

Stadt Heidelberg  
Dezernat I, Personal und Organisationsamt

**Bericht über die Ergebnisse der  
Kundenbefragung bei der Stadtverwaltung  
Heidelberg**

## Informationsvorlage

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung	Kenntnis genommen	Handzeichen
Haupt- und Finanzausschuss	21.06.2006	Ö	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein	

**Inhalt der Information:**

*Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt von den Ergebnissen der durch das Personal- und Organisationsamt in der Zeit vom 09.01. – 03.02.2006 durchgeführten Kundenbefragung Kenntnis.*

## **Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg**

### 1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt:	Ziel/e:
QU 3	+	Bürgerinnen- und Bürgerbeteiligung und Dialogkultur fördern <b>Begründung:</b> Bürgerinnen und Bürger hatten Gelegenheit über ihre Zufriedenheit nach dem direkten Kontakt mit unserer Verwaltung Auskunft und so indirekt Anregungen für Verbesserungen und Veränderungen zu geben. Die Stadtverwaltung erfährt durch Kundenbefragungen auf direktem Weg, wo sie zukünftig ihre Leistungen optimieren kann.

### 2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

keine

### **Begründung:**

Bei der Entwicklung der Stadtverwaltung zu einem modernen und innovativen Dienstleistungsunternehmen ist ein besonders wichtiger Baustein die Kundenorientierung.

Um herauszufinden, ob unsere kontinuierlichen Bemühungen zur Verbesserung unserer Leistungen auch bei den Bürgerinnen und Bürgern ankommen, bedarf es neben objektiv messbaren Kriterien auch der subjektiven Bewertung unserer Kundinnen und Kunden. Nur so können wir den Erfolg unserer Veränderungen überprüfen.

Das Personal- und Organisationsamt hat daher in der Zeit vom 09.01. bis 03.02.2006 mit städtischem Personal – überwiegend Auszubildenden – eine mündliche Kundenbefragung in den publikumsintensiven Bereichen der Stadtverwaltung durchgeführt (Bürgeramt, Amt für öffentliche Ordnung, Standesamt, Amt für Soziale Angelegenheiten und Altenarbeit, Kinder- und Jugendamt, Amt für Baurecht und Denkmalschutz - nur Technisches Bürgeramt). Dabei hat das Amt für Stadtentwicklung und Statistik sowohl bei der Vorbereitung als auch bei der Auswertung der Ergebnisse das Personal- und Organisationsamt fachkundig unterstützt. Ziel der Befragung war es, zu erheben, wie wichtig bzw. unwichtig Kundinnen und Kunden einzelne Kriterien sind und wie zufrieden bzw. unzufrieden sie damit tatsächlich waren. Insgesamt 2.245 Personen haben unsere Fragen beantwortet.

Beim überwiegenden Teil der Schlüsselfragen liegt die Zufriedenheit zwischen 86 und 94 %.

Erfreulich ist dabei insbesondere, dass die Zufriedenheit mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den 5 abgefragten Kriterien jeweils bei über 90 % liegt.

Eine Kurzzusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse ist in Anlage 1 beigefügt.

Die hervorragenden Ergebnisse zeigen, dass unsere intensiven Bemühungen kundenorientiert zu arbeiten, erfolgreich waren. Daneben spornen sie uns an, weitere Schritte zur Verbesserung unserer Leistungen zu unternehmen (z. B. Verbesserung der Öffnungszeiten und der telefonischen Erreichbarkeit).

Ausführlichere Informationen zu den Ergebnissen werden während der Sitzung vorgetragen. Ein Bericht wird nach dem Vortrag ausgehändigt.

gez.

Beate Weber

<b>Anlage zur Drucksache:</b>	
<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Bezeichnung</b>
A 1	Schlüsselfragen Kundenbefragung - Grafik