



## 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

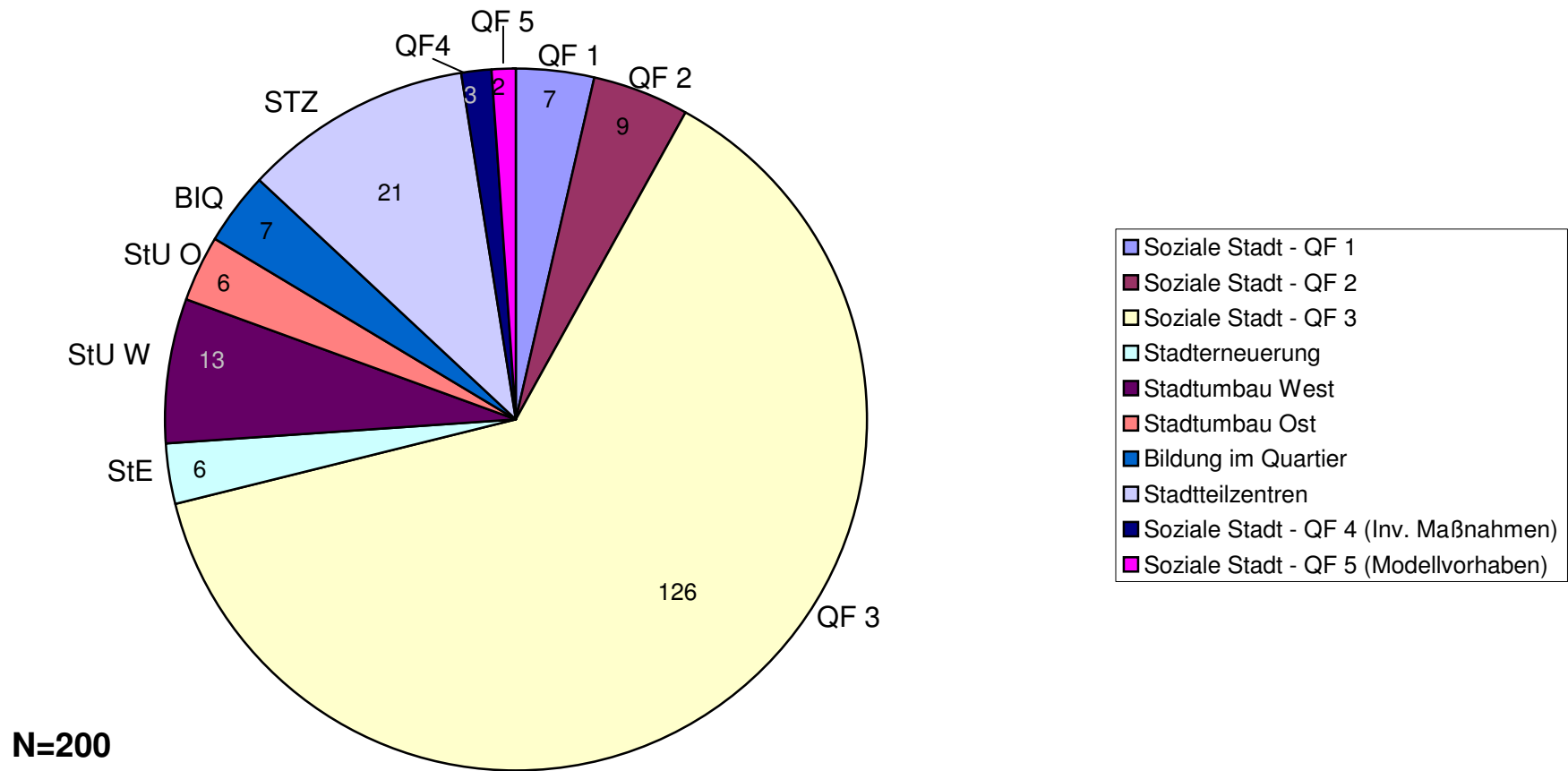
### War's das?

Die Kundenbefragung wird in dieser Form leider nicht weiter geführt werden. Sie können uns Ihre Meinung, Anregungen und Wünsche jedoch weiterhin gerne per E-Mail oder Telefon mitteilen: Simone Winkler (Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt), Tel. 9(0)139 4895 oder [simone.winkler@senstadtum.berlin.de](mailto:simone.winkler@senstadtum.berlin.de)

