

# **Kundenbefragung Sozialamt Chemnitz**

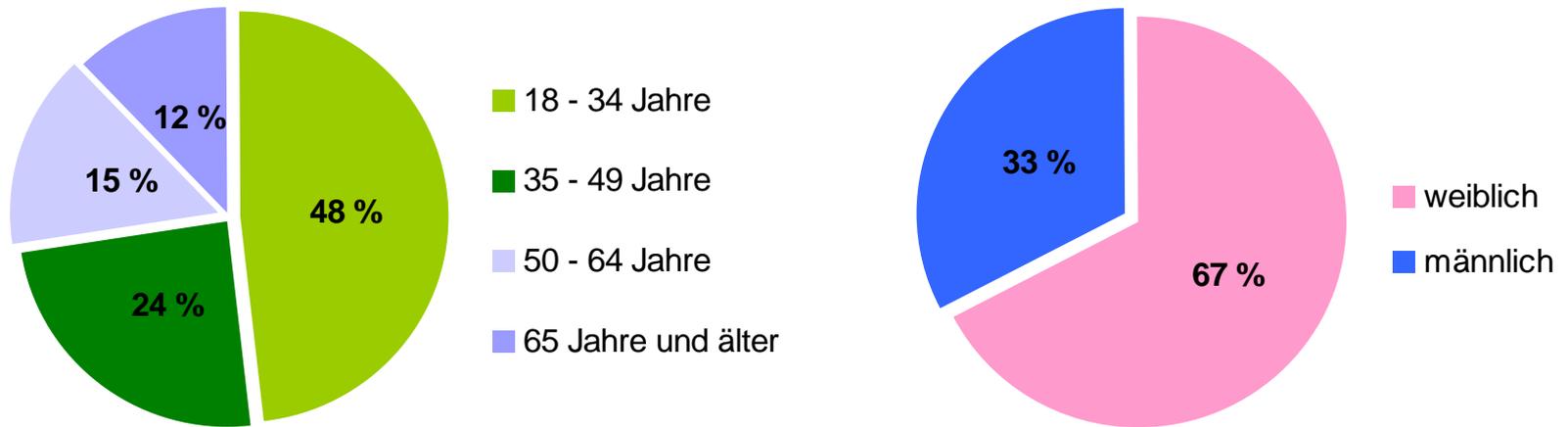
**Ergebnisse einer  
Befragung in der Abt.  
Soziale Leistungen**



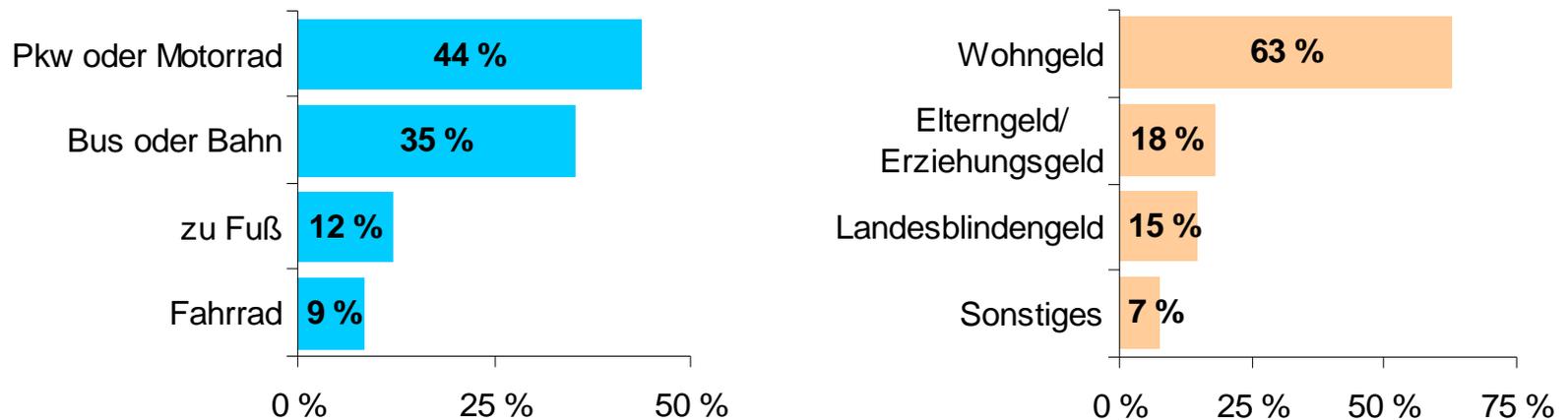
# Methodik und Stichprobe

- schriftliche und Online-Befragung
- Zeitraum: 14.06. bis 06.08.2010
- Fragenkatalog mit 5 Themenkomplexen
- 445 Teilnehmer:

## Alter und Geschlecht



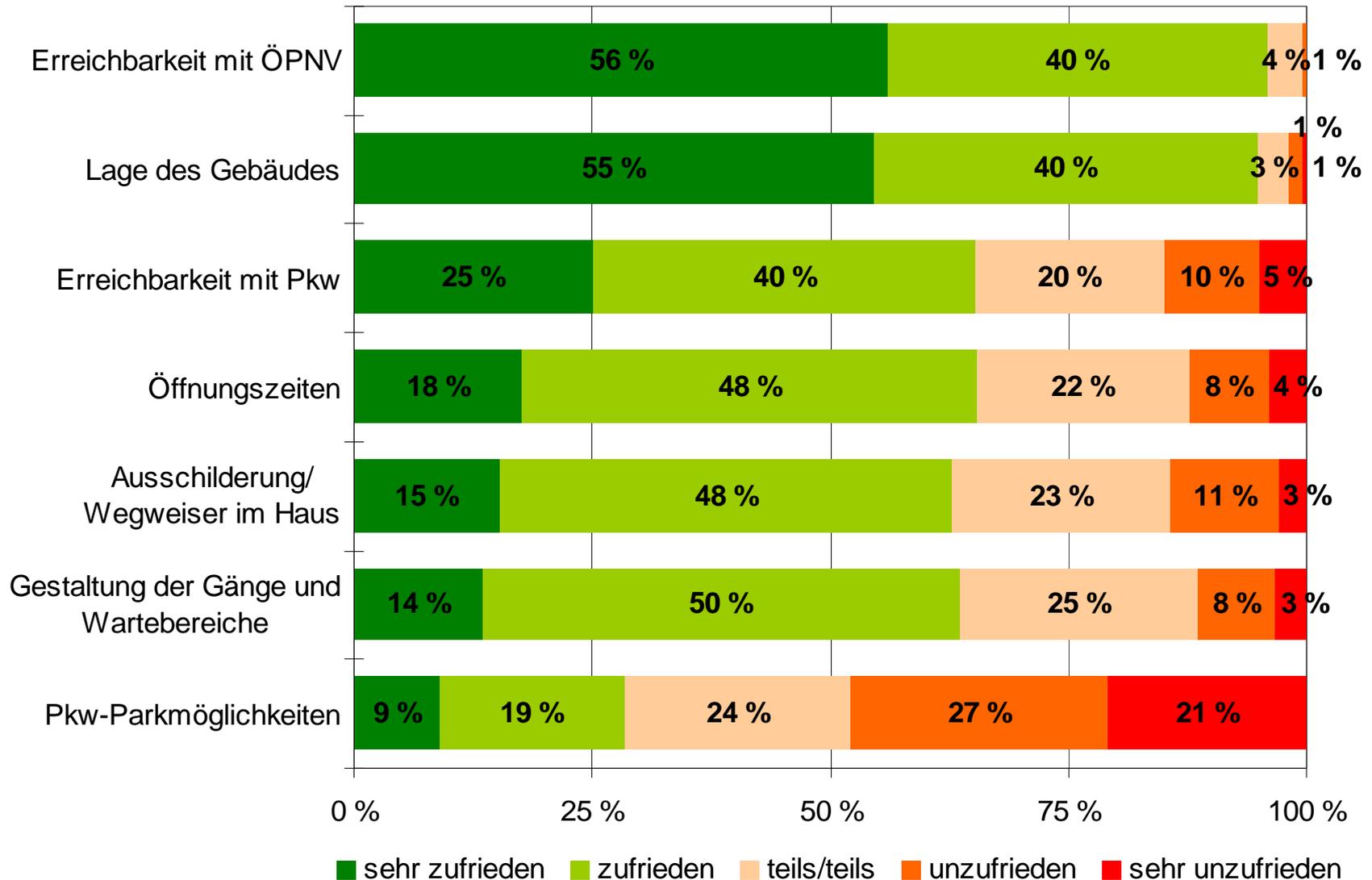
## Anreise und Besuchsgrund



# Rahmenbedingungen

- 97 % machten sich vor Ort ein Bild
- gut: Lage, Erreichbarkeit
- weniger gut: Beschilderung (Zurechtfinden), Parkmöglichkeiten
- insgesamt: „wie erwartet“

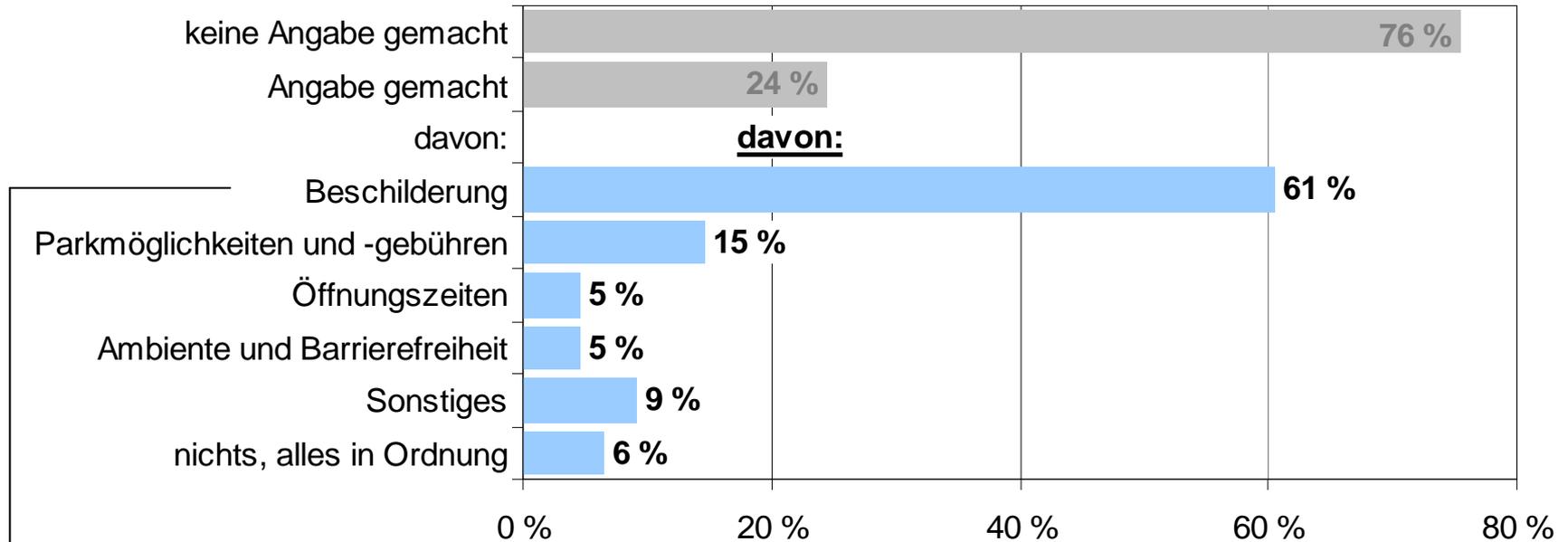
# Zufriedenheit mit ...



# Rahmenbedingungen

- 97 % machten sich vor Ort ein Bild
- gut: Lage, Erreichbarkeit
- weniger gut: Beschilderung (Zurechtfinden), Parkmöglichkeiten
- insgesamt: „wie erwartet“
- **Verbesserungsvorschläge:**

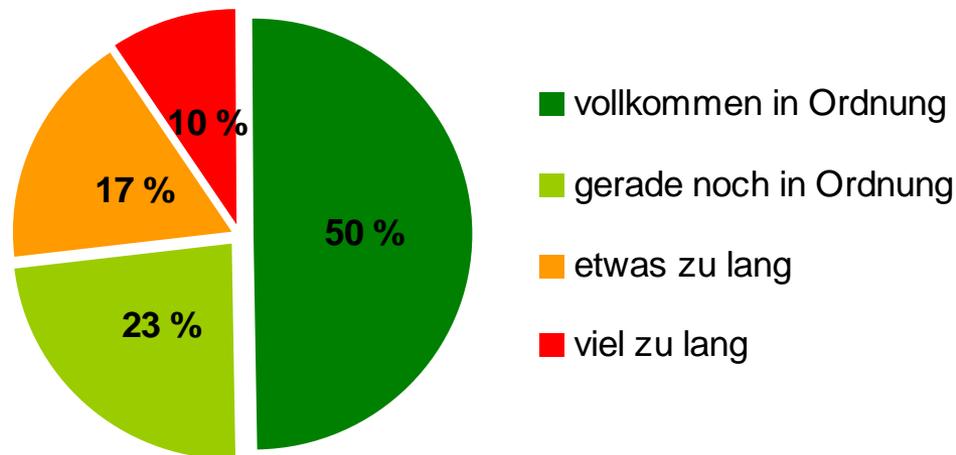
# Was sollte verbessert werden?



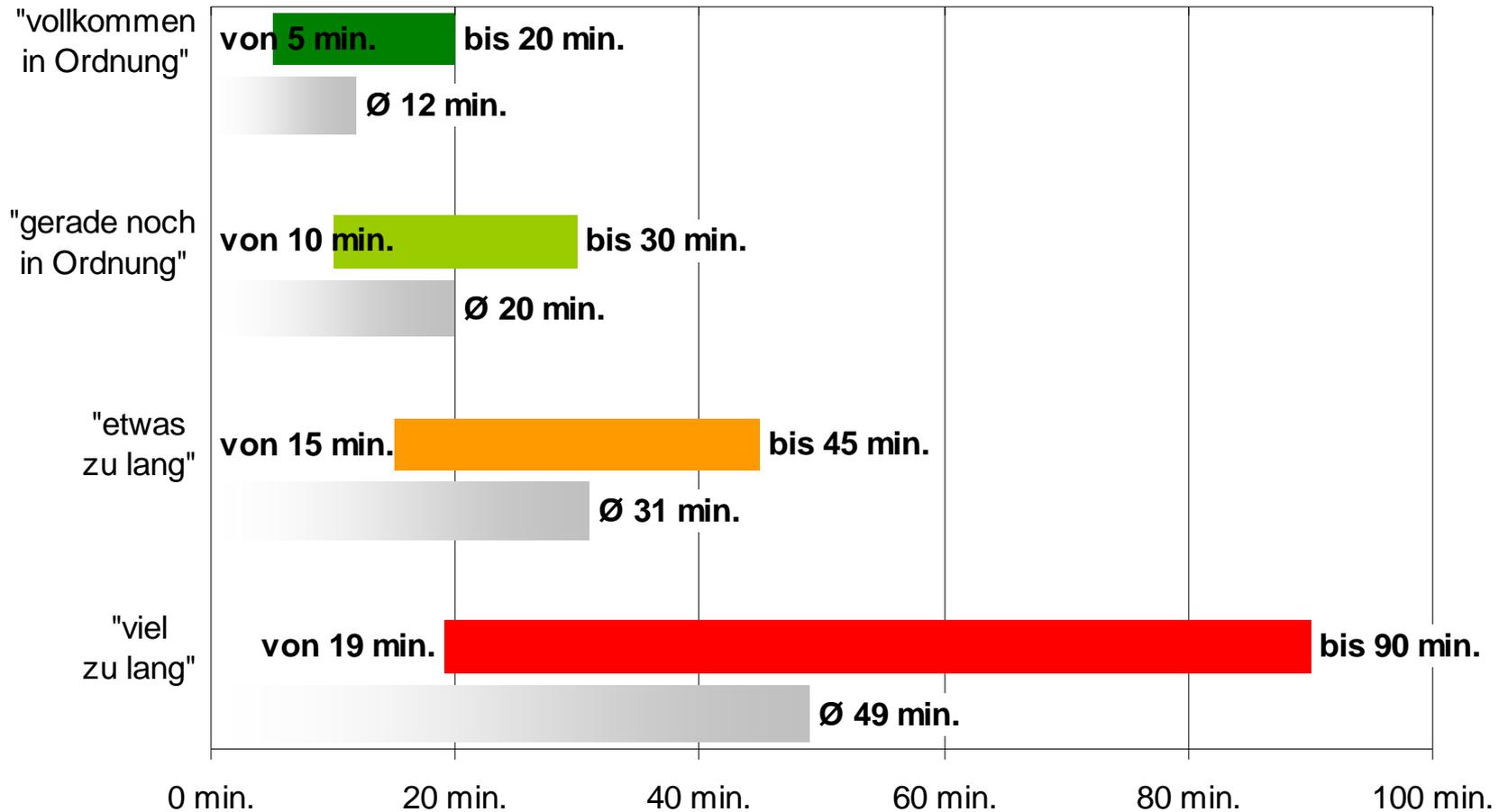
- „*farbige Hinweisschilder zur besseren Unterscheidung*“
- „*Beschilderung übersichtlicher + Fußbodenwegweiser*“
- „*Die Wegweiser zu den Zimmern im Gebäude sind sehr irreführend.*“
- „*deutliche große Schilder über den Fluren*“

# Auskunft und Beratung

- Wartezeit:  $\bar{x}$  20 min.  
⇒ entscheidend ist die Wahrnehmung!



