

# Kundenumfragen in Dortmund

## Entwicklungen 2000 bis 2008



# Das Info-System „Bürgerschaft und Verwaltung“

- **Beschluss Verwaltungsvorstand Januar 2000**
- **3-Säulen-Modell**
  - Bürgerumfrage
  - Unternehmensbefragung
  - Kundenumfrage
- **Abstand 2-3 Jahre**
  - 2000 – 2002/3 – 2005 – 2008



# Kundenumfragen – Methode / Inhalte

## ■ Methode

- Persönliche Interviews
- Alle (relevanten) Dienststellen und Öffnungszeiten erfassen
- Nur persönliche Kontakte

## ■ Inhalte (orientiert an Bertelsmann-Vergleichsring)

- Zentrale/Bezirksverwaltungsstelle
- Anlass, Unterlagen, Vorab-Information
- Warte- und Bearbeitungszeit, Zielerreichung
- Zufriedenheit (Schulnoten) mit einzelnen Aspekten
- Geschlecht, Alter, Erwerbstätigkeit

## ■ Ergebnisse

- Bericht an beteiligte Fachbereiche
- Weitere Verwendung von den Fachbereichen entschieden



## Kundenumfrage 2000: „Die große Lösung“

- **Erfassung aller Fachbereiche mit Publikumsverkehr**
  - Bürgerdienste (EWO, KFZ, Standesamt, Bezirksverwaltungsstellen)
  - Sozialdienste
  - Gesundheitsamt
  - Bauordnungsamt
  - Jugendamt
- **Erfahrungen**
  - Rund 2.500 Befragte über zwei Monate
  - Kundenfrequenz nicht immer ausreichend
  - Z.T. fehlendes Interesse seitens der Fachbereiche

