

Auszug der Ergebnisse der Diplomarbeit „Aktives Beschwerdemanagement als Instrument zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit – Anforderungen an den Umgang mit Beschwerden am Beispiel der Stadt Heidelberg“

1. Hatten Sie das Gefühl, dass Ihr Anliegen von uns ernst genommen wird und uns willkommen ist?

ja: 97,22 %, teilweise: 2,78 %, nein: 0 %

2. Konnte das Problem, wegen dem Sie sich an uns gewandt haben, gelöst werden?

ja: 38,89 %, teilweise: 22,22 %, nein: 25 %, noch nicht abgeschlossen: 13,89 %

3. Wenn bei der vorherigen Frage mit „nein“ geantwortet wurde, wurde erfragt, ob die Gründe, warum das Problem nicht gelöst werden konnte, für den Kunden nachvollziehbar waren.

ja: 33,33 %, teilweise: 33,33 %, nein: 33,33 %

4. Wurde hier mit „teilweise“ oder „nein“ geantwortet, wurde erfragt, ob zumindest das Gefühl da war, dass wir bemüht waren, eine zufrieden stellende Lösung zu finden.

ja: 81,82 %; teilweise: 18,18 %, nein: 0 %

5. Wie bewerten Sie: (1 = sehr gut - 6 = ungenügend)

- | | |
|---|-------------------|
| - unsere Freundlichkeit | Mittelwert: 1,14. |
| - unser Verständnis für Ihr Anliegen? | Mittelwert: 1,34. |
| - die Verlässlichkeit unserer Zusagen? | Mittelwert: 1,38 |
| - unsere Hilfsbereitschaft? | Mittelwert: 1,36 |
| - die Dauer der Bearbeitung? | Mittelwert: 1,37 |
| - unsere Erreichbarkeit? | Mittelwert: 1,45 |
| - die Abwicklung Ihres Beschwerdefalles insgesamt | Mittelwert: 1,62 |

Daneben haben wir uns über viele „freie“ Äußerungen zu den obigen Fragen gefreut:

„ Ich war sehr erstaunt und überrascht, dass so aktiv auf das Anliegen eingegangen wurde.“

„ Ich habe zum ersten Mal gemerkt, dass sich etwas bewegt.“

„ Beim Beschwerdemanagement hatte ich auf jeden Fall das Gefühl, dass man bemüht war, bei den Ämtern aber nicht.“

„ Ich habe noch nie so schnell eine Antwort bekommen.“

„ Das Bemühen, normal miteinander zu reden. Ich hatte das Gefühl, mit einem Familienmitglied zu reden. Es gab keine Überheblichkeit der Verwaltung.“

„ Das ist die richtige Frau an der richtigen Stelle.“

„ Zwischennachricht bei längerer Dauer, weil dadurch klar war, dass man dran bleibt.“

„ Sehr menschlich und unbürokratisch.“

„ Eine so bürgerfreundliche Einrichtung ist in Zeiten knapper Kassen nicht selbstverständlich.“

„ Telefonischer Kontakt ist gut; so ist eine detailliertere Darstellung möglich und man muss es nicht zu Papier bringen.“