



Mitteilungsvorlage	Vorlage-Nr: VO/2015/758	Status: öffentlich
Federführend: FB 5 Regionalentwicklung, Bauen und Schule	Datum: 29.12.2015	Ansprechpartner/in: Dr. Kruse, Martin
Mitwirkend:	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:



Auswertung der Kundenbefragung in der unteren Bauaufsichtsbehörde des Kreises Rendsburg-Eckernförde im Jahr 2015

In der unteren Bauaufsichtsbehörde des Kreises wurde in diesem Jahr eine weitere Kundenbefragung durchgeführt, nachdem bereits in den Jahren 2009 und 2011 eine Kundenbefragung durchgeführt worden war.

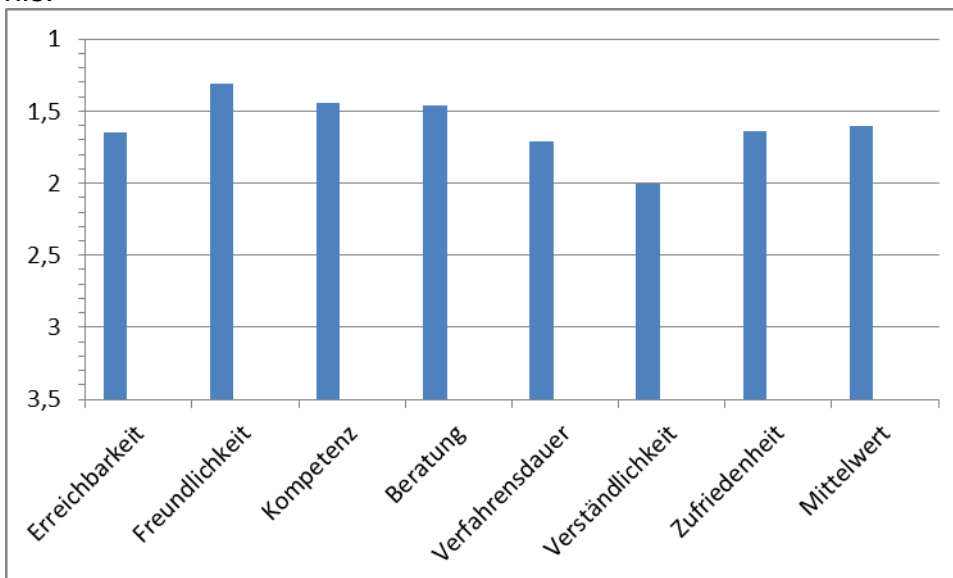
Nachdem bereits die Kundenbefragung 2011 im Vergleich zu der im Jahre 2009 ein durchweg besseres Ergebnis erzielen konnte, konnten die Zufriedenheit der Kunden in den abgefragten Kriterien in den vergangenen Jahren durchweg nochmals gesteigert werden und zeigen für die Kreisverwaltung damit ein sehr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

In den vergangenen Jahren sind in der Bauaufsichtsbehörde des Kreises zahlreiche Maßnahmen zur Beschleunigung des Baugenehmigungsverfahrens aber auch zur Qualitätssicherung der Verfahren durchgeführt worden. Die Ergebnisse der Befragung zeigen nunmehr, dass die mit den Maßnahmen erhoffte Zielsetzung auch zugunsten der Kundinnen und Kunden erreicht worden ist.

In der Zeit vom 01.08.2015 bis zum 31.10.2015 wurde jeder Baugenehmigung ein Fragebogen mit einem Rückumschlag beigelegt. Zudem wurden Fragebögen nach Beratungsgesprächen im gleichen Zeitraum an die Kunden verteilt. Auch die Bauämter der Amtsverwaltungen und amtsfreien Gemeinden wurden gesondert angeschrieben und um Beantwortung des Fragebogens gebeten. Die Rücksendung der Fragebögen erfolgte bis zum 30.11.2015.

Abgefragt wurden –wie bereits in den Jahren 2009 und 2011- die Kriterien Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kompetenz, Beratung, Verfahrensdauer, Verständlichkeit, Zufriedenheit. Bei 510 ausgegebenen Fragebögen gab es einen Rücklauf von 181 – das stellt mit 35,5 % eine sehr gute Quote dar. Im Jahre 2011 betrug die Rücklaufquote knapp 29 %.

Die Auswertung der Fragebögen gab (umgerechnet auf Schulnoten) folgendes Ergebnis:



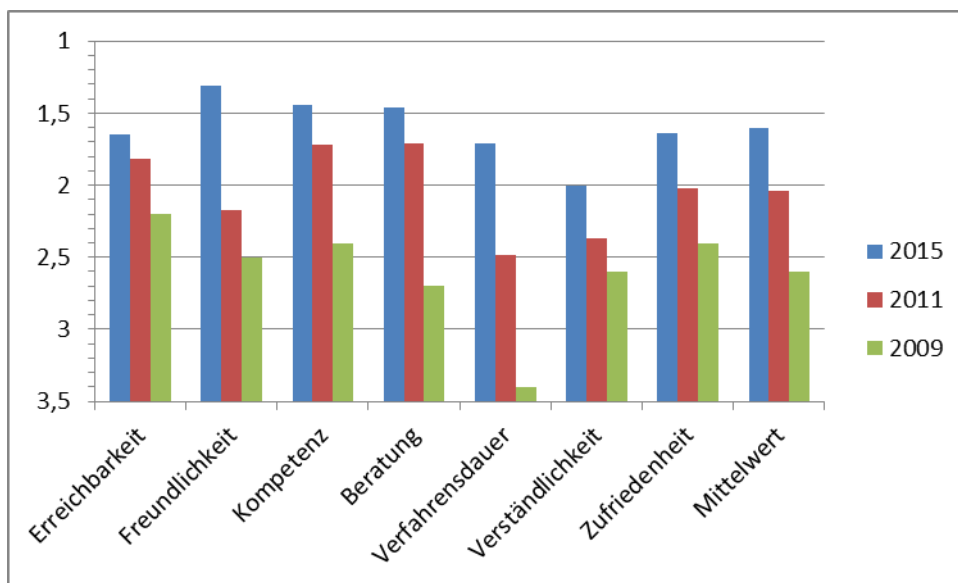
Dieses Ergebnis ist als sehr gut zu bewerten, da in allen Bereichen die Befragten durchschnittlich sehr zufrieden mit der Arbeit der unteren Bauaufsichtsbehörde sind. Die besten Werte konnten bei der Freundlichkeit, der Kompetenz und der Qualität der Beratung erzielt werden, der „schlechteste Wert“ mit der Schulnote „gut“ bei der Verständlichkeit der Bescheide. Der Anteil der außerordentlich und sehr zufriedenen Kunden nahm in allen Bereichen zu.

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

Gegenüberstellung 2009/ 2011/ 2015



Eine Verbesserung konnte damit in allen Bereichen erzielt werden. Im Mittelwert betrug diese fast eine halbe Notenstufe im Vergleich zum Jahr 2011, im Vergleich zum Jahr 2009 sogar eine ganze Notenstufe. Die Frage, ob sich die Verfahrensdauer in den letzten drei Jahren verbessert habe, wurde von 88 Teilnehmern beantwortet, von denen 74 diese Frage bejahten. Damit waren 84 % der Auffassung, dass sich die Verfahrensdauer verkürzt habe.

Diese positive Antwort spiegelt insgesamt den Trend der Gesamtauswertung wieder.

Voraussichtlich ist das sehr erfreuliche Ergebnis der Kundenbefragung auf die zahlreichen Maßnahmen zur Beschleunigung des Baugenehmigungsverfahrens zurückzuführen.

Besonders erfreulich ist dabei, dass auch im Rahmen dieser Verfahrensbeschleunigung bei allen weiteren Kriterien wie insbesondere der Wahrnehmung einer freundlichen Be-

ratung und dabei einer fachlichen Kompetenz das Niveau weiterhin verbessert werden konnte. Die Wahrnehmung als moderner Dienstleiter und als kompetenter Partner und Berater ist gestiegen.