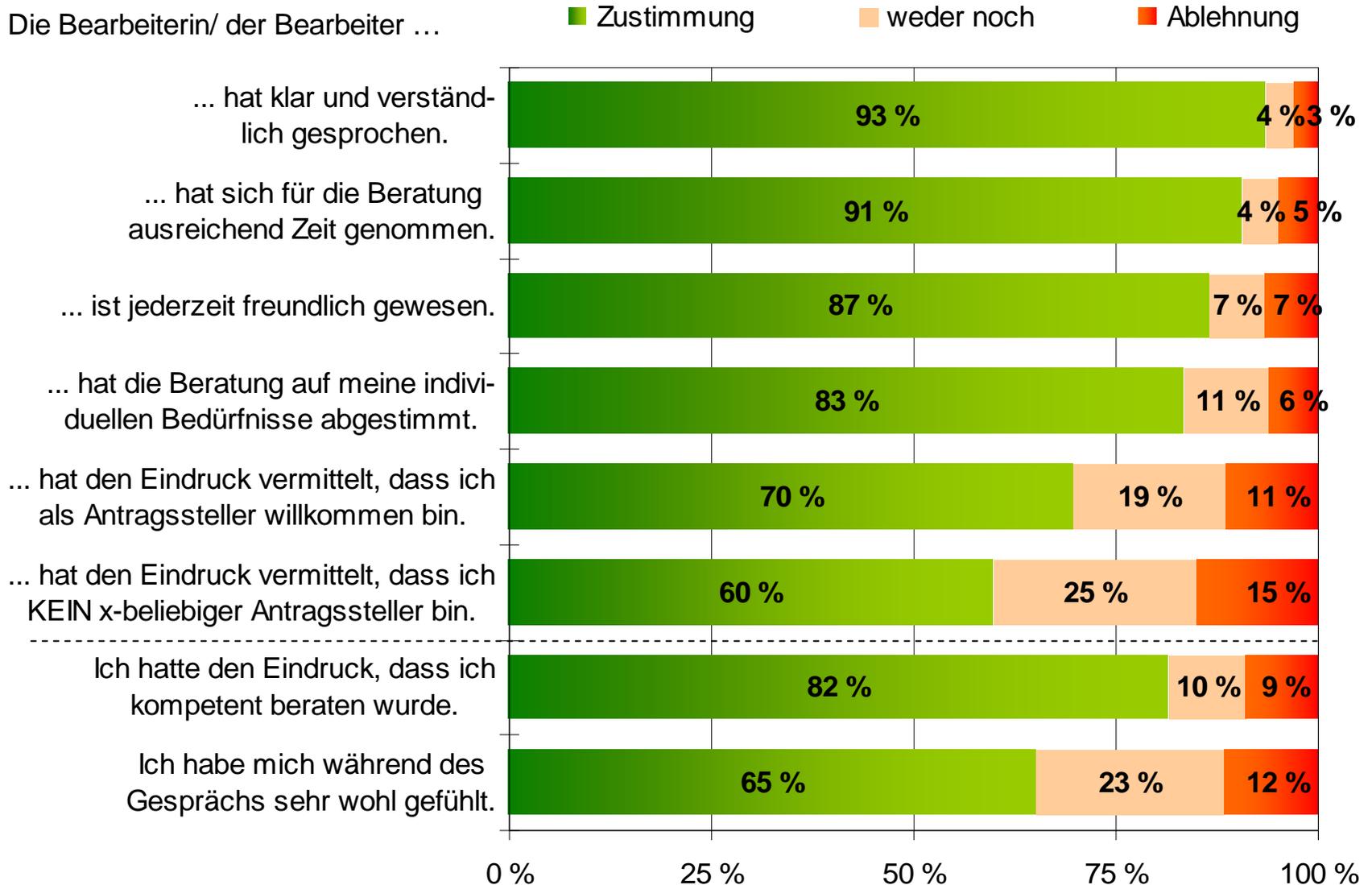
# Empfinden der Wartezeit



# Auskunft und Beratung

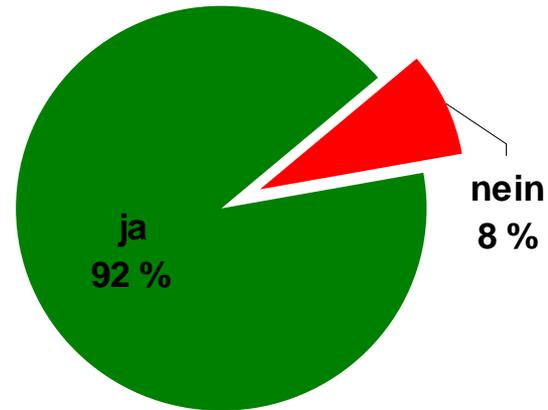
- Wartezeit:  $\emptyset$  20 min., Wahrnehmung!
- gut: Gesprächsführung, Informationsgehalt („Wie geht's weiter?“)
- weniger gut: Individualität, „Wohlfühlfaktor“
- insgesamt: „etwas besser als erwartet“

# Bewertung der Beratung

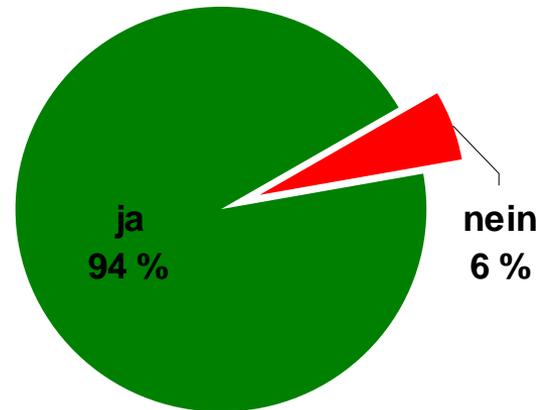


# Ergebnis der Beratung

Haben Sie im Gespräch bzw. in der Beratung die Informationen erhalten, die Sie benötigt haben?



Wussten/ wissen Sie, was nach der Beratung weiter passiert bzw. was Sie tun müssen?



# Auskunft und Beratung

- Wartezeit:  $\emptyset$  20 min., Wahrnehmung!
- gut: Gesprächsführung, Informationsgehalt („Wie geht's weiter?“)
- weniger gut: Individualität, „Wohlfühlfaktor“
- insgesamt: „etwas besser als erwartet“
- **Verbesserungsvorschläge**

# Anträge und Bescheide

- 89 % Antrag ausgefüllt, davon ~2/3 allein
- Nachweise und Nachreichungen
  - hohe „Klarheit“: 79 %
  - ABER viele Nachreichungen: 66 %
  - ausreichende Fristen (87 %)

# Anträge und Bescheide

- 89 % Antrag ausgefüllt, davon ~2/3 allein
- Nachweise und Nachreichungen
- **Bewertung und Verbesserungsvorschläge**

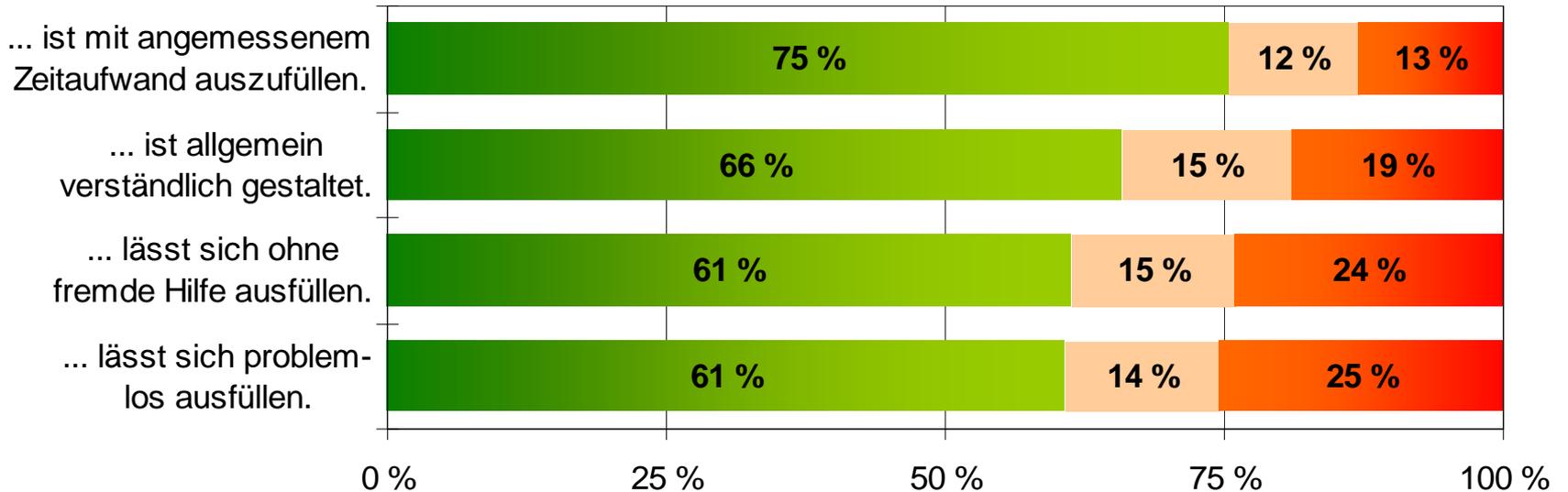
# Bewertung der Formulare

Das Antragsformular ...

■ Zustimmung

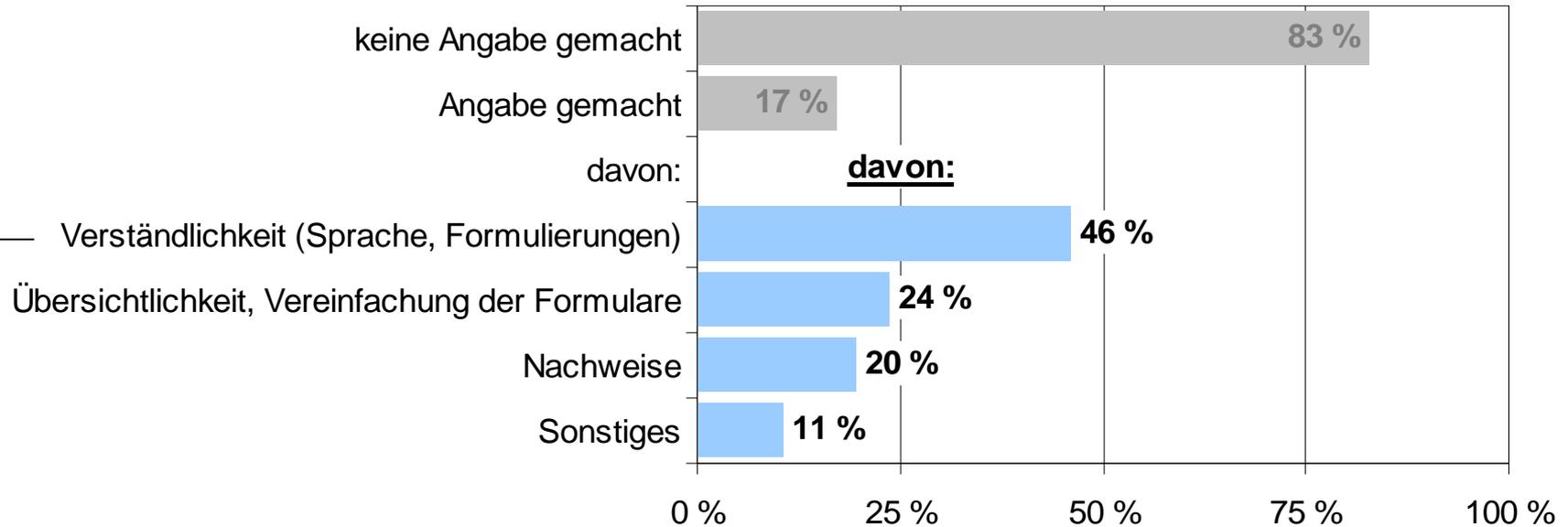
■ weder noch

■ Ablehnung



	Wohngeld		Elterngeld		Landesblindengeld	
	Rang	zum Gesamtergebnis	Rang	zum Gesamtergebnis	Rang	zum Gesamtergebnis
Zeitaufwand	3.	○	2.	○	1.	+
Verständlichkeit	2.	-	3.	-	1.	+
ohne Hilfe ausfüllbar	2.	-	3.	-	1.	+
problemlos ausfüllbar	2.	-	3.	-	1.	+

# Was sollte verbessert werden?

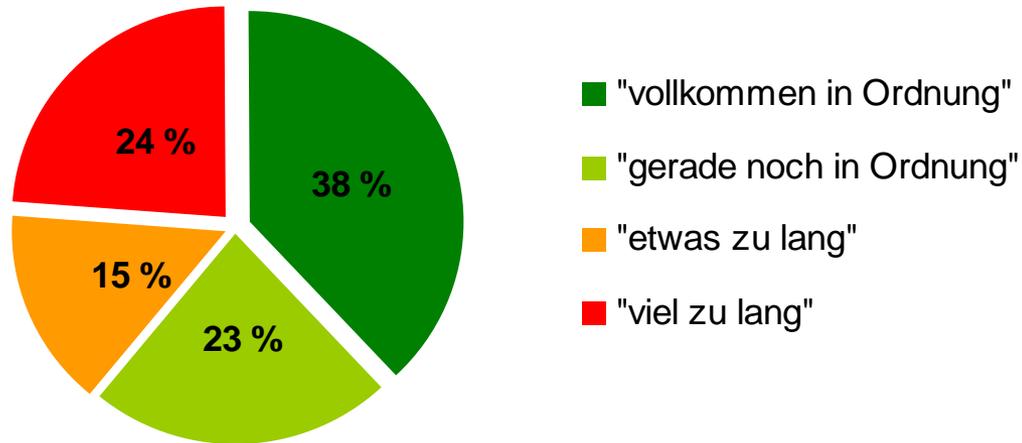


- „kein Beamtendeutsch verwenden“
- „keine fachlichen, sondern Begriffe aus normalen Sprachgebrauch wählen“
- „die Anträge - egal welcher Art - müssten für den Ottonormalverbraucher ein ganzes Stück deutlicher, klarer und verständlicher sein“
- „einfacher und klarer formuliert (nicht so umständlich, Eindeutigkeit der einzureichenden Unterlagen)“

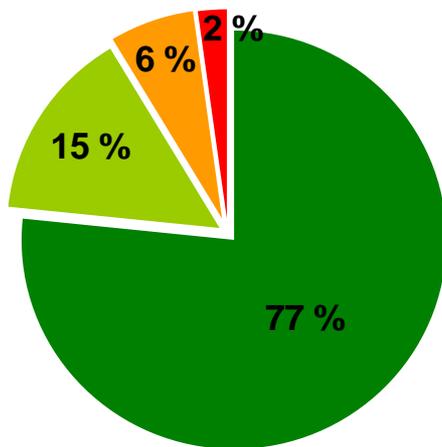
# Anträge und **Bescheide**

- 89 % Antrag ausgefüllt, davon ~2/3 allein
- Nachweise und Nachreichungen
- Bewertung und Verbesserungsvorschläge
- **Bearbeitungsdauer:**
  - bis 2 Wochen: 21 %
  - 2 bis 4 Wochen: 37 %
  - über 4 Wochen: 42 %

