

Kundenbefragung im FB 36

**Bürgerbüro im Kreishaus Unna sowie
Zulassungsstelle im Kreishaus Lünen**

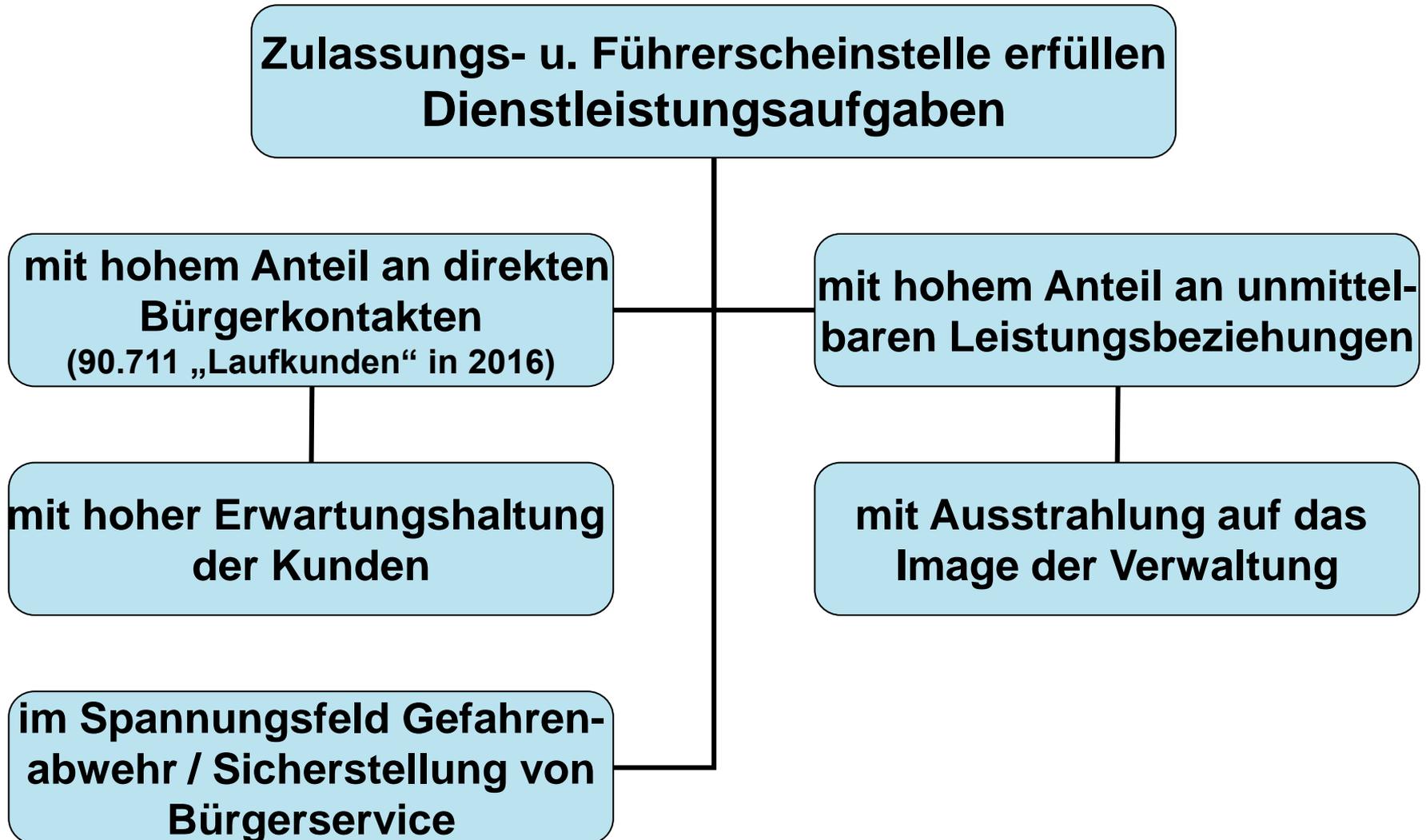
Zeitraum 07.11. – 18.11.2016

Kundenbefragung 2016

➤ So kennen Sie uns ...



Ausgangsbasis



Gründe / Anlass und Ziele

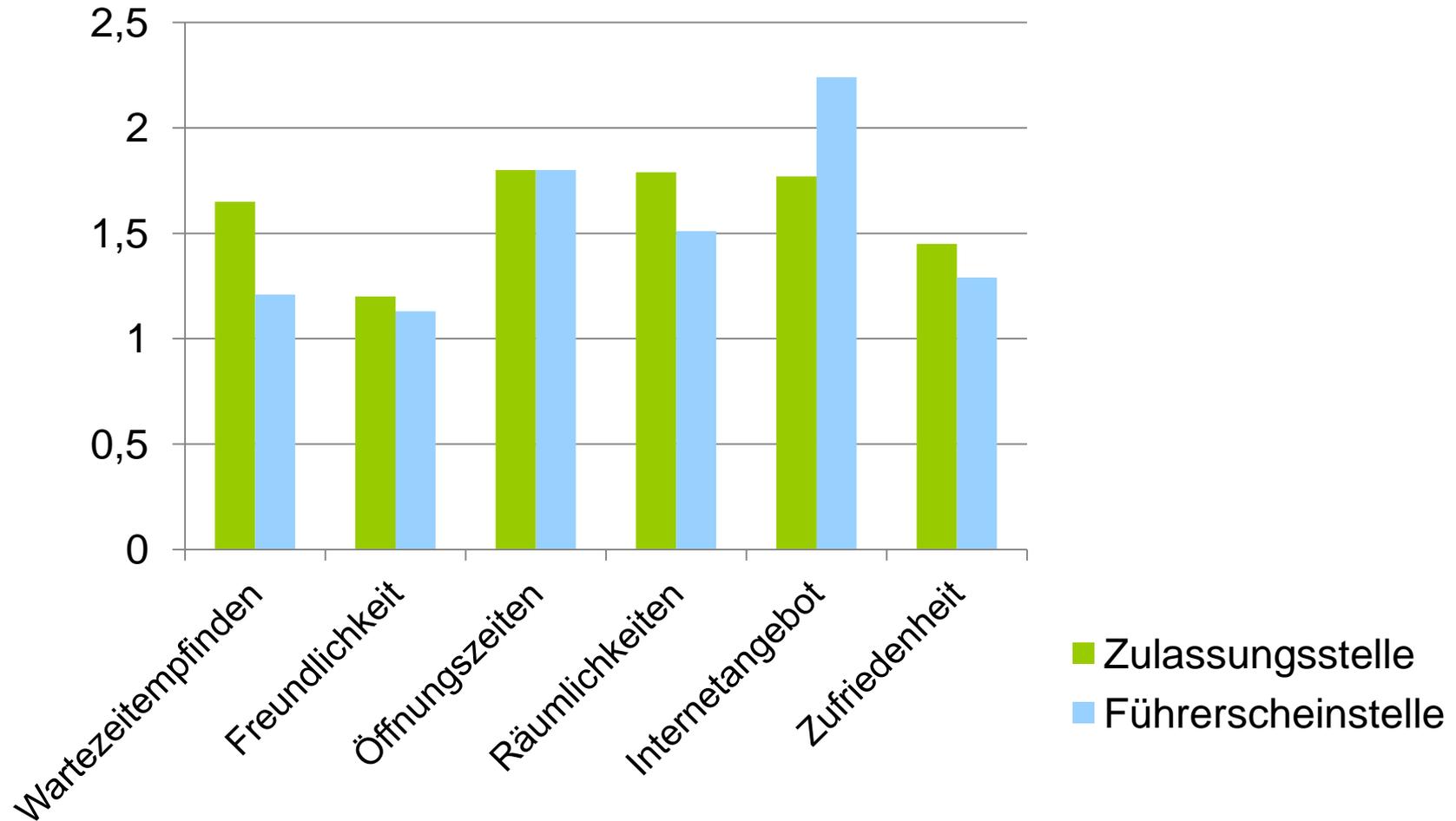
- Kundenbefragung = Qualitätskriterium
Es war an der Zeit, sich erneut einer Kundenbefragung zu stellen
(2004, 2008, 2009 –ADAC-Aktion, 2012 –Antenne-Unna-Behördentest)
- Selbstüberprüfung
- Qualitätssicherung und Verbesserung
- Schaffung von Transparenz zu Leistung und Wirkung
- ➔ Kundenbefragung lässt keine Rückschlüsse auf die fachliche Qualität der erbrachten Leistungen zu !!!

Teilnehmerquote

Erfreuliche Teilnehmerquote mit standortbezogenen Unterschieden

Befragungsbereich	Anzahl der Besucher	Abgeg. Fragebögen	Teilnehmerquote
FS	621	293	47,18
Zulassung	2.824	1.177	41,68
Gesamt	3.445	1.470	42,67
Unna	2.006	1.128	56,23
Lünen	1.439	342	23,77

Ergebnisse der Kundenbefragung - Übersicht



Frage : In welcher Angelegenheit sind Sie hier?

	Zulassung	FS
In eigener Angelegenheit	72,7 %	86,0 %
Auftrag Autohaus/Zulassungsdienst/Fahrschule	11,3 %	9,9 %
Im Auftrag anderer	14,9 %	2,4 %

➤ Auf Autohäuser/Zulassungsdienste entfallen ca. 60 – 70% der Zulassungsgeschäftsvorfälle
 ➤ Mit der Bevollmächtigung Dritter können auch im Einzelfall auftretende Probleme mit den jeweiligen Öffnungszeiten umgangen werden.

Frage zum Empfinden der Wartezeiten

	Zulassung Unna	Zulassung Lünen	FS Unna	FS Lünen
Wartezeit-empfinden kurz bis sehr kurz	85,0 %	77,8 %	96,2 %	100,0 %
Durchschnitts- note	1,57 (1,68)	1,73 (2,17)	1,11 (1,09)	1,31 (1,22)
<p>„Erträgliche“ Wartezeiten. Standortbezogene Unterschiede resultieren aus</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ den anfallenden Geschäftsvorfallarten ➤ der jeweiligen Personalbesetzungsstärke ➤ den unterschiedlichen standortbezogenen Öffnungszeiten ➤ dem untersch. Aufkommen an Kunden aus dem Händlerbereich. ➤ In Unna getrennte Serviceteams in FS-Angelegenheiten 				

Wartezeiten

Zulassung	Wartezeit 07:30 – 12:00 Zeitraum Kundenbefra- gung	Wartezeit 12:01 – Ende Zeitraum Kundenbefra- gung	Wartezeit Gesamt Zeitraum Kundenbefra- gung	Wartezeit Gesamt 2016
-----------	--	---	---	--------------------------

Unna	18:08	08:56	14:37	26:13
Lünen	22:29	06:25	18:52	30:05

FS-Service	Wartezeit 07:30 – 12:00 Zeitraum Kundenbefra- gung	Wartezeit 12:01 – Ende Zeitraum Kundenbefra- gung	Wartezeit Gesamt Zeitraum Kundenbefra- gung	Wartezeit Gesamt 2016
------------	--	---	---	--------------------------

Unna	02:00	01:20	01:45	02:59
Lünen	06:46	03:42	05:55	07:29

Wartezeiten

- Zusatzfrage: „Haben Sie vor Ort eine Wartemarke bekommen oder vorab einen Termin gebucht?“
 - **13,10 %** der Befragten der Zulassungsstelle nutzen die Online-Terminvereinbarung.
 - **Überlegung/Maßnahme:** Modifizierung der Öffnungszeiten in Form der verstärkten Nutzung der Online-Terminvereinbarung zu den Nachmittagszeiten + Einführung der Online-Terminvereinbarung im FS-Bereich; Verlinkung zur Online-Terminvereinbarung auf Startseite
Ziel: Weitere Entzerrung der Kundenströme (Kfz-Zulassung und FS-Service = überwiegend Vormittagsgeschäfte; 73,5% der Zulassungskunden werden bis 13.00 Uhr bearbeitet) + Erfüllung eines Kundenwunsches im Führerscheinservice + Verbesserung PE-Planung

Wartezeiten

Bereits getätigte Maßnahmen zur Entzerrung der Kundenströme:

- Online-Angebot zum Abruf der durchschn. Kundenwartezeiten
- Online-Angebot zum Abruf der Anzahl der aktuell wartenden Kunden
- Online-Terminvereinbarung im Bereich Kfz-Zulassung
- Annahmeservice für Händler und Zulassungsdienste

Frage zur Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	Zulassung Unna	Zulassung Lünen	FS Unna	FS Lünen
Freundlich bis sehr freundlich	96,1 %	96,9 %	96,6 %	100,0 %
Durch- schnitts- note	1,21 (1,18)	1,19 (1,18)	1,17 (1,11)	1,08 (1,13)

„Gute Noten“ in Sachen Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trotz nicht einfacher und schwieriger werdender Rahmenbedingungen

Besonderer Dank an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das „Gesicht der Verwaltung“ verkörpern !

