

Kundenzufriedenheit 2008

Empirische Erhebung der Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden
des Alters- und Versicherungsamtes der Stadt Bern

Im Auftrag des
Alters- und Versicherungsamtes der Stadt Bern

Kilian Künzi

Bern, 9. Januar 2009

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Einleitung	II
Ergebnisse	1
1 Bürgerinnen- und Bürgerfreundlichkeit	1
2 Erhaltene Unterlagen	2
3 Auftreten und Kompetenz der Mitarbeiter/innen	4
4 Räumlichkeiten	7
5 Wartezeiten	9
6 Erfassen/Beantwortung von Anliegen/Problemen	14
7 Fürs Gespräch erforderliche Unterlagen	17
8 Eine/mehrere Ansprechperson/en	19
9 Zufriedenheit mit Ergebnis des Besuchs/Kontakts	21
10 Terminvereinbarung bei persönlichem Kontakt	23
11 Zusätzliche Bemerkungen	23
Anhang: Erhebungsinstrumente	24

Einleitung

Ausgangslage

Das Alters- und Versicherungsamt der Stadt Bern (AVA) nimmt verschiedene Aufgaben wahr in den Bereichen Sozialversicherungsbeiträge, Kinderzulagen, Erwerbsersatz, Ergänzungsleistungen und Zuschüsse, Hilflosenentschädigungen und Hilfsmittel sowie Alterspolitik.

Im Rahmen seiner Qualitätskontrolle erfasst das AVA seit 2004 periodisch mit Hilfe eines kurzen Fragebogens die Zufriedenheit seiner Kundinnen und Kunden. Zur Gewährleistung der Unabhängigkeit erfolgen die Erhebungen durch eine externe Institution (Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS).

Erhebung

Es bestehen zwei Versionen des Fragebogens (vgl. Anhang):

■ **Persönliche Abgabe:** Diese Version wird bei einem persönlichen Kundenkontakt vor Ort an die Besucher/innen abgegeben. Hier können z.B. Fragen zu den Wartezeiten oder den Räumlichkeiten gestellt werden.

■ **Postalischer Versand:** Diese Version wird bei einem postalischen Kundenkontakt abgegeben resp. Postsendungen (Auskunft, Anforderung von Unterlagen etc.) beigelegt.

Beide Bogen wurden in Zusammenarbeit mit dem AVA ausgearbeitet und von einem externen Arbeits- und Organisationspsychologen überprüft. Den Fragebogen wurde ein frankiertes Antwortcouvert des Büro BASS beigelegt.

Die Datenerhebung 2008 fand vom 22. September bis zum 12. Dezember statt und war damit etwas kürzer als in den anderen Jahren.

Datengrundlage

Insgesamt wurden im erwähnten Zeitraum 1'498 postalische Versände vorgenommen und 212 persönliche Abgaben.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf der Befragung bzw. die Datengrundlage für die Auswertungen.

Tabelle 1: Rücklauf bzw. Datengrundlage

	Abgabe/Versand	Rücklauf	
		absolut	in %
Persönliche Abgabe	221	68	30.8
Postalischer Versand	1'498	369	24.6
Total	1'719	437	25.4

Quelle: Erhebung Kundenzufriedenheit AVA 2008

Der Rücklauf von total 25.4% entspricht in etwa demjenigen von 2004 (24.6%) und 2006 (26.7%) und damit den Erwartungen. Bei unper-

sönlichen schriftlichen Befragungen ohne die Möglichkeit eines Erinnerungsschreibens ist in der Regel nicht mit höheren Rücklaufquoten zu rechnen. Die Datengrundlage kann insgesamt als ausreichend bezeichnet werden. Allerdings stehen für die Fragen, die nur bei der persönlichen Abgabe gestellt werden konnten (z.B. zu Wartezeiten), nur sehr wenige Bogen (68) zur Verfügung.

Als strukturelle Variable wurde bei den befragten Kundinnen und Kunden der Anlass für den Besuch bzw. Kontakt erhoben. Tabelle 2 zeigt die Verteilung der verschiedenen Anlässe.

Tabelle 2: Anlass des Besuchs/Kontakts (Mehrfachantworten möglich)

	Persönlich		Postalisch		Total	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
AHV-Beiträge	17	25	99	27	116	27
Renten	8	12	46	13	54	12
AHV-Ausweis	6	9	36	10	42	10
Auszug Vers.konto	2	3	17	5	19	4
Kinderzulagen	-	0	63	17	63	14
EL, Zuschüsse	45	66	208	57	253	58
Erwerbsersatz	-	0	7	2	7	2
Anderes	1	1	19	5	20	5
Total Nennungen	79	116	495	135	574	132
Total Kund/innen	68	100	367	100	435	100

Quelle: Erhebung Kundenzufriedenheit AVA 2008, gültige n mit Angabe Anlass =435 (Persönlich: 68, Postalisch: 367)

Darstellung der Auswertungen

Nachfolgend werden deskriptiv-statistische Auswertungen der verschiedenen Fragen bzw. pro einzelne Frage dargestellt. Zum Vergleich sind neben den Angaben zu 2008 die Antworten von 2004 und 2006 abgebildet.

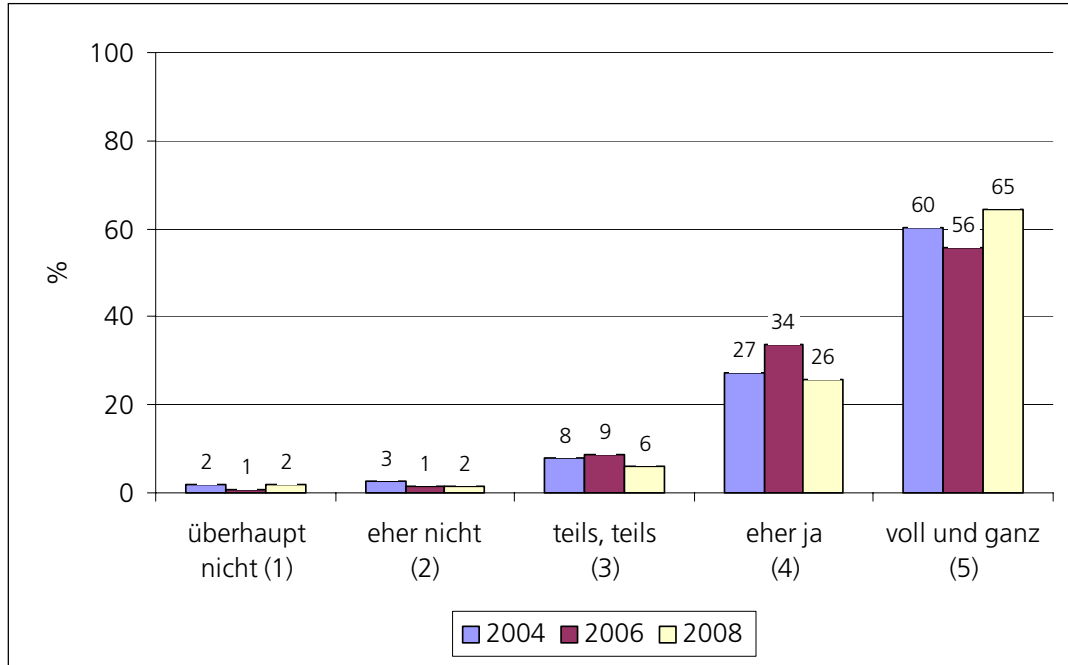
Die Häufigkeiten der Ausprägungen der ordinalen Antwortskala (5 = stimme voll und ganz zu, 4 = stimme eher zu, 3 = teils, teils, 2 = stimme eher nicht zu, 1 = stimme überhaupt nicht zu) werden jeweils als Gesamt über alle Bereiche in Prozent ausgewiesen (Säulendiagramme). Auf Grund der Verteilung der Anlassbereiche in Tabelle 2 oben ist ersichtlich, wie stark das Total von den einzelnen Bereichen geprägt ist (den Haupteinfluss hat der Bereich EL, Zuschüsse). Des Weiteren wird für einen einfachen Vergleich der Anlassbereiche der Durchschnittswert (Mittelwert MW) der 5er-Skala pro Anlassbereich und im Total angegeben (Balkendiagramme).

Aus ökonomischen Gründen können keine Signifikanztests zu den Ergebnissen durchgeführt werden. Auf der Basis der Daten können folgende sehr groben Vertrauensbereiche für die Mittelwerte angenommen werden (95% Wahrscheinlichkeit): Total: angegebener MW +/-0.08; Anlassbereiche: angegebener MW +/- 0.22.

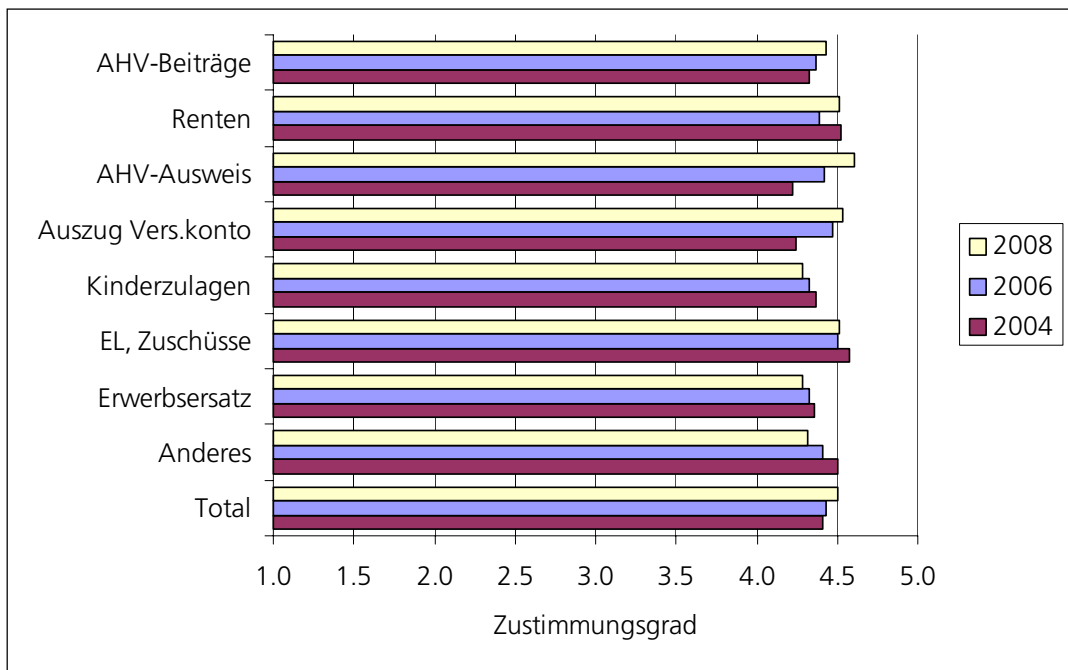
Ergebnisse

1 Bürgerinnen- und Bürgerfreundlichkeit

Das Alters- und Versicherungsamt arbeitet bürgerinnen- und bürgerfreundlich (% , MW)



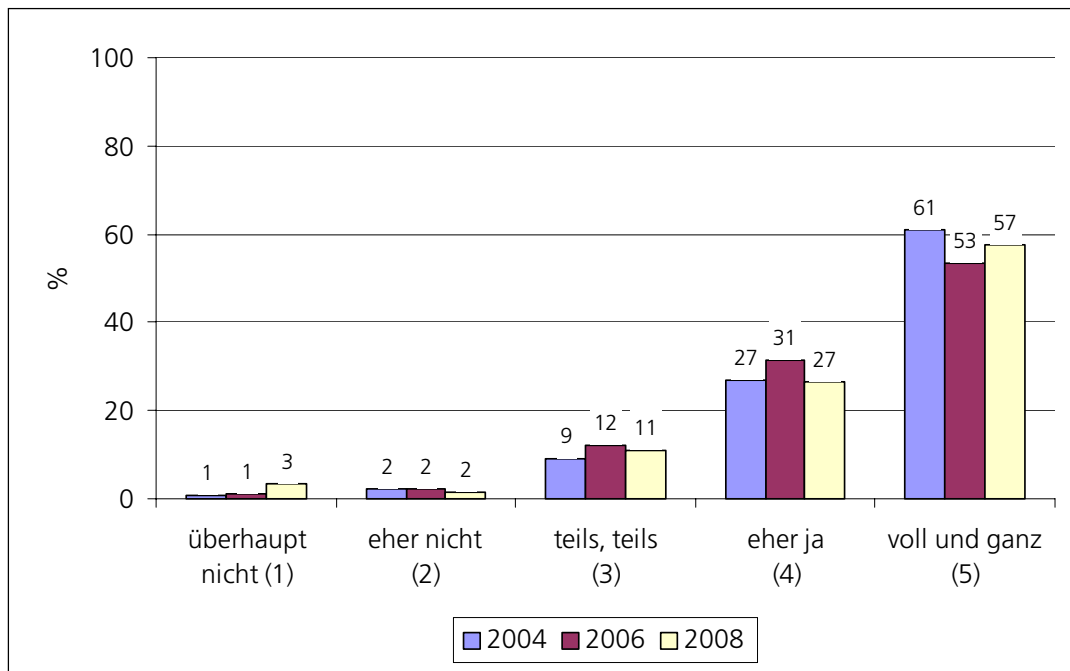
n 2004/2006/2008=528/724/428



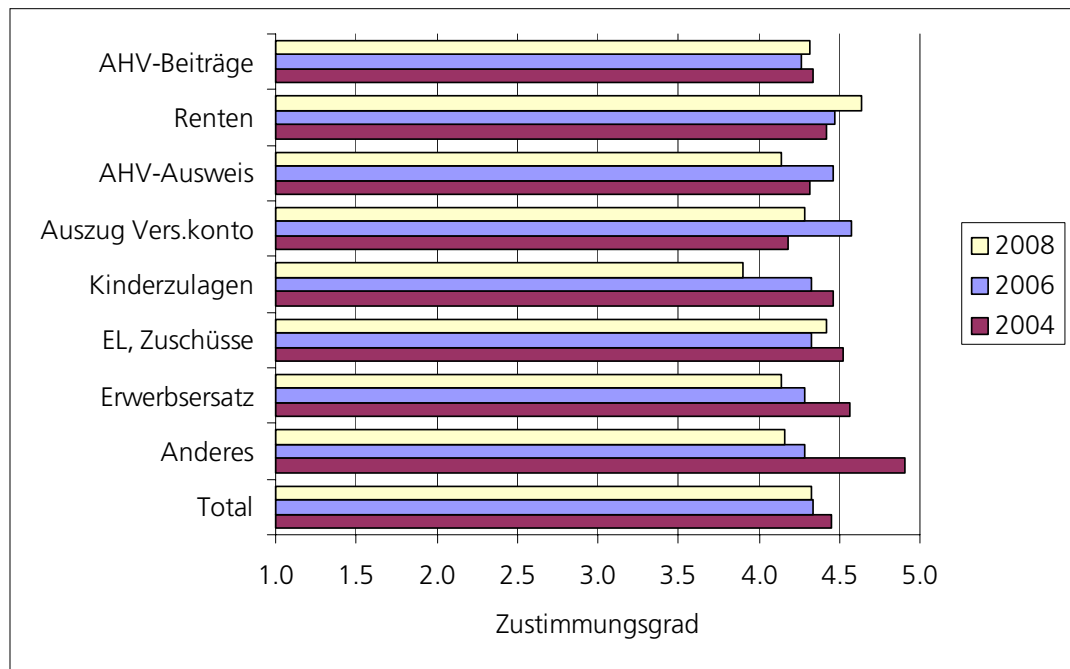
n 2004/2006/2008=196/230/115, 61/59/53, 49/93/41, 41/40/19, 95/203/61, 204/262/251, 42/158/7, 16/32/19, 528/724/428

