

**Bürgerbefragung im Bürgerbüro der Stadt Erkelenz  
vom  
01.04.2008 bis 30.08.2008**

**1. Woher nehmen Sie Ihre Informationen über das Leistungsangebot des Bürgerbüros?**

- aus Veröffentlichungen der Stadtverwaltung
- aus der Presse
- aus dem Bürgerbüro selber
- von Bekannten/Verwandten
- aus dem Internet

**2. Kennen Sie die Informationen zum Bürgerbüro unter [www.erkelenz.de](http://www.erkelenz.de) ?**

ja  nein

**3. Nutzen Sie die Informationen zum Bürgerbüro unter [www.erkelenz.de](http://www.erkelenz.de)?**

nie  selten  häufig  sehr häufig

**4. Haben Sie Anregungen zur Verbesserung des Internetauftritts?**

nein  ja

falls ja, welche: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. Können Sie uns Leistungsangebote des Bürgerbüros nennen?**

- |                                  |                          |                            |                          |
|----------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Wohnsitzangelegenheiten          | <input type="checkbox"/> | Hunde An- und Abmeldung    | <input type="checkbox"/> |
| Pass- und Ausweisangelegenheiten | <input type="checkbox"/> | Lohnsteuerkarten           | <input type="checkbox"/> |
| Führungszeugnisse                | <input type="checkbox"/> | Beglaubigungen             | <input type="checkbox"/> |
| Schwerbehindertenangelegenheiten | <input type="checkbox"/> | Bescheinigungen            | <input type="checkbox"/> |
| Straßenverkehrsamtsangelegenheit | <input type="checkbox"/> | Verkauf v. Eintrittskarten | <input type="checkbox"/> |
| Sonstige: _____                  |                          |                            |                          |

**6. Wie wichtig sind Ihnen folgende Stichpunkte in Bezug auf das Bürgerbüro?**

- |                         |                                       |                                  |  |                                    |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|
| kurze Wartezeiten       | sehr wichtig <input type="checkbox"/> | wichtig <input type="checkbox"/> | weniger wichtig <input type="checkbox"/> | unwichtig <input type="checkbox"/> |
| lange Öffnungszeiten    | sehr wichtig <input type="checkbox"/> | wichtig <input type="checkbox"/> | weniger wichtig <input type="checkbox"/> | unwichtig <input type="checkbox"/> |
| freundliche Einrichtung | sehr wichtig <input type="checkbox"/> | wichtig <input type="checkbox"/> | weniger wichtig <input type="checkbox"/> | unwichtig <input type="checkbox"/> |
| gute Erreichbarkeit     | sehr wichtig <input type="checkbox"/> | wichtig <input type="checkbox"/> | weniger wichtig <input type="checkbox"/> | unwichtig <input type="checkbox"/> |
| Vertraulichkeit         | sehr wichtig <input type="checkbox"/> | wichtig <input type="checkbox"/> | weniger wichtig <input type="checkbox"/> | unwichtig <input type="checkbox"/> |
| Kompetenz               | sehr wichtig <input type="checkbox"/> | wichtig <input type="checkbox"/> | weniger wichtig <input type="checkbox"/> | unwichtig <input type="checkbox"/> |
| Freundlichkeit          | sehr wichtig <input type="checkbox"/> | wichtig <input type="checkbox"/> | weniger wichtig <input type="checkbox"/> | unwichtig <input type="checkbox"/> |

**7. Wie bewerten Sie im Schulnotensystem das Bürgerbüro auf folgende Eigenschaften?**

Erreichbarkeit	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Parkmöglichkeiten	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Straßenwegweisung	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Beschilderung des Bürgerbüros	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Verständliche Beratung	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Vertraulichkeit	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Qualifiziertes Personal	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Angebot	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

**8. Wie lange haben Sie gewartet?**

\_\_\_\_\_ Minuten

**9. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?**

sehr zufrieden       zufrieden       weniger zufrieden       unzufrieden

**10. Wie beurteilen Sie im Schulnotensystem die Verständlichkeit der Vordrucke, falls Sie welche ausfüllen mussten?**

1     2     3     4     5     6       musste keine ausfüllen

**11. Wie wichtig ist für Sie die Öffnungszeit des Bürgerbüros zu folgenden Zeiten?**

- während der Mittagszeit
- Freitagnachmittag
- Samstagvormittag
- morgens ab 7.30 Uhr

**12. Wünschen Sie zusätzliche Öffnungszeiten?**

nein       ja, und zwar: \_\_\_\_\_

**13. Wie gefällt Ihnen die Einrichtung des Bürgerbüros?**

- freundlich und ansprechend       sachlich
- kühl und ungemütlich       sonstiges \_\_\_\_\_

**14. War das Warten für Sie im Bürgerbüro angenehm gestaltet?**

ja       nein

**15. Welche Dinge können Ihrer Meinung nach im Bürgerbüro verbessert werden oder fehlen ganz?**

- Wartebereich       mehr Sitzgelegenheiten       mehr Infoständer
- mehr Spielbereiche für Kinder       sonstiges: \_\_\_\_\_