Frage zum Gefallen der Öffnungszeiten

	Zulassung Unna	Zulassung Lünen	FS Unna	FS Lünen
Gut bis sehr gut	83,8 %	73,4 %	79,4 %	76,9 %
Durch- schnitts- note	1,67 (1,65)	1,94 (1,85)	1,71 (1,67)	1,88 (1,66)

- Standortbezogene unterschiedl. Öffnungszeiten machen sich auch beim Ergebnis bemerkbar (Unna 38 Wochenstd., Lünen 29 Wochenstd.)
- Wunsch nach Ausweitung/Modifizierung der Öffnungszeiten ist Gegenstand von Anregungen mehrerer Kunden
- Akuter Handlungsbedarf wird jedoch nicht gesehen, da Kreis Unna im NRW-Vergleich gut abschneidet
- Dennoch stehen Überlegungen zu einer Modifizierung der Öffnungszeiten an (über die Online-Terminvereinbarung)

Frage zum Gefallen der Räumlichkeiten

	Zulassung Unna	Zulassung Lünen	FS Unna	FS Lünen
Angenehm/ eher angenehm	93,2 %	69,9 %	95,2 %	88,4 %
Durch- schnitts- note	1,50 (1,30)	2,08 (1,61)	1,43 (1,38)	1,58 (1,59)

- Deutliche standortbezogene Unterschiede, die sich auch an zusätzlichen Bemerkungen zahlreicher Kunden festmachen
- Lünen: Kritik am Erscheinungsbild des Eingangsbereiches und der Sauberkeit, an den „kalten“ Sitzgelegenheit und an der Klimatisierung
- Unna: Kritik zur fehlenden Überdachung im Eingangsbereich des Kreishauses bzw. an zu späten morgendlichen Öffnungszeiten des Eingangsbereiches und an der Parkplatzsituation
- Wunsch nach Getränkeautomaten Nähe/im Kundenwartebereich

Frage z. Bekanntheit und z. Gefallen des Internetangebotes

	Zulassung Unna	Zulassung Lünen	FS Unna	FS Lünen
Bekanntheitsgrad	65,9 %	67,7 %	50,2 %	38,5 %
Durchschnittsnote z. Gefallen	1,70 (1,86)	1,83 (1,95)	1,88 (1,84)	2,60 (3,14)

- Hinsichtlich der Angebotspalette höherer Informationsbedarf bei Zulassungskunden (Online-Dienste z.B. zu Wartezeiten, Terminvereinbarung, Wunschkennzeichen; Infos zu erforderlichen Dokumenten etc.)
- „Fehlsteuerungen“ durch Internetseiten privater Anbieter.
- Urteil der Kunden richtet sich häufig am „Erscheinungsbild“ des Kreis-Internetangebotes insgesamt aus
- Erste Maßnahme: Aktivierung der Links zu Wunschkennzeichen, Terminvereinbarung u. Zulassungsstelle direkt auf der Startseite
www.kreis-unna.de = direkterer Zugriff

Frage zur Gesamtzufriedenheit

	Zulassung Unna	Zulassung Lünen	FS Unna	FS Lünen
Zufrieden bis sehr zufrieden	94,6 %	93,3 %	95,5 %	92,3 %
Durch- schnitts- note	1,44 (1,43)	1,46 (1,48)	1,41 (1,38)	1,16 (1,22)

➤ Die durchschnittlichen Bewertungsnoten sprechen für sich. Die Besucherinnen und Besucher stellen der Zulassungsstelle und der Führerscheinstelle ein erfreuliches „Zeugnis“ aus.

Frage zu weiteren Anregungen/Verbesserungsvorschlägen

Themenkomplex	Anzahl
Öffnungszeiten	17
Räumlichkeiten	25
Getränkeautomat	15
Parkregelungen	6
Organisation	3
Internetangebot	8
Gebühren	1
Kritik an Mitarbeitern	1
positive Äußerungen	21
Sonstiges (ergibt kein einheitliches Gesamtbild)	14

Kundenbefragung 2016

Wir sind zufrieden, werden uns aber nicht darauf ausruhen !

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !