

FDP-Kempen | Schützenstraße 4 – 47906 Kempen

Antrag an den Haupt- und Finanzausschuss bzw. an den Rat
über Herrn Bürgermeister Rübo

FDP-Fraktion Kempen
Schützenstraße 4
47906 Kempen

Vorsitzende:
Irene Wistuba
Tel.: 02152 962296 - Fax: 962297
irene.wistuba@fdp-kempen.de

11.02.2016

Antrag auf Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Sehr geehrter Herr Rübo,

wir wiederholen unseren Antrag vom 06.11.2012:

Die FDP-Fraktion beantragt, überall dort, wo innerhalb der Verwaltung Kontakte mit Kunden (Bürgern, Unternehmen usw.) gegeben sind, dass man einen standardisierten Beurteilungsbogen entwickelt, der automatisch nach jeder abgeschlossenen Bearbeitung durch die Verwaltung an den Kunden ausgegeben wird und dieser den Bogen freiwillig und anonym ausfüllen kann. Dies kann dazu beitragen, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess gemäß ISO 9001 zu erzielen.

Die Ergebnisse sind dem Rat und der Öffentlichkeit in festgelegten Abständen bekannt zu machen.

Begründung:

Im letzten GPA-Bericht auf Seite 9 zu Ordnung und Sicherheit fordert die GPA, dass jede Kommune Zielwerte und Qualitätsstandards zur Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerfüllung definieren sollte. Um zu ermitteln, ob diese Ziele und Qualitätsstandards erreicht werden, sollte die Stadt Kempen die vorliegenden Fallzahlen nutzen und ins Verhältnis zu Finanz- und Personaldaten setzen. Als Beispiele empfiehlt die GPA:

- Leistungskennzahlen (z. B. Fälle je Vollzeitstelle)
- Aufwand je Fall
- Auswertungen von Arbeitsrückständen bzw. Überstunden
- Maß an Kundenzufriedenheit

Mit freundlichen Grüßen

gez. Irene Wistuba