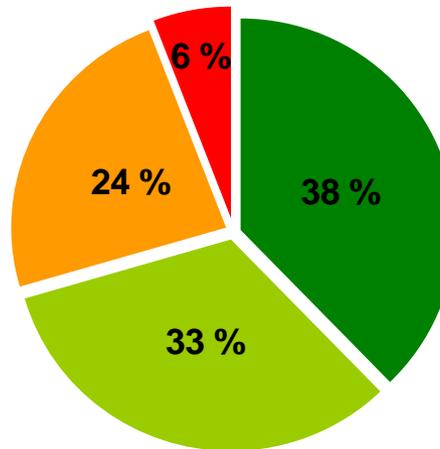
# Empfinden der Bearbeitungsdauer



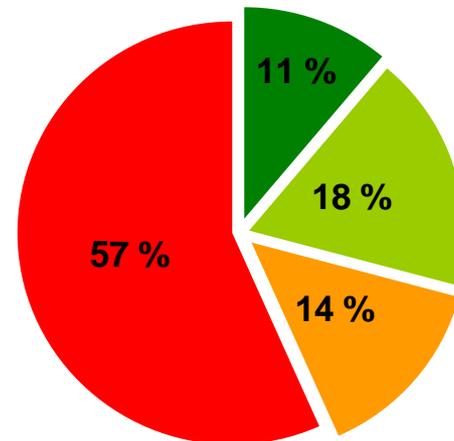
1 bis 2 Wochen



2 bis 4 Wochen



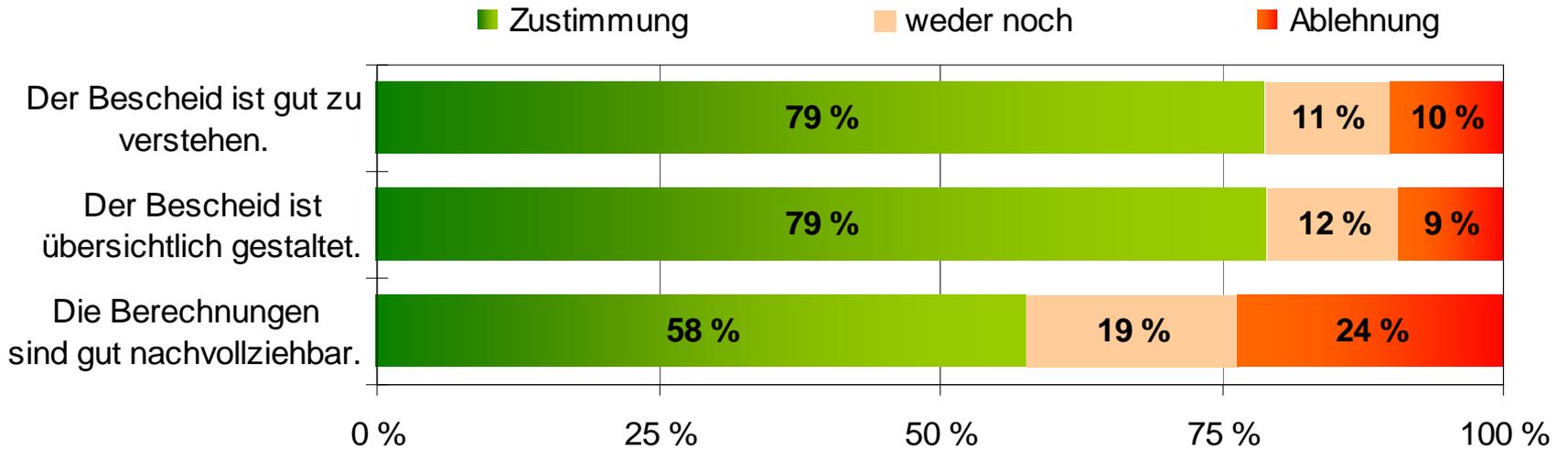
über 4 Wochen



# Anträge und **Bescheide**

- Nachweise und Nachreichungen
- Verbesserungsvorschläge
- Bearbeitungsdauer
- **Bescheide:**
  - Verständlichkeit und Übersichtlichkeit i. O.
  - Berechnungen z. T. schwer nachvollziehbar

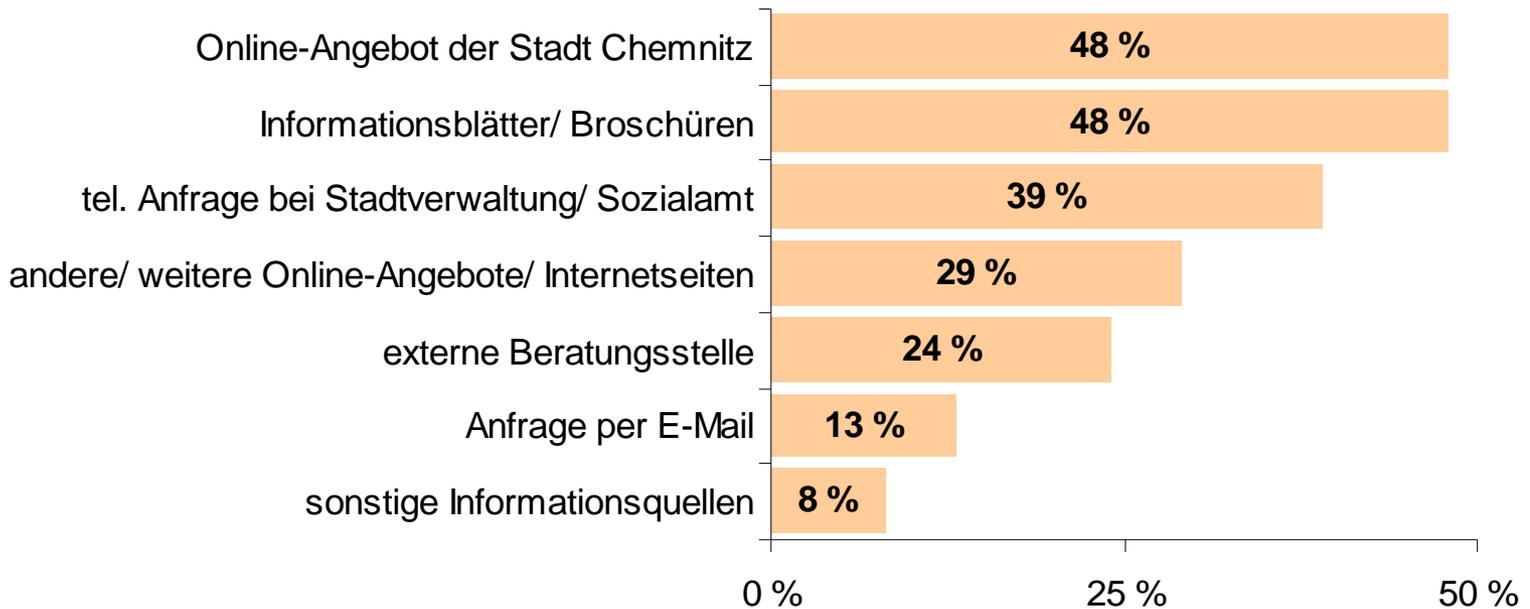
# Bewertung der Bescheide



	Wohngeld		Elterngeld		Landesblindengeld	
	Rang	zum Gesamtergebnis	Rang	zum Gesamtergebnis	Rang	zum Gesamtergebnis
Verständlichkeit	3.	—	1.	+	2.	+
Übersichtlichkeit	3.	—	1.	+	2.	○
Berechnungen	3.	—	2.	○	1.	+

