Pressestelle, Freitag, 16. Juli 2010

Kundenbefragung in der Mühlheimer Zulassungsstelle fällt positiv aus!

In der Zeit von April bis Juni wurde in der Mühlheimer Zulassungsstelle eine Kundenbefragung hinsichtlich Serviceangebot, Kundenfreundlichkeit und Öffnungszeiten durchgeführt. Ebenfalls bestand die Möglichkeit Verbesserungsvorschläge zu machen oder auch Kritik zu üben.

„Nach Auswertung der Fragebögen ist festzustellen, dass die Kunden zu einem hohen Prozentsatz mit den angebotenen Leistungen zufrieden sind. An der Umfrage beteiligten sich 399 Kunden. Dies ist leider nicht so viel, wie wir erhofft haben, aber ein Rücklauf von fast 10% wird bei Fachleuten als normal bis gut bezeichnet.

Konkret haben wir nach folgenden Kriterien gefragt:

- Öffnungszeiten
- Mitarbeiterfreundlichkeit
- Kompetenz der Beschäftigten
- Wartezeiten
- Internetauftritt der Zulassungsstelle
- Verbesserungsvorschläge / Bürgerwünsche

Die zuständige Fachbereichsleiterin für den Bereich Sicherheit, Ordnung und Verkehr, Heike Gallenbacher dazu:

„Mit den Öffnungszeiten waren 82 % der Befragten zufrieden und erachteten sie als ausreichend. Die Mitarbeiterfreundlichkeit sowie deren Kompetenz wird von 94 % der Kunden mit „gut" bis „sehr gut" bewertet.

Weiterhin konnten wir der Umfrage entnehmen, dass die durchschnittliche Wartezeit unter 10 Minuten liegt, was gerade bei diesen Temperaturen für die Kunden von Vorteil ist.

Auch eine Erweiterung der Öffnungszeiten der Zulassungsstelle von 1 x wöchentlich bis 19:00 Uhr sowie eine Samstagsöffnung wurden angeregt.

Erster Stadtrat Heinz Hölzel, als zuständiger Dezernent im Mühlheimer Rathaus:

„Als Verbesserungsvorschlag haben unsere Kunden unter anderem einen Kaffee- und Getränkeautomaten angegeben. Dieser Vorschlag wurde von uns direkt aufgegriffen und in die Tat umgesetzt, so dass bereits nächste Woche im Foyer des Rathauses ein kostenloser Wasserspender aufgestellt wird. Die Anschaffung eines Kaffeeautomaten ist ebenfalls geplant. Damit wollen wir jedoch warten, bis es wieder etwas kühler wird".

Auch der Service eines Schildermachers, direkt vor Ort, wird gut angenommen. Immerhin 71 % der Befragten lassen ihre Kennzeichen bei uns im Haus prägen, so Heike Gallenbacher.

Erster Stadtrat Heinz Hölzel fügt abschließend hinzu, dass die Führerscheinangelegenheiten immer wieder als zusätzliche Dienstleistung angefragt/gewünscht wurden. Dies können wir leider nicht leisten, da die Führerscheinangelegenheiten ausschließlich vom Kreis Offenbach im Kreishaus in Dietzenbach angeboten werden. Der Kreis ist nicht bereit dies auf die Außenstellen zu übertragen.