



**„Als Kunde bei der
Städtischen Gebäudereinigung“
- Befragungsergebnisse -**

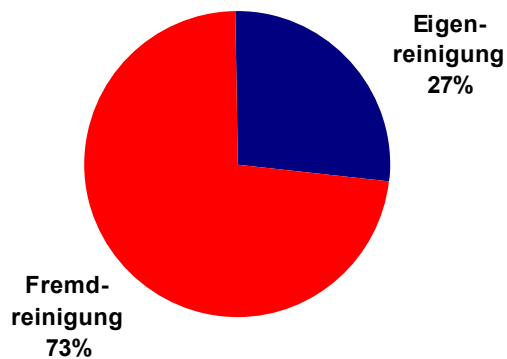


Zusammensetzung der Rückläufer nach Reinigungsart und Bezirk

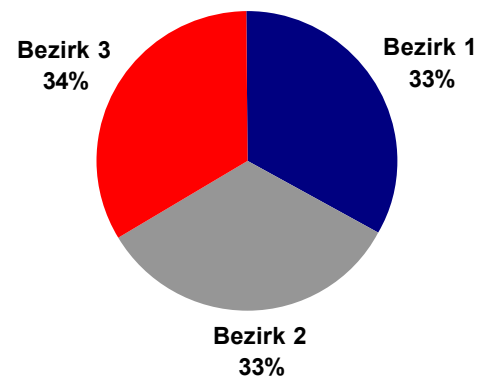
Angeschriebene Grundgesamtheit: 615 Kunden

Rücklaufquote: 39 %

Reinigungsart



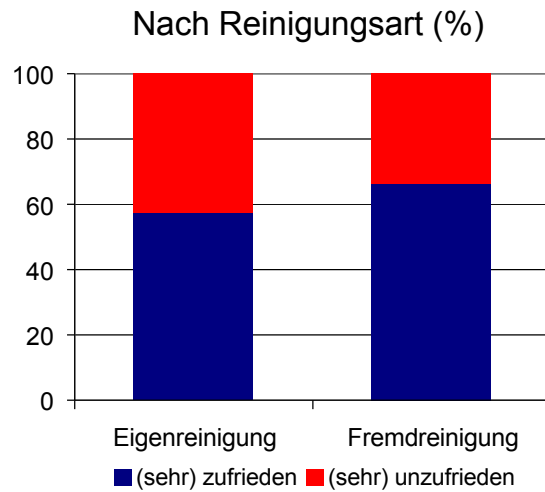
Bezirk





3. Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der Städtischen Gebäudereinigung insgesamt?

Sehr zufrieden:	8 %	Unzufrieden:	34 %
Zufrieden:	54 %	Sehr unzufrieden:	4 %

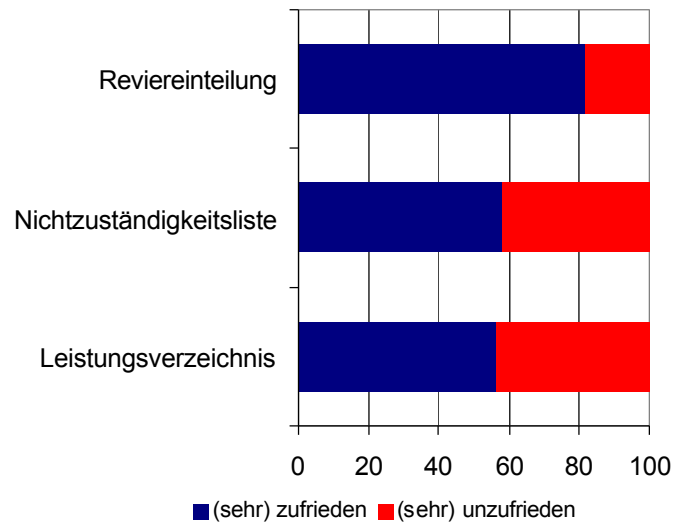




4.1 / 4.2 Vorliegen von / Zufriedenheit mit Reviereinteilung, Leistungsverzeichnis, Nichtzuständigkeitsliste

