



LANDKREIS
ERDING

BEKANNTGABE

BL

Tagesordnungspunkt: 1

Kundenbefragung 2010 - Vorstellung der Ergebnisse

Anlage(n):

Sitzung des Kreistages am 14.03.2011

öffentliche Sitzung

Vorlagebericht: siehe Rückseite

Anmerkungen zu den finanziellen Auswirkungen:

Beschlussvorschlag:

Alois-Schieß-Platz 2
85435 Erding

Ansprechpartner/in:
Matthias Huber

Zi.Nr.: 207

Tel. 08122/58-1114
matthias.huber@lra-
ed.de

Erding, 08.02.2011
Az.:

Vorlagebericht:

Das GfK Markforschungsinstitut wurde durch den Innovationsring des Bayer. Landkreistages beauftragt in 2010 eine Befragung der Bürger / Kunden durchzuführen.



LANDKREIS
ERDING

Insgesamt nahmen 12 Landkreise aus ganz Bayern an der Befragung teil und im Landratsamt Erding wurden die Bereiche

- Bauen (FB 41)
- Jugendamt (FB 21)
- Kfz-Zulassung (FB 32)
- Abfallwirtschaft (FB 13)
- Führerscheinstelle (FB 32) und die
- Abt. 5 „Gesundheitswesen“

untersucht.

Das Landratsamt Erding lieferte, unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere des Datenschutzes) der GfK die notwendigen Kontaktdaten, so dass von Juni bis August 2010 insgesamt 402 telefonische Interviews im Landkreis durchgeführt worden sind.

Zielrichtung der Untersuchung war die Ermittlung der Kundenzufriedenheit bzw. der Zufriedenheit der Bürger mit „ihrem“ Landratsamt und die Ermittlung der Kundenloyalität.

Über das Ergebnis wird Ihnen Herr Matthias Grund, Research Manager bei der GfK berichten.

Erste Maßnahmen zur Umsetzung der aufgezeigten Schwachstellen wurden bereits durch die Verwaltung eingeleitet.