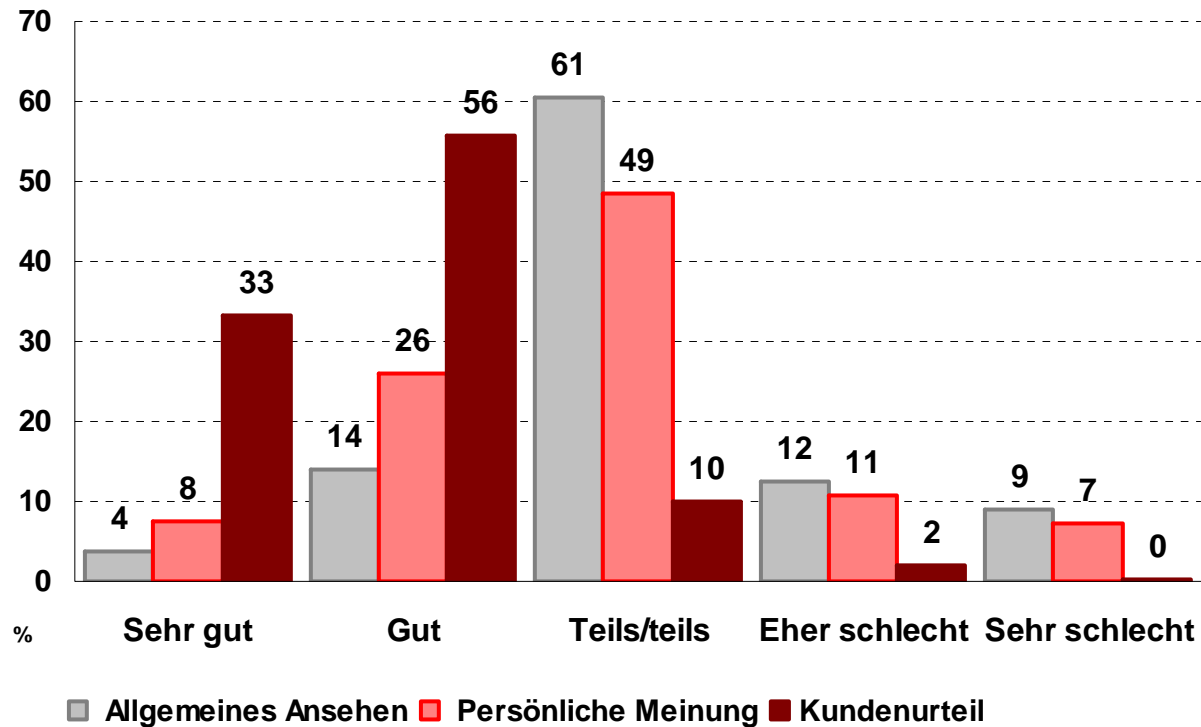


## Kundenumfrage 2002 / 2005 / 2008: Konzentration

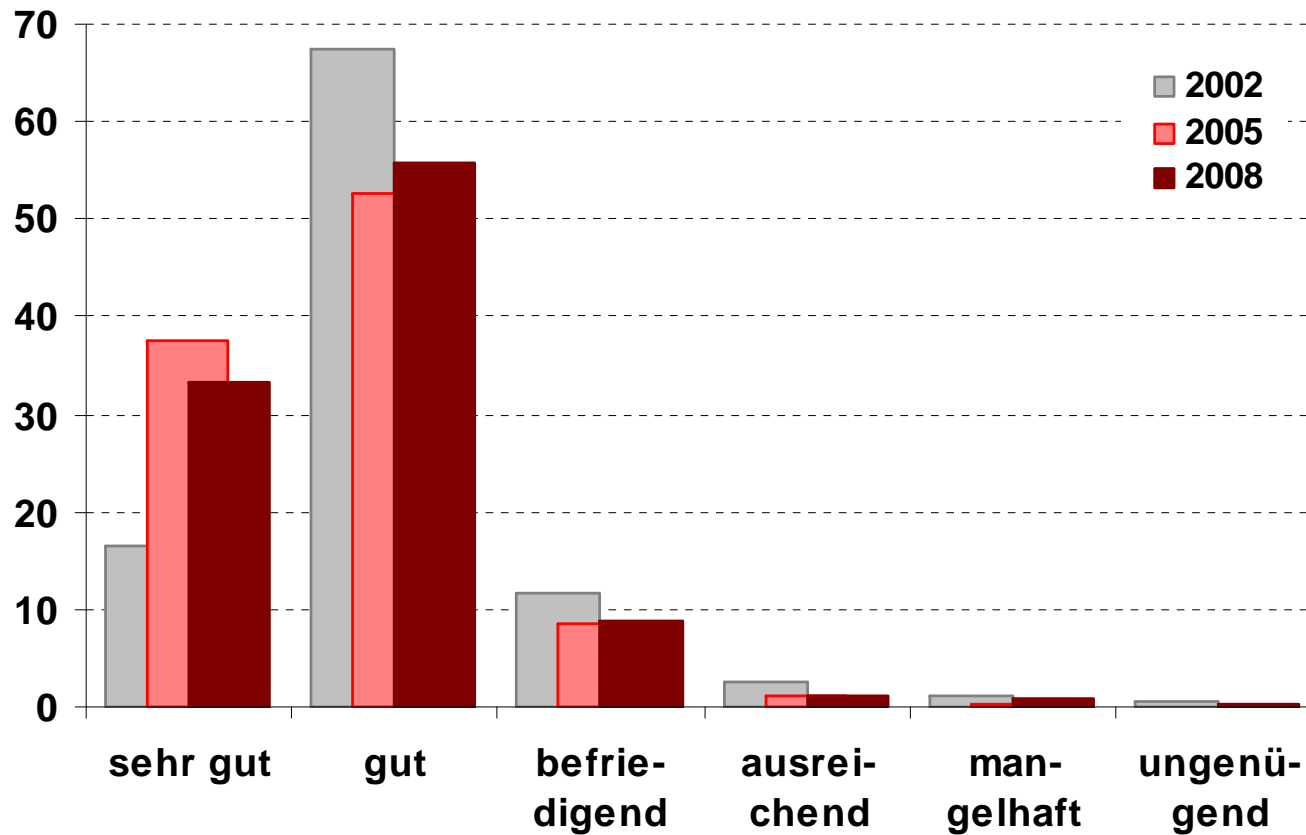
- **Befragung beschränkt auf Bürgerdienste als Fachbereich mit weitaus größtem Publikumsverkehr**
  - Jeweils rund 1.000 Befragte
  - Zentrale + 9 Bezirksverwaltungsstellen
  
