



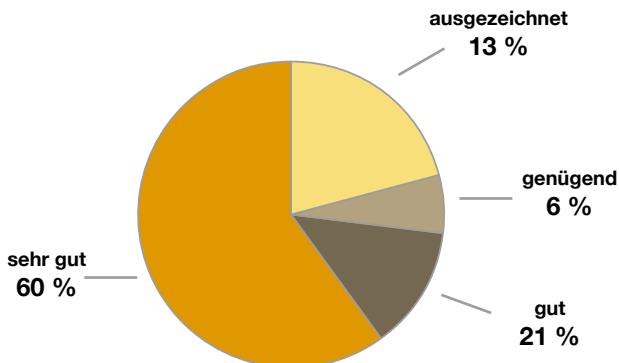
DIE BEFRAGUNG ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Ergebnisse im Überblick

Im Jahr 2016 wurde eine Befragung zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Insgesamt füllten **47** Personen den anonymen Fragebogen aus.

Zur Bemessung der Kundenzufriedenheit wurde folgende Skala herangezogen: ausgezeichnet / sehr gut / gut / ausreichend / schlecht. Die Daten wurden von einer externen Gesellschaft ausgewertet und ergaben folgendes Gesamturteil über den Dienst:

Das Gesamturteil (47 Antworten)



Die Befragten mussten neun Aspekte im Zusammenhang mit dem Dienstangebot bewerten. Am zufriedensten zeigten sie sich mit folgenden Aspekten:

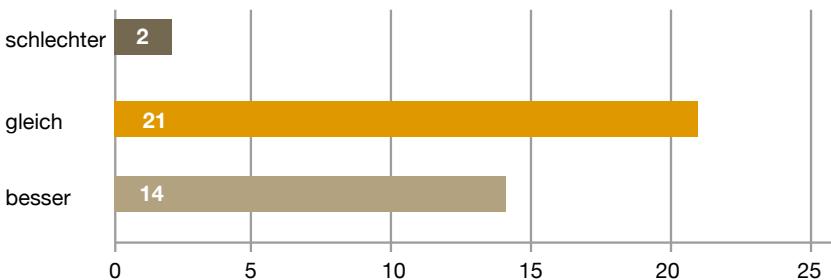
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals,
- Fähigkeit der MitarbeiterInnen, Probleme zu lösen und Entscheidungen zu erklären.

In folgenden Bereichen ist die Kundenzufriedenheit hingegen insgesamt etwas geringer, liegt aber immerhin im Schnitt zwischen 60 % und 66 %:

- Wartezeiten,
- Schutz der Privatsphäre im Parteienverkehr,
- Vollständigkeit und Aktualität der Informationen auf der Webseite.

Die Mehrheit der Befragten (57 %) waren der Meinung, dass die Situation im Vergleich zur Vergangenheit so gut wie unverändert geblieben ist, eine Verbesserung gab es für 38 % der Befragten.

Im Vergleich wie früher – vor 4-5 Jahren – ist der Dienst heute ... (37 Antworten)



Von den vier Vorschlägen zur Verbesserung des Dienstangebotes bevorzugten 17 der Befragten die Einführung verlängerter, durchgehender Schalteröffnungszeiten (von 8:15 bis 16:30 Uhr) an einem Tag in der Woche. Weitere 12 Befragte möchten lieber mehr im Internet abrufbare Informationen und Formulare.