



Die
Bundesregierung

wirksam
regieren

Materialband

Bürgerzufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen

Untersuchung zur Verbesserung des Bürgerservice
am Beispiel der Kfz-Zulassung

Referat *wirksam regieren* im Bundeskanzleramt in Zusammenarbeit
mit dem Innovationsring des Bayerischen Landkreistages



Materialband

Bürgerzufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen

Untersuchung zur Verbesserung des Bürgerservice
am Beispiel der Kfz-Zulassung

Referat *wirksam regieren* im Bundeskanzleramt in Zusammenarbeit
mit dem Innovationsring des Bayerischen Landkreistages

<u>Kurzfassung</u>	4
<u>Anhang A 1: Unterlagen zur Vorbereitung der Leitungsteams</u>	6
<u>Anhang A 2: Fragebogen Kundenfeedback</u>	15
<u>Anhang A 3: Teamfragebogen zur Erhebung des Arbeitsklimas</u>	17
<u>Anhang A 4: Dokumentationsbogen für das erste Teammeeting</u>	19
<u>Anhang A 5: Dokumentationsbogen für die weiteren Teammeetings</u>	21

Kurzfassung

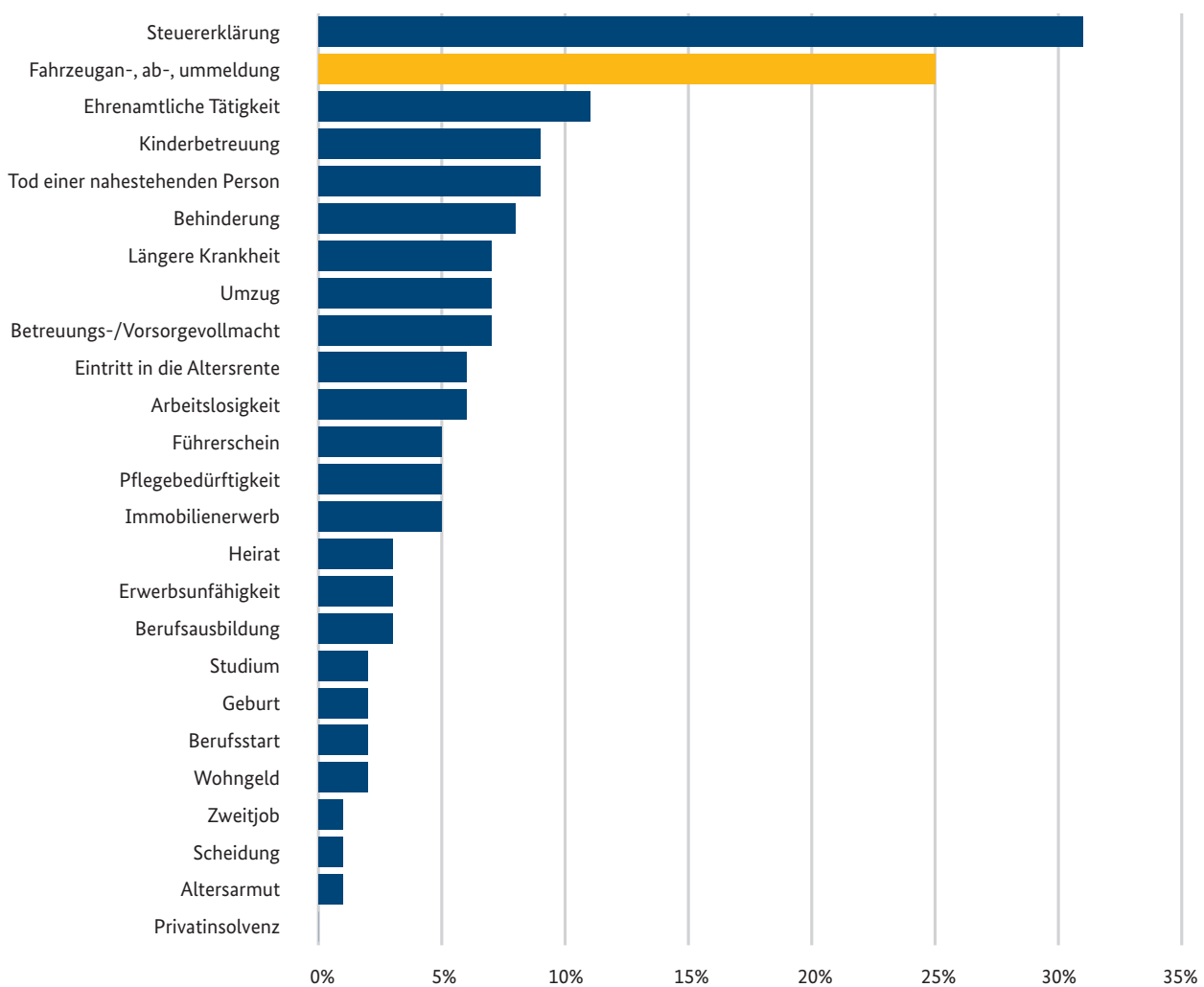
Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit behördlichen Dienstleistungen ist ein wichtiges Anliegen der Bundesregierung. Ein Großteil der Kontakte von Bürgerinnen und Bürgern mit staatlichen Stellen findet, auch stellvertretend für Bund und Länder, in den Gemeinden und Landkreisen statt. Dort entscheidet sich in vielen Fällen die Frage der Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen insgesamt.

Das Referat *wirksam regieren* im Bundeskanzleramt hat daher in Zusammenarbeit mit dem Innovationsring des Bayerischen Landkreistages ein Projekt zur Verbesserung behördlicher Dienstleistungen auf kommunaler Ebene durchgeführt. Getestet wurde,

wie die Sicht der Bürgerinnen und Bürger möglichst direkt einbezogen werden kann, um die Servicequalität zu verbessern. Durchgeführt wurde das Projekt am Beispiel der An-, Ab- und Ummeldung von Kraftfahrzeugen (Kfz). Sie gehört laut Befragungen des Statistischen Bundesamtes zu den am häufigsten in Anspruch genommenen behördlichen Dienstleistungen in Deutschland.

Ziel war es, einen Ansatz zur Messung und Steigerung der Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger zu entwickeln, der möglichst einfach in der Umsetzung ist und nach der Einführung eigenständig von Bürger- und Landratsämtern fortgeführt werden kann.

Abbildung 1: Häufigkeit der Nutzung behördlicher Dienstleistungen nach Lebenslagen



Quelle: Lebenslagenbefragungen DESTATIS 2017

Im Fokus standen folgende Fragen:

- 1 Wie zufrieden sind die Bürgerinnen und Bürger mit den Service-Angeboten?
- 2 An welchen Stellen gibt es konkreten Veränderungsbedarf?
- 3 Wie lassen sich Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern zu diesen Frage nutzen, um die Servicequalität im Kfz-Zulassungsprozess zu erhöhen und auf hohem Niveau zu halten?
- 4 Wie können die unterschiedlichen Rahmenbedingungen in Bürger- und Landratsämtern in einem verallgemeinerbaren Ansatz berücksichtigt werden?

Um diese Fragen zu beantworten, wurde in den drei Landkreisen Ebersberg, Traunstein und Landsberg am Lech ein Pilotprojekt durchgeführt. In einem ersten Schritt wurden Abläufe und Rahmenbedingungen in verschiedenen Bürger- und Landratsämtern analysiert sowie Interviews mit Leitungspersonal und Mitarbeitern geführt. Darauf aufbauend wurde ein Verfahren entwickelt, um Vorschläge der Bürgerinnen und Bürger in die Verbesserung der Service-Angebote einzubeziehen:

Bürgerinnen und Bürger wurden bei ihrem Besuch der Zulassungsstelle zu ihrer Zufriedenheit mit dem Zulassungsprozess und zu konkreten Verbesserungsvorschlägen befragt. Die Befragung wurde sechs Monate lang fortlaufend über Befragungsterminals und mobile Endgeräte in den jeweiligen Kfz-Zulassungsstellen durchgeführt. Diese Form der Befragung ist kostengünstig und liefert möglichst repräsentative und zuverlässige Ergebnisse, die in Echtzeit vorliegen. Die Befragungsergebnisse wurden von den Mitarbeitern der jeweiligen Zulassungsstelle einmal im Monat in Teammeetings besprochen und als Grundlage für die gemeinsame Entwicklung konkreter Serviceverbesserungen in ihrer Zulassungsstelle verwendet.

Dieses Vorgehen verbindet ein kontinuierliches, elektronisches Verfahren zur Zufriedenheitsbefragung der Bürgerinnen und Bürger mit einem partizipativen Veränderungsprozess innerhalb der Bürger- und Landratsämter.

Das Pilotprojekt ergab folgende Erkenntnisse:

- Die Befragung über Terminals und mobile Endgeräte wurde sehr gut angenommen. Die Beteiligungszahlen an der Befragung lagen deutlich höher als bei zuvor eingesetzten papierbasierten oder telefonischen Befragungen.
- Der Anteil der zufriedenen und sehr zufriedenen Bürgerinnen und Bürger lag bereits zu Beginn des Projekts in allen drei Landkreisen auf einem hohen Niveau und konnte im Verlauf des Projekts auf diesem hohen Niveau gehalten werden.
- Die Befragung konnte Transparenz hinsichtlich bestehender guter Praxis für Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiter und Leitung schaffen.
- Wartezeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter waren aus Bürgersicht Schlüsselfaktoren bei der Servicezufriedenheit.
- Die besten Anhaltspunkte für konkrete Verbesserungsmöglichkeiten ergaben sich aus den offenen Kommentaren der Bürgerinnen und Bürger.
- Die Durchführung von Teammeetings zur Serviceverbesserung wurde von den Mitarbeitern der Bürger- und Landratsämter insbesondere dann als hilfreich empfunden, wenn ein festes Team existierte, das bisher aber noch keinen regelmäßigen Erfahrungsaustausch etabliert hatte.
- Der Ansatz konnte in den Pilotlandkreisen unkompliziert durchgeführt werden und ist auch für eine Umsetzung in Eigenregie der Bürger- und Landratsämter geeignet.

Das Projekt zeigt, dass bereits eine relativ einfache und kostengünstige Methode zur direkten Einbeziehung der Bürgerinnen und Bürger zur Verbesserung von kommunalen Serviceleistungen beitragen kann. Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den kommunalen Serviceleistungen wird dokumentiert und insbesondere in Kommunen mit niedrigeren Zufriedenheitswerten können so Ansatzpunkte für eine Steigerung der Zufriedenheit identifiziert werden. Darüber hinaus kann durch den partizipativen Ansatz der gemeinsamen Teambesprechungen der Teamgeist und die Serviceorientierung gestärkt werden.

Anhang A1: Schulungsunterlagen zur Vorbereitung der Leitungsteams



„Zufrieden zum Auto“

Gemeinsam für optimalen Bürgerservice
in den Kfz-Zulassungsstellen



Projektgruppe *wirksam regieren*



Hintergrund

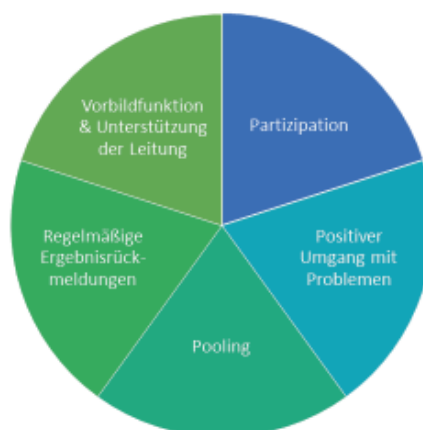
- **Projektgruppe *wirksam regieren*** im Bundeskanzleramt
 - 2015 eingerichtet, um Verwaltungshandeln und politische Maßnahmen konsequent an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger auszurichten und Wirksamkeit von Lösungen zu überprüfen
 - Arbeit zumeist mit Bundesministerien
 - Modellhafte Arbeit mit anderen Organisationsebenen, um den Ansatz zu demonstrieren
- Der **Innovationsring des bayerischen Landkreistages** hat sich zum Ziel gesetzt, die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit ihren Landratsämtern weiter zu erhöhen und dazu nachhaltige Qualitätskriterien für den Kundenservice zu entwickeln
- Aus zahlreichen Projektvorschlägen von Ländern und Kommunen hat die Projektgruppe *wirksam regieren* den Vorschlag des bayerischen Landkreistages ausgewählt
- Die **Landkreise Ebersberg, Traunstein und Landsberg am Lech** nehmen als Pilotlandkreise teil
- Die Ergebnisse sollen allen interessierten Landkreisen zur Verfügung gestellt werden

Projektziele

- Identifikation von Wegen zur weitere **Verbesserung des Bürgerservice** und damit weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit bei Kfz-Zulassungsstellen
- Entwicklung einer geeigneten **Messmethode** für die Zufriedenheit mit den Zulassungsstellen
- Erprobung des Ansatzes des **selbstwirksamen Lernens** (empowered organizational learning) in Zulassungsstellen
 - Regelmäßige Ergebnismeldung
 - Einbindung von allen Mitarbeitern und gemeinsames Problemlösen
 - Dadurch Berücksichtigung besonderer Gegebenheiten jeder Zulassungsstelle

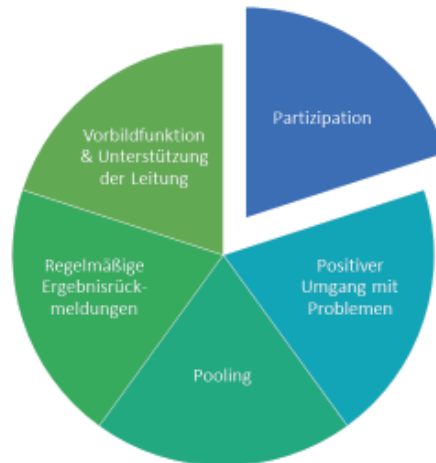
Konzept des selbstwirksamen Lernens

- Selbstwirksames Lernen (sog. Empowered organizational learning) setzt an diesen empirisch belegten, zentralen Punkten an und verbindet diese mit Erkenntnissen der Sozialpsychologie, Verhaltenswissenschaften und Bildungsforschung
- Basiert auf der Schaffung partizipativer, konstruktiver Strukturen für organisationales Lernen
- Einzelne Bausteine greifen ineinander, um positive Effekte zu stärken und negative Einflüsse zu schwächen



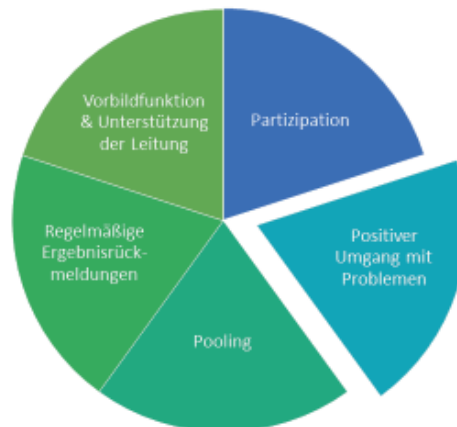
1 Partizipation

- Aktive Mitwirkung und Beteiligung aller Mitarbeiter an Zielsetzung, Gestaltung und Umsetzung von Lösungen
- Fördert bedürfnis- und sachgerechte Lösungen, Ownership an den Lösungskonzepten sowie Akzeptanz der Veränderungen und (gemeinsamen) Normen
- Stärkung der Teamidentität und –verantwortung, Vertrauen
- Zentraler Erfolgsfaktor in Veränderungsprozessen



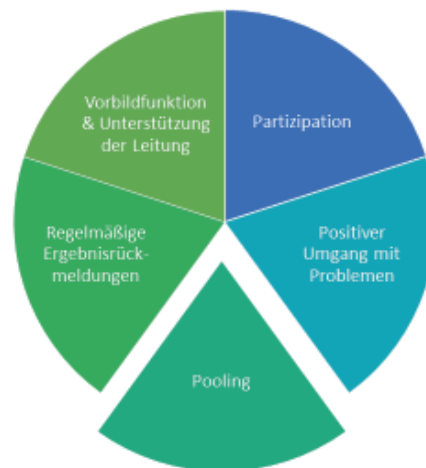
2 Positiver Umgang mit Problemen

- Um Arbeitsabläufe, Formulare oder andere Gegebenheiten zu verbessern, werden diese genau betrachtet (und offen und konstruktiv diskutiert)
 - Daten aus Kunden-Feedback helfen bei der Diskussion in regelmäßigen Team-Meetings
- Die Sachebene zählt, nicht wer „Schuld“ hat. So können Probleme bei Arbeitsabläufen identifiziert und tatsächlich gelöst werden.
- Ein positiver und offener Umgang mit Problemen und Fehlern ist Grundvoraussetzung für effizientes und effektives Lernen



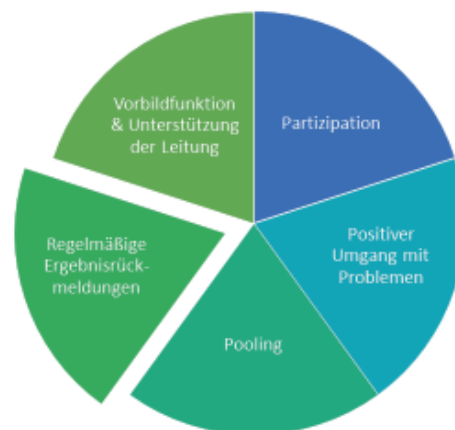
3 Pooling

- Fach- und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit
- Die Erfahrungen und Ideen aller Teammitglieder werden einbezogen
- Austausch auf Augenhöhe
- Angleichung von Wissensunterschieden
- So entstehen neue Lösungen, die die unterschiedlichen Einblicke der verschiedenen Gruppen berücksichtigen
- Perspektive anderer Gruppen wird betrachtet, Teamzusammenhalt wird gestärkt
- „Die Weisheit der Verschiedenartigen“



4 Regelmäßige Rückmeldungen

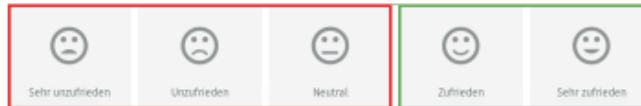
- Ermöglicht Lernprozesse und „Ausprobieren“ neuer Ideen
- Regelmäßigkeit wichtig u.a. für Gewinnung und Verankerung neuer Erkenntnisse
- Stärkt Selbstwirksamkeit über Erfolgserlebnisse, motiviert – auch bei Rückschlägen
- Daher systematisches Sammeln von Kundenrückmeldungen und Diskussion in Team-Meetings
- Unterstützt sachliche Diskussion und Suche nach Ansätzen zur Prozessoptimierung und Lösung von Problemen





Auf der Basis bisheriger Daten wird der Fragebogen gekürzt

1) Wie zufrieden waren Sie heute insgesamt mit Ihrem Besuch bei der Kfz- Zulassungsstelle?



2) Das tut uns leid.
Um unseren Service in Zukunft verbessern zu können: Welche Dinge sollen wir aus Ihrer Sicht ändern?

Das freut uns!
Mit welchen Dingen waren Sie heute bei Ihrem Besuch zufrieden?

- 3) Weshalb waren Sie heute hier? [Zulassung, Außerbetriebsetzung...]
4) Waren Sie heute hier als [Privatperson, Händler]
5) Haben Sie noch weitere Anregungen oder Kommentare? [Freitextfeld]

Weitere Anpassungen sind ab Monat 4 vorgesehen



Mögliche Daten-Auswertungen

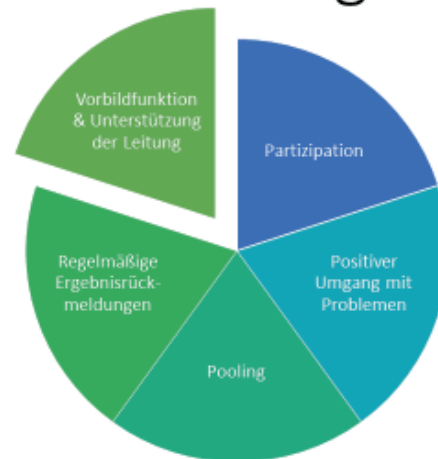
- Kundenanteile nach Zufriedenheit
- Entwicklung der Kundenzufriedenheit über Zeit
- Haupttreiber von Kundenzufriedenheit / - unzufriedenheit
- Treiberentwicklung über Zeit
- Kundenzufriedenheit nach Kundentypen (Privatperson / Händler)*
- Haupttreiber Kundenzufriedenheit nach Kundentypen*
- Kundenzufriedenheit nach Dienstleistung (Zulassung, Außerbetriebsetzung, etc.)*
- Haupttreiber Kundenzufriedenheit nach Dienstleistung*

Auswertungen und grafische Aufbereitung werden Ihnen zur Verfügung gestellt

* = bei hinreichender Datenmenge

5 Vorbildfunktion der Leitung

- Stärkt Motivation der Teammitglieder
- Unterstreicht Bedeutung des Projekts
- Setzt Standards
- Hilft, Widerständen zu begegnen
- Fehlende / mangelnde Unterstützung und Vorbildfunktion untergräbt andere Maßnahmen



Allgemeine Hinweise für das Leitungsteam

Do

- Aktives „wir“ verwenden
- Gemeinsame Verantwortung für die Kundenzufriedenheit deutlich machen
- Positive Entwicklungen loben
- Zweifel und Skepsis ernst nehmen und adressieren
- Lösungsorientierung
- Konkrete Aufgaben verteilen



Don't

- Sich selbst außen vor lassen
- Verantwortlichkeit auf einzelne Personen oder Gruppen abschieben
- Nur auf negative Aspekte fokussieren
- Zweifel nicht anhören oder pauschal zustimmen
- Problemorientierung
- Meeting beenden, ohne dass klar ist, wer sich worum kümmert





Rollen

Komplettes Zulassungsteam

- Gemeinsames Entwickeln und Umsetzen von neuen Lösungsansätzen

Leitungsteam

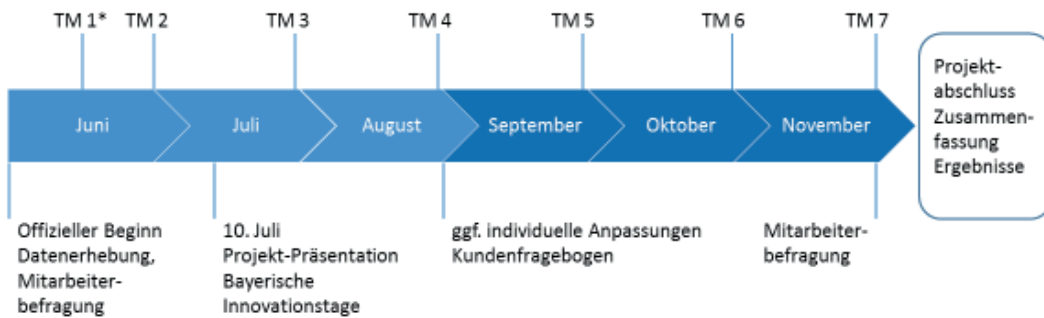
- Vorbildfunktion für partizipatives Vorgehen
- Terminierung + Moderation der Teammeetings
- Information aller Mitarbeiter über Ergebnisse des Teammeetings
- Bereitstellung zusätzlicher Daten
 - Rücklauf Mitarbeiterfragebögen
 - Daten zu Kundenzahl, durchschnittlicher Wartezeit, etc.

Projektgruppe Bundeskanzleramt

- Projektkonzeption
- Programmieren und Anpassen des Fragebogens
- Bereitstellen von Auswertungen für Team-Meetings
- Zusammenfassung der Ergebnisse



Zeitplan



- Rechtzeitig vor jedem Team-Meeting erhalten Sie die aktuellsten Auswertungen der Zufriedenheitsbefragung von der Projektgruppe im Bundeskanzleramt – bitte teilen Sie daher die geplanten Daten der Team-Meetings mit
- Anpassung des ursprünglichen Zeitplans aufgrund der Datenbasis
 - Gesamtlaufzeit von 6 Monaten
 - Team-Meetings á ca. 20min 1x pro Monat (zwei Meetings im Juni)

* = Team-Meeting

Das erste Team-Meeting

- Projekt vorstellen
 - Zielsetzung
 - Partizipationsgedanke (gemeinsam Lösungen finden)
- Fragebogen und Messmethode vorstellen
- Daten des ersten Mess-Zeitraums vorstellen
- Gemeinsam Ziel setzen
- ggf. Mitarbeiterfragebögen ausfüllen lassen

Ziele und Struktur der weiteren Meetings

- Rekapitulation des vorangegangenen Meetings
 - Fragen Sie nach, ob die besprochenen Maßnahmen umgesetzt wurden
 - Holen Sie ein Meinungsbild ein, ob die Maßnahmen sinnvoll waren
- Präsentation der neuen Daten
- Diskussion konkreter Maßnahmen zur (weiteren) Verbesserung der Kundenzufriedenheit
 - Es bietet sich an, jeden Monat ein neues „Fokus-Thema“ auf der Basis der individuellen Ergebnisse zu wählen
 - Denken Sie daran, ggf. konkrete Verantwortlichkeiten für Aufgaben festzulegen
 - Grundgedanke der Diskussion: Jeder kann eine gute Beobachtung oder eine gute Idee haben. Es gilt „nur“, diesen Schatz zu heben
 - Sehen Sie diese Ideen auch als Chance, zu experimentieren



Checkliste Aufgaben

Jetzt

- ✓ Terminfindung für die Team-Meetings und Information der Mitarbeiter
 - Erster Termin sollte idealerweise um den 15. Juni stattfinden
 - Meetings sollten als Pflichtveranstaltung behandelt werden
 - Bitte teilen Sie die Termine auch der Projektgruppe im BK mit
- ✓ Organisation Rücklauf der Mitarbeiterfragebögen und Übermittlung an Projektgruppe
- ✓ Ggf. Identifikation von Maßnahmen, um Befragungsteilnahme zu steigern

Regelmäßig

- ✓ Team an Meeting erinnern
- ✓ Info aller Mitarbeiter über die Ergebnisse des Team-Meetings (z.B. Aushang, Rundmail)
- ✓ Ausfüllen Dokumentationsbogen und Übermittlung an Projektgruppe
- ✓ Sammeln zusätzlicher Daten (s. Excel-Vorlage) und Übermittlung an Projektgruppe



Kontakt Daten Projektgruppe

Dr. Sabrina Artinger
sabrina.arteringer@bk.bund.de
030 – 18400 - 2477

Susanne Baltes
susanne.baltes@bk.bund.de
030 – 18400 - 2478

Dr. Christian Jarchow
christian.jarchow@bk.bund.de
030 – 18400 - 2479

Dr. Malte Petersen
malte.petersen@bk.bund.de
030 – 18400 – 2476

Bei Fragen können Sie
sich jederzeit an die
Projektgruppe wenden

Anhang A2: Fragebogen

Survey: KfZ-Zulassung Kundenfeedback

Zufriedenheitsbefragung KfZ-Zulassungsstelle XXX

Wie zufrieden waren Sie heute insgesamt mit Ihrem Besuch bei der Kfz-Zulassungsstelle?



sehr zufrieden



zufrieden



neutral



unzufrieden



sehr unzufrieden

[Für neutral/unzufrieden/sehr unzufrieden]

Das tut uns leid!

Um unseren Service in Zukunft verbessern zu können: Welche Dinge sollen wir aus Ihrer Sicht ändern?

Fachliche Beratung

Bearbeitungsdauer

Parkmöglichkeiten

Atmosphäre des Warteraums

Öffnungszeiten

Klarheit des Ablaufs

Freundlichkeit der Mitarbeiter

Anfahrt

Sauberkeit

Übersichtlichkeit der Räumlichkeiten

Wartezeit

Sonstige:

[Für zufrieden/sehr zufrieden]

Das freut uns!

Mit welchen Dingen waren Sie heute bei Ihrem Besuch zufrieden?

Wartezeit

Klarheit des Ablaufs

Atmosphäre des Warteraums

Freundlichkeit der Mitarbeiter

Öffnungszeiten

Fachliche Beratung

Sauberkeit

Bearbeitungsdauer

Parkmöglichkeiten

Übersichtlichkeit der Räumlichkeiten

Anfahrt

Sonstige:

KfZ-Zulassung Kundenfeedback

Weshalb waren Sie heute hier?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Zulassung
(Neu, Gebrauch, Einfuhr, Ausfuhr) | <input type="checkbox"/> Außerbetriebsetzung
(Abmeldung) |
| <input type="checkbox"/> Ummeldung
(nach Umzug) | <input type="checkbox"/> Änderung Fahrzeugpapiere
(Technik / Anschrift / Name / Kennzeichen) |
| <input type="checkbox"/> Ausstellung Ersatzdokument | <input type="checkbox"/> Sonstiges:
<input type="text"/> |

Waren Sie heute hier als ...

- ...Privatperson? ...Händler?

Haben Sie noch weitere Anregungen oder Kommentare?

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Rückmeldung!

Anhang A3: Teamfragebogen zur Erhebung des Arbeitsklimas

„Zufrieden zum Auto“ - Gemeinsam für optimalen Bürgerservice in den Kfz-Zulassungsstellen Fragebogen individuell PRE

Zulassungsstelle in: _____

Nachfolgend finden Sie verschiedene Aussagen. Bitte kreuzen Sie die Ausprägung an, die **Ihr persönliches Erleben** am besten beschreibt. Eine „1“ bedeutet, dass Sie der Aussage „**überhaupt nicht zustimmen**“, eine „5“, dass Sie ihr „**voll und ganz zustimmen**“. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

Wenn der Wartebereich voll ist, fühle ich mich stark gestresst.	1	2	3	4	5
Ich fühle mich von den Kunden wertgeschätzt.	1	2	3	4	5
Ich habe kein Problem damit, meine Kollegen darauf hinzuweisen, dass sie etwas besser machen könnten.	1	2	3	4	5
Ich habe kein Problem damit, von meinen Kollegen darauf hingewiesen zu werden, wenn ich etwas besser machen könnte.	1	2	3	4	5
Ich kann hier meine Ideen umsetzen.	1	2	3	4	5
Regelmäßige Teamrunden verbessern das Arbeitsklima.	1	2	3	4	5
Ich weiß, an wen ich mich wenden muss, wenn ich bei der Arbeit ein Problem habe, bei dem ich mal nicht mehr weiter weiß.	1	2	3	4	5
Meine Meinung wird geschätzt.	1	2	3	4	5
Aus Fehlern kann man immer etwas lernen.	1	2	3	4	5
Regelmäßige Teamrunden helfen, auf neue Ideen zu kommen.	1	2	3	4	5
Ich denke, dass ich dabei helfen kann, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.	1	2	3	4	5
Der Kontakt mit Kunden ist für mich eine wichtige Motivationsquelle.	1	2	3	4	5

...

Fragebogen Team PRE

Nachfolgend finden Sie erneut verschiedene Aussagen. Bitte kreuzen Sie diesmal die Ausprägung an, die **Ihrer Einschätzung nach am besten das Team** Ihrer Zulassungsstelle – im Sinne von die **Mehrheit Ihrer Kollegen** - beschreibt. Eine „1“ bedeutet, dass Sie der Aussage „**überhaupt nicht zustimmen**“, eine „5“, dass Sie ihr „**voll und ganz zustimmen**“. Mit den Werten dazwischen können Sie wieder Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5
Wenn der Wartebereich voll ist, fühlen sich die meisten meiner Kollegen stark gestresst.					
Die meisten meiner Kollegen fühlen sich von den Kunden wertgeschätzt.					
Die meisten meiner Kollegen haben kein Problem damit, Kollegen darauf hinzuweisen, dass sie etwas besser machen könnten.					
Die meisten meiner Kollegen haben kein Problem damit, von Kollegen darauf hingewiesen zu werden, wenn sie etwas besser machen könnten.					
Die meisten meiner Kollegen haben das Gefühl, hier ihre Ideen umsetzen zu können.					
Die meisten meiner Kollegen denken, dass regelmäßige Teamrunden das Arbeitsklima verbessern.					
Die meisten meiner Kollegen wissen, an wen sie sich wenden müssen, wenn sie bei der Arbeit ein Problem haben, bei dem sie mal nicht mehr weiter wissen.					
Die meisten Kollegen denken, dass ihre Meinung geschätzt wird.					
Die meisten Kollegen denken, dass man aus Fehlern immer etwas lernen kann.					
Die meisten Kollegen denken, dass regelmäßige Teamrunden helfen, auf neue Ideen zu kommen.					
Die meisten Kollegen denken, dass sie dabei helfen können, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.					
Für die meisten Kollegen ist der Kontakt mit den Kunden eine wichtige Motivationsquelle.					

Anhang A4: Dokumentationsbogen für das erste Teammeeting

„Zufrieden zum Auto“ - Gemeinsam für optimalen Bürgerservice in den Kfz-Zulassungsstellen

Dokumentationsbogen Team-Meeting Nr. 1

Zulassungsstelle in _____

1. Datum des Team-Meetings: _____

2. Hat das Team-Meeting planmäßig stattgefunden?

- Team-Meeting fand wie geplant statt.
- Der geplante Termin am _____ konnte nicht eingehalten werden und wurde zu einem anderen Zeitpunkt durchgeführt.
- Der geplante Termin ist ausgefallen.

3. Wie viele Mitarbeiter sind insgesamt erschienen? _____

4. Wie würden Sie die Atmosphäre während des Team-Meetings auf einer Skala von -3 (sehr destruktiv) bis +3 (sehr konstruktiv) beschreiben?

- 3 (sehr kritisch)
- 2
- 1
- 0 (neutral)
- 1
- 2
- + 3 (sehr zupackend)

5. Wie würden Sie die Atmosphäre im Team-Meeting mit eigenen Worten beschreiben?

6. Wurden die erhobenen Daten von den Team-Mitgliedern als zuverlässig und aussagekräftig angesehen?

- Ja
- Nein

7. Wie zufrieden waren die Team-Mitglieder mit den aktuellen Kundenbewertungen?

- Sehr zufrieden
- Eher zufrieden
- Neutral
- Eher unzufrieden
- Sehr unzufrieden

8. Wurden konkrete Ziele vereinbart? Wenn ja, welche (z.B. Ziel für Anteil „sehr zufrieden“, Maximalwert für unzufriedene Kunden, Ziele für Privatkunden oder spezifische Vorgänge)?

9. Wurden bereits konkrete Maßnahmen formuliert? Wenn ja, welche?

10. Haben Sie zusätzliche Anmerkungen?

Fragebogen ausgefüllt von: _____

Datum: _____

Anhang A5: Dokumentationsbogen für die weiteren Teammeetings

„Zufrieden zum Auto“ - Gemeinsam für optimalen Bürgerservice in den Kfz-Zulassungsstellen

Dokumentationsbogen Team-Meeting

Zulassungsstelle in _____

Meeting Nr. _____

1. Datum des Team-Meetings: _____

2. Hat das Team-Meeting planmäßig stattgefunden?

- Team-Meeting fand wie geplant statt.
- Der geplante Termin am _____ konnte nicht eingehalten werden und wurde zu einem anderen Zeitpunkt durchgeführt.
- Der geplante Termin ist ausgefallen.

3. Wie viele Mitarbeiter sind insgesamt erschienen? _____

4. Wie würden Sie die Atmosphäre während des Team-Meetings auf einer Skala von -3 (sehr destruktiv) bis +3 (sehr konstruktiv) beschreiben?

- 3 (sehr kritisch)
- 2
- 1
- 0 (neutral)
- 1
- 2
- + 3 (sehr zupackend)

5. Wie würden Sie die Atmosphäre im Team-Meeting mit eigenen Worten beschreiben?

6. Wurden die erhobenen Daten von den Team-Mitgliedern als zuverlässig und aussagekräftig angesehen?

- Ja
- Nein

7. Wie zufrieden waren die Team-Mitglieder mit den aktuellen Kundenbewertungen?

- Sehr zufrieden
- Eher zufrieden
- Neutral
- Eher unzufrieden
- Sehr unzufrieden

8. Welche der im vorangegangenen Team-Meeting definierten Maßnahmen konnten bereits umgesetzt werden und welche Erfahrungen wurden berichtet?

9. Welche der im vorangegangenen Team-Meeting definierten Maßnahmen konnten bislang nicht umgesetzt werden und was waren die Ursachen dafür?

10. Hatte das Team-Meeting einen bestimmten Schwerpunkt (z.B. Abmeldung oder Kommunikation Wartezeiten), wenn ja, welchen?

11. Welche konkreten Maßnahmen wurden zusätzlich festgelegt?

12. Wurde im Team-Meeting Ziel angepasst bzw. neue Ziele festgelegt? Bitte beschreiben Sie auch die Gründe.

13. Haben Sie zusätzliche Anmerkungen?

Fragebogen ausgefüllt von: _____

Datum: _____

Impressum

Herausgeber

Presse- und Informationsamt der Bundesregierung
11044 Berlin

Autoren

Dr. Sabrina Artinger, Susanne Baltes, Dr. Christian Jarchow,
Dr. Malte Petersen, Dr. Andrea M. Schneider

Koordination

Bundeskanzleramt
Referat *wirksam regieren* (Referat 612)
wirksam.regieren@bk.bund.de
Willy-Brandt-Straße 1
10557 Berlin

Stand

Juni 2019

Gestaltung

adlerschmidt GmbH, 10783 Berlin

Bildnachweis

imago images / Marc Schüler / Titel