- **Servicevereinbarung 2009 ff. mit den Bürgerdiensten**
  
- **Ergänzende Kundenumfragen bei konkretem Bedarf**
  - Bauordnungsamt
  - Gebäudereinigung
  - Volkshochschule
  - Westfalenpark (Nutzer)
  - ASD
  - Eltern (Willkommensbesuche)
  - ...



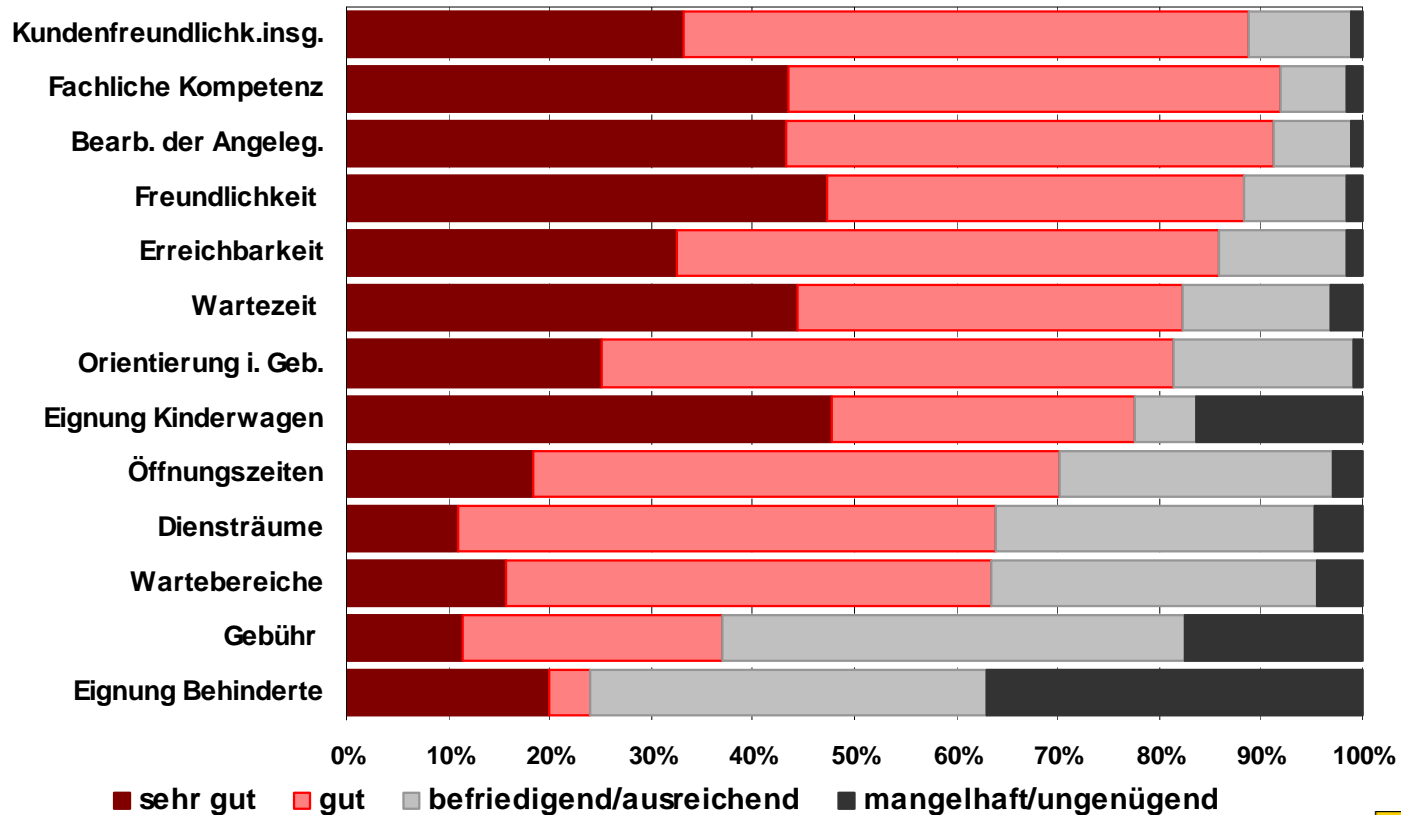
## Die Verwaltung ist besser als ihr Ruf



