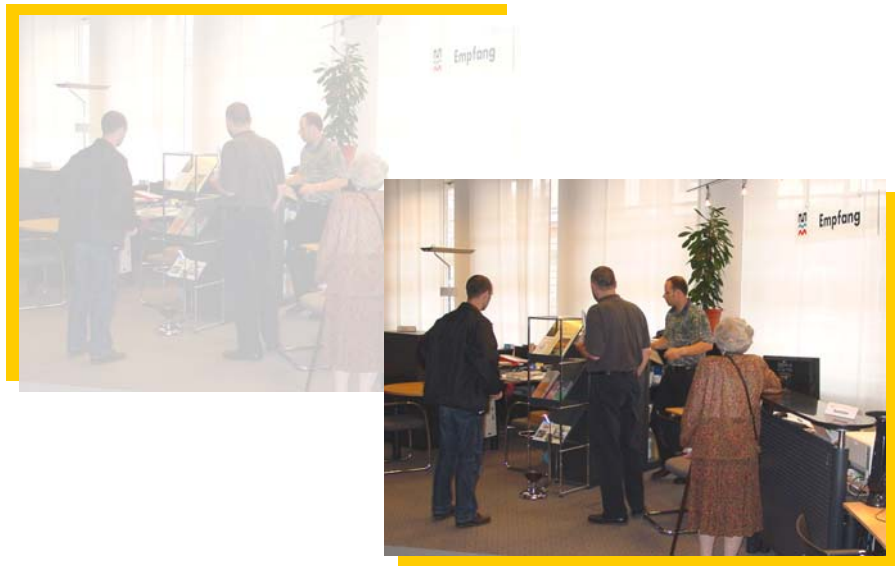


# Kundenorientierung

## Kundenbefragung bei der Stadtverwaltung Heidelberg

### Auswertung der Befragungsergebnisse



## **Herausgeberin**

Stadt Heidelberg  
Personal- und Organisationsamt  
Marktplatz 10  
69117 Heidelberg

1. Auflage, Mai 2006

## **Bearbeitung**

Personal- und Organisationsamt  
Abt. Organisation und Personalwirtschaft

Nicola Ullrich

Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung:

Nicola Ullrich    Leiterin Ideen- und Beschwerdemanagement

Telefon            06221/58-11580  
Fax                06221/58-4611580  
E-Mail             Nicola.Ullrich@Heidelberg.de

Die statistische Auswertung und grafische Darstellung erfolgte durch:

Amt für Stadtentwicklung und Statistik

Jost Metsch      Abteilungsleitung Statistik

Telefon            06221/58-21560  
Fax                06221/58-48120  
E-Mail             MetschJ@Heidelberg.de

# Inhalt

<b>Bericht</b> .....	1
<b>Tabellen und Grafiken:</b>	
<b>1. Anteil der Befragten</b>	
1.1 Anteil der Befragten nach einzelnen Ämtern .....	5
1.2 Anteil der Befragten nach einzelnen Bürgerämtern.....	5
<b>2. Verteilung der Interviews nach Uhrzeit</b> .....	6
<b>3. Waren Sie heute zum ersten Mal hier?</b> .....	6
<b>4. Beschilderung zur Orientierung im Haus</b>	
4.1 Wie wichtig ist Ihnen die Beschilderung zur Orientierung im Haus? .....	7
4.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Beschilderung zur Orientierung im Haus?.....	7
<b>5. Atmosphäre</b>	
5.1 Wie wichtig ist Ihnen die Atmosphäre (z.B. freundlich, hell)? .....	8
5.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Atmosphäre (z.B. freundlich, hell)? .....	8
<b>6. Wartebereich</b>	
6.1 Wie wichtig ist Ihnen der Wartebereich? .....	9
6.2 Wie zufrieden waren Sie mit dem Wartebereich? .....	9
<b>7. Barrierefreier Zugang</b>	
7.1 Wie wichtig ist Ihnen ein barrierefreier Zugang? .....	10
7.2 Wie zufrieden waren Sie mit dem barrierefreien Zugang?.....	10
<b>8. Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen</b>	
8.1 Wie wichtig ist Ihnen die Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen? .....	11
8.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen?.....	11
<b>9. Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen</b>	
9.1 Wie wichtig ist Ihnen die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen? .....	12
9.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen? .....	12
<b>10. Verständliche Ausdrucksweise</b>	
10.1 Wie wichtig ist Ihnen eine verständliche Ausdrucksweise? .....	13
10.2 Wie zufrieden waren Sie mit der verständlichen Ausdrucksweise? .....	13
<b>11. Umfassende Beantwortung der Fragen</b>	
11.1 Wie wichtig ist Ihnen die umfassende Beantwortung Ihrer Fragen ? .....	14
11.2 Wie zufrieden waren Sie mit der umfassenden Beantwortung Ihrer Fragen ?.....	14

<b>12.</b>	<b>Fachwissen/Kompetenz der Mitarbeiter/innen</b>	
12.1	Wie wichtig sind Ihnen das Fachwissen/die Kompetenz der Mitarbeiter/innen?....	15
12.2	Wie zufrieden waren Sie mit dem Fachwissen/der Kompetenz der Mitarbeiter/innen? .....	15
<b>13.</b>	<b>Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer</b>	
13.1	Wie wichtig ist Ihnen die Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer? .....	16
13.2	Wie zufrieden waren Sie mit der Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer?.....	16
<b>14.</b>	<b>Verständlichkeit von Briefen und Formularen</b>	
14.1	Wie wichtig ist Ihnen die Verständlichkeit von Briefen und Formularen? .....	17
14.2	Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit von Briefen und Formularen? ..	17
<b>15.</b>	<b>Öffnungszeiten</b>	
15.1	Wie wichtig sind Ihnen die Öffnungszeiten?.....	18
15.2	Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungszeiten? .....	18
<b>16.</b>	<b>Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren</b>	
16.1	Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren?.....	19
16.2	Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren? .....	19
<b>17.</b>	<b>Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren</b>	
17.1	Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren?.....	20
17.2	Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren? .....	20
<b>18.</b>	<b>Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren</b>	
18.1	Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren? .....	21
18.2	Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren? .....	21
<b>19.</b>	<b>Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren?</b>	
19.1	Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren?.....	22
19.2	Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren? .....	22
<b>20.</b>	<b>Störungsfreie Gesprächsatmosphäre</b>	
20.1	Wie wichtig ist Ihnen eine störungsfreie Gesprächsatmosphäre? .....	23
20.2	Wie zufrieden waren Sie mit der störungsfreien Gesprächsatmosphäre?.....	23
20.3	Gab es während des Gesprächs Unterbrechungen?.....	24
<b>21.</b>	<b>Wartezeiten</b>	
21.1	Wie wichtig sind Ihnen geringe Wartezeiten?.....	25
21.2	Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten? .....	25
21.3	Wie lange haben Sie gewartet?.....	26
<b>22.</b>	<b>Wie wurde über Ihr Anliegen entschieden? .....</b>	<b>27</b>
<b>23.</b>	<b>Wie zufrieden waren Sie insgesamt? .....</b>	<b>27</b>

<b>24.</b>	<b>Geschlecht der Befragten .....</b>	<b>28</b>
<b>25.</b>	<b>Altersgruppe der Befragten .....</b>	<b>28</b>
<b>26.</b>	<b>Wohnstadtteil der Befragten .....</b>	<b>29</b>
<b>27.</b>	<b>Benutztes Verkehrsmittel der Befragten .....</b>	<b>30</b>
<b>28.</b>	<b>Ist Ihnen bei Ihrem Besuch etwas angenehm/unangenehm aufgefallen? ..</b>	<b>31</b>
<b>29.</b>	<b>Was können wir aus Ihrer Sicht verbessern? .....</b>	<b>31</b>
	<b>Schlüsselfragen/Ampelgrafik.....</b>	<b>32</b>
	<b>Anhang A Fragebogen .....</b>	<b>33</b>

# Bericht

## I. Anlass/Ziel:

Die Stadtverwaltung Heidelberg hat sich in den letzten 15 Jahren zu einem modernen kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen entwickelt. In vielen Bereichen haben wir unser Angebot erweitert und verbessert. Gerade die Einrichtung der Bürgerämter und des Technischen Bürgeramtes sowie eine deutlich bessere Erreichbarkeit unserer Verwaltung spiegeln die strukturellen Veränderungen wider.

Die Qualität unserer Verwaltungsdienstleistungen lässt sich zum einen an objektiv messbaren Qualitätsmerkmalen ablesen, daneben sind aber auch die subjektiven Bewertungen dieser Merkmale ein wichtiges Kriterium, um den Erfolg unserer Veränderungen zu überprüfen.

Objektiv messbare Kriterien (z. B. Bearbeitungsdauer, Wartezeit) geben noch keinen Aufschluss darüber, wie zufrieden Kundinnen und Kunden tatsächlich sind. Ist eine Wartezeit von 10 Minuten akzeptabel oder zu lang? Daneben können Aspekte wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft usw. nicht objektiv gemessen werden, so dass uns erst die subjektive Einschätzung der Kundinnen und Kunden aufzeigt, wo Zufriedenheit herrscht bzw. wo ggf. Verbesserungen aus Sicht der Kundin/des Kunden gewünscht werden.

Im Auftrag der Oberbürgermeisterin haben wir daher in der Zeit vom 09.01. bis 03.02.2006 eine mündliche Kundenbefragung (Interviews) durchgeführt, um die tatsächliche Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen und dem Service der Stadtverwaltung zu erheben.

Mit der Befragung wollten wir uns ein Bild machen, wie Bürgerinnen und Bürger den unmittelbaren Kontakt mit der Verwaltung erlebt haben und wo sie sich Änderungen wünschen. Wir wollten Schwachstellen aus der Sicht der Kundinnen und Kunden erkennen. Die Rückschlüsse dienen dazu unseren Service ggf. weiter zu verbessern.

## II. Bereiche der Kundenbefragung:

Befragt wurden die Kundinnen und Kunden unserer Verwaltung im engeren Sinn, d.h. die Bereiche, in denen klassische Verwaltungsdienstleistungen mit mittlerem und hohem Besucheraufkommen erbracht werden. Dieser Umfang war noch mit eigenen Kräften leistbar. Daher sind die Themenbereiche wie z.B. Kultur, Politik, Bildung, Erziehung, Sauberkeit und Verkehr nicht in die Befragung einbezogen.

In Abstimmung mit dem Amt für Stadtentwicklung und Statistik haben wir uns für die Befragung folgender Bereiche entschieden:

- 15 – Bürgeramt mit allen Außenstellen
- 32 – Amt für öffentliche Ordnung
- 34 – Standesamt
- 50 – Amt für soziale Angelegenheiten und Altenarbeit (außer Seniorenbereich und ARGE)
- 51 – Kinder – und Jugendamt

Hier beschränkten wir uns auf den Aufgabenbereich: wirtschaftliche Hilfen, Unterhaltsangelegenheiten und Vormundschaften.

- Amt 63, TBA – Technisches Bürgeramt

### III. Themen der Befragung:

Wir haben die Befragung in die nachstehenden 4 Bereiche mit Unterkriterien gegliedert:

- Erreichbarkeit/räumliche Ausstattung
- Umgang/Verhalten der Mitarbeiter/innen
- Qualität
- Service

Die weitere Untergliederung ergibt sich aus dem Fragebogen (vgl. Anlage A).

### IV. Durchführung der Kundenbefragung:

- Die Befragung erfolgte anonym. Die Teilnahme war freiwillig.
- Die Untersuchung erstreckte sich über 4 Wochen (09.01. – 03.02.2006). In dieser Zeit haben 2.245 Personen an der Befragung teilgenommen.
- Um den Aufwand einer so breit angelegten Befragung möglichst gering zu halten, haben wir uns für persönliche Interviews entschieden. Die Befragung wurde durch Mitarbeiter/innen unserer Verwaltung - großteils haben wir hier auf Auszubildende aus Verwaltungsberufen zurückgegriffen - durchgeführt, die anhand eines Fragebogens die Bürgerinnen und Bürger beim Verlassen des Amtes ansprachen und um Teilnahme baten. Über 20 Nachwuchskräfte konnten im direkten Bürgerkontakt wichtige praktische Erfahrungen sammeln. Sie erfuhren damit auch, wie wichtig das Thema Kundenzufriedenheit bei ihrer Arbeitgeberin ist.
- Die Dezernenten, Referenten, die Amtsleiterinnen und Amtsleiter, insbesondere der Ämter, die in die Befragung einbezogen wurden, der Gesamtpersonalrat und die Dienststellenpersonalräte wurden frühzeitig informiert (gezielte Schreiben, Besprechungen und Veröffentlichung im Mitteilungsblatt).
- Im Vorfeld der Befragung wurden die Bürgerinnen und Bürger über das Stadtblatt und die RNZ informiert. Daneben waren während des Befragungszeitraums entsprechende Hinweise in den Ämtern angebracht.
- Das Personal- und Organisationsamt konnte die Untersuchung ohne externe Unterstützung durchführen. Für die fachliche Beratung durch das Amt für Stadtentwicklung und Statistik und die konstruktive Unterstützung der beteiligten Ämter möchten wir uns an dieser Stelle bedanken.

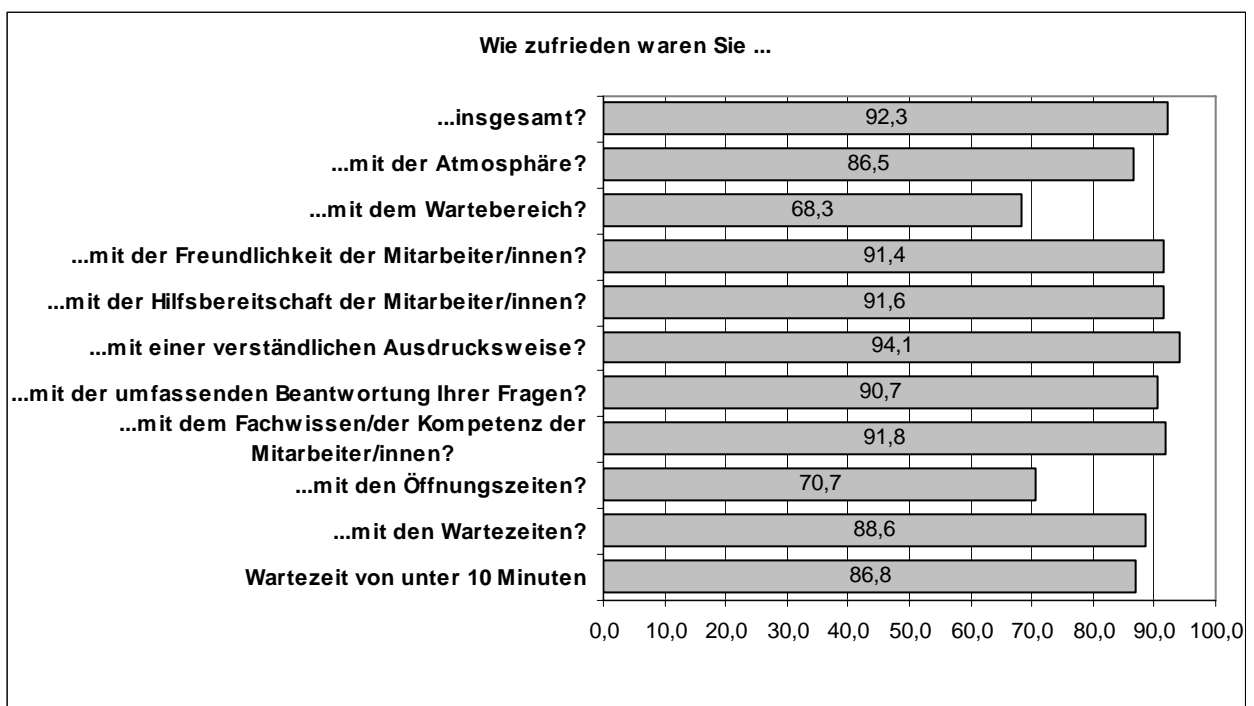
## V. Befragungsergebnisse:

Insgesamt konnten 2.245 Fragebögen erhoben werden.

Auf die hervorragenden Ergebnisse der Befragung sind wir sehr stolz. Sie zeigen, dass unser Bestreben, die Stadt als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen zu führen, erfolgreich ist.

Der überwiegende Teil der Schlüsselfragen liegt bei der Zufriedenheit (sehr zufrieden/zufrieden) zwischen 86 und 94 %.

In den Bereichen, in denen das Gesamtergebnis schlechter als 86 % liegt, werden wir die Einzelauswertungen für das jeweilige Amt detailliert analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten herausarbeiten (vgl. dazu auch „weiteres Vorgehen“).



Die Detailergebnisse der Gesamtauswertung sind diesem Bericht zu entnehmen.

## VI. Weiteres Vorgehen:

Im nächsten Schritt werden wir die Einzelergebnisse der Ämter auswerten und mit den Ämtern besprechen, wo ggf. weitere Verbesserungen notwendig und umsetzbar sind. Insbesondere werden wir die Ergebnisse zur Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten und den Wartebereichen näher beleuchten, da wir hier noch Optimierungsmöglichkeiten sehen.



Neben den festgelegten Einzelkriterien mit vorgegebener Antwortskala haben wir auch zwei offene Fragen gestellt:

- „Ist Ihnen bei Ihrem Besuch etwas angenehm/unangenehm aufgefallen?“
- „Was können wir aus Ihrer Sicht verbessern?“

Die Aussagen, die hier getroffen wurden, werden noch detailliert ausgewertet und fließen in die Gespräche mit den Ämtern bei den jeweiligen Themenkomplexen ein.

## VII. Fazit:

Kundenzufriedenheit und konsequente Kundenorientierung gehören zu den wichtigsten Zielen unserer Arbeit. Neben objektiv messbaren Kriterien sind subjektive Bewertungen ein wichtiges Instrument, um den Erfolg unserer Anstrengungen zu überprüfen. Wir freuen uns sehr, dass die Arbeit der letzten Jahre auch von unseren Bürgerinnen und Bürgern so positiv bewertet und eingeschätzt wird. Die vorliegenden Ergebnisse motivieren uns, zusammen mit allen städtischen Ämtern an weiteren Verbesserungen zu arbeiten.

Heidelberg, Mai 2006



Roland Haag

Leiter Personal- und  
Organisationsamt



Angelika Ihrig

Abteilungsleiterin Organisation  
und Personalwirtschaft



Nicola Ullrich

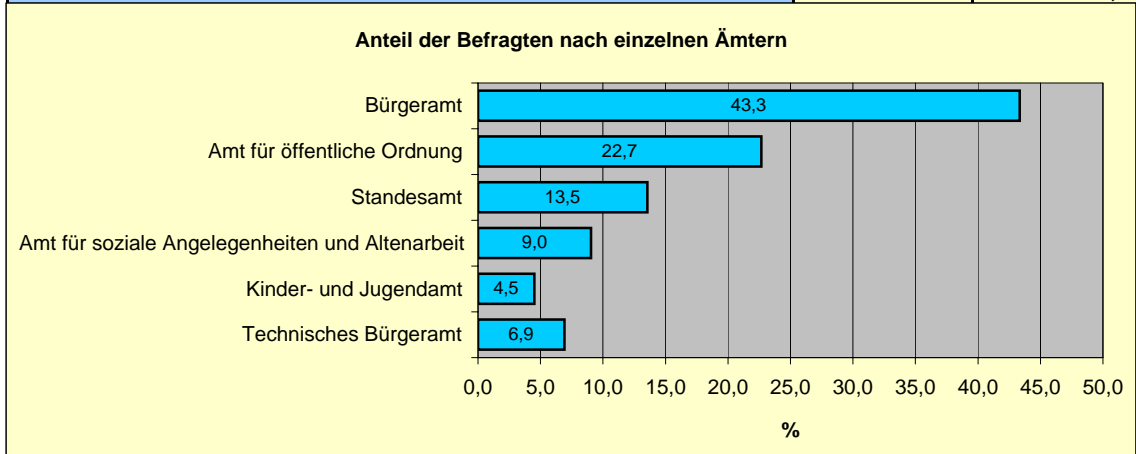
Ideen- und Beschwerde-  
management

# Gesamtauswertung

## 1. Anteil der Befragten

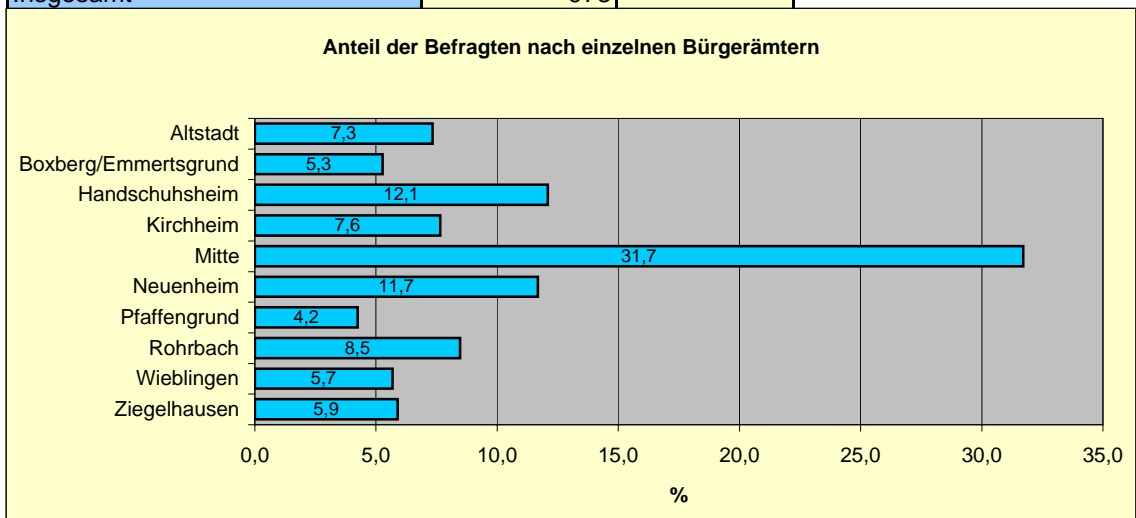
### 1.1 Anteil der Befragten nach einzelnen Ämtern

Befragte nach Ämtern	Häufigkeit	Prozent
Bürgeramt	973	43,3
Amt für öffentliche Ordnung	509	22,7
Standesamt	304	13,5
Amt für soziale Angelegenheiten und Altenarbeit	203	9,0
Kinder- und Jugendamt	101	4,5
Technisches Bürgeramt	155	6,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



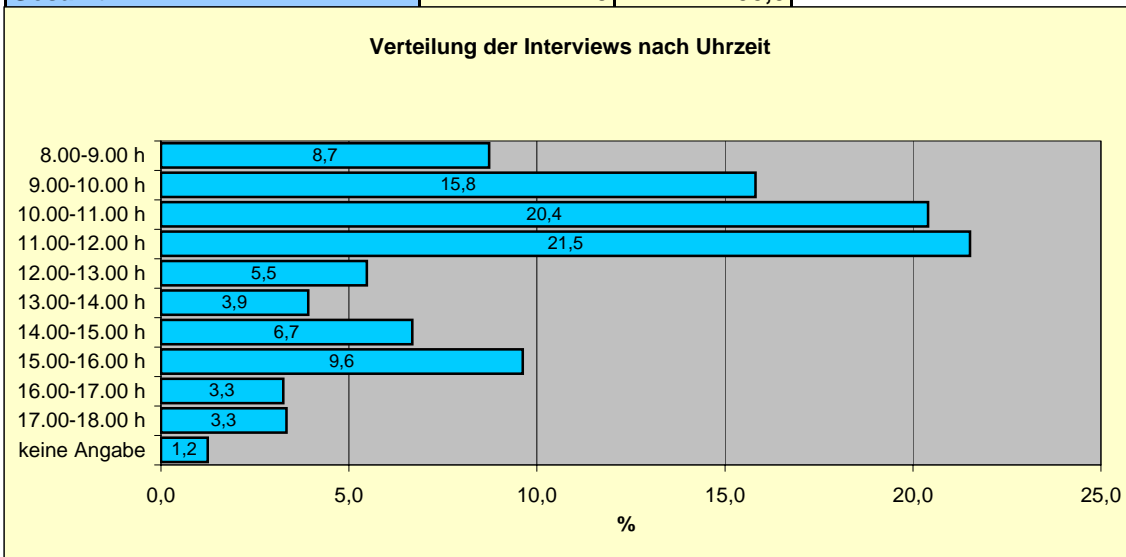
### 1.2 Anteil der Befragten nach einzelnen Bürgerämtern

Befragte nach Bürgerämtern	Häufigkeit	Prozent
Altstadt	71	7,3
Boxberg/Emmertsgrund	51	5,3
Handschuhshheim	117	12,1
Kirchheim	74	7,6
Mitte	307	31,7
Neuenheim	113	11,7
Pfaffengrund	41	4,2
Rohrbach	82	8,5
Wieblingen	55	5,7
Ziegelhausen	57	5,9
<b>Gesamt</b>	<b>968</b>	<b>100,0</b>
keine Angabe	5	
<b>Insgesamt</b>	<b>973</b>	



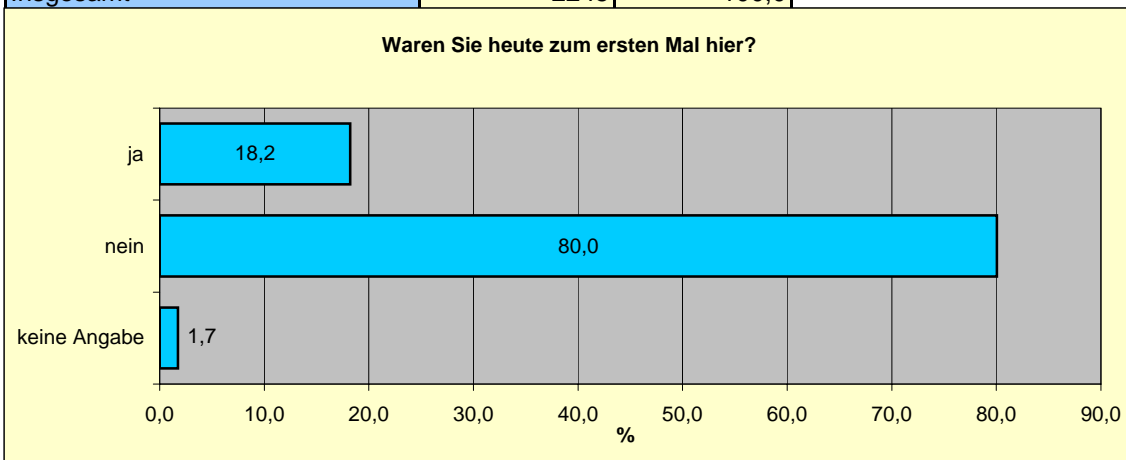
## 2. Verteilung der Interviews nach Uhrzeit

Uhrzeit	Häufigkeit	Prozent
8.00-9.00 h	196	8,7
9.00-10.00 h	355	15,8
10.00-11.00 h	458	20,4
11.00-12.00 h	483	21,5
12.00-13.00 h	123	5,5
13.00-14.00 h	88	3,9
14.00-15.00 h	150	6,7
15.00-16.00 h	216	9,6
16.00-17.00 h	73	3,3
17.00-18.00 h	75	3,3
keine Angabe	28	1,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 3. Waren Sie heute zum ersten Mal hier?

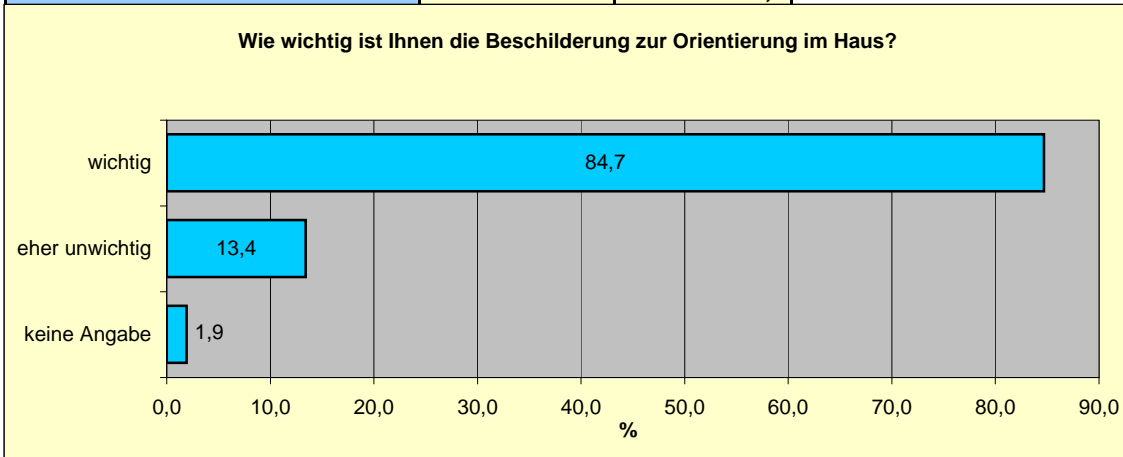
Erstbesuch	Häufigkeit	Prozent
ja	409	18,2
nein	1797	80,0
keine Angabe	39	1,7
<b>Insgesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



#### 4. Beschilderung zur Orientierung im Haus

##### 4.1 Wie wichtig ist Ihnen die Beschilderung zur Orientierung im Haus?

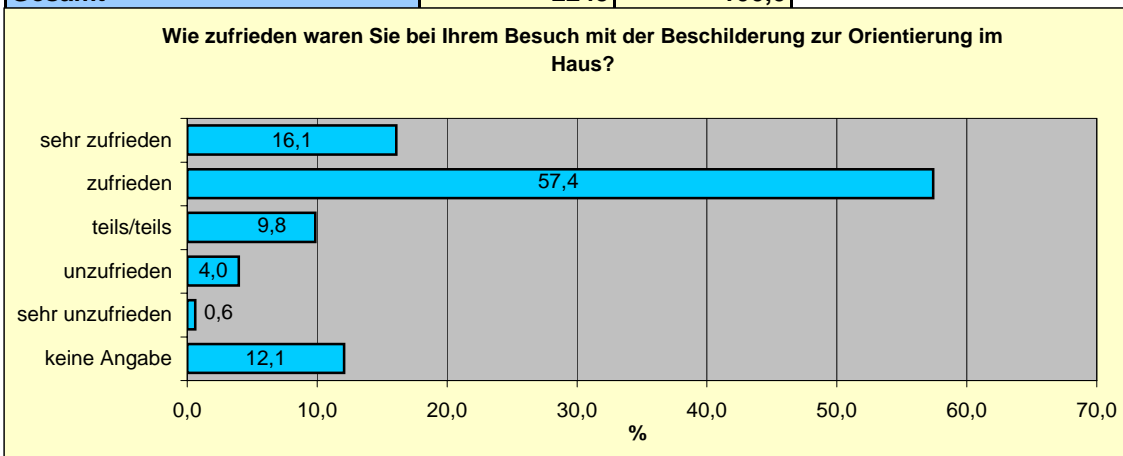
Beschilderung	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1901	84,7
eher unwichtig	301	13,4
keine Angabe	43	1,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



##### 4.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit der Beschilderung zur Orientierung im Haus?

Beschilderung	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	361	16,1
zufrieden	1289	57,4
teils/teils	221	9,8
unzufrieden	89	4,0
sehr unzufrieden	14	0,6
keine Angabe	271	12,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

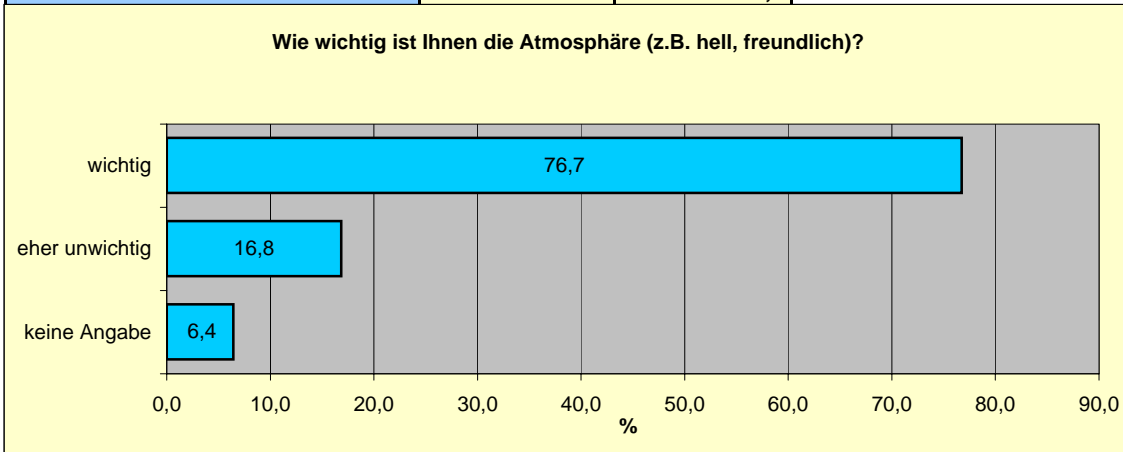
Beschilderung	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1650	73,5
teils/teils	221	9,8
unzufrieden	103	4,6
keine Angabe	271	12,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 5. Atmosphäre

### 5.1 Wie wichtig ist Ihnen die Atmosphäre (z.B. hell, freundlich)?

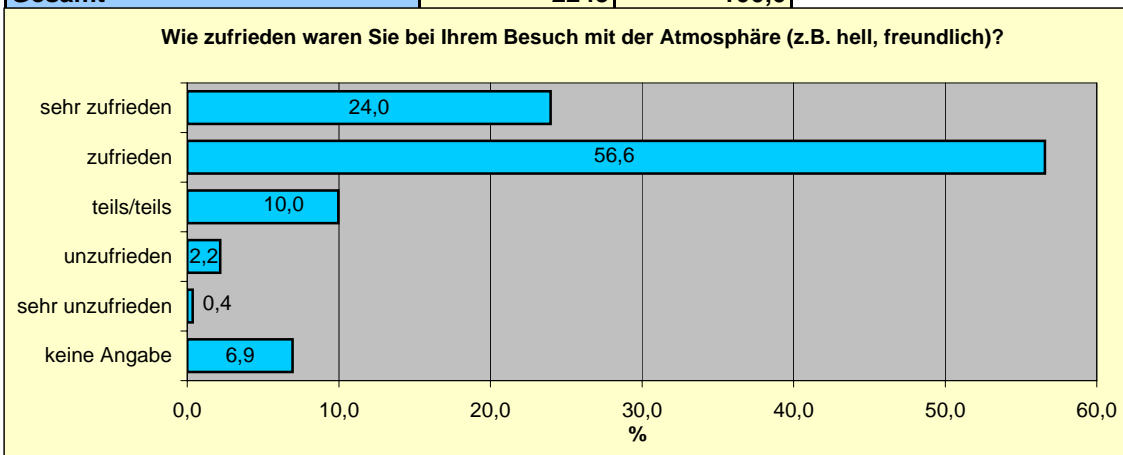
Atmosphäre	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1723	76,7
eher unwichtig	378	16,8
keine Angabe	144	6,4
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 5.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit der Atmosphäre (z.B. hell, freundlich)?

Atmosphäre	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	538	24,0
zufrieden	1270	56,6
teils/teils	224	10,0
unzufrieden	49	2,2
sehr unzufrieden	8	0,4
keine Angabe	156	6,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

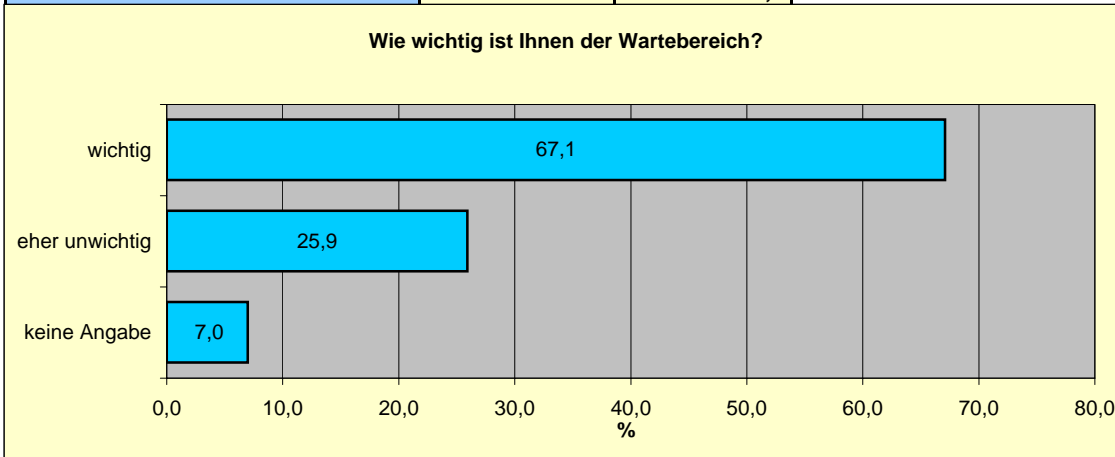
Atmosphäre	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1808	80,5
teils/teils	224	10,0
unzufrieden	57	2,5
keine Angabe	156	6,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 6. Wartebereich

### 6.1 Wie wichtig ist Ihnen der Wartebereich?

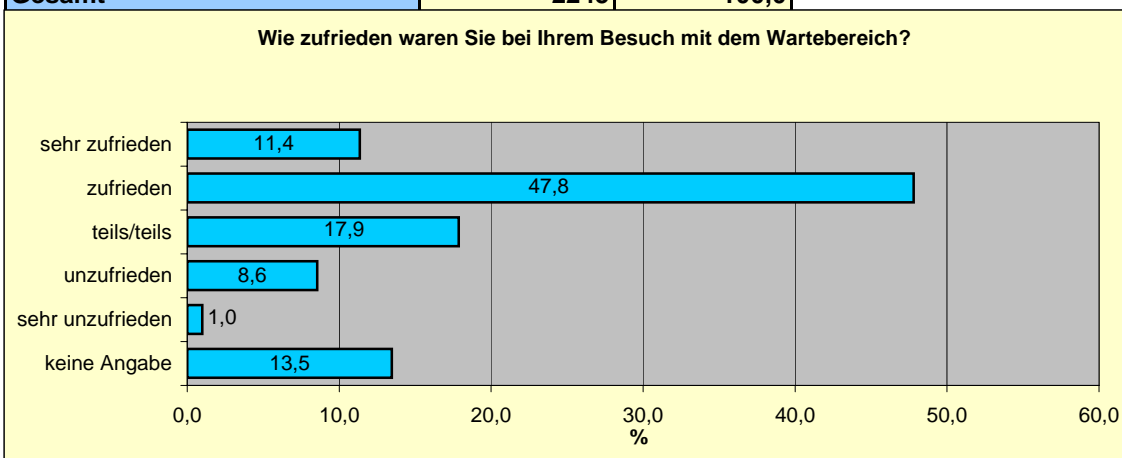
Wartebereich	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1506	67,1
eher unwichtig	582	25,9
keine Angabe	157	7,0
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 6.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit dem Wartebereich?

Wartebereich	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	255	11,4
zufrieden	1073	47,8
teils/teils	401	17,9
unzufrieden	192	8,6
sehr unzufrieden	22	1,0
keine Angabe	302	13,5
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

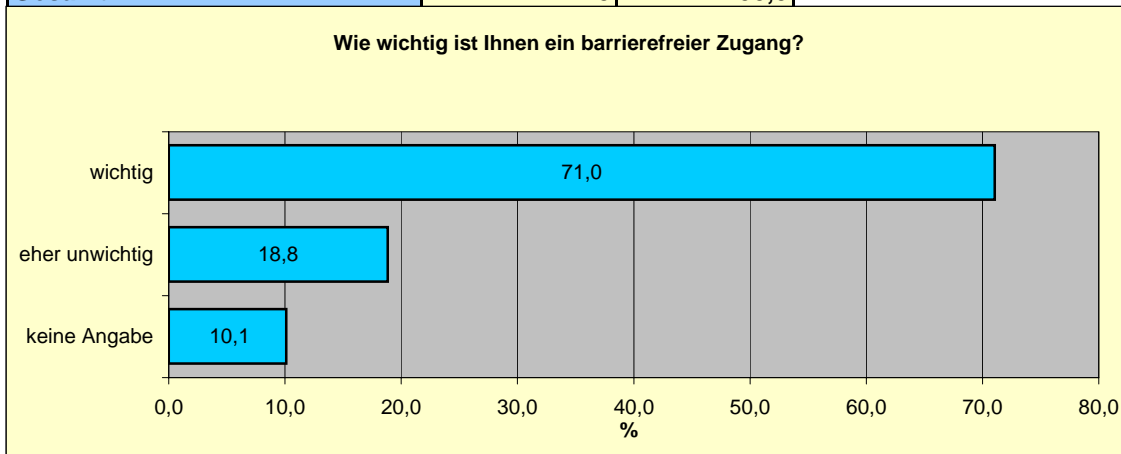
Wartebereich	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1328	59,2
teils/teils	401	17,9
unzufrieden	214	9,5
keine Angabe	302	13,5
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 7. Barrierefreier Zugang

### 7.1 Wie wichtig ist Ihnen ein barrierefreier Zugang?

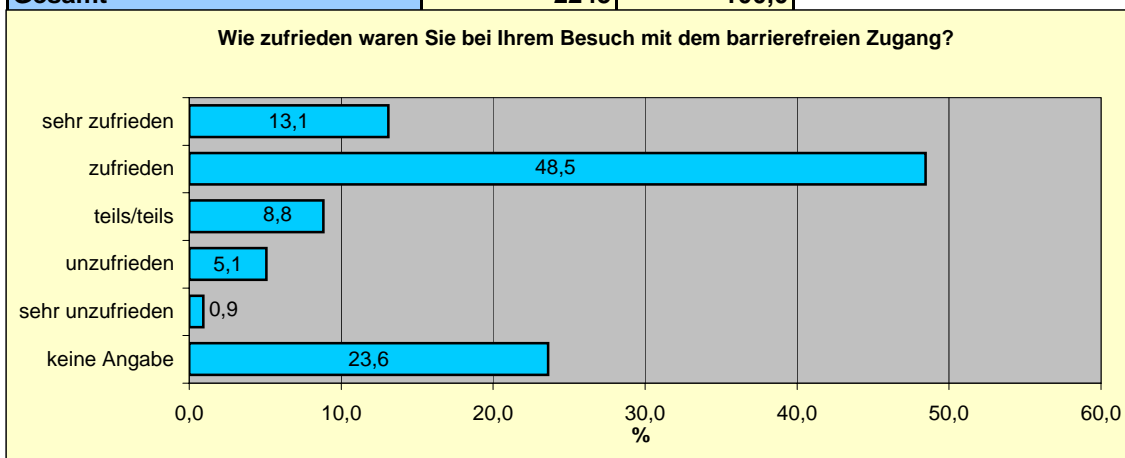
barrierefreier Zugang	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1595	71,0
eher unwichtig	423	18,8
keine Angabe	227	10,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 7.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit dem barrierefreien Zugang?

barrierefreier Zugang	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	294	13,1
zufrieden	1088	48,5
teils/teils	198	8,8
unzufrieden	114	5,1
sehr unzufrieden	21	0,9
keine Angabe	530	23,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

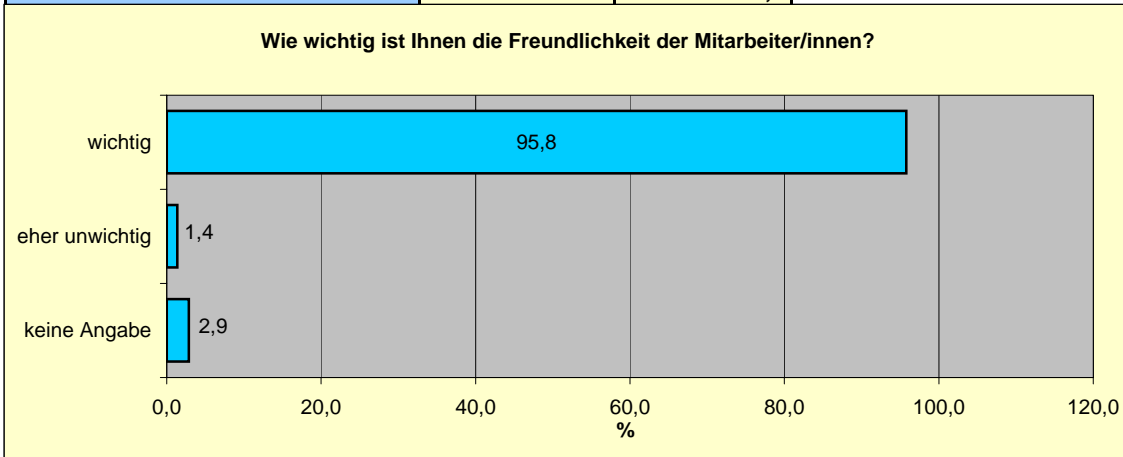
barrierefreier Zugang	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1382	61,6
teils/teils	198	8,8
unzufrieden	135	6,0
keine Angabe	530	23,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 8. Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen

### 8.1 Wie wichtig ist Ihnen die Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen?

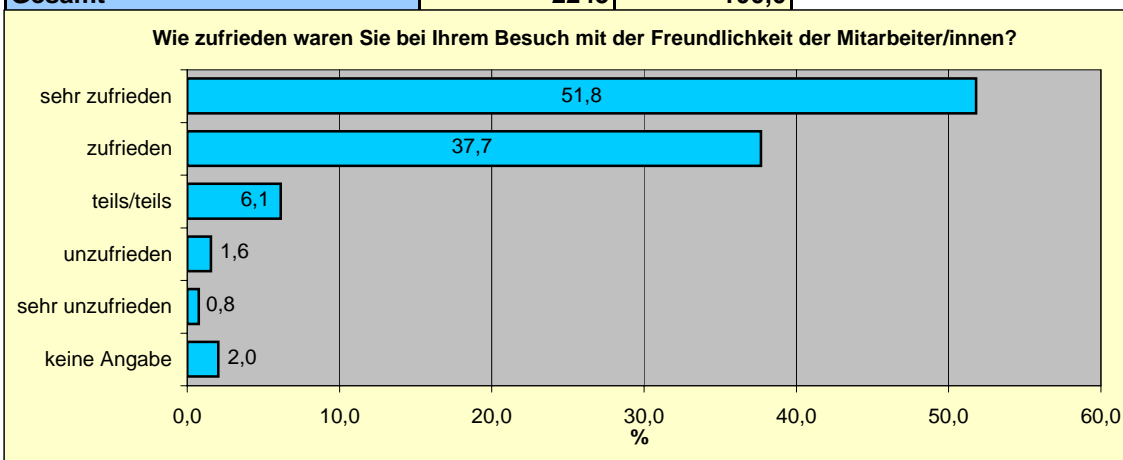
Freundlichkeit	Häufigkeit	Prozent
wichtig	2150	95,8
eher unwichtig	31	1,4
keine Angabe	64	2,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 8.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen?