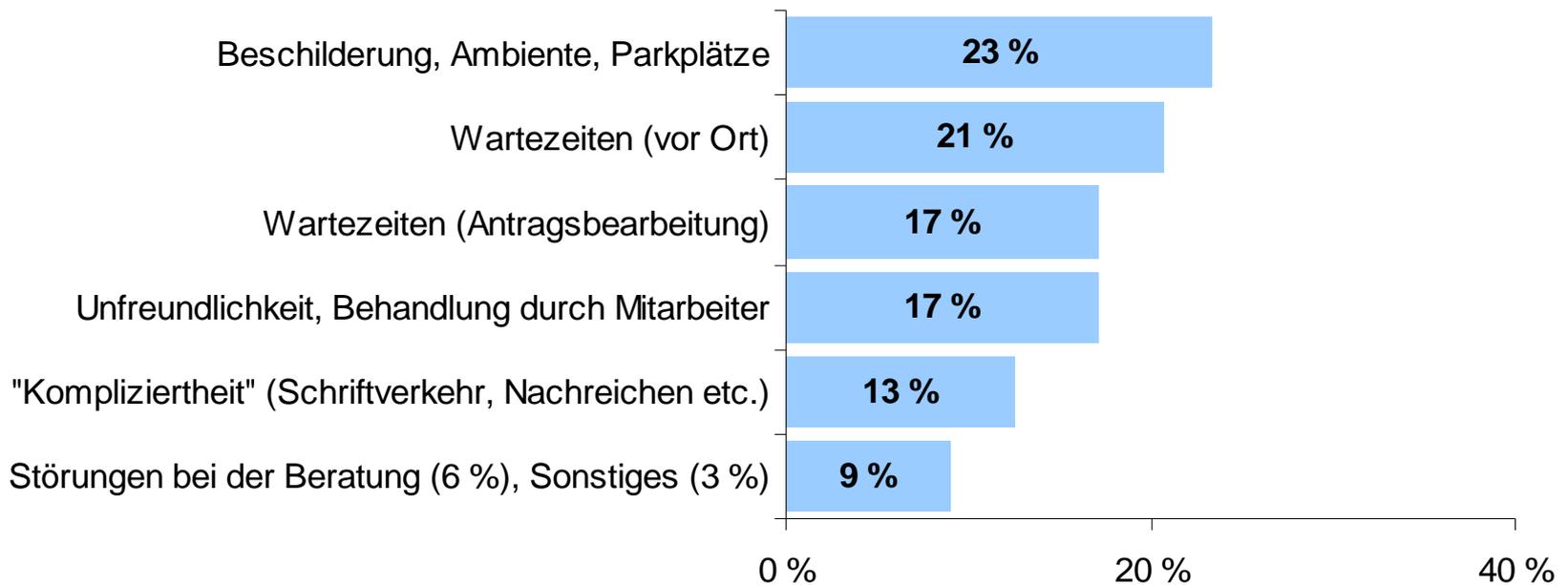
# Informationen und Kontakt

- 69 % haben sich vorab informiert



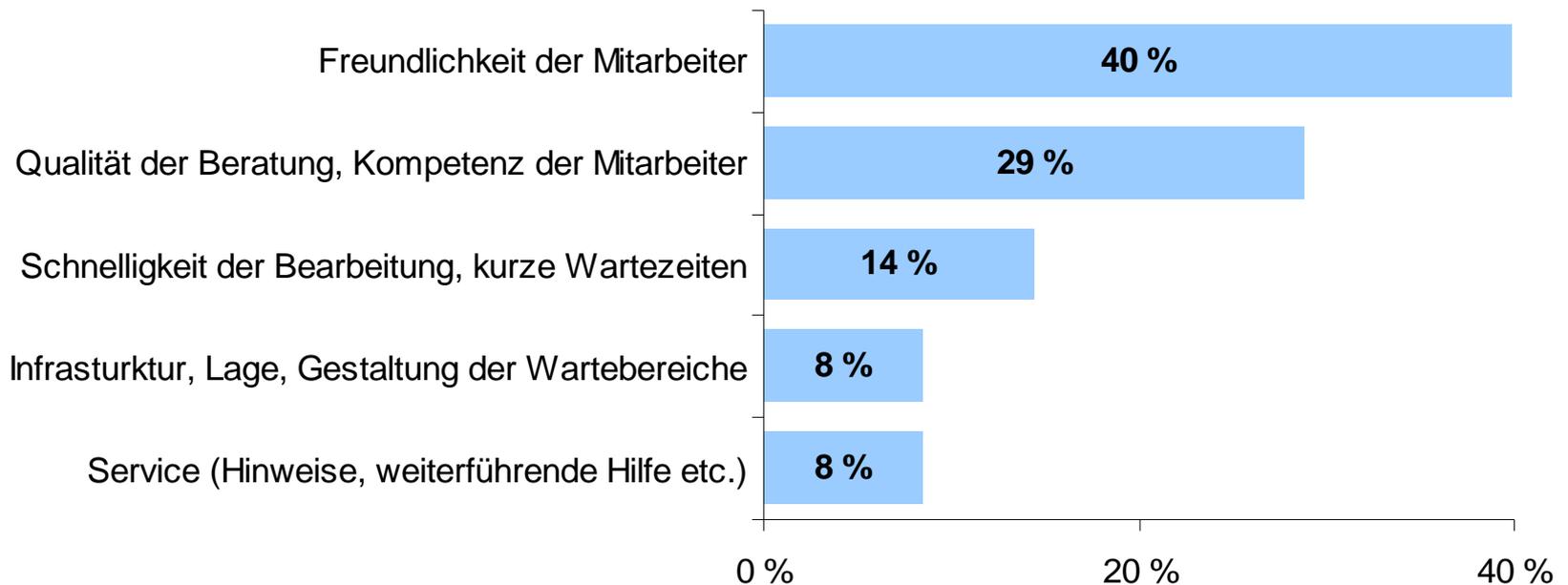
# Positives und Negatives

- 25 % nannten etwas besonders Negatives



# Positives und Negatives

- 34 % nannten etwas besonders Positives



**Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit!**

Dipl.-Soz. Michael Urban  
Chempirica | Markt- und Meinungsforschung  
Michael Urban & Ulrich Weiser GbR  
Annaberger Str. 73 | 09111 Chemnitz  
[www.chempirica.de](http://www.chempirica.de)

## Fragebogen zur Kundenzufriedenheit und zur Serviceorientierung im Sozialamt der Stadt Chemnitz für die sozialen Leistungen Wohngeld, Elterngeld und Feststellung einer Schwerbehinderung

Diese Befragung wird im Auftrag des Sozialamtes der Stadt Chemnitz durchgeführt.  
Mit der Realisierung und Auswertung ist Chempirica | Markt- und Meinungsforschung aus Chemnitz betraut.

0% 100%

### Auskunft und Beratung

**Frage B1: Haben Sie sich Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof beraten lassen oder ein persönliches Gespräch mit einer Mitarbeiterin/ einem Mitarbeiter geführt?**

Ja     Nein     keine Antwort

**?** Die Beantwortung dieser Frage ist wichtig, da sich die folgenden Fragen auf den persönlichen Kontakt mit Mitarbeitern des Sozialamtes beziehen.

**Frage B2: Mussten Sie bis zur Beratung/ bis zum Vorsprechen beim Berater warten?**

*Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten.*

Ja, ich musste warten.  
 Nein, ich bin direkt drangekommen.  
 keine Antwort

**Frage B3: Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zu?**

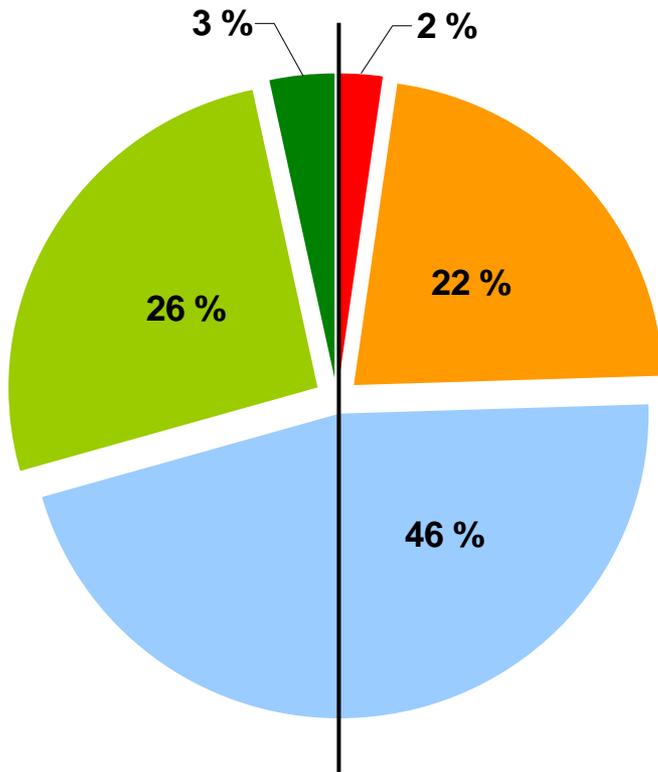
*Die Bearbeiterin/ der Bearbeiter ...*

	stimme vollkommen zu	stimme zu	weder noch	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu	keine Antwort
... hat sich für die Beratung ausreichend Zeit genommen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
... hat die Beratung auf meine individuellen Bedürfnisse abgestimmt.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
... hat klar und verständlich gesprochen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
... hat den Eindruck vermittelt, dass ich <b>KEIN</b> x-beliebiger Antragssteller bin.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
... hat den Eindruck vermittelt, dass ich als Antragssteller willkommen bin.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
... ist jederzeit freundlich gewesen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

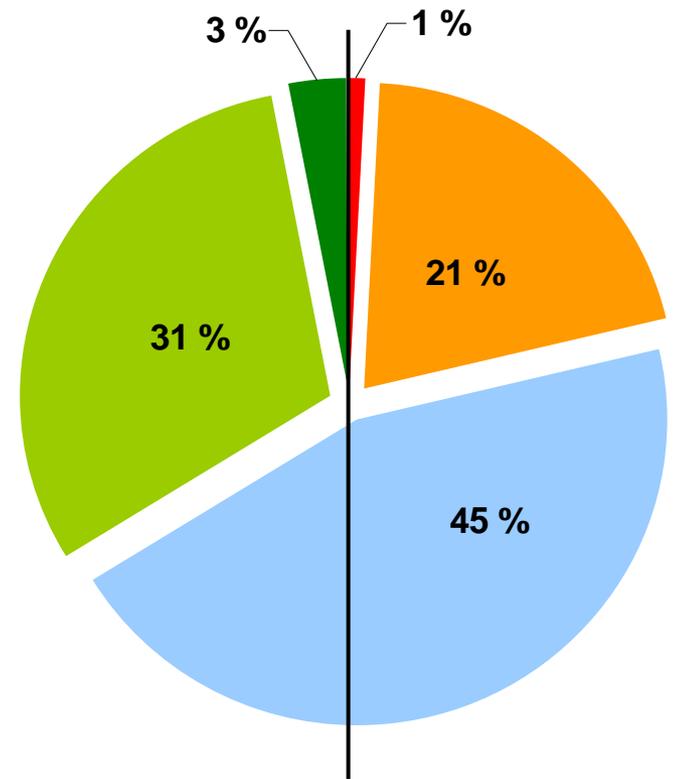


# Empfundene Qualitäten

## Rahmenbedingungen



## Auskunft und Beratung



- Nicht-Qualität
- Basisqualität
- Erwartungsqualität
- Wunschqualität
- Überraschungsqualität

# Empfundene Qualitäten

