

# Protokollauszug

aus der

## 46. öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Ausschusses für Gesundheit, Soziales und Inklusion

vom 15.01.2019

---

öffentlich

### **Top 7.2 Verständigung zur Kundenbefragung in der Ausländerbehörde gemäß Beschluss 18/SVV/0771**

Herr Thomann (FB Soziales und Gesundheit) verweist auf den als Tischvorlage ausgereichten Muster-Fragebogen und erklärt, dass Anfang Dezember 2018 eine Abstimmungsrunde zwischen dem Bereich Statistik und Wahlen und der Ausländerbehörde stattgefunden hat. Hier wurde über die Fragebogengestaltung, die Stichprobengröße und die Erhebungsart mit den jeweilig damit verbundenen Kosten beraten.

Zu beachten ist, dass für die Zielgruppe der Befragung ein einfach verständlicher Erhebungsbogen verwendet wird, der ggf. zweisprachig zu verfassen ist.

Die Fragestellungen orientieren sich an den vorangegangenen Kundenbefragungen, um Tendenzen, Entwicklungen bzw. Veränderungen ableiten zu können.

Der Verwendung von Smileys wird hier der Vorrang eingeräumt.

Als optimal wird es angesehen, die Fragebögen direkt bei jedem Kundentermin in der ABH über einen Zeitraum von mindestens 8 Wochen auszugeben. Der Fragebogen wird mit einem erklärenden Anschreiben und Hinweisen auf Anonymität und Datenschutz versehen.

Er kann schnell beantwortet und mit dem beigefügten Freiumschlag zurückgesandt werden.

Für eine mögliche Online-Teilnahme ist der Fragebogen mit einem QR-Code versehen.

Ziel ist es, mindestens 2.400 Fragebögen auszugeben, um einen auswertbaren Rücklauf zu erhalten. Die Befragung ist für den Zeitraum Mitte Februar 2019 bis Mitte April 2019 geplant.

Nach abgeschlossener Vorabstimmung erfolgt die Beteiligung des Personalrates und des Datenschutzbeauftragten der LHP.

Als nächster Schritt erfolgt die Abstimmung mit dem Welcome-Center der Uni Potsdam und dem Migrantenbeirat. Ggf. ist auch die Teilnahme von Mitgliedern des GSI-Ausschusses möglich.

Frau Grasnick (Büro für Chancengleichheit und Vielfalt) lobt die Einbeziehung des Migrantenbeirates. Aus ihrer Sicht ist der Fragebogen sehr allgemein gehalten.

Herr Richter (Büro für Chancengleichheit und Vielfalt) weist darauf hin, dass das Schriftbild des Fragebogens sehr klein ist, was insbesondere für Menschen mit einer Sehbehinderung problematisch ist.

Frau Sudhoff schildert zwei Einzelfälle und bittet zu ermöglichen, dass in Ausnahmefällen auch kurzfristige Termine in der Ausländerbehörde vergeben werden, insbesondere wenn dies für eine Arbeitsaufnahme notwendig ist. In einem der geschilderten Einzelfälle sollen die Mitarbeitenden des ABH unfreundlich gewesen sein.

Frau Tietz spricht sich dafür aus, den Fragebogen in weiteren Sprachen zur Verfügung zu stellen.

Frau Kiss bittet, den Fragebogen übersichtlicher zu gestalten, da dieser schwer zu erfassen ist.

Frau Eifler merkt an, dass bei den aufgeführten Gründen „Arbeitsaufnahme/Arbeitsangelegenheiten“ fehlt.



## Kundenbefragung in der Ausländerbehörde Customer survey of the Alien Registration Office

Sehr geehrte Besucherinnen und Besucher der Ausländerbehörde,  
dieser Bogen wird maschinell ausgewertet. Markieren Sie eine Antwort bitte in der folgenden Weise: ○⊗○.  
Wenn Sie eine Antwort korrigieren möchten, füllen Sie bitte den falsch markierten Kreis und noch etwas darüber hinaus aus,  
ungefähr so: ○⊗⊗.

Ziffern sollen ungefähr so aussehen: 

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

, Korrekturen so:

Dear visitors of the Alien Registration Office,  
This sheet is evaluated by machine. Please mark your answer in the following way: ○⊗○.  
If you want to correct an answer, please fill out the wrongly marked circle a little bit beyond the outline: ○⊗⊗.

Digits should look like: 

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

, Corrections like:

<p>1. Was war der Hauptgrund Ihres heutigen Besuchs? (Sie können mehrere Antworten markieren) <i>What was the main reason for your visit today? (You can choose multiple answers)</i></p> <p><input type="checkbox"/> Antrag auf Aufenthalts-/Niederlassungserlaubnis/Visa/Übertragung <i>Application for a limited/unlimited/change of residence permit, visa</i></p> <p><input type="checkbox"/> Abholung elektronischer Aufenthaltstitel <i>Pick up the electronic residence permit</i></p> <p><input type="checkbox"/> Verpflichtungserklärung <i>Declaration of commitment</i></p> <p><input type="checkbox"/> Meldenangelegenheiten z.B. An-/Ab-/Ummeldung des Wohnsitzes <i>Register matters e. g. registration/change/cancel of residence</i></p> <p><input type="checkbox"/> Passangelegenheiten z.B. Reisedokumente, Reiseausweise/Ersatzpapiere <i>Passport matters, e.g. travel documents, passports, substitute documents</i></p> <p><input type="checkbox"/> Duldung/Asyl ohne Asylbewerberleistung <i>Tolerance permit / asylum without social benefits</i></p> <p><input type="checkbox"/> Auskunft <i>Information</i></p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges <i>Others</i></p>									
<p>2. Wie haben Sie Ihren Termin vereinbart? (Bitte nur eine Antwort markieren) <i>How did you arrange your appointment? (Please choose only one answer)</i></p> <p><input type="radio"/> telefonisch <i>telephone</i></p> <p><input type="radio"/> E-Mail <i>email</i></p> <p><input type="radio"/> persönlich <i>personally</i></p> <p><input type="radio"/> Ich hatte keinen Termin. Bitte weiter mit Frage 5. <i>I had no appointment. Please go on with question 5.</i></p>									
<p>3. Wie zufrieden sind Sie mit der Terminvereinbarung? (Bitte nur eine Antwort markieren) <i>How satisfied were you with the arrangement of the appointment? (Please choose only one answer)</i></p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">☹</td> <td style="text-align: center;">☺</td> <td style="text-align: center;">☹</td> <td style="text-align: center;">☹</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table>	☹	☺	☹	☹	○	○	○	○
☹	☺	☹	☹						
○	○	○	○						
<p>4. Wenn es Probleme bei der Terminvereinbarung gab, notieren Sie diese bitte hier. <i>Were there any problems with the arrangement, please note them here.</i></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>									

Bitte blättern Sie um./Please turn the sheet.



Pseudonym

0.1



5. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Kriterien der Ausländerbehörde? (Bitte in jeder Zeile eine Antwort markieren) How satisfied are you with the following criteria of the Alien Registration Office? (Please mark one answer in each line.)				
	☹	😊	☹	☹
Räumlichkeiten <i>Premises</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barrierefreiheit <i>Accessibility</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öffnungszeiten <i>Opening hours</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wartezeit am Tag des Termins <i>Waiting time during the day of your appointment</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit des Personals <i>Friendliness of staff members</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erläuterungen und Beratung durch das Personal <i>Explanation and advice of staff members</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Wie viele Minuten mussten Sie ab Ihrem Termin warten, bis Sie bedient wurden? (Bitte tragen sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein) How many minutes did you have to wait after your registration at the Frontoffice until you were served? (one digit per box)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Minuten/minutes
7. Wie viele Minuten hat Ihr Termin gedauert? (Bitte tragen sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein) How long did your appointment last? (one digit per box)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Minuten/minutes

	☹	😊	☹	☹
8. Wie zufrieden sind Sie <b>insgesamt</b> mit der Ausländerbehörde? (Bitte nur eine Antwort markieren) Overall, how satisfied were you with the Alien Registration Office? (Please choose only one Answer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mein/e Anliegen konnte/n hier in der Ausländerbehörde... My queries were ...	<input type="radio"/> vollständig geklärt werden <i>completely resolved</i>	<input type="radio"/> teilweise geklärt werden, erneuter Kontakt/Termin notwendig <i>partially resolved, a new appointment is necessary</i>	<input type="radio"/> nicht geklärt werden <i>went unresolved</i>
--	--	--	--

10. Weitere Hinweise, Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge zur Ausländerbehörde können Sie hier notieren: Here you have room for tips, comments and suggestions for the Alien Registration Office:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!  
 Thank you for your participation!



Pseudonym