2 Erhaltene Unterlagen

Die erhaltenen Unterlagen sind verständlich geschrieben (% , MW)

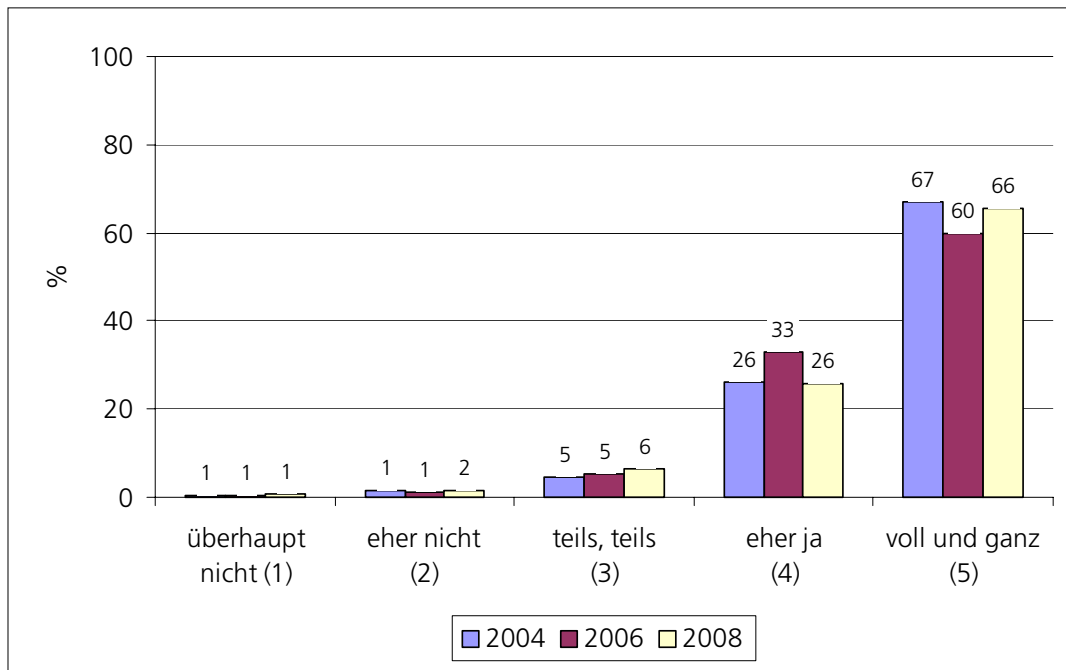


n 2004/2006/2008=430/629/359

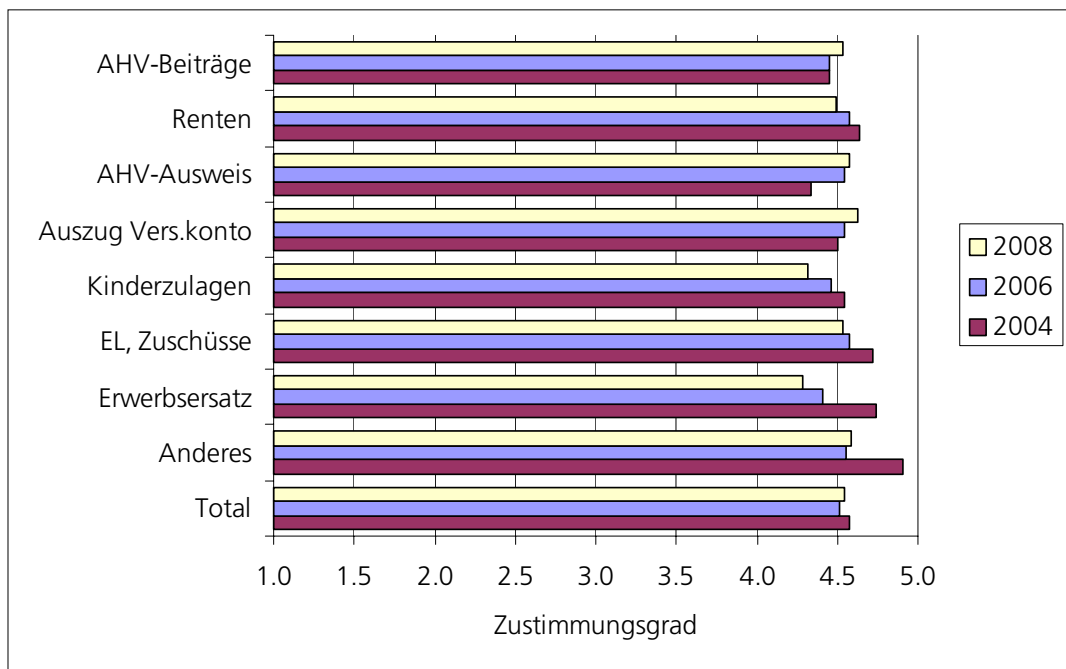


n 2004/2006/2008=164/195/97, 45/49/44, 44/92/36, 39/37/17, 91/203/63, 153/203/202, 39/158/7, 11/31/19, 430/629/359

Die erhaltenen Unterlagen sind in freundlichem Ton verfasst (% , MW)



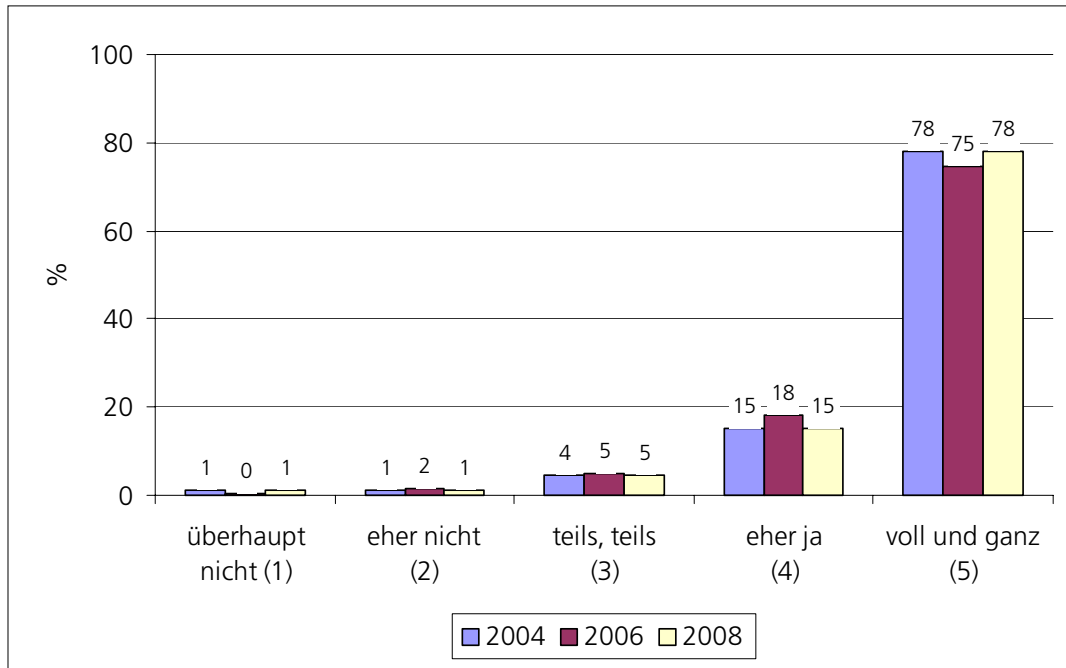
n 2004/2006/2008=422/622/342



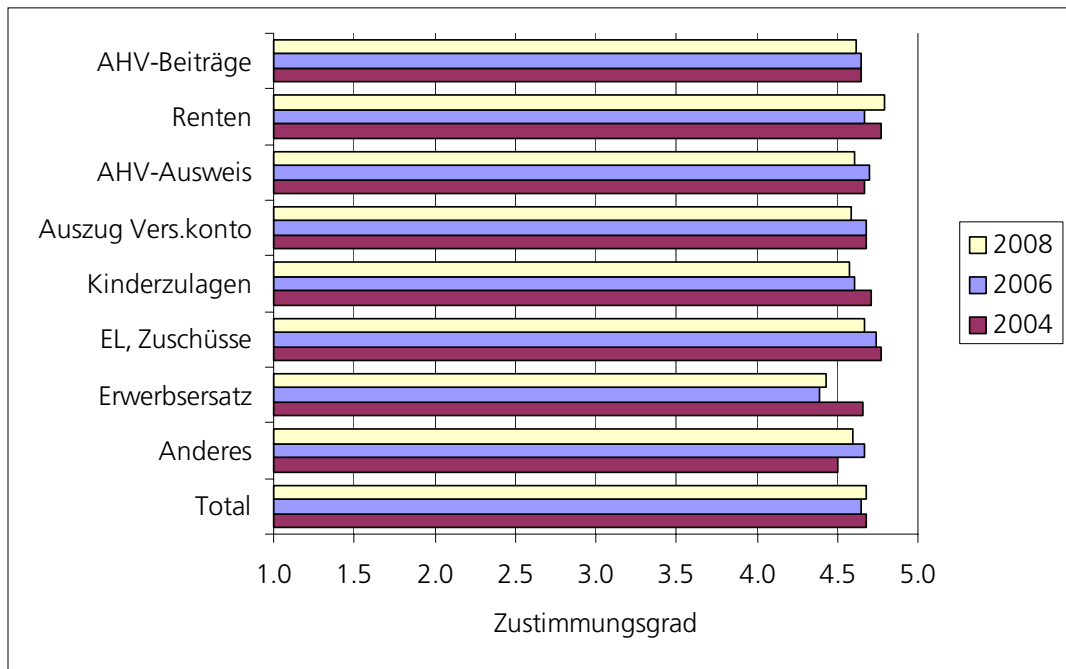
n 2004/2006/2008=162/194/90, 45/47/43, 44/89/36, 36/35/16, 92/202/60, 148/201/192, 39/156/7, 11/31/17, 422/622/342

3 Auftreten und Kompetenz der Mitarbeiter/innen

Die Mitarbeiter/innen des Amtes sind mir gegenüber freundlich aufgetreten (% , MW)

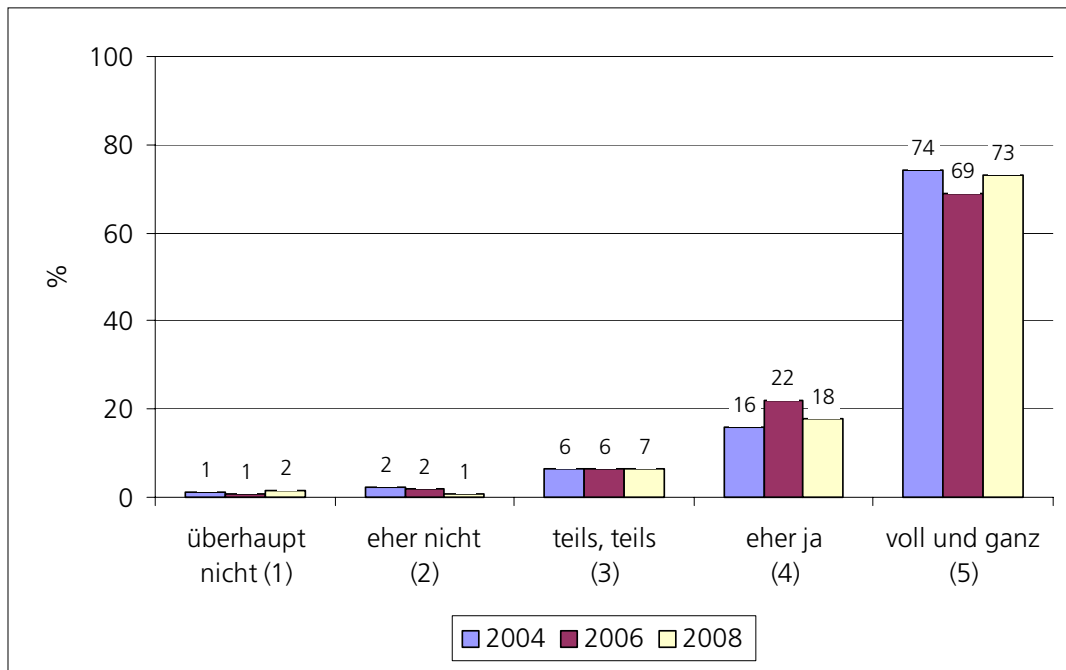


n 2004/2006/2008=501/676/413

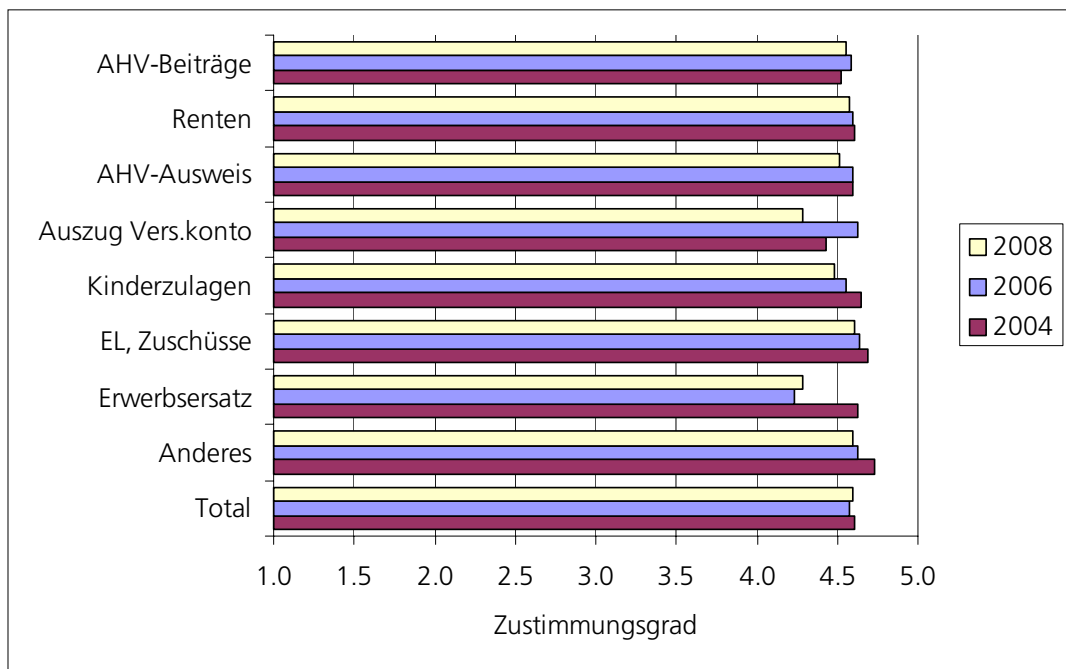


n 2004/2006/2008=199/231/110, 61/60/52, 51/92/41, 34/41/17, 96/202/60, 197/261/246, 35/126/7, 16/33/20, 501/676/413

Die Mitarbeiter/innen des Amtes haben mein Anliegen aufmerksam aufgenommen (% , MW)

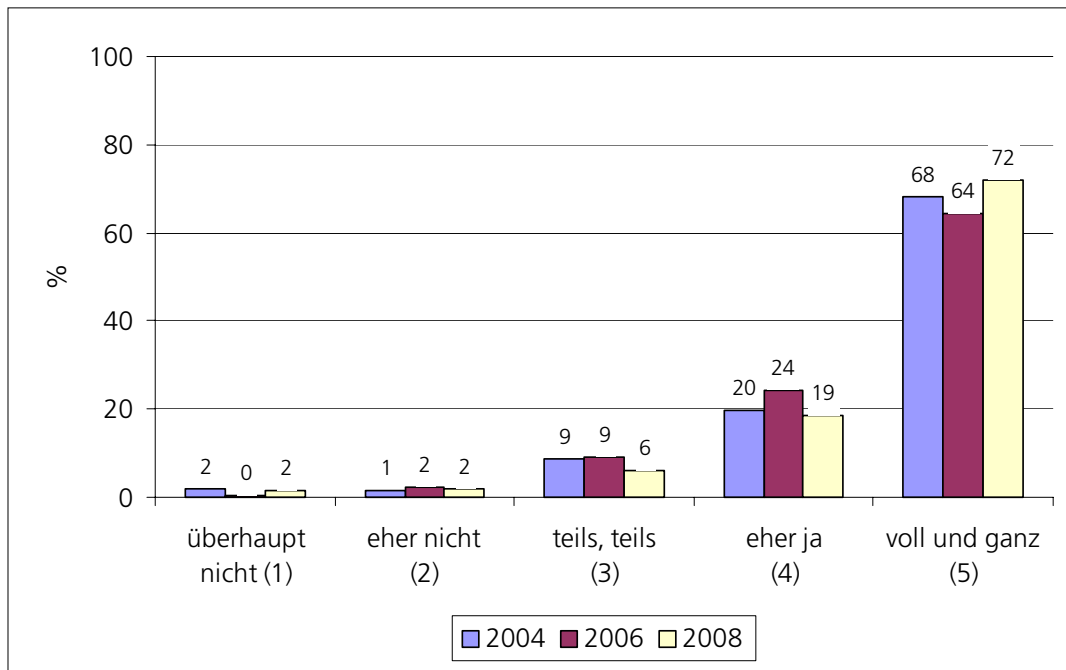


n 2004/2006/2008=497/667/411

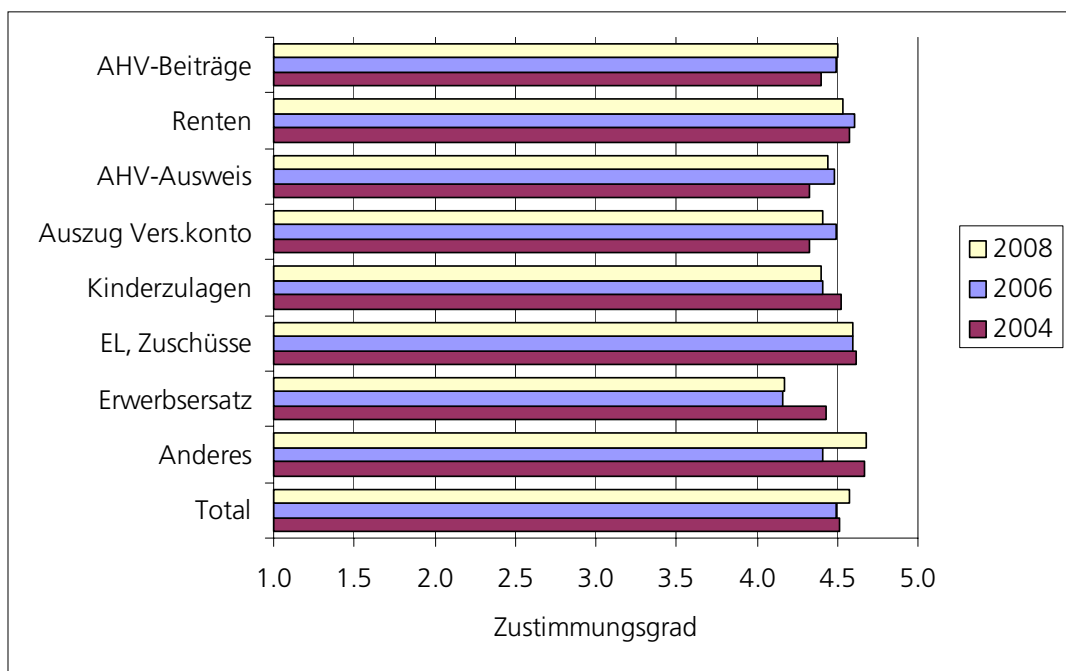


n 2004/2006/2008=197/230/108, 59/58/51, 50/92/41, 35/41/17, 96/200/60, 198/255/246, 35/125/7, 15/32/20, 497/667/411

Die Mitarbeiter/innen haben mir einen kompetenten Eindruck gemacht (% , MW)



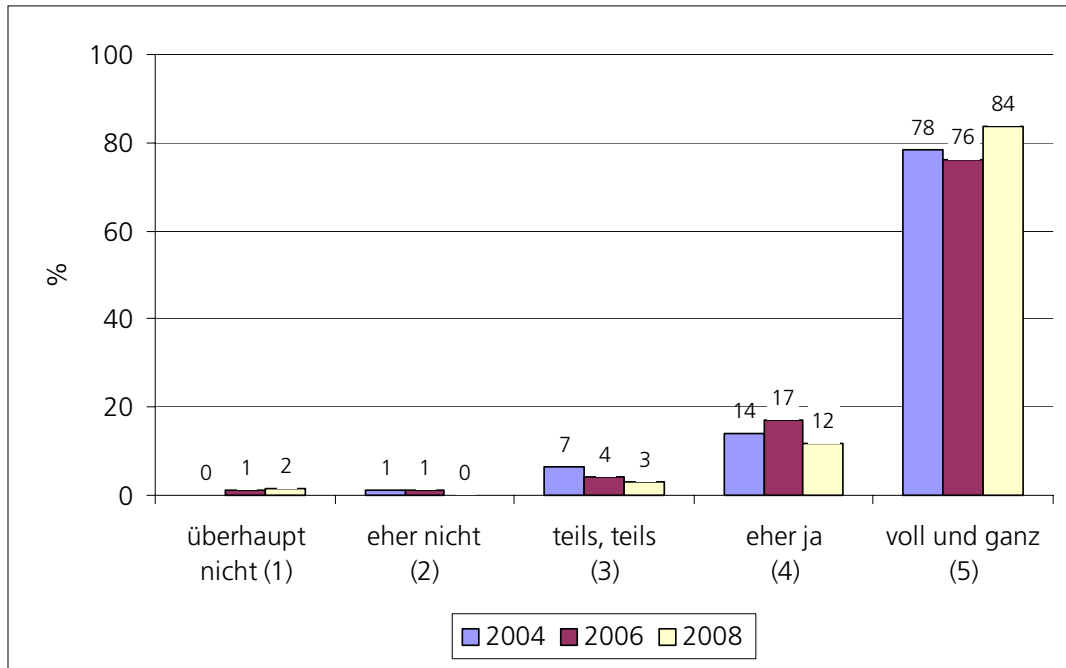
n 2004/2006/2008=497/669/404



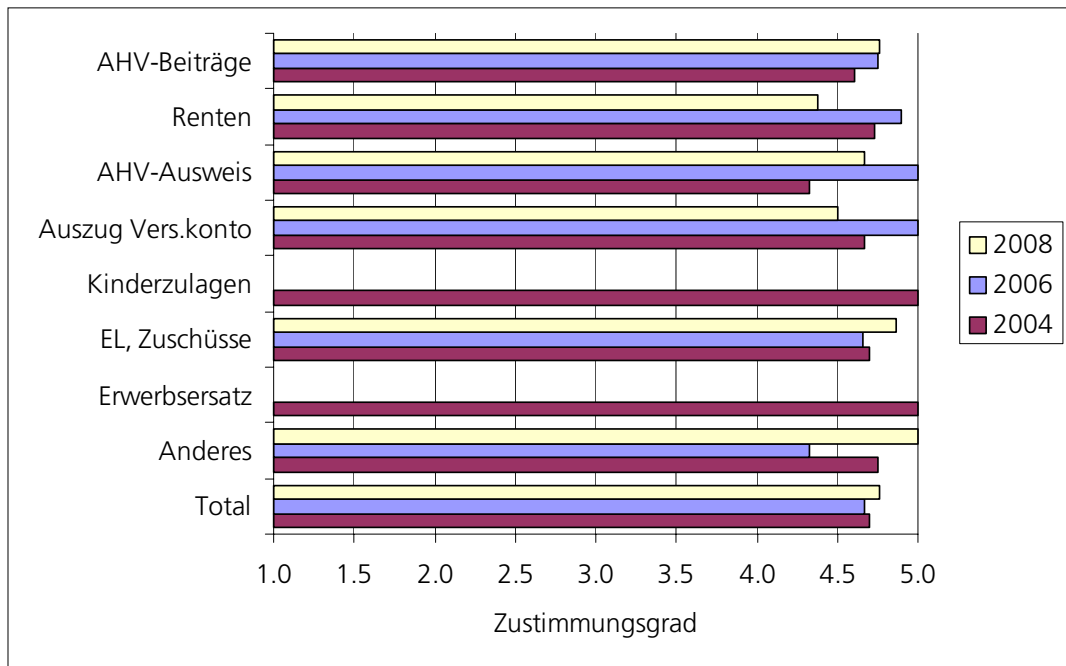
n 2004/2006/2008=197/230/109, 59/59/51, 51/92/41, 33/41/17, 96/202/60, 198/255/243, 35/126/6, 15/32/19, 497/669/404

4 Räumlichkeiten

Die Räumlichkeiten waren gut erreichbar (% , MW)

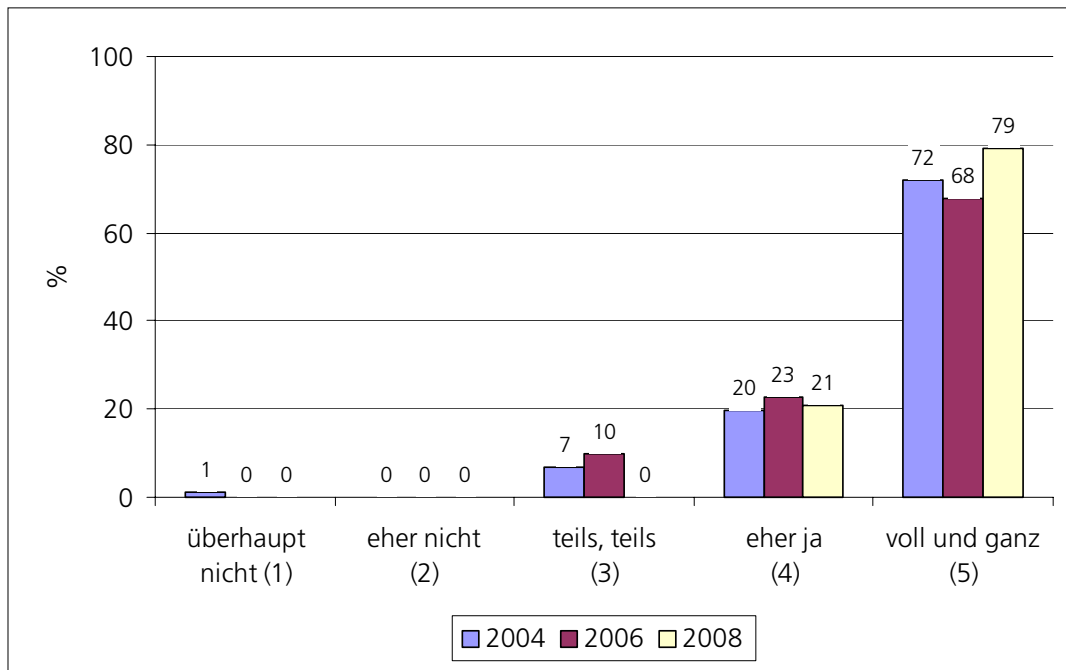


n 2004/2006/2008=92/93/68

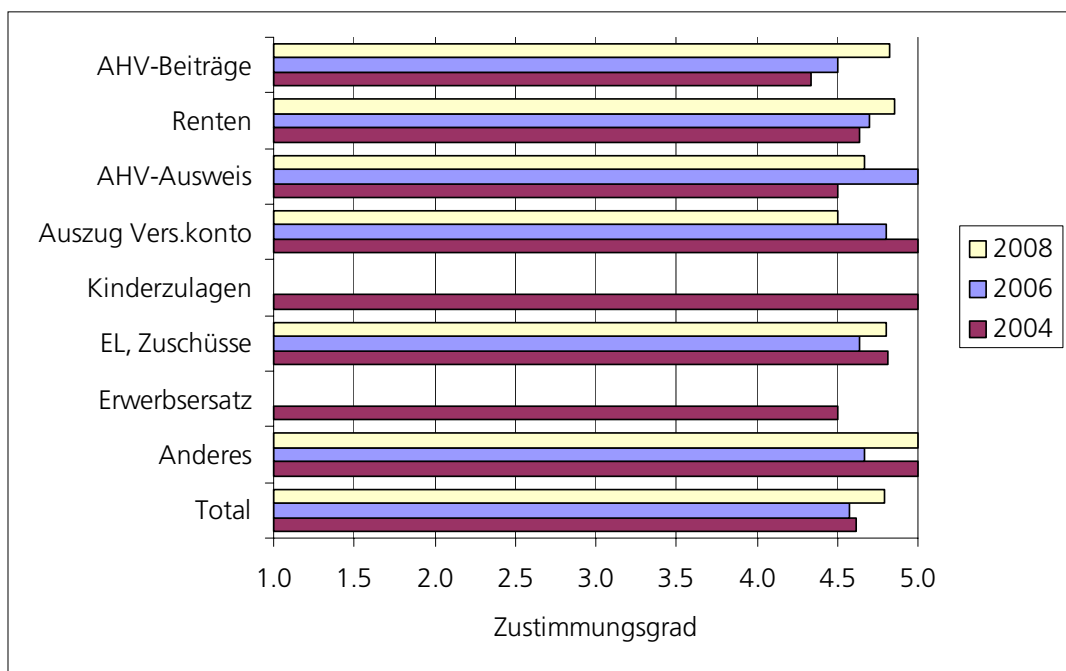


n 2004/2006/2008=33/32/17, 15/10/8, 6/2/6, 3/5/2, 3/0/0, 46/58/45, 2/0/0, 4/3/1, 92/93/68

Die Räumlichkeiten machten mir einen angenehmen Eindruck (% , MW)



n 2004/2006/2008=86/93/67

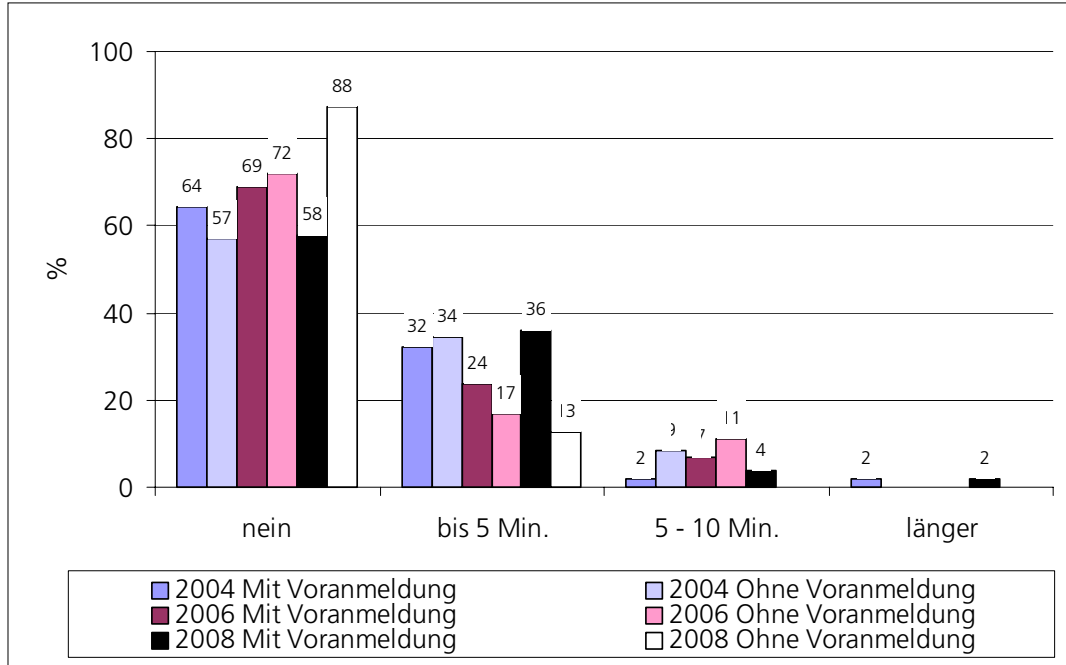


n 2004/2006/2008=32/32/17, 14/10/7, 6/2/6, 3/5/2, 3/0/0, 43/58/45, 2/0/0, 4/3/1, 86/93/67

5 Wartezeiten

Auf die/den Mitarbeiter/in musste ich warten (%)