Freundlichkeit	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	1163	51,8
zufrieden	846	37,7
teils/teils	138	6,1
unzufrieden	35	1,6
sehr unzufrieden	17	0,8
keine Angabe	46	2,0
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

Freundlichkeit	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	2009	89,5
teils/teils	138	6,1
unzufrieden	52	2,3
keine Angabe	46	2,0
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

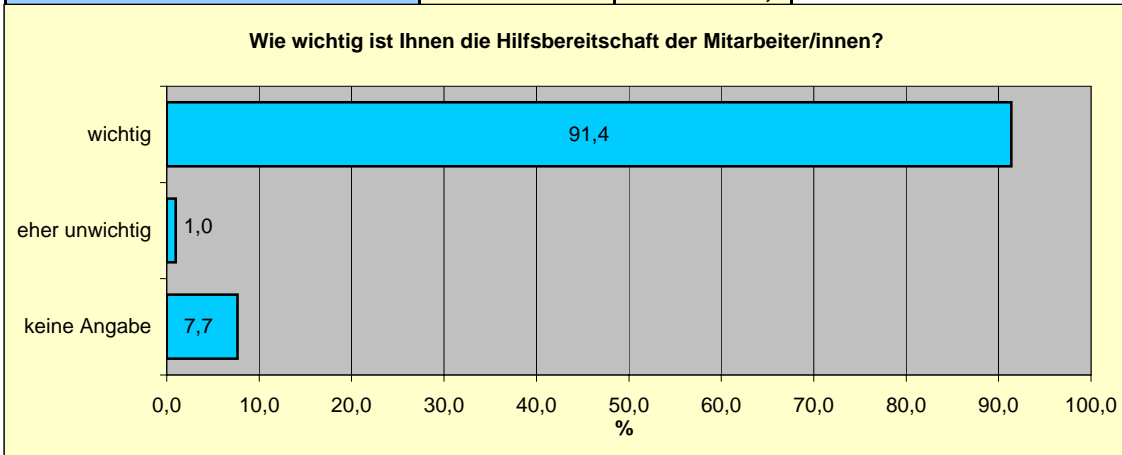




## 9. Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen

### 9.1 Wie wichtig ist Ihnen die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen?

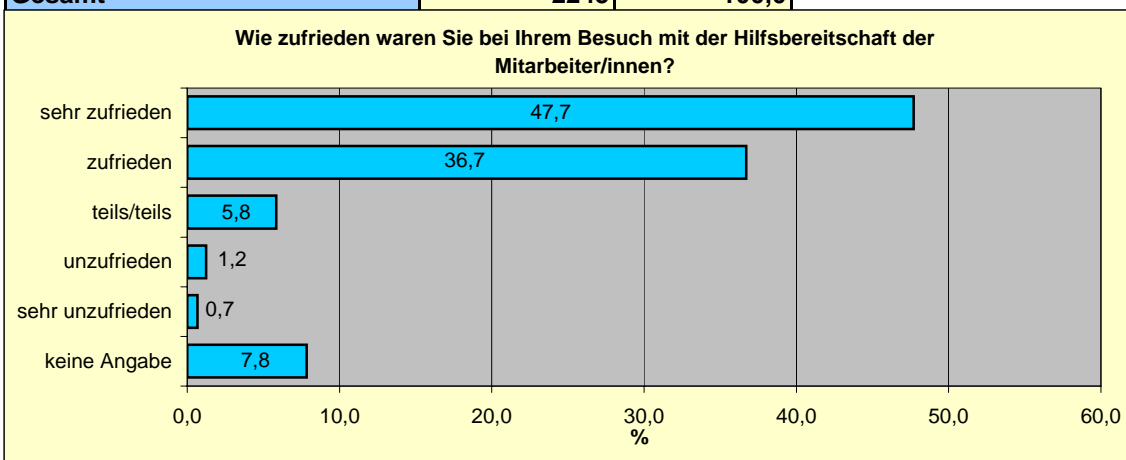
Hilfsbereitschaft	Häufigkeit	Prozent
wichtig	2051	91,4
eher unwichtig	22	1,0
keine Angabe	172	7,7
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 9.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen?

Hilfsbereitschaft	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	1071	47,7
zufrieden	824	36,7
teils/teils	131	5,8
unzufrieden	28	1,2
sehr unzufrieden	15	0,7
keine Angabe	176	7,8
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

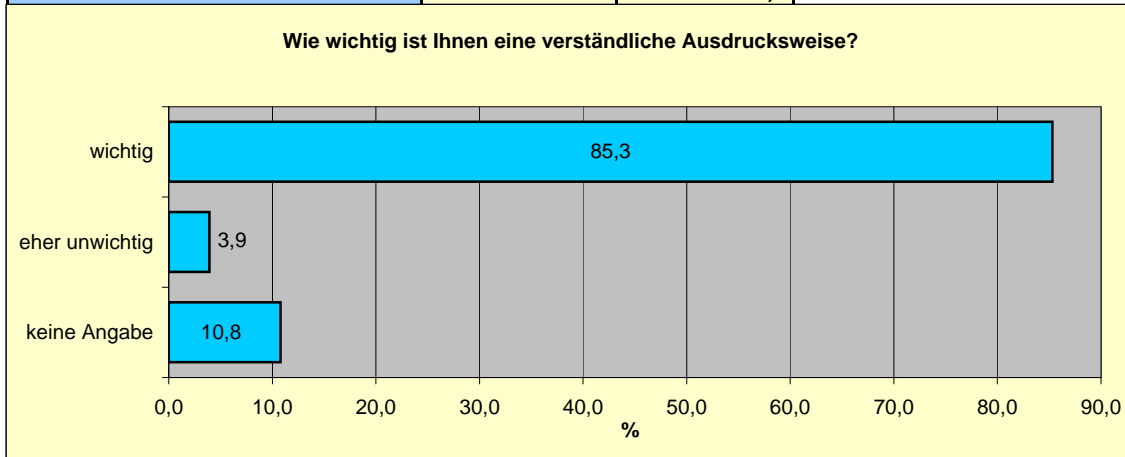
Hilfsbereitschaft	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1895	84,4
teils/teils	131	5,8
unzufrieden	43	1,9
keine Angabe	176	7,8
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 10. Verständliche Ausdrucksweise

### 10.1 Wie wichtig ist Ihnen eine verständliche Ausdrucksweise?

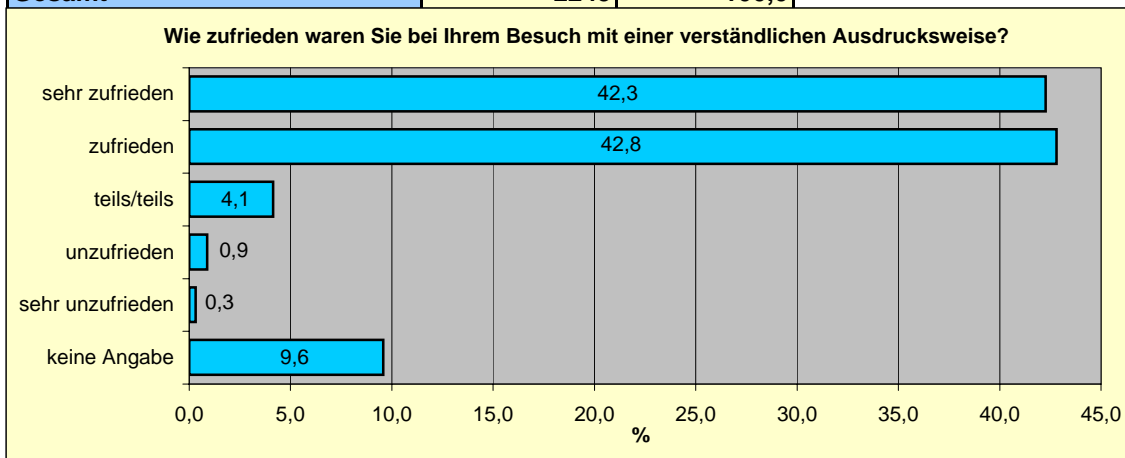
verständliche Ausdrucksweise	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1915	85,3
eher unwichtig	88	3,9
keine Angabe	242	10,8
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 10.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit einer verständlichen Ausdrucksweise?

verständliche Ausdrucksweise	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	949	42,3
zufrieden	961	42,8
teils/teils	93	4,1
unzufrieden	20	0,9
sehr unzufrieden	7	0,3
keine Angabe	215	9,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

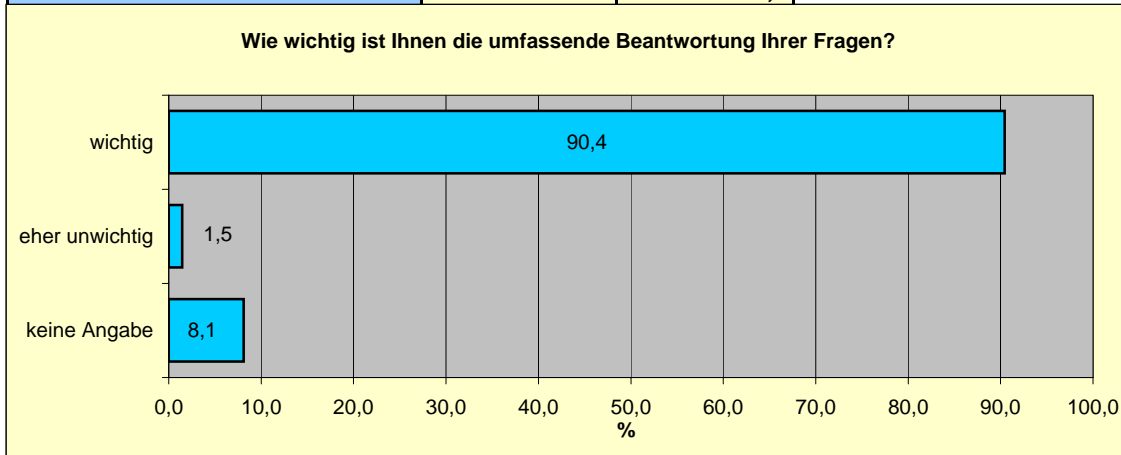
verständliche Ausdrucksweise	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1910	85,1
teils/teils	93	4,1
unzufrieden	27	1,2
keine Angabe	215	9,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 11. Umfassende Beantwortung der Fragen

### 11.1 Wie wichtig ist Ihnen die umfassende Beantwortung Ihrer Fragen?

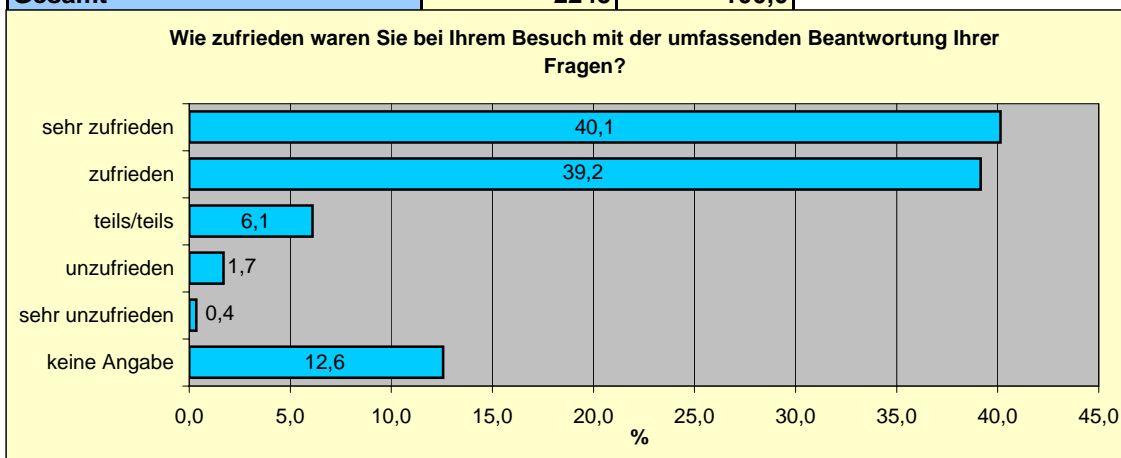
umfassende Fragebeantwortung	Häufigkeit	Prozent
wichtig	2030	90,4
eher unwichtig	33	1,5
keine Angabe	182	8,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 11.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit der umfassenden Beantwortung Ihrer Fragen?

umfassende Fragebeantwortung	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	901	40,1
zufrieden	879	39,2
teils/teils	137	6,1
unzufrieden	38	1,7
sehr unzufrieden	8	0,4
keine Angabe	282	12,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

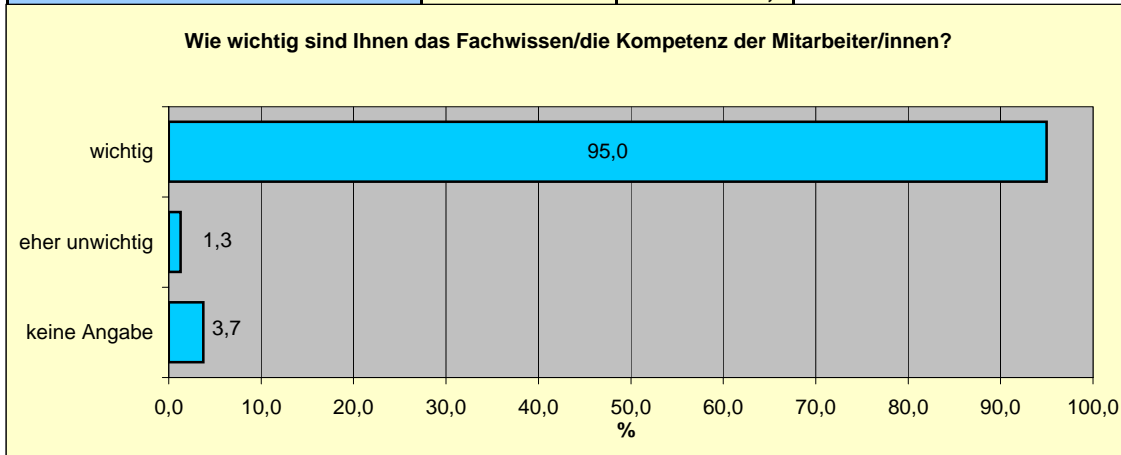
umfassende Fragebeantwortung	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1780	79,3
teils/teils	137	6,1
unzufrieden	46	2,0
keine Angabe	282	12,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 12. Fachwissen/Kompetenz der Mitarbeiter/innen

### 12.1 Wie wichtig sind Ihnen das Fachwissen/die Kompetenz der Mitarbeiter/innen?

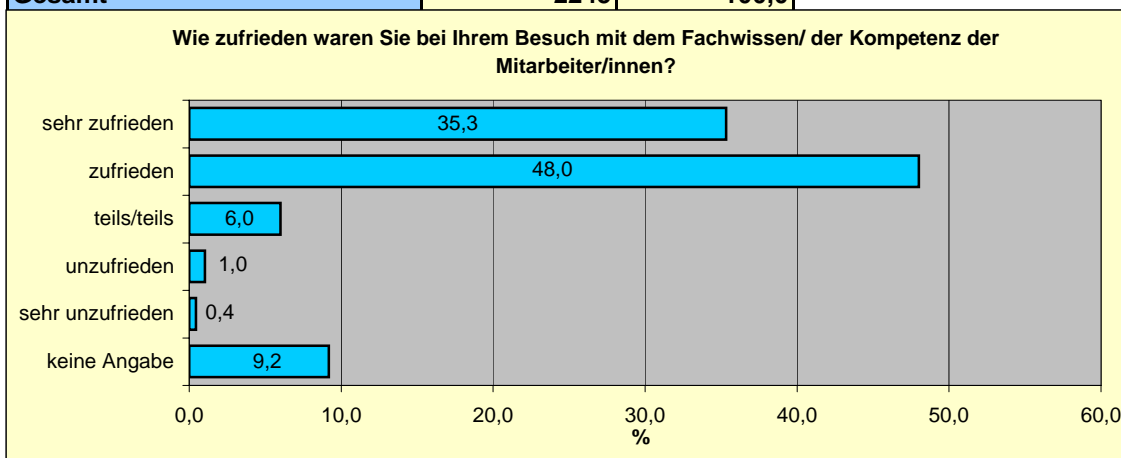
Fachwissen/Kompetenz	Häufigkeit	Prozent
wichtig	2132	95,0
eher unwichtig	29	1,3
keine Angabe	84	3,7
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 12.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit dem Fachwissen/der Kompetenz der Mitarbeiter/innen?

