



Mitteilungsvorlage Federführend: FB 5 Regionalentwicklung, Bauen und Schule	Vorlage-Nr:	VO/2015/758
	Status:	öffentlich
Mitwirkend:	Datum:	29.12.2015
	Ansprechpartner/in:	Dr. Kruse, Martin
	Bearbeiter/in:	Kruse, Martin
öffentliche Mitteilungsvorlage		
Kundenbefragung im Fachdienst Bauaufsicht und Denkmalschutz		
Beratungsfolge:		
Status	Gremium	Zuständigkeit
	Umwelt- und Bauausschuss	Kenntnisnahme

1. Begründung der Nichtöffentlichkeit:

2. Sachverhalt:

Nach 2009 und 2011 wurde im Fachdienst Bauaufsicht und Denkmalschutz auch im Jahr 2015 eine Kundenbefragung durchgeführt.

In der Zeit vom 01.08.2015 bis zum 30.10.2015 wurden Bürgerinnen und Bürgern im Zuge der Übersendung einer Baugenehmigung oder einer Ablehnung eines Bauantrages ein Fragebogen mit Bitte um Bewertung der Arbeit im Fachdienst zur Verfügung gestellt. Gleichzeitig wurde den Ämtern und Gemeinden jeweils ein Fragenbogen zugeschickt. Nach Beratungs- und Auskunftsgesprächen haben darüber hinaus die Mitarbeiterinnen im Bürgerbüro und die Sachbearbeiter ihren Gesprächspartnern ein Fragebogen übergeben.

Bis zum 30.11.2015 bestand die Möglichkeit, den Fragebogen an den Fachdienst Bauaufsicht und Denkmalschutz zurückzusenden. Bei 510 ausgegebenen Fragebögen gab es einen Rücklauf von 181 – das stellt mit 35,5 % eine recht gute Quote dar. Im Jahre 2011 betrug die Rücklaufquote knapp 29 %.

Abgefragt wurden –wie bereits in den Jahren 2009 und 2011- die Kriterien Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kompetenz, Beratung, Verfahrensdauer, Verständlichkeit, Zufriedenheit.

Im unmittelbaren Vergleich der aktuellen Kundenbefragung mit denen aus den Jahren 2009 und 2011 zeigt sich folgendes Bild:

Vergleich der Umfragen der Jahre 2009, 2011 und 2015

	2009	2011	2015
Erreichbarkeit	2,2	1,82	1,65

Freundlichkeit	2,5	2,17	1,31
Kompetenz	2,4	1,72	1,44
Beratung	2,7	1,71	1,46
Verfahrensdauer	3,4	2,48	1,71
Verständlichkeit	2,6	2,37	2,00
Zufriedenheit	2,4	2,02	1,64
Mittelwert	2,6	2,04	1,60

Nachdem bereits die Kundenbefragung 2011 im Vergleich zu der im Jahre 2009 ein durchweg besseres Ergebnis erzielen konnte, konnten die Zufriedenheit der Kunden in den abgefragten Kriterien in den vergangenen Jahren durchweg nochmals gesteigert werden und zeigen für die Kreisverwaltung damit ein sehr erfreuliches Ergebnis auf.

Im Übrigen wird auf die Anlage verwiesen.

Finanzielle Auswirkungen:

Anlage/n: