

Bürgerbefragung Bürgerbüro

Zentrale Ergebnisse und Maßnahmenplan

Zentrale Ergebnisse der Befragung I

- Hauptanliegen der Bürger für den Besuch im Bürgerbüro waren die Beantragung eines Personalausweises oder (Kinder-) Reisepasses, die Abholung von Dokumenten oder die Durchführung einer An-, Ab- oder Ummeldung. Mehrheitlich kamen die Befragten ins Bürgerbüro, um eine Verwaltungsangelegenheit zu regeln.
- Befragte, die sich vor ihrem Besuch über mitzubringende Unterlagen informiert haben, nutzten eine Vielzahl unterschiedlicher Informationsquellen: Vor allem Befragte bis 50 Jahre nutzten die Internetseite der Stadt Bergisch Gladbach. Ältere Befragte über 70 Jahre riefen am häufigsten im Bürgerbüro an, um sich zu informieren.
- Insgesamt waren die Befragten mehrheitlich sehr zufrieden mit der Bearbeitung ihres Anliegens im Bürgerbüro. Die Wartezeit bis zur Serviceleistung des Bürgerbüros und auch die Bearbeitungszeit des Anliegens wurden mehrheitlich positiv bewertet. In der Regel konnten die Befragten alles, was sie vorhatten, im Bürgerbüro erledigen.
- Die Zufriedenheit der Bürger mit der Bearbeitung ihres Anliegens hängt von der subjektiv empfundenen Bearbeitungsdauer ab: Je kürzer die (empfundene) Bearbeitungszeit war, desto höher war auch die Zufriedenheit insgesamt mit der Bearbeitung.

Zentrale Ergebnisse der Befragung II

- Die Bürger sehen eine Reihe wichtiger Anforderungen im Bürgerbüro erfüllt: Sehr gut bewerten sie die freundlichen und kompetenten Sachbearbeiter. Gute Noten erhalten die behindertengerechte Ausstattung und die übersichtliche Beschilderung des Gebäudes.
- Ebenfalls gute Bewertungen erteilen die Befragten für eine umfassende Beratung im Bürgerbüro, für die Möglichkeit, verschiedene Angelegenheiten im Bürgerbüro zu erledigen, für die Verständlichkeit der Formulare sowie für eine insgesamt freundliche und angenehme Atmosphäre.
- Die kindgerechte Ausstattung des Gebäudes wird insbesondere von Befragten mit jüngeren Kindern unter 10 Jahren als „mittelmäßig“ bewertet.
- Verbesserungspotenzial für den Wartebereich des Bürgerbüros sieht gut ein Viertel der Befragten. Je jünger die Befragten sind, desto häufiger merken sie Verbesserungsmöglichkeiten für den Wartebereich an. Auch Befragte mit Kindern unter 10 Jahren sehen hier besonders häufig Optimierungspotenzial.
- Vorschläge der Befragten zur Verbesserung des Warteraums beziehen sich vor allem auf ein Unterhaltungsangebot für die Wartenden (z.B. Zeitungen, TV etc.), eine insgesamt freundlichere und kindgerechtere Gestaltung des Bereichs, eine Optimierung der Bestuhlung sowie das Angebot von Getränken.

Zentrale Ergebnisse der Befragung III

- Die Minderheit der Befragten wünscht sich einen Ausbau des Serviceangebots im Bürgerbüro um zusätzliche Verwaltungsangelegenheiten. Sofern die Befragten einen solchen Ausbau befürworten, nennen sie insbesondere Verwaltungsangelegenheiten rund um das Auto (An- und Ummeldung, Angelegenheiten der Führerscheinstelle), die sie gerne im Bürgerbüro erledigen würden.
- Die (örtliche) Erreichbarkeit des Bürgerbüros wird mehrheitlich gut bewertet. Sofern Einschränkungen gesehen werden, nennen die Befragten insbesondere fehlende (kostenlose) Parkmöglichkeiten.
- Vorschläge zur Verbesserung des Bürgerbüros insgesamt haben 14% der Befragten. Sie beziehen sich auf unterschiedliche Aspekte des Serviceausbaus des Bürgerbüros. Am häufigsten werden eine Verlängerung der Öffnungszeiten, ein Ausbau des Personals sowie die Gestaltung einer insgesamt freundlicheren und angenehmen Atmosphäre im Bürgerbüro genannt.

Maßnahmenplan für das Bürgerbüro I

1. Das „kundennahe“ Bürgerbüro muss für alle Bürger – auch für die Älteren – gut erreichbar sein. Deshalb ist es wichtig, dass das Bürgerbüro nach wie vor verschiedene Informationskanäle und -medien für die Bürger anbietet, über die sie Kontakt mit dem Bürgerbüro aufnehmen können und sich bei Fragen (z.B. über mitzubringende Unterlagen) informieren können.
2. Insbesondere der Telefonservice und die Gestaltung der Webseite der Stadt Bergisch Gladbach sollten als wichtige Informationskanäle für die Bürger optimal organisiert und gestaltet sein. Im Einzelnen muss ein kundenfreundlicher Telefonservice mit bedarfsgerechten Servicezeiten gewährleistet sein. Die Internetseite muss nicht nur informativ und verständlich sein, sondern auch übersichtlich gestaltet sein. Dies erfordert eine regelmäßige Prüfung und Aktualisierung der Webseite.
3. Da die meisten Kunden zum Bürgerbüro mit dem Auto (bzw. Motorrad / Moped) kommen, sollte für eine optimale Parkplatzsituation gesorgt werden (behindertengerecht, familiengerecht, ggf. kostenfrei bzw. / -günstig).
4. Es ist zu prüfen, ob die Öffnungszeiten für Besucher (insbesondere für Berufstätige) in einem für das Bürgerbüro durchführbaren Rahmen optimiert werden können.

Maßnahmenplan für das Bürgerbüro II

5. Maßgeblich für die Zufriedenheit der Kunden ist eine zügige Abwicklung ihrer Anfragen durch das Bürgerbüro. Deshalb sollte das Bürgerbüro für alle Dienstleistungsprozesse stetig überprüfen, ob noch nicht ausgeschöpfte Potenziale bestehen, die Dienstleistungserstellung „zeitoptimal“ für die Kunden zu gestalten.
6. Ziel ist es, den gesamten Prozess der Abwicklung der Anfragen der Bürger im Bürgerbüro stetig zu optimieren und im Ergebnis die Qualität der Leistungen sowie die Effizienz und Effektivität der Leistungserstellung zu verbessern. Im Fokus stehen dabei nicht nur die Abwicklung konkreter Kundenanfragen (Kernprozesse), sondern auch die unterstützenden Prozesse, d.h. ein optimales Ressourcenmanagement (Personalmanagement, technische Ausstattung etc.).
7. Bezogen auf das Personalmanagement geht es nicht vordringlich darum, mehr Personal – wie die Bürger es vorschlagen – einzusetzen, sondern die Bürger spüren zu lassen, dass die Mitarbeiter des Bürgerbüros „für sie und ihre Anliegen da ist.“
8. Dies schließt auch eine optimale Gestaltung der Wartezeit der Bürger ein, bis sie bedient werden. Etwa durch ein Angebot attraktiver Unterhaltungs- und Informationsmedien, komfortable Bestuhlung, Angebot von Getränken etc. kann die Wartezeit für die Befragten subjektiv verkürzt oder zumindest attraktiver gestaltet werden.

Maßnahmenplan für das Bürgerbüro III

9. Insbesondere die kindgerechte Gestaltung des Gebäudes und des Warteraums des Bürgerbüros sollte verbessert werden, um den Aufenthalt auch für junge Familien angenehm zu gestalten.
10. Ein Ausbau des Serviceangebots des Bürgerbüros hinsichtlich der Abwicklung zusätzlicher Verwaltungsangelegenheiten ist im Hinblick auf Kostenfaktoren sowie die Möglichkeiten einer effizienten und effektiven Abwicklung im Bürgerbüro genau abzuwägen. Dies gilt insbesondere auch, da nur bei einer Minderheit der Befragten der Wunsch eines Ausbaus des Serviceangebots des Bürgerbüros besteht.

Bürgerbefragung Standesamt

Zentrale Ergebnisse und Maßnahmenplan

Zentrale Ergebnisse der Befragung I

- Das Standesamt wird in erster Linie zur Ausstellung einer Urkunde (48%) oder zur Beurkundung eines Sterbefalls (30%) aufgesucht.
- 56% der Befragten informierten sich vor dem Besuch im Standesamt darüber, ob zur Bearbeitung ihres Anliegens Unterlagen mitzubringen sind. Hierzu nutzten sie in erster Linie das Internetangebot der Stadt Bergisch Gladbach (47%) oder riefen direkt im Standesamt an (37%).
- Die weit überwiegende Mehrheit der Besucherinnen und Besucher des Standesamts (92%) konnte ihr Anliegen im Rahmen ihres Besuchs abschließend erledigen.

Zentrale Ergebnisse der Befragung II

- Die Wartezeit bis zur Bearbeitung des Anliegens wird von 94% der Bürgerinnen und Bürger als kurz empfunden (sehr kurz: 72%, eher kurz: 22%).
- Die Bearbeitungsdauer beurteilen 89% der Befragten als sehr zügig. Die verbleibenden 11% empfinden sie als angemessen.
- Die Zufriedenheit mit der Bearbeitung des eigenen Anliegens ist hoch: 86% sind mit dem Verlauf ihres Besuchs sehr zufrieden, 12% sind eher zufrieden.

Zentrale Ergebnisse der Befragung III

- Bei der Bewertung der Dienstleistungsqualität und der räumlichen Ausstattung des Standesamts anhand vorgegebener Einzelaspekte werden vor allem die Freundlichkeit und Kompetenz der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sowie die Qualität der Beratung positiv hervorgehoben.
- Optimierungspotenzial wird vor allem bezogen auf die Kinderfreundlichkeit des Gebäudes gesehen.
- Die Möglichkeit zur ungestützten Nennung von Verbesserungsvorschlägen nutzen 24% der Befragten. Sie wünschen sich in erster Linie eine freundlichere Gestaltung des Wartebereichs sowie – analog zum Bürgerbüro – die Einführung von Wartemarken.

Maßnahmenplan für das Standesamt

- Die Ergebnisse der Befragung liefern keine Hinweise auf Optimierungsbedarf bezogen auf die Dienstleistungsqualität im Standesamt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Standesamts werden als freundlich und fachlich kompetent wahrgenommen.
- Die Ablauforganisation wird ebenfalls positiv bewertet: Wartezeiten wie Bearbeitungszeiten werden als kurz empfunden.
- Optimierungspotenziale werden vor allem bezogen auf den Wartebereich genannt: Er sollte aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger (kinder-) freundlicher gestaltet und besser belüftet werden. Es ist zu prüfen, welche Möglichkeiten es im Rahmen eingeschränkter finanzieller Mittel gibt, die Aufenthaltsqualität des Wartebereichs zu verbessern (Bepflanzung, Bebilderung, Lesematerial für Erwachsene und Kinder).