Fachwissen/Kompetenz	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	793	35,3
zufrieden	1078	48,0
teils/teils	135	6,0
unzufrieden	23	1,0
sehr unzufrieden	10	0,4
keine Angabe	206	9,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

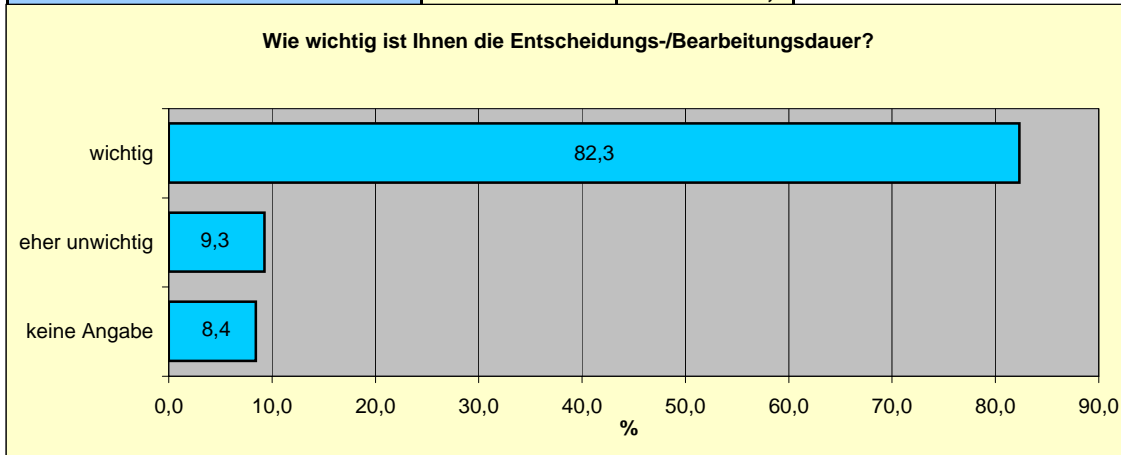
Fachwissen/Kompetenz	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1871	83,3
teils/teils	135	6,0
unzufrieden	33	1,5
keine Angabe	206	9,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 13. Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer

#### 13.1 Wie wichtig ist Ihnen die Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer?

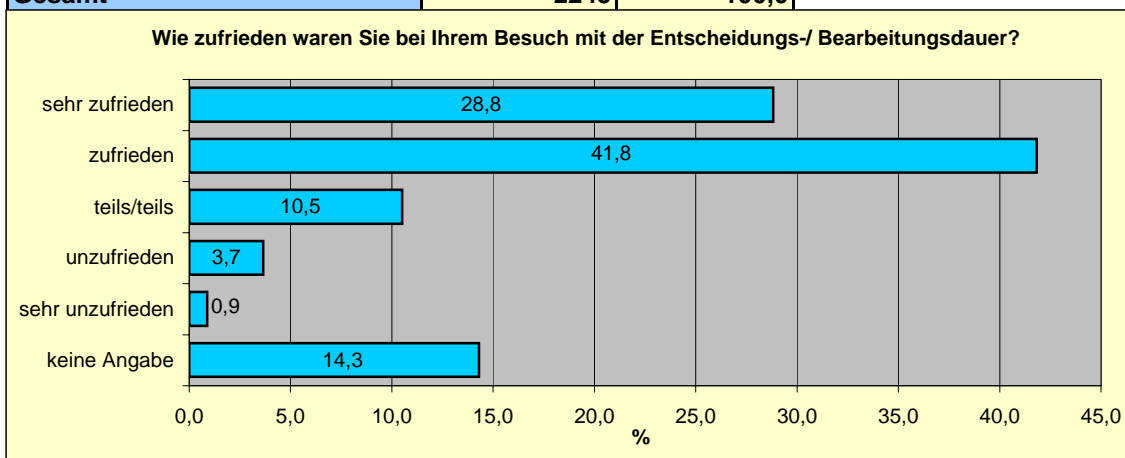
Bearbeitungsdauer	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1848	82,3
eher unwichtig	208	9,3
keine Angabe	189	8,4
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



#### 13.2 Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch mit der Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer?

Bearbeitungsdauer	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	647	28,8
zufrieden	939	41,8
teils/teils	236	10,5
unzufrieden	82	3,7
sehr unzufrieden	20	0,9
keine Angabe	321	14,3
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

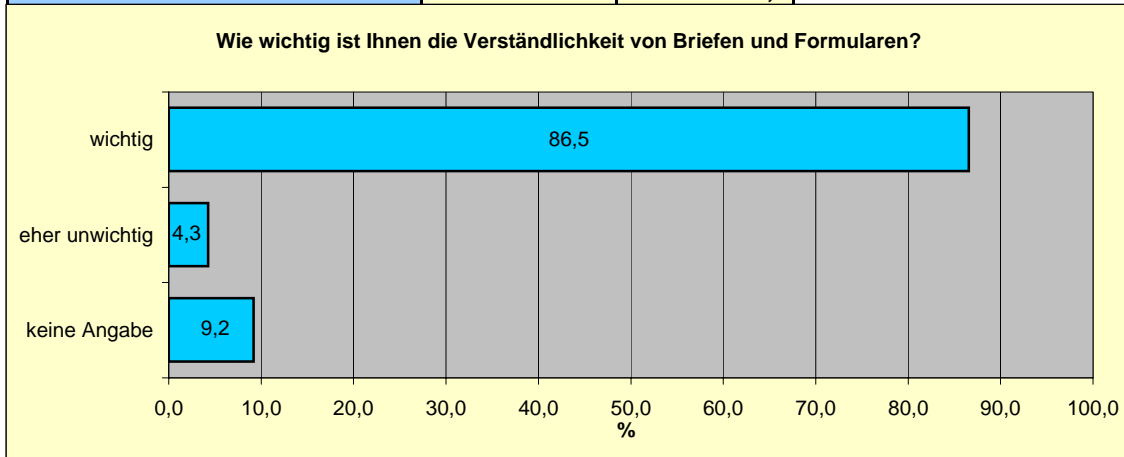
Bearbeitungsdauer	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1586	70,6
teils/teils	236	10,5
unzufrieden	102	4,5
keine Angabe	321	14,3
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 14. Verständlichkeit von Briefen und Formularen

### 14.1 Wie wichtig ist Ihnen die Verständlichkeit von Briefen und Formularen?

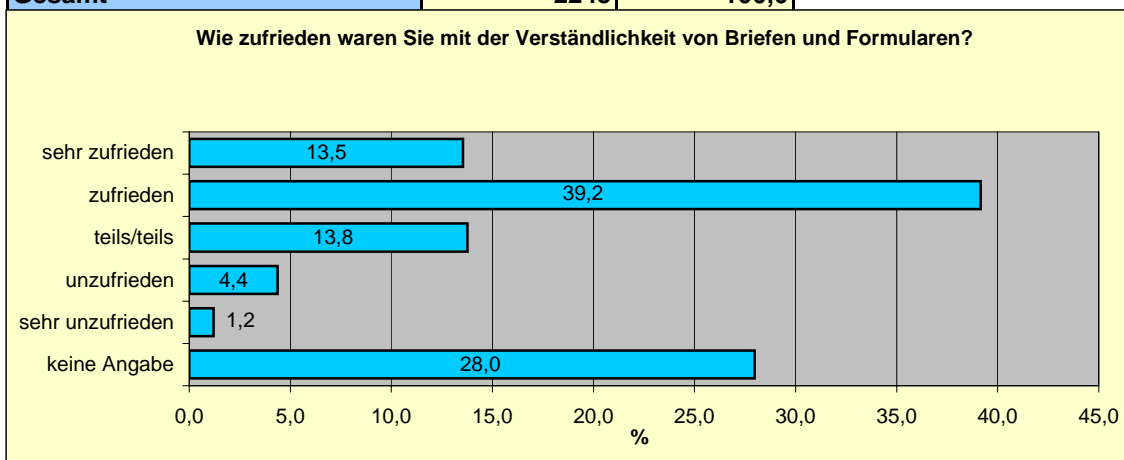
Verständlichkeit Briefe/Formulare	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1943	86,5
eher unwichtig	96	4,3
keine Angabe	206	9,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 14.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit von Briefen und Formularen?

Verständlichkeit Briefe/Formulare	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	304	13,5
zufrieden	879	39,2
teils/teils	309	13,8
unzufrieden	98	4,4
sehr unzufrieden	27	1,2
keine Angabe	628	28,0
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

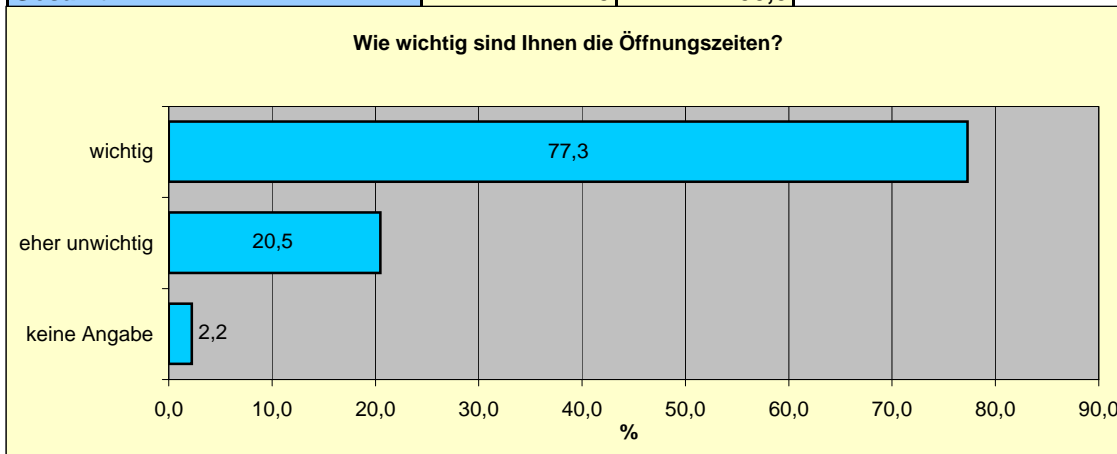
Verständlichkeit Briefe/Formulare	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1183	52,7
teils/teils	309	13,8
unzufrieden	125	5,6
keine Angabe	628	28,0
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 15. Öffnungszeiten

### 15.1 Wie wichtig sind Ihnen die Öffnungszeiten?

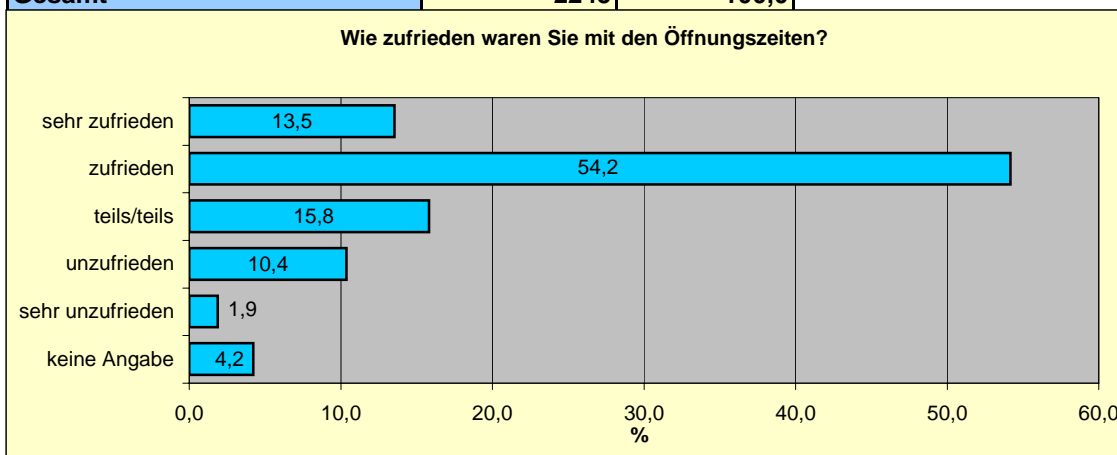
Öffnungszeiten	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1735	77,3
eher unwichtig	460	20,5
keine Angabe	50	2,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 15.2 Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungszeiten?

Öffnungszeiten	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	304	13,5
zufrieden	1216	54,2
teils/teils	355	15,8
unzufrieden	233	10,4
sehr unzufrieden	42	1,9
keine Angabe	95	4,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

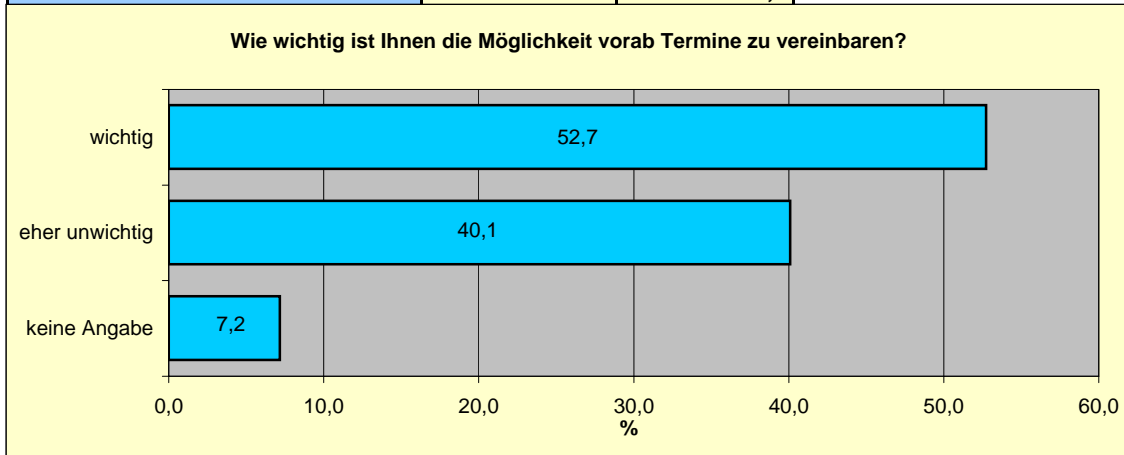
Öffnungszeiten	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1520	67,7
teils/teils	355	15,8
unzufrieden	275	12,2
keine Angabe	95	4,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 16. Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren

### 16.1 Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren?

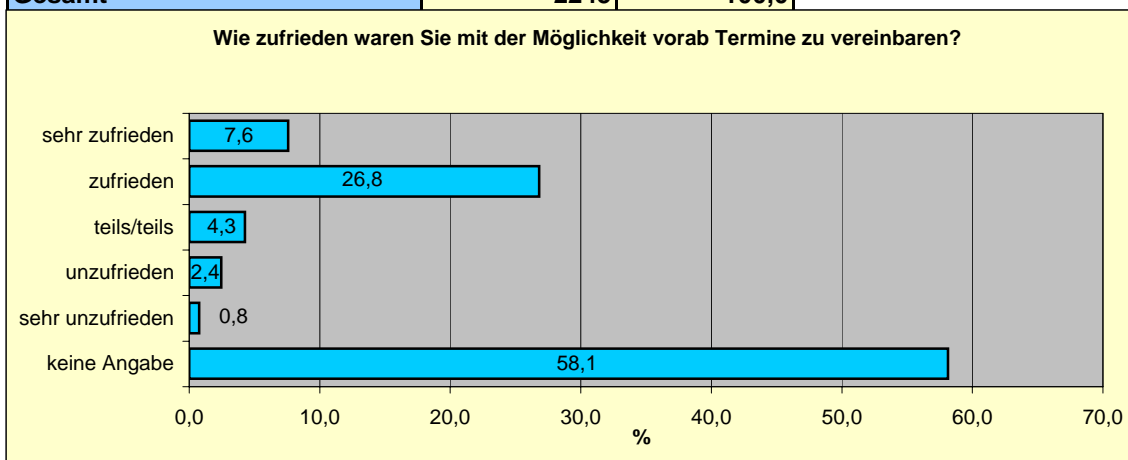
Terminvereinbarung	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1184	52,7
eher unwichtig	900	40,1
keine Angabe	161	7,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 16.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren?