4.1 Unterlagen liegen vor (gesamt):	52 %
- Eigenreinigung:	88 %
- Fremdreinigung:	37 %

4.2. Wie zufrieden sind Sie mit... ? (%)

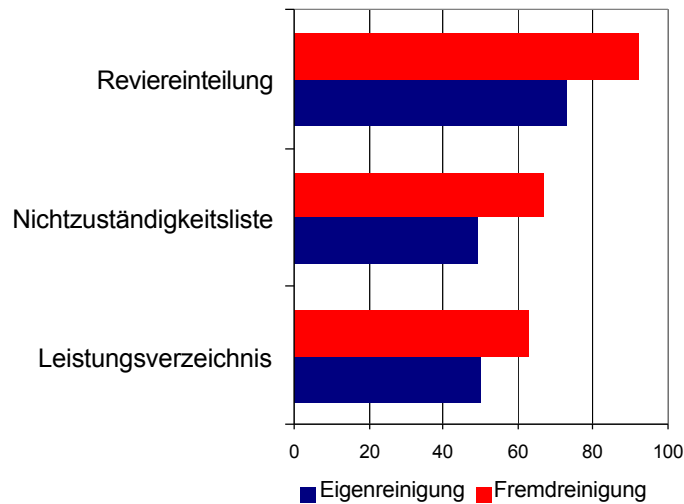




4.2 Zufriedenheit mit Reviereinteilung, Leistungsverzeichnis und Nichtzuständigkeitsliste...

Summe „sehr zufrieden“ und „zufrieden“...

... nach Reinigungsart (%)



4.3 Wenn unzufrieden, warum?

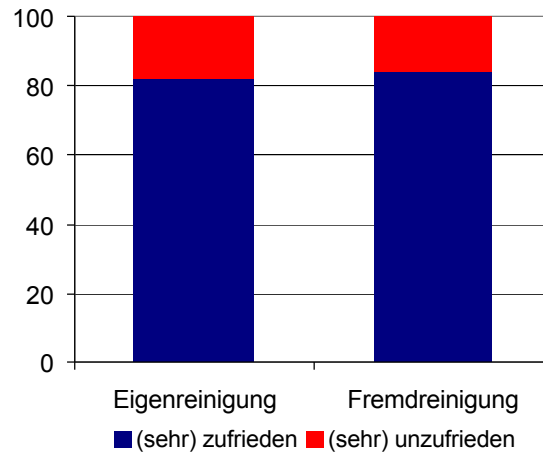
Unterlagen unvollständig / unzureichend / schwer zu kontrollieren



4.5 Wie zufrieden sind Sie mit den Reinigungszeiten?

Sehr zufrieden:	23 %	Unzufrieden:	16 %
Zufrieden:	60 %	Sehr unzufrieden:	2 %

Nach Reinigungsart (%)



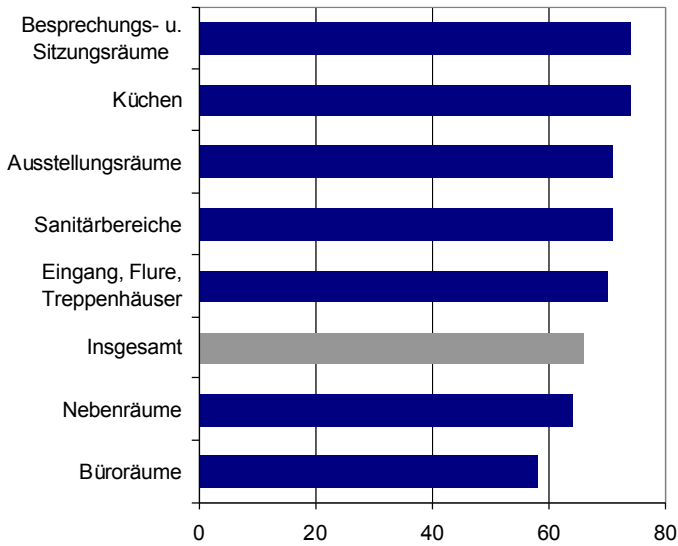
4.6 Wenn unzufrieden, warum?
Reinigungszeiten zu früh / zu kurz



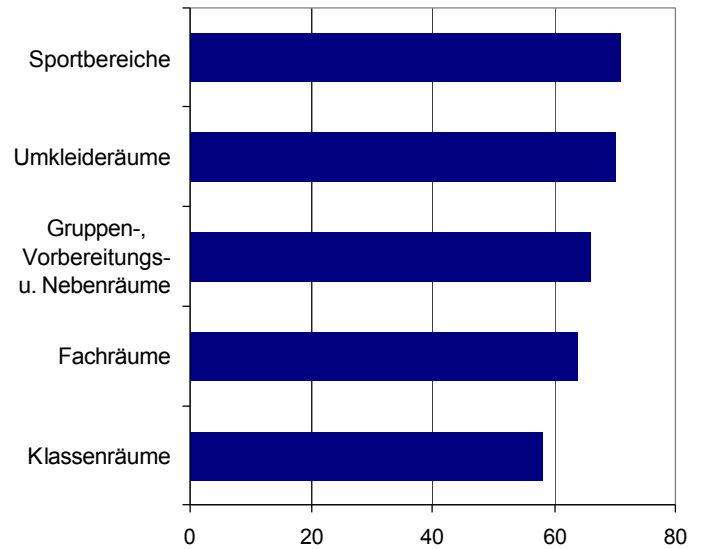
5. Wie zufrieden sind Sie mit den vorgegebenen Reinigungsintervallen in den folgenden Bereichen?

Summe „sehr zufrieden“ und „zufrieden“...

Verwaltungsgebäude (%)



Schulgebäude, Kindertageseinrichtungen, Seniorenbegegnungsstätten (%)

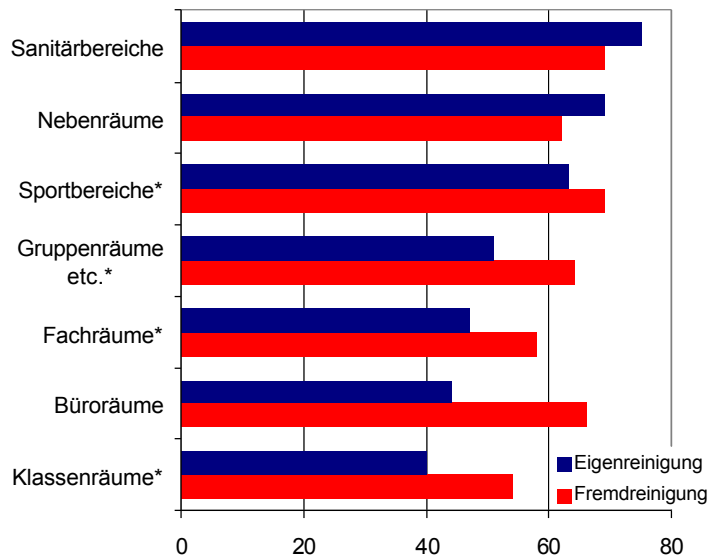




5. Wie zufrieden sind Sie mit den vorgegebenen Reinigungsintervallen in den folgenden (ausgewählten) Bereichen...?

Summe „sehr zufrieden“ und „zufrieden“...

...nach Reinigungsart (%)



* In Schulgebäuden, Tageseinr. f. Kinder u. Seniorenbegegnungsstätten



6.1 / 6.2 Durchführung von / Zufriedenheit mit Sonderreinigungen in 2005/2006

Sonderreinigung durchgeführt:

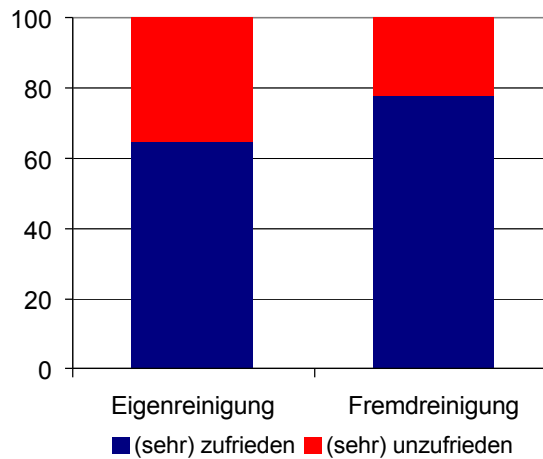
Gesamt: 57 % Eigenreinigung: 73 % Fremdreinigung: 53 %

Zufriedenheit mit der Sonderreinigung (gesamt):

Sehr zufrieden: 13 % Unzufrieden: 22 %

Zufrieden: 59 % Sehr unzufrieden: 6 %

Nach Reinigungsart (%)





7.1 / 7.2 Durchführung von / Zufriedenheit mit Reinigungskontrollen

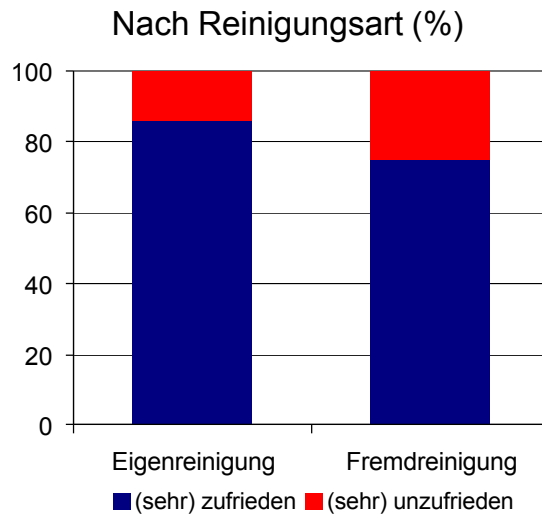
Reinigungskontrolle durchgeführt:

Gesamt: 58 % Eigenreinigung: 76 % Fremdreinigung: 51 %

Zufriedenheit mit der Reinigungskontrolle (gesamt):

Sehr zufrieden: 16 % Unzufrieden: 17 %

Zufrieden: 62 % Sehr unzufrieden: 5 %

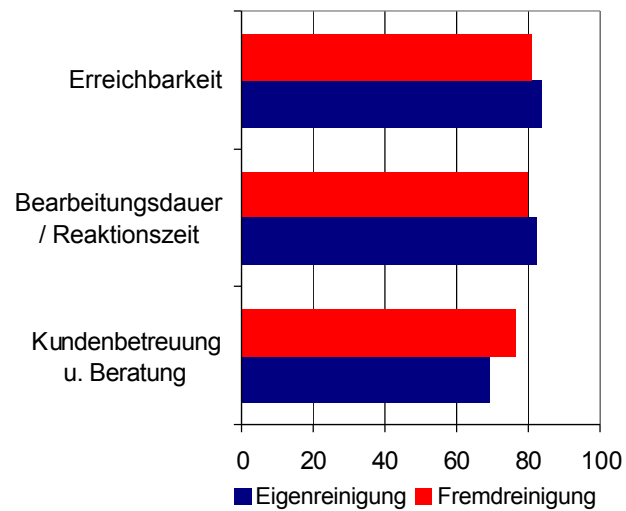




8. Wie zufrieden sind Sie mit unseren Innendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern?

Summe „sehr zufrieden“ und „zufrieden“...

...nach Reinigungsart (%)



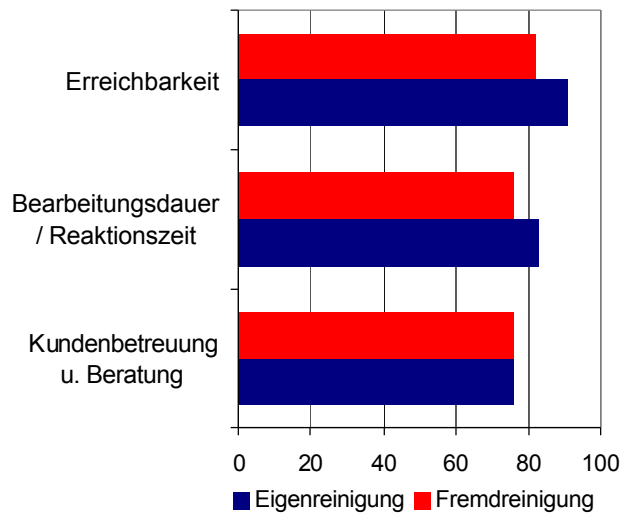


9. Wie zufrieden sind Sie mit unseren Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern?

30 % „Keine Angabe“ / Randbemerkungen:
„Außendienstmitarbeiter sind nicht bekannt.“

Summe „sehr zufrieden“ und „zufrieden“...

...nach Reinigungsart (%)





10. Anregungen, Kritik, Lob

- 103 Befragte (43 %) haben die abschließende offene Frage für (weitere) Anmerkungen genutzt. Darunter am häufigsten:
 - **„Fehlende oder zu kurze Grundreinigung in den Schulferien.“ (25 %)**
 - **„Zu wenig Zeit“ / „Reinigungszeiten zu kurz“ (16 %)**
 - **„Gegen Intervallreinigung“ (12 %)**
- Bei allen weiteren Kommentaren handelt es sich um kundenspezifische Einzelwünsche oder –kritiken.
- Befragte, deren Gebäude von internen Kräften gereinigt werden, haben häufiger die offene Frage genutzt (61 % gegenüber 38 % bei den fremdgereinigten Gebäuden).



Zusammenfassung

- Vergleichsweise hohe Beteiligungsquote
- Mehrheit der Kundinnen und Kunden beurteilt die Gesamtleistung der Städtischen Gebäudereinigung positiv
- Bewertungsunterschiede zwischen eigen- und fremdgereinigten sind überwiegend nicht signifikant – es bestehen jedoch folgende Tendenzen:
 - Bessere Ergebnisse für die „Reinigungsorganisation“ in eigengereinigten Gebäuden (Vorliegen der Unterlagen, Durchführung von Sonderreinigungen u. Reinigungskontrollen)
 - Positivere Einschätzung des „Reinigungsergebnisses“ in fremdgereinigten Gebäuden
- Hohe Zufriedenheit mit Innen- und Außendienstmitarbeitern
- Zahlreiche Rückmeldungen/Anregungen in abschließender offener Frage



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**