

Kundenzufriedenheit und Serviceorientierung im Sozialamt Chemnitz

Ergebnisse einer Kundenbefragung
im Zeitraum Juni bis August 2010

erstellt von:

Chempirica

Marktforschung - Meinungsforschung - Sozialforschung

im Auftrag:

Stadtverwaltung Chemnitz

Sozialamt

Annaberger Str. 93, 09120 Chemnitz

Erstellung: CHEMPIRICA | Markt-, Meinungs- und Sozialforschung
Michael Urban & Ulrich Weiser GbR
Annaberger Str. 73
09111 Chemnitz

Redaktionsschluss: 17. August 2010

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	5
1 Methodik und Beschreibung der Stichprobe	7
1.1 Zielstellung	7
1.2 Methodik und Datenbasis	7
1.3 Angaben zu den Befragten	7
Wie lautet Ihre Postleitzahl?	8
Alter und Geschlecht	8
Wann waren Sie im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof?.....	9
Wie sind Sie in den Moritzhof gekommen?.....	10
Zu welchen Leistungen haben Sie sich beraten lassen?	10
2 Rahmenbedingungen im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof.....	11
Zufriedenheit mit Infrastruktur und Rahmenbedingungen	11
Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zum Kontakt am Infoschalter zu?.....	12
Hatten Sie Schwierigkeiten, sich im Gebäude zurechtzufinden?	13
Was könnte/ sollte im Bereich Erreichbarkeit/ Zurechtfinden verbessert werden?	13
Wie würden Sie Rahmenbedingungen und Infrastruktur INSGESAMT bewerten?.....	14
3 Auskunft und Beratung	15
Mussten Sie bis zur Beratung warten? Wenn ja, wie lange?	15
Wie haben Sie diese Wartezeit empfunden?	15
Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zu?.....	16
Wie war Ihr Eindruck vom Gespräch? Wie haben Sie sich gefühlt?	17
Gab es während des Beratungsgesprächs Störungen? Wenn ja, welche?	17
Haben Sie die benötigten Informationen erhalten? Wissen Sie, was weiter passiert bzw. was Sie tun müssen?.....	18
Was könnte oder sollte bei der Auskunft/Beratung verbessert werden?.....	18
Wie würden Sie Auskunft und Beratung INSGESAMT bewerten?.....	19

4 Anträge, Antragsbearbeitung und Bescheide	21
Zu welchen Leistungen haben Sie sich beraten lassen?	21
Haben Sie bereits einen Antrag ausgefüllt?	21
Wie haben Sie den Antrag ausgefüllt?.....	21
Bewertung des Antragsformulars.....	22
War Ihnen nach dem Ausfüllen klar, welche Nachweise beigelegt werden müssen?	23
Mussten/ müssen Sie nach Abgabe des Antrages noch Unterlagen nachreichen?	23
Was könnte/ sollte bei der Antragstellung/ den Formularen verbessert werden?	24
Wie lange hat die Bearbeitung Ihres Antrages ungefähr gedauert?.....	24
Wie haben Sie diese Wartezeit empfunden?	25
Hatten Sie Rückfragen zum Bescheid?	25
Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zum Bescheid zu?.....	26
5 Informations- und Kontaktmöglichkeiten	27
Haben Sie sich vor der Antragstellung oder vor dem Beratungstermin informiert?.....	27
Auf welchem Weg haben Sie sich informiert?.....	27
Wie würden Sie die gefundenen Informationen bewerten?.....	28
Welche Informationsquelle hat Ihnen vorab am meisten geholfen?.....	28
6 Gesamteindruck und allgemeine Verbesserungsvorschläge	29
Wir würden Sie bitten, uns jeweils GENAU EINE SACHE zu nennen, die in besonders positiv oder negativ aufgefallen oder in Erinnerung geblieben ist?	29
Gern können Sie uns noch etwas mitteilen, Vorschläge machen oder Kritik üben.	30
Anhang: Fragebogen	32

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Postleitzahl der Befragten	8
Abb. 2: Alter und Geschlecht der Befragten	9
Abb. 3: Wochentag und Uhrzeit des Besuchs	9
Abb. 4: Wochentag und Uhrzeit des Besuchs, kombiniert.....	9
Abb. 5: Art der Anreise	10
Abb. 6: Zu welchen Leistungen haben Sie sich beraten lassen?	10
Abb. 7: Zufriedenheit mit Infrastruktur und Rahmenbedingungen – Antwortverteilungen.....	11
Abb. 8: Zufriedenheit mit Infrastruktur und Rahmenbedingungen – Mittelwerte	12
Abb. 9: Kontakt am Infoschalter	12
Abb. 10: Schwierigkeiten beim Zurechtfinden	13
Abb. 11: Schwierigkeiten beim Zurechtfinden nach Altersgruppen	13
Abb. 12: Verbesserungsvorschläge im Bereich Erreichbarkeit/ Zurechtfinden	13
Abb. 13: Gesamtbewertung Rahmenbedingungen und Infrastruktur	14
Abb. 14: Gesamtbewertung Rahmenbedingungen und Infrastruktur – Mittelwert	14
Abb. 15: Gesamtbewertung Rahmenbedingungen und Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten.....	14
Abb. 16: Wartezeit bis zur Beratung.....	15
Abb. 17: Empfinden der Wartezeit.....	15
Abb. 18: Empfinden der Wartezeit und angegebene Wartezeit.....	16
Abb. 19: Aussagen zur Beratung.....	16
Abb. 20: Eindruck vom Beratungsgespräch	17
Abb. 21: Störungen während der Beratung	18
Abb. 22: Erhalt von Information und Klärung des weiteren Vorgehens	18
Abb. 23: Verbesserungsvorschläge zu Auskunft und Beratung	18
Abb. 24: Gesamtbewertung Auskunft und Beratung	19
Abb. 25: Gesamtbewertung Auskunft und Beratung – Mittelwert	19
Abb. 26: Zusammenhang Gesamtbewertung Beratung – Zustimmung zu einzelnen Aspekten.....	20
Abb. 27: Haben Sie bereits einen Antrag ausgefüllt?	21
Abb. 28: Wie haben Sie den Antrag ausgefüllt?.....	21
Abb. 29: Bewertung des Antragsformulars.....	22
Abb. 30: Bewertung des Antragsformulars nach Art des Antrags	22
Abb. 31: Klarheit über beizulegende Nachweise	23
Abb. 32: Nachreichen von Unterlagen.....	23
Abb. 33: Verbesserungsvorschläge Antragstellung und Formulare.....	24
Abb. 34: Wartezeit auf den Bescheid	24
Abb. 35: Wartezeit auf den Bescheid nach Antragsart.....	24

Abb. 36: Empfinden der Wartezeit.....	25
Abb. 37: Rückfragen zum Bescheid	25
Abb. 38: Bewertung des Bescheids.....	26
Abb. 39: Bewertung des Bescheids nach Art des Antrags	26
Abb. 40: Einholen von Informationen vor der Beratung	27
Abb. 41: Genutzte Informationsquellen	27
Abb. 42: Bewertung der genutzten Informationsquellen	28
Abb. 43: Hilfreichste Informationsquelle	28
Abb. 44: Was ist Ihnen besonders positiv aufgefallen?	29
Abb. 45: Was ist Ihnen besonders negativ aufgefallen?.....	29

1 Methodik und Beschreibung der Stichprobe

1.1 Zielstellung

Die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Chemnitz dürfen von der Chemnitzer Stadtverwaltung eine zuvorkommende, reibungslose, zügige und unbürokratische Bearbeitung ihrer Anliegen erwarten. Aus diesen Gründen wurde bspw. schon in den vergangenen Jahren die Bearbeitung einer Reihe ähnlicher bzw. sich ergänzender finanzieller Unterstützungen im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof zur Abteilung „Soziale Leistungen“ zusammengeführt.

Das Sozialamt und insbesondere die Abteilung Soziale Leistungen planen nunmehr, ihren Service weiter auszubauen, um bspw. weniger und kürzere Wege zu ermöglichen und Nachfragen und ärgerliche Reklamationen zu vermeiden. Dieses Vorhaben erfordert eine gute Planung, aber insbesondere auch die Einbeziehung und Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger, die die Leistungen in Anspruch nehmen.

Um das zu gewährleisten, wurde eine Befragung der Kunden der Abteilung „Soziale Leistungen“ durchgeführt. So sollte den Betroffenen Gelegenheit geboten werden, ihre Eindrücke, Vorschläge und Kritiken zur Verbesserung der Dienstleistungen des Sozialamtes zu äußern. So sollen bspw. mögliche Schwachstellen erkannt und Verbesserungspotentiale eruiert werden.

1.2 Methodik und Datenbasis

Für die Kundenbefragung wurde gemeinsam mit den Verantwortlichen des Sozialamtes ein Fragebogen entwickelt, der in der Zeit vom 14. Juni bis zum 06. August 2010 in den Servicebereichen der Abteilung „Soziale Leistungen“ ausgelegt wurde. Für die Rückgabe standen im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof drei Urnen zur Verfügung. Zusätzlich bestand die Möglichkeit, den Fragebogen online auszufüllen.

Die Befragung wurde mehrfach kommuniziert, so u. a. durch Mitteilungen im Chemnitzer Amtsblatt. Der Online-Fragebogen war zudem auf der Internetseite der Stadt Chemnitz verlinkt.

Insgesamt beteiligten sich 445 Personen an der Befragung. Die Zahl setzt sich zusammen aus 386 ausgefüllten Fragebögen (= 87 % der Teilnehmer) und 59 Personen, die die Möglichkeit der Online-Teilnahme nutzten (= 13 % der Teilnehmer). Im Befragungszeitraum von insgesamt acht Wochen haben sich somit durchschnittlich etwa 56 Personen pro Woche oder 11 Personen je Arbeitstag an der Befragung beteiligt.

1.3 Angaben zu den Befragten

Um festzustellen, wer sich an der Befragung beteiligt hat, wurden folgende Daten erfasst:

- Wochentag und Zeitspanne des Besuches;
- Anreiseart bzw. -verkehrsmittel;
- Postleitzahl sowie
- Alter und Geschlecht der Befragten.

Die Daten dienen einerseits der Einordnung der Ergebnisse, andererseits aber auch zur Eruiierung möglicher Unterschiede zwischen verschiedenen Befragtengruppen.

Wie lautet Ihre Postleitzahl?

Die Frage nach der Postleitzahl wurde von rund 83 % aller Befragten beantwortet. Ein Großteil der Befragungsteilnehmer wohnt im PLZ-Bereich 09130 (Sonnenberg, Yorck-Gebiet). Möglicherweise besteht hier ein Zusammenhang zum sehr hohen Anteil an Empfängern verschiedenster Sozialleistungen im Stadtteil Sonnenberg.

Viele Befragte kamen weiterhin aus den PLZ-Bereichen 09112, 09113, 09126 und 09127. Dort befinden sich die bevölkerungsreichsten Chemnitzer Stadtteile Schloßchemnitz, Kaßberg, Bernsdorf und Gablenz, in denen jeweils mehr als 12.000 Menschen leben.

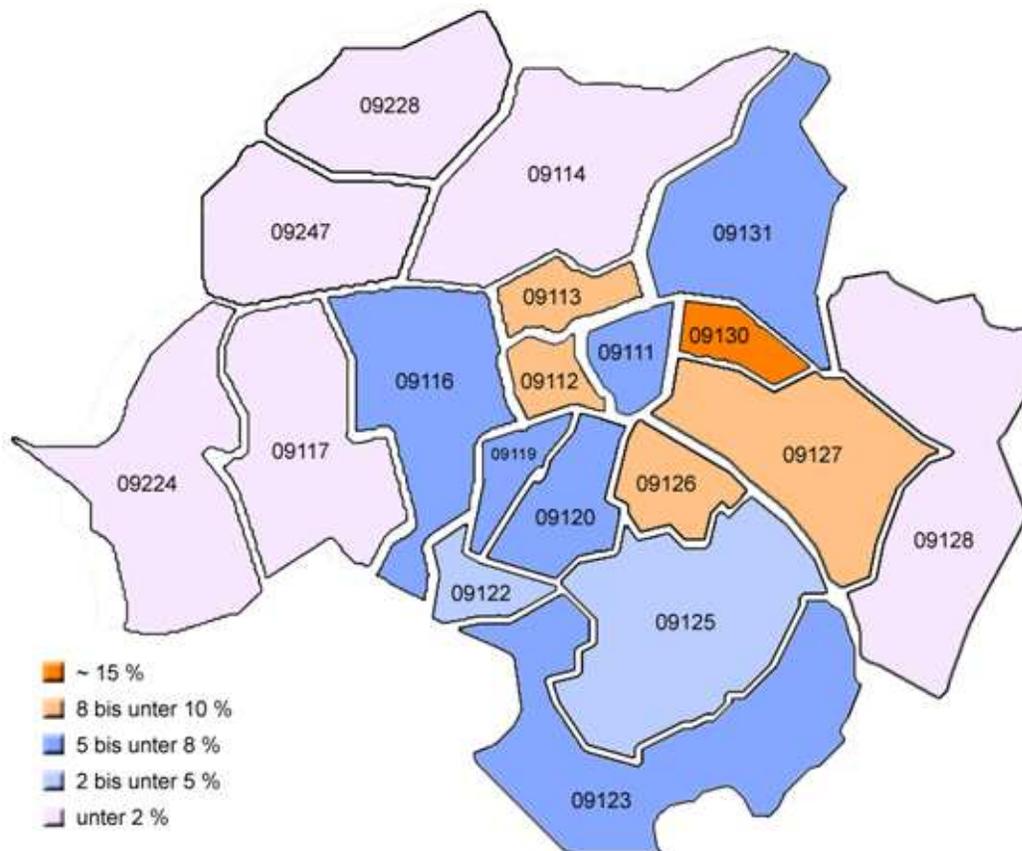


Abb. 1: Postleitzahl der Befragten

Alter und Geschlecht

Fast die Hälfte (48 %) aller Befragungsteilnehmer gehört der Gruppe der 18- bis 34-Jährigen an. Ein weiteres knappes Viertel war 35 bis 49 Jahre alt. Weitere 15 % stellen die 50- bis 64-Jährigen und 12 % aller Befragten waren 65 Jahre und älter (vgl. Abb. 2, S. 9).

Zur Geschlechtsverteilung ist zu sagen, dass der überwiegende Teil der Befragungsteilnehmer – nämlich etwa zwei Drittel der Befragten – weiblich war.

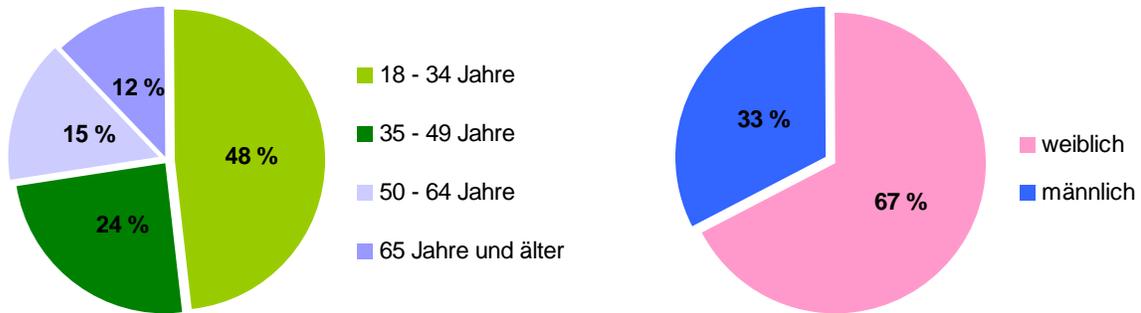


Abb. 2: Alter und Geschlecht der Befragten

Insgesamt kann festgehalten werden, dass der Großteil der Befragten junge Frauen im Alter von 18 bis 34 Jahren waren. Diese Gruppe macht reichlich 35 % der Gesamtheit aus.