Terminvereinbarung	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	170	7,6
zufrieden	602	26,8
teils/teils	96	4,3
unzufrieden	55	2,4
sehr unzufrieden	17	0,8
keine Angabe	1305	58,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

Terminvereinbarung	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	772	34,4
teils/teils	96	4,3
unzufrieden	72	3,2
keine Angabe	1305	58,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

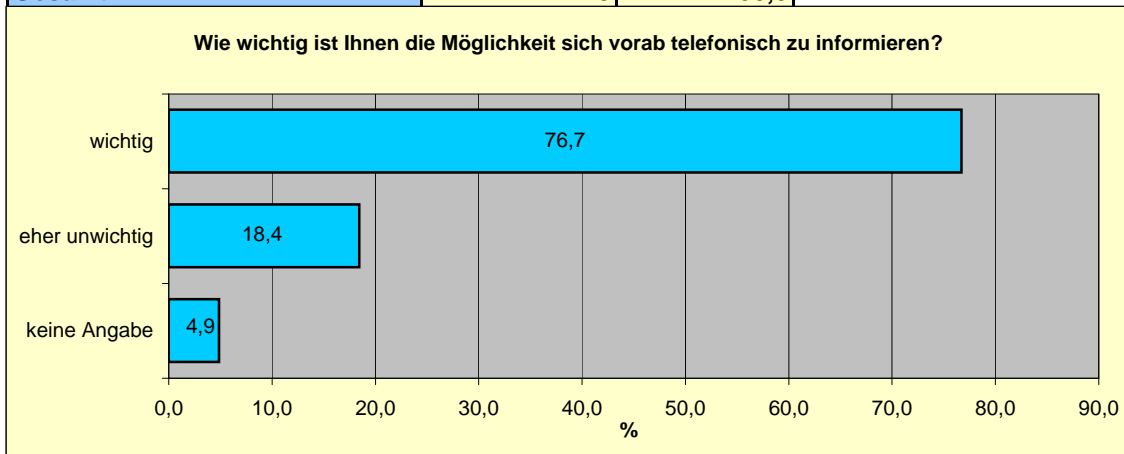




## 17. Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren

### 17.1 Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren?

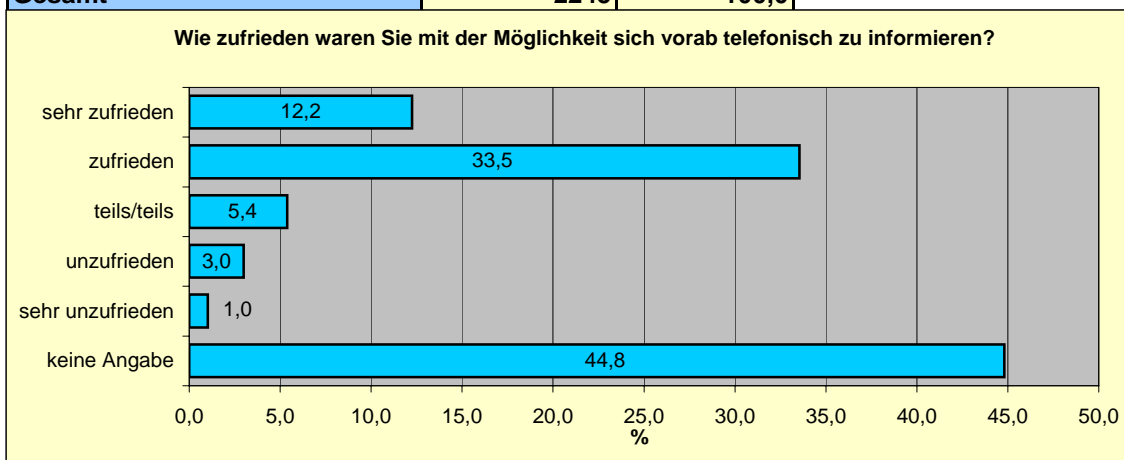
telefonische Vorabinformation	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1722	76,7
eher unwichtig	414	18,4
keine Angabe	109	4,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 17.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren?

telefonische Vorabinformation	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	275	12,2
zufrieden	753	33,5
teils/teils	121	5,4
unzufrieden	67	3,0
sehr unzufrieden	23	1,0
keine Angabe	1006	44,8
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

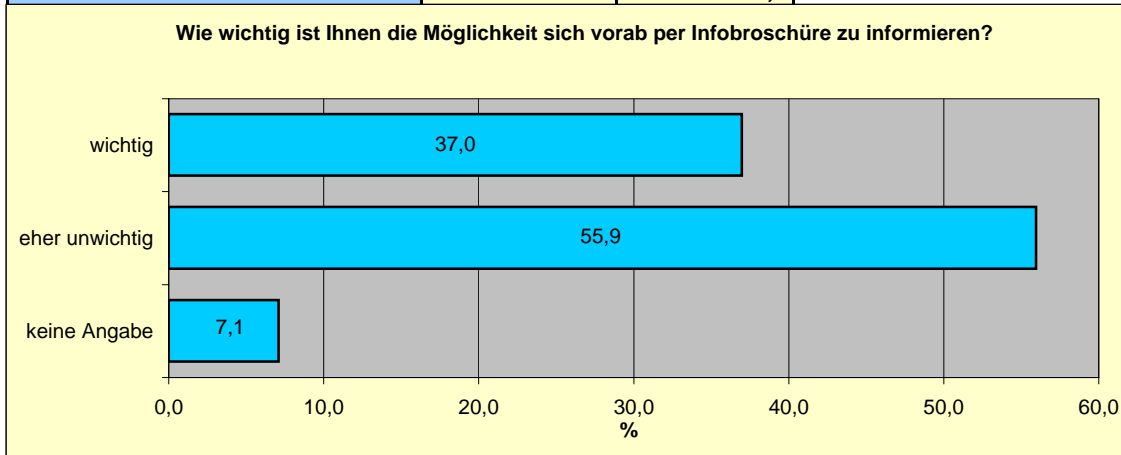
telefonische Vorabinformation	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1028	45,8
teils/teils	121	5,4
unzufrieden	90	4,0
keine Angabe	1006	44,8
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 18. Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren

### 18.1 Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren?

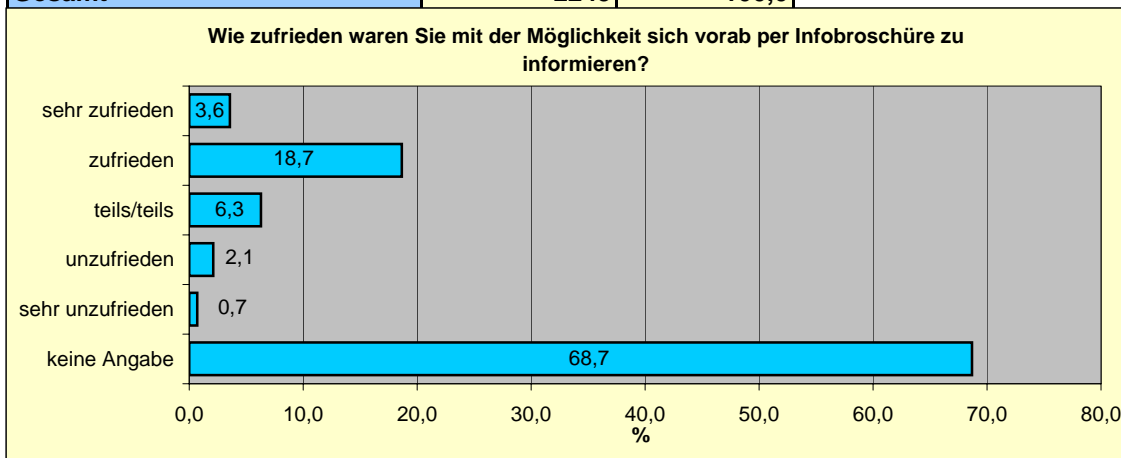
Infobroschüre	Häufigkeit	Prozent
wichtig	830	37,0
eher unwichtig	1256	55,9
keine Angabe	159	7,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 18.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren?

Infobroschüre	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	80	3,6
zufrieden	419	18,7
teils/teils	141	6,3
unzufrieden	47	2,1
sehr unzufrieden	16	0,7
keine Angabe	1542	68,7
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

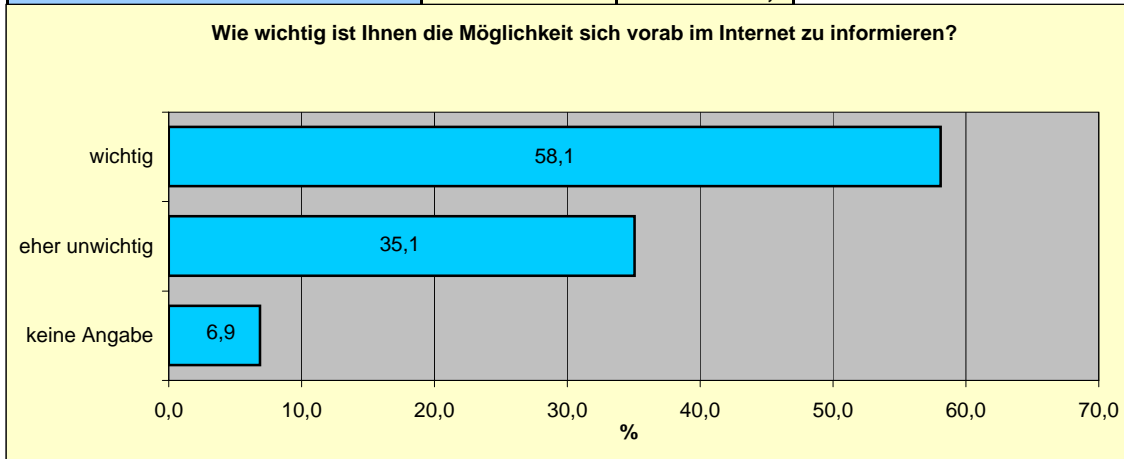
Infobroschüre	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	499	22,2
teils/teils	141	6,3
unzufrieden	63	2,8
keine Angabe	1542	68,7
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 19. Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren

### 19.1 Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren?

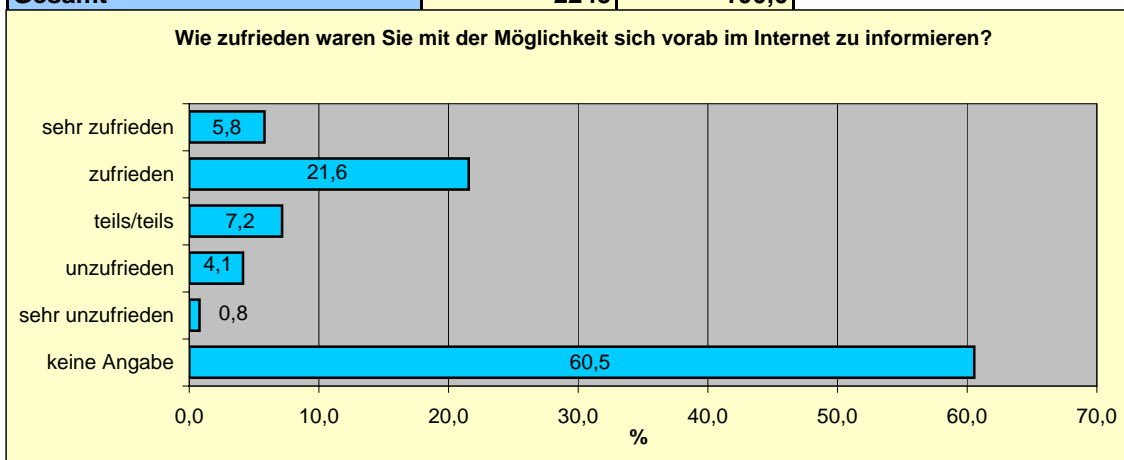
Vorabinformation im Internet	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1304	58,1
eher unwichtig	787	35,1
keine Angabe	154	6,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 19.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren?

Vorabinformation im Internet	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	130	5,8
zufrieden	484	21,6
teils/teils	161	7,2
unzufrieden	93	4,1
sehr unzufrieden	18	0,8
keine Angabe	1359	60,5
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

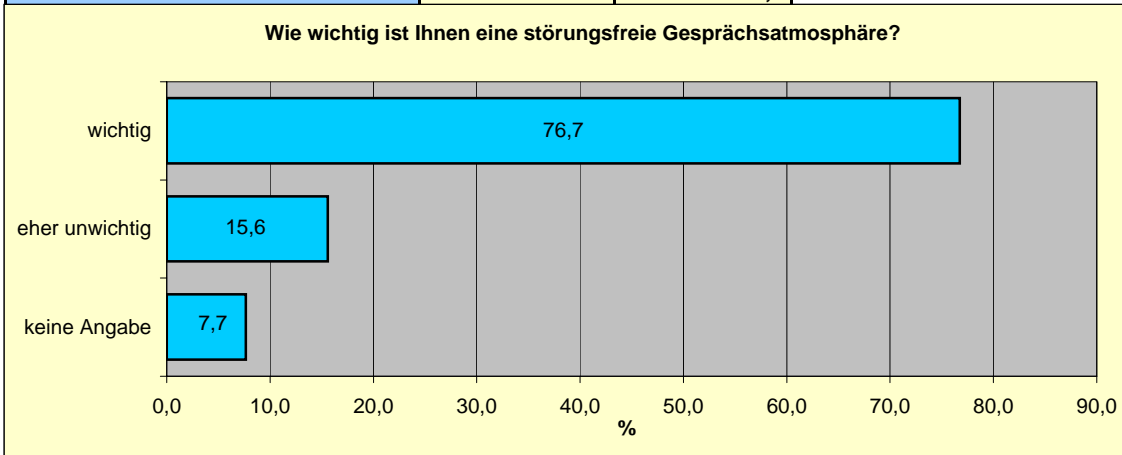
Vorabinformation im Internet	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	614	27,3
teils/teils	161	7,2
unzufrieden	111	4,9
keine Angabe	1359	60,5
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 20. Störungsfreie Gesprächsatmosphäre

### 20.1 Wie wichtig ist Ihnen eine störungsfreie Gesprächsatmosphäre?

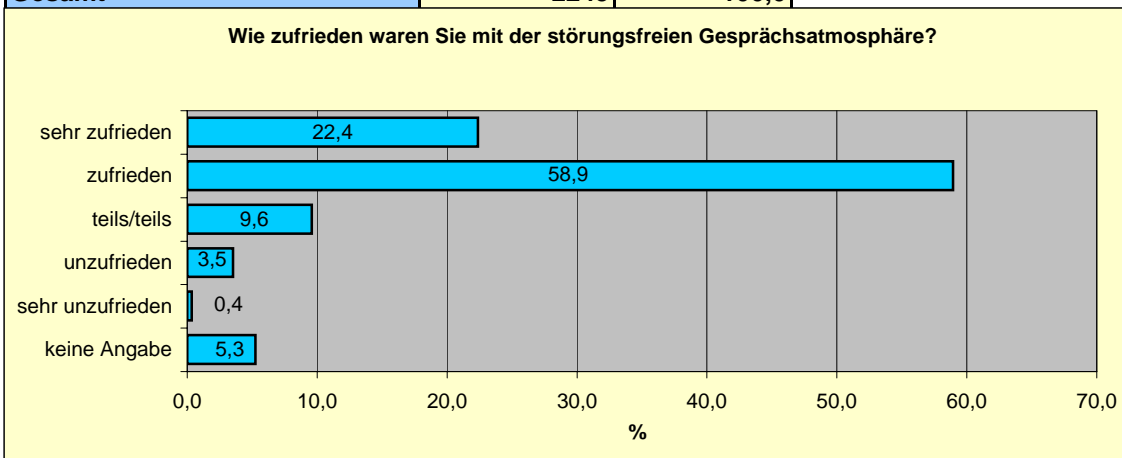
störungsfreies Gespräch	Häufigkeit	Prozent
wichtig	1723	76,7
eher unwichtig	350	15,6
keine Angabe	172	7,7
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 20.2 Wie zufrieden waren Sie mit der störungsfreien Gesprächsatmosphäre?

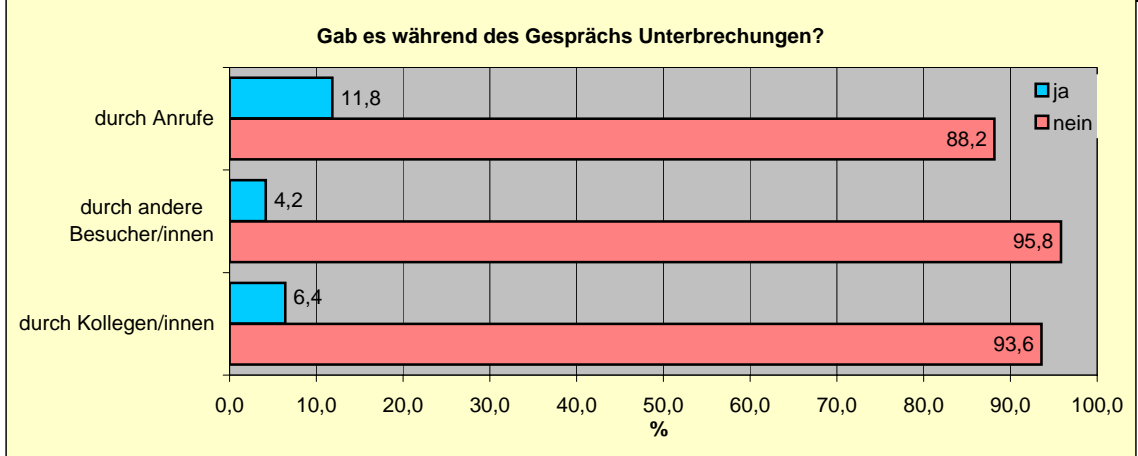
störungsfreies Gespräch	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	502	22,4
zufrieden	1323	58,9
teils/teils	215	9,6
unzufrieden	79	3,5
sehr unzufrieden	8	0,4
keine Angabe	118	5,3
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

störungsfreies Gespräch	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1825	81,3
teils/teils	215	9,6
unzufrieden	87	3,9
keine Angabe	118	5,3
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 20.3 Gab es während des Gesprächs Unterbrechungen?

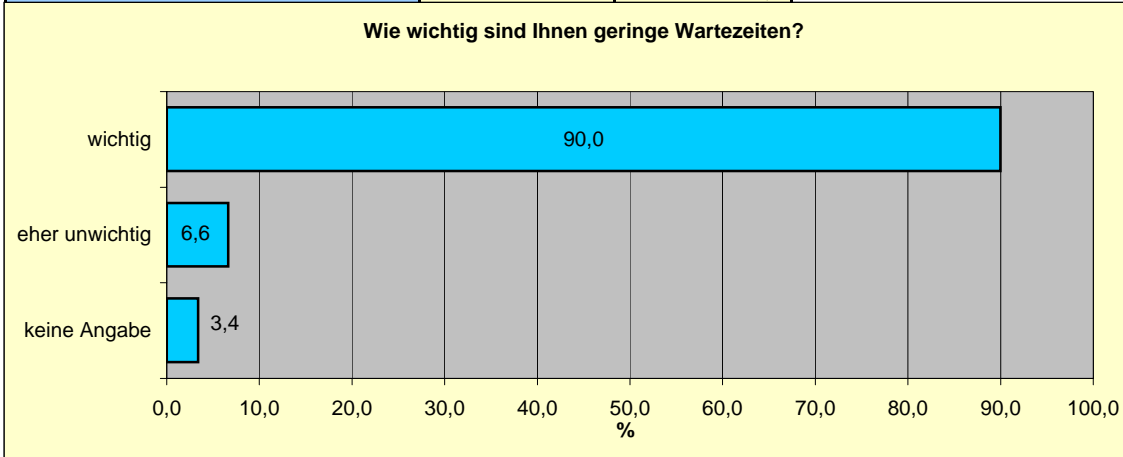
Unterbrechungen		ja	nein	Gesamt
durch Anrufe	Häufigkeit	266	1979	2245
	Prozent	11,8	88,2	100,0
durch andere Besucher/innen	Häufigkeit	94	2151	2245
	Prozent	4,2	95,8	100,0
durch Kollegen/innen	Häufigkeit	144	2101	2245
	Prozent	6,4	93,6	100,0



## 21. Wartezeiten

### 21.1 Wie wichtig sind Ihnen geringe Wartezeiten?

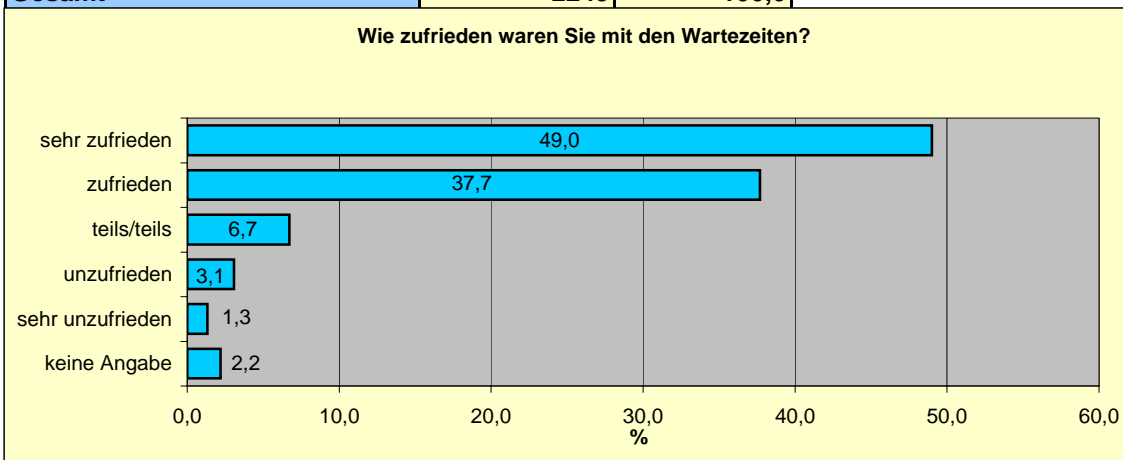
Wartezeit	Häufigkeit	Prozent
wichtig	2020	90,0
eher unwichtig	149	6,6
keine Angabe	76	3,4
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 21.2 Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?

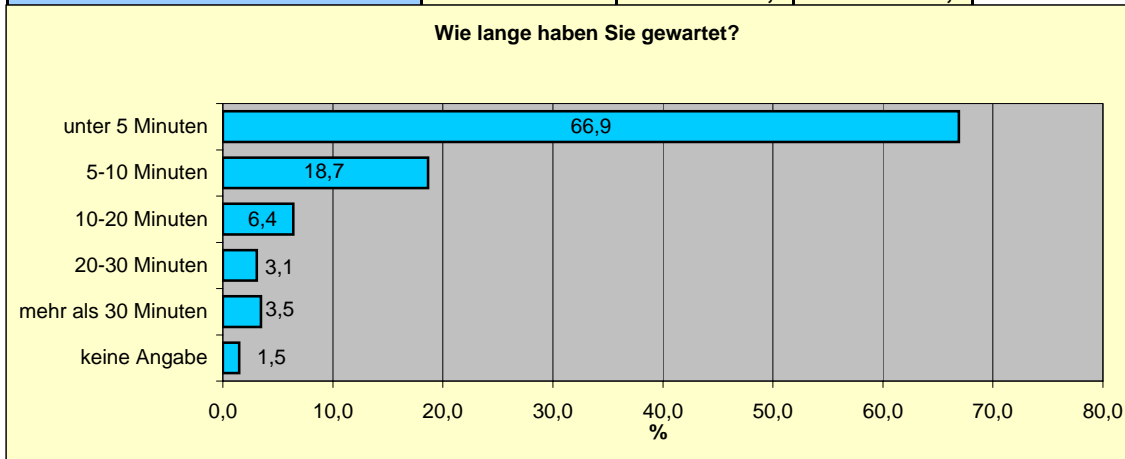
Wartezeiten	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	1100	49,0
zufrieden	846	37,7
teils/teils	151	6,7
unzufrieden	69	3,1
sehr unzufrieden	30	1,3
keine Angabe	49	2,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

Wartezeiten	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1946	86,7
teils/teils	151	6,7
unzufrieden	99	4,4
keine Angabe	49	2,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



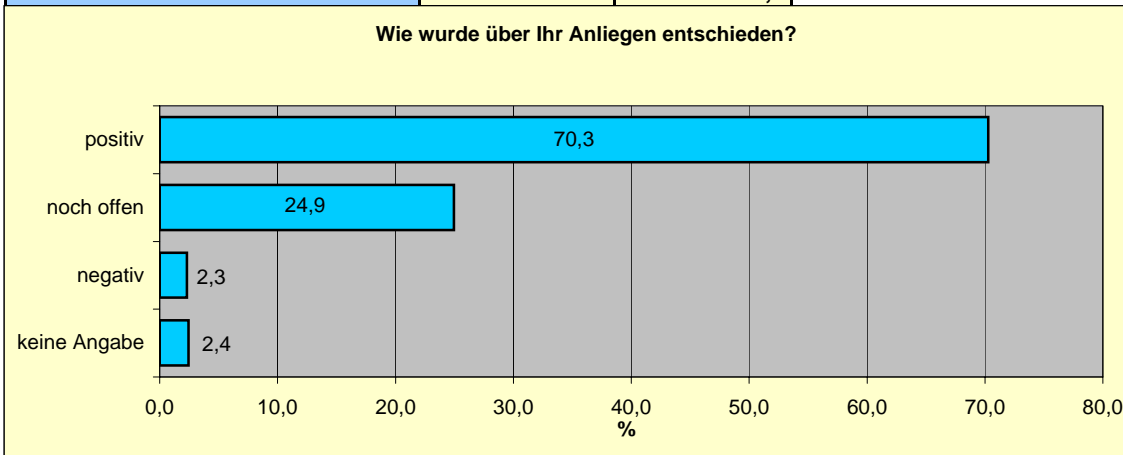
### 21.3 Wie lange haben Sie gewartet?

Wartezeit	Häufigkeit	Prozent	kum.Prozente
unter 5 Minuten	1502	66,9	66,9
5-10 Minuten	419	18,7	85,6
10-20 Minuten	144	6,4	92,0
20-30 Minuten	69	3,1	95,1
mehr als 30 Minuten	78	3,5	98,5
keine Angabe	33	1,5	
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## 22. Wie wurde über Ihr Anliegen entschieden?

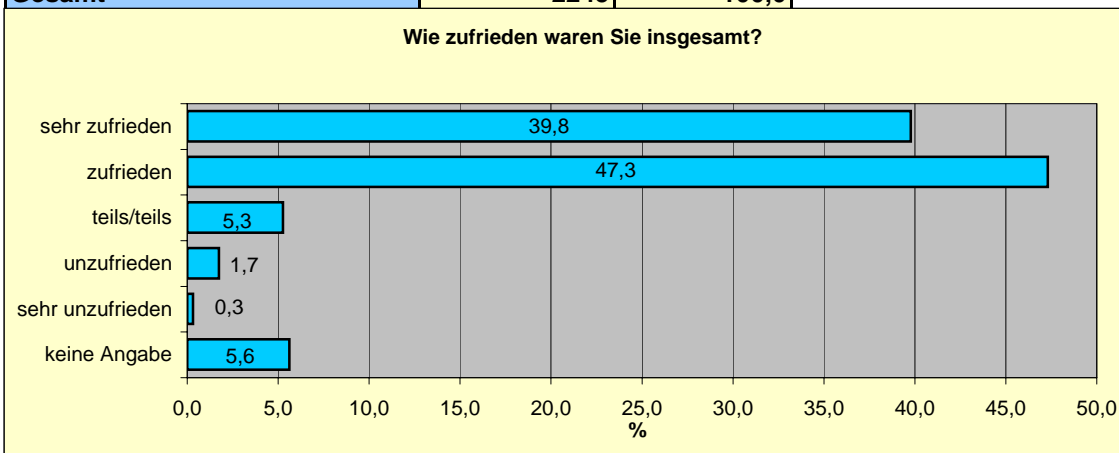
Entscheidung	Häufigkeit	Prozent
positiv	1578	70,3
noch offen	560	24,9
negativ	52	2,3
keine Angabe	55	2,4
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



## 23. Wie zufrieden waren Sie insgesamt?

Zufriedenheit	Häufigkeit	Prozent
sehr zufrieden	893	39,8
zufrieden	1062	47,3
teils/teils	118	5,3
unzufrieden	39	1,7
sehr unzufrieden	7	0,3
keine Angabe	126	5,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>

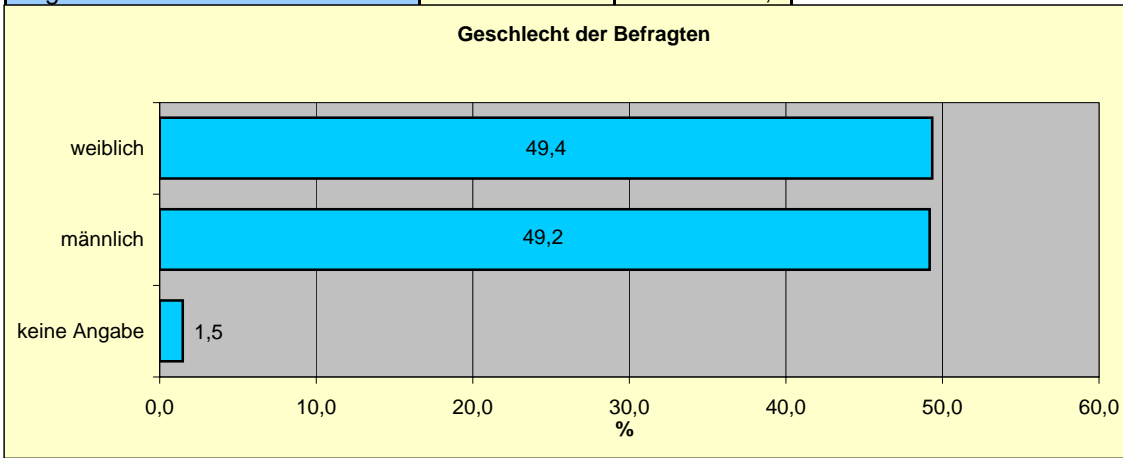
Zufriedenheit	Häufigkeit	Prozent
zufrieden	1955	87,1
teils/teils	118	5,3
unzufrieden	46	2,0
keine Angabe	126	5,6
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>





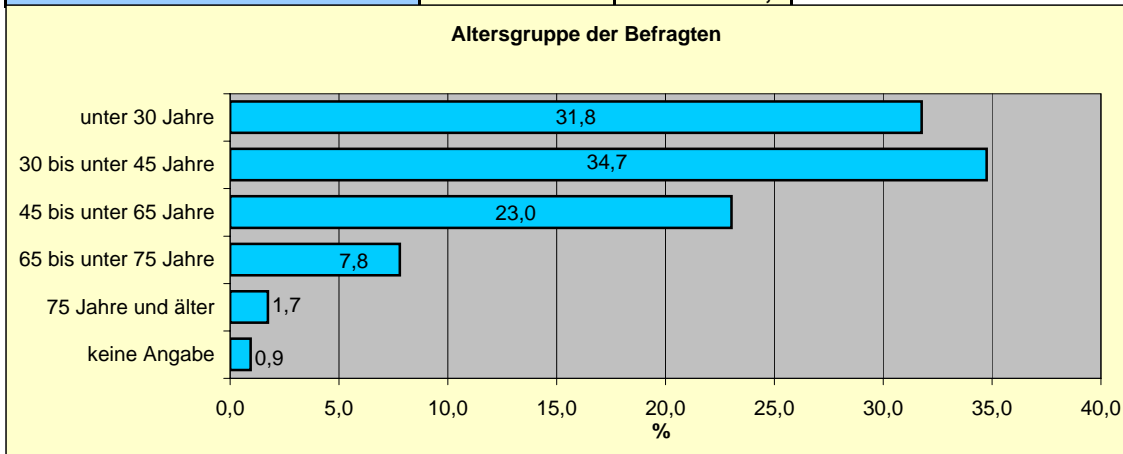
## 24. Geschlecht der Befragten

Geschlecht	Häufigkeit	Prozent
weiblich	1108	49,4
männlich	1104	49,2
keine Angabe	33	1,5
Insgesamt	2245	100,0



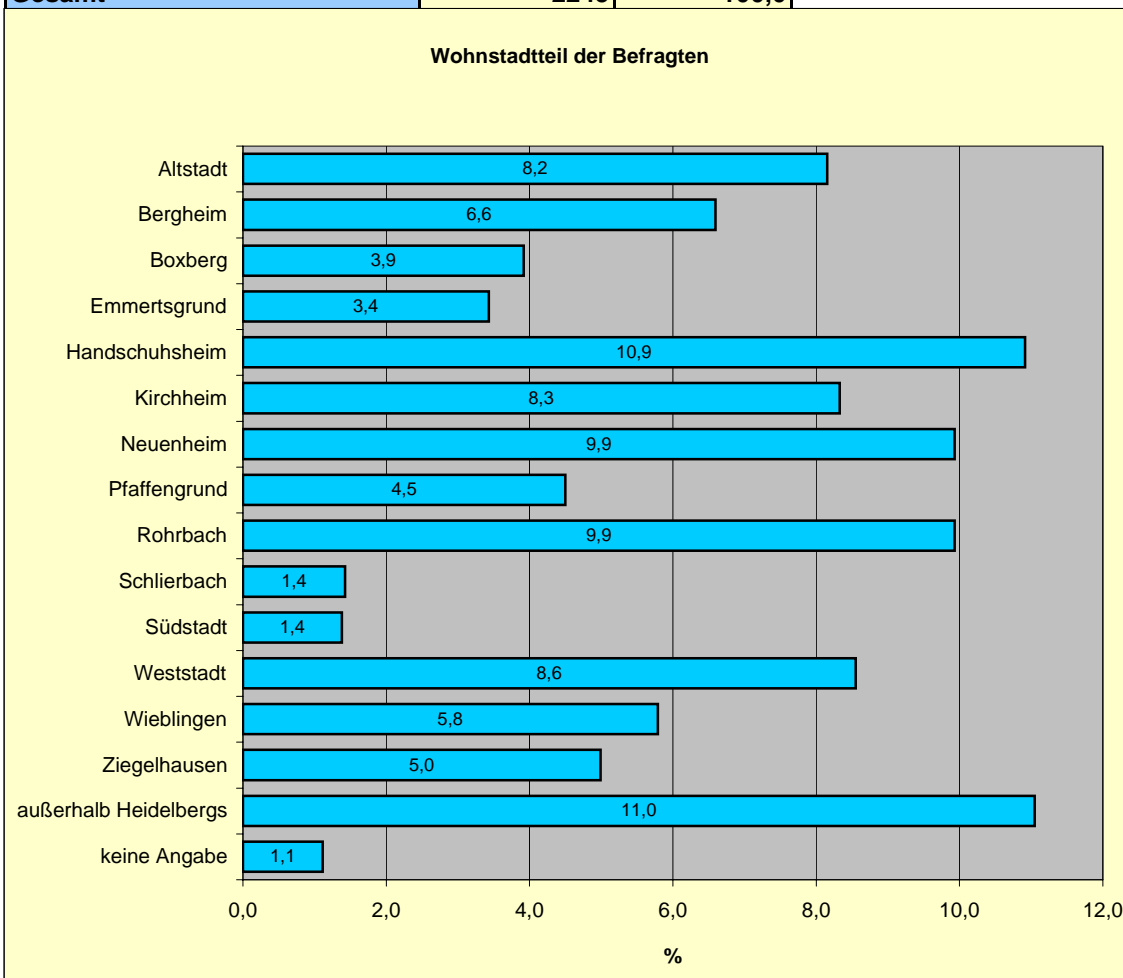
## 25. Altersgruppe der Befragten

Altersgruppe	Häufigkeit	Prozent
unter 30 Jahre	713	31,8
30 bis unter 45 Jahre	780	34,7
45 bis unter 65 Jahre	517	23,0
65 bis unter 75 Jahre	175	7,8
75 Jahre und älter	39	1,7
keine Angabe	21	0,9
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