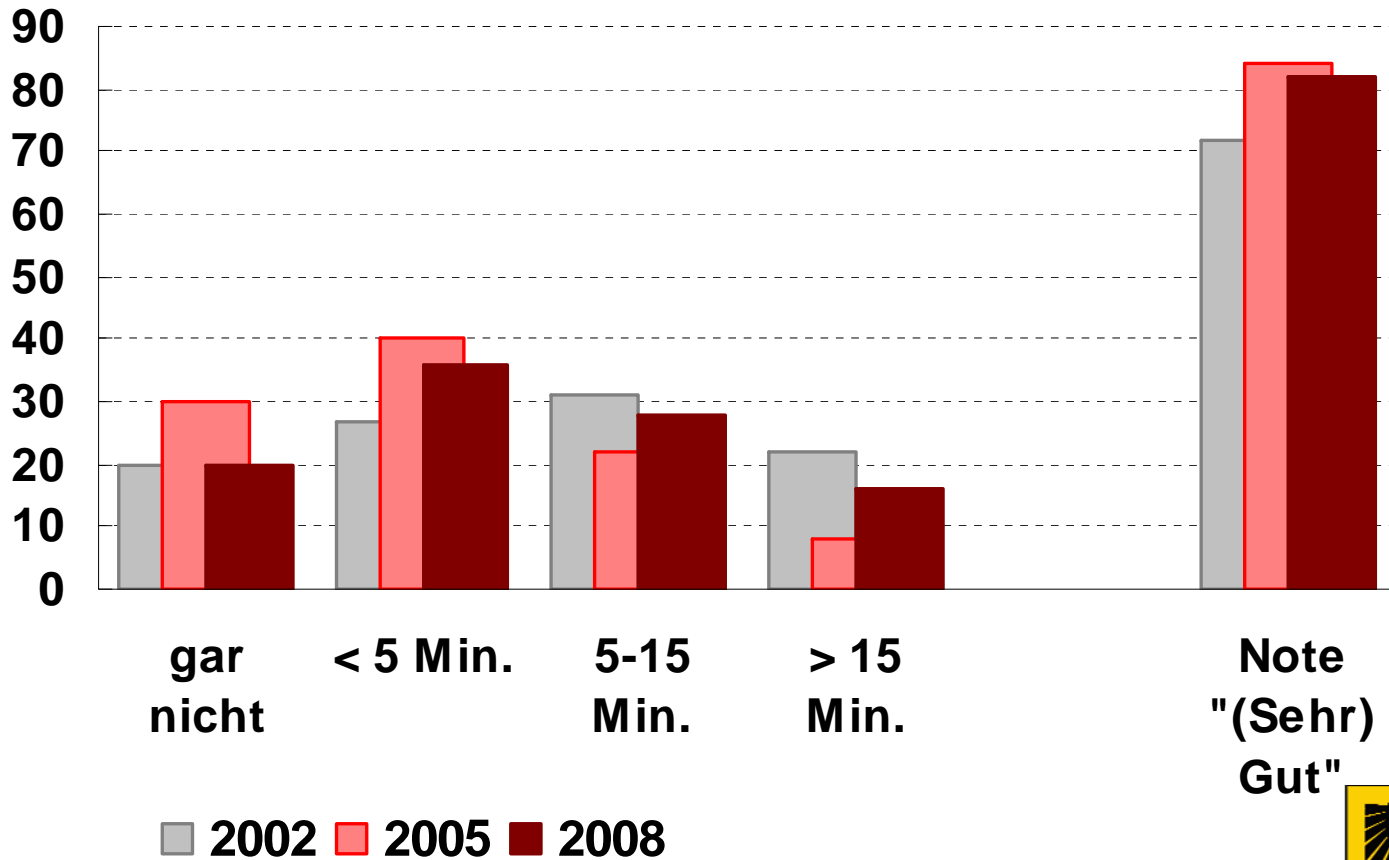
## Kundenfreundlichkeit im Zeitvergleich



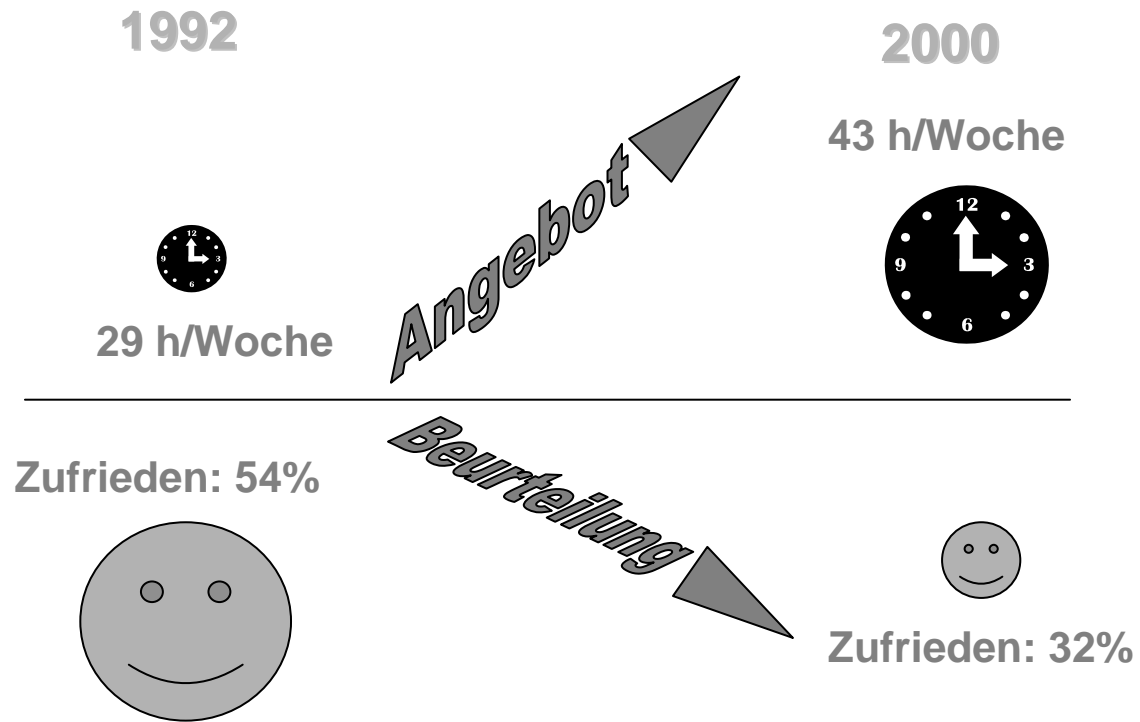
## Beurteilung der Einzelaspekte 2008



## Wartezeit und ihre Beurteilung



# Öffnungszeiten: Angebot und Beurteilung



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !**

