



Dezernent

Arta Georg Dittmar
Telefon 07031-663 1462
Telefax 07031-663 1618
a.dittmar@lrabb.de
Zimmer B 254

21. November 2011

Kundenbefragung 2011 im Landratsamt Böblingen

I. Vorlage an den

Verwaltungs- und Finanzausschuss
zur Beschlussfassung

am 05.12.2011

II. Beschlussantrag

Der Bericht über die Kundenbefragung 2011 im Landratsamt Böblingen wird zur Kenntnis genommen.

III. Begründung

Das Landratsamt Böblingen versteht sich als moderner Dienstleistungsbetrieb des Landkreises. Ein wichtiges Anliegen ist es, gegenüber unseren Kundinnen und Kunden ein fortschrittliches Image und damit eine eigene, positive Identität (Corporate Identity) zu entwickeln. Das Motto „kundenfreundlich und kompetent“ umschreibt hierbei recht gut, wie wir wahrgenommen werden wollen:

Als fairer (Ansprech-) Partner der Menschen und Unternehmen vor Ort, der für schnellen und erstklassigen Service, hohe Leistungsfähigkeit und kundenorientierte Mitarbeiter steht.

Das Ziel einer stetigen Verbesserung ist für mich Verpflichtung und Auftrag zugleich. Aus diesem Grund habe ich die Verwaltung im April diesen Jahres damit beauftragt, eine hausweite Kundenbefragung unter der Überschrift „Im Dialog mit Ihnen – Sie sind uns wichtig“ durchzuführen. Ziel war dabei die Beantwortung folgender Kernfragen:

- „Werden wir tatsächlich als modernes „Dienstleistungsunternehmen wahrgenommen?“
- „Wie zufrieden sind unsere Kunden mit uns und unseren Leistungen?“
- „Wo haben wir ggf. Verbesserungspotentiale?“

Die Kundenbefragung wurde im Mai diesen Jahres unter Federführung des Amtes für Steuerung mit Hilfe der Auszubildenden und Unterstützung verschiedener Mitarbeiter der Fachämter durchgeführt. An der Kundenbefragung haben sich insgesamt 753 Kundinnen und Kunden beteiligt. Dies ist ein sehr positives Ergebnis und zeigt ein grundsätzliches Interesse unserer Bevölkerung, sich an einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Kreisverwaltung zu beteiligen.

Befragt wurden unsere Kunden zu folgenden Punkten:

1. Allgemeines
2. Service, Qualität und Kundenbetreuung
3. E-Government, Internetauftritt
4. Image
5. Lob, Kritik, Anregungen, Verbesserungsvorschläge

Die Ergebnisse der Kundenbefragung liegen inzwischen vor. Hierüber und über entsprechende Maßnahmen wird dem Ausschuss berichtet.



Roland Bernhard