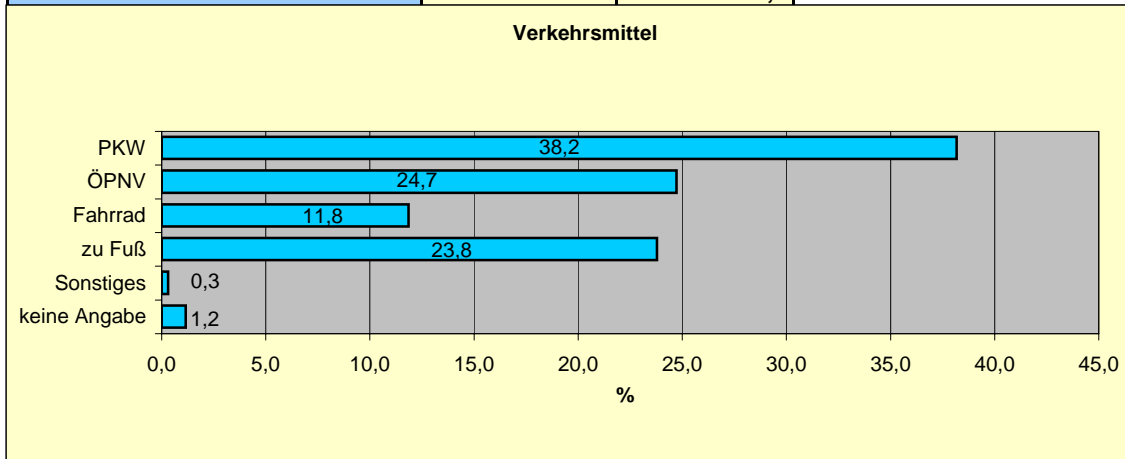
## 26. Wohnstadtteil der Befragten

Wohnstadtteil	Häufigkeit	Prozent
Altstadt	183	8,2
Bergheim	148	6,6
Boxberg	88	3,9
Emmertsgrund	77	3,4
Handschuhsheim	245	10,9
Kirchheim	187	8,3
Neuenheim	223	9,9
Pfaffengrund	101	4,5
Rohrbach	223	9,9
Schlierbach	32	1,4
Südstadt	31	1,4
Weststadt	192	8,6
Wieblingen	130	5,8
Ziegelhausen	112	5,0
außerhalb Heidelbergs	248	11,0
keine Angabe	25	1,1
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



### 27. Benutztes Verkehrsmittel der Befragten

Verkehrsmittel	Häufigkeit	Prozent
PKW	857	38,2
ÖPNV	555	24,7
Fahrrad	266	11,8
zu Fuß	534	23,8
Sonstiges	7	0,3
keine Angabe	26	1,2
<b>Gesamt</b>	<b>2245</b>	<b>100,0</b>



**28. Ist Ihnen bei Ihrem Besuch etwas angenehm/unangenehm aufgefallen?**

Auffälligkeiten	positiv aufgefallen		negativ aufgefallen	
	Häufigkeit	Prozent	Häufigkeit	Prozent
<b>Kundenservice</b>	<b>195</b>	<b>8,7</b>	39	1,7
Wartezeiten	44	2,0	21	0,9
Kompetenz der Mitarbeiter/innen	29	1,3	16	0,7
Bearbeitungszeit	26	1,2	7	0,3
Wartebereich	6	0,3	30	1,3
Barrierefreier Zugang/Gebäude	2	0,1	12	0,5
Beschilderung zum/im Haus	1	0,0	21	0,9
Diskretion			32	1,4
Parkplätze			10	0,4

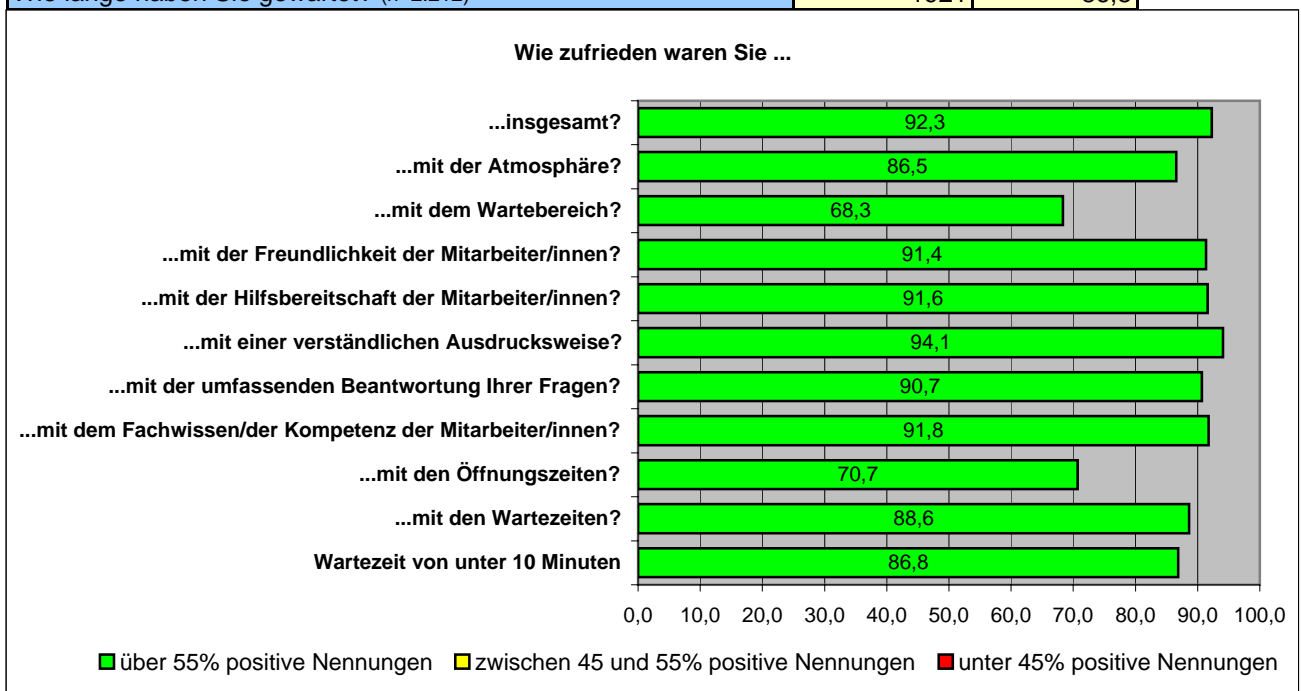
**29. Was können wir aus Ihrer Sicht verbessern?**

Verbesserungsvorschläge	Häufigkeit	Prozent
<b>Öffnungszeiten</b>	<b>212</b>	<b>9,4</b>
<b>Wartebereich</b>	<b>187</b>	<b>8,3</b>
Beschilderung zum/im Haus	77	3,4
Kundenservice/Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	74	3,3
Diskretion	68	3,0
Internetservice	56	2,5
Wartezeiten	56	2,5
Barrierefreier Zugang/barrierefreies Gebäude	54	2,4
Getränkeangebot	45	2,0
Parksituation	36	1,6
Nummernsystem/"Frei-Besetzt"-Schild	32	1,4
Infomaterial	24	1,1
Telefonische Erreichbarkeit/Telefonservice	23	1,0
Kompetenz der Mitarbeiter/innen	22	1,0
Mehr Personal	19	0,8
Bearbeitungszeit	18	0,8

## Schlüsselfragen/Ampelgrafik

Bei der Durchführung der Befragung hat nicht jede befragte Person auf alle Fragen geantwortet. Die Prozentwerte der nachstehenden Schlüsselfragen beziehen sich auf diejenigen, die tatsächlich auf die jeweilige Frage geantwortet haben. Aus diesem Grund variiert die zugrunde liegende Fallzahl. Die entsprechende Fallzahl ist angegeben (n=Anzahl).

ausgewählte Schlüsselfragen	Häufigkeit	Prozent
	sehr zufrieden/zufrieden	
Wie zufrieden waren Sie insgesamt? (n=2.119)	1955	92,3
Wie zufrieden waren Sie mit der Atmosphäre? (n=2.089)	1808	86,5
Wie zufrieden waren Sie mit dem Wartebereich? (n=1.943)	1328	68,3
Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen? (n=2.199)	2009	91,4
Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen? (n=2.069)	1895	91,6
Wie zufrieden waren Sie mit der verständlichen Ausdrucksweise? (n=2.030)	1910	94,1
Wie zufrieden waren Sie mit der umfassenden Beantwortung Ihrer Fragen? (n=1.963)	1780	90,7
Wie zufrieden waren Sie mit dem Fachwissen/der Kompetenz der Mitarbeiter/innen? (n=2.039)	1871	91,8
Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungszeiten? (n=2.150)	1520	70,7
Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten? (n=2.196)	1946	88,6
	<b>Wartezeit unter 10 Minuten</b>	
Wie lange haben Sie gewartet? (n=2.212)	1921	86,8



## **Anhang A: Fragebogen**

**Datum** \_\_\_\_\_ **Interviewer/in** \_\_\_\_\_ **lfd. Nr.** \_\_\_\_\_

- | <b>Zeit</b>                         | <b>Amt</b>  | <b>Bereich (nur bei Bürgeramt auszufüllen!)</b> |
|-------------------------------------|---|---|
| <input type="radio"/> 8.00-9.00 h   | <input type="radio"/> Bürgeramt                   | <input type="radio"/> Altstadt                  |
| <input type="radio"/> 9.00-10.00 h  | <input type="radio"/> Amt für öffentliche Ordnung | <input type="radio"/> Boxberg/Emmertsgrund      |
| <input type="radio"/> 10.00-11.00 h | <input type="radio"/> Standesamt                  | <input type="radio"/> Handschuhsheim            |
| <input type="radio"/> 11.00-12.00 h | <input type="radio"/> Sozialamt                   | <input type="radio"/> Kirchheim                 |
| <input type="radio"/> 12.00-13.00 h | <input type="radio"/> Kinder- und Jugendamt       | <input type="radio"/> Mitte                     |
| <input type="radio"/> 13.00-14.00 h | <input type="radio"/> Technisches Bürgeramt       | <input type="radio"/> Neuenheim                 |
| <input type="radio"/> 14.00-15.00 h |   | <input type="radio"/> Pfaffengrund              |
| <input type="radio"/> 15.00-16.00 h |   | <input type="radio"/> Rohrbach                  |
| <input type="radio"/> 16.00-17.00 h |   | <input type="radio"/> Wieblingen                |
| <input type="radio"/> 17.00-18.00 h |   | <input type="radio"/> Ziegelhausen              |

**Waren Sie heute zum ersten Mal hier?**

- ja
- nein

**Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte?**

**Erreichbarkeit/räumliche Ausstattung**

- |  |                               |                                      |
|--|-------------------------------|--------------------------------------|
| ...Beschilderung zur Orientierung im Haus? | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |
| ...Atmosphäre (z.B. hell, freundlich)?     | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |
| ...Wartebereich?                           | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |
| ...barrierefreier Zugang?                  | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |

**Umgang/Verhalten der Mitarbeiter/innen**

- |   |                               |                                      |
|---|-------------------------------|--------------------------------------|
| ...Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen?    | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |
| ...Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen? | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |
| ...verständliche Ausdrucksweise?            | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |
| ...umfassende Beantwortung Ihrer Fragen?    | <input type="radio"/> wichtig | <input type="radio"/> eher unwichtig |

### Qualität

- ...Fachwissen/Kompetenz der Mitarbeiter/innen?  wichtig  eher unwichtig
- ...Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer?  wichtig  eher unwichtig
- ...Verständlichkeit von Briefen und Formularen?  wichtig  eher unwichtig

### Service

- ...Öffnungszeiten?  wichtig  eher unwichtig
- ...Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren?  wichtig  eher unwichtig
- ...Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren?  wichtig  eher unwichtig
- ...Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren?  wichtig  eher unwichtig
- ...Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren?  wichtig  eher unwichtig
- ...störungsfreie Gesprächsatmosphäre?  wichtig  eher unwichtig
- ...geringe Wartezeiten?  wichtig  eher unwichtig

## Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Besuch eben mit folgenden Aspekten?

### Erreichbarkeit/räumliche Ausstattung

- ...Atmosphäre (z.B. hell, freundlich)?  sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden
- ...Wartebereich?  sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden
- ...barrierefreier Zugang?  sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

### Umgang/Verhalten der Mitarbeiter/innen

- ...Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen?  sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden
- ...Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen?  sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden
- ...verständliche Ausdrucksweise?  sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden
- ...umfassende Beantwortung Ihrer Fragen?  sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden



## Qualität

...Fachwissen/Kompetenz der Mitarbeiter/innen?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

...Entscheidungs-/Bearbeitungsdauer?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

...Verständlichkeit von Briefen und Formularen?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

## Service

...Öffnungszeiten?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

...Möglichkeit vorab Termine zu vereinbaren?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

...Möglichkeit sich vorab telefonisch zu informieren?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

...Möglichkeit sich vorab per Infobroschüre zu informieren?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

...Möglichkeit sich vorab im Internet zu informieren?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

...störungsfreie Gesprächsatmosphäre?

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

**Gab es während des Gesprächs Unterbrechungen?**

- durch Anrufe
- durch andere Besucher/innen
- durch Kollegen/innen

**Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?**

- sehr zufrieden  zufrieden  teils/teils  unzufrieden  sehr unzufrieden

**Wie lange haben Sie gewartet?**

- unter 5 Minuten
- 5-10 Minuten
- 10-20 Minuten
- 20-30 Minuten
- mehr als 30 Minuten

**Ist Ihnen bei Ihrem Besuch etwas angenehm/unangenehm aufgefallen?**

---

**Was können wir aus Ihrer Sicht verbessern?**

---

**Wie wurde über Ihr Anliegen entschieden?**

- positiv
- noch offen
- negativ

**Wie zufrieden waren Sie insgesamt?**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- teils/teils
- unzufrieden
- sehr unzufrieden

**Wohnstadtteil**

- Altstadt
- Bergheim
- Boxberg
- Emmertsgrund
- Handschuhsheim
- Kirchheim
- Neuenheim
- Pfaffengrund
- Rohrbach
- Schlierbach
- Südstadt
- Weststadt
- Wieblingen
- Ziegelhausen
- außerhalb Heidelbergs

**Geschlecht**

- weiblich
- männlich

**Altersgruppe**

- unter 30 Jahre
- 30 bis unter 45 Jahre
- 45 bis unter 65 Jahre
- 65 bis unter 75 Jahre
- 75 Jahre und älter

**Welches Verkehrsmittel haben Sie gewählt?**

- PKW
- ÖPNV
- Fahrrad
- zu Fuß
- Sonstiges