

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Roman-Francesco Rogat (FDP)

vom 15. September 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. September 2022)

zum Thema:

Kundenbewertungen der Bürgerämter

und **Antwort** vom 07. Oktober 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Oktober 2022)

Herrn Abgeordneten Roman-Francesco Rogat (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19 / 13 302
vom 15. September 2022
über Kundenbewertungen der Bürgerämter

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Welche Bezirksämter ermöglichen ihren Bürgerinnen und Bürgern eine Bewertung anhand eines explizit dafür erstellten Fragebogens?

Zu 1.:

Alle 12 Bezirksämter ermöglichen ihren Bürgerinnen und Bürgern eine Bewertung im Anschluss an Ihren Termin im Bürgeramt.

2. Wie werden die Bürgerinnen und Bürger über die Möglichkeit einer Bewertung informiert? (Bei unterschiedlicher Handhabung bitte tabellarisch nach Bürgerämter aufschlüsseln.)

Zu 2.:

Kundinnen und Kunden, die einen Termin über das Service-Portal gebucht haben, erhalten eine Einladung per E-Mail mit einem Link zur Online-Befragung. Die Einladung wird automatisiert nach dem Besuch im Bürgeramt an alle Personen versendet, die bei der Online-Terminbuchung ihre Zustimmung zur Befragung geben.

Zusätzlich hängen/stehen in den Berliner Bürgerämtern Poster und Roll-Ups mit einem QR-Code und Link zur Online-Befragung, über welche die Kundinnen und Kunden teilnehmen können.

3. Welche Attribute des Bürgeramtsbesuches oder der Dienstleistung werden in dem Bewertungsbogen abgefragt? (Bei unterschiedlicher Handhabung bitte tabellarisch nach Bürgerämter aufschlüsseln.)
4. Wie werden die einzelnen Ergebnisse des Fragebogens in eine Gesamtwertung der Attribute überführt? (Bei unterschiedlicher Handhabung bitte tabellarisch nach Bürgerämter aufschlüsseln.)
5. Wie werden die Attribute in eine Gesamtbewertung überführt? (Bei unterschiedlicher Handhabung bitte tabellarisch nach Bürgerämter aufschlüsseln.)

Zu 3., 4. und 5.:

Die einzelnen Attribute werden in die Indizes Terminvereinbarung, Service, Wartezeit und Wartraum überführt. Diese Indizes fließen in den Gesamt-Index Zufriedenheit ein. Der Gesamt-Index Zufriedenheit fasst die Zufriedenheitsurteile der Kundinnen und Kunden mit den Leistungen des Bürgeramts in einer Kennziffer zusammen.

6. Wie viele Kunden stimmen der Online-Bewertung bei der Terminbuchung für ein Bürgeramtstermin aktiv zu? (Bitte tabellarisch nach Bürgerämtern auflisten.)

Zu 6.:

Es erfolgt keine statistische Erfassung.

7. Wie viele Kunden evaluierten auch abschließend ihren Besuch im Bürgeramt? (Bitte tabellarisch nach Bürgerämtern auflisten.)

Zu 7.:

Es nehmen jeden Monat ca. 4.000 - 5.000 Kundinnen und Kunden an der ständigen Befragung in den Berliner Bürgerämtern teil.

8. Wie fallen die Bewertungen pro Bürgeramt aus? (Bitte tabellarisch auflisten und pro abgefragtes Attribut angeben.)

Zu 8.:

Der Index Service beträgt für die Berliner Bürgerämter 94%. Die Bewertungen pro Bezirk werden zukünftig in einem Dashboard, das derzeit erarbeitet wird, auch der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

9. Welche Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen werden aus den Kundenbewertungen gezogen?
10. Wo und wann werden die Ergebnisse veröffentlicht?

Zu 9. und 10.:

Die Ergebnisse der Befragungen werden den Amtsleitungen für Bürgerdienste quartalsweise zur Verfügung gestellt. Diese leiten bezirksindividuelle Maßnahmen ab. Im Rahmen der gesamtstädtischen Steuerung fließen die Ergebnisse in den Indikator 2 (Grad der Zufriedenheit mit dem Service in den Bürgerämtern) der Zielvereinbarung ein.

Berlin, den 7. Oktober 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport