



## ZIS-Kundenbefragung

### Was ist die Kundenbefragung?

Seit 2009 führen wir, die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, die Kundenbefragung als eine Online-Befragung aller Beteiligten des Förderprogramms „Zukunftsinitiative Stadtteil“ durch. Dies umfasst sämtliche Teilprogramme: Soziale Stadt, Stadtumbau, Stadterneuerung, Bildung im Quartier und Stadtteilzentren.

### Warum eine Kundenbefragung?

Wir wollen die Kundenzufriedenheit vor allem in Bezug auf Angebots- und Leistungsqualität der Programmservicestelle (PSS) erfassen. Außerdem wird auch die Zufriedenheit mit dem Förderverfahren im allgemeinen untersucht, dies betrifft sowohl die PSS als auch Förderstelle, Gebietsbeauftragte und anderen Stellen. Es sollen gezielt Schwachstellen und Entwicklungsbedarfe herausgefiltert werden, um das Verfahren und den Service noch kundenfreundlicher anzupassen.

### Was hat die Kundenbefragung erreicht?

Auf Grund der Auswertung der Kundenbefragung wurden folgende Anregungen der Befragten bisher umgesetzt:

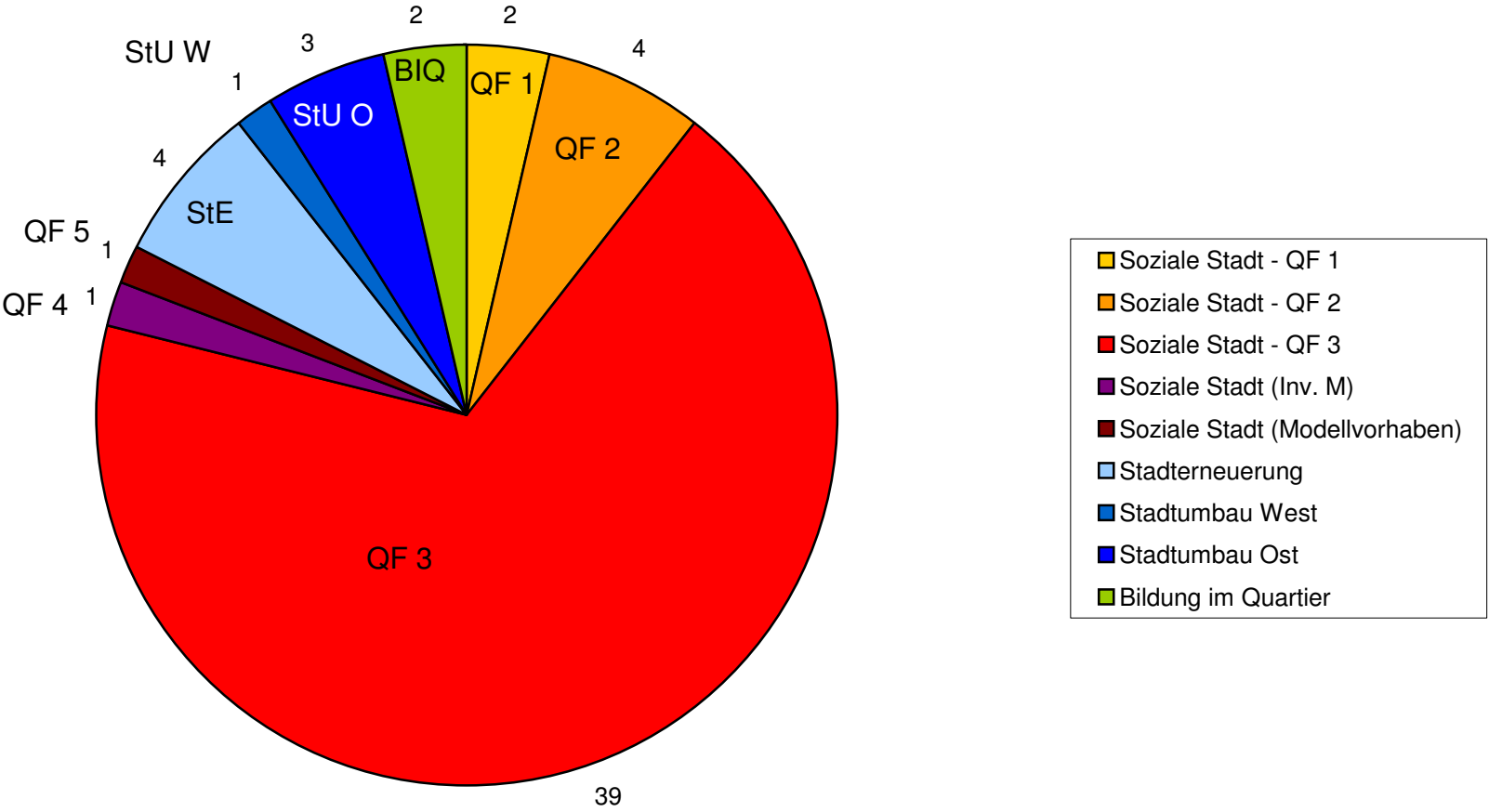
- Einrichtung von Vor-Ort-Beratungen
- Verdoppelung der Serverkapazitäten, wodurch das System schneller und stabiler wurde
- Druckverbesserung durch PDF-Erzeugung
- Erweiterung des Stichwortverzeichnisses und Ergänzung der Ausfüllhilfen
- Leitfaden für Fördernehmer
- neue Gebiets bezogene Zuständigkeiten bei den Prüfern der PSS
- Vor-Ort-Schulungen für die Arbeit mit der Datenbank
- Ergänzungen bei den Datenbankformularen mit dem Update Jan. 2011