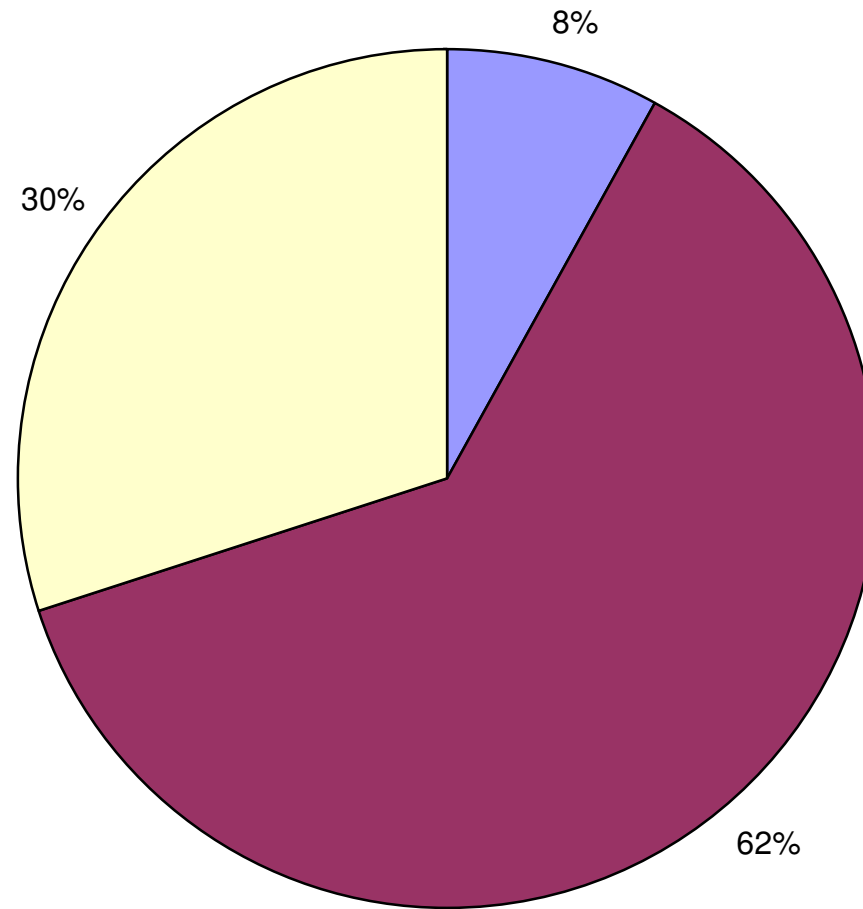
Alle Vorschläge und Hinweise werden von uns kontinuierlich ausgewertet und deren Umsetzung geprüft. Es wird weiter an der Datenbank gearbeitet, auch wenn die Neuerungen nicht immer sofort sicht- und nutzbar sind. Auch der Service wird, soweit möglich, an die Wünsche der Beteiligten des Förderverfahrens angepasst.

Die folgenden Seiten zeigen noch einmal die Auswertungen aller vier Befragungsphasen einschließlich der vom Nov. 2011 im Vergleich:

