

Leistungsmodelle für Friedhof-Dienstleistungen in der Stadt Zürich



Der Friedhofunterhalt und die Grabdienstleistungen in der Stadt Zürich werden heute als Service Public von Grün Stadt Zürich erbracht. EBP evaluierte verschiedene alternative Leistungsmodelle und präsentierte Vorschläge zur Verbesserung der Leistungserbringung.

In einem ersten Schritt zeigte EBP das heutige Leistungsmodell für den Friedhofunterhalt und die Grabdienstleistungen sowie das Anforderungsprofil für die Dienstleistungen auf.

Anschliessend präsentierte EBP geeignete, alternative Leistungsmodelle, traf mit dem Kunden eine Auswahl und beurteilte die Modelle anhand von Effizienz- und Dienstleistungsqualitätskriterien. Dabei stützte sich EBP auf Daten von Grün Stadt Zürich und nationalen Studien zu Friedhofdienstleistungen sowie auf Fallbeispiele mit eigener Datenerhebung bei Städten und Gemeinden mit unterschiedlichen Leistungsmodellen. Basierend auf den Erkenntnissen der Evaluation unterbreitete EBP Grün Stadt Zürich Empfehlungen für die Verbesserung der Leistungserbringung.

Auftraggeber

Grün Stadt Zürich

Fakten

Zeitraum 2015

Projektland Schweiz

Ansprechpersonen

Felix Ribi
felix.ribi@ebp.ch