

# Referenzprojekt „Schriftliche Kundenbefragung“

- Ziel
  - Repräsentative Befragung zur Dienstleistungsqualität der Stadt Detmold
- Aufgabe
  - Schriftliche Befragung von zufällig ausgewählten Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Detmold zum letzten Kontakt mit der Stadtverwaltung
  - Vollständige logistische Abwicklung des Drucks und Versands der Fragebögen sowie Erinnerungen an die Befragung durch die Consulimus AG
- Umsetzung
  - Schriftliche Ansprache von 3.000 Personen inkl. der Organisation von Druck und Versand als Infopost
  - Ergänzende Bereitstellung der Möglichkeit zur Teilnahme an der Befragung mittels eines Online-Fragebogens
  - Sehr gute Response Rate (für schriftliche Befragungen) von 35%
- Ergebnis
  - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einen ausführlichen Ergebnisbericht inkl. des Vergleichs mit den Ergebnissen von 2008
  - Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen und Identifikation von aktuellen Handlungsbedarfen zur weiteren Verbesserung der Dienstleistungsqualität



*„Bei der Consulimus AG fühle ich mich in guten Händen: Reibungslose Organisation und Flexibilität sowie Schnelligkeit selbst bei kurzfristigen Änderungswünschen.“*

Ute Ehren  
KuK-Büro für Kreatives und Kritisches-  
Stadt Detmold