Gütekriterium M: Kundenzufriedenheit

Prüfgröße:

Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung

Zielwert: Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse alle zwei Jahre

Ausgangslage: Regelmäßig oder planmäßig durchgeführte Kundenzufriedenheitsanalysen finden bisher in der Stadtverwaltung nicht statt.

Was ist zu tun? Mittelstandsorientierte Kommunen ermitteln systematisch und regelmäßig, mindestens alle zwei Jahre, ob wichtige Anforderungen von der Kommunalverwaltung auch in der konkreten Wahrnehmung der Kunden erfüllt werden.
Mit der Kundenbefragung wird ein externes Institut beauftragt.

Wann ist es abgeschlossen? Bis 31.12.2010 sind die Voraussetzungen zu schaffen

Finanzielle Auswirkungen? Circa 2.000,00 €je Analyse bei externer Beauftragung.