Die Kundenbefragung ist somit ein wichtiges Instrument, um sich nach innen und außen zu verbessern. Die Ergebnisse können dabei helfen, Abläufe zu optimieren. Mit der Kundenbefragung erfährt die Verwaltung, wo die Kunden Defizite sehen, und kann dann darauf reagieren und sich optimieren. In Ableitung der Ergebnisse der Kundenbefragung wird ein künftiges Ziel daher sein, Bescheide zukünftig verständlich, serviceorientiert und fachlich korrekt zu verfassen.

gez.

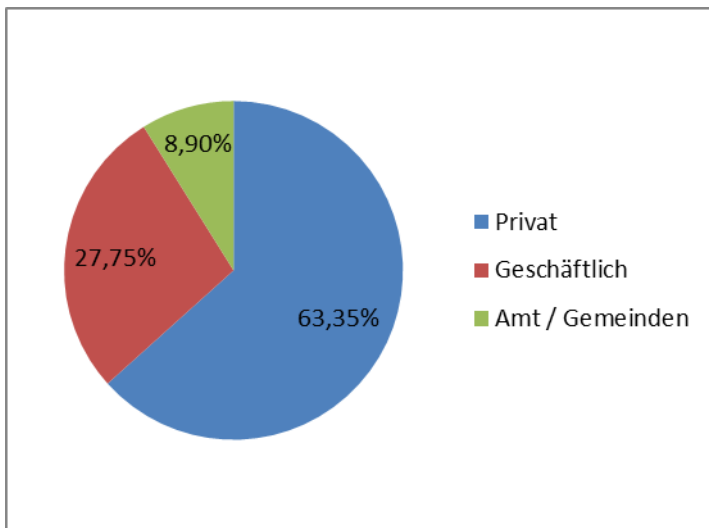
Dr. Siefken



Auswertung der Kundenbefragung 2015 im Einzelnen

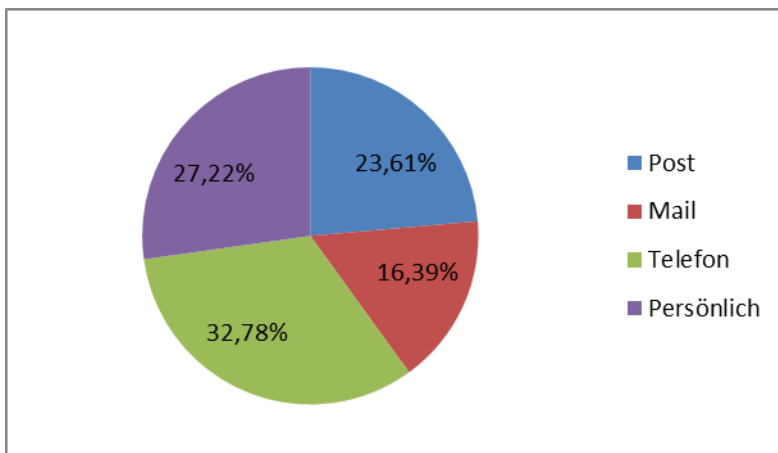
Kontaktaufnahme Funktion

Privat	121
Geschäftlich	53
Amt/ Gemeinde	17



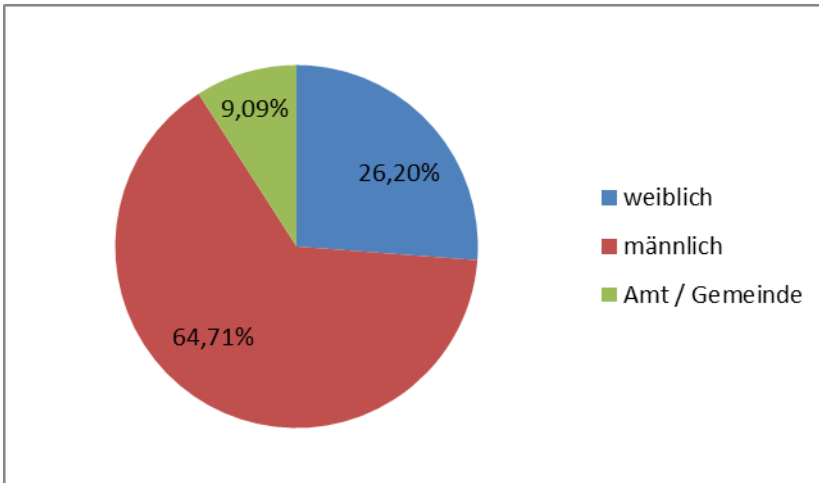
Form Kontaktaufnahme

Post	85
Mail	59
Telefon	118
Persönlich	98



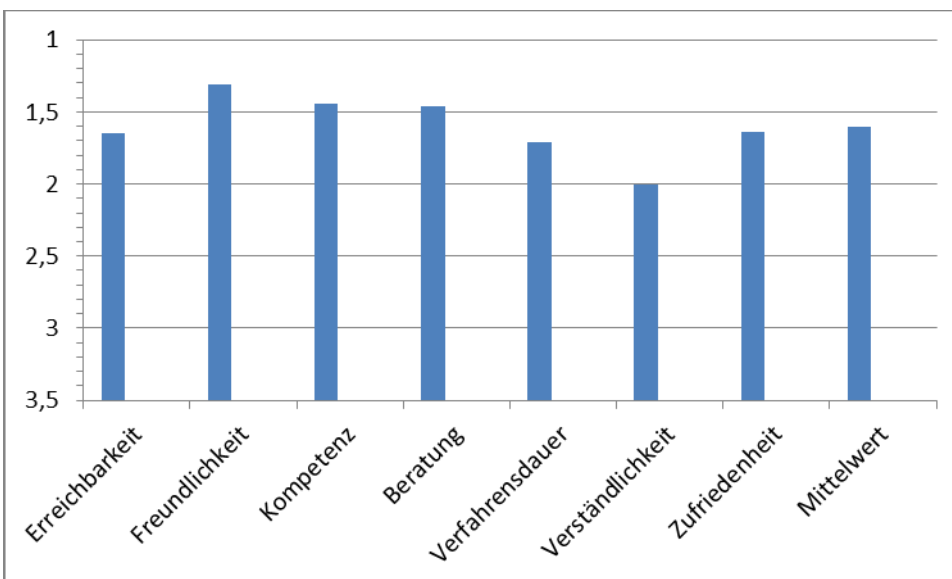
Geschlecht

Weiblich	49
Männlich	121
Amt/ Gemeinde	17



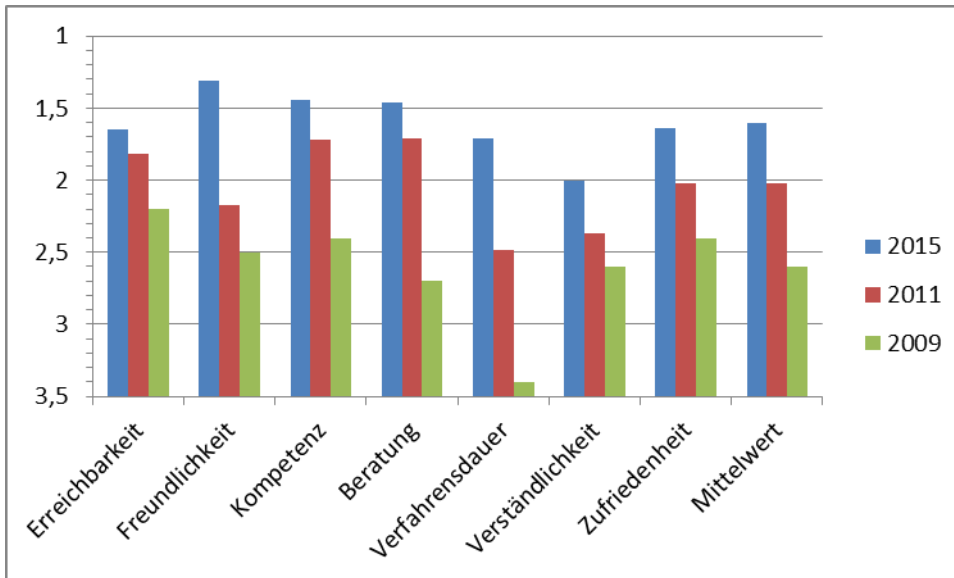
Auswertung der Fragebögen-Insgesamt

Erreichbarkeit	1,65
Freundlichkeit	1,31
Kompetenz	1,44
Zufrieden mit Beratung	1,46
Verfahrensdauer	1,71
Verständlichkeit	2,00
Zufriedenheit	1,64
Mittelwert	1,60



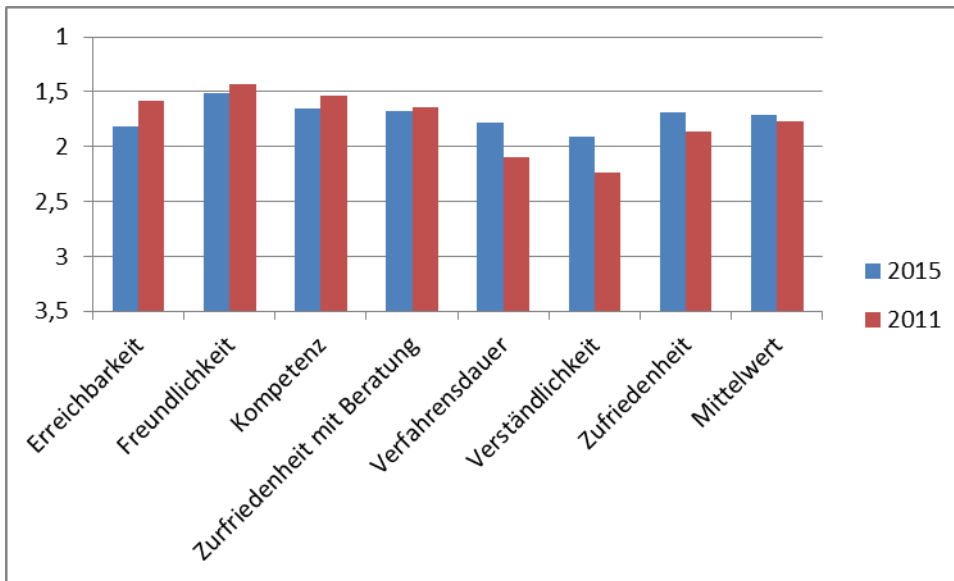
Vergleich der Umfragen der Jahre 2009, 2011 und 2015

	2015	2011	2009
Erreichbarkeit	1,65	1,82	2,2
Freundlichkeit	1,31	2,17	2,5
Kompetenz	1,44	1,72	2,4
Zufrieden mit Beratung	1,46	1,71	2,7
Verfahrensdauer	1,71	2,48	3,4
Verständlichkeit	2,00	2,37	2,6
Zufriedenheit	1,64	2,02	2,4
Mittelwert	1,60	2,04	2,6



Auswertung der Fragebögen – geschäftlich

	2015	2011
Erreichbarkeit	1,82	1,58
Freundlichkeit	1,51	1,43
Kompetenz	1,65	1,54
Zufrieden mit Beratung	1,67	1,64
Verfahrensdauer	1,78	2,09
Verständlichkeit	1,91	2,24
Zufriedenheit	1,69	1,86
Mittelwert	1,71	1,77



Verbesserung der Verfahrensdauer innerhalb letzter 3 Jahre
Schulnote

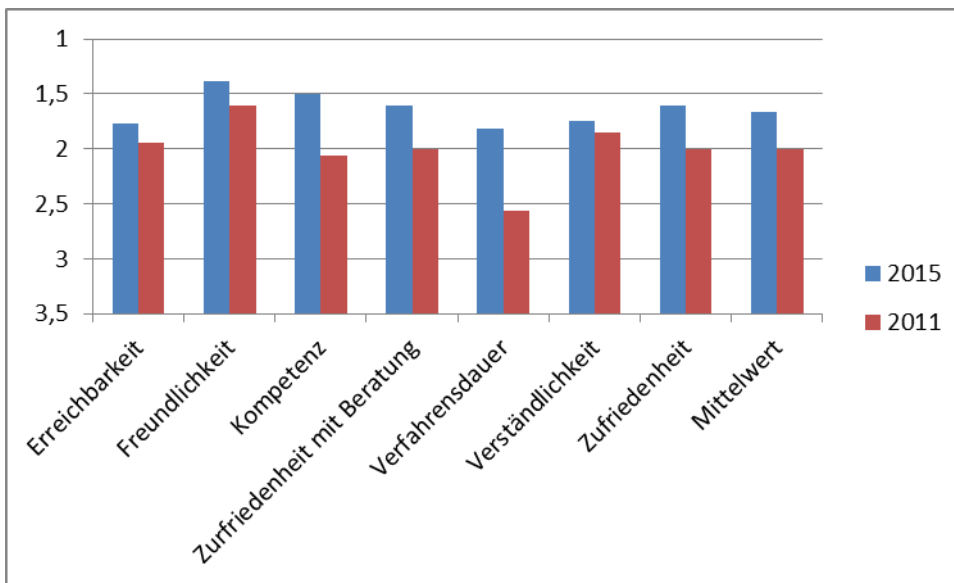
Ja	29
Nein	06

	35

82 % sind der Auffassung, dass sich die Verfahrensdauer innerhalb der letzten 3 Jahre verkürzt hat.

Auswertung der Fragebögen – Behörde

	2015	2011
Erreichbarkeit	1,77	1,94
Freundlichkeit	1,38	1,60
Kompetenz	1,50	2,06
Zufrieden mit Beratung	1,61	2,00
Verfahrensdauer	1,82	2,56
Verständlichkeit	1,75	1,85
Zufriedenheit	1,61	2,00
Mittelwert	1,66	2,00



Verbesserung der Verfahrensdauer innerhalb letzter 3 Jahre
Schulnote

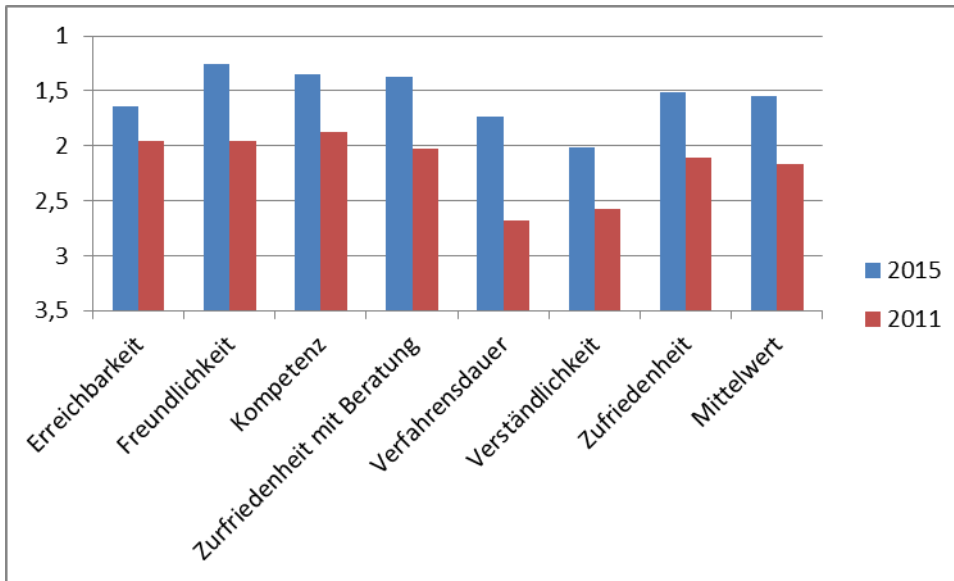
Ja	09
Nein	03

	12

75 % sind der Auffassung, dass sich die Verfahrensdauer innerhalb der letzten 3 Jahre verkürzt hat.

Auswertung der Fragebögen – privat

	2015	2011
Erreichbarkeit	1,64	1,96
Freundlichkeit	1,25	1,96
Kompetenz	1,35	1,87
Zufrieden mit Beratung	1,37	2,02
Verfahrensdauer	1,73	2,68
Verständlichkeit	2,01	2,57
Zufriedenheit	1,51	2,11
Mittelwert	1,55	2,17



Verbesserung der Verfahrensdauer innerhalb letzter 3 Jahre
Schulnote

Ja	36
Nein	05

	41

87 % sind der Auffassung, dass sich die Verfahrensdauer innerhalb der letzten 3 Jahre verkürzt hat.

Auswertung der Fragebögen – im Einzelnen gesamt

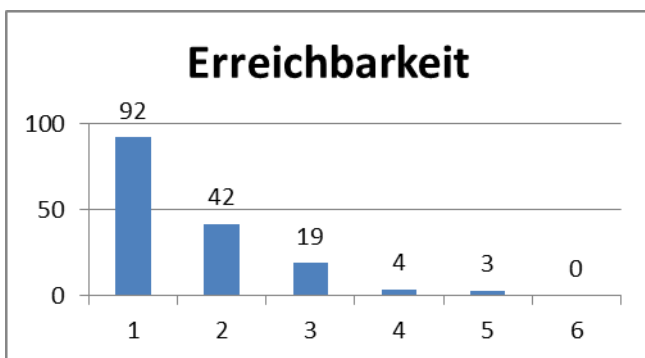
1. Erreichbarkeit

Schulnote

1	92
2	42
3	19
4	4
5	3
6	0

	160

Durchschnittsnote: 1,65



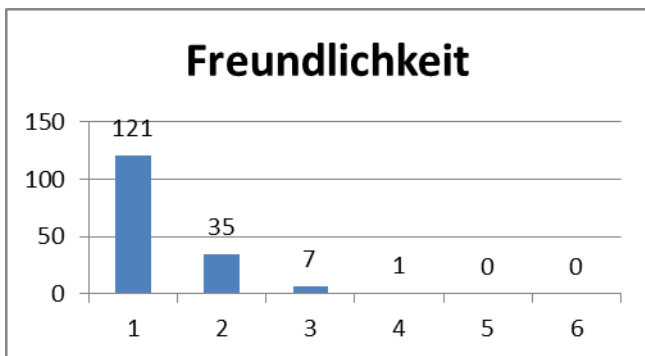
2. Freundlichkeit

Schulnote

1	121
2	35
3	7
4	1
5	0
6	0

	164

Durchschnittsnote: 1,31



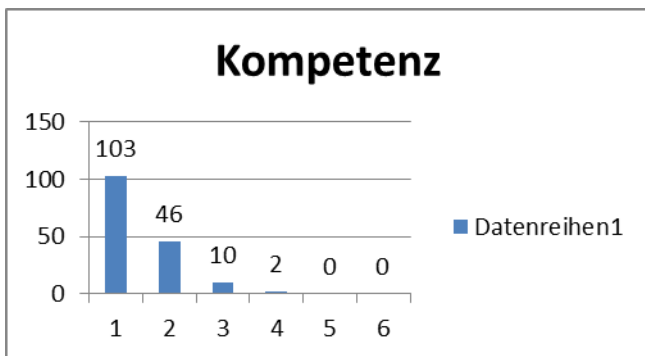
3. Kompetenz

Schulnote

1	103
2	46
3	10
4	2
5	0
6	0

	161

Durchschnittsnote: 1,44



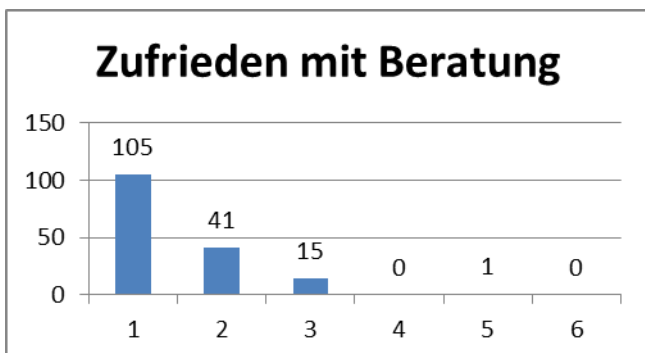
4. Zufrieden mit Beratung

Schulnote

1	105
2	41
3	15
4	0
5	1
6	0

	162

Durchschnittsnote: 1,46



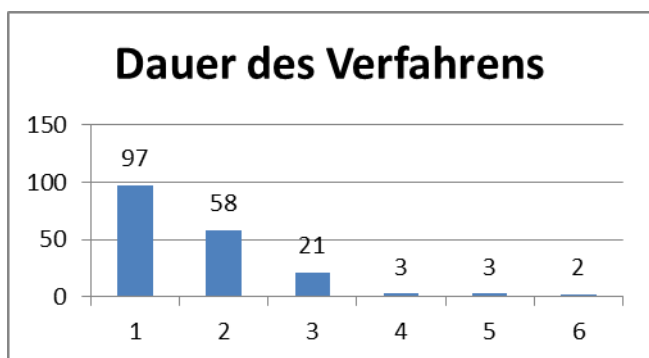
5. Dauer des Verfahrens

Schulnote

1	97
2	58
3	21
4	3
5	3
6	2

184

Durchschnittnote: 1,71



6. Verbesserung der Verfahrensdauer innerhalb letzter 3 Jahre

Schulnote

Ja	74
Nein	14

88

84 % sind der Auffassung, dass sich die Verfahrensdauer innerhalb der letzten 3 Jahre verkürzt hat.

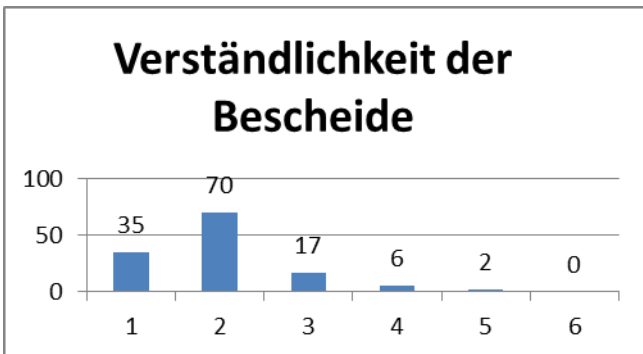
7. Verständlichkeit der Bescheide

Schulnote

1	35
2	70
3	17
4	6
5	2
6	0

	130

Durchschnittsnote: 2,0



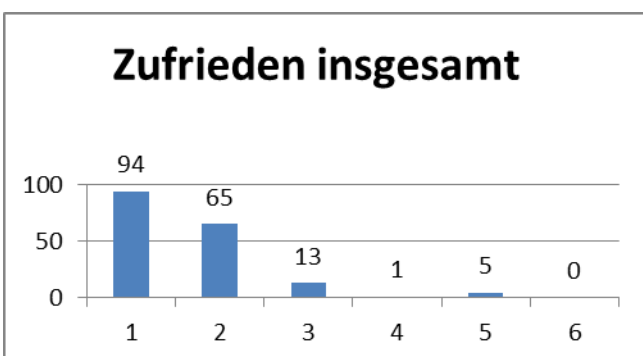
8. Zufrieden insgesamt

Schulnote

1	94
2	65
3	13
4	1
5	5
6	0

	178

Durchschnittsnote: 1,64



gez. Dr. Siefken