Bürgerumfrage zur Zufriedenheit mit der Verwaltung

Liebe Bürgerinnen und Bürger,
wir möchten Ihre Meinung wissen! Mit dieser Umfrage möchten wir die Qualität unserer Verwaltungsleistungen besser verstehen und gezielt verbessern. Ihre Antworten bleiben anonym und dienen ausschließlich der internen Auswertung.

---

1. Allgemeine Angaben (freiwillig)

1.1 In welchem Stadtteil/Gemeindeteil wohnen Sie?

☐ _____

1.2 Alter:
☐ unter 18
☐ 18–29
☐ 30–49
☐ 50–64
☐ 65+

1.3 Wie häufig hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt zur Verwaltung?
☐ Keine Kontakte
☐ 1–2 Mal
☐ 3–5 Mal
☐ Mehr als 5 Mal

---

2. Erreichbarkeit und Kontaktaufnahme

2.1 Wie gut erreichbar war die Verwaltung für Sie?
☐ Sehr gut
☐ Gut
☐ Befriedigend
☐ Ausreichend
☐ Schlecht

2.2 Über welche Kanäle haben Sie Kontakt aufgenommen? (Mehrfachnennungen möglich)
☐ Persönlich vor Ort
☐ Telefonisch
☐ E-Mail
☐ Online-Service/Website
☐ Briefpost

2.3 Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungszeit Ihres Anliegens?
☐ Sehr zufrieden
☐ Zufrieden
☐ Weniger zufrieden
☐ Unzufrieden
☐ Sehr unzufrieden

---

3. Servicequalität

3.1 Wie freundlich war das Verwaltungspersonal?
☐ Sehr freundlich
☐ Freundlich
☐ Neutral
☐ Unfreundlich
☐ Sehr unfreundlich

3.2 Wie kompetent wirkte das Verwaltungspersonal auf Sie?
☐ Sehr kompetent
☐ Kompetent
☐ Weniger kompetent
☐ Nicht kompetent

3.3 Wurde Ihr Anliegen zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?
☐ Ja, vollständig
☐ Teilweise
☐ Nein

---

4. Informationen und Transparenz

4.1 Finden Sie die Informationen auf der Website der Verwaltung hilfreich und aktuell?
☐ Ja
☐ Teilweise
☐ Nein
☐ Ich habe die Website nicht genutzt

4.2 Fühlen Sie sich ausreichend über Verwaltungsprozesse und Entscheidungen informiert?
☐ Ja
☐ Teilweise
☐ Nein

---

5. Digitalisierung

5.1 Haben Sie bereits Online-Angebote der Verwaltung genutzt?
☐ Ja
☐ Nein

5.2 Wie bewerten Sie die Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienste?
☐ Sehr gut
☐ Gut
☐ Befriedigend
☐ Ausreichend
☐ Schlecht
☐ Keine Nutzung

---

6. Allgemeine Zufriedenheit

6.1 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen der Verwaltung?
☐ Sehr zufrieden
☐ Zufrieden
☐ Weniger zufrieden
☐ Unzufrieden
☐ Sehr unzufrieden

6.2 Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

✎ _____

_____

6.3 Was sollte verbessert werden?

✎ _____

_____

Vielen Dank!
Wir freuen uns auf eine rege Teilnahme.

Den Umfragebogen nehmen wir gern bis 30. September 2025 per E-Mail unter info@vg-schiefergebirge.de, auf dem Postweg an VG Schiefergebirge, Markt 8, 07330 Probstzella oder in unseren Verwaltungsstellen entgegen.

Heerwagen
Gemeinschaftsvorsitzender