

Magistratsvorlage

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Eingang Magistrats- geschäftsstelle:	an den Magistrat ☐ zur Kenntnis ☒ zur Beschlussfassung	Beteiligt vor Magistratsbeschlussfassung:
Dezernat Amt: EAD	an die Stadtverordnetenversammlung ☐ OBW zur Befassung ☐ zur Kenntnis ☒ zur Beschlussfassung ☐ zur abschließenden Beschluss- fassung Fachausschuss Behandlung in Ja Nein öffentl. Sitzung ☒ ☐	Dezernat IV Dezernat I ☐ OBW bei abschl. Beschlussfassung Magistrat
Verteiler:	Ja Nein Internetfähig ☒ ☐	Vorlage-Nr. 2014/0356 Magistratsbeschluss-Nr.
Produkt-Nr.: Kostenstelle: Kostenträger:		
Investitionsnummer: Sachkonto:		

Betreff: Durchführung von Kundenbefragungen im Auftrag des Eigenbetriebes für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen (EAD)

Vorlage vom: 01.09.201415.10.2014

Beschlussvorschlag:

Dem Eigenbetrieb für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen (EAD) wird gestattet, die Firma L.Q.M. Marktforschung GmbH in Mainz mit der Durchführung der Kundenbefragung „Kundenfocus Gewerbe“ Ende 2014 / Anfang 2015 zu beauftragen.

Anlagen: TdW südwest_Datenschutz zur Kundenbefragung

Datenschutzrelevante Anlage: ☐

Folgekosten:	☐ Ja	☐ Nein
---------------------	-----------------------------	-------------------------------

Beschluss des Magistrats vom

Begründung zur Magistratsvorlage vom 15.10.2014:

Gemäß Hess. Landesstatistikgesetz und der Rundverfügung vom 14.04.2010 bedarf die Durchführung einer Umfrage eines Magistratsbeschlusses.

Der EAD plant, mit Unterstützung durch den Bundesverband VKU (Verband kommunaler Unternehmen), zur Steigerung der Kundenorientierung, die stichprobenartige Befragung einzelner Gewerbekunden Ende 2014 / Anfang 2015 durchzuführen.

Der Kundenfocus erhebt die Zufriedenheit der Gewerbekunden, gibt Aufschluss über das Nutzerverhalten, erhebt die Zufriedenheit mit der Entsorgungsleistung und gibt Aufschlüsse zum Image des EAD.

Diese Ergebnisse werden in einem Vergleich zu anderen Entsorgungsunternehmen bewertet und dadurch die Stärken und Schwächen der Betriebe ermittelt, um in der Zukunft diese im Sinne der Befragten zu verbessern bzw. abzustellen.

Die Befragung erfolgt über repräsentative Telefonbefragungen durch ein beauftragtes Marktforschungsunternehmen. Der Datenschutz wird durch einen externen betrieblichen Datenschutzbeauftragten (TdW südwest) begleitet (Anlage), so dass die Anforderungen des Datenschutzes und die Sicherheit der Daten gewährleistet ist. Der Auftragnehmer wird sich über eine Auftragsdatenschutzvereinbarung dem Hessischen Datenschutzgesetz unterwerfen.

Die Befragung wurde am 10.10.2014 gemäß städtischer Rundverfügung Nr. 22 vom 14.09.2010 mit der Abteilung Statistik und Stadtforschung und der Datenschutzbeauftragten der Wissenschaftsstadt Darmstadt abgestimmt.

Darmstadt, den 15.10.2014

Dezernat I

Dezernat IV

Jochen Partsch
Oberbürgermeister

André Schellenberg
Stadtkämmerer