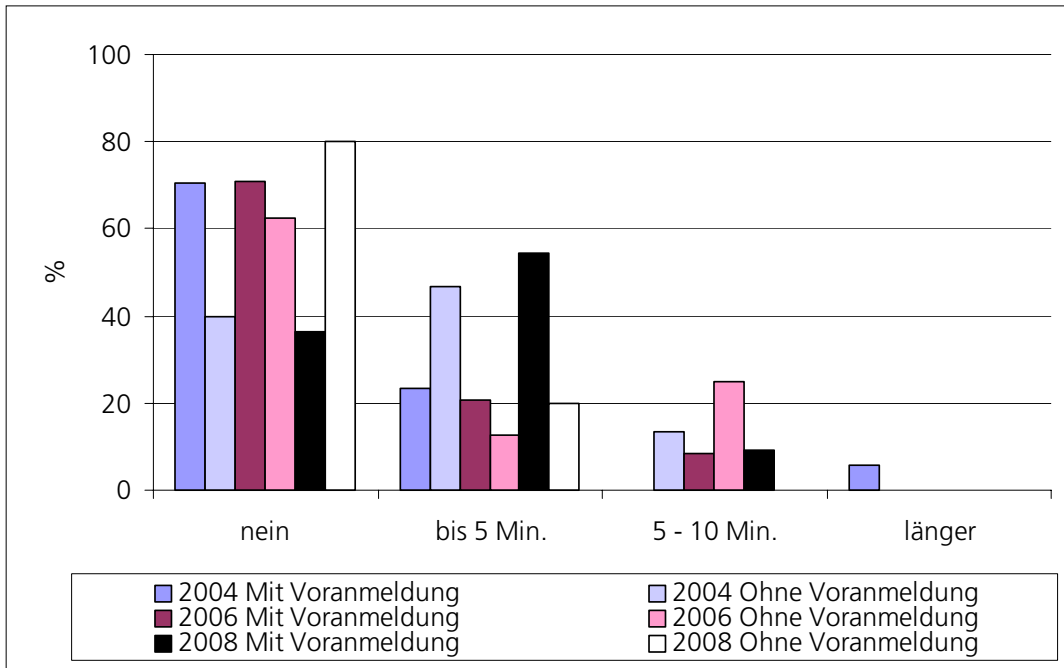
Wartezeiten Total



n 2004/2006/2008=53/71, 35/18, 50/16

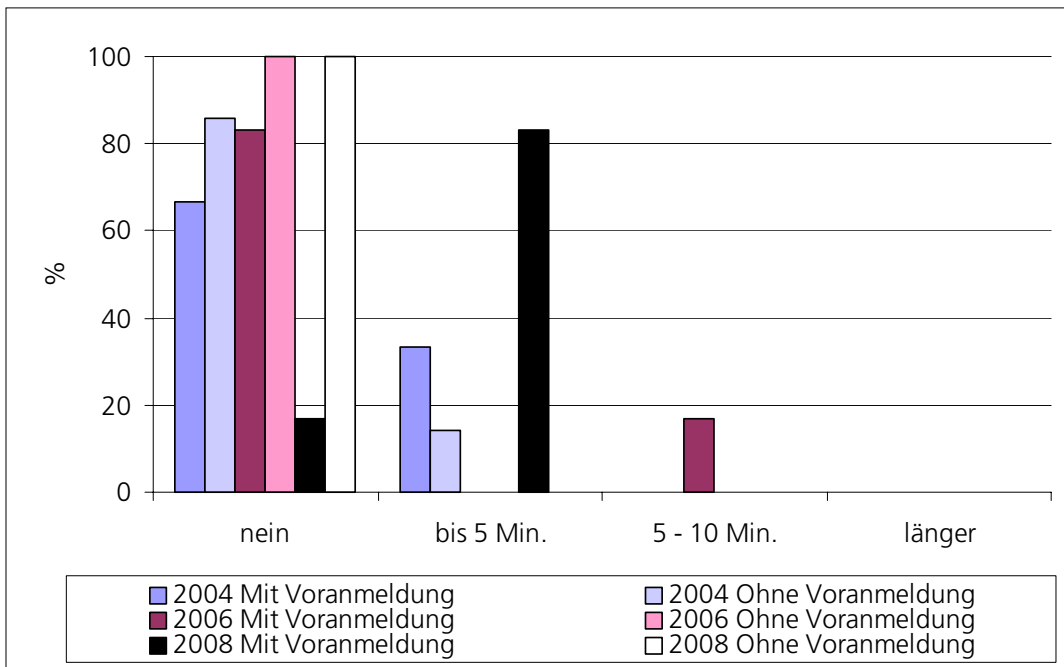
Wartezeiten nach Anlass

Wartezeiten AHV-Beiträge



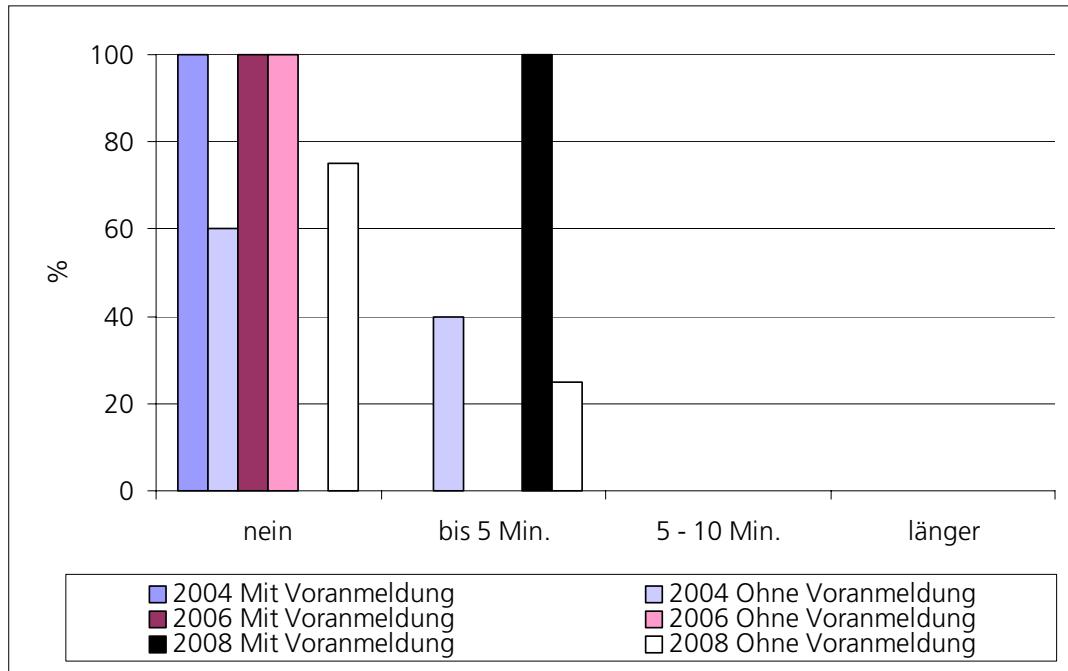
n 2004/2006/2008=17/24, 15/8, 11/5

Wartezeiten Renten



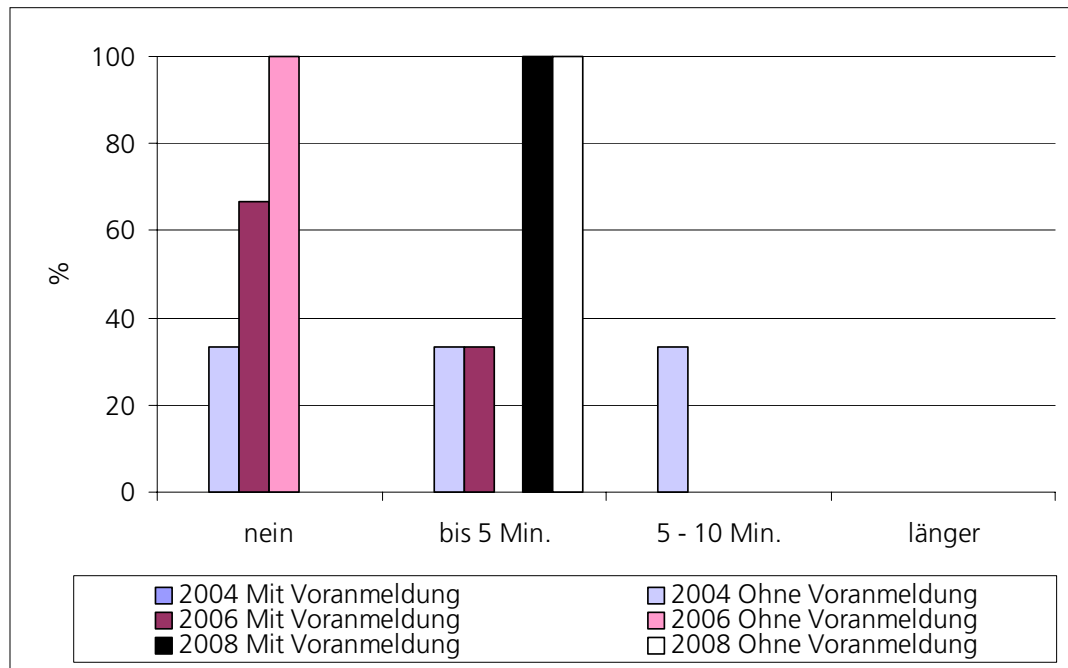
n 2004/2006/2008=6/6, 7/4, 6/2

Wartezeiten AHV-Ausweis



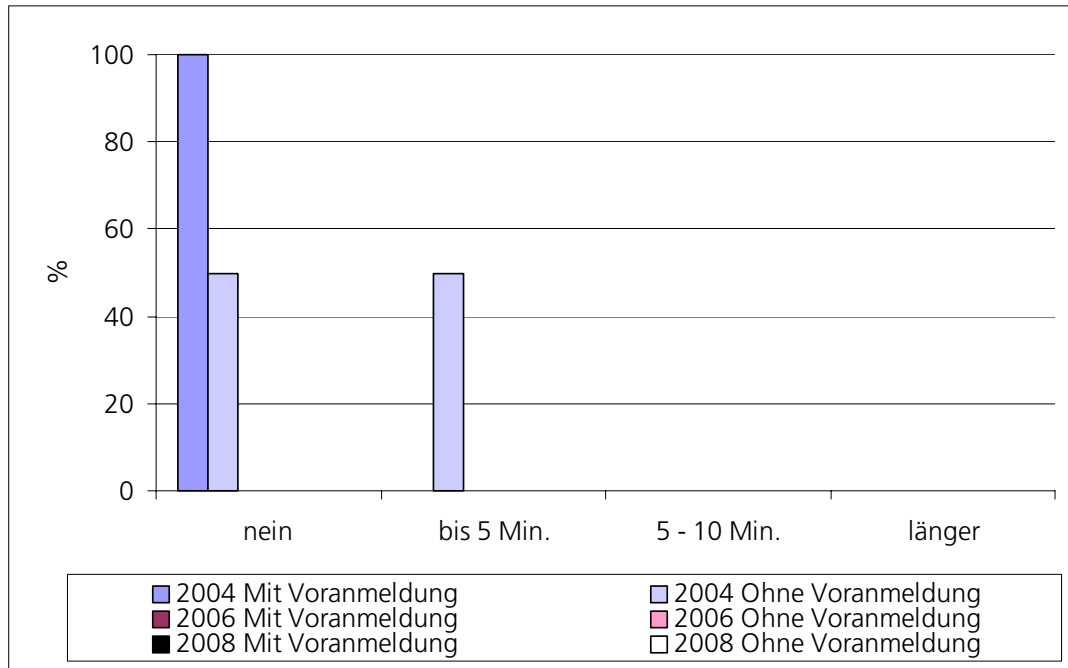
n 2004/2006/2008=1/1, 5/1, 2/4

Wartezeiten Auszug aus Versichertenkonto



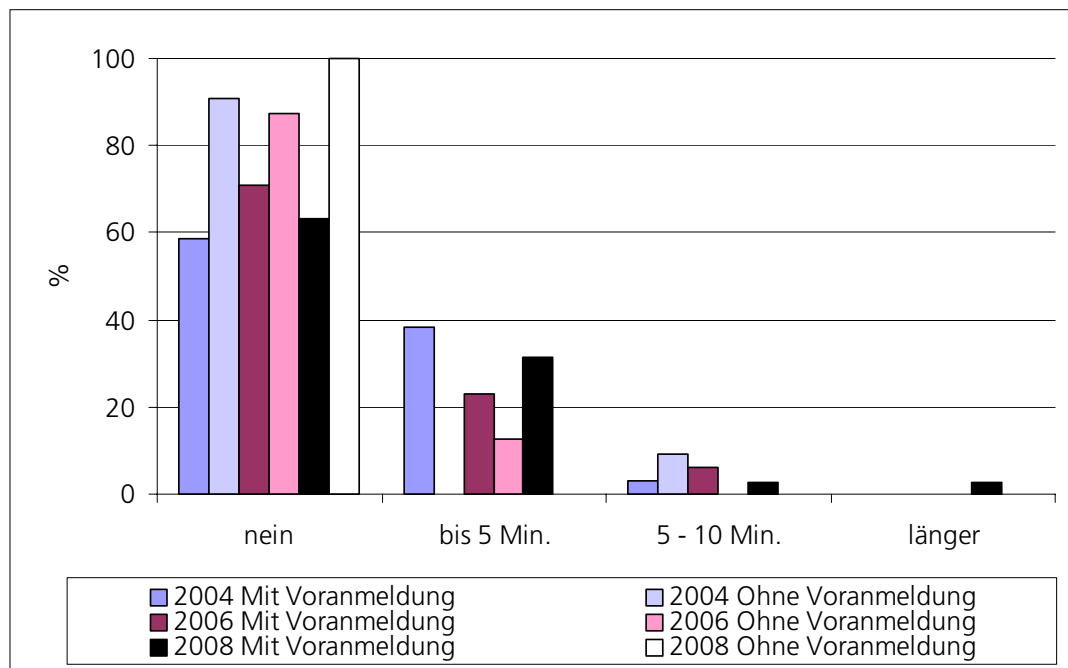
n 2004/2006/2008=0/3, 3/2, 1/1

Wartezeiten Kinderzulagen



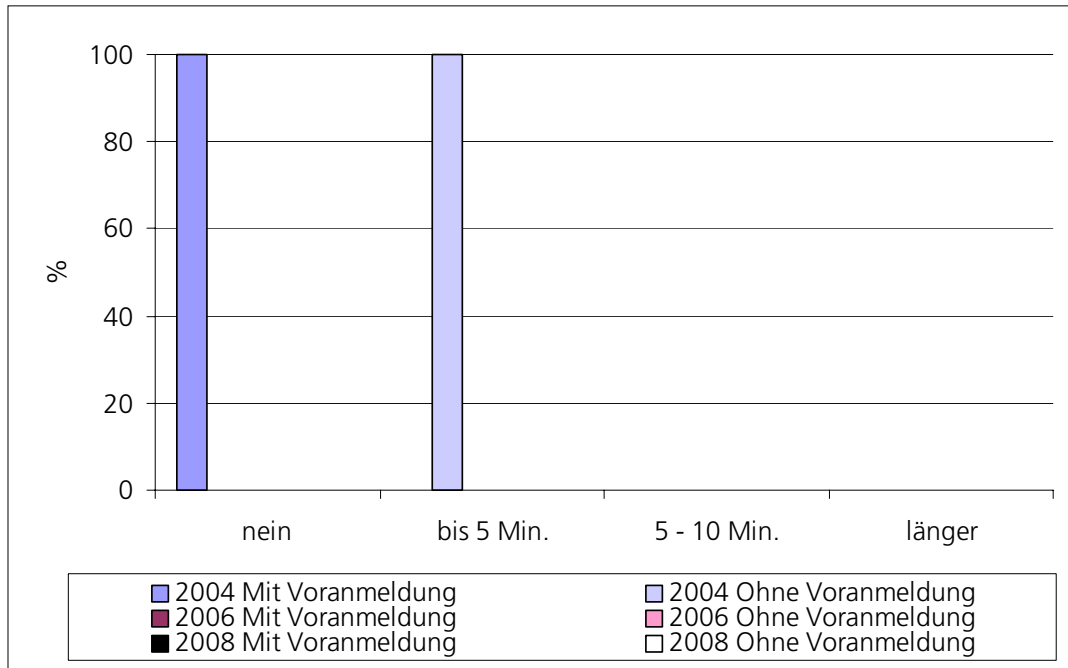
n 2004/2006/2008=1/0, 2/0, 0/0

Wartezeiten EL, Zuschüsse



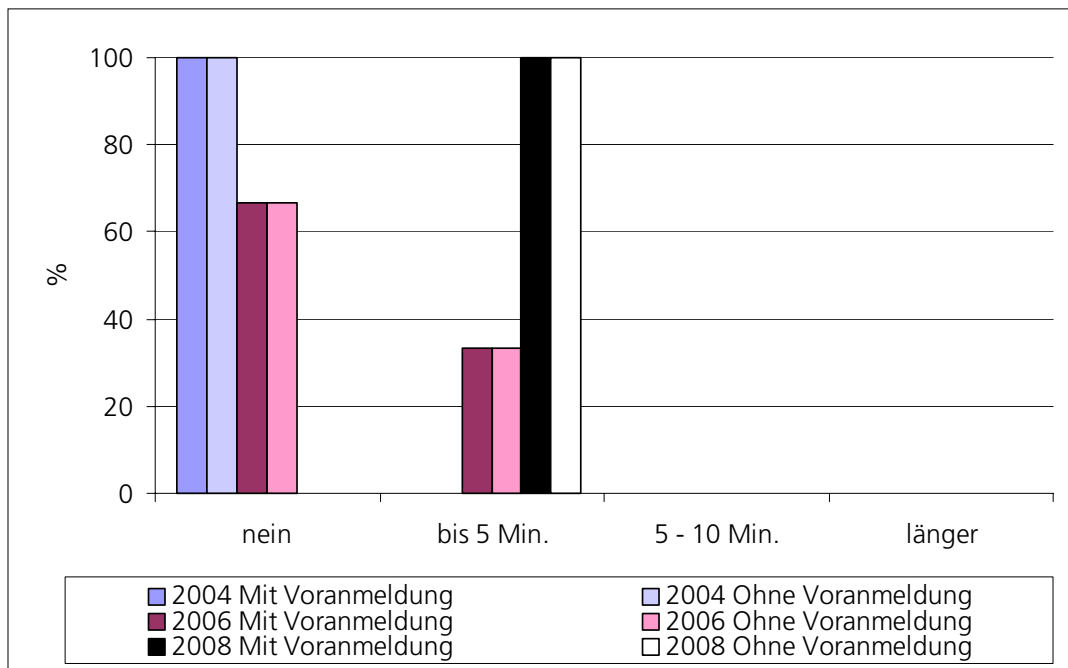
n 2004/2006/2008=34/48, 11/8, 38,6

Wartezeiten Erwerbsersatz



n 2004/2006/2008=1/0, 1/0, 0/0

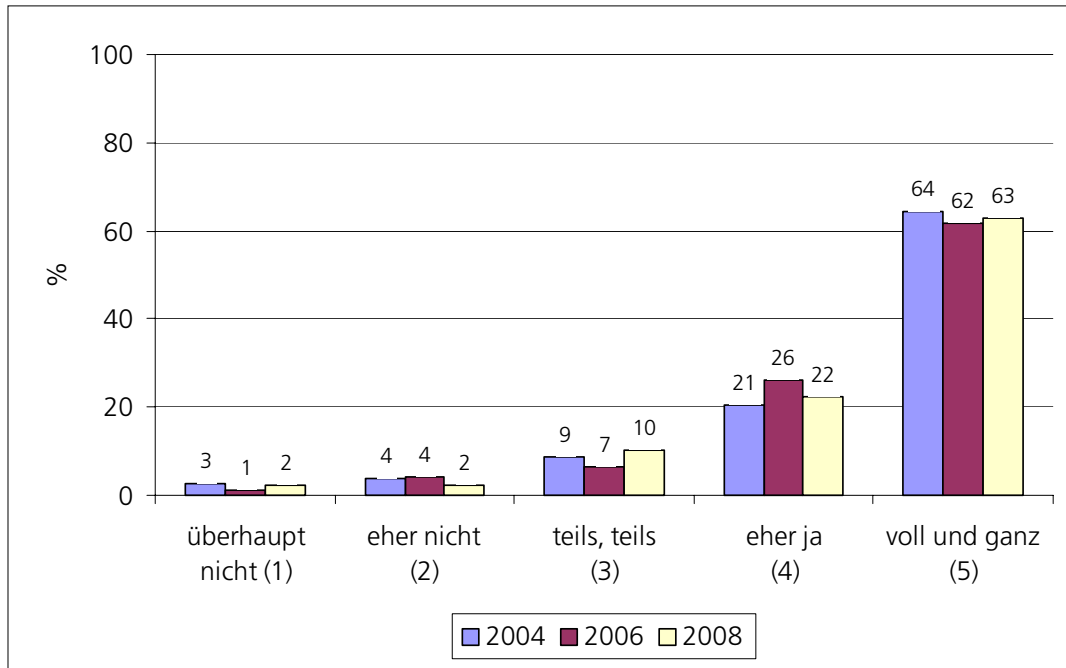
Wartezeiten Anderes



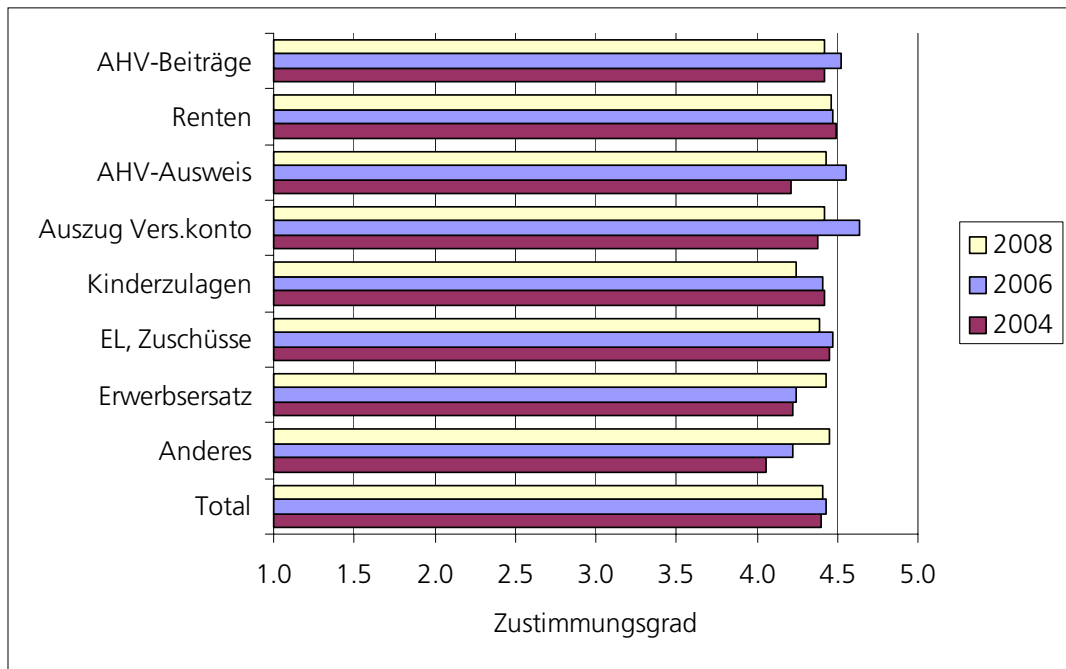
n 2004/2006/2008=2/3, 2/3, 1/1

6 Erfassen/Beantwortung von Anliegen/Problemen

Mein Anliegen/Problem wurde schnell erfasst (% , MW)

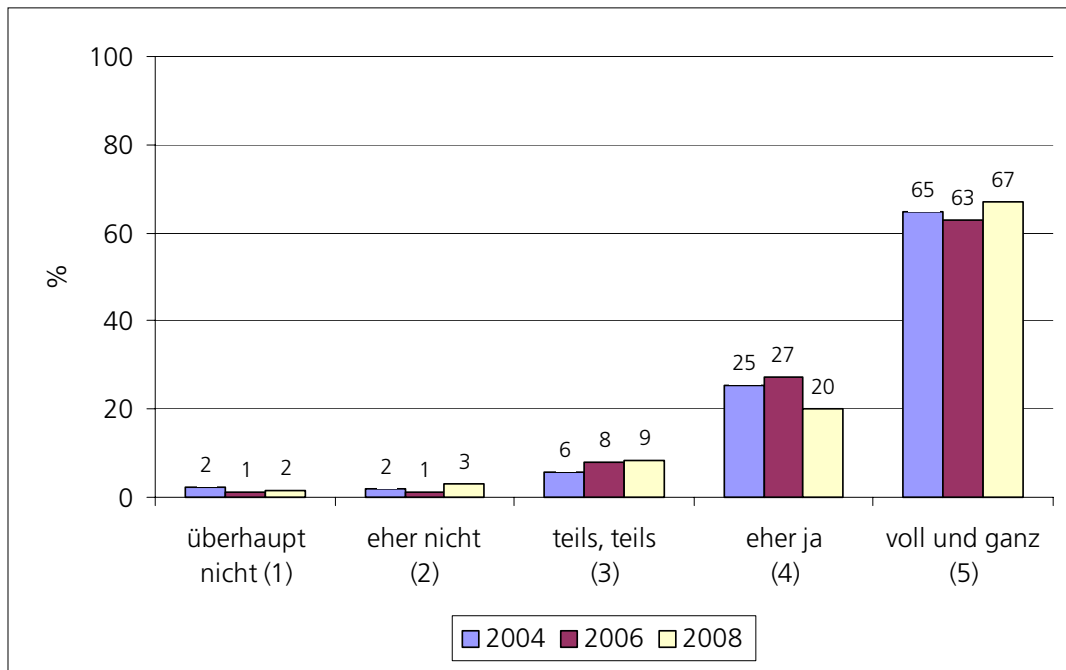


n 2004/2006/2008=501/679/411

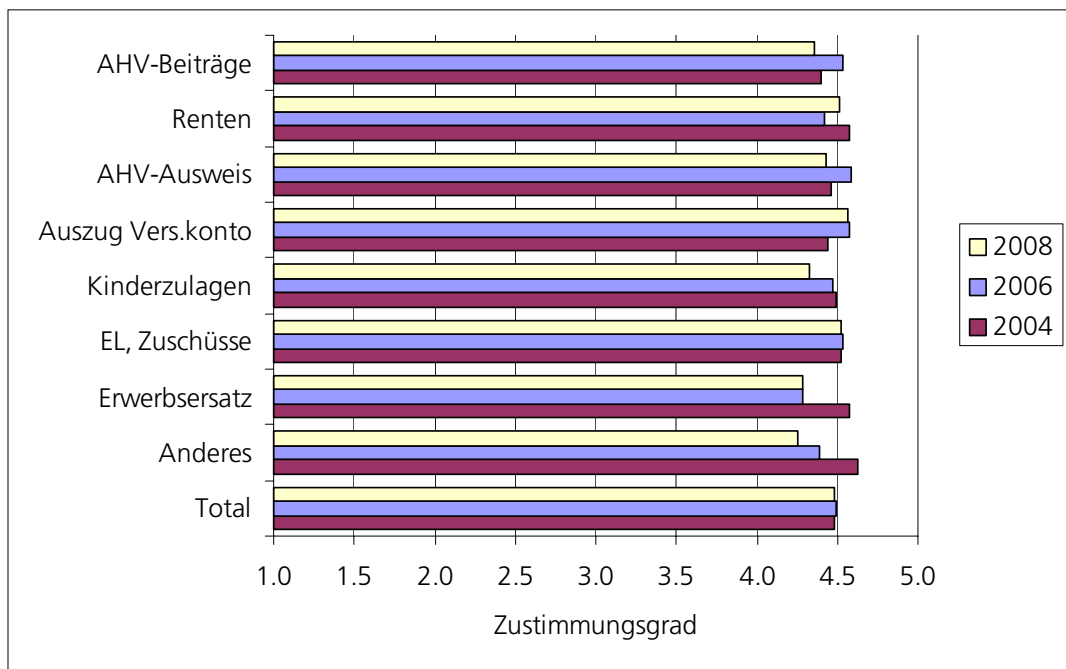


n 2004/2006/2008=199/231/112, 61/59/52, 52/92/40, 39/42/19, 95/200/62, 193/254/241, 40/147/7, 16/32/20, 501/679/411

Mein Anliegen/Problem wurde in verständlicher Art und Weise beantwortet (% , MW)

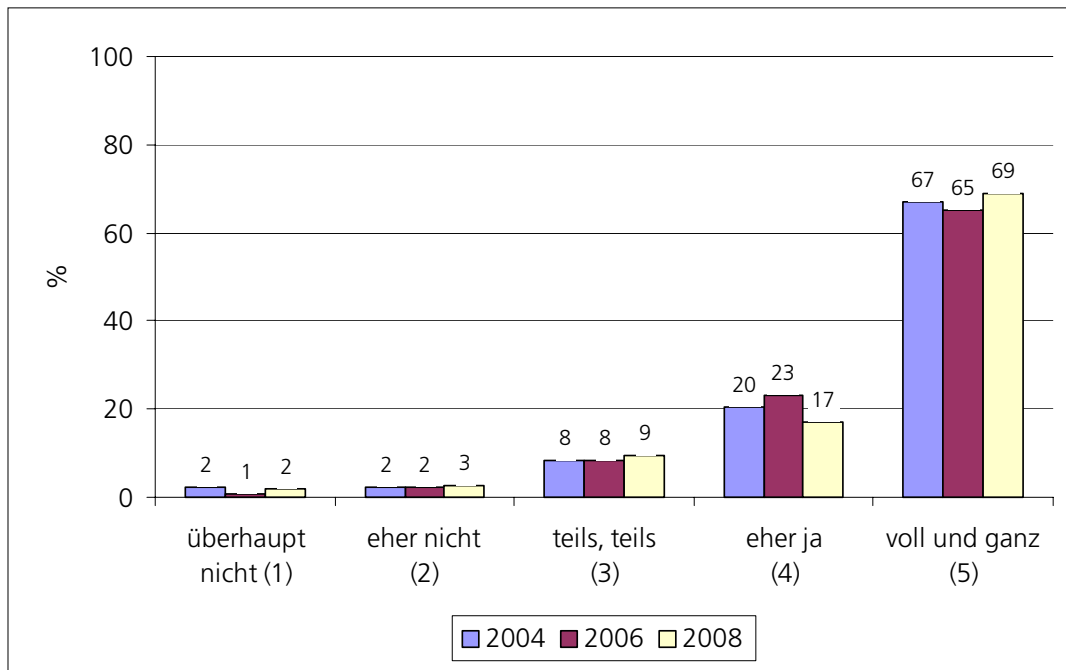


n 2004/2006/2008=497/680/411

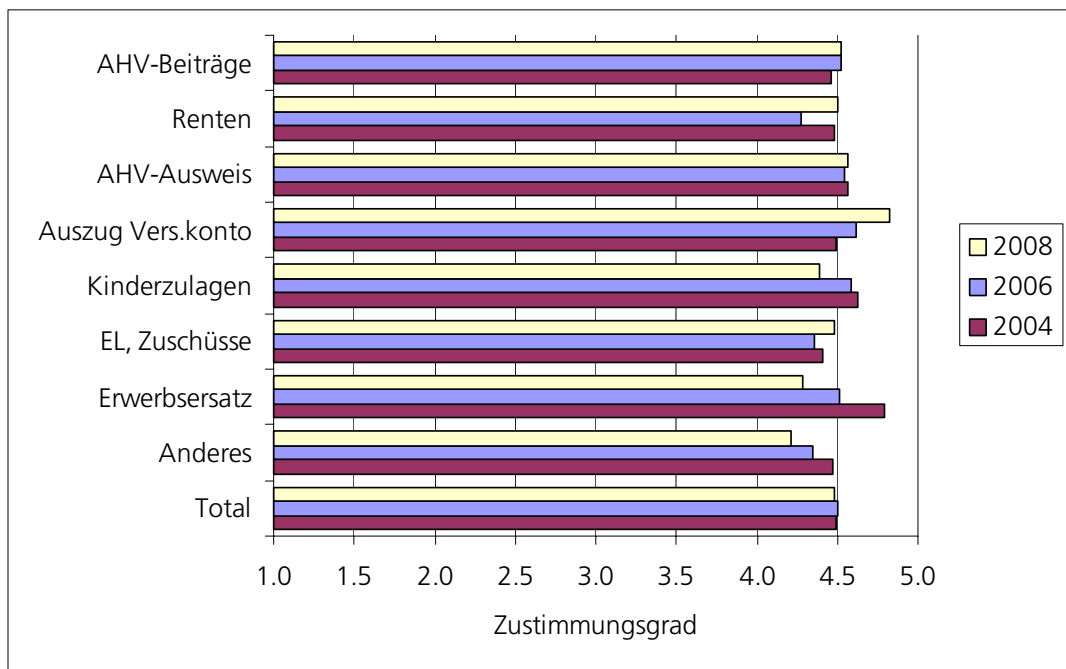


n 2004/2006/2008=195/230/112, 58/60/51, 52/92/40, 39/42/18, 96/200/63, 193/255/244, 40/148/7, 16/31/20, 497/680/411

Mein Anliegen/Problem konnte erledigt bzw. gelöst werden (% , MW)



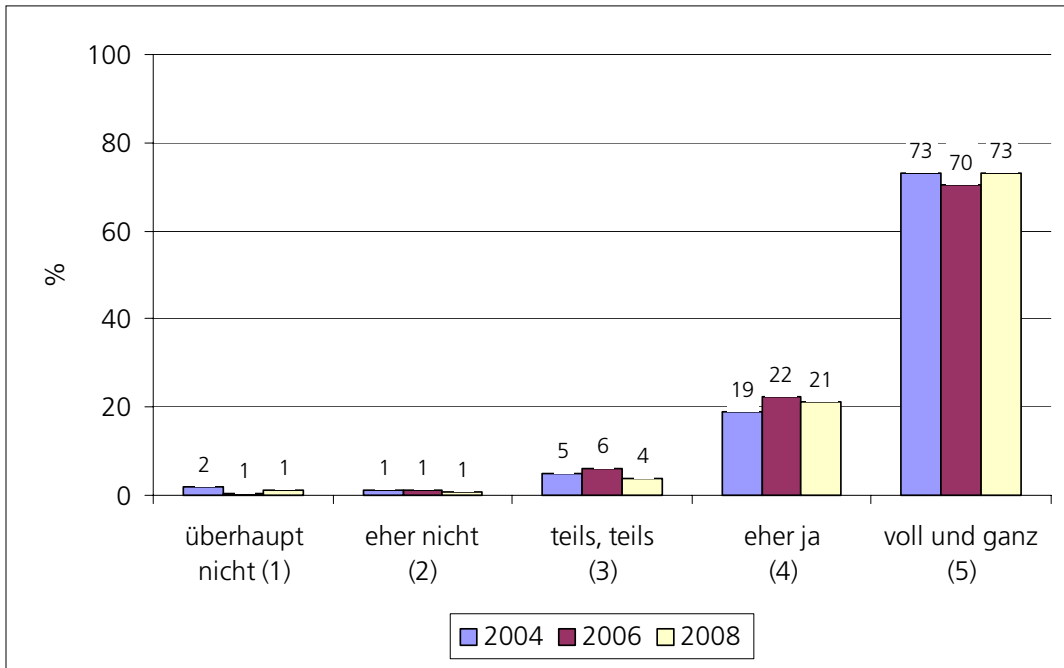
n 2004/2006/2008=482/669/395



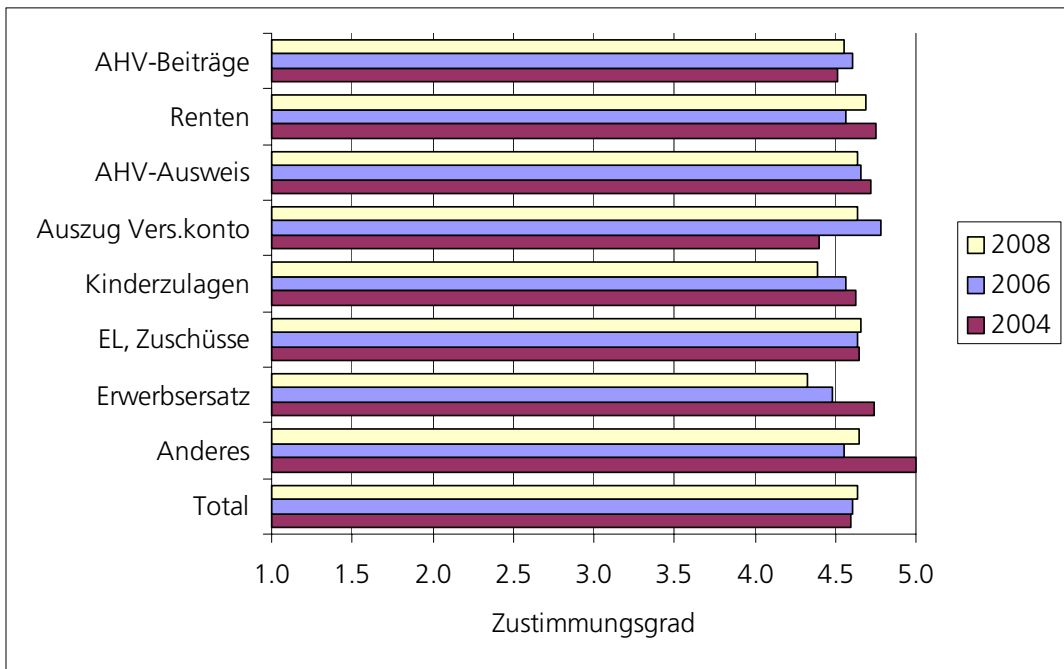
n 2004/2006/2008=196/229/110, 60/59/48, 52/92/41, 37/42/17, 95/200/61, 181/246/233, 39/147/7, 15/31/19, 482/669/395

7 Fürs Gespräch erforderliche Unterlagen

Die für das Gespräch erforderlichen Unterlagen waren vorhanden (% , MW)

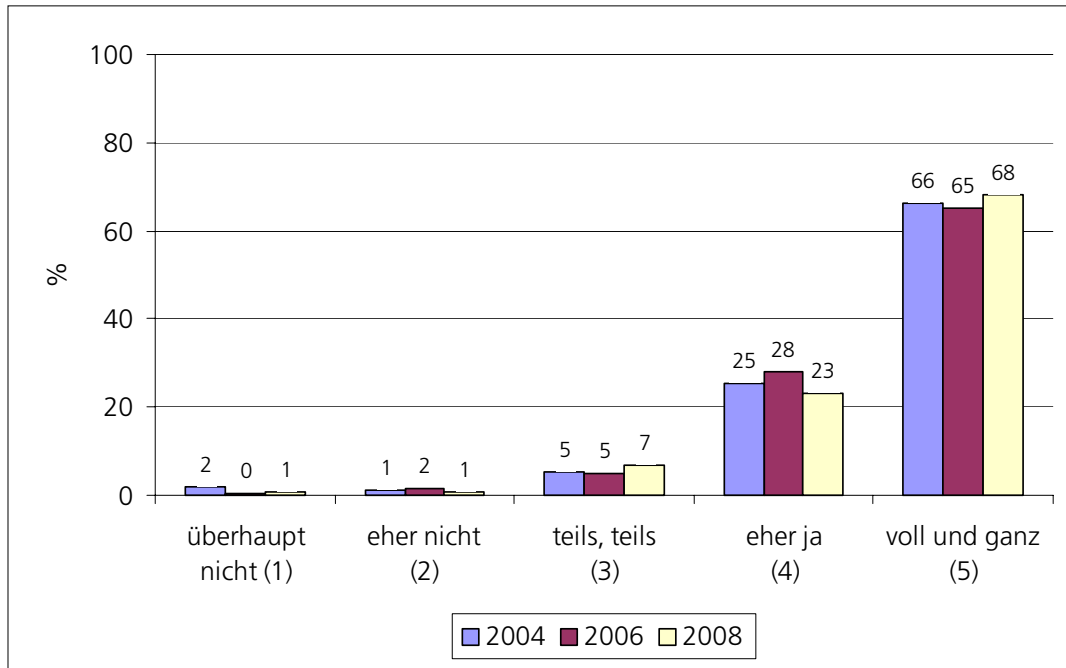


n 2004/2006/2008=426/589/356

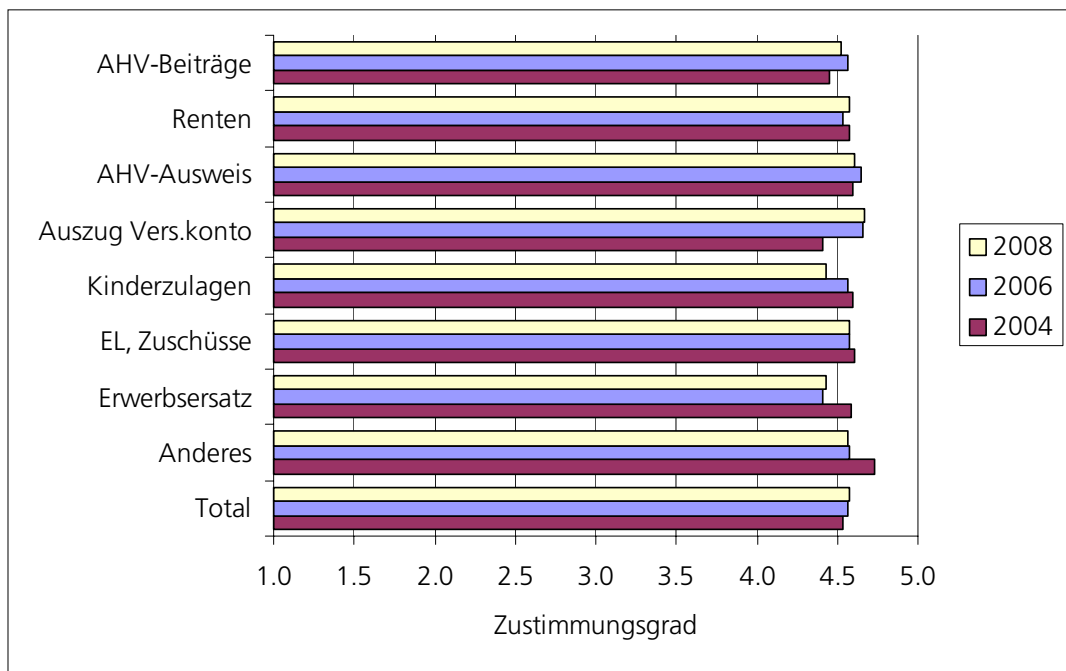


n 2004/2006/2008=172/215/97, 52/54/45, 46/83/36, 30/37/14, 88/180/57, 172/226/215, 34/118/6, 11/29/17, 426/589/356

Die für das Gespräch erforderlichen Unterlagen wurden nötigenfalls erläutert (% , MW)



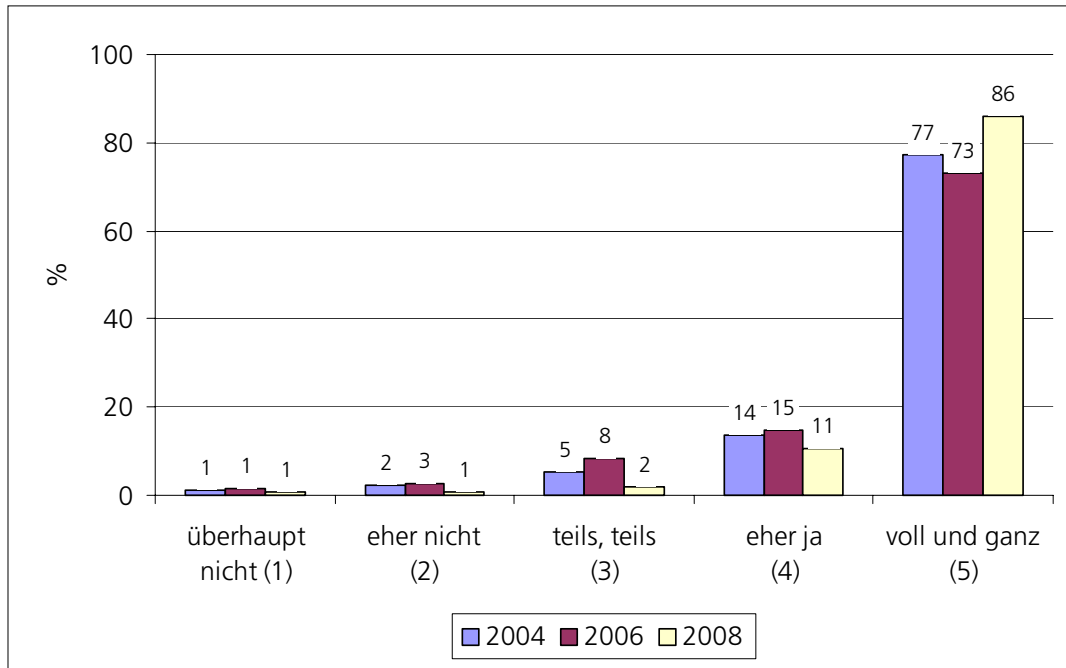
n 2004/2006/2008=387/536/322



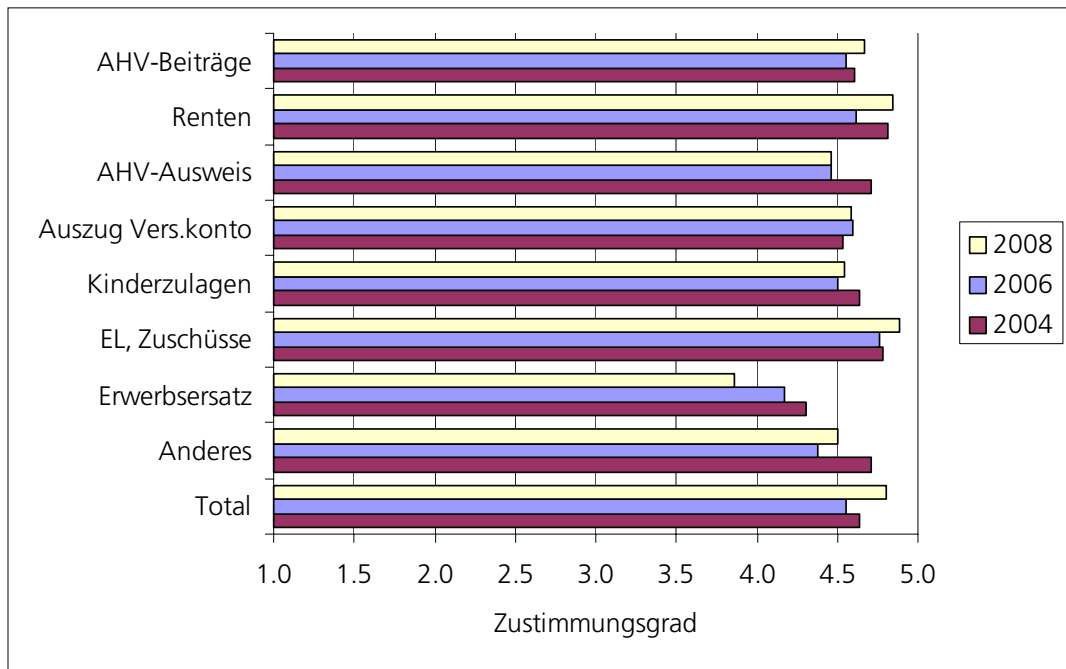
n 2004/2006/2008=157/199/94, 45/49/37, 42/79/38, 27/35/15, 84/174/56, 157/195/191, 32/116/7, 11/28/16, 387/536/322

8 Eine/mehrere Ansprechperson/en

Von einer einzigen Ansprechperson beraten zu werden, ist mir wichtig (% , MW)

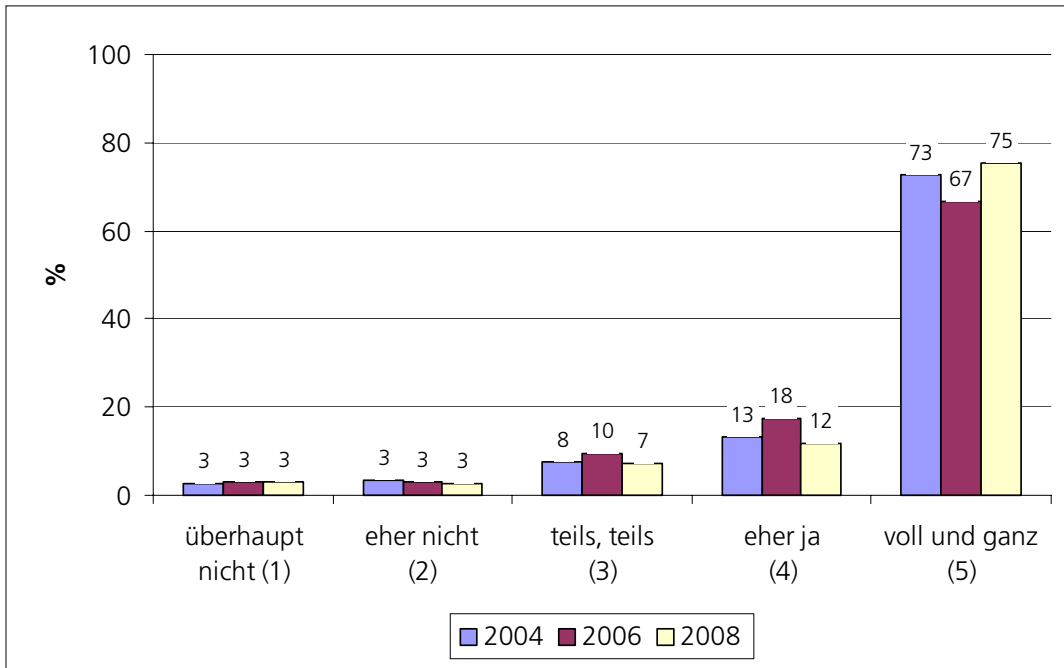


n 2004/2006/2008=483/659/392

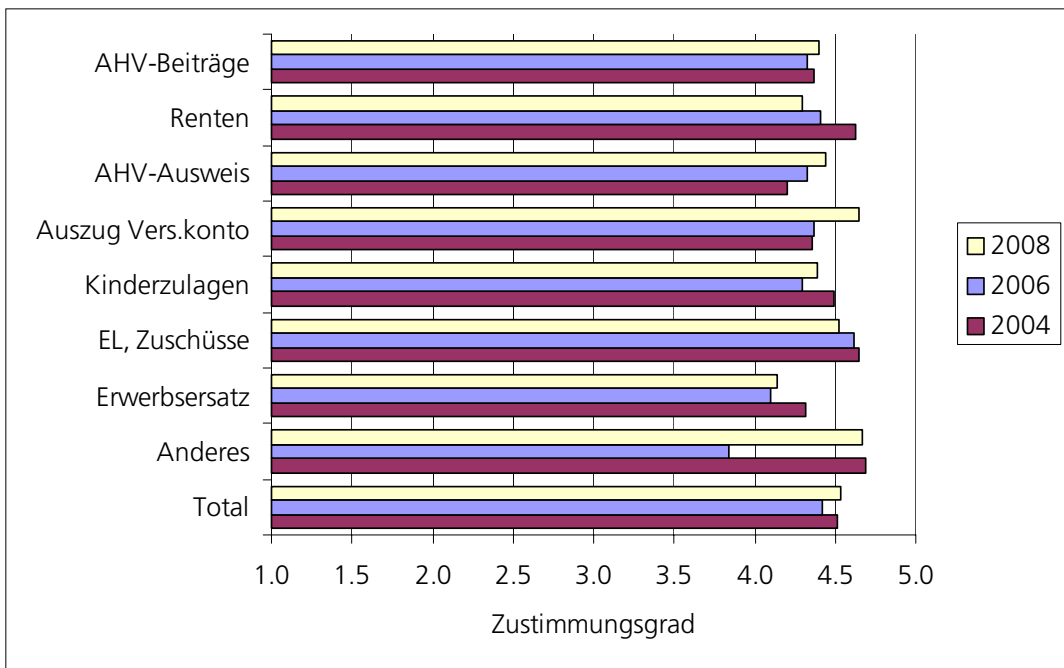


n 2004/2006/2008=189/220/109, 58/58/51, 52/89/39, 36/40/17, 95/191/61, 193/259/238, 36/132/7, 17/34/14, 483/659/392

Von einer einzigen Ansprechperson beraten zu werden, war bei meinem Kontakt erfüllt (% , MW)



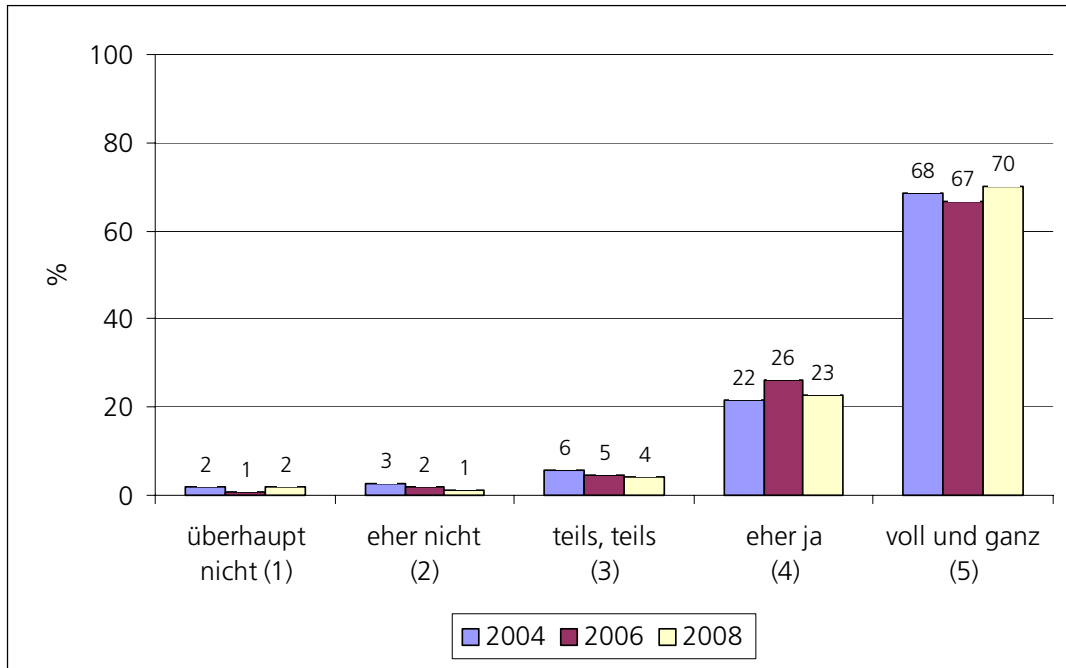
n 2004/2006/2008=454/612/360



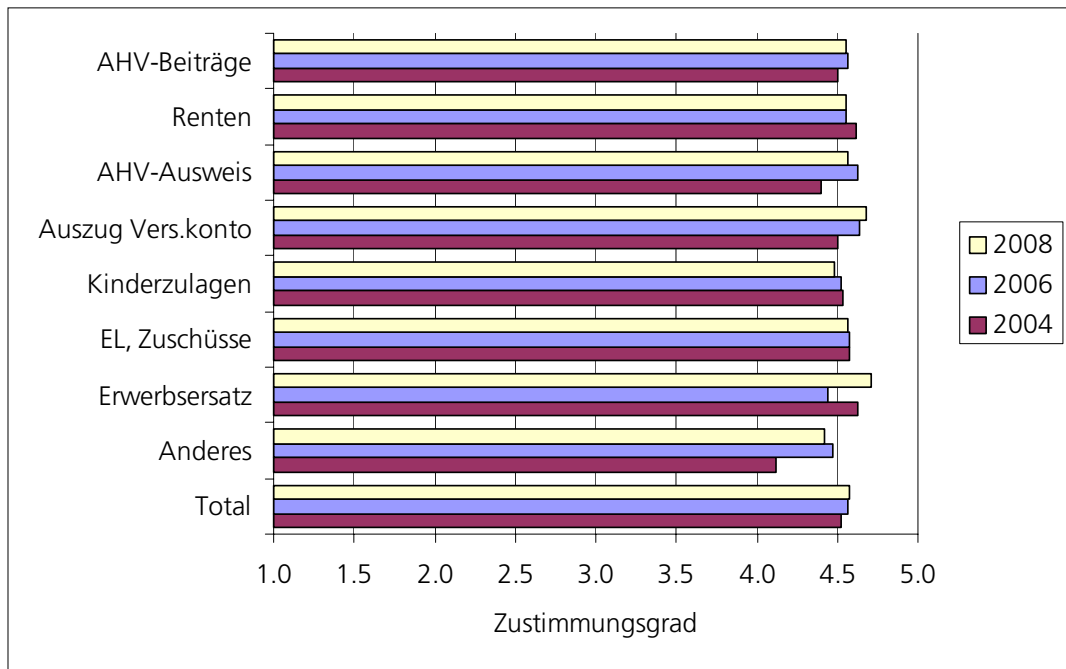
n 2004/2006/2008=180/209/101, 54/51/44, 50/85/36, 33/38/17, 94/179/59, 181/240/217, 34/122/7, 16/32/15, 454/612/360

9 Zufriedenheit mit Ergebnis des Besuchs/Kontakts

Mit dem Ergebnis meines Besuches/Kontakts bin ich insgesamt zufrieden (% , MW)

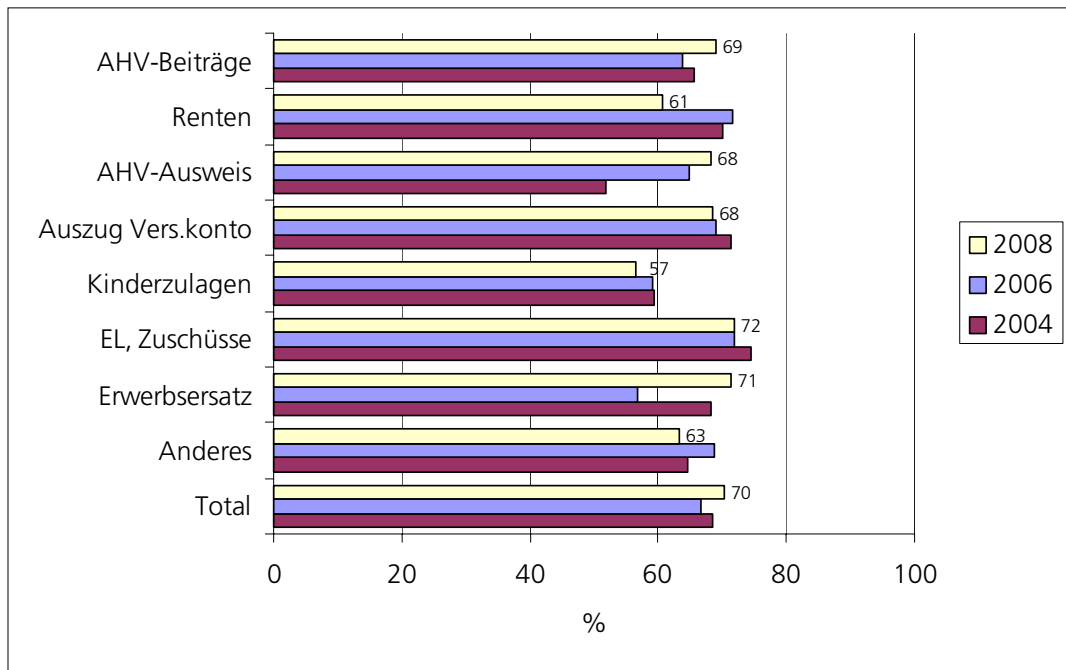


n 2004/2006/2008=513/697/413



n 2004/2006/2008=201/229/113, 60/60/51, 52/94/41, 42/42/19, 96/203/62, 201/261/248, 41/157/7, 17/32/19, 513/697/413

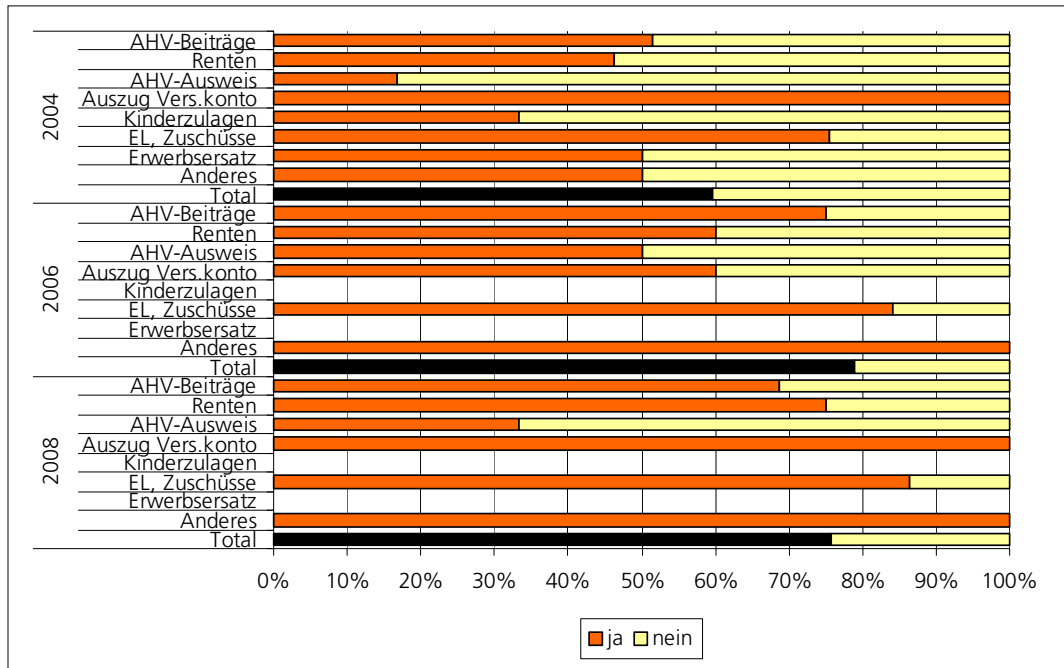
Anteil der insgesamt sehr zufriedenen Kundinnen und Kunden (%)



n 2004/2006/2008=201/229/113, 60/60/51, 52/94/41, 42/42/19, 96/203/62, 201/261/253, 41/159/7, 17/32/19, 513/697/413

10 Terminvereinbarung bei persönlichem Kontakt

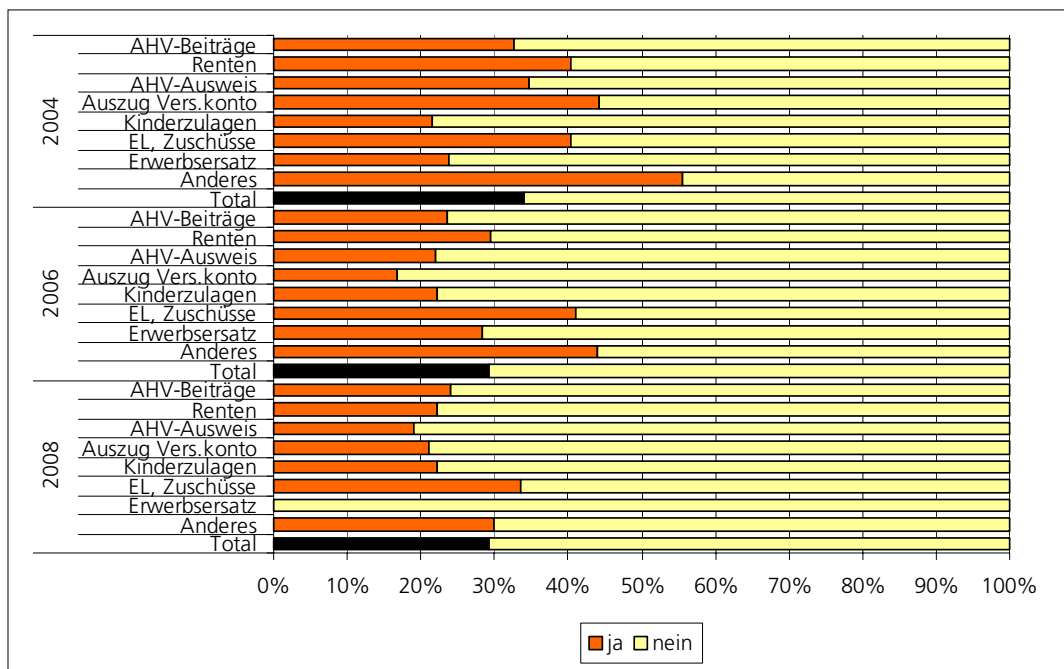
Ich hatte einen Termin vereinbart (%)



n 2004/2006/2008=33/32/16, 13/10/8, 6/2/6, 3/5/1, 3/0/0, 45/57/45, 2/0/0, 4/3/1, 89/90/66

11 Zusätzliche Bemerkungen

Zusätzliche Bemerkungen auf dem Fragebogen angebracht (%)



n 2004/2006/2008=202/234/116, 62/61/54, 52/95/42, 43/42/19, 97/206/63, 208/268/253, 42/159/7, 18/34/20, 547/740/437