



STELLUNGNAHME zum Antrag MfG-Ortschaftsratsfraktion	Vorlage Nr.: Verantwortlich:	506 Dez 1
Befragung zur Kundenzufriedenheit im Bürgerbüro		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Ortschaftsrat Grötzingen	08.05.2019	13	x	

Kurzfassung

Von einer Befragung zur Kundenzufriedenheit wird abgeraten.

Ergänzende Erläuterungen

Eine Kundenumfrage zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Bürgerbüro in Grötzingen ist dann sinnvoll, wenn im Fall einer hohen Unzufriedenheit der Kundinnen und Kunden auch organisatorische Veränderungen u.a. die Rücknahme des Terminvergabeverfahrens Tempus umgesetzt werden können. Da derzeit eine Rückkehr des Bürgerbüro-Betriebs ohne die Terminvergabe nicht geplant ist, ist eine Kundenumfrage nicht zielführend. Alternative Organisationsformen an den Kundenarbeitsplätzen, zur Terminvergabe und zur Erreichbarkeit können in einer Umfrage daher nicht abgefragt werden, sondern lediglich der Zufriedenheitsgrad der Nutzerinnen und Nutzer.

Das Terminvereinbarungsmodul „Tempus“ wurde im Jahr 2016 bei der Stadt Karlsruhe eingeführt. Zuerst in den großen Bürgerbüros in der Innenstadt, seit Mai 2017 in Durlach und seit August 2017 auch in Grötzingen. Eine stadtweite Ausweitung auf alle Bürgerbüros – auch in allen Ortsverwaltungen wird weiterhin verfolgt. „Tempus“ wurde in Grötzingen eingeführt, da sich das Kundenaufkommen erheblich steigerte, nachdem sowohl die innerstädtischen Bürgerbüros als auch Durlach an „Tempus“ angeschlossen waren. Davor war das Aufkommen nicht mehr zu bewältigen. Durch das Terminvereinbarungsverfahren erfolgt eine bessere Steuerung und Streuung der Kunden.

Fast zeitgleich mit der Einführung von Tempus in Grötzingen kam es jedoch im Personalbereich zu einer Langzeiterkrankung. Somit waren nur 1,3 Vollzeitwert (VZW) von 2,1 (VZW) besetzt. In Zeiten von Urlaub und Krankheit der weiteren Stelleninhaber waren die Plätze entweder zu 0,8 VZW oder nur zu 0,5 VZW besetzt. Dass diese tatsächliche Besetzung zu einer großen Unzufriedenheit und schlechter Erreichbarkeit führt, ist nachvollziehbar. Aus Sicht der Ortsverwaltung ist die Kundenunzufriedenheit daher auf die derzeitige personelle Situation zurück zu führen und nicht auf das Terminvereinbarungsverfahren.

Da sich an diesem Zustand leider noch nichts verändert hat, wäre eine Kundenumfrage derzeit auch nicht objektiv, da die Besetzung im Bürgerbüro nicht den erforderlichen Kriterien entspricht. Wir raten daher von einer Kundenumfrage ab.

Auf Initiative der Ortsverwaltung Grötzingen wurden im Sommer 2018 zwei Stellenschaffungsanträge für Springerstellen in Krankheitsfälle in allen Ortsverwaltungen gestellt. Diese Stellen, die zentral beim Ordnungs- und Bürgeramt angesiedelt sind, wurden zwischenzeitlich vom Gemeinderat geschaffen und werden demnächst besetzt.

Sofern in absehbarer Zeit drei Stellen stabil beim Bürgerbüro in Grötzingen wieder besetzt sind, ist davon auszugehen, dass die Kundenzufriedenheit wieder deutlich steigt, da sowohl Termine im Voraus planbar und buchbar sowie persönliche Vorsprache und Erledigung der Angelegenheiten möglich sind.

Die Ortsverwaltung ist gerne bereit, eine Kundenbefragung bei stabiler Besetzung bzw. Einsatzbereitschaft des Springerpersonals durchzuführen. Hierbei sollte auch das Interesse an der Nutzung eines Fahrradkuriers zur Zustellung der Ausweis und Pässe oder am Einsatz eines Selbstbedienungsterminals erfragt oder abgefragt werden. .