### War's das?

Nein, natürlich nicht. Alle Vorschläge werden von uns kontinuierlich ausgewertet und deren Umsetzung geprüft. Es wird weiter an der Datenbank gearbeitet, auch wenn die Neuerungen noch nicht immer sofort sicht- und nutzbar sind. Auch der Service wird, soweit möglich, an die Wünsche der Beteiligten des Förderverfahrens angepasst. Wenn Sie uns ebenfalls Ihre Meinung, Anregungen und Wünsche mitteilen wollen, dann freuen wir uns, Sie bei der ZIS-Kundenbefragung begrüßen zu dürfen: **Online-Fragebogen:** <http://www.adenquire.net/pd9d0252/>

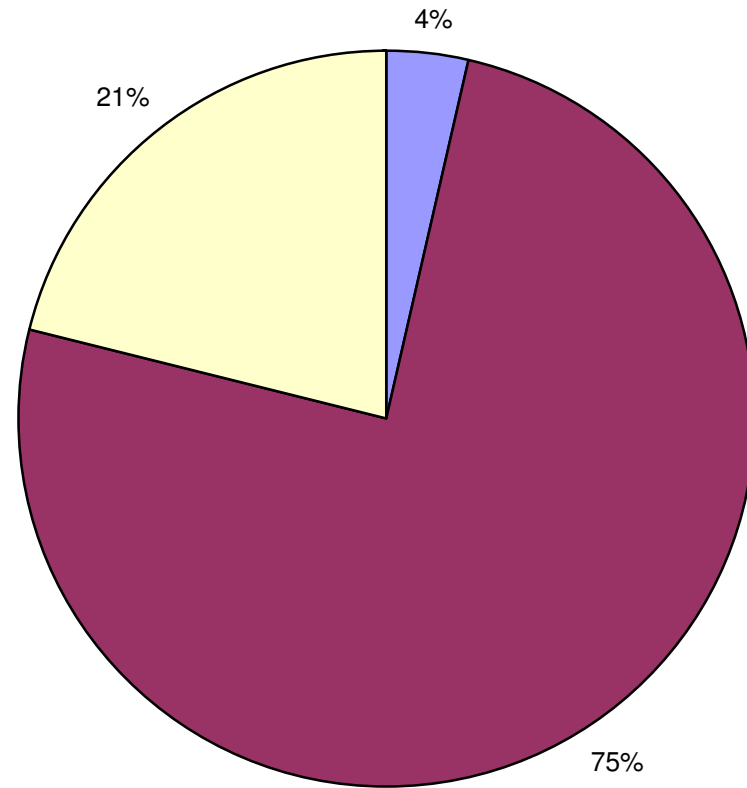
Die folgenden Seiten zeigen die Auswertungen der letzten Befragung vom Aug. 2010:

