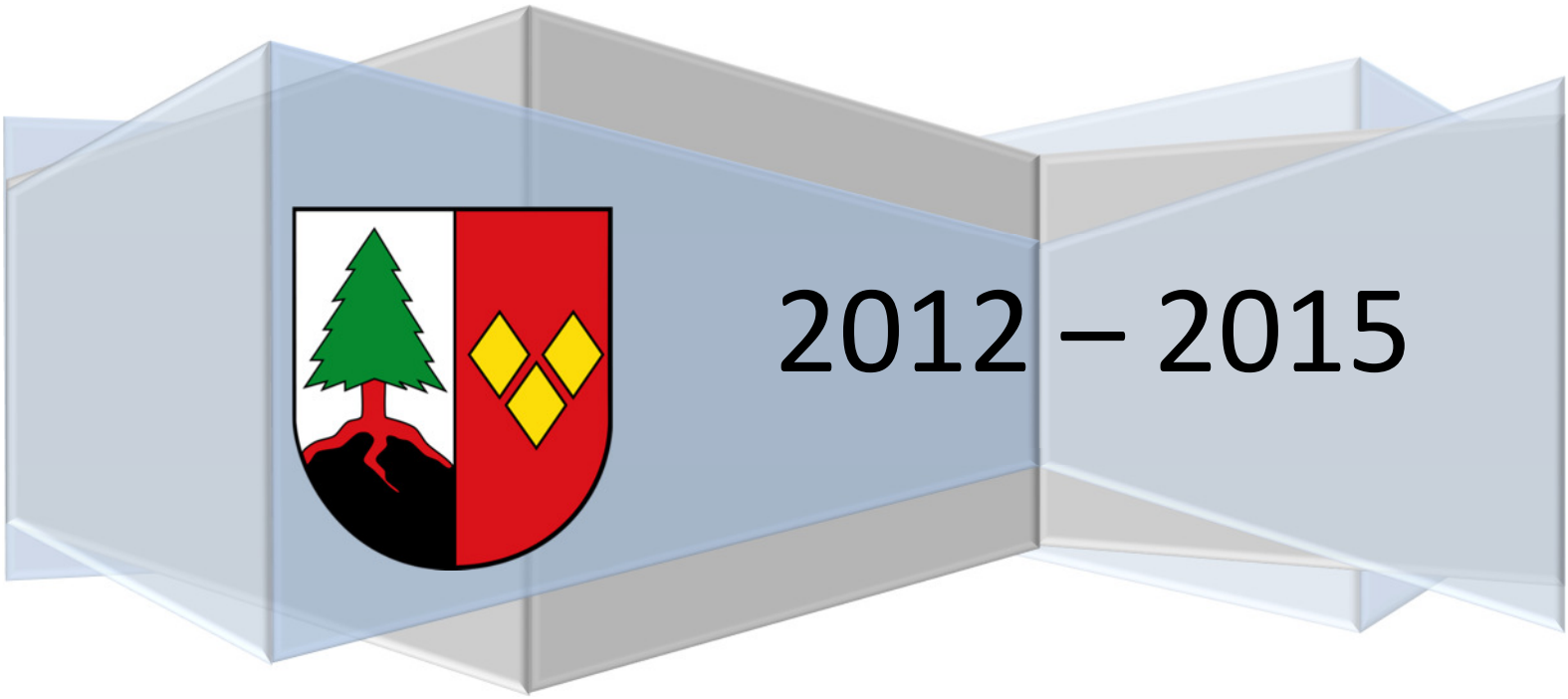
Landkreis Lüchow-Dannenberg

Kundenbefragung

Baugenehmigungsverfahren

Stephanie Ehrhardt/ Mandy Hamouz – Controlling 02



Inhalt

1. Allgemein 2

2. Bauherren 3

2.1 Kontakt zum Fachdienst 63 3

2.2 Bereich der Baumaßnahmen 4

2.3 Fester Ansprechpartner 5

2.4 Internetnutzung und Form der Nutzung 5

2.5 Service 6

2.6 Kommentare der Bauherren 12

3. Entwurfsverfasser 16

3.1 Verfahren der Entwurfsverfasser 16

3.2 Kontakt zum Fachdienst 63 16

3.3 Nutzungsarten der Baumaßnahmen 18

3.4 Fester Ansprechpartner 18

3.5 Internetnutzung und Form der Nutzung 19

3.6 Service 20

3.7 Kommentare der Entwurfsverfasser 26

4. Zusammenfassung 27

5. Anhang – Fragebögen 2015 27

Zur besseren Lesbarkeit werden in dieser Auswertung der Kundenumfrage personenbezogene Bezeichnungen, die sich zugleich auf Frauen und Männer beziehen, generell nur in der im Deutschen üblichen männlichen Form angeführt, also z.B. „Bauherr“ statt „Bauherrin“.

