



BAYERISCHER LANDKREISTAG

An die bayerische Presse

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Pressemitteilung
23. Februar 2011

Bürger hochzufrieden mit Landratsämtern

Bayerischer Innovationsring stellt Ergebnisse der Bürger- und Kundenbefragung vor: Das Image der Landratsämter ist hervorragend und Kundenanliegen werden sehr gut bearbeitet

Wie bewerten die Bürgerinnen und Bürger die Leistung der bayerischen Landratsämter? Um das herauszufinden, haben 12 Landkreise des Bayerischen Innovationsrings gemeinsam mit der GfK Marktforschung eine repräsentative Umfrage durchgeführt. In insgesamt mehr als 4.700 Interviews wollten die Meinungsforscher auch wissen, wie die Landratsämter ihren Service verbessern können.

Am 23. Februar werden die Ergebnisse der Studie von Dr. Jakob Kreidl, Präsident des Bayerischen Landkreistags und Miesbacher Landrat, gemeinsam mit dem Ersten Vizepräsidenten des Bayerischen Landkreistags, Roland Schwing (Landkreis Miltenberg) und ihrem Landratskollegen Gebhard Kaiser vorgestellt. Details der Meinungsumfrage erläutert Matthias Grund, Research Manager bei der GfK Marktforschung.

Die Ergebnisse der Befragung sind für die teilnehmenden Landkreise äußerst erfreulich. So waren über 90 % der befragten Bürgerinnen und Bürger mit der Arbeit der Landratsämter zufrieden. Gleichwohl wollen die Landräte den Kundenwünschen noch besser entsprechen und arbeiten an weiteren Verbesserungen.

Ergebnisse der Kundenbefragung: Mitarbeiter freundlich und kompetent

Insgesamt können die 12 teilnehmenden Landkreise mit den Ergebnissen der Bürger-/Kundenbefragung äußerst zufrieden sein. Die **Kundenloyalität** ist im Vergleich zu einer Pilotstudie im Jahr 1999 **deutlich gestiegen**. **Über 90 %** der Bürgerinnen und Bürger sind **mit der Arbeit der Landratsämter zufrieden**, knapp 50 % sind von der Arbeit überzeugt.

Bei der Bewertung der Leistungsbereiche schneiden die Landratsämter bei den beiden wichtigsten Bereichen „**Image**“ und „**Bearbeitung der Kundenanliegen**“ am besten ab. Dort gab es gegenüber der Umfrage von 1999 erhebliche Verbesserungen. Von den Befragten wurde die **Freundlichkeit** und die **Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter** sowie deren **fachliche Kompetenz am besten bewertet**. Als Verbesserungsvorschläge

wurden von den Befragten am häufigsten eine „schnellere Bearbeitung“ sowie die „Öffnungszeiten/Wartezeiten“ genannt.

Fragebogen

Für die Studie wurden **sechs Sachgebiete** je Landratsamt in die Befragung einbezogen. Im Einzelnen waren dies die Bereiche **Bauamt, Jugendamt, Kfz-Zulassungsstelle** sowie die **Kommunale Abfallwirtschaft** (sofern im Landratsamt angesiedelt). Zusätzlich konnten aus den Sachgebieten Führerscheinstelle, Gesundheitsamt, Lebensmittelüberwachung, Schülerbeförderung, Sozialhilfe, Wohngeld oder Büro des Landrats noch zwei bzw. drei weitere Bereiche gewählt werden. Im Rahmen der von der GfK durchgeführten telefonischen Befragung wurden **je Landratsamt 400 Interviews** mit Bürgern geführt. Die **durchschnittliche Befragungsdauer betrug ca. 16,5 Minuten**. Insgesamt wurden im Rahmen der Studie für die 12 Landratsämter **mehr als 4.700 Interviews** durchgeführt.

Der für die Interviews erarbeitete Fragebogen enthielt im Wesentlichen folgende Fragenkomplexe: Information des Interviewpartners, Abfrage bisher genutzter Sachgebiete, Gesamtzufriedenheit mit dem Landratsamt sowie Image des Landratsamtes und Loyalität zum Landratsamt. Ferner wurden die Bekanntheit und Nutzung der Angebote und Informationen des Landratsamts im Internet, die Erreichbarkeit und Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten abgefragt. Auch zu Individualprozessen in den zur Befragung vorgesehenen Sachgebieten (beispielsweise Erreichbarkeit, Qualität der Beratung, Öffnungs- und Wartezeiten) wollten die Marktforscher die Meinung der Bürgerinnen und Bürger hören. Zudem sollten die Kunden ihre Anforderungen und Wünsche ans jeweilige Landratsamt beschreiben. Die Befragung ist nicht auf die Erstellung eines Rankings zwischen den teilnehmenden Landratsämtern ausgelegt.

Insgesamt 12 der derzeit 21 im Bayerischen Innovationsring zusammengeschlossenen Landkreise haben an der von Mitte Juni bis Mitte August 2010 durchgeführten Umfrage zur Bürger-/Kundenzufriedenheit teilgenommen. Es handelt sich um die Landkreise Coburg, Erding, Haßberge, Landsberg am Lech, Miltenberg, Mühldorf am Inn, Nürnberger Land, Oberallgäu, Passau, Roth, Rottal-Inn und Schweinfurt. Gefragt waren Bürgerinnen und Bürger mit schriftlichem, persönlichem oder telefonischem Kontakt zu ausgewählten Bereichen des Landratsamtes. Die für die Befragung notwendigen Adressen wurden durch die teilnehmenden Landratsämter unter **Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen** bereitgestellt.

Wie geht es weiter?

Das ausgezeichnete Ergebnis der Umfrage wird von den teilnehmenden Landratsämtern und ihren Mitarbeitern als Ansporn gesehen, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Anhand der von der GfK Marktforschung analysierten Verbesserungsmöglichkeiten erarbeiten die Landratsämter Maßnahmen, um den Kundenwünschen im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten noch besser entsprechen zu können.

Daneben befasst sich die Projektgruppe „Service- und Kundenorientierung“ des Bayerischen Innovationsringes unter der Leitung von Landrat Gebhard Kaiser mit den Ergebnissen der Umfrage und den von den Bürgern vorgebrachten Anregungen. In der

Projektgruppensitzung am 15. Februar 2011 wurde damit begonnen, Handlungsfelder zur Steigerung der Kundenzufriedenheit zu analysieren. Als Ergebnis soll den Landkreisen ein Leitfaden zur Verfügung gestellt werden, der Hilfestellungen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit geben soll.

Der Bayerische Innovationsring

Seit seiner Gründung im Jahr 1997 erarbeitet der Bayerische Innovationsring im Rahmen des Pilotprojekts „Verwaltungsreform“ Handlungsempfehlungen für die Modernisierung der Kreisverwaltungen. Aktuell haben sich 21 Landkreise im Bayerischen Innovationsring zusammengeschlossen. Die derzeit **vier Projektgruppen** befassen sich mit den Themen **Personalentwicklung und Personalführung, Betriebswirtschaft, Organisation/eGovernment** sowie **Service- und Kundenorientierung**.

Die GfK

Die GfK Gruppe ist eines der größten Marktforschungsunternehmen der Welt und beschäftigt in mehr als 100 Ländern über 10.000 Mitarbeiter. Hauptsitz der GfK Gruppe ist Nürnberg. Im Jahr 2009 betrug ihr Umsatz 1,16 Milliarden Euro.

Alle Informationen über den Bayerischen Landkreistag im Internet:
<http://www.bay-landkreistag.de>