# Teilnehmer der Teilprogramme an der Befragung

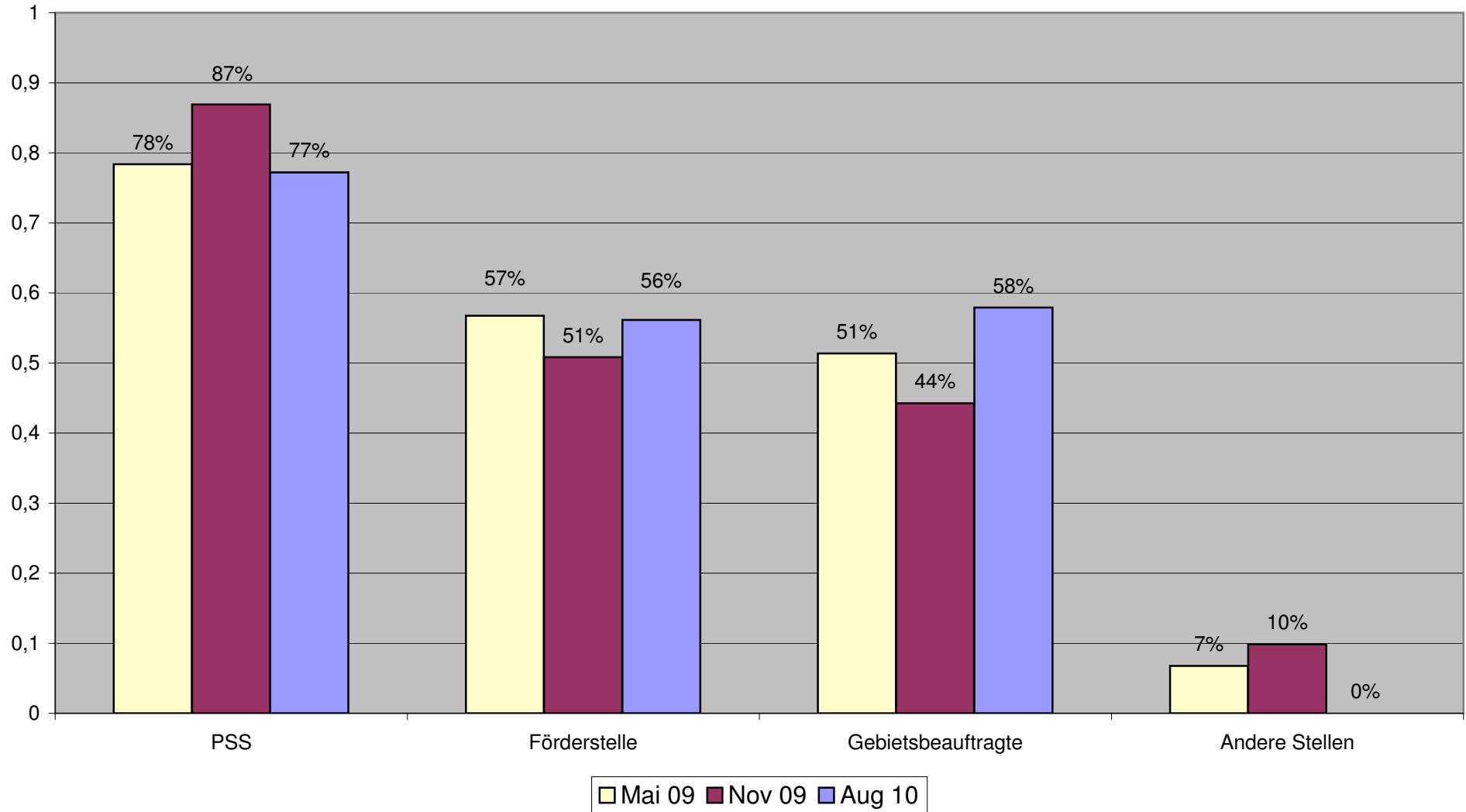


N=57

### Phase Förderverfahren

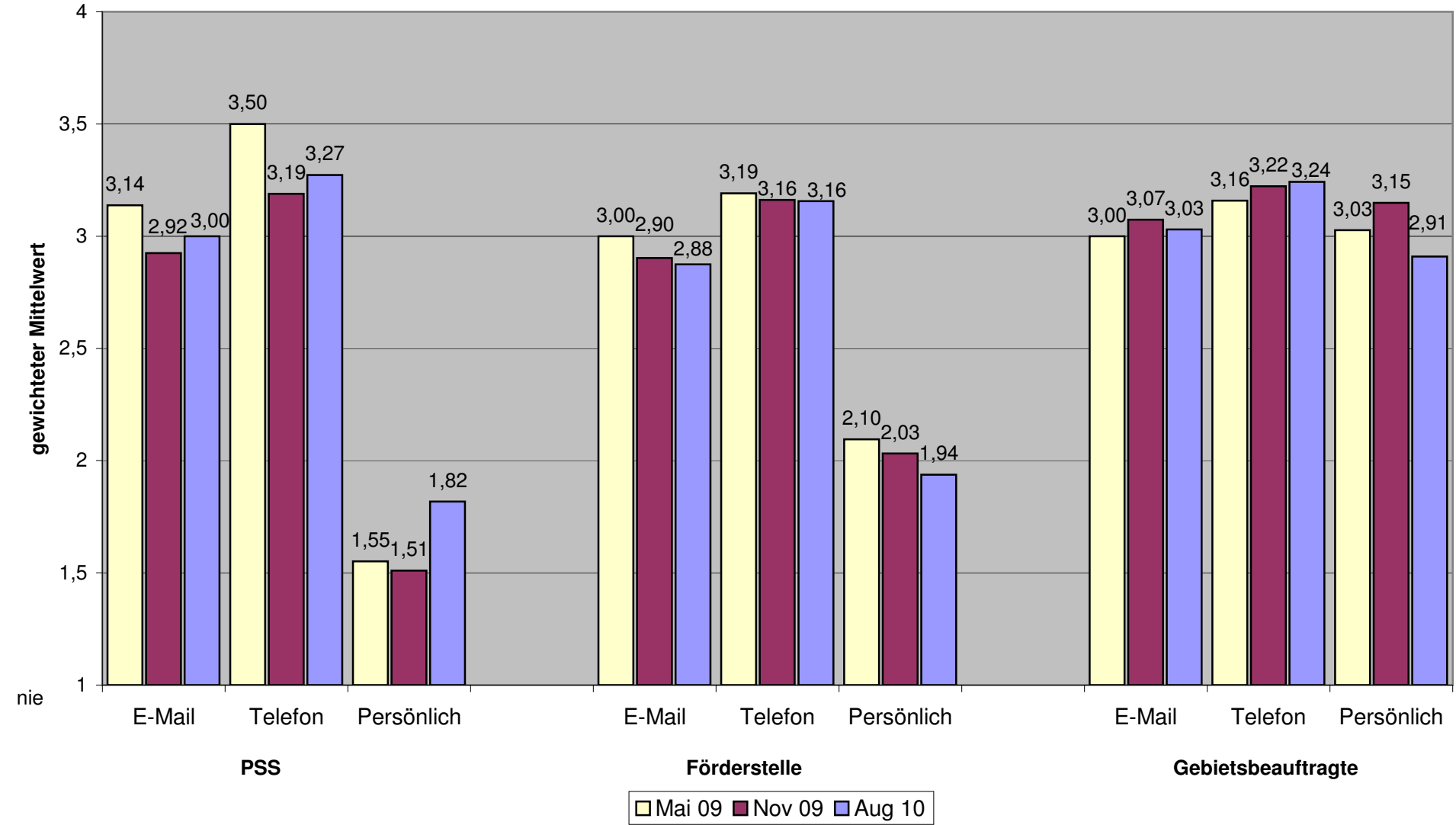


