

# Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:  
III/331/NAB

Verantwortliche/r:  
Frau Kerstin Wagner

Vorlagennummer:  
**331/001/2010**

## Kundenbefragung in der Ausländerbehörde

Beratungsfolge	Termin	Status	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalausschuss	28.07.2010	öffentlich	Kenntnisnahme	

### Beteiligte Dienststellen

#### I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

#### II. Sachbericht

Die Ausländerbehörde der Stadt Erlangen nimmt neben 7 weiteren Großstädten vergleichbarer Größenordnung an einem bundesweiten Vergleichsring für Ausländerwesen unter der Projektleitung der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement) teil. In 5 Arbeitssitzungen über einem Zeitraum von Mai 2009 bis Ende 2010 sollen Kennzahlensysteme entwickelt und angewendet, kommunale Leistungen durch Kennzahlen abbildbar und vergleichbar werden und der interkommunale Erfahrungsaustausch gefördert werden.

Im Rahmen dieses Projektes wird auch eine Kundenbefragung durchgeführt.

Der zugrunde liegende Fragebogen wurde von der KGSt unter Beteiligung der 8 am Vergleichsring teilnehmenden Städte erstellt und wird in den Städten - nach einheitlicher Vorgabe - nicht ausgelegt, sondern für Kundeninterviews genutzt, die in den Ausländerbehörden von neutralen Personen (Auszubildende) durchgeführt werden sollen.

Der Fragebogen orientiert sich an dem KGSt-Fragebogen, der bei der Bewertung des Bürgerbüros eingesetzt wird, auch um im Quervergleich evaluieren zu können, ob und wie unterschiedlich Dienstleistungen in Bürgerbüros und Ausländerbehörden bewertet werden.

Bei der Stadt wird die Befragung durch Auszubildende des Personalamtes unter Beachtung folgender Vorgaben durchgeführt:

- Befragung nach Erledigung des Kundengeschäfts außerhalb der Sachbearbeiterbüros.
- Die Befragung erfolgt in allen Bereichen mit Kundenbeteiligung (Einbürgerung / Asyl / Studentenaufenthalte / Familiennachzug); der Aufgabenbereich ist auf dem Befragungsbogen zu vermerken.
- Für eine aussagekräftige Auswertung sind mindestens 100 Fragebögen vollständig zu erheben.
- Übersendung zur weiteren Auswertung an den Projektleiter der KGSt.

Da die Auszubildenden die befragten Personen nicht kennen und auch die Namen der befragten Personen nicht auf dem Fragebogen vermerkt werden, ist eine Anonymisierung gewährleistet.

Wartezeiten während der Sachbearbeitung werden in Einverständnis mit der Amtsleitung im Einzelfall dazu genutzt, die Fragebögen auch direkt ausfüllen zu lassen, soweit keine Verständigungsprobleme zu erwarten sind und der Bürger der Befragung zugestimmt hat.

Hiermit war beabsichtigt, dem Bürger unnötige Wartezeiten wegen der Durchführung der Befragung zu ersparen.

.....  
Vorsitzende/r

.....  
Berichterstatter/in

**Anlagen:**

- III. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift
- IV. Zum Vorgang