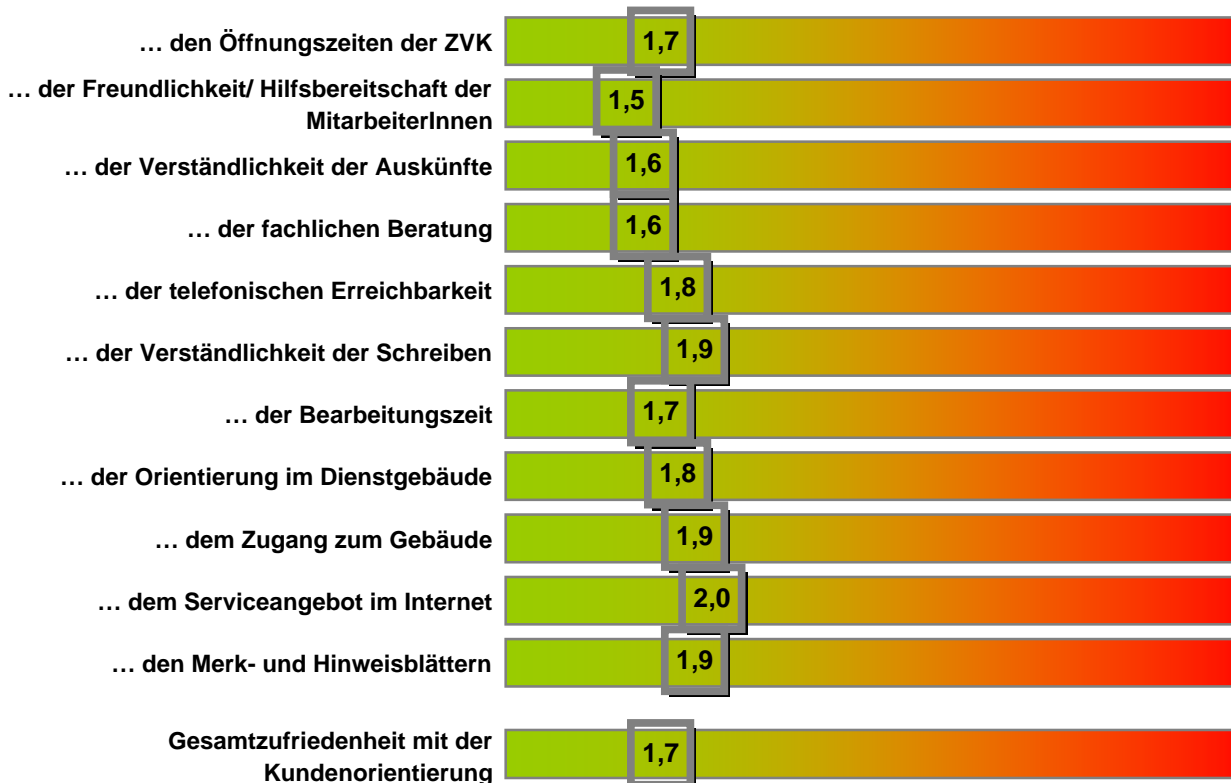
Umfragezeitraum: 22.06.2011 - 23.11.2011
Befragungsstandorte: postalische Befragung
Zielgruppe: AntragstellerInnen von Betriebsrente
Befragungsmethode: Mit der Rentenfestsetzung haben die AntragstellerInnen die Befragungsunterlagen erhalten. Die Personengruppe wurde gebeten, den Fragebogen auszufüllen und in dem beigefügten Rückumschlag an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zu senden.

realisierte Interviews: 96 Rücklaufquote: 22%

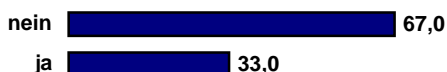
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...?

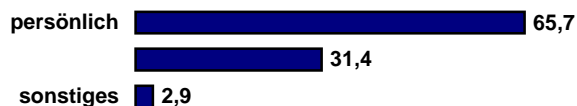
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote ...bewertet



Haben Sie sich vor der Beantragung beraten lassen?



Falls Sie sich beraten lassen haben, wie fand die Beratung statt?



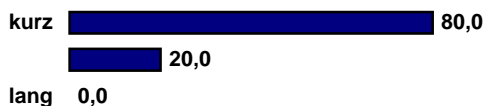
Hatten Sie bei pers. Beratung einen Termin vereinbart?



Wie lange mussten Sie auf den vereinbarten Termin warten?



Wie empfanden Sie die Wartezeit auf den Termin?



Mussten Sie vor der pers. Beratung auf das Gespräch warten?



Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Befragung der Eltern und Anmeldenden

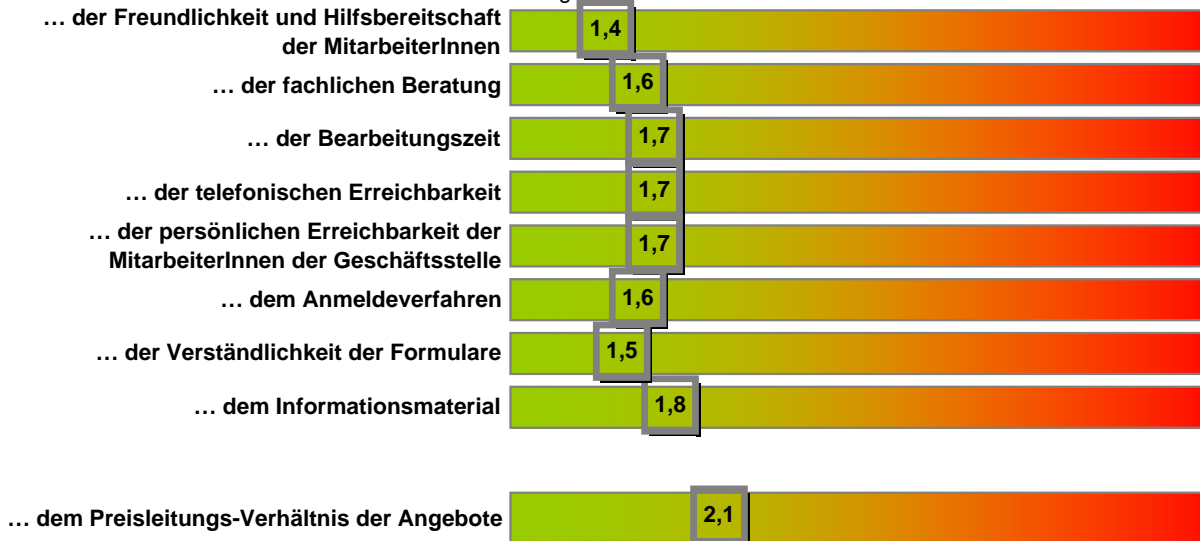
Umfragezeitraum: Osterferien bis Herbstferien
Zielgruppe: Eltern und Anmeldende
Befragungsmethode: Die Fragebögen wurden postalisch an die Eltern und die Anmeldenden verschickt. Die Rücksendung erfolgte per Rückumschlag an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover.

Anzahl der befragten Personen: Eltern: 245
 Anmeldende: 102
insgesamt: 347

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

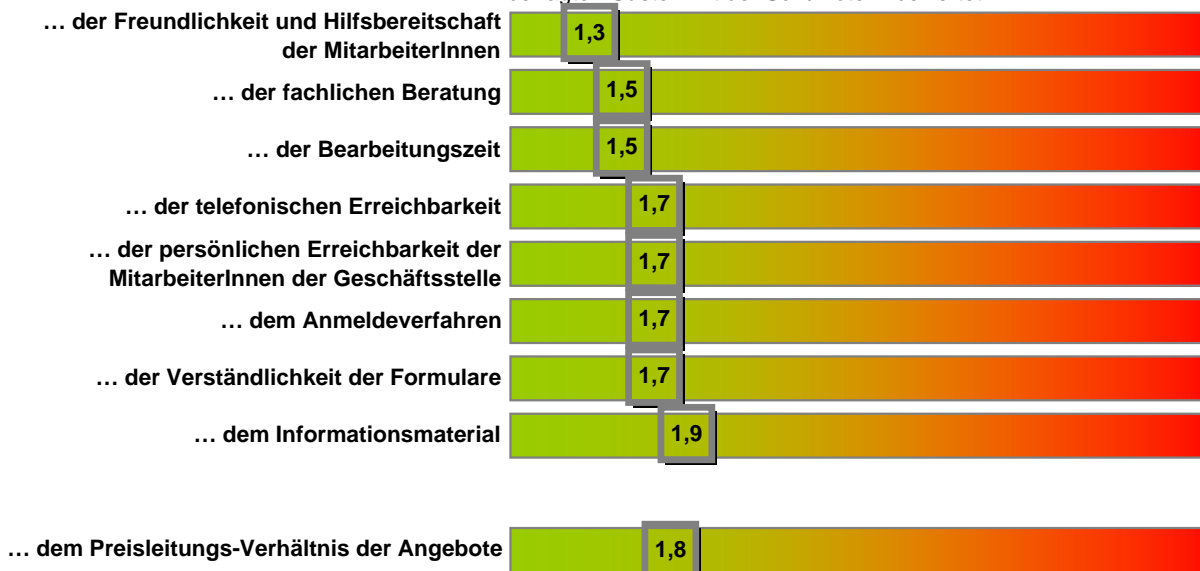
1. Eltern

Wie zufrieden sind Sie mit...? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



2. Anmeldende

Wie zufrieden sind Sie mit...? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

Die Frage, ob die Betreuung der Kinder und Jugendlichen den Erwartungen der Eltern/ der Anmeldenden entsprach, wurde von den Eltern mit 86 Prozent und von den Anmeldenden mit 96 Prozent bejaht. Dementsprechend würden 95 Prozent der Eltern und 99 Prozent der Anmeldenden den Jugendferienservice weiterempfehlen. 89 Prozent der Eltern und 97 Prozent der Anmeldenden würden den Service wieder in Anspruch nehmen.

**Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Gästebefragung im Sommercamp Otterndorf**

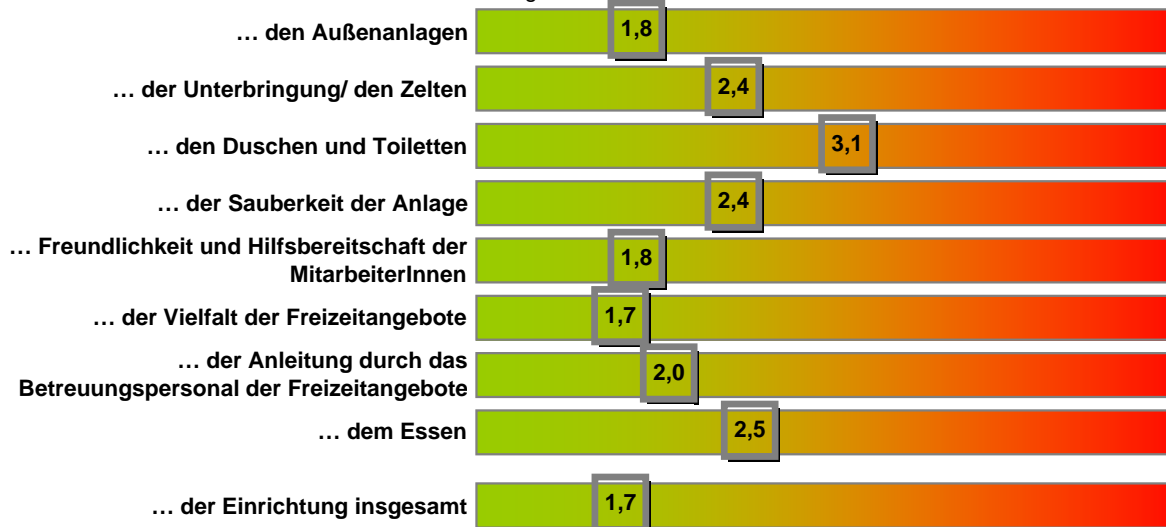
Umfragezeitraum:	Osterferien bis Sommerferien	
Zielgruppe:	Alle Gäste des Sommercamps Otterndorf	
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden vor Ort an die Gäste des Sommercamps verteilt. Die Gäste wurden gebeten, die Fragebögen auszufüllen und in die bereitgestellte Sammelbox (Wahlurne) zu werfen.	
Besonderheiten:	Um auch Kinder und Jugendliche befragen zu können, wurde für Gäste im Alter von unter 16 Jahren ein kindgerechter Fragebogen entwickelt.	
Anzahl der befragten Personen:	Gäste im Alter von unter 16 Jahren:	1.624
	Gäste im Alter von 16 Jahren und älter:	508
	insgesamt:	2.132

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

1. Gäste im Alter von unter 16 Jahren

Wie zufrieden bist Du mit...?

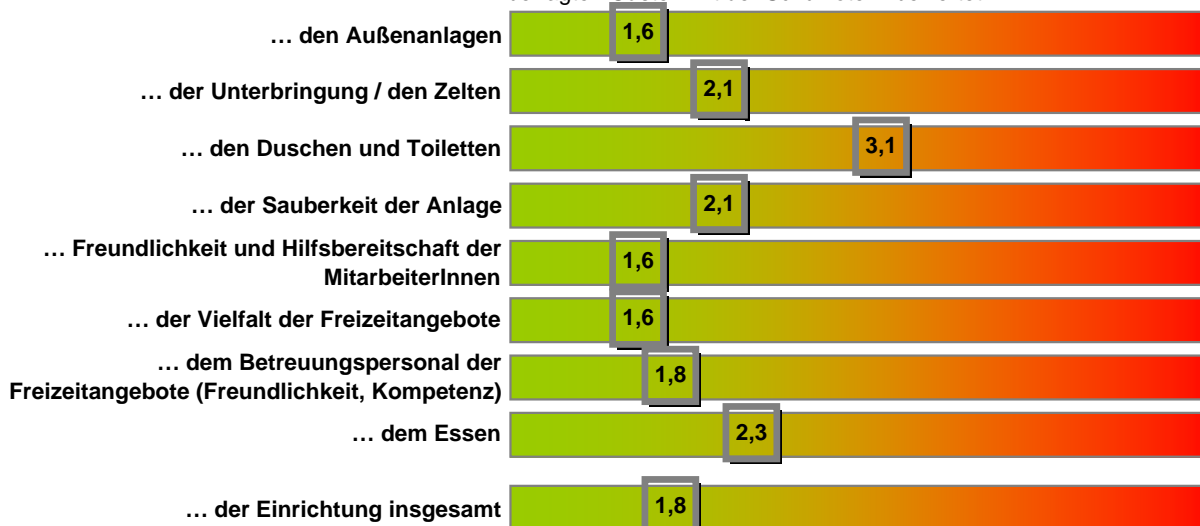
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



2. Gäste im Alter von 16 Jahren und älter

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

Die Frage, ob die Erwartungen an den Besuch des Sommercamps erfüllt wurden, wurde von knapp 80 Prozent der Kinder und Jugendlichen im Alter von unter 16 Jahren und von nahezu 90 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter bejaht. Dementsprechend würden 70 Prozent der Gäste unter 16 und 90 Prozent der älteren Gäste das Sommercamp weiterempfehlen. Während über 90 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter sich vorstellen können, das Sommercamp ein weiteres Mal zu besuchen, sind es bei den jüngeren Gästen nur knapp 64 Prozent. Rund 23 Prozent der Kinder und Jugendlichen sind sich noch unschlüssig.

**Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Gästebefragung im Feriendorf Eisenberg in Kirchheim**

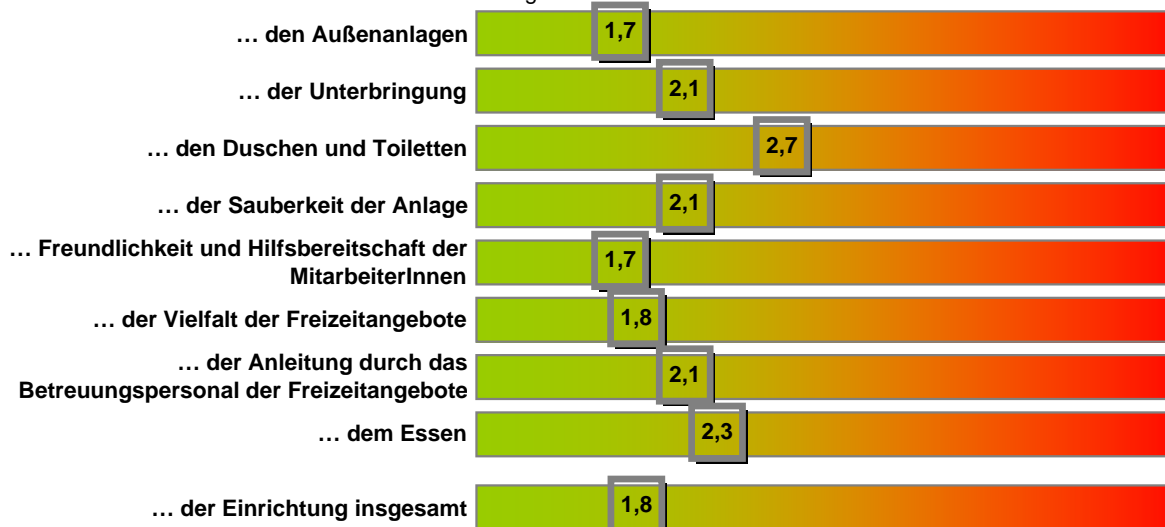
Umfragezeitraum:	Osterferien bis Herbstferien	
Zielgruppe:	Alle Gäste des Feriendorfes	
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden vor Ort an die Gäste des Feriendorfes verteilt. Die Gäste wurden gebeten, die Fragebögen auszufüllen und in die bereitgestellte Sammelbox (Wahlurne) zu werfen.	
Besonderheiten:	Um auch Kinder und Jugendliche befragen zu können, wurde für Gäste im Alter von unter 16 Jahren ein kindgerechter Fragebogen entwickelt.	
Anzahl der befragten Personen:	Gäste im Alter von unter 16 Jahren:	1.258
	Gäste im Alter von 16 Jahren und älter:	1.033
	insgesamt:	2.291

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick (vorläufiges Ergebnis)

1. Gäste im Alter von unter 16 Jahren

Wie zufrieden bist Du mit...?

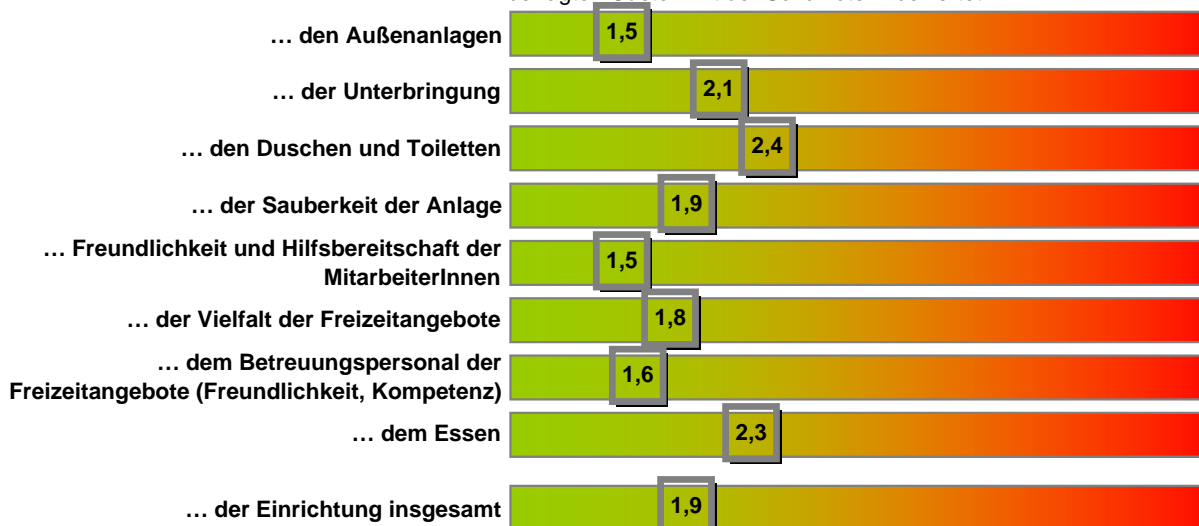
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



2. Gäste im Alter von 16 Jahren und älter

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

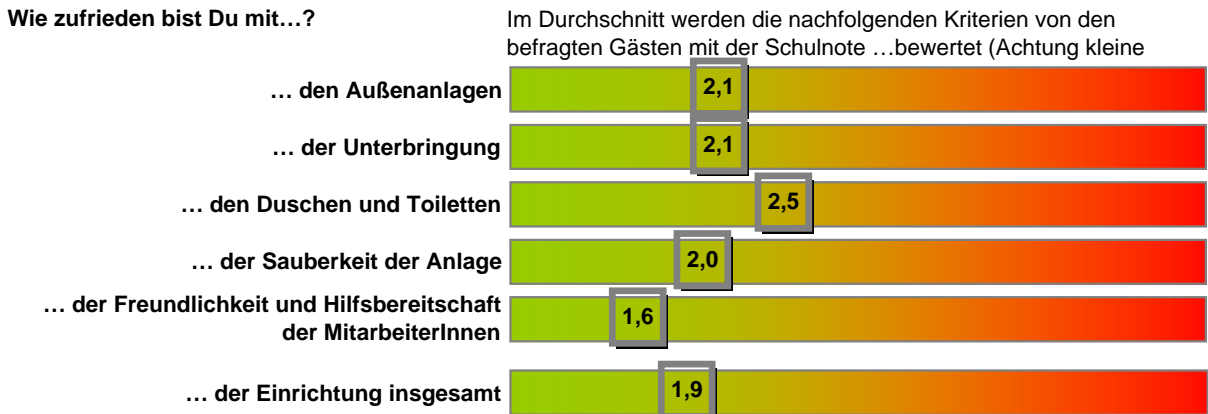
Die Frage, ob die Erwartungen an den Besuch des Feriendorfes erfüllt wurden, wurde von 82 Prozent der Kinder und Jugendlichen im Alter von unter 16 Jahren und von nahezu 86 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter bejaht. Dementsprechend würden rund 73 Prozent der Gäste im Alter von unter 16 Jahren und 87 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahre und älter das Feriendorf weiterempfehlen. Während über 86 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter sich vorstellen können, das Feriendorf ein weiteres Mal zu besuchen, sind es bei den jüngeren Gästen nur knapp 41 Prozent. Rund 38 Prozent der Kinder und Jugendlichen sind sich noch unklar.

**Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Gästabefragung im Freizeitanlage Wennigsen**

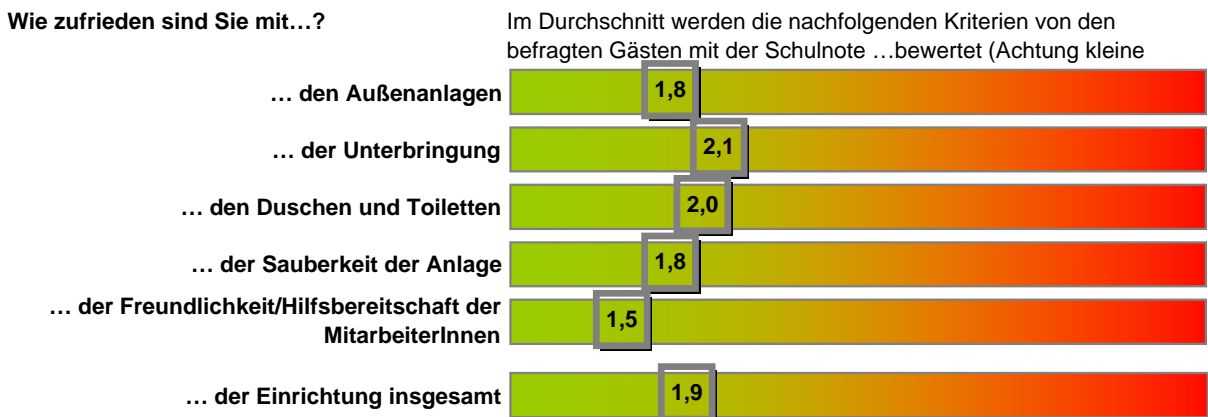
Umfragezeitraum:	Osterferien bis Herbstferien	
Zielgruppe:	Alle Gäste der Freizeitanlage	
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden vor Ort an die Gäste der Freizeitanlage verteilt. Die Gäste wurden gebeten, die Fragebögen auszufüllen und in die bereitgestellte Sammelbox (Wahlurne) zu werfen.	
Besonderheiten:	Um auch Kinder und Jugendliche befragen zu können, wurde für Gäste im Alter von unter 16 Jahren ein kindgerechter Fragebogen entwickelt.	
Anzahl der befragten Personen:	Gäste im Alter von unter 16 Jahren:	20
	Gäste im Alter von 16 Jahren und älter:	39
	insgesamt:	59

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

1. Gäste im Alter von unter 16 Jahren



2. Gäste im Alter von 16 Jahren und älter



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

Die Frage, ob die Erwartungen an den Besuch der Freizeitanlage erfüllt wurden, wurde von ca. 90 Prozent der Kinder und Jugendlichen im Alter von unter 16 Jahren und von nahezu 95 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter bejaht. Dementsprechend würden knapp 67 Prozent der Gäste im Alter von unter 16 Jahren und 98 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahre und älter das Feriendorf weiter empfehlen. Für einen weiteren Besuch der Anlage sprachen sich 34 Prozent der Gäste unter 16 Jahren und 93 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter aus.

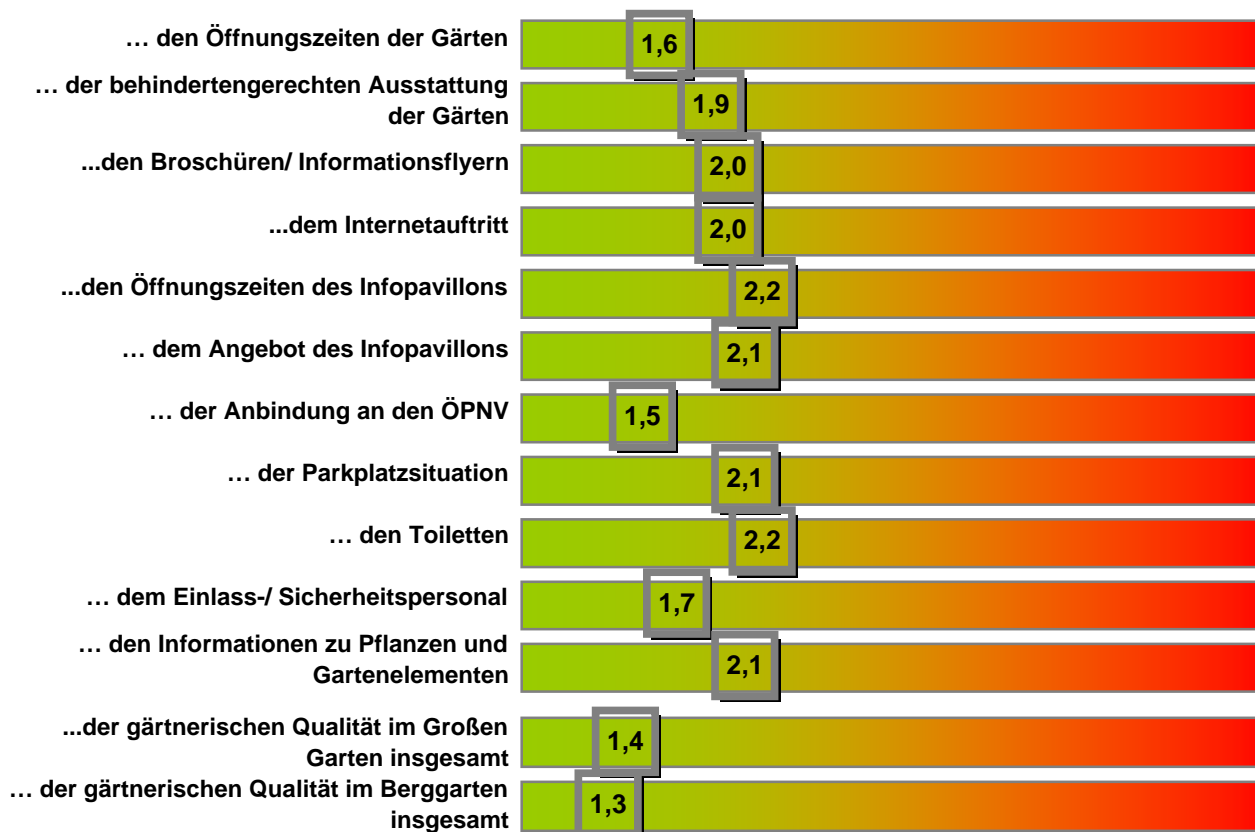
Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher in den Herrenhäuser Gärten

Umfragezeitraum:	16.08.2011 bis 30.09.2011
Befragungsstandorte:	Ausgabe an den Kassen
Zielgruppe:	Besucherinnen und Besucher der Herrenhäuser Gärten (Großer Garten und Berggarten), ca. 41.000 BesucherInnen im Befragungszeitraum
Befragungsmethode:	Der Fragebogen wurde an der Kasse zusammen mit der Eintrittskarte ausgehändigt. Neben den Kassenhäuschen stand ein einladender Tisch, der die Möglichkeit zur sofortigen Teilnahme bot. Die ausgefüllten Fragebögen konnten vor Ort in eine Umfragetonne geworfen werden. Diese wurden täglich geleert und ihr Inhalt an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover weitergeleitet.
realisierte Interviews:	1.170
Besonderheiten:	Für die Befragung wurde erstmals ein Fragebogen auch in englischer Sprache genutzt. Dieser wurde von der Zielgruppe gut angenommen.

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

Knapp 96 Prozent der BesucherInnen gaben an, dass ihre Erwartungen erfüllt wurden. Ein großes Lob erhielten die freundlichen, kompetenten und hilfsbereiten MitarbeiterInnen der Gärten. Für die Gärten wünschen sich viele BesucherInnen eine bessere Beschilderung der einzelnen Pflanzen. Auch wurden die fehlenden Orientierungsmöglichkeiten moniert. Hier wünschen sich die BesucherInnen mehr Schilder und einen besseren Übersichtsplan. Ein weiterer Punkt, der von vielen Besuchern kritisiert wurde, ist die Einstellung der Sonntagskonzerte und der August-Matinee. Diese Veranstaltungen werden vermisst. Kritik wurde lediglich an den teilweise unsauberen sanitären Anlagen, der zu hohen Parkgebühr und der Erhöhung der Preise für die Jahreskarten geübt. Hier ist aber anzumerken, dass 81 Prozent der BesucherInnen die Eintrittspreise für angemessen halten. Es besteht der Wunsch, die ausgestellten Pflanzen im Infopavillon käuflich erwerben zu können. Insgesamt würden 97 Prozent der BesucherInnen die Herrenhäuser Gärten weiterempfehlen.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der Unternehmensgruppe Hafen Hannover

Umfragezeitraum: 21.09.2011 bis 14.10.2011

Befragungsmethode: Den auftraggebenden Firmen wurde durch die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover ein Fragebogen zugeschickt mit der Bitte, diesen auszufüllen und im beigefügten Freiumschlag an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zurückzusenden.

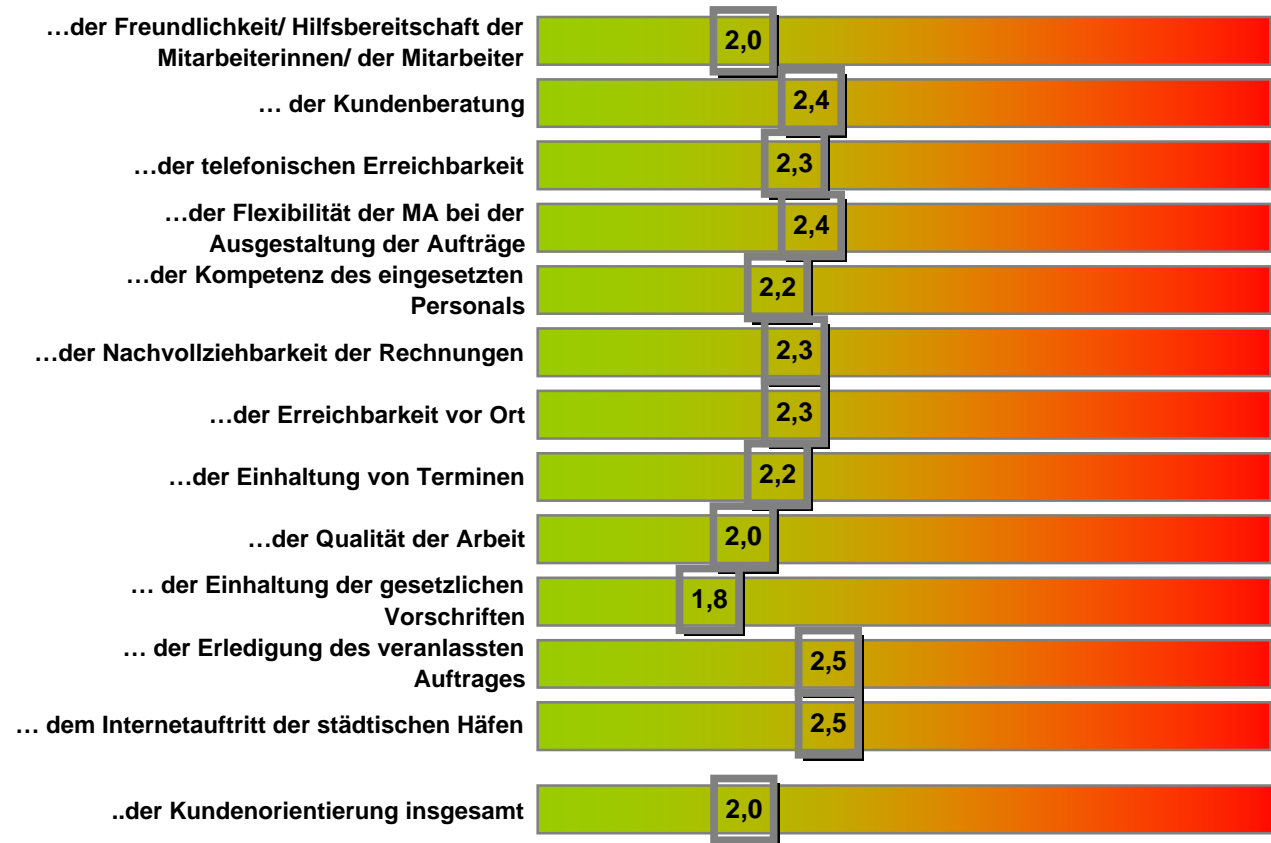
Zielgruppe: auftraggebende Firmen

realisierte Interviews: 24 Rücklaufquote: 48%

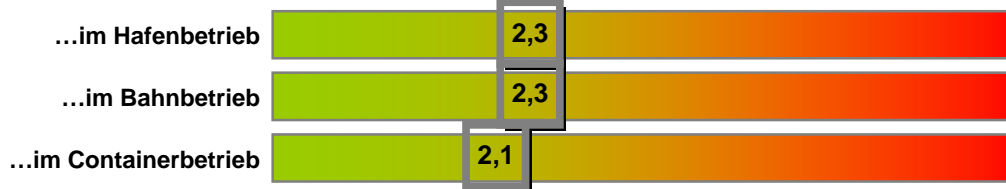
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...?

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



Wie zufrieden sind Sie mit dem Service...?



Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungsverhältnis...?



Anmerkungen

Die Bewertungen der einzelnen Aspekte der Kundenorientierung basieren auf kleinen Fallzahlen. Daher sind sie statistisch nicht belastbar und nur eingeschränkt repräsentativ.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Bereich der Straßenausbaukosten

Umfragezeitraum:

Juni bis November 2011

Befragungsmethode:

Ca. 650 Fragebögen wurden im Erhebungszeitraum an ausgewählte KundInnen des Bereiches Tiefbau im Sachgebiet 66.03 Straßenkosten postalisch verschickt. Das Auswahlkriterium war ein Kontakt in den letzten 3 Jahren im Bereich des Straßenausbaubeitrages. Die EmpfängerInnen erhielten neben dem Fragebogen einen Rückumschlag, so dass sie den ausgefüllten Bogen anonym und kostenfrei an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zurücksenden konnten.

Zielgruppe:

KundInnen des Sachgebietes Straßenkosten, die in den letzten 3 Jahren im Bereich des Straßenausbaubeitrages mit dem Sachgebiet Kontakt hatten.

realisierte Interviews:

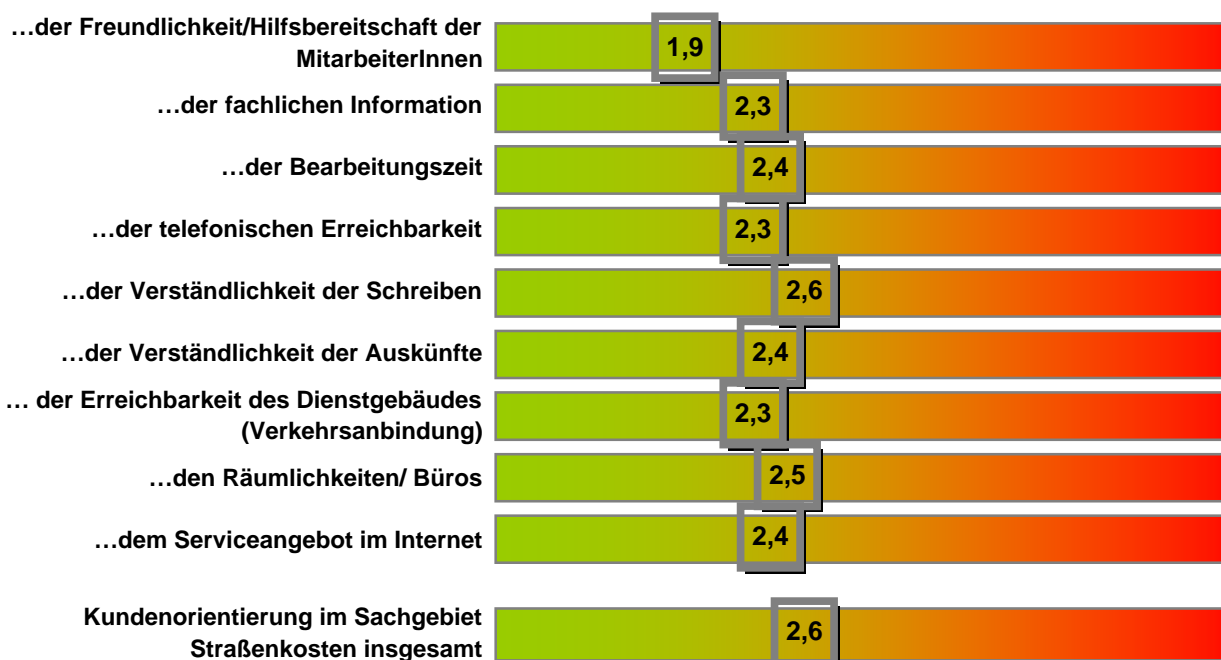
145

Rücklaufquote: 24%

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

Für den Kontakt zum Sachgebiet Straßenkosten nutzten 80 Prozent der KundInnen den telefonischen Weg. Jeweils 23 Prozent nutzten den postalischen Weg oder sprachen persönlich vor. Von den persönlich Vorsprechenden haben 68 Prozent einen Termin vereinbart. Die Wartezeit auf diesen Termin beträgt im Schnitt 5-7 Tage. Die Wartezeit auf den Termin wurde von 93 Prozent als kurz oder akzeptabel empfunden. Knapp 84 Prozent der KundInnen sind mit den Öffnungszeiten des Sachgebietes zufrieden, wobei zu erwähnen ist, dass ca. 79 Prozent die Öffnungszeiten nicht kennen und ca. 72 Prozent der KundInnen sich nicht über das Sachgebiet informiert haben. Letzlich ist anzumerken, dass es 81 Prozent der KundInnen nicht bekannt ist, dass auch außerhalb der Öffnungszeiten ein Termin vereinbart werden kann.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der zentralen Vergabepfurstelle OE 14 RPA

Umfragezeitraum: 16.09.2011 bis 30.11.2011

Zielgruppe: Fachbereichsleitungen/ Verwaltungsleitungen

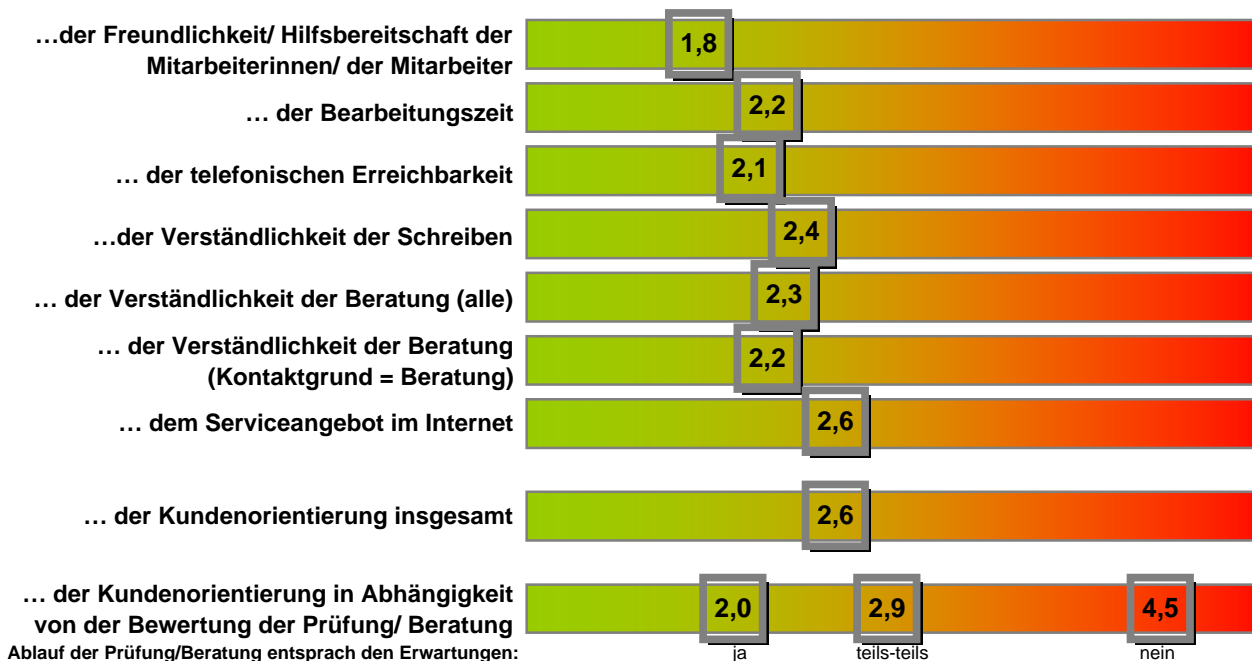
Befragungsmethode: Die Fragebögen wurden an die Fachbereichsleitungen der Bereiche übermittelt, die in den letzten 3 Jahren Kontakt zur zentralen Vergabepfurstelle hatten. Damit verbunden war die Bitte, diese zu vervielfältigen und an die entsprechenden Sachbearbeiter weiterzuleiten. Um die Anonymität der Antwortenden zu gewährleisten, wurden an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover adressierte Freiumschläge mit ausgegeben.

Anzahl der durchgeführten Interviews: 50 (Rücklaufquote nicht ermittelbar)

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



Kommunikationswege

Die meisten Kundenkontakte zum Sachgebiet der zentralen Vergabepfurstelle erfolgten telefonisch (33,3 Prozent). Des Weiteren wird aber auch der postalische Weg inkl. Hauspost und der Weg über die elektronische Post von jeweils 23,7 Prozent der Befragten genutzt. Der Anteil derjenigen Befragten, die sich persönlich an die zentrale Vergabepfurstelle gewandt haben, fällt mit 17 Prozent schon geringer aus. Kommunikation per Fax (1,5 Prozent) oder per Online-Formular (0,7 Prozent) werden dann nur noch von Wenigen genannt.