### Haben Sie sich als Fördernehmer schon einmal von folgenden Stellen beraten lassen?



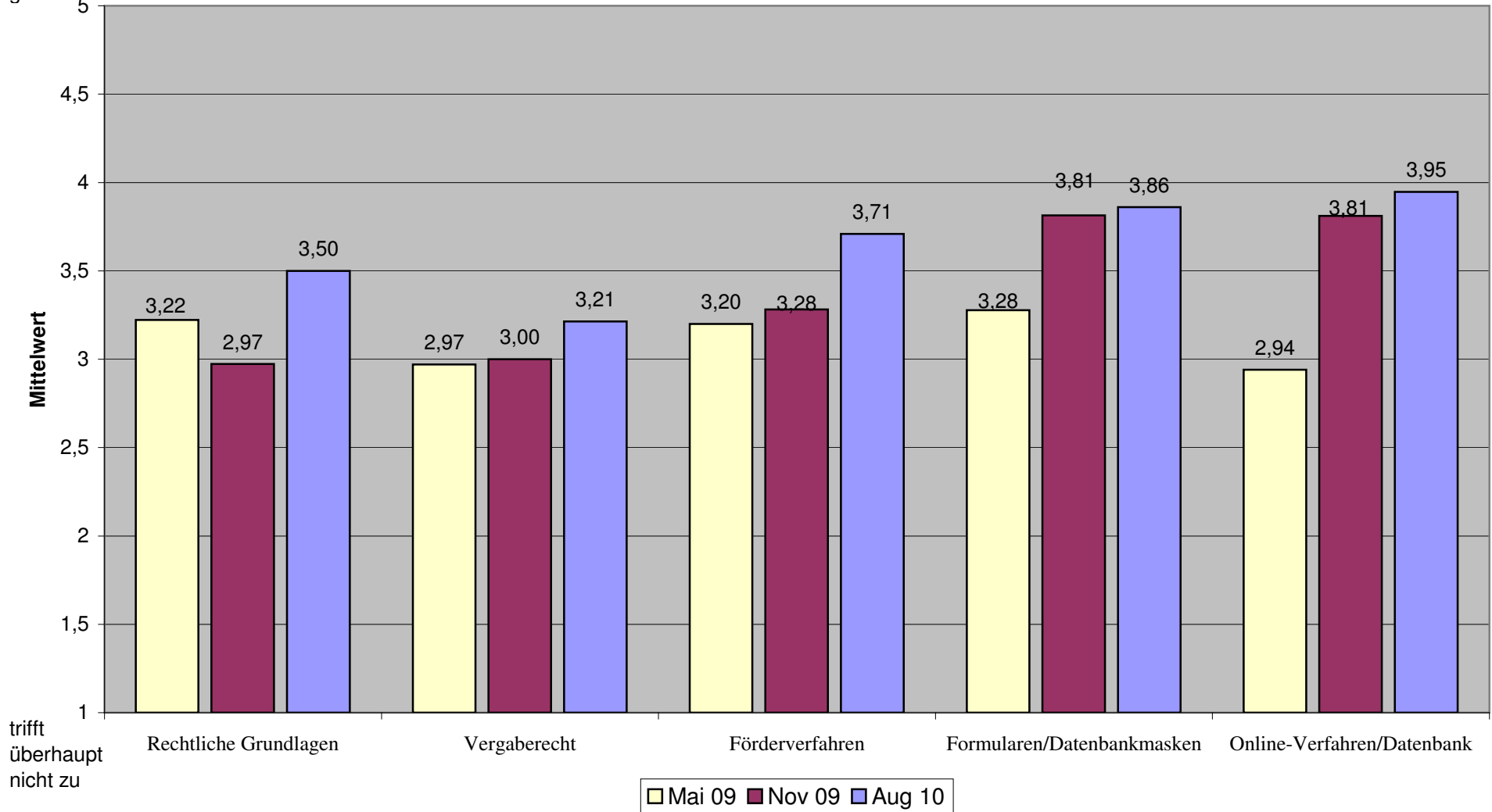
### Welche Art der Beratung nehmen Sie in Anspruch?

häufig



### Das Beratungsangebot der PSS zu folgenden Themen ist umfassend:

trifft voll  
und  
ganz zu

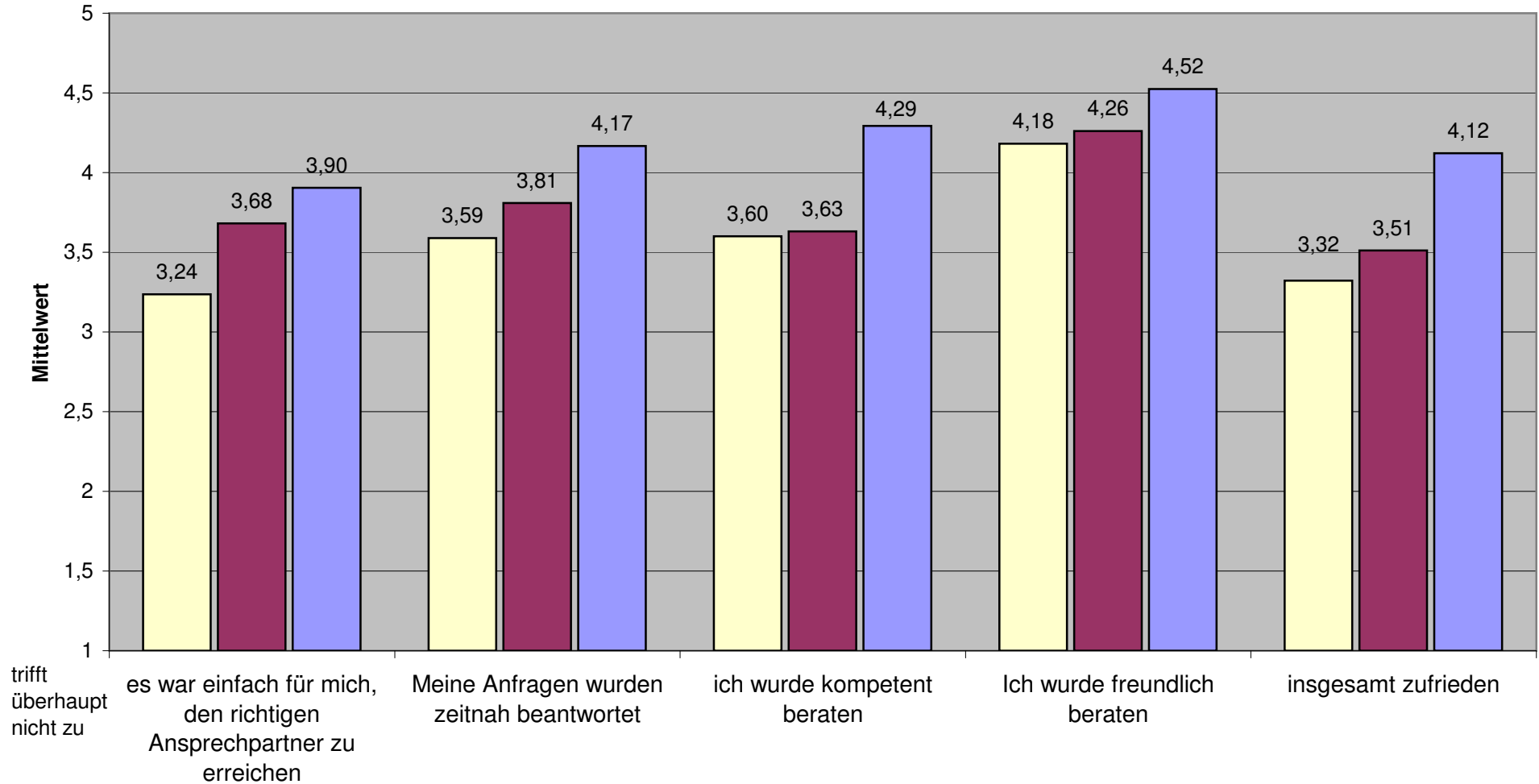


trifft  
überhaupt  
nicht zu

■ Mai 09 ■ Nov 09 ■ Aug 10

### Bitte schätzen Sie folgende Aussagen über das Beratungsangebot der PSS ein

trifft voll  
und  
ganz zu

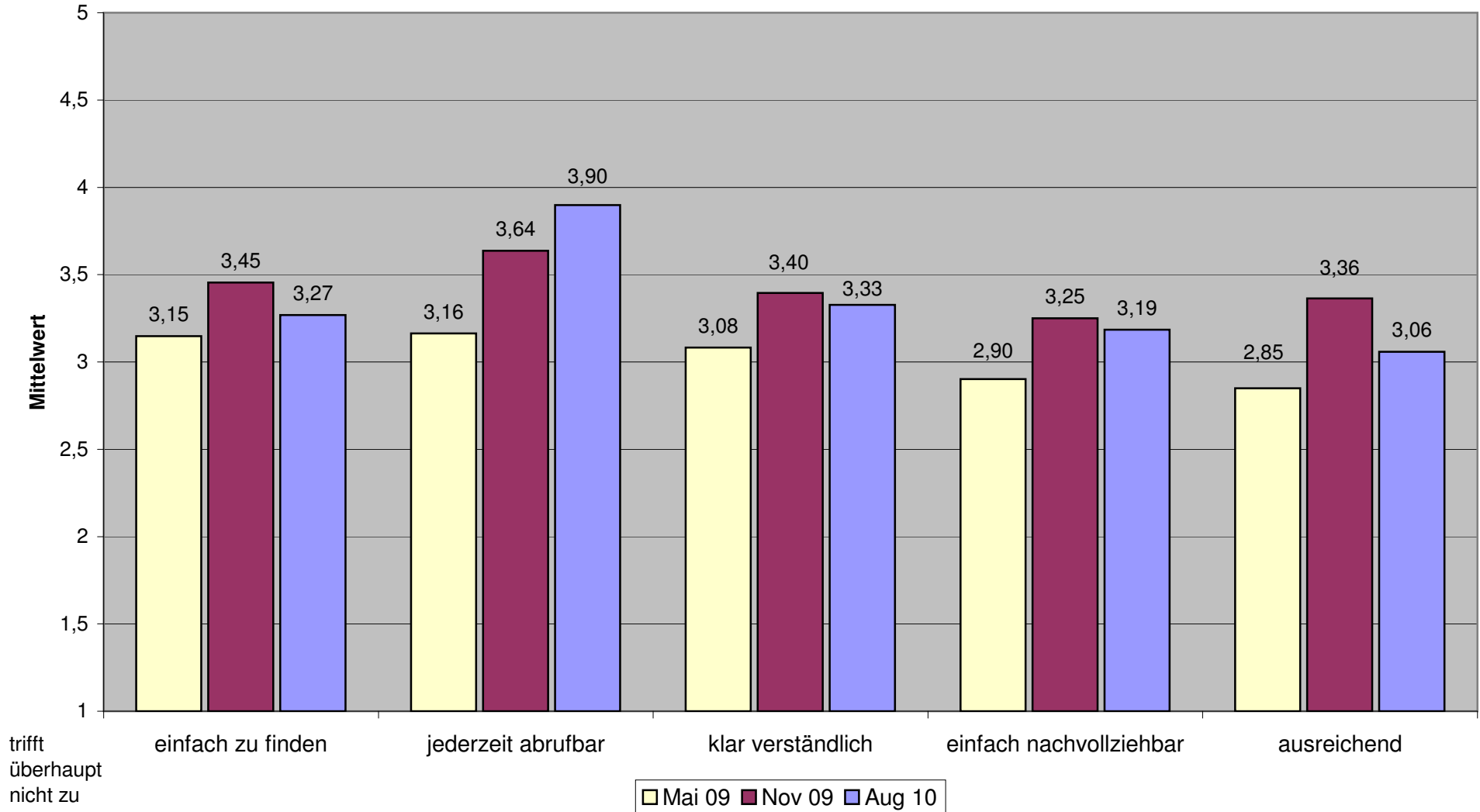


trifft  
überhaupt  
nicht zu

■ Mai 09 ■ Nov 09 ■ Aug 10

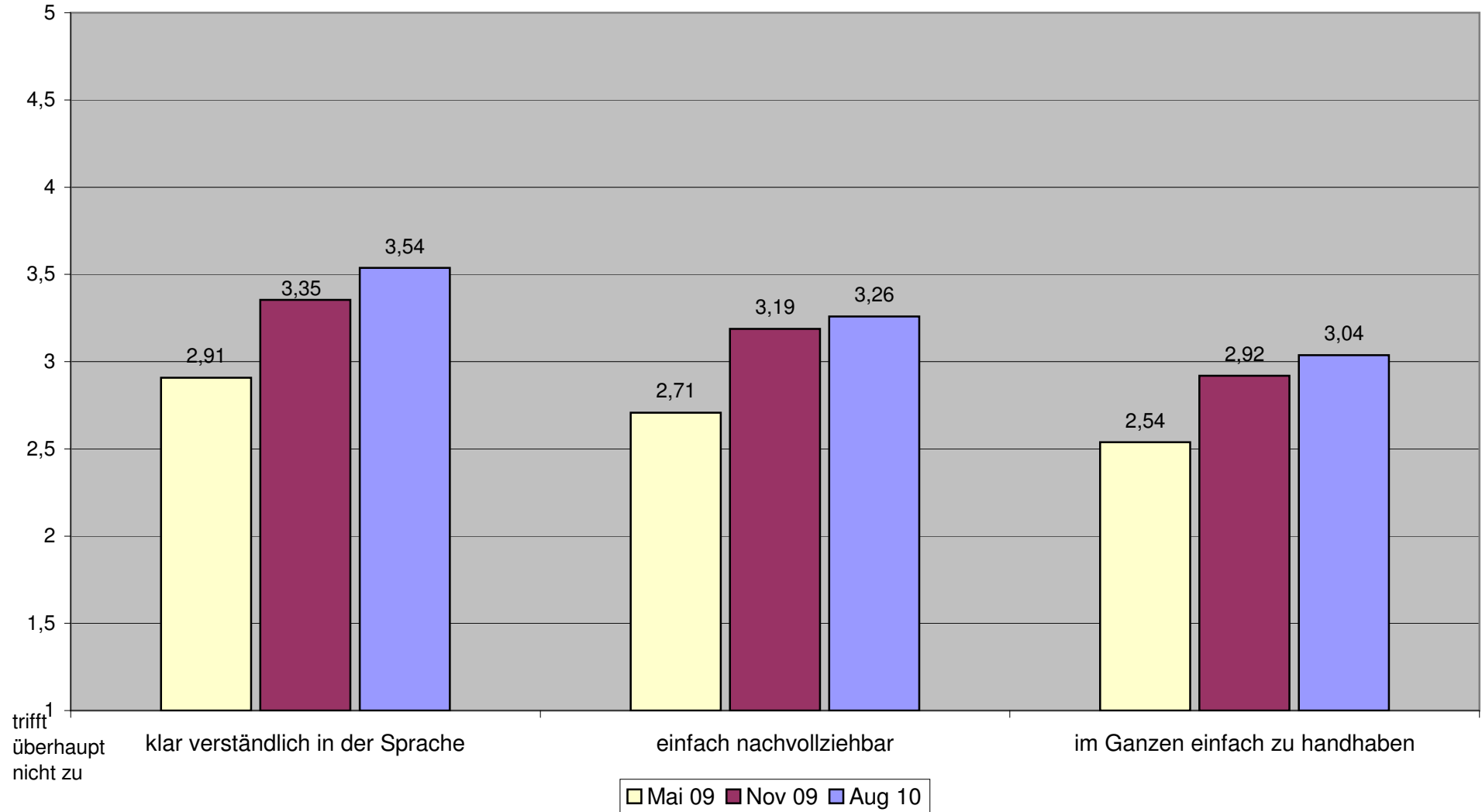
trifft voll  
und  
ganz zu