Wann waren Sie im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof?

Nach den Angaben der Befragungsteilnehmer zu urteilen, kommen die meisten Bürgerinnen und Bürger montags, dienstags und donnerstags in den Moritzhof. Etwa sieben von zehn Befragten haben die Sprechzeiten am Vormittag genutzt (8.30 bis 12.00 Uhr).



Abb. 3: Wochentag und Uhrzeit des Besuchs

Die „Besucherspitzen“ lassen sich folgender Übersicht entnehmen, in der Wochentag und Uhrzeit kombiniert dargestellt sind (dargestellt ist, wie viel Prozent aller Befragten am jeweiligen Tag in der entsprechenden Zeit im Moritzhof waren):

	8.30 - 10.00 Uhr	10.00 - 12.00 Uhr	12.00 - 14.00 Uhr	14.00 - 16.00 Uhr	16.00 - 18.00 Uhr	gesamt
montags	9,7 %	9,7 %				19,5 %
dienstags	9,1 %	14,5 %	1,2 %	13,6 %	3,2 %	41,6 %
mittwochs		0,3 %		0,6 %		0,9 %
donnerstags	6,2 %	11,8 %		7,1 %	4,1 %	29,2 %
freitags	3,2 %	5,6 %				8,8 %
gesamt	28,3 %	41,9 %	1,2 %	21,2 %	7,4 %	100,0 %

Abb. 4: Wochentag und Uhrzeit des Besuchs, kombiniert

Wie sind Sie in den Moritzhof gekommen?

Die individuelle motorisierte Anreise ist die häufigste Reiseform der befragten Kunden. Rund 44 % der Befragungsteilnehmer gaben an, mit dem Auto oder Motorrad in den Moritzhof gekommen zu sein.

Weitere rund 35 % nutzten Bus oder Bahn für die Anreise. Immerhin 12 % kamen zu Fuß, etwa 9 % mit dem Fahrrad.

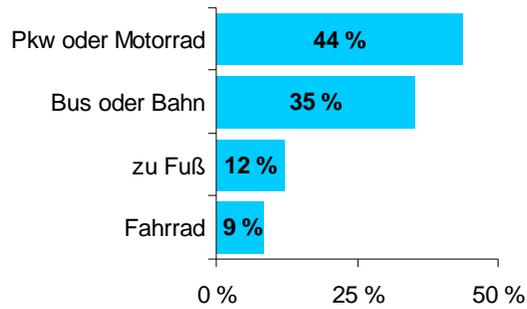


Abb. 5: Art der Anreise

Zu welchen Leistungen haben Sie sich beraten lassen?

Zu dieser Frage konnten die Kunden mehrere Angaben machen. 371 Befragte machten mindestens eine Angabe. Zur Auswahl standen:

Leistung	Anzahl der Befragten, die sich dazu beraten ließen	Anteil an den Befragten, die eine Angabe gemacht haben
Wohngeld	280	75 %
Elterngeld/ Erziehungsgeld	81	22 %
Landesblindengeld	65	18 %
Sonstiges	33	9 %

Abb. 6: Zu welchen Leistungen haben Sie sich beraten lassen?

2 Rahmenbedingungen im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof

Der erste Themenkomplex der Befragung drehte sich um die Rahmenbedingungen im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof. Knapp 97 % der Befragten (430 von 445) konnten sich von vor Ort ein Bild davon machen. Etwa 3 % der Befragten konnten hier keine Wertung abgeben – sie haben online an der Befragung teilgenommen und waren nach eigenen Angaben nicht im Moritzhof.

Zufriedenheit mit Infrastruktur und Rahmenbedingungen

Die Bewertung der Rahmenbedingungen begann mit der Messung der Zufriedenheit der Befragten mit einzelnen Punkten anhand einer fünfstufigen Zufriedenheitsskala.

Wichtig für die Interpretation der Ergebnisse ist, dass als Höchstwert für die Zufriedenheit „sehr zufrieden“ angegeben werden kann. In diesem Zusammenhang ist davon auszugehen, dass ab einer Bewertung mit „teils/teils“ von den Befragten Mängel festgestellt wurden, die Unzufriedenheit hervorrufen. Selbst die Angabe von „zufrieden“ lässt bereits erste Defizite erahnen, da sich der Befragte gegen „sehr zufrieden“ und nur für „zufrieden“ entschieden hat. Die Antwortmöglichkeit „unzufrieden“ lässt auf größere Mängel schließen, während eine Bewertung mit „sehr unzufrieden“ als Indiz für gravierende Unzufriedenheit bzw. Unzulänglichkeiten zu betrachten ist.

Weiterhin konnte und sollte nicht jeder Befragte alle Punkte bewerten (unsinnig wäre bspw. die Bewertung der Parksituation durch einen Fußgänger). Darauf wurde in den Erläuterungen zum Fragebogen explizit hingewiesen. Folgende Werte beziehen sich daher immer auf Diejenigen, die zum jeweiligen Punkt auch eine Bewertung abgegeben haben (bei den Parkmöglichkeiten bspw. 71 % aller Befragten, siehe Abb. 7)

Wie zufrieden sind Sie mit ...

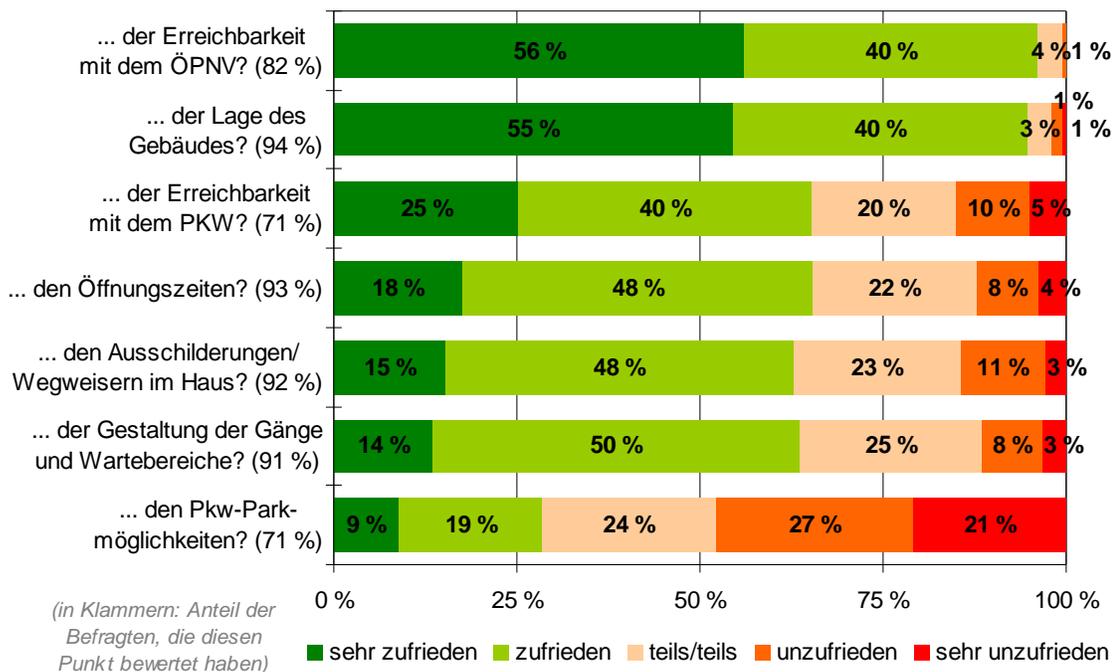


Abb. 7: Zufriedenheit mit Infrastruktur und Rahmenbedingungen – Antwortverteilungen

Entsprechend dieser Antwortverteilungen gestalten sich auch die Mittelwerte der Zufriedenheiten:

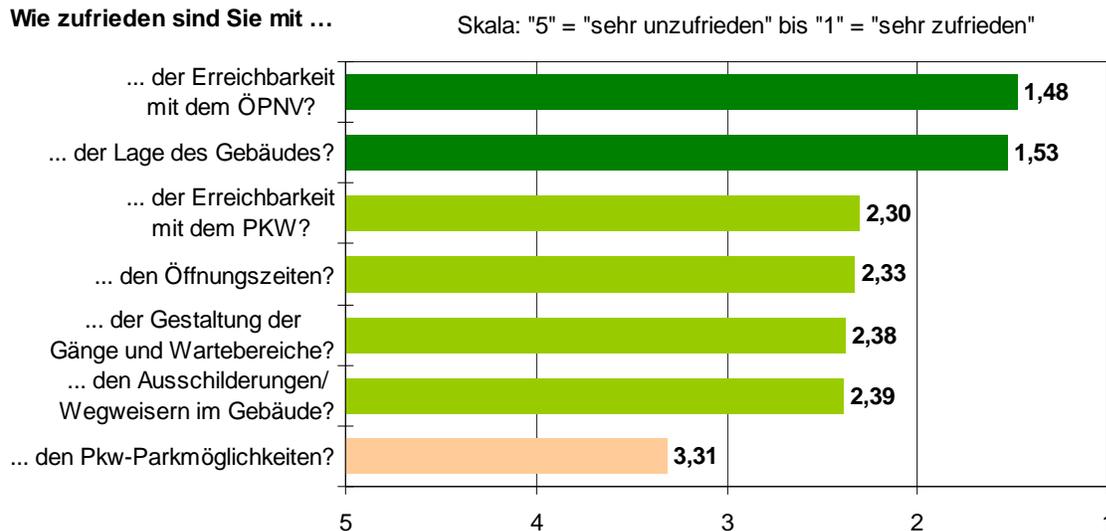


Abb. 8: Zufriedenheit mit Infrastruktur und Rahmenbedingungen – Mittelwerte

Es zeigt sich, dass die zentrale Lage und die gute Erreichbarkeit mit dem ÖPNV von den Befragten fast durchweg positiv bewertet werden. Die Öffnungszeiten, die Beschilderung und die Gestaltung der Wartebereiche erreichen hingegen geringere Zufriedenheitswerte und werden häufiger kritisiert. Gleiches trifft auf die Erreichbarkeit mit dem Pkw zu. Einen Ausnahmefall bildet in der Aufstellung das Thema Parken – die vergleichsweise hohe Unzufriedenheit kann in erster Linie durch das gebührenpflichtige Parkhaus begründet werden.

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zum Kontakt am Infoschalter zu?

Reichlich die Hälfte der Befragten (53 %), die persönlich vor Ort waren, haben sich am Schalter im Eingangsbereich informiert oder nach dem Weg gefragt. Das lässt darauf schließen, dass ein nicht unerheblicher Teil der Besucher zum ersten Mal dort war bzw. den Betreffenden vorab nicht klar war, wo sie hin mussten. Dieser Personenkreis sollte folgende Aussagen bewerten:

Der Mitarbeiter ...	stimme vollkommen zu	stimme zu	Zustimmung gesamt	weder noch	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu	Ablehnung gesamt
... war freundlich und aufgeschlossen.	36 %	47 %	83 %	10 %	5 %	2 %	7 %
... wirkte nicht lustlos und unmotiviert*.	30 %*	25 %*	55 %*	23 %*	15 %*	7 %*	22 %*
... hat mein Anliegen sofort verstanden.	41 %	47 %	88 %	8 %	3 %	2 %	5 %
... konnte mir schnell weiterhelfen.	49 %	37 %	86 %	11 %	2 %	1 %	3 %

**umkodierte Kontrollfrage, original: „Der Mitarbeiter am Schalter wirkte lustlos und unmotiviert.“ Ggf. haben Les- oder Verständnisfehler zum vorliegenden Ergebnis geführt. Es kann vermutet werden, dass die Antwortverteilung ähnlich der der anderen Fragen ist. Allerdings ist hier ein vergleichsweise hoher Anteil bei „weder noch“ zu erkennen.*

Abb. 9: Kontakt am Infoschalter

Hatten Sie Schwierigkeiten, sich im Gebäude zurechtzufinden?

Etwa ein Viertel (24 %) der Besucher des Bürger- und Verwaltungszentrums Moritzhof hatte Schwierigkeiten, sich im Haus zurechtzufinden. Dieses Ergebnis besteht unabhängig davon, wie die Betroffenen in den Moritzhof gekommen sind, d. h. unter den Fußgängern hatte ein ähnlich großer Anteil Schwierigkeiten wie unter den Autofahrern (die mit dem Aufzug aus dem Parkhaus kamen). Möglicherweise spielt das Alter der Befragten eine Rolle bei der Orientierung im Gebäude.

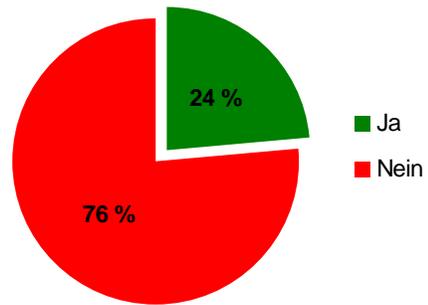


Abb. 10: Schwierigkeiten beim Zurechtfinden

Tatsächlich scheint das Alter eine Rolle zu spielen, wobei das Ergebnis eher überraschend ist. Die jüngste Befragtengruppe hatte scheinbar größere Schwierigkeiten als die ältesten Befragten:

Schwierigkeiten beim Zurechtfinden	18 - 34 Jahre	35 - 49 Jahre	50 - 64 Jahre	65 Jahre +
ja	28 %	20 %	26 %	8 %
nein	72 %	80 %	74 %	92 %

Abb. 11: Schwierigkeiten beim Zurechtfinden nach Altersgruppen

Wie dieses Ergebnis zustande kommt, kann hier nicht geklärt werden. Sicher ist nur, dass dieser statistische Zusammenhang zwischen Alter und den Orientierungsproblemen besteht. Um sich den konkreten Problemen annähern zu können, wurden die Befragten anschließend nach Verbesserungsmöglichkeiten gefragt.

Was könnte/ sollte im Bereich Erreichbarkeit/ Zurechtfinden verbessert werden?

Auf diese Frage machten 109 der 445 befragten Kunden (24 %) Angaben. Der bei Weitem größte Teil der Antworten dreht sich um die Beschilderung im Haus (61 % der Antworten = 66 Angaben). Deutlich abgeschlagen folgt die Thematik Parkmöglichkeiten und Parkgebühren mit etwa 15 % der Antworten (= 16 Angaben). Weitere jeweils 5 % der Angaben beziehen sich auf die Öffnungszeiten (fünf Angaben) und das Ambiente und die Barrierefreiheit im Haus (fünf Angaben).

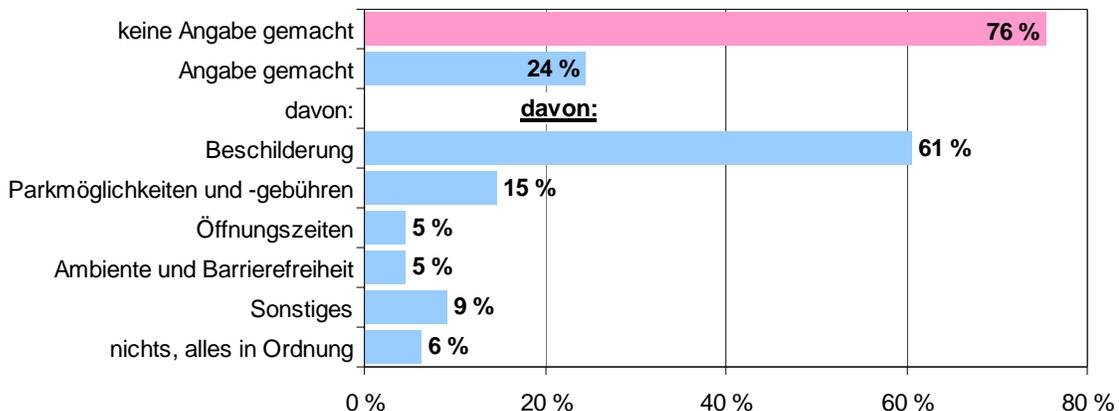


Abb. 12: Verbesserungsvorschläge im Bereich Erreichbarkeit/ Zurechtfinden

Wie würden Sie Rahmenbedingungen und Infrastruktur INSGESAMT bewerten?

Am Ende des ersten Abschnittes sollten Rahmenbedingungen und Infrastruktur anhand einer Qualitätsskala bewertet werden. Das taten 76 % aller Befragten.

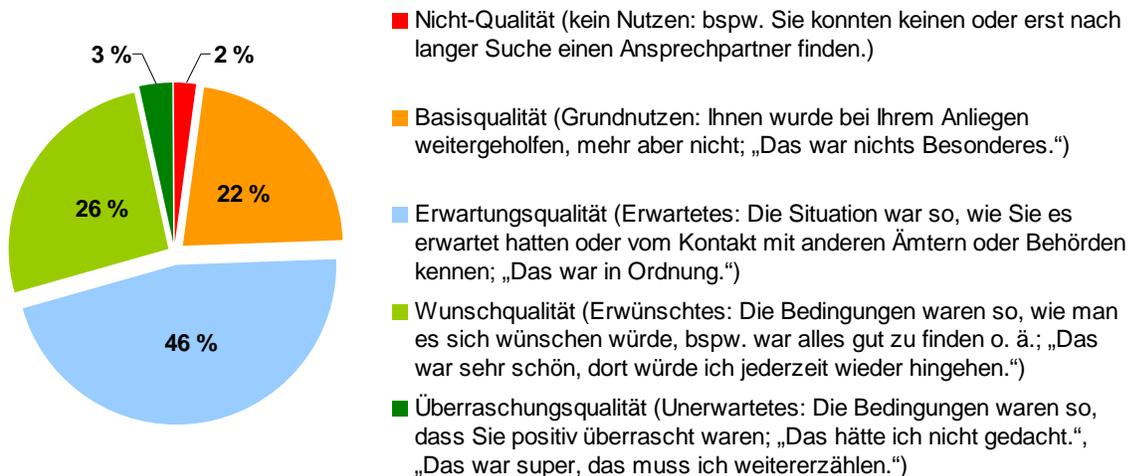


Abb. 13: Gesamtbewertung Rahmenbedingungen und Infrastruktur

Aus dieser Antwortverteilung ergibt sich ein Mittelwert von rund 3,1 für die Bewertung der Rahmenbedingungen und Infrastruktur. Das bedeutet, dass die befragten Kunden im Mittel das vorfinden, was sie erwarten. Auf der Skala von „1“ für „Nicht-Qualität“ bis „5“ für „Überschungsqualität“ liegt das Ergebnis in etwa bei „3“ für „Erwartungsqualität“:

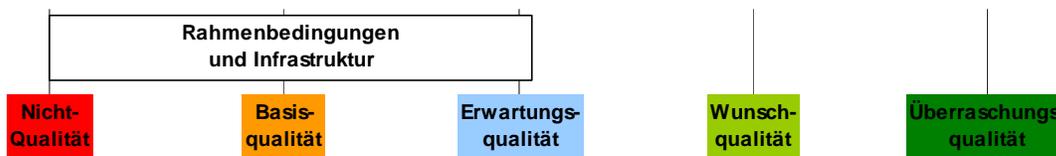


Abb. 14: Gesamtbewertung Rahmenbedingungen und Infrastruktur – Mittelwert

Welcher Zusammenhang besteht nun zwischen dieser Gesamtbewertung und der Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des Hauses (vgl. Ausführungen S. 11)? Das soll hier aufgezeigt werden:

Personen, die die Wertung gaben:	Nicht- oder Basisqualität		Erwartungsqualität		Wunsch- oder Überraschungsqualität	
	Mittelwert*	Differenz**	Mittelwert*	Differenz**	Mittelwert*	Differenz**
Zufriedenheit mit:						
Erreichbarkeit mit dem ÖPNV	1,6	+0,1	1,5	+/-0,0	1,3	-0,2
Lage des Gebäudes	1,7	+0,1	1,5	+/-0,0	1,3	-0,2
Erreichbarkeit mit dem PKW	2,5	+0,2	2,4	+0,1	2,0	-0,3
Öffnungszeiten	2,7	+0,4	2,3	+/-0,0	1,9	-0,4
Gestaltung Gänge und Wartebereiche	2,6	+0,2	2,4	+/-0,0	2,1	-0,3
Ausschilderung/ Wegweiser im Haus	2,8	+0,4	2,3	-0,1	2,1	-0,3
Pkw-Parkmöglichkeiten	3,5	+0,2	3,5	+0,2	2,8	-0,5

*Skala: „1“ („sehr zufrieden“) bis „5“ („sehr unzufrieden“); **vom Wert aller Befragten; „+“ = unzufriedener, „-“ = zufriedener

Abb. 15: Gesamtbewertung Rahmenbedingungen und Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten

3 Auskunft und Beratung

Der zweite Themenkomplex der Befragung drehte sich um das Thema Auskunft und Beratung. Fast alle Befragten waren zu einem persönlichen Gespräch oder zu einer Beratung im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof und konnten damit die folgenden Fragen beantworten.

Mussten Sie bis zur Beratung warten? Wenn ja, wie lange?

Ungefähr jeder Achte (13 %) gab an, direkt zum Beratungsgespräch drangekommen zu sein. Der Großteil der Befragten musste mehr oder weniger lange warten (87 %).

Im Durchschnitt warteten die Befragten 20 Minuten, der Median der Wartezeit liegt bei 15 Minuten (Median = die Mitte aller angegebenen Werte). Des Weiteren verteilen sich Wartezeiten wie folgt:

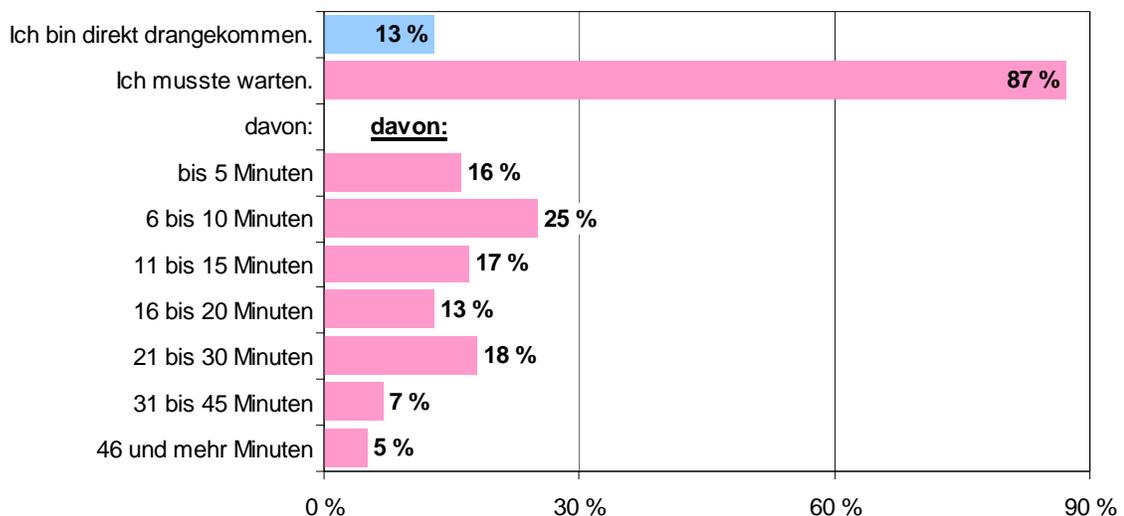


Abb. 16: Wartezeit bis zur Beratung

Insgesamt mussten etwa sieben von zehn Befragten (71 %) bis zu maximal 20 Minuten warten. Es ist zu bedenken, dass es sich zumindest bei einem Teil der Angaben um Schätzungen handelt, die gerade bei Wartezeiten nach oben von der Realität abweichen können. Ausschlaggebend ist letztlich nicht die tatsächliche Wartezeit, sondern das Empfinden derselben.

Wie haben Sie diese Wartezeit empfunden?

Die Hälfte der befragten Kunden empfand die Wartezeit als vollkommen in Ordnung, weitere 23 % konnten sich auch noch gut damit arrangieren. Allerdings wurde jedem Sechsten (17 %) die Zeit doch etwas zu lang. Jeder Zehnte bewertete die Wartezeit sogar als viel zu lang. Interessant ist nun, wie lange die Betroffenen für diese Empfindungen warten mussten:

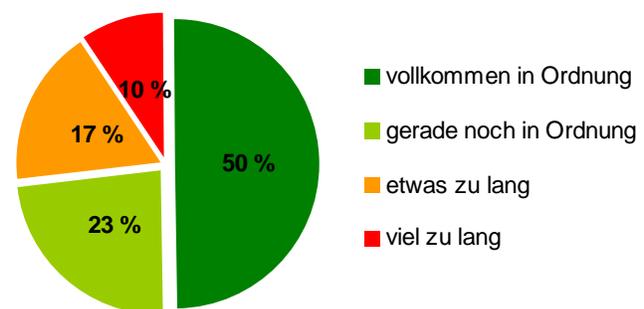


Abb. 17: Empfinden der Wartezeit

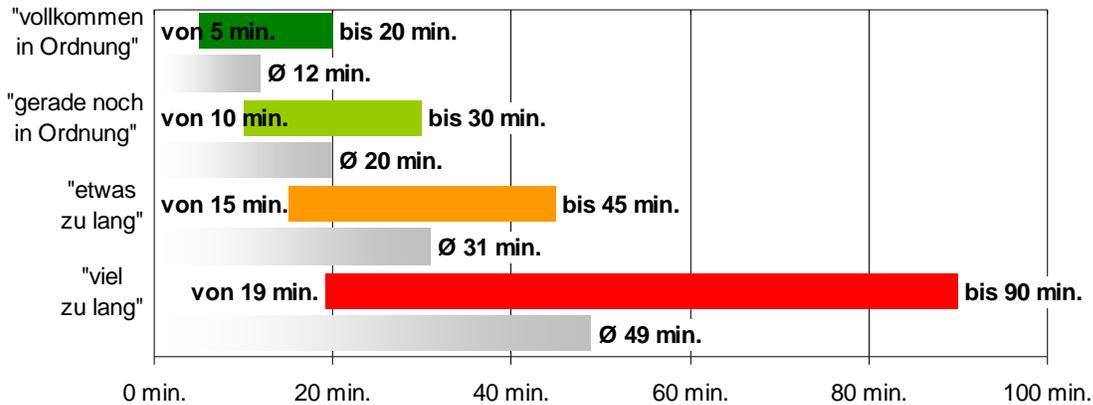


Abb. 18: Empfinden der Wartezeit und angegebene Wartezeit

Diese Abbildung macht sehr gut deutlich, wie unterschiedlich die Wahrnehmung der Wartezeit sein kann. Die Überschneidung der Zeitspannen zeigt, dass bspw. 20 Minuten Wartezeit für den Einen vollkommen in Ordnung sind, vom Nächsten aber als viel zu lang empfunden werden. Damit lässt sich eine allgemein akzeptable Wartezeit auch nur schwer eingrenzen.

Als Annäherungen können aber bspw. Diejenigen zu Rate gezogen werden, die die Wartezeit als vollkommen oder gerade noch in Ordnung beschrieben. In dieser Gruppe lässt sich eine Spanne von fünf bis 30 Minuten mit einem Mittelwert von 14 Minuten festhalten.

Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zu?

Im nächsten Schritt sollten die Kunden die eigentliche Beratung bewerten, in dem sie ihre Zustimmung zu folgenden Aussagen geben sollten:

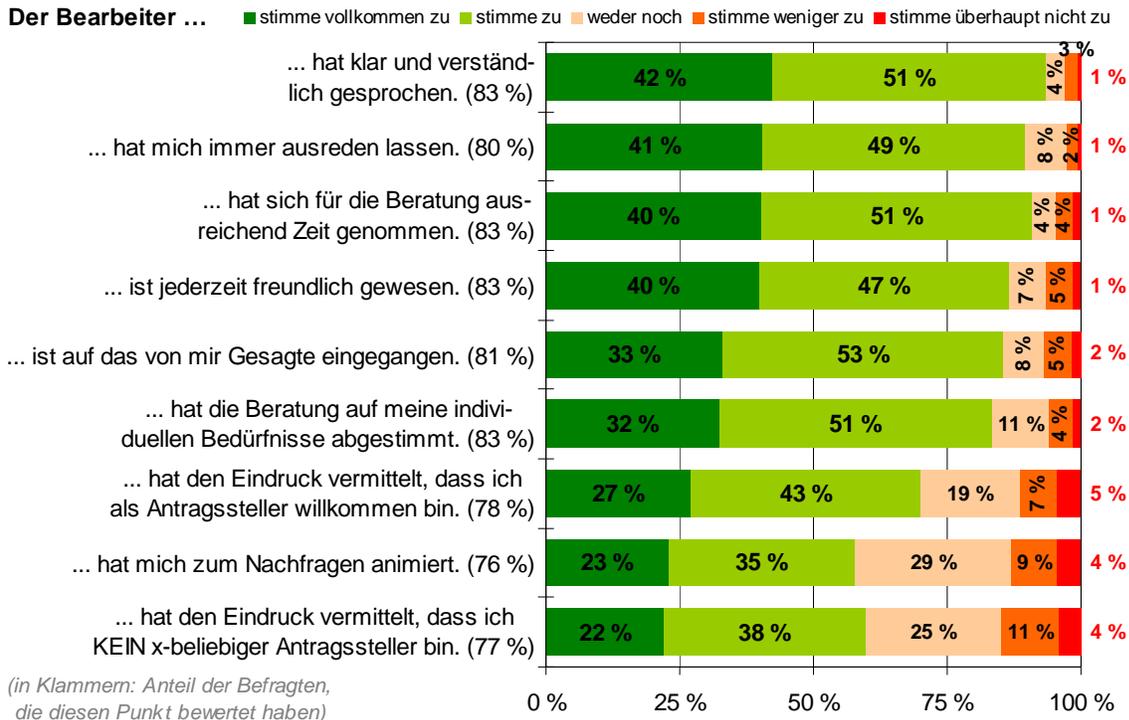


Abb. 19: Aussagen zur Beratung

Die ersten fünf Aussagen in Abb. 19 weisen Zustimmungen von über bzw. knapp 90 % auf (Summe für „stimme vollkommen zu“ und stimme zu“ von 93 % bis 86 %). Diese Punkte, die die Kunden durchaus positiv wahrnehmen, können im Vergleich zu den folgenden vier Punkten sicher als die „Pflicht“ des Gesprächs verstanden werden.

Etwas kritischer fällt die Bewertung der unteren vier Punkte aus, die schon eher als die „Kür“ einer solchen Beratung verstanden werden kann. Wie beim Thema Wartezeiten kommt es aber auch hier darauf an, wie der Kunde sich gefühlt hat. Das wurde mit der folgenden Frage erfasst.

Wie war Ihr Eindruck vom Gespräch? Wie haben Sie sich gefühlt?

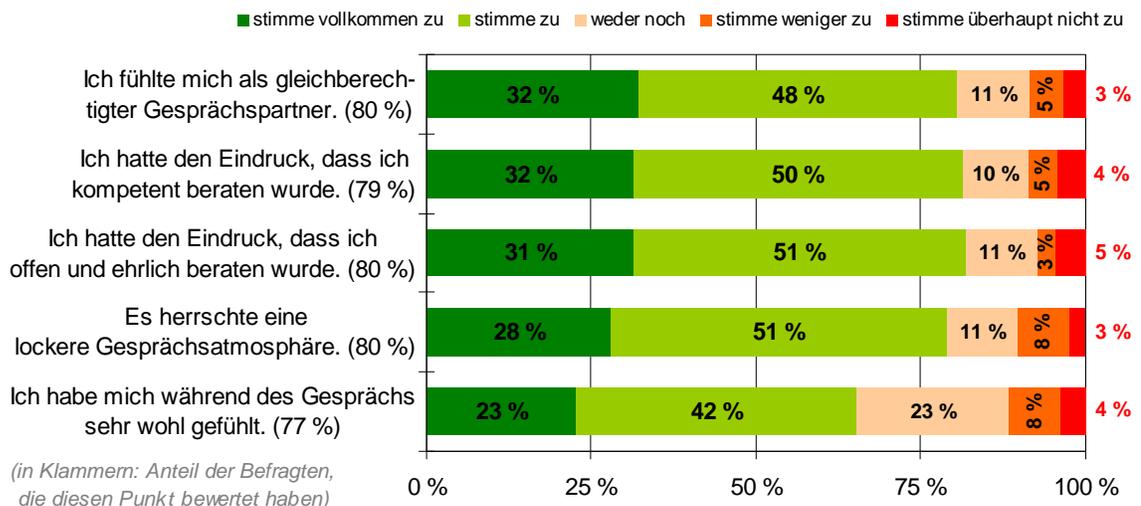


Abb. 20: Eindruck vom Beratungsgespräch

Auffällig ist, dass sich fast jeder achte Befragte (12 %) während des Gesprächs nicht wohl fühlte, was sicherlich auch auf den Gesprächsinhalt zurückzuführen ist. Allen anderen Aussagen stimmen jeweils mindestens drei von vier befragten Kunden zu.

Die Mittelwerte der Aussagen aus beiden vorhergehenden Fragen zu Beratung (sind unter der Überschrift „Wie würden Sie Auskunft und Beratung INSGESAMT bewerten?“ auf S. 19 zu finden. Dort ist auch dargestellt, in welchem Zusammenhang die genannten Punkte mit der Gesamtbewertung der Beratung stehen.

Ein Beispiel: Diejenigen, die die Beratung insgesamt maximal mit „Basisqualität“ bewerteten, vergaben für die Aussage „Es herrschte eine lockere Gesprächsatmosphäre.“ auf der Skala von „1“ („stimme vollkommen zu“) bis „5“ („stimme überhaupt nicht zu“) durchschnittlich eine 2,9. Die Befragten, die die Beratung mit „Wunsch- oder Überraschungsqualität“ werteten, gaben eine 1,5.

Gab es während des Beratungsgesprächs Störungen? Wenn ja, welche?

Als weiterer wichtiger Aspekt ist die Störungsfreiheit der Beratungsgespräche anzusehen. Sie war im Großteil der Fälle gegeben (89 %). In insgesamt 40 Beratungsgesprächen traten Störungen auf. Die Hälfte davon wurde von anderen Mitarbeitern verursacht, ein weiteres Viertel waren Telefongespräche oder -klingeln (siehe dazu Abb. 21).

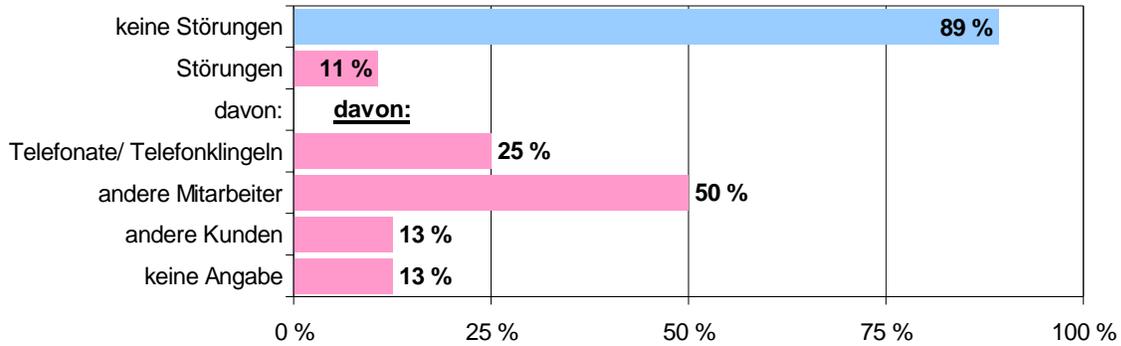


Abb. 21: Störungen während der Beratung

Haben Sie die benötigten Informationen erhalten? Wissen Sie, was weiter passiert bzw. was Sie tun müssen?

Sinn und Zweck eines Beratungsgesprächs ist es natürlich, den Kunden mit den Informationen zu versorgen, die er sucht. Weiterhin sollte dem Kunden nach der Beratung klar sein, was weiter passiert bzw. was er oder sie zu tun hat.

Beide Anforderungen wurden – wie folgende Abbildung zeigt – im größten Teil der Fälle erfüllt:

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



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

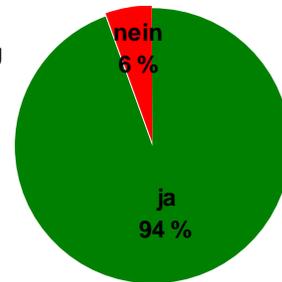


Abb. 22: Erhalt von Information und Klärung des weiteren Vorgehens

Was könnte oder sollte bei der Auskunft/Beratung verbessert werden?

Auf die Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten bei Auskunft und Beratung machten 66 Personen Angaben (15 %), von denen sich viele eine auf ihre konkrete Situation zugeschnittene Beratung wünschen. Aber auch die Verkürzung der Wartezeiten und die Vereinfachung von Verfahrensweisen werden gewünscht.

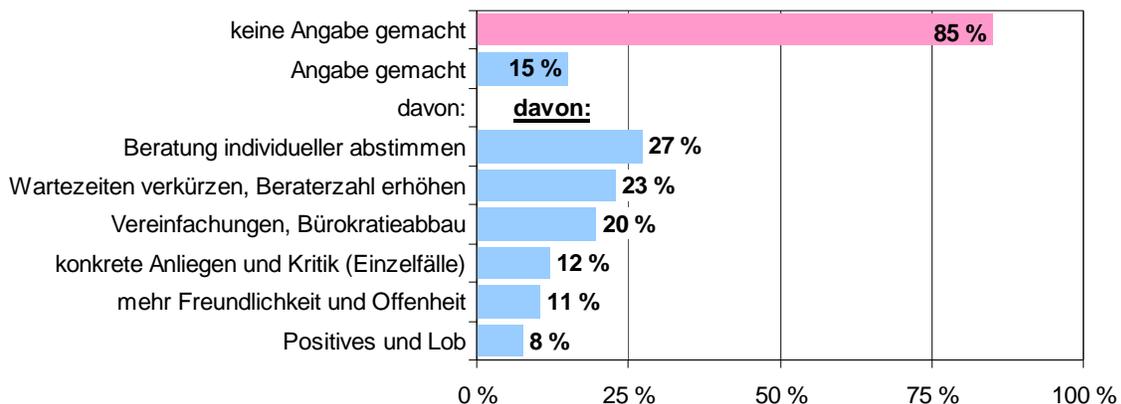


Abb. 23: Verbesserungsvorschläge zu Auskunft und Beratung

Wie würden Sie Auskunft und Beratung INSGESAMT bewerten?

Am Ende dieses Abschnittes „Auskunft und Beratung“ sollte wiederum eine Bewertung anhand der Qualitätsskala vorgenommen werden, was 77 % aller Befragten taten.

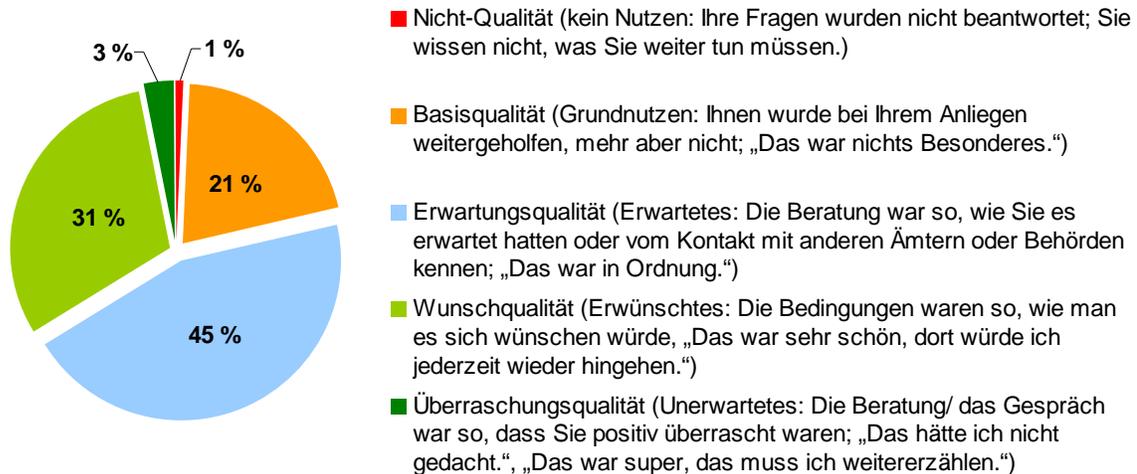


Abb. 24: Gesamtbewertung Auskunft und Beratung

Die Abbildung lässt erkennen, dass etwa acht von zehn befragten Kunden mindestens die Beratung erhalten haben, die sie erwartet hatten (rund 79 % werteten mindestens mit „Erwartungsqualität“ oder besser). In etwa jedem dritten Fall (31 %) verlief die Beratung wunschgemäß (Rahmenbedingungen und Infrastruktur: 26 %) und manchmal sogar überraschend positiv (3 %).

Aus dieser Antwortverteilung ergibt sich ein Mittelwert von rund 3,2 für die Bewertung von Auskunft und Beratung. Das bedeutet, dass die befragten Kunden auch hier im Mittel das vorfinden, was sie erwarten. Auf der Skala von „Nicht-Qualität“ bis „Überraschungsqualität“ liegt das Ergebnis etwas über „Erwartungsqualität“:

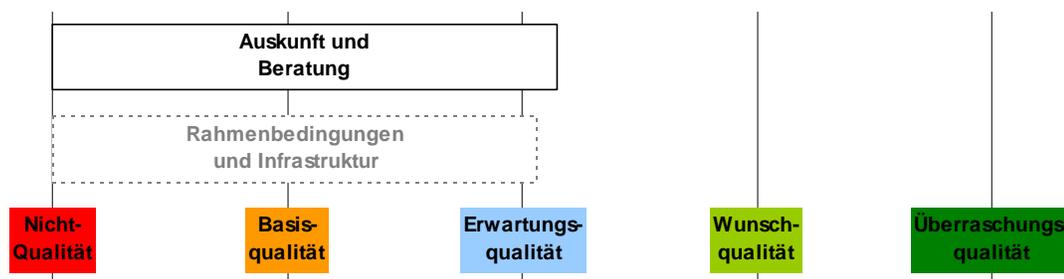


Abb. 25: Gesamtbewertung Auskunft und Beratung – Mittelwert

Der direkte Vergleich zeigt, dass Auskunft und Beratung damit etwas besser abschneiden als der Punkt „Rahmenbedingungen und Infrastruktur“.

Beim Thema Auskunft und Beratung wurden weit mehr verschiedene Aspekte erfasst als bzgl. der Rahmenbedingungen und die Wertungen der Einzelpunkte liegen viel klarer auseinander, wenn sie nach der Qualitätsbewertung differenziert werden (vgl. dazu Abb. 15, S. 14). Das Ergebnis ist klar: Je mehr Zustimmung und damit positive Aspekte, desto besser die Gesamtbewertung, wie folgende Abbildung zeigt.

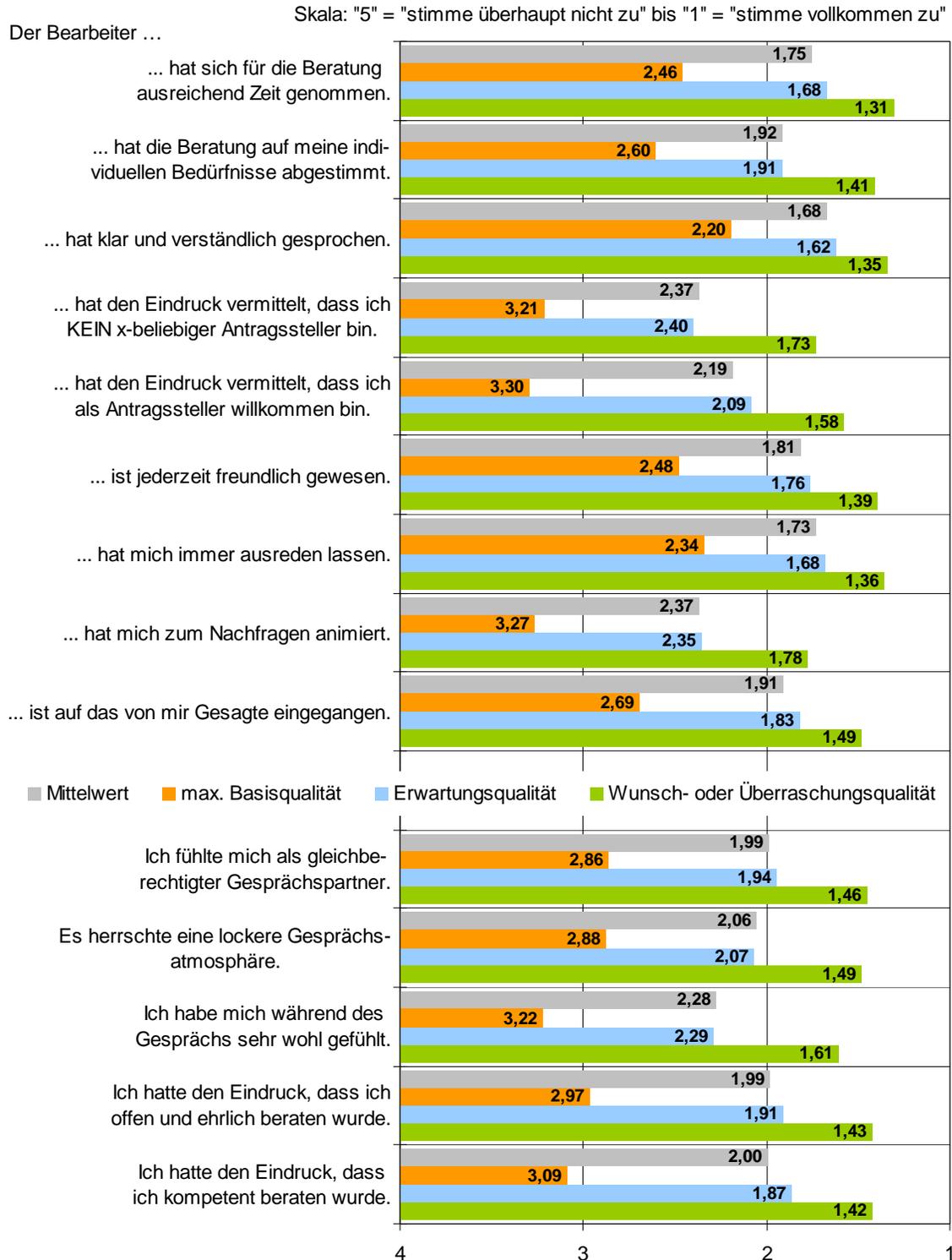


Abb. 26: Zusammenhang Gesamtbewertung Beratung – Zustimmung zu einzelnen Aspekten

Hinweis zur Interpretation: Je weiter der Ausschlag des Balkens nach rechts, desto höher die Zustimmung der Befragten zu diesem Punkt. Die unterschiedlichen Farben stehen für die abgegebene Qualitätsbewertung. Bsp.: alle Befragten, die die Qualität von Auskunft und Beratung insgesamt als „Wunschqualität“ beschrieben, stimmten der Aussage „Es herrschte eine lockere Gesprächsatmosphäre.“ fast durchgehend zu, was im Mittelwert von 1,49 auf der Skala von „1“ („stimme vollkommen zu“) bis „5“ („stimme überhaupt nicht zu“) deutlich wird.

4 Anträge, Antragsbearbeitung und Bescheide

Zu welchen Leistungen haben Sie sich beraten lassen?

Zu welchen Leistungen sich die befragten Bürgerinnen und Bürger beraten ließen, wurde bereits eingangs dargestellt (vgl. Abb. 6, S. 10). Dort wurde gezeigt, dass sich 75 % der Befragten u. a. zum Wohngeld beraten ließen, weitere 22 % zum Elterngeld und 18 % zum Landesblindengeld.

Haben Sie bereits einen Antrag ausgefüllt?

Etwa neun von zehn Befragten (89 %) haben nach eigenen Angaben bereits einen Leistungsantrag ausgefüllt. Bei einem Großteil handelt es sich um Wohngeldanträge, die von 73 % genannt wurden (bezogen auf Diejenigen, die bereits einen Antrag ausgefüllt hatten; Mehrfachnennungen möglich).

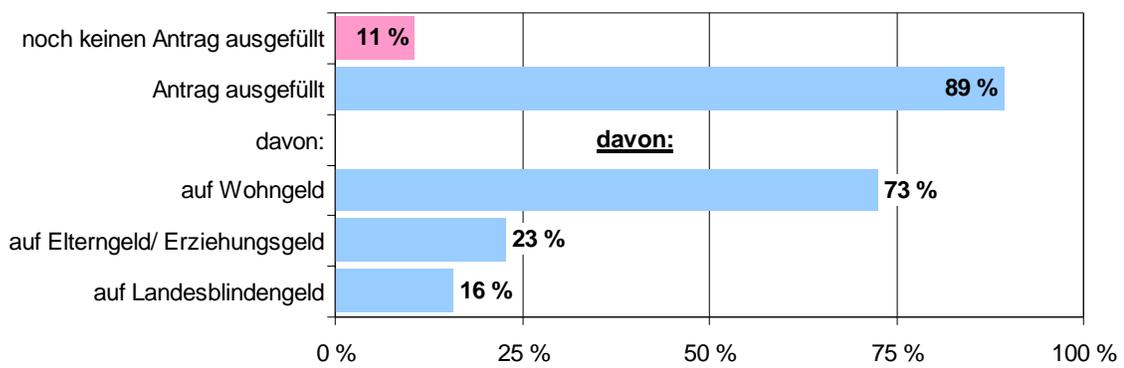


Abb. 27: Haben Sie bereits einen Antrag ausgefüllt?

Wie haben Sie den Antrag ausgefüllt?

Zwei Drittel der Befragten haben den entsprechenden Antrag allein ausgefüllt. Ein jeweils ähnlich großer Anteil von 16 % bzw. 18 % wurde beim Ausfüllen von anderen Personen unterstützt.

Allerdings ist zu erkennen, dass der Anteil der „Selbstaussfüller“ bei den Wohngeldanträgen deutlich höher als bei Eltern- bzw. Erziehungsgeld und Landesblindengeld liegt. Bei beiden letztgenannten nimmt fast jeder Vierte (24 % bzw. 23 %) die Unterstützung eines Mitarbeiters in Anspruch.

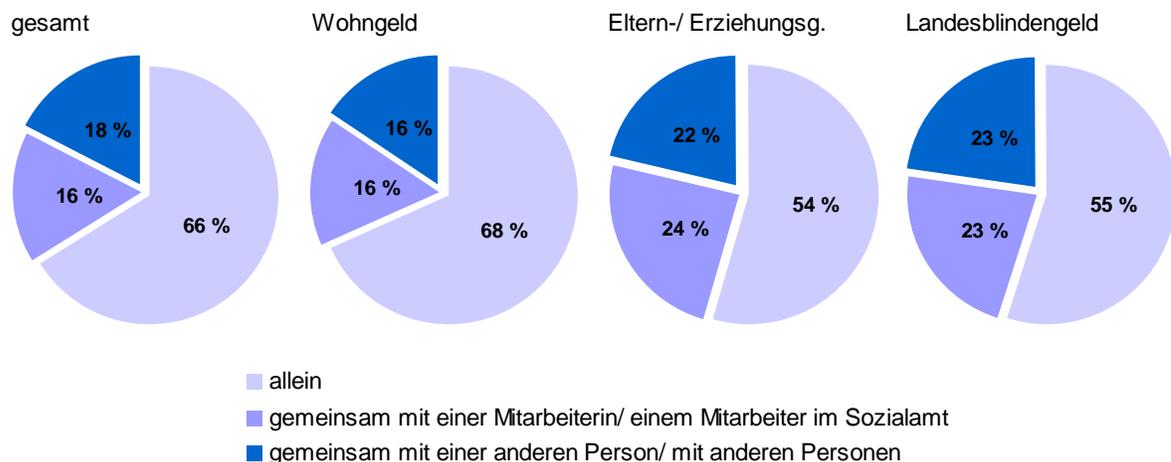


Abb. 28: Wie haben Sie den Antrag ausgefüllt?

Bewertung des Antragsformulars

Mit den folgenden Punkten sollten die befragten Antragssteller die Antragsformulare bezüglich ihrer Handhabbarkeit bewerten. Zwar überwiegt die Zustimmung zu den Aussagen mit jeweils insgesamt über 60 % („stimme vollkommen zu“ + „stimme zu“), allerdings verneinte auch etwa jeder Vierte, dass sich das betreffende Formular problemlos und ohne fremde Hilfe ausfüllen lässt.

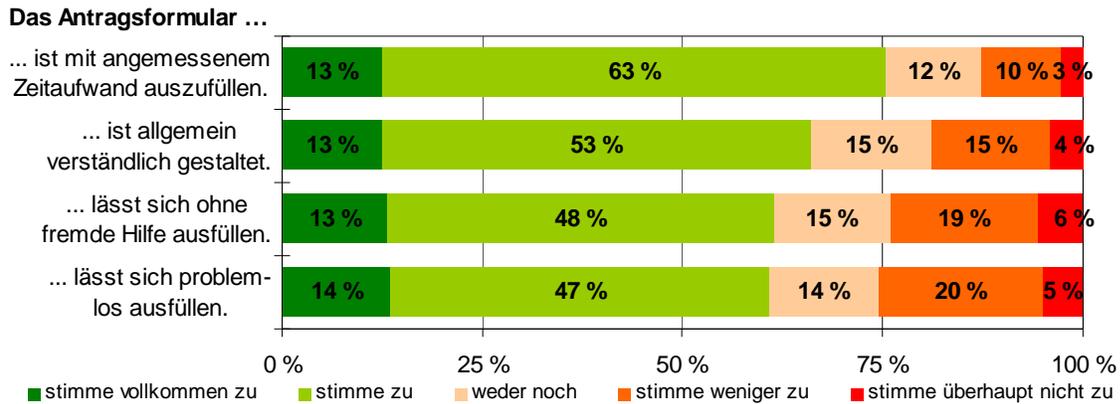


Abb. 29: Bewertung des Antragsformulars

In Anbetracht des höheren Anteils der „Selbstaussfüller“ bei Wohngeldanträgen ist zu vermuten, dass sich auch die Bewertung des Antragsformulars je nach Art des Antrags unterscheidet. Diese Gegenüberstellung erfolgt anhand der Mittelwerte:

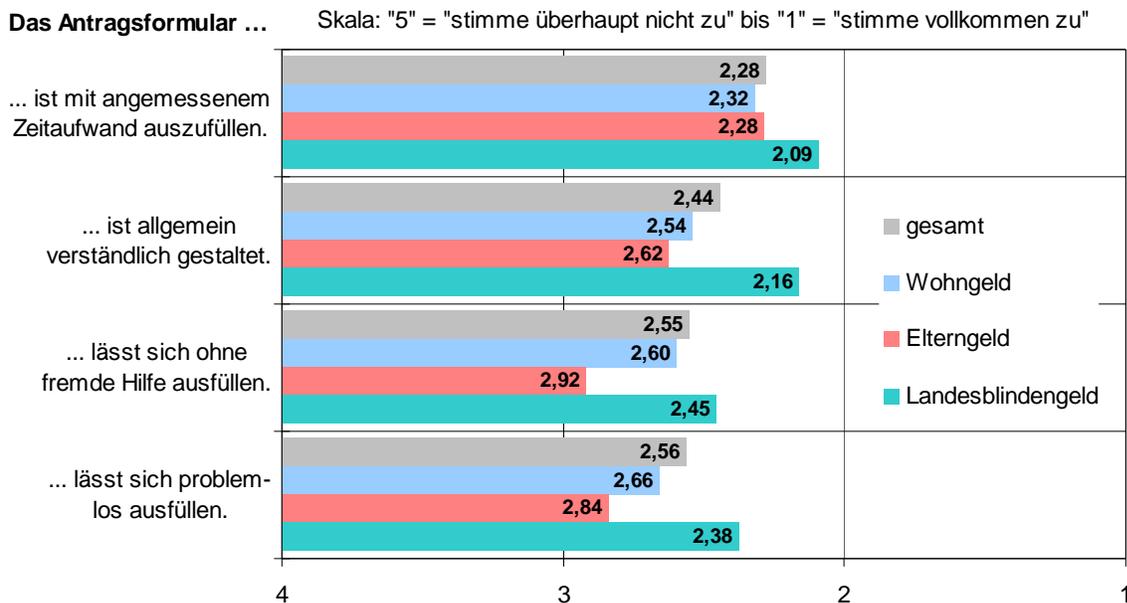


Abb. 30: Bewertung des Antragsformulars nach Art des Antrags

Obwohl oder gerade weil die Wohngeldanträge häufiger allein ausgefüllt werden, fällt die Bewertung der Handhabbarkeit nicht wie erwartet überdurchschnittlich gut aus (je weiter der Ausschlag nach rechts, desto höher die Zustimmung). Die Abbildung lässt den Schluss zu, dass die Anträge auf Eltern- bzw. Erziehungsgeld die am schwersten auszufüllenden sind – hier liegt die Zustimmung zu allen Punkten hinter den anderen Anträgen.

War Ihnen nach dem Ausfüllen klar, welche Nachweise beigelegt werden müssen?

Welche Nachweise den Anträgen beigelegt werden müssen, war durchschnittlich acht von zehn Befragten klar. Auch hier ist zu erkennen, dass der Elterngeldantrag etwas komplizierter auszufüllen ist: einem Viertel der Antragsteller war nicht klar, welche Nachweise beigelegt werden müssen.

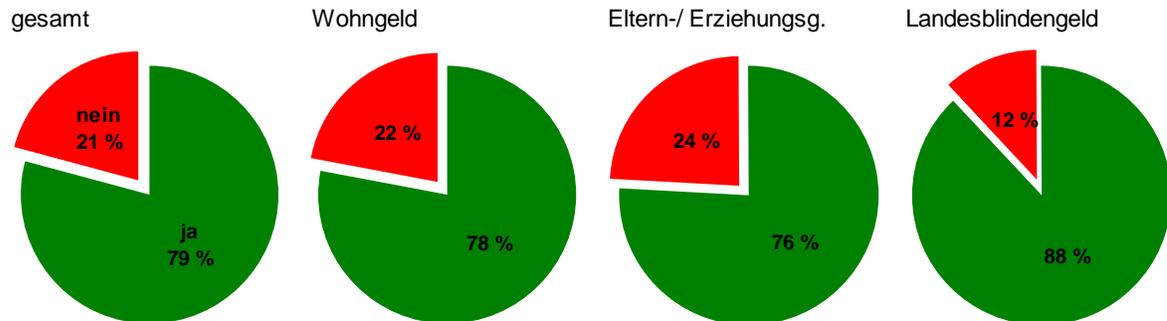


Abb. 31: Klarheit über beizulegende Nachweise

Mussten/ müssen Sie nach Abgabe des Antrages noch Unterlagen nachreichen?

Die recht hohe Klarheit über die beizulegenden Nachweise hätte theoretisch dazu führen müssen, dass der Großteil der befragten Kunden diese Frage mit „nein“ beantworten. Die Realität sieht allerdings so aus, dass insgesamt gesehen zwei Drittel (66 %) der Antragsteller Unterlagen nachreichen mussten. Die differenzierte Betrachtung nach Art des Antrags verschärft dieses Bild: mehr als drei von vier Kunden (77 %), die einen Antrag auf Wohngeld oder Elterngeld ausgefüllt haben, mussten Unterlagen nachreichen. Bei den Anträgen zum Landesblindengeld ist die Verteilung fast spiegelbildlich (siehe Abb. 32).

Zumindest mussten die Befragten, denen nach eigener Aussage klar war, welche Nachweise beigelegt werden müssen, insgesamt seltener Unterlagen nachreichen (60 %) als Diejenigen, denen das nicht klar war (85 %).

Müssen Unterlagen nachgereicht werden?	gesamt	Wohngeld	Elterngeld	Landesblindengeld
ja	66 %	77 %	77 %	27 %
nein	34 %	23 %	23 %	73 %

Wenn ja: Sind die Fristen ausreichend?	gesamt	Wohngeld	Elterngeld	Landesblindengeld
ja	87 %	86 %	90 %	85 %
nein	14 %	14 %	10 %	15 %

Abb. 32: Nachreichen von Unterlagen

Wenn die Antragsteller Unterlagen nachreichen mussten oder müssen, so empfinden sie die dafür gesetzten Fristen in der Regel zum größten Teil als ausreichend.

Ob die teilweise Unklarheit über beizulegende Nachweise oder vielleicht die Handhabbarkeit der Anträge im Allgemeinen als problematisch anzusehen sind, sollen die folgenden Verbesserungsvorschläge der Bürgerinnen und Bürger zeigen.

Was könnte/ sollte bei der Antragstellung/ den Formularen verbessert werden?

Rund 17 % machten zum Vorgang der Antragstellung bzw. zu den Formularen Verbesserungsvorschläge oder äußerten Kritik. Der Großteil dieser Aussagen bezog sich auf die Verständlichkeit der Anträge in Hinblick auf Sprache („kein Beamtendeutsch“) und teilweise nicht eindeutige Formulierungen. In einem Teil ihrer Aussagen wünschten sich die Befragten zudem eine bessere Übersichtlichkeit und kürzere Formulare („teilweise bis zu 7 Seiten“).

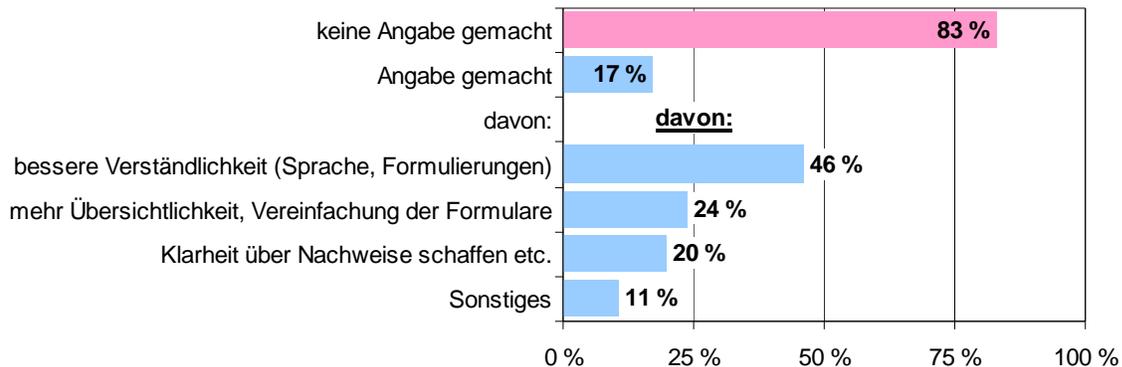


Abb. 33: Verbesserungsvorschläge Antragstellung und Formulare

Wie lange hat die Bearbeitung Ihres Antrages ungefähr gedauert?

Knapp acht von zehn Befragten (78 %) gaben an, bereits einen Bescheid zu ihrem Antrag erhalten zu haben. 21 % dieser Personen hat ein bis zwei Wochen, weitere 37 % über zwei bis vier Wochen und 42 % länger als vier Wochen auf den Bescheid gewartet (jeweils nach vollständiger Abgabe aller geforderten Unterlagen und Nachweise).

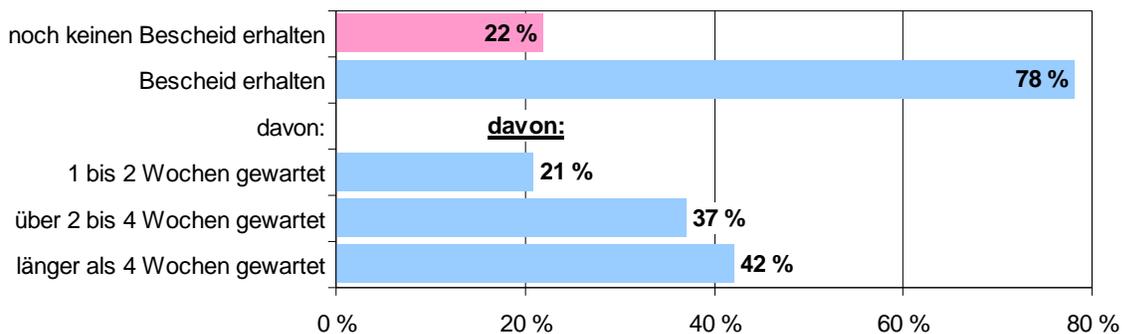


Abb. 34: Wartezeit auf den Bescheid

Die in Abb. 34 gezeigten Werte beziehen sich auf Bescheide zu den drei verschiedenen Anträgen. Eine differenzierte Betrachtung nach Antragsart offenbart Unterschiede in den Wartezeiten:

	Wohngeld	Elterngeld	Landesblindengeld
noch keinen Bescheid erhalten	19 %	31 %	6 %
Bescheid erhalten, davon: ...	81 %	69 %	94 %
... 1 bis 2 Wochen gewartet	21 %	23 %	11 %
... über 2 bis 4 Wochen gewartet	40 %	43 %	36 %
... länger als 4 Wochen gewartet	39 %	34 %	52 %

Abb. 35: Wartezeit auf den Bescheid nach Antragsart

Wie haben Sie diese Wartezeit empfunden?

Ähnlich wie der Wartezeit auf die Beratung gilt auch hier, dass es letztlich auf das Empfinden der Wartezeit ankommt. Insgesamt fanden ca. 61 % aller Bescheidempfänger die Wartezeit in Ordnung (38 % „vollkommen in Ordnung“ + 23 % „gerade noch in Ordnung“). Erwartungsgemäß sind aber in Abhängigkeit von der Bearbeitungsdauer gravierende Unterschiede festzustellen:

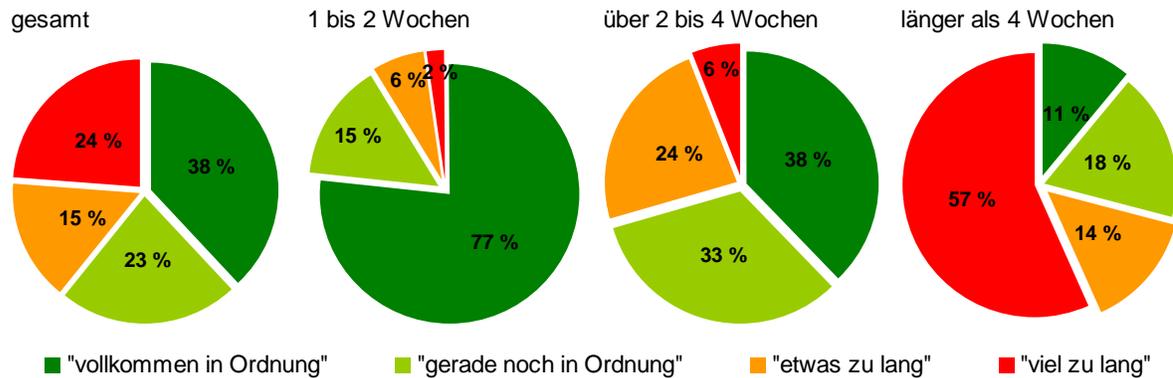


Abb. 36: Empfinden der Wartezeit

Diejenigen, die nur ein bis zwei Wochen auf den Bescheid warteten, fanden das zu über 90 % in Ordnung. Bei einer Wartezeit von über zwei bis Wochen waren es immer noch etwa sieben von zehn Befragten (71 %). Für Wartezeiten von über vier Wochen konnten dann nur noch 29 % der Antragsteller Verständnis aufbringen.

Hatten Sie Rückfragen zum Bescheid?

Insgesamt hatte ein reichliches Drittel (35 %) der Kunden Rückfragen zum erhaltenen Bescheid, wobei dieser Anteil bei den Wohn- und Elterngeldbescheiden mit 37 % bzw. 42 % etwas höher lag. Zu den Bescheiden zum Landesblindengeld hatte nur jeder Vierte Rückfragen.

Hatten Sie Rückfragen zum Bescheid?	gesamt	Wohngeld	Elterngeld	Landesblindengeld
ja	35 %	37 %	42 %	24 %
nein	65 %	63 %	59 %	76 %

Wenn ja: Waren die Erklärungen/ Antworten hilfreich?	gesamt	Wohngeld	Elterngeld	Landesblindengeld
ja	71 %	67 %	88 %	67 % (< 10 Fälle)
nein	29 %	33 %	13 %	33 %* (< 10 Fälle)

Abb. 37: Rückfragen zum Bescheid

Wenn Rückfragen bestanden, wurden diese im Großteil der Fälle hilfreich beantwortet.

In einem weiteren Schritt sollte der Bescheid selbst beurteilt werden.

Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zum Bescheid zu?

Die Aussage, dass die Berechnungen im Bescheid gut nachzuvollziehen sind, erntete die geringste Zustimmung unter den drei Bewertungskriterien: 23 % der Bescheidempfänger widersprachen der Aussage und jeder Fünfte (19 %) war sich nicht schlüssig darüber. Von jeweils rund 79 % wurde den Bescheiden hingegen Verständlichkeit und Übersichtlichkeit attestiert.

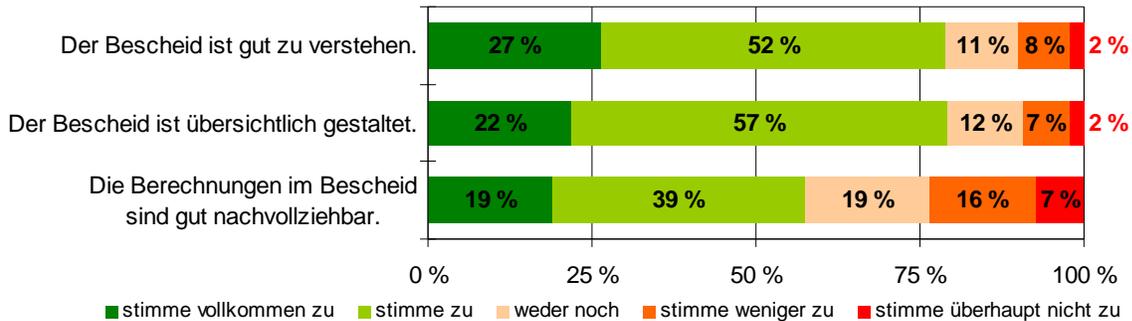


Abb. 38: Bewertung des Bescheids

Je nach Art der Leistung sind die Bescheide unterschiedlich, was sich auch in einer unterschiedlichen Bewertung zeigt. Die Gegenüberstellung erfolgt anhand der Mittelwerte. Dabei gilt wiederum, dass kleinere Werte für eine höhere Zustimmung stehen (die beste Bewertung wäre „1“ für „stimme vollkommen zu“). Demnach werden Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Elterngeldbescheid am besten bewertet. Bei der Nachvollziehbarkeit der Berechnungen liegen die Bescheide zum Landesblindengeld vorn.

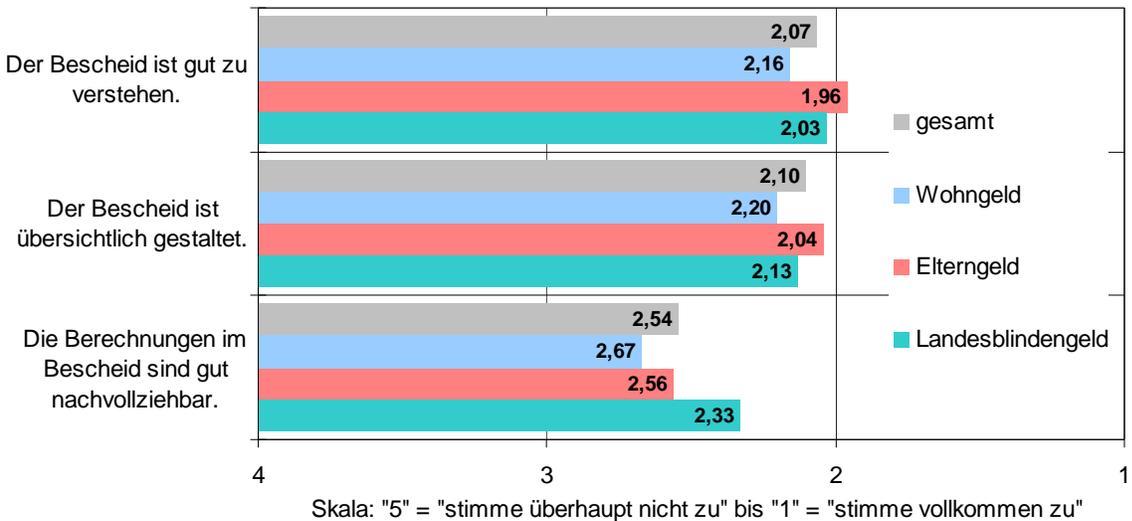


Abb. 39: Bewertung des Bescheids nach Art des Antrags

Die Wohngeldbescheide schneiden in diesem Vergleich in allen Punkten schlechter ab als die beiden anderen Bescheidstypen. Die Nachvollziehbarkeit der Berechnungen zum Wohngeld erhält insgesamt die schlechteste Bewertung.

5 Informations- und Kontaktmöglichkeiten

Im letzten Teil des Fragebogens sollten die Kunden angeben, ob und wie sie sich vor ihrem Besuch bei der Abteilung Soziale Leistungen über die entsprechenden Leistungen informiert haben.

Haben Sie sich vor der Antragstellung oder vor dem Beratungstermin informiert?

	Zu welchen Leistungen haben Sie sich informiert/ beraten lassen?			
	gesamt	Wohngeld	Elterngeld	Landesblindengeld
Ich habe mich vorab informiert.	69 %	68 %	70 %	74 %
Ich habe mich vorab nicht informiert.	31 %	32 %	30 %	26 %

Abb. 40: Einholen von Informationen vor der Beratung

Etwa sieben von zehn befragten Bürgerinnen und Bürger haben sich vor der dem Beratungsgespräch im Moritzhof bzw. vor der Antragstellung informiert. Die Unterscheidung danach, zu welchen Leistungen sich die Betroffenen beraten ließen, bringt nur geringe Unterschiede zum Vorschein.

Auf welchem Weg haben Sie sich informiert?

Jeweils knapp die Hälfte Derjenigen, die sich vorab informiert haben, nutzte das Online-Angebot der Stadt Chemnitz sowie Informationsblätter bzw. Broschüren (jeweils 48 %).

genutzte Informationswege

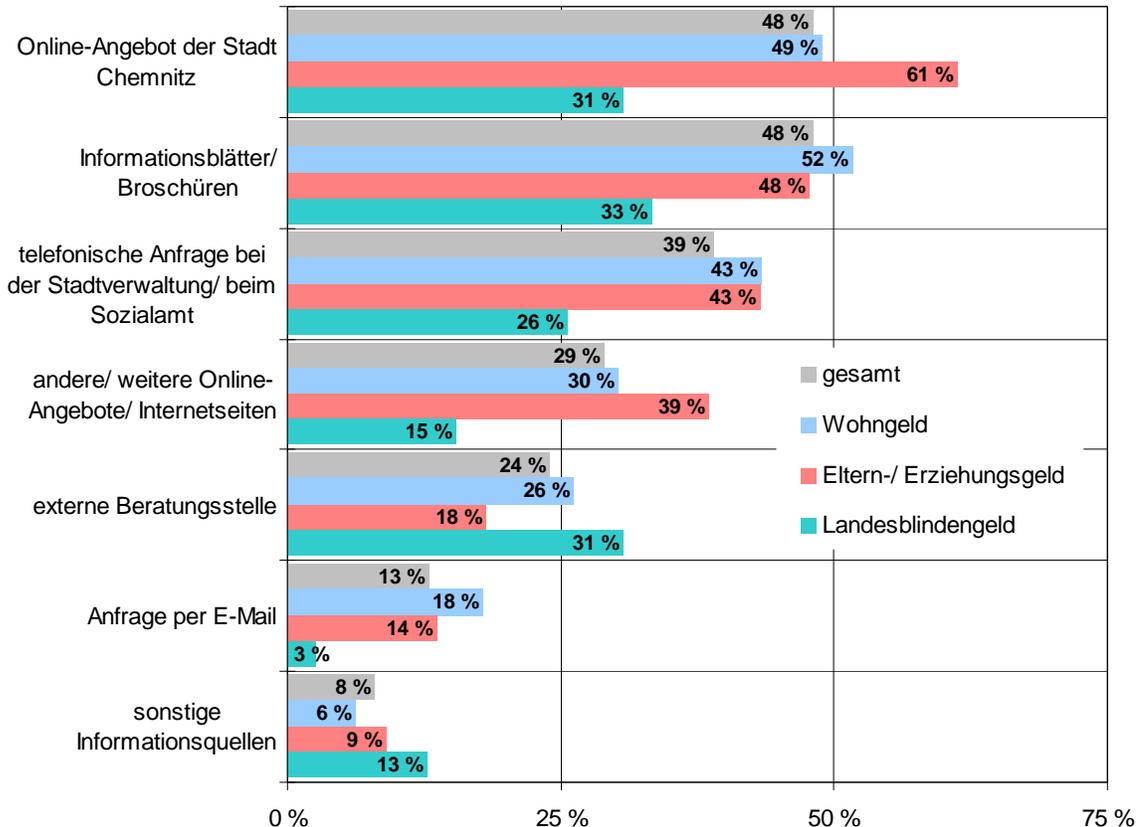


Abb. 41: Genutzte Informationsquellen

Je nachdem, wozu sich die Befragten haben beraten lassen, unterscheiden sich die genutzten Informationsquellen. So nutzten bspw. 61 % Derjenigen, die sich zum Elterngeld informieren wollten, das Online-Angebot der Stadt Chemnitz (vgl. Abb. 41).

Wie würden Sie die gefundenen Informationen bewerten?

Die von den Befragten genutzten Quellen wurden sowohl bezüglich des Informationsgehaltes als auch bezüglich der Informationsaufbereitung zum größten Teil gut oder auch sehr gut bewertet. Zwischen den verschiedenen Angeboten sind allerdings auch Unterschiede festzustellen:

	sehr gut	gut	weniger gut	schlecht
Online-Angebot der Stadt Chemnitz				
Informationsgehalt	22 %	57 %	14 %	7 %
Informationsaufbereitung	14 %	64 %	16 %	6 %
andere/ weitere Online-Angebote/ Internetseiten				
Informationsgehalt	17 %	60 %	19 %	4 %
Informationsaufbereitung	9 %	59 %	23 %	9 %
tel. Anfrage bei Stadtverwaltung/ Sozialamt				
Informationsgehalt	21 %	58 %	15 %	6 %
Informationsaufbereitung	18 %	59 %	21 %	3 %
Informationsblätter/ Broschüren				
Informationsgehalt	13 %	72 %	11 %	3 %
Informationsaufbereitung	8 %	78 %	14 %	0 %
Anfrage per E-Mail				
Informationsgehalt	zu wenige Angaben			
Informationsaufbereitung				
externe Beratungsstelle				
Informationsgehalt	27 %	62 %	7 %	4 %
Informationsaufbereitung	6 %	81 %	13 %	0 %

Abb. 42: Bewertung der genutzten Informationsquellen

Welche Informationsquelle hat Ihnen vorab am meisten geholfen?

Auf die Frage, welche Informationsquelle vorab am hilfreichsten war, nannten die Befragten zu 50 % das Internet, wobei bei einem großen Teil die Informationen auf www.chemnitz.de gemeint sein dürften.

Die restlichen 50 % verteilen sich auf externe Beratungsstellen, telefonische Anfragen, Broschüren oder Informationen von Freunden oder Bekannten.

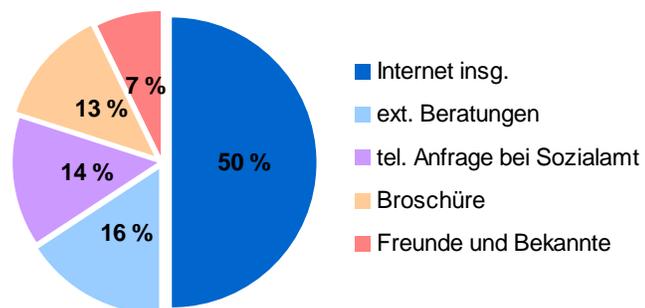


Abb. 43: Hilfreichste Informationsquelle

6 Gesamteindruck und allgemeine Verbesserungsvorschläge

Wir würden Sie bitten, uns jeweils GENAU EINE SACHE zu nennen, die in besonders positiv oder negativ aufgefallen oder in Erinnerung geblieben ist?

Immerhin einem reichlichen Drittel der Befragten fiel etwas ein, was ihm oder ihr besonders positiv aufgefallen oder in Erinnerung geblieben ist. Immer wieder wurde die Freundlichkeit der Mitarbeiter lobend hervorgehoben (40 % aller Nennungen). Aber auch die Inhalte der Beratung sowie die Kompetenz der Mitarbeiter (29 %) sowie kurze Warte- und Bearbeitungszeiten (14 %) hinterließen bei den Kunden bleibende positive Eindrücke.

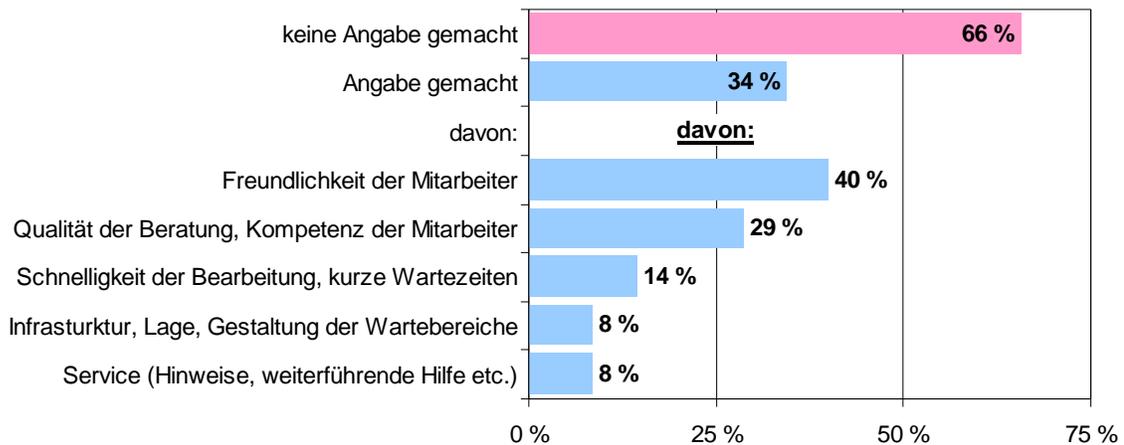


Abb. 44: Was ist Ihnen besonders positiv aufgefallen?

Negative Auffälligkeiten und Erinnerungen wurden von 25 % der Befragten niedergeschrieben. Die Aussagen dazu sind breit gefächert. Insgesamt 23 % der Aussagen beziehen sich (jeweils zu ähnlich großen Teilen) auf die Beschilderung, die Parksituation und das Ambiente im Haus.

Zusammengefasste 38 % der Aussagen behandeln das Thema „Wartezeiten“ im weiteren Sinne (davon 21 % Wartezeiten vor Ort und 17 % Dauer der Antragsbearbeitung).

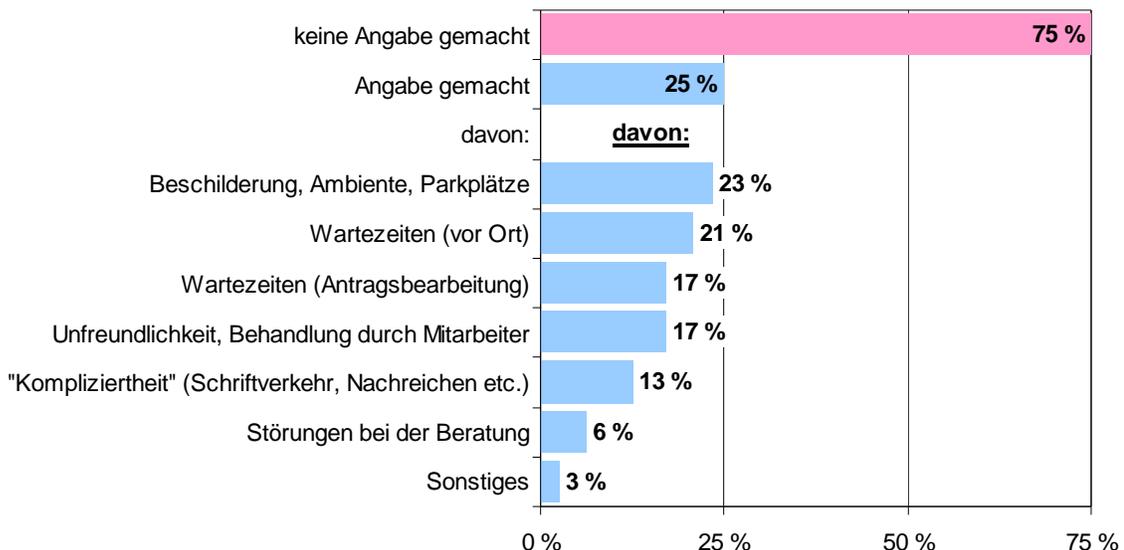


Abb. 45: Was ist Ihnen besonders negativ aufgefallen?

Gern können Sie uns noch etwas mitteilen, Vorschläge machen oder Kritik üben.

Rund 12 % der Befragten (55 Personen) nutzten die Möglichkeit, abschließend noch einmal eine Mitteilung zu hinterlassen. Diese Mitteilungen sind hier im Originalton dargestellt:

- *Als Schwerbehinderter hat man in der Stadt Chemnitz ein sehr schweres Los gezogen. Ohne Unterstützung schafft man dieses nicht. Selbst Anträge mit Befundunterlagen, die ich mit Rückschein dem Amt zusendete, verschwinden ganz einfach, wenn man nach 2 Monaten nicht nachfragt.*
- *Am besten fand ich die Beschilderung "heute Zi. 302" und am Zi. 302 "heute Zi. 301". Komisch.*
- *Antragsstellung Elterngeld zu kompliziert, zu viele Nachweise, Rücksprachen mit ARGE etc.*
- *Bearbeitungszeiten von Schwerbehindertenausweis sollten unter einem Jahr liegen!!!! Wobei mir klar ist, dass bestimmte Krankheitszustände besonders geprüft werden müssen, aber bei tatsächlicher Dialysepflicht ist diese o. g. Bearbeitungszeit nicht nachvollziehbar*
- *Beschilderungssystem verwirrt, keine Toiletten offen bei den langen Wartezeiten, verschlossene Türen von/ zur Tiefgarage, Eingangsdrehtür zu eng für Kinderwagen mit Begleitperson, Unnötiges Hin- und Hergelaufe zwischen den Gängen oder Etagen.*
- *Besonderes Lob in der Beratung gilt Frau Fischer.*
- *Da vieles unter einem Dach ist, könnte man die Bearbeitungszeit und Informationen (von Amt zu Amt) schneller vorangehen.*
- *Der Antrag auf Sehbehindertengeld sollte online gestellt werden können.*
- *Der Fahrstuhl hält z. T. in allen Stockwerken, auch wenn da kein Fahrgast vor der Tür steht.*
- *Der Fragebogen ist zu allgemein gehalten. Er sollte behindertenspezifischer gestaltet werden. Blinde und sehbehinderte Bürger, die keinen Computer haben sind davon ausgeschlossen.*
- *der gesamte Service muss verbessert werden; vor allem keine ehem. Schuhverkäufer zur Berechnung von Bescheiden an die Schreibtische setzen, wo es doch bei manch einem ums blanke Überleben geht und diese Leute dann nur mit den Schultern zucken, einfach aus Unwissenheit.*
- *Die Wartezeit ist etwas zu lang.*
- *ein paar Grünpflanzen (gut gepflegt) und Lese-Angebote bzw. ein Kaffeeautomat wären auch mal eine Idee...*
- *ein sehr guter Service*
- *Ein Wasserspender bei Hitze für lange Wartezeiten*
- *einige Mitarbeiter im ganzen Haus sollten an ihrer Freundlichkeit arbeiten und nicht so genervt reagieren, wie bei Fragen auch außerhalb der Sprechzeiten*
- *Es fehlen im Zentrum Möglichkeiten für solche Behördengänge. Im Wartebereich "Wohngeldstelle" sollten Formblätter Wohngeldantrag ausliegen*
- *es fehlen kostenlose Parkplätze (für 1 Std.); eine große übersichtliche Beschilderung auf jeder Etage + vor jedem Fahrstuhl Richtungspfeile*
- *Es könnte durch mehrere Berater die Wartezeit und die Bearbeitungsdauer verkürzt werden.*
- *Es wäre sehr schön, wenn die Wohngeldbehörde einem nicht ständig Betrug unterstellen würde, nur weil man es gewöhnt ist, mit einem sehr niedrigen Einkommen auszukommen. Befehlstöne wie "Kommen Sie an dem Tag um die Uhrzeit persönlich vorbei!" sind nicht gerade förderlich.*
- *Es wäre zu begrüßen, wenn Ihre MA 7-seitige Anträge lesen würden und nicht nur die letzte Zeile begutachten - wie bei meinem Antrag auf Feststellung einer Behinderung!*
- *es würde schon reichen, sich dem Kunden gegenüber etwas freundlicher, menschlicher zu geben und ihn nicht merken lassen, dass die MA viel zu tun haben, da Warteraum noch voll ist. Man kommt sich vor, als ob die MA für jeden Kunden eine Zeitvorgabe hätten.*
- *etwas freundlicherer Wandschmuck/ Grünpflanzen in den Wartezimmern täten gut!*
- *Freundlichkeit und Unvoreingenommenheit wären wünschenswert, sowohl seitens der Mitarbeiter als auch der potentiellen Kunden*

- *Ganz wichtig: Die Öffnungszeiten durchgehend gestalten. Pausenauszeiten von 2 Stunden sind nicht akzeptabel. Die MA zur Beratung anhalten. Auch wenn die Zeit knapp ist, schließlich kann sich der Bürger nun weiß Gott nicht mit allen Bereichen, Paragraphen auskennen.*
- *Ich bin vollkommen zufrieden.*
- *Ich denke, dass Antragsteller und Sachbearbeiter gleichermaßen von der Bürokratie genervt sind. Vielleicht sollten sie sich alle mal zusammensetzen und gemeinsam gegen diesen Irrsinn demonstrieren.*
- *Ich habe meine Online-Anträge abgegeben, teilweise am Computer ausgefüllt und kostensparend ausgedruckt (2 Seiten auf eine) - die Anträge wurden abgelehnt bzw. nur widerwillig angenommen = völlig unverständlich!!!*
- *Ich würde mich freuen, wenn mein Bewilligungsbescheid endlich korrekt im Briefkasten liegen würde.*
- *im Eingangsbereich am Infoschalter ist selten jemand anzutreffen*
- *im Wartebereich eine kleine Spielecke einrichten*
- *Jeder sollte froh sein, dass es in der Stadtverwaltung so viele freundliche Mitarbeiter gibt und Stellen vorhanden sind, die uns weiterhelfen.*
- *kleine Spielecke im Zimmer Elterngeldstelle*
- *Klimatisierung im Wartebereich schlecht für Muttis mit Säuglingen bzw. werdende Muttis*
- *konnte den Kassenautomaten nicht auf Anhieb finden, die Gänge in den Etagen sind nicht einladend gestaltet*
- *längere Öffnungszeiten*
- *mehr Berater einstellen*
- *mehr Ordnung im Wartebereich*
- *mehr Servicezimmer, um die Wartezeiten zu verkürzen*
- *mehrere Berater (v. a. bei Wohngeldstelle)*
- *Mitarbeiter sollten besser psychologisch geschult werden und wissen, wovon sie reden*
- *Nachmittagsprechzeiten erweitern (für Berufstätige sonst schlecht wahrnehmbar)*
- *Öffnungszeiten und Beratung könnten verbessert werden. Montag ohne Sprechstunde ist unpassend.*
- *schärfere Mahnung der Ärzte - auf Anfrage nach 4 Monaten noch keine Antwort!*
- *schlecht erkennbar, wer als nächstes dran ist*
- *sich vorstellen, man ist kündbar + mies behandelt zu werden*
- *Sie sind auf dem richtigen Weg!*
- *So waren wir sehr begeistert von der Abteilung für Elterngeld. Nur leider kommen wir immer gleich zum Anfang der Öffnungszeiten, damit wir nicht mit unserem Baby lange Wartezeiten in Kauf nehmen müssen. Was nicht immer einfach in der Planung ist.*
- *Um eine Bearbeitung zu erreichen, musste ich mich bei einer übergeordneten Dienststelle beschweren, soweit darf es nicht kommen!*
- *Umfragebogen beim nächsten mal bitte kürzen, ist zuviel*
- *Wartebereich freundlicher gestalten*
- *Wasserspender in den Wartebereichen; Kundentoiletten in jeder Etage*
- *Wohngeldbearbeitung viel zu langsam, Wohngeld wird bezahlt, wenn man es benötigt, aber die Bearbeitung dauert teilweise Monate*
- *würde gern dort arbeiten*
- *Zentrale Stadtverwaltung: wenn sie es nicht 100%ig wissen, lieber erst informieren und zurückrufen (ich wurde erst falsch auf die Annaberger Straße geschickt)*

Anhang: Fragebogen

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

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Chemnitzer Einwohner bzw. Einwohnerin und zugleich Nutzer sozialer Leistungen haben Sie nicht nur Anspruch auf korrekte Entscheidungen zu Ihren Anträgen. Sie dürfen zugleich eine zuvorkommende, reibungslose, zügige und unbürokratische Bearbeitung Ihrer Anliegen erwarten.

Die Stadt Chemnitz hat aus diesen Gründen schon in den vergangenen Jahren eine Reihe von ähnlichen bzw. sich ergänzenden finanziellen Unterstützungen im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof zu der Abteilung „Soziale Leistungen“ zusammengeführt: So beispielsweise Wohn- und Elterngeld, Unterhaltssicherung aber auch die Feststellung einer Schwerbehinderung einschließlich der Gewährung des Landesblindengeldes.

Nunmehr sind wir bestrebt, unseren Service noch weiter auszubauen: Das heißt, wir wollen Ihnen wirklich Leistungen und Auskünfte **aus einer Hand** anbieten. Wir wollen für Sie weniger und kürzere Wege ermöglichen. Und wir wollen Nachfragen und für Sie ärgerliche Reklamationen vermeiden. Kurz: Wir wollen Bürgerfreundlichkeit und Kundenorientierung. Dafür benötigen wir eine gute Planung, aber auch **Ihre Unterstützung**, indem Sie sich an dieser Umfrage beteiligen und gegebenenfalls auch Freunde und Bekannte zur Beteiligung motivieren.

Der nachfolgende Fragebogen, den wir in der Zeit vom 14. Juni bis zum 06. August 2010 in den Servicebereichen der Abteilung „Soziale Leistungen“ bereithalten, bietet Ihnen Gelegenheit, uns sehr umfassend **Ihre Eindrücke, Ihre Vorschläge und Ihre Kritiken** zur Verbesserung unserer Dienstleistungen mitzuteilen – natürlich anonym und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Belange.

Für die Umfrage haben wir die Chemnitzer Firma Chempirica gewonnen, die in unserem Auftrag die Fragebögen einschließlich der Online-Befragung bereitstellt und auswerten wird.

Wir bitten Sie um Ihre Hinweise und bedanken uns schon jetzt für Ihr Engagement!

Stadt Chemnitz/ Sozialamt

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens und zur Teilnahme an der Umfrage: Bitte kreuzen Sie jeweils die zutreffende Antwort an (z. B. „zufrieden“). Wenn Sie etwas nicht beurteilen können oder wollen, lassen Sie dieses Feld einfach frei. An einigen Stellen fragen wir Sie nach konkreten Vorschlägen oder Erfahrungen, die Sie in die vorgesehenen Felder schreiben können. Am Ende jedes Themas hätten wir von Ihnen gern eine Gesamteinschätzung, die Sie als Qualitätsurteil abgeben sollen. Dazu finden Sie zur Veranschaulichung immer einige Aussagen, die das Ganze beschreiben sollen. Den ausgefüllten Fragebogen können Sie bis zum 6. August 2010 in den dafür bereit stehenden Behältnissen in den Servicebereichen der Abteilung "Soziale Leistungen" bzw. im Eingangsbereich des Moritzhofes einwerfen. Es besteht auch die Möglichkeit den Fragebogen online auszufüllen. Das Onlineformular erreichen Sie über: www.chemnitz.de → „Aktuelles“ (links im Menü) → „Umfragen“ oder www.chempirica.de.

A Rahmenbedingungen und Infrastruktur im Bürger- und Verwaltungszentrum Moritzhof

A1 Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Punkten?

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden
mit der Lage des Gebäudes im Stadtgebiet	<input type="radio"/>				
mit der Erreichbarkeit mit dem ÖPNV	<input type="radio"/>				
mit der Erreichbarkeit mit dem PKW	<input type="radio"/>				
mit den PKW-Parkmöglichkeiten	<input type="radio"/>				
mit den Öffnungszeiten	<input type="radio"/>				
mit den Ausschilderungen/Wegweisern innerhalb des Gebäudes	<input type="radio"/>				
mit der Gestaltung der Gänge und Wartebereiche	<input type="radio"/>				

A2 Haben Sie sich am Schalter im Eingangsbereich (im Erdgeschoss) informiert oder nach dem Weg gefragt? ja (weiter zur nächsten Frage) nein (weiter zu Frage A4)

Rückfragen richten Sie bitte an die Abteilung Soziale Leistungen, Tel. 0371 / 488 50 11

A3 Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zum Kontakt am Infoschalter zu?

Der Mitarbeiter/ die Mitarbeiterin am Schalter ...	stimme voll- kommen zu	stimme zu	weder/ noch	stimme weniger zu	stimme über- haupt nicht zu
... war freundlich und aufgeschlossen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... wirkte lustlos und unmotiviert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hat mein Anliegen sofort verstanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... konnte mir schnell weiterhelfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A4 Hatten Sie Schwierigkeiten, sich im Gebäude zurechtzufinden? nein ja

A5 Was könnte oder sollte im Bereich Erreichbarkeit/ Zurechtfinden verbessert werden?

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

A6 Wie würden Sie die genannten Punkte zum Thema „Rahmenbedingungen und Infrastruktur“ INSGESAMT bewerten (Fragen A1 bis A5)?

- Nicht-Qualität *kein Nutzen: bspw. Sie konnten keinen oder erst nach langer Suche einen Ansprechpartner finden.*
- Basisqualität *Grundnutzen: Ihnen wurde bei Ihrem Anliegen weitergeholfen, mehr aber nicht; „Das war nichts Besonderes.“*
- Erwartungsqualität *Erwartetes: Die Situation war so, wie Sie es erwartet hatten oder vom Kontakt mit anderen Ämtern oder Behörden kennen; „Das war in Ordnung.“; „Das war so, wie man es sich vorstellt.“*
- Wunschqualität *Erwünschtes: Die Bedingungen waren so, wie man es sich wünschen würde, bspw. war alles gut zu finden o. ä.; „Das war sehr schön, dort würde ich jederzeit wieder hingehen.“*
- Überraschungsqualität *Unerwartetes: Die Bedingungen waren so, dass Sie positiv überrascht waren; „Das hätte ich nicht gedacht.“; „Das war super, das muss ich weitererzählen.“*

B Auskunft und Beratung

B1 Wie lange mussten Sie bis zur Beratung/ bis zum Vorsprechen beim Berater warten? etwa _____ Minuten. Ich musste nicht warten. (weiter zu Frage B3)

B2 Wie haben Sie diese Wartezeit empfunden? vollkommen in Ordnung gerade noch in Ordnung
 etwas zu lang viel zu lang

B3 Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zu?

Der Bearbeiter/ die Bearbeiterin ...	stimme voll- kommen zu	stimme zu	weder/ noch	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu
... hat sich für die Beratung ausreichend Zeit genommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hat die Beratung auf meine individuellen Bedürfnisse abgestimmt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hat klar und verständlich gesprochen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hat den Eindruck vermittelt, dass ich kein x-beliebiger Antragsteller bin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hat den Eindruck vermittelt, dass ich als Antragsteller willkommen bin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ist jederzeit freundlich gewesen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hat mich immer ausreden lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hat mich zum Nachfragen animiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ist auf das von mir Gesagte eingegangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B4 Wie war Ihr Eindruck vom Gespräch? Wie haben Sie sich gefühlt?

Ihr Eindruck vom Gespräch:	stimme vollkommen zu	stimme zu	weder/ noch	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu
Ich fühlte mich als gleichberechtigter Gesprächspartner.	<input type="radio"/>				
Es herrschte eine lockere Gesprächsatmosphäre.	<input type="radio"/>				
Ich habe mich während des Gesprächs sehr wohl gefühlt.	<input type="radio"/>				
Ich hatte den Eindruck, dass ich offen & ehrlich beraten wurde.	<input type="radio"/>				
Ich hatte den Eindruck, dass ich kompetent beraten wurde.	<input type="radio"/>				

B5 Gab es während des Beratungsgesprächs Störungen? ja nein

wenn ja, welche? _____

B6 Haben Sie in der Beratung die Informationen erhalten, die Sie benötigt haben? ja nein

B7 Wussten/ wissen Sie, was nach der Beratung weiter passiert bzw. was Sie tun müssen? ja nein

B8 Was könnte oder sollte bei der Auskunft/ Beratung verbessert werden?

✍ _____

✍ _____

B9 Wie würden Sie die „Auskunft und Beratung“ INSGESAMT bewerten (Fragen B1 bis B8)?

- Nicht-Qualität *kein Nutzen:* Ihre Fragen wurden nicht beantwortet; Sie wissen nicht, was Sie weiter tun müssen.
- Basisqualität *Grundnutzen:* Ihnen wurde bei Ihrem Anliegen weitergeholfen, mehr aber nicht; „Das war nichts Besonderes.“
- Erwartungsqualität *Erwartetes:* Die Beratung war so, wie Sie es erwartet hatten oder vom Kontakt mit anderen Ämtern oder Behörden kennen; „Das war in Ordnung.“; „Das war so, wie man es sich vorstellt.“
- Wunschqualität *Erwünschtes:* Die Bedingungen waren so, wie man es sich wünschen würde, bspw. Sie bekamen zusätzliche Hinweise, das Gespräch war angenehm o. ä.; „Das war sehr schön, dort würde ich jederzeit wieder hingehen.“
- Überraschungsqualität *Unerwartetes:* Die Beratung/ das Gespräch war so, dass Sie positiv überrascht waren; „Das hätte ich nicht gedacht.“; „Das war super, das muss ich weitererzählen.“

C Anträge, Antragsbearbeitung und Bescheide

C1 Zu welchen Leistungen haben Sie sich informiert oder beraten lassen? (mehrere Nennungen möglich)

- Wohngeld Elterngeld/ Erziehungsgeld Landesblindengeld Sonstiges: _____

C2 Haben Sie bereits einen Antrag ausgefüllt?

ja (bitte rechts auswählen) \longrightarrow bitte auswählen:

- Wohngeld

Landesblindengeld

Elterngeld/ Erziehungsgeld

Sonstiges: _____

nein (weiter zu „D Informations- und Kontaktmöglichkeiten“)

C3 Wie haben Sie den Antrag ausgefüllt?

- allein
- gemeinsam mit dem Bearbeiter im Sozialamt
- gemeinsam mit einer anderen Person

C4 Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zum Antragsformular zu?

Das Antragsformular ...	stimme voll- kommen zu	stimme zu	weder/ noch	stimme weniger zu	stimme über- haupt nicht zu
... lässt sich problemlos ausfüllen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ist allgemein verständlich gestaltet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ist mit angemessenem Zeitaufwand auszufüllen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... lässt sich ohne fremde Hilfe ausfüllen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C5 War Ihnen nach dem Ausfüllen klar, welche Nachweise beigelegt werden müssen? ja nein

C6 Mussten/ müssen Sie nach Abgabe des Antrages noch Unterlagen nachreichen? ja nein

☞ wenn ja: Halten Sie die Fristen für das Nachreichen von Unterlagen für ausreichend? ja nein

C7 Was könnte oder sollte bei der Antragsstellung/ bei den Formularen verbessert werden?

☞

☞

C8 Wie lange hat die Bearbeitung Ihres Antrages ungefähr gedauert – gerechnet ab den Tag, an dem Sie die vollständigen Unterlagen abgegeben haben?

- Ich habe noch keinen Bescheid erhalten. (weiter zu „D Informations- und Kontaktmöglichkeiten“)
- 1 bis 2 Wochen
- über 2 bis 4 Wochen
- länger als 4 Wochen

C9 Wie haben Sie diese Wartezeit empfunden? vollkommen in Ordnung gerade noch in Ordnung
 etwas zu lang viel zu lang

C10 Hatten Sie Rückfragen zum Bescheid? ja nein

☞ wenn ja: Waren die Erklärungen/ Antworten zu Ihren Rückfragen hilfreich? ja nein

C11 Inwieweit stimmen Sie folgenden Punkten zum Bescheid zu?

	stimme voll- kommen zu	stimme zu	weder/ noch	stimme weniger zu	stimme überhaupt nicht zu
Der Bescheid ist gut zu verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Bescheid ist übersichtlich gestaltet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Berechnungen im Bescheid sind gut nachvollziehbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D Informations- und Kontaktmöglichkeiten

D1 Haben Sie sich vor der Antragsstellung oder vor dem Beratungsgespräch informiert? ←

- Ich habe mich vorab informiert. (weiter zur nächsten Frage)
- Ich habe mich vorab nicht informiert. (weiter zu „E Gesamteindruck“)

**D2 Auf welchem Weg haben Sie sich informiert?
Wie würden Sie die gefundenen Informationen bewerten?**

Ich habe mich vorab informiert über:	Wie beurteilen Sie ...							
	...den Informationsgehalt bzw. den Umfang der Informationen				...die Informationsaufbereitung, die Art der Übermittlung bzw. die Darstellung der Informationen			
	sehr gut	gut	weniger gut	schlecht	sehr gut	gut	weniger gut	schlecht
<input type="checkbox"/> Online-Angebot der Stadt (www.chemnitz.de)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> andere/ weitere Online-Angebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> telefonische Anfrage bei Stadtverwaltung/ Sozialamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Informationsblätter/ Broschüren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Anfrage per E-Mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> externe Beratungsstelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Sonstiges: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D3 Welche Informationsquelle hat Ihnen vorab am meisten geholfen?



E Gesamteindruck

Wir würden Sie bitten, uns jeweils GENAU EINE SACHE zu nennen, die Ihnen besonders positiv und besonders negativ aufgefallen oder in Erinnerung geblieben ist.

 positiv:

 negativ:

F Statistik

F1 Wann waren Sie im Sozialamt (Besuch, auf den sich die obigen Angaben beziehen)?

Wochentag: Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag

Uhrzeit: 8:30 - 10:00 10:00 - 12:00 12:00 - 14:00 14:00 - 16:00 16:00 - 18:00

F2 Wie sind Sie zum Sozialamt gekommen? zu Fuß mit Bus/ Bahn mit Fahrrad mit Pkw/ Motorrad

Für die zielgerichtete Auswertung der gesammelten Meinungen benötigen wir noch einige persönliche Daten von Ihnen.

F3 Wie lautet Ihre Postleitzahl?

F4 Welcher Altersgruppe gehören Sie an? 18 - 34 Jahre 35 - 49 Jahre 50 - 64 Jahre 65 Jahre und älter

F5 Sie sind ... weiblich männlich

G Ihre Mitteilung

Gern können Sie uns hier noch etwas mitteilen, weitere Vorschläge machen oder Kritik üben.





VIELEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT!