

4.4 Ergebnisse der Kundenbefragung

Dienstleistungsorientierung					MED	ERL			
Durchschnittsnote Öffnungszeiten	2,20	1,70	2,70	2,10	2,15	1,90	2,30	1,70	2,40
Bekanntheit Terminvereinbarung in %	10 %	55 %	55 %	87 %	55 %	-	44 %	42 %	76 %
Durchschnittsnote Orientierung	1,90	1,60	1,50	2,00	1,65	1,40	1,70	1,20	1,70
Anteil Besucher mit Wartezeit	53 %	46 %	70 %	68 %	60 %	43 %	96 %	32 %	80 %
Durchschnittliche Wartezeit der Besucher mit Wartezeit	10,30	6,00	14,20	11,10	10,70	9,10	18,80	7,10	23,10
Durchschnittsnote Wartezeit der Besucher mit Wartezeit	2,40	1,80	2,30	2,50	2,35	1,80	2,60	1,40	2,80
Durchschnittsnote Wartezone	2,30	2,00	2,40	2,60	2,35	1,90	2,80	1,70	2,40
Durchschnittsnote mit Kindern	2,70	2,00	3,30	2,40	2,35	1,70	2,50	1,60	2,30
Durchschnittsnote Büros	2,30	2,00	2,10	2,10	2,10	1,70	2,50	1,60	2,30
Anteil der Fälle, die nicht abschließend erledigt werden konnten	27 %	29 %	40 %	44 %	28 %	19 %	19 %	35 %	24 %
Anteil der nicht erledigten Fälle, in denen nur noch Unterlagen abgeholt werden müssen	15 %	52 %	45 %	36 %	33 %	10 %	0 %	31 %	58 %
Durchschnittsnote Freundlichkeit	1,50	1,50	1,90	1,50	1,50	1,50	1,90	1,20	2,00
Durchschnittsnote Rücksichtnahme Sprachschwierigkeiten	1,60	1,70	1,80	1,70	1,70	1,50	1,80	1,20	2,00
Durchschnittsnote Erläuterungen	1,60	1,70	1,90	1,60	1,65	1,60	1,70	1,30	2,10
Durchschnittsnote Beratung	1,60	1,50	2,00	1,70	1,65	1,50	1,90	1,30	2,20
Durchschnittsnote Gesamtzufriedenheit	1,70	1,60	2,40	1,80	1,75	1,70	2,20	1,60	2,30
Dienstleistungsorientierung	N	H	G	N		H	G	H	G
Legende	Hohe Ausprägung			Neutrale Ausprägung			Geringe Ausprägung		

*: In xxxxxxxx nahmen nur 28 Personen an der Kundenbefragung teil, der Rest verweigerte u. a. wegen langer Wartezeiten eine Beteiligung. Die Werte sind daher keinesfalls repräsentativ.

Auffällig war, dass die Räumlichkeiten von den Besuchern insgesamt positiver bewertet wurden als von den Vergleichsringteilnehmern, die die Räumlichkeiten im Rahmen von Vergleichsring-sitzungen besichtigten. Insgesamt muss insbesondere im Vergleich mit Bürgerbüros festgestellt werden, dass die Räumlichkeiten der Ausländerbehörden vielerorts einen deutlich niedrigeren Standard aufwiesen als z. B. Bürgerbüros.

5 Zielfeld: Produkte/Prozesse

Um Einfluss auf die Kundenzufriedenheit zu nehmen, haben Kommunen u. a. folgende Steuerungsmöglichkeiten:

- Öffnungszeiten
- Wartezeiten
- Durchlaufzeiten