

I. Einleitung und Kontakt zum Unternehmen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir führen zurzeit für die/den „Name der Kommune / des Kreises“ eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch.

Sie hatten in den vergangenen zwei Jahren Kontakt

zur/zum _____ (Name der Kommune).

Anlass war _____ (aus Datenbank „Verfahren“ einfügen).

[Dabei handelte es sich um _____ (aus Datenbank „interne Zuordnung“ einfügen).]

Wir möchten gerne von Ihnen erfahren, wie zufrieden Sie mit der kommunalen Verwaltung in Ihrer Stadt oder in Ihrem Kreis sind und würden Ihnen gerne einige Fragen zu dem Verwaltungskontakt stellen.

Alternativ: ... und möchten Sie bitten den beigefügten / folgenden Fragebogen auszufüllen.

Das Ausfüllen des Fragebogens wird nur ca. 10 Minuten dauern.

Klicken Sie bitte auf das Feld „Weiter“ um zu der Befragung zu gelangen.

Alternativ: Bitte senden Sie den Fragebogen bis zum xx.xx.xxxx an die (Name) zurück.

II. Verwaltungskontakt

Die nachfolgenden Fragen beziehen sich ausschließlich auf den Anlass, wegen dessen Sie ausgewählt wurden.

Es geht also im Folgenden immer um _____
(„Verfahren“ aus Datenbank einfügen).

Bitte beziehen Sie Ihre Antworten jeweils auf diesen Anlass.

II.1. Wenn Sie einmal an die Suche nach einem Ansprechpartner / einer Ansprechpartnerin in der Kommunalverwaltung denken:

War diese Suche aus Ihrer Sicht sehr einfach, einfach, schwierig oder sehr schwierig?

- Sehr einfach
- Einfach
- Schwierig
- Sehr schwierig

II.2. Gab es bei der Bearbeitung Ihres Anliegens einen festen Ansprechpartner/eine feste Ansprechpartnerin oder eine Dienststelle, die sich um Ihr Anliegen gekümmert hat?

- Ja, es gab einen Ansprechpartner / eine Ansprechpartnerin oder Dienststelle
- Nein, es gab mehrere Ansprechpartner / Dienststellen

III. Kundenzufriedenheit im genannten Verwaltungskontakt

III.1. Wenn Sie an die gesamte Bearbeitung Ihres Anliegens denken, wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung durch die Kommunalverwaltung?

Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote.

	1	2	3	4	5	6
Gesamturteil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III.2. Wo liegen aus Ihrer Erfahrung Verbesserungspotentiale bei der Bearbeitung Ihres Anliegens?

III.3. Es folgen nun eine Reihe von Aspekten, nach denen man die Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung beurteilen kann. Es geht uns nicht um allgemeine Urteile, sondern um Ihre ganz persönlichen Erfahrungen.

Bitte teilen Sie uns jeweils mit, wie zufrieden Sie mit den folgenden Aspekten bei der Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung waren.

Für Ihre Antworten verwenden Sie bitte die Schulnotenskala von 1 bis 6.

Bitte bei der Frage nach der Zufriedenheit jeweils den Ausfallcode „trifft nicht zu / kann ich nicht beurteilen“ zulassen.

A. Rahmenbedingungen

Wie zufrieden waren Sie mit ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
der Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Termineinhaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Flexibilität bei der Termingestaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Schnelligkeit der Bearbeitung Ihres Anliegens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der inhaltlichen Richtigkeit der erteilten Auskünfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Verständlichkeit der erteilten Auskünfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Verständlichkeit von Formularen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Bearbeitung Ihres Anliegens

Wie zufrieden waren Sie mit ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
der Auskunft über den Verfahrensstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Eigeninitiative der Verwaltungsstelle bei der Bearbeitung Ihres Anliegens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Bereitschaft zur Suche nach einer Lösung für Ihr Problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Transparenz des Verfahrens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Übernahme einer Gesamtverantwortung für Ihr Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Beschwerdebearbeitung

Hatten Sie bei der Bearbeitung Ihres Anliegens Anlass zu Beschwerden / Reklamationen?

- Ja
 Nein (Weiter mit III.4.)

Falls ja, wie zufrieden waren Sie mit ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
der Schnelligkeit der Beschwerdebearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Freundlichkeit der Mitarbeiter bei der Beschwerdebearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dem dauerhaften Abstellen der Beschwerdegründe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III.4. Haben Sie bei Ihrer Verwaltung Nachrichten auf Anrufbeantworter hinterlassen oder Fragen per E-Mail gestellt?

- Ja
- Nein (Weiter mit IV.)

III.5. Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit des Rückrufes oder der Antwortmail?

Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote.

	1	2	3	4	5	6	k.A.
Zufriedenheit Rückruf / Antwortmail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen

IV.1. In welchem Jahr wurde das Unternehmen gegründet? (bei fusionierten Unternehmen: wann wurde der älteste Unternehmensteil ins Handelsregister aufgenommen)

Gründungsjahr: _____

IV.2. Wie hoch war der Umsatz (inklusive Exporte) Ihres Unternehmens im Jahr 20xx?

- bis 250.000 Euro
- 250.000 bis 500.000 Euro
- 500.000 bis 2,5 Mio. Euro
- 2,5 Mio. bis 25 Mio. Euro
- 25 Mio. Euro und mehr

IV.3. Wie viele Beschäftigte hatte Ihr Unternehmen im Jahresdurchschnitt 20xx insgesamt, also einschließlich Auszubildenden, Praktikanten und Teilzeitkräften?

Beschäftigte 20xx (insgesamt) _____

IV.4. Welcher Branche gehört Ihr Unternehmen an?

- Dienstleistungsunternehmen ohne Gastgewerbe
- Verarbeitendes Gewerbe
- Bergbau/Energie
- Handel und Gastgewerbe
- Sonstige _____

Optionale Frage:

Kreisen / Kommunen, die ihre Kunden regelmäßig informieren möchten und können wird der Einsatz der Frage empfohlen.

IV.5. Würden Sie gerne von Ihrer Stadt / Ihrem Kreis "Name der Kommune" regelmäßig über Wirtschaftsthemen der Stadt-/Kreisverwaltung informiert werden?

[Bei externer Durchführung:]

Dann würden wir Ihre Kommunikationsdaten im Anschluss an die Untersuchung an die Stadt / den Kreis weiterleiten. Dabei werden selbstverständlich alle Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten, d.h. es werden nur Ihre Kommunikationsdaten weitergegeben. Ihre Angaben aus dem Interview bleiben völlig anonym.

Dürfen wir Ihre Kommunikationsdaten aufnehmen und weiterleiten?

[Bei Durchführung in Eigenregie:]

Falls Sie regelmäßige Informationen wünschen und Ihre Kommunikationsdaten angeben werden selbstverständlich alle Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten. Ihre Angaben aus dem Interview bleiben weiterhin völlig anonym.

Dürfen wir Ihre Kommunikationsdaten aufnehmen und für den genannten Zweck verwenden?

Ja

Nein

Gesprächspartner _____

Firma _____

Anschrift _____

Telefonnummer _____

E-Mail _____

Das war's auch schon!

Wir danken Ihnen ganz herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung. Sie haben uns wichtige Hinweise für die Kommunalverwaltung der/des "Name der Kommune" gegeben.