### Die Informationen zum Verfahren auf der Webseite der PSS sind...



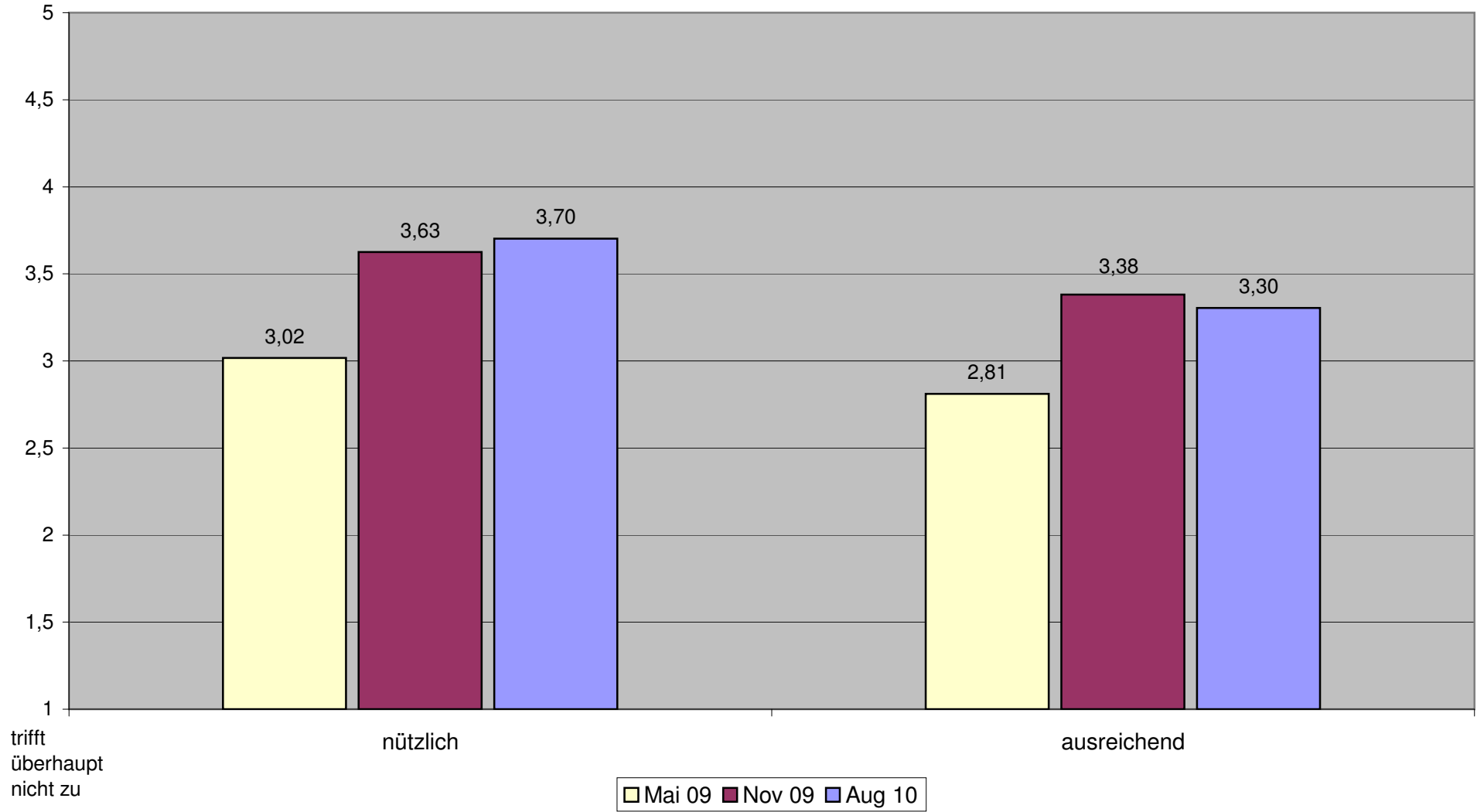
## Die Formulare / Datenbankmasken sind

trifft voll  
und  
ganz zu



### Die Ausfüllhilfen für die Formulare / Datenbankmasken sind

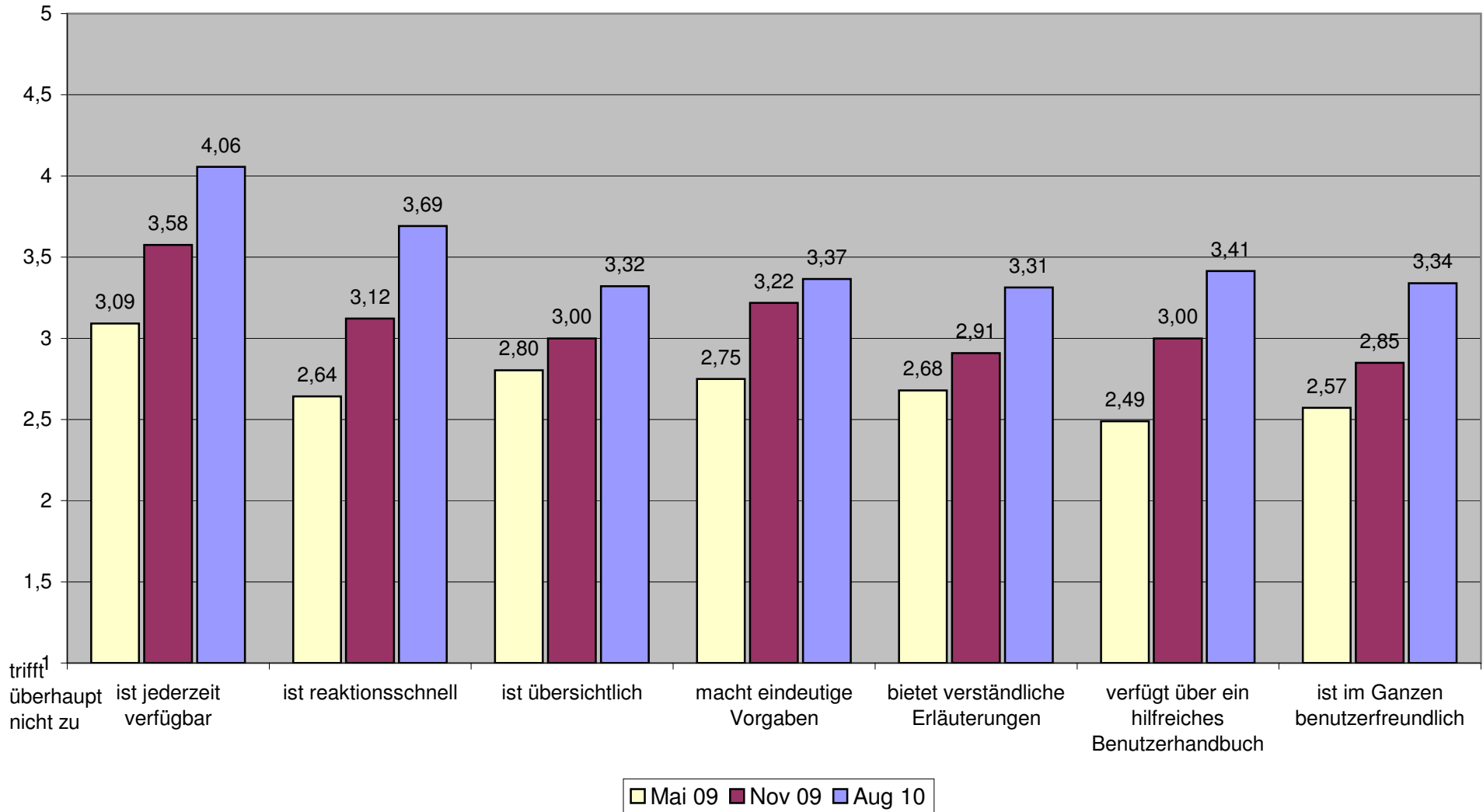
trifft voll  
und  
ganz zu



trifft  
überhaupt  
nicht zu

trifft voll  
und  
ganz zu

### Das Online-Verfahren ...



### Bei der Bearbeitung meiner Vorgänge

trifft voll  
und  
ganz zu