Teilnehmer an der Kundenbefragung nach Teilprogrammen  
gesamt von 2009-2011

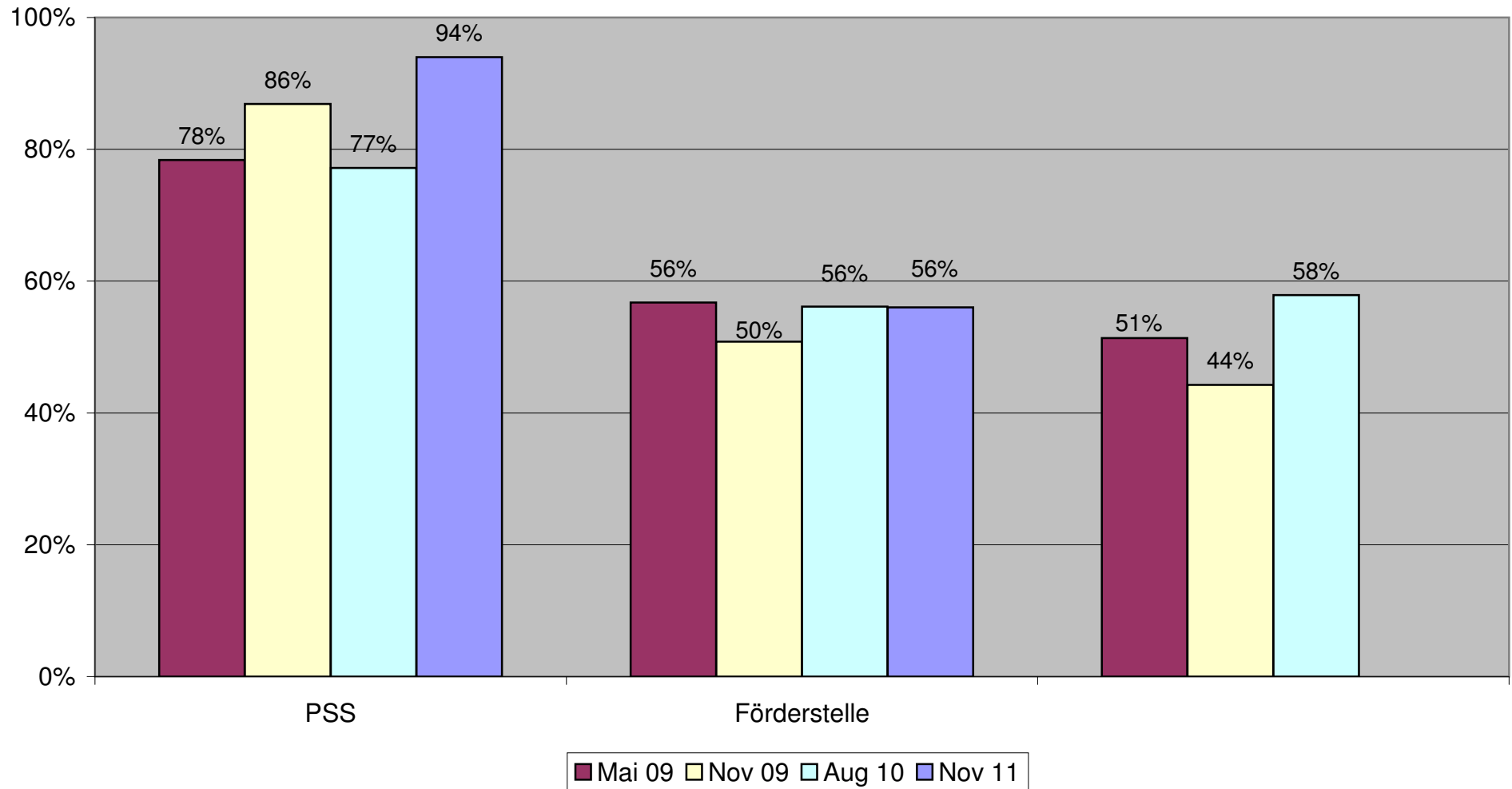


## Phase Förderverfahren für November 2011

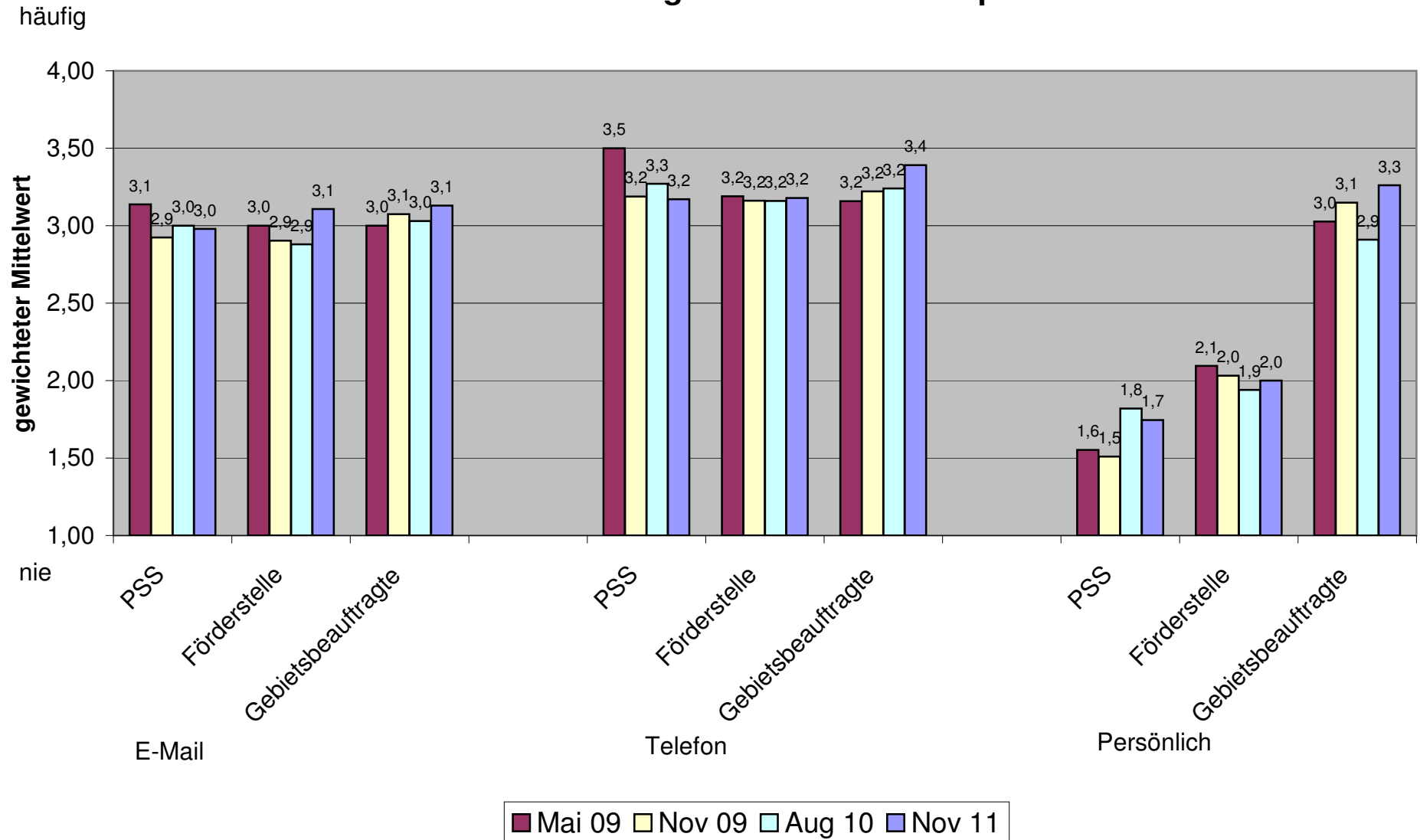


■ Antrag ■ Zahlungsabruf ■ Verwendungsnachweis

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

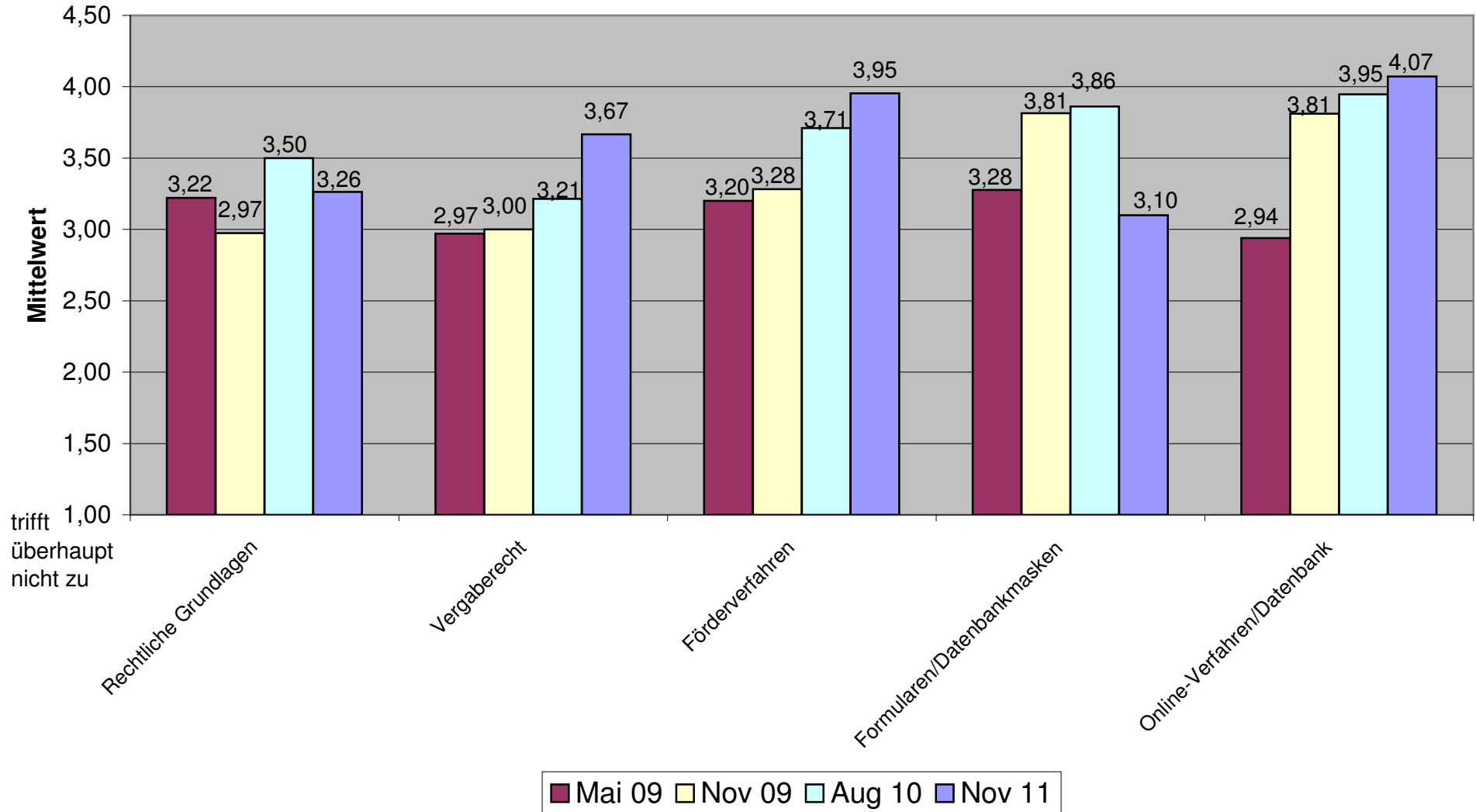


## Welche Art der Beratung nehmen Sie in Anspruch?



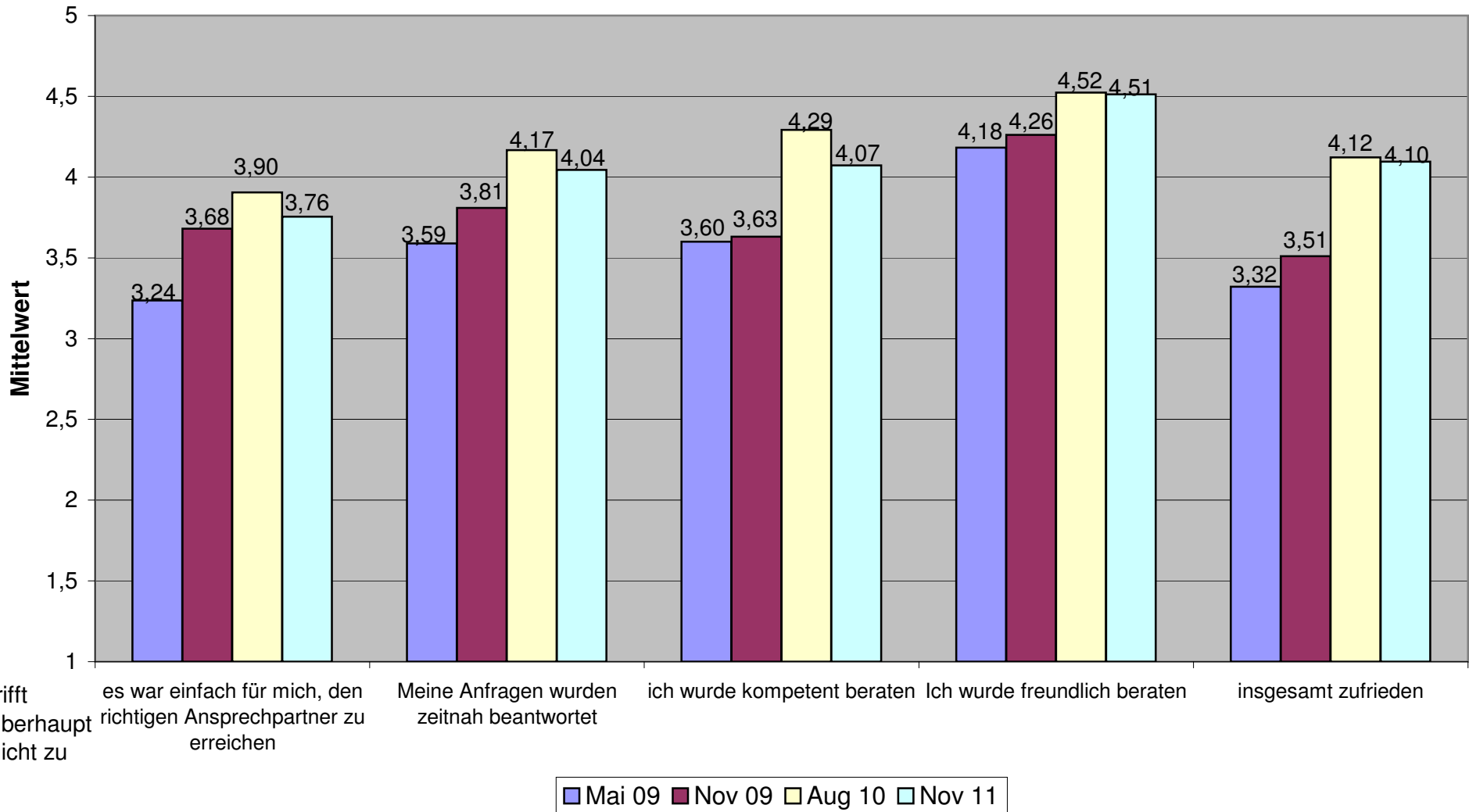
### Das Beratungsangebot der PSS zu folgenden Themen ist umfassend:

trifft voll und  
ganz zu



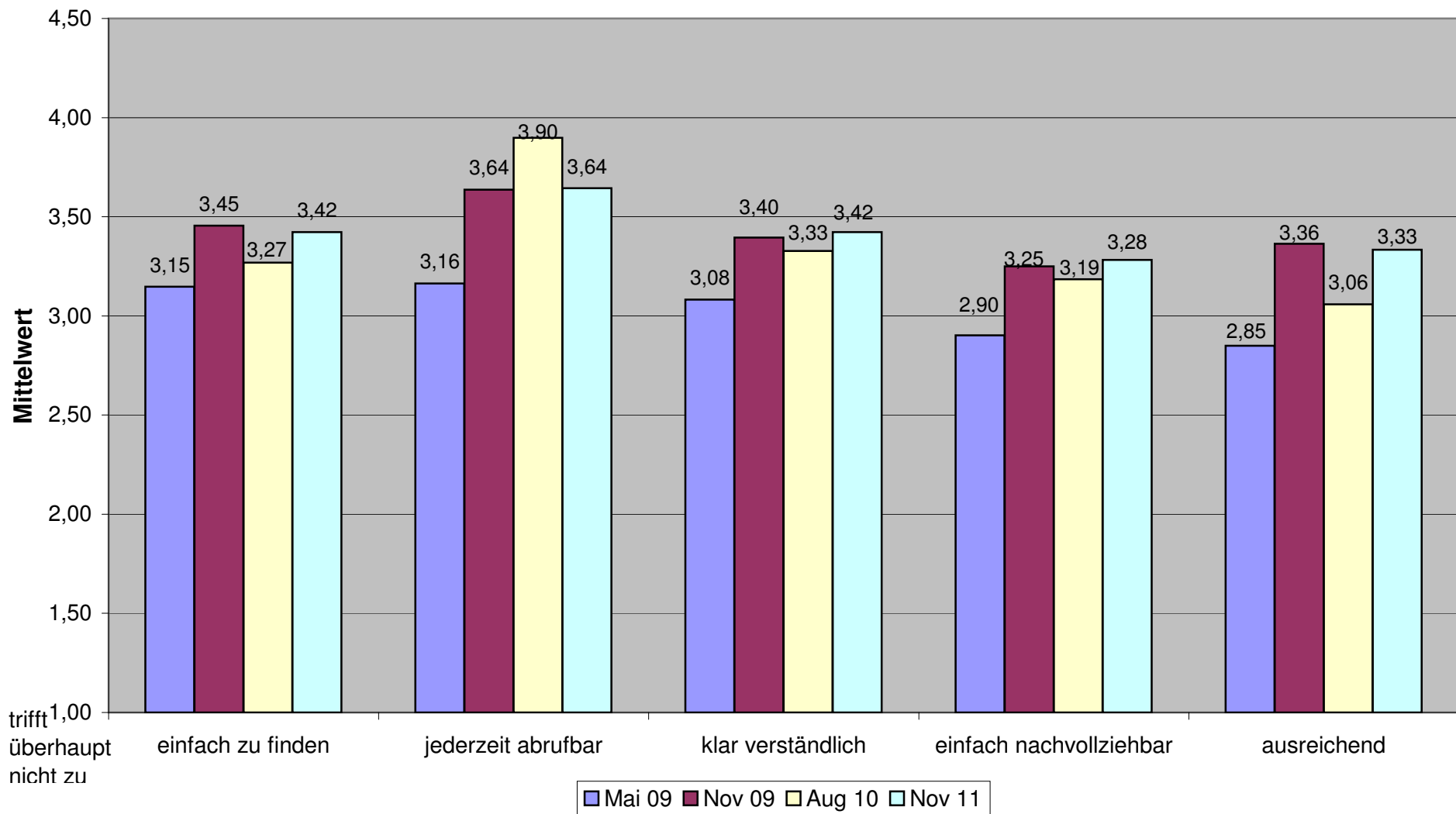
## Bitte schätzen Sie folgende Aussagen über die PSS ein:

trifft voll und ganz zu



trifft voll und  
ganz zu

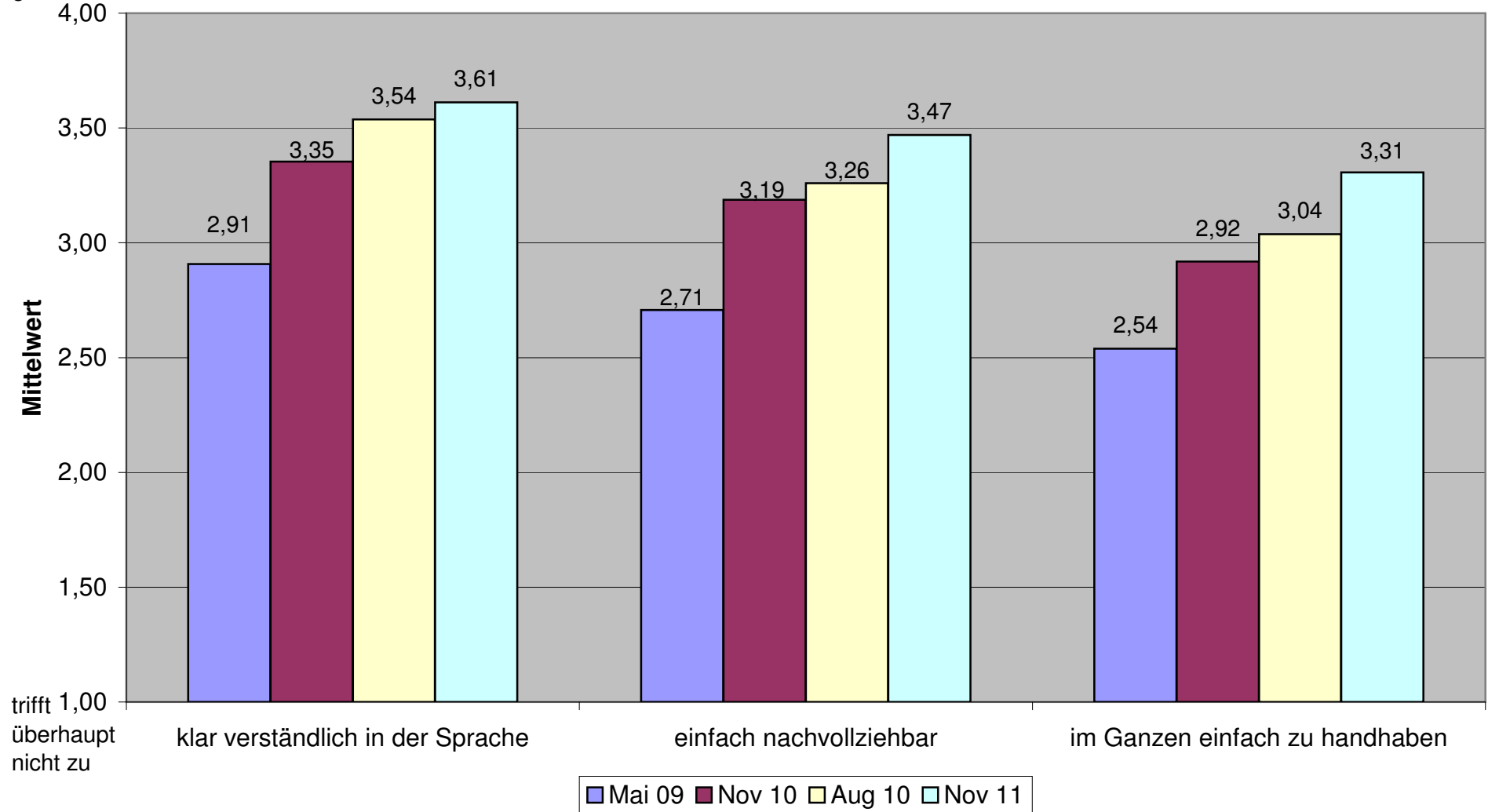
### Die Informationen zum Verfahren auf der Webseite der PSS sind...





## Die Formulare/ Datenbankmasken sind...

trifft voll und  
ganz zu  
4,00



trifft 1,00  
überhaupt  
nicht zu

klar verständlich in der Sprache

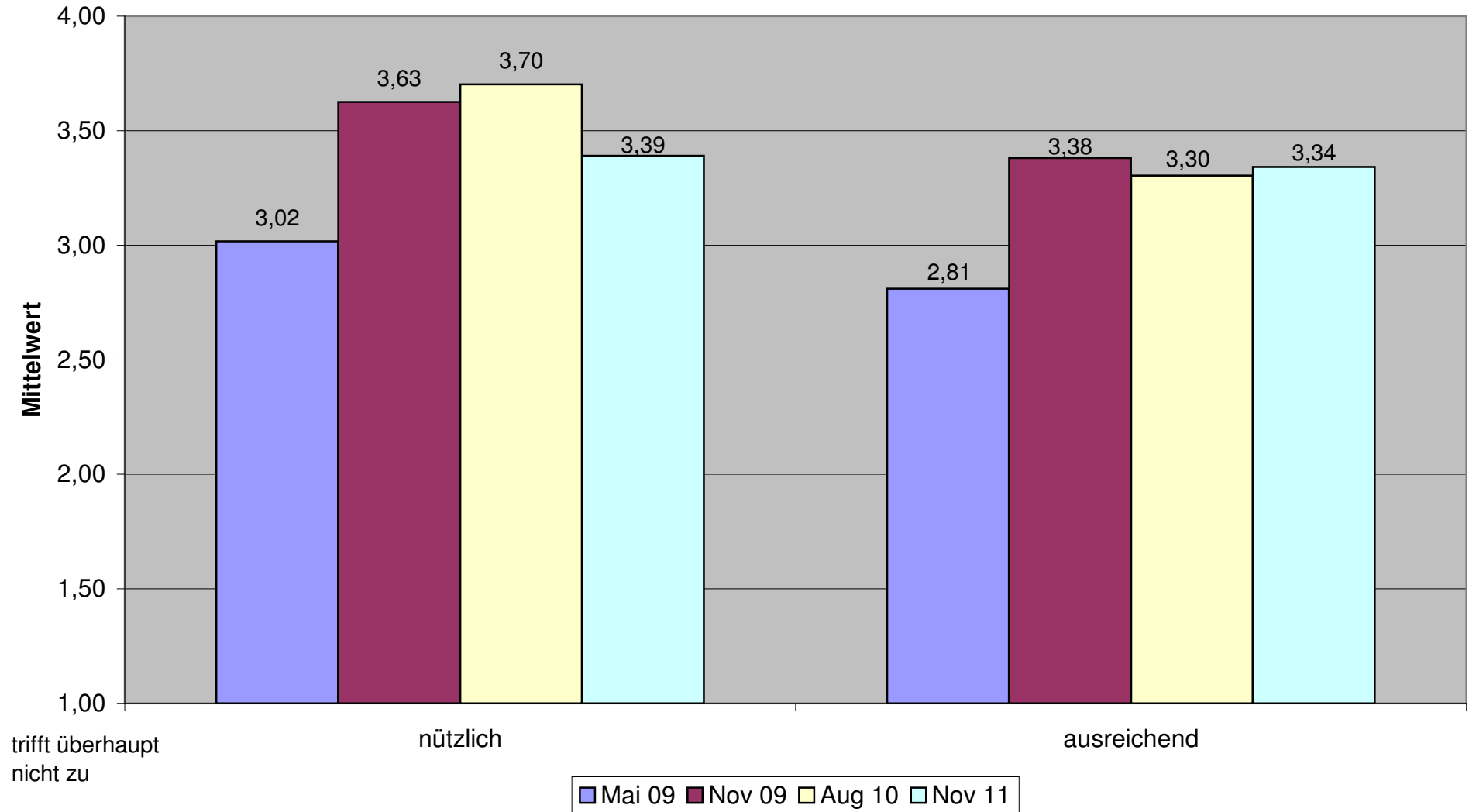
einfach nachvollziehbar

im Ganzen einfach zu handhaben

■ Mai 09 ■ Nov 10 ■ Aug 10 ■ Nov 11

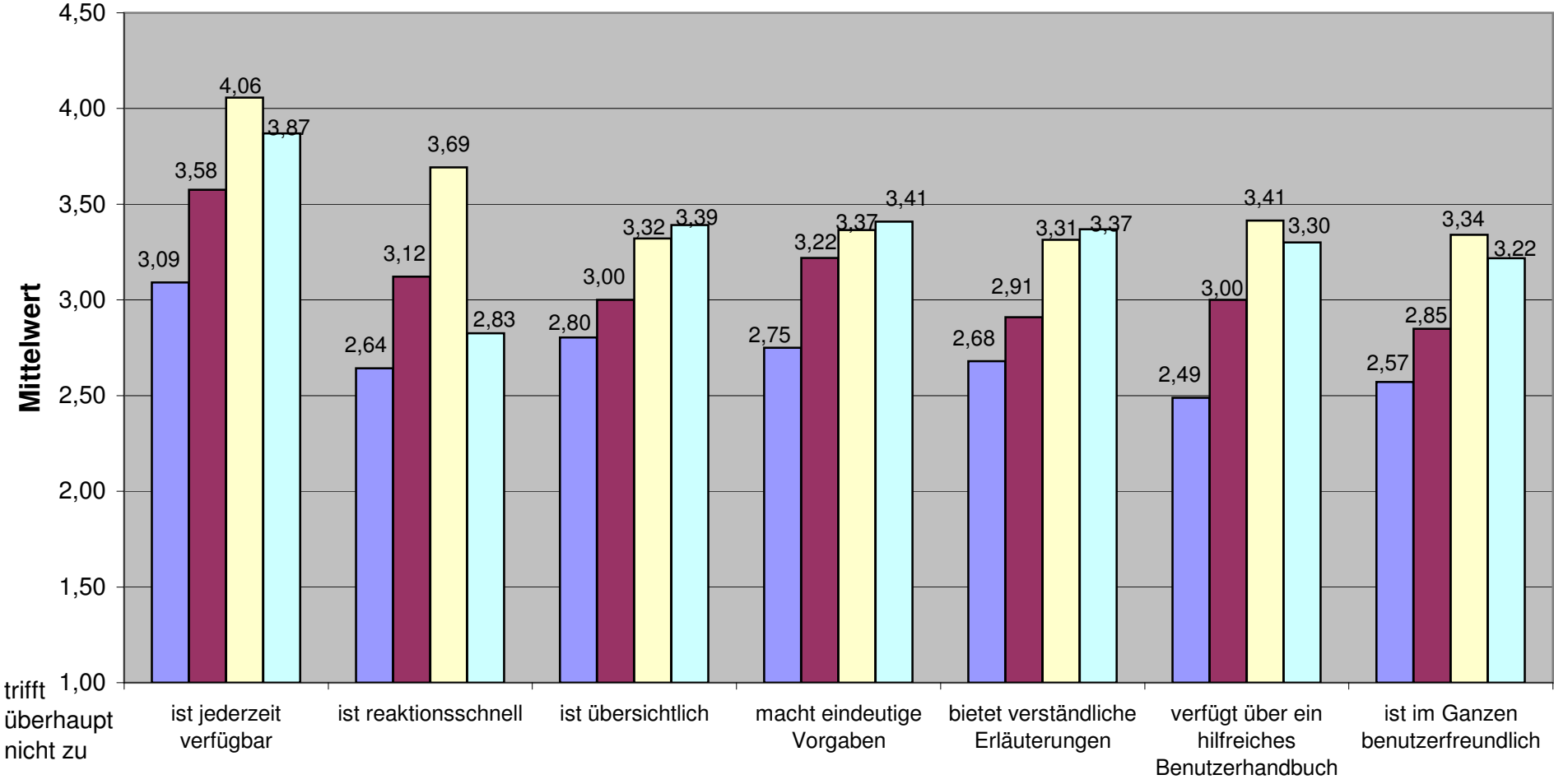
### Die Ausfüllhilfen für die Formulare/ Datenbankmasken sind...

trifft voll und ganz zu



# Das Online-Verfahren...

trifft voll und ganz zu



trifft überhaupt nicht zu

■ Mai 09 ■ Nov 09 ■ Aug 10 ■ Nov 11

## Bei der Bearbeitung meiner Vorgänge...

trifft voll und ganz zu

