

## **Anlage 1: „ Kunden-Feedback“**

Seit Gründung des Service-Center am 01.10.2013 haben sich die Kundinnen und Kunden sowohl mündlich (während der Vorsprache) als auch schriftlich äußert positiv im Hinblick auf angebotene Service- und Beratungsleistung des Service-Center geäußert.

Aus der Vielzahl der positiven Äußerungen sind exemplarisch nachfolgende Rückmeldung aufgeführt, die aber auch auf die Notwendigkeit der Anpassung der Personalausstattung im Service-Center Bezug nehmen.

### **Rückmeldung 1**

Am 9 Mai 2014 10:26:03, schrieb:

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerne möchte ich mich heute mit Dank und Feedback an Sie wenden.

Frau XXX und Frau XXX haben mir und meinem Team im April unheimlich schnell, freundlich, kompetent und lösungsorientiert weiter geholfen und uns absolut überobligatorisch unterstützt bei zwei sehr kniffligen Fällen. Es war eine echte Freude, mit den beiden zusammen zu arbeiten! Wir freuen uns alle, wenn wir Inbound Fälle für München von unseren Mandanten bekommen, da wir hier so tolle Ansprechpartner haben. Ein ganz großes Lob!

Beste Grüße und ein schönes Wochenende

### **Rückmeldung 2**

Betreff: Ein dickes Lob!!  
Datum: Tue, 11 Feb 2014 09:11:30 +0100  
Von: \_  
An: \_

Sehr geehrte Frau XXX,

Ich möchte mich im Namen meines Kollegen, Herrn XXX, seiner Familie und auch in meinem eigenen Namen recht herzlich für die ausgezeichnete Arbeit Ihrer Kollegin, Frau XXX, bedanken. Frau XXX hat uns absolut professionell unterstützt, den Familiennachzug, meines Kollegen vorzubereiten. Trotz deutlich spürbarem Arbeitspensum hat Sie zugesagte Reaktionszeiten eingehalten (sogar vorzeitig reagiert).

Als Ergebnis hat nun die Tochter meines Kollegen eine Vorabzustimmung, welche in der Botschaft in England für sie bereit liegt. Alles lief so zuverlässig, daß wir uns sogar den Gang zu Ihnen in die Behörde sparen konnten.

Also: Recht vielen Dank! Wir freuen uns über das Engagement zum Wohle der Bürger und wünschen Ihnen, Frau XXX und Ihrem Team weiterhin viel Energie und Freude an Ihrem Beruf!

In diesem Sinne!

PS: Das Lob und unseren Dank können Sie öffentlich verwenden :-) Wenn es ein Rating von 1 bis 5 gäbe, erhielten Sie von uns 6 Sterne :-)))

### **Rückmeldung 3**

Datum: Thu, 15 May 2014 10:35:42 +0200

Von:

An:

Dear Frau XXX,

My name is Dr. XXX and I am writing to you to give a very positive feedback about my latest experience at KVR München.

I had written to you a couple of weeks back about some queries about my Niederlassungserlaubnis. The issue was that I am leaving to Singapore for two years and wanted to maintain my Niederlassungserlaubnis as I will work for TUM in Singapore under my current Professor in Munich.

My email was forwarded to Frau XXX. I would like to give some feedback of my experience with her.

I would like to say that whole experience with Frau XXX was very pleasant, professional and extremely efficient. She made the whole process look very simple and efficient.

I am writing this positive feedback because I had some bad experiences with staff at KVR in the past. The same thing happened to a few friends of mine.

Therefore, since my experience this time was EXTREMELY good, I wanted to provide this positive feedback as I think its important.

I would again like to thank Frau XXX and the KVR staff for helping me out in this process.

Regards,

### **Rückmeldung 4**

Am 23.02.2014, 19:29, schrieb

Sehr geehrte Damen und Herren,

an dieser Stelle möchten wir aus gegebenem Anlass im Zuge des Visumsverfahrens für einen Familiennachzug ein großes Lob an Frau xxx und ihr Team aussprechen.

Unsere Kunden tendieren ja oft gerne dazu, alle eilige Fälle zu haben und zu sein. Daher versuchen wir generell, Anträge frühzeitig und vollständig einzureichen, um dem ohnehin völlig unterbesetzten Service Center für internationale Fachkräfte nicht durch ständiges Nachfragen und „Anschieben“ unnötigen Druck aufzubauen und zusätzlich Arbeit zu bereiten. Dennoch bleibt es auch bei unseren Kunden nicht aus, dass an der ein oder anderen Stelle einmal der Schuh drückt. Im speziellen Fall ging es um einen Familiennachzug, der aufgrund des in Ihrem Hause

herrschenden Personalmangels ohnehin nicht oberste Priorität gehabt und sich wohl noch geraume Zeit hingezogen hätte. Nun war aber der Kunde schon so verzweifelt, die Tochter sollte schließlich gleich zu Schuljahresbeginn auf eine deutsche Schule, dass er mit seinem Vorgesetzten bei xxx und xxx und mir zusammen am Schalter direkt vorsprach, um den Prozess hoffentlich irgendwie zum erfolgreichen Abschluss bringen zu können.

Schon Frau XXX, die zu diesem Zeitpunkt den Schalter bediente, war absolut freundlich, einfühlsam und bemüht eine Lösung zu finden. Der Fall war allerdings etwas verfahren, so dass sie Frau XXX und Herrn XXX involvierte. Es war wirklich sensationell, wie verständnisvoll und mitfühlend für die Familie hier dann im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten nicht nur eine Lösung gefunden wurde, sondern diese auch noch umgehend von Frau XXX und Frau XXX umgesetzt wurde. Bislang haben wir das SCIF als jederzeit lösungsorientiert erlebt. Dafür nochmals unseren aufrichtigen Dank!

Bei dieser Gelegenheit möchten wir es nicht unerwähnt lassen, dass wir es für unerlässlich halten, dem Personalnotstand dringendst Einhalt zu gebieten und die betroffenen Abteilungen wieder entsprechend zu besetzen, um dem Wirtschaftsstandort München auch weiterhin gerecht werden zu können. Die derzeitigen Umstände sind unhaltbar. Dies als Tadel noch an die entsprechend höhere Stelle.

Mit besten Grüßen