Dies soll jedoch keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.

1. Allgemein

Für die vergangenen vier Jahre wurde eine Kundenbefragung im Fachdienst 63 – Bauordnung, Immissionsschutz und Denkmalpflege – für Genehmigungsverfahren nach dem Bundesrecht durchgeführt. Es wurden alle Entwurfsverfasser und Bauherren angeschrieben, die in den Jahren 2012 bis 2014 eine Baugenehmigung erhalten haben bzw. daran mitgewirkt haben.

Ziel dieser Umfrage ist es den Bauherren und Entwurfsverfassern die Möglichkeit zu geben, den Landkreis Lüchow-Dannenberg bei der Verbesserung des Service zu unterstützen. Dazu konnten die jeweiligen Personengruppen Anregungen, Verbesserungsvorschläge oder Ideen äußern, Wünsche und Kritik konnten auch genannt werden. Den Entwurfsverfassern wurde die Möglichkeit gegeben Themenvorschläge für die Entwurfsverfassergespräche einzureichen.

Zunächst wird dargestellt, wie viele Entwurfsverfasser und Bauherren angeschrieben wurden:

Jahr	Bauherren	Entwurfsverfasser
2012	287 (276)	115 (113)
2013	336 (328)	132 (130)
2014	368 (363)	119 (116)
2015	311 (310)	97

*()= Briefe nach Abzug der nicht zugestellten Briefe

Einige Briefe kamen zurück und wurden erneut verschickt.

Die Rücklaufquoten waren in den einzelnen Jahren von 2012 bis 2014 nicht sehr hoch. Das Verfahren wurde daher für 2015 umgestellt und vereinfacht. Zudem wurden viele Entwurfsverfasser und Bauherren auch per Mail angeschrieben, damit die Verlinkung zur Umfrage gleich genutzt werden konnte. Das Ziel in 2015 die Rücklaufquote gegenüber den anderen Jahren zu erhöhen, wurde erreicht.

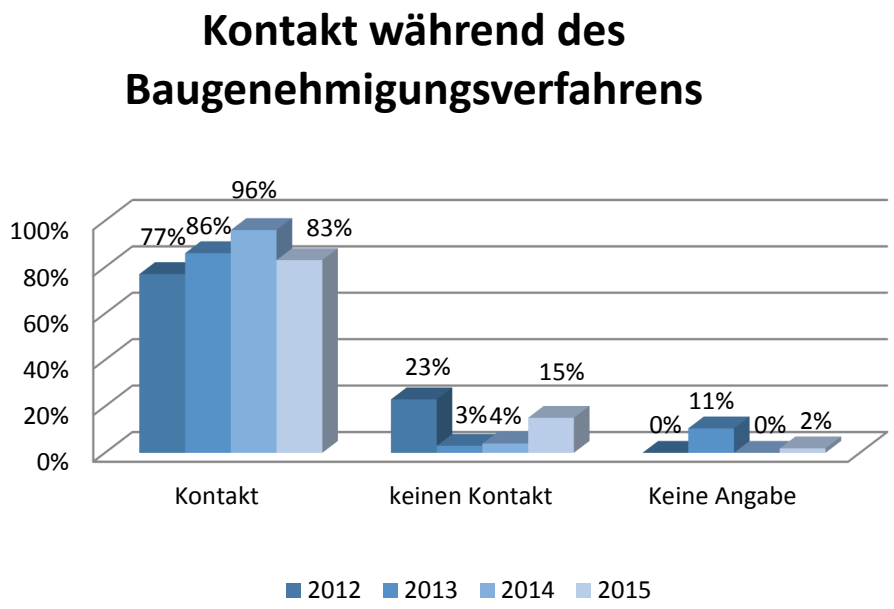
Rücklaufquoten der Bauherren und Entwurfsverfasser

Jahre	**Bauherren**	**Entwurfsverfasser**
2012	11,23 %	13,27 %
2013	11,59 %	12,31 %
2014	6,61 %	12,93 %
2015	17,10 %	28,87 %

Der Bericht zur Kundenbefragung gliedert sich in einen Teil für Bauherren sowie einen Teil für Entwurfsverfasser.

2. Bauherren

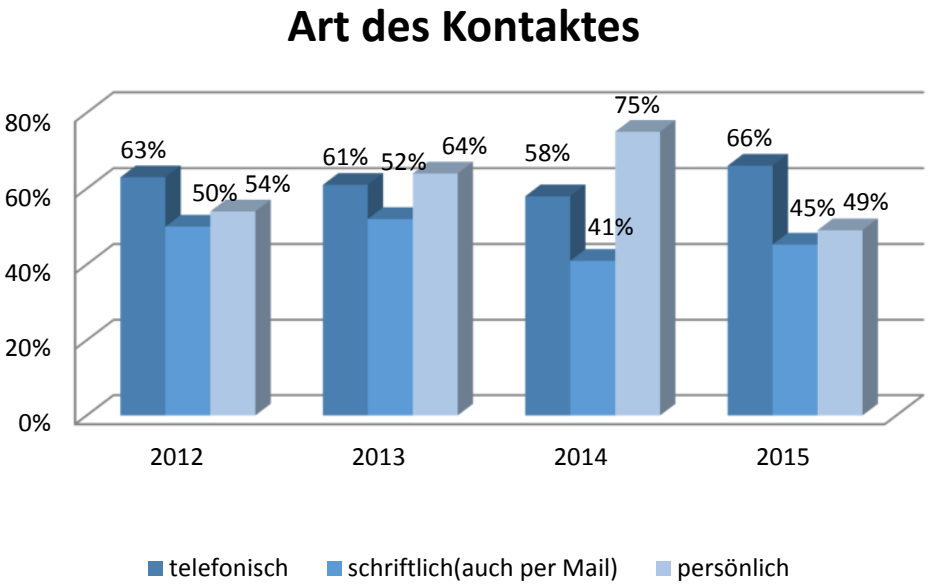
2.1 Kontakt zum Fachdienst 63



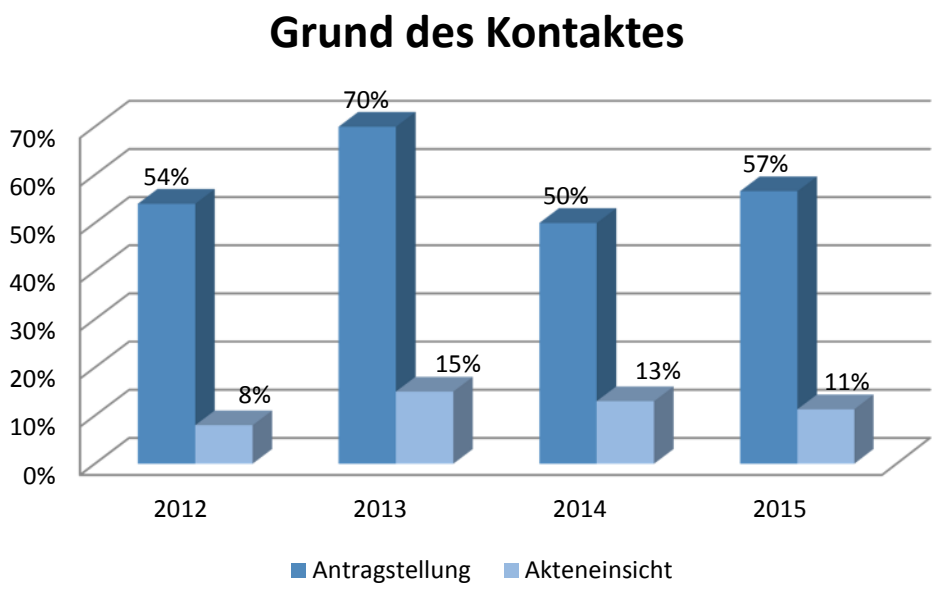
Der überwiegende Teil der befragten Bauherren hatte in seinem Baugenehmigungsverfahren Kontakt zum Bauamt.

Es gab wenige Personen, die weder telefonischen, persönlichen noch schriftlichen Kontakt zum FD 63 hatten, dennoch Akteneinsicht anforderten oder einen Antrag stellten. Diese wurden auch als Personen gezählt, die Kontakt zum FD 63 hatten.

Die Bauherren, die Kontakt zum FD 63 hatten, taten dieses wie folgt:

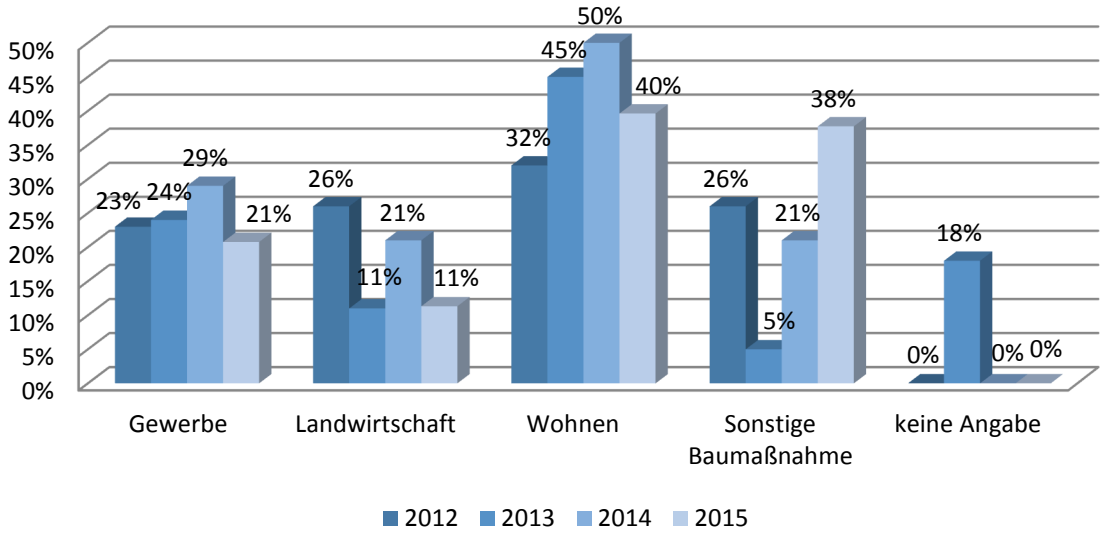


Auffallend ist, dass bei den befragten Personen die persönlichen Kontakte von 2012 bis 2014 stetig zugenommen haben. Im Jahr 2015 ging der persönliche Kontakt rapide zurück. Der telefonische Kontakt ist über die Jahre in etwa konstant geblieben. Der Höchststand wurde im Jahr 2015 erreicht. Der schriftliche Kontakt hat vor allem von 2013 zu 2014 abgenommen.



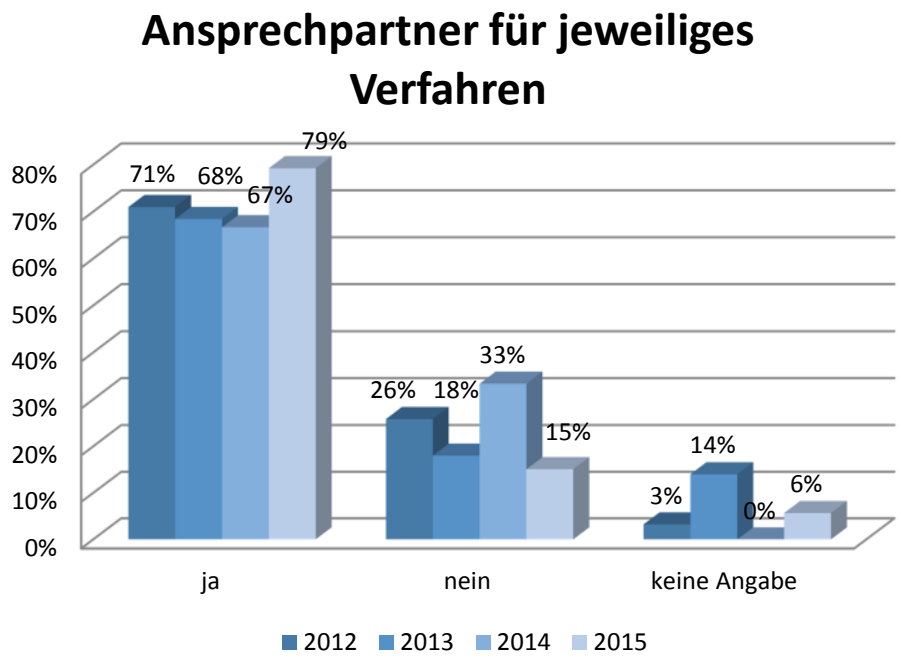
Überwiegend kamen die Leute aufgrund einer Antragstellung in den FD 63, nur wenige von den befragten Personen nahmen Einsicht in Akten. In 2015 haben 11% der antwortenden Personen Einsicht in die Akten genommen.

2.2 Bereich der Baumaßnahmen



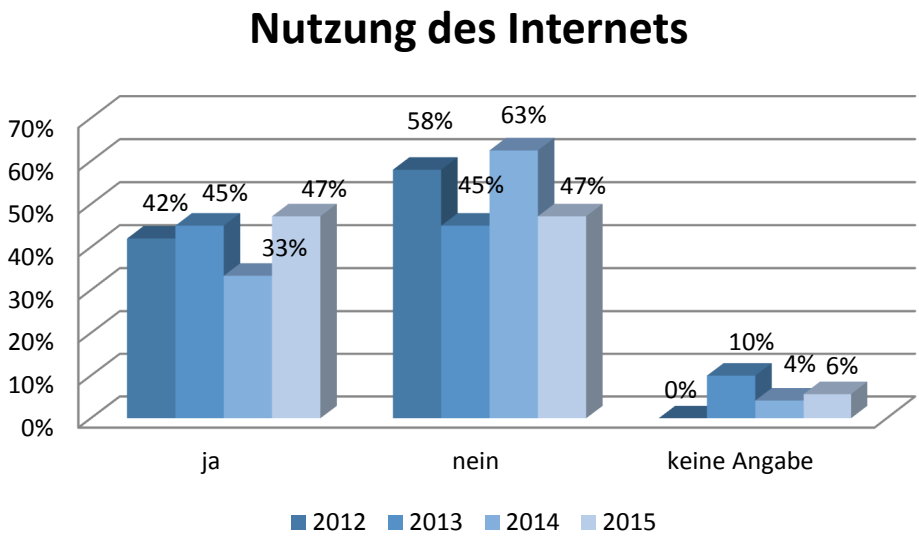
Bei den Baumaßnahmen gab es bei den Bauherren keine besonderen Auffälligkeiten. In den einzelnen Jahren schwanken die Werte stark. Die Bereiche „Wohnen“ und „Gewerbe“ haben in den Jahren 2012 bis 2014 stetig zugenommen, erleben in 2015 jedoch wie auch der Bereich „Landwirtschaft“ einen Rückgang. In 2015 hat der Bereich „Sonstige Baumaßnahme“ hingegen stark zugenommen. Hinzuweisen ist, dass hier Mehrfachnennungen möglich waren.

2.3 Fester Ansprechpartner



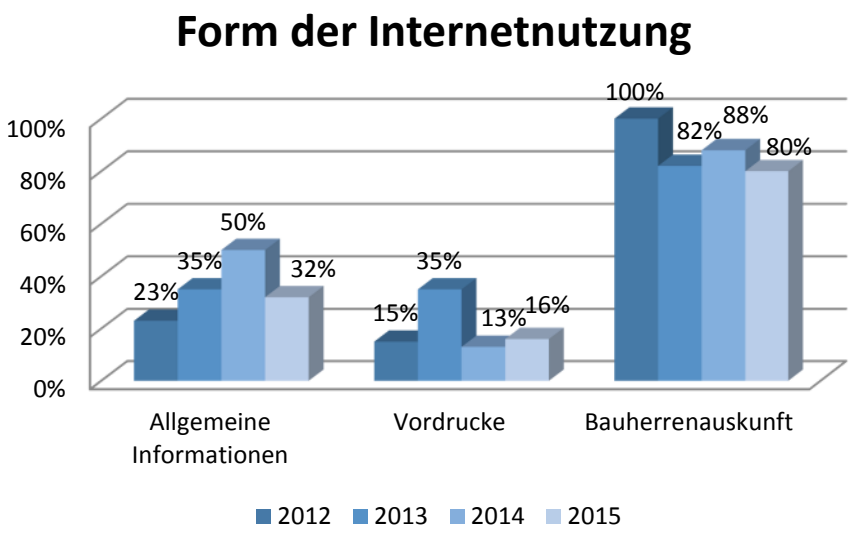
Bei den Teilnehmern der Umfragen nahm das Gefühl einen festen Ansprechpartner zu haben in den Jahren 2012 bis 2014 von Jahr zu Jahr leicht ab, erhöhte sich in 2015 jedoch auf einen Höchststand des gesamten Auswertungszeitraumes. Hier gaben rd. 79% der Befragten an, einen festen Ansprechpartner im Verfahren zu haben. Der höchste Wert bei den „Nein“-Angaben wurde im Jahr 2014 erreicht und hat sich 2015 wieder stark verringert.

2.4 Internetnutzung und Form der Nutzung



Am häufigsten wurde das Internet von den Teilnehmern der Umfrage im Jahr 2015 genutzt, am wenigsten im Jahr 2014. Die Zahlen zur Nutzung des Internets könnten sich in 2015 auch aufgrund der in diesem Jahr eingeführten elektronischen Baugenehmigung erhöht haben.

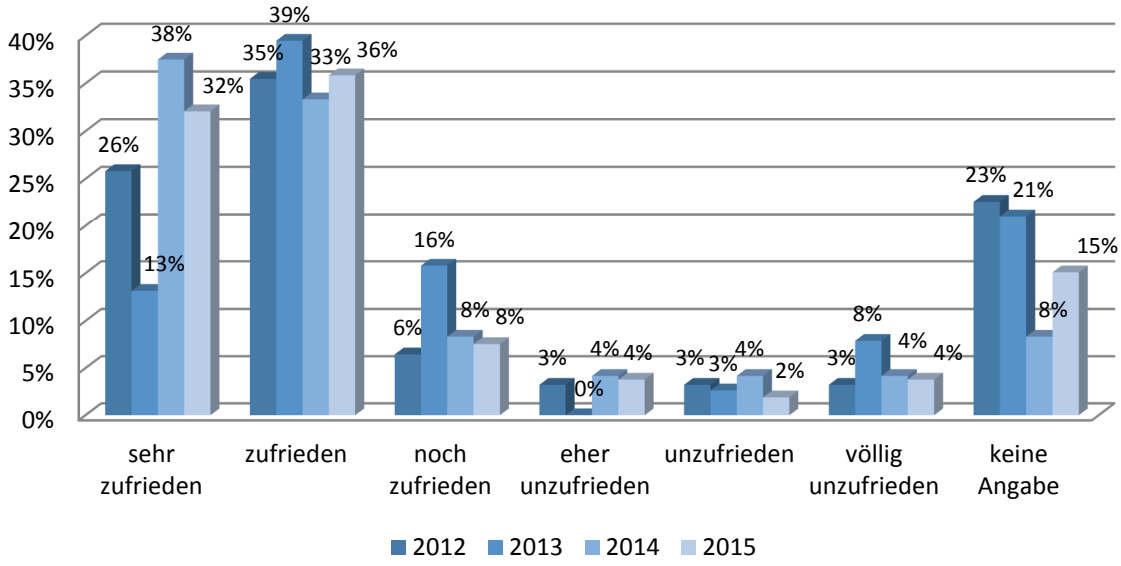
Von denjenigen Teilnehmern, die das Internet nutzten, wurden folgende Informationen und Möglichkeiten genutzt:



Vor allem nutzten die Teilnehmer die Bauherrenauskunft, um aktuelle Informationen über ihr Bauvorhaben zu bekommen. Auch die „Allgemeinen Informationen“ wurden im Internet auf der Seite des Landkreises Lüchow-Dannenberg genutzt. Im Laufe der Jahre nahm diese Nutzung stetig zu, 2015 ist diese Form der Nutzung jedoch wieder gesunken. Auch die Nutzung der Bauherrenauskunft ist im Jahr 2015 leicht zurückgegangen. In diesem Bereich konnten die Befragten Mehrfachnennungen vornehmen.

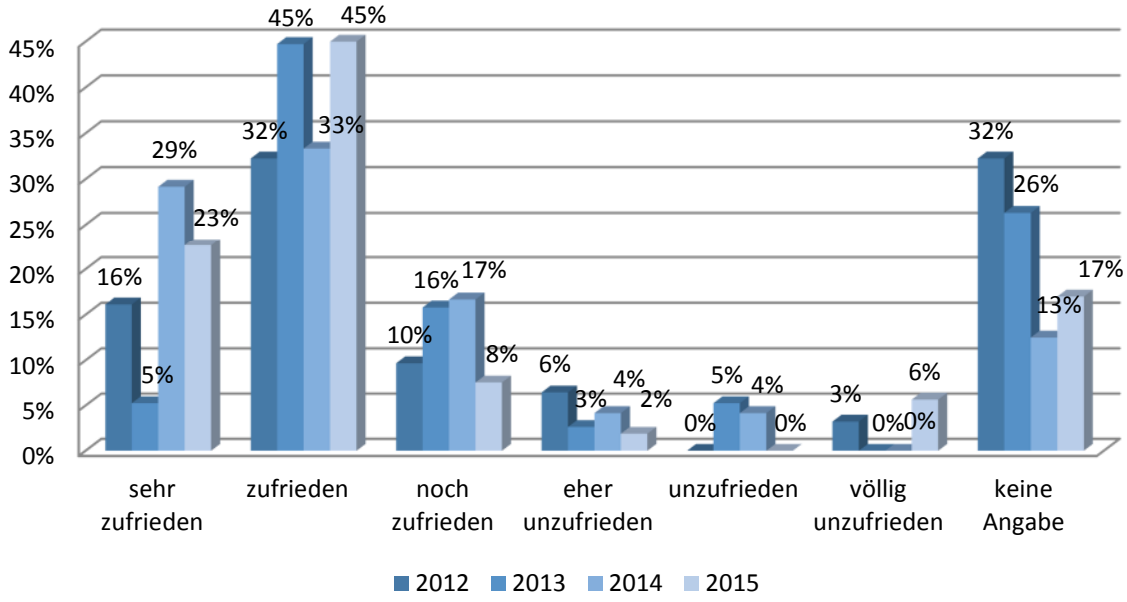
2.5 Service

2.5.1 Wartezeit bei Beratungen



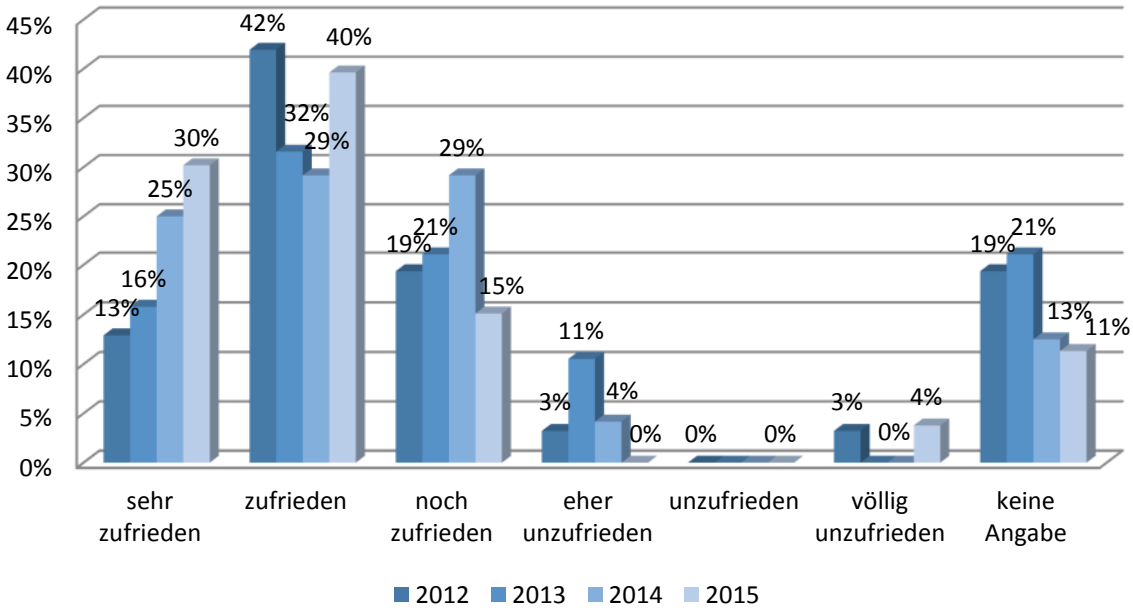
Bei der Wartezeit der Bauherren war der überwiegende Anteil der Teilnehmer (2015 75%) „sehr zufrieden“ bis „noch zufrieden“. Lediglich 9% der Befragten waren in 2015 eher bis völlig unzufrieden, hier ist eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen.

2.5.2 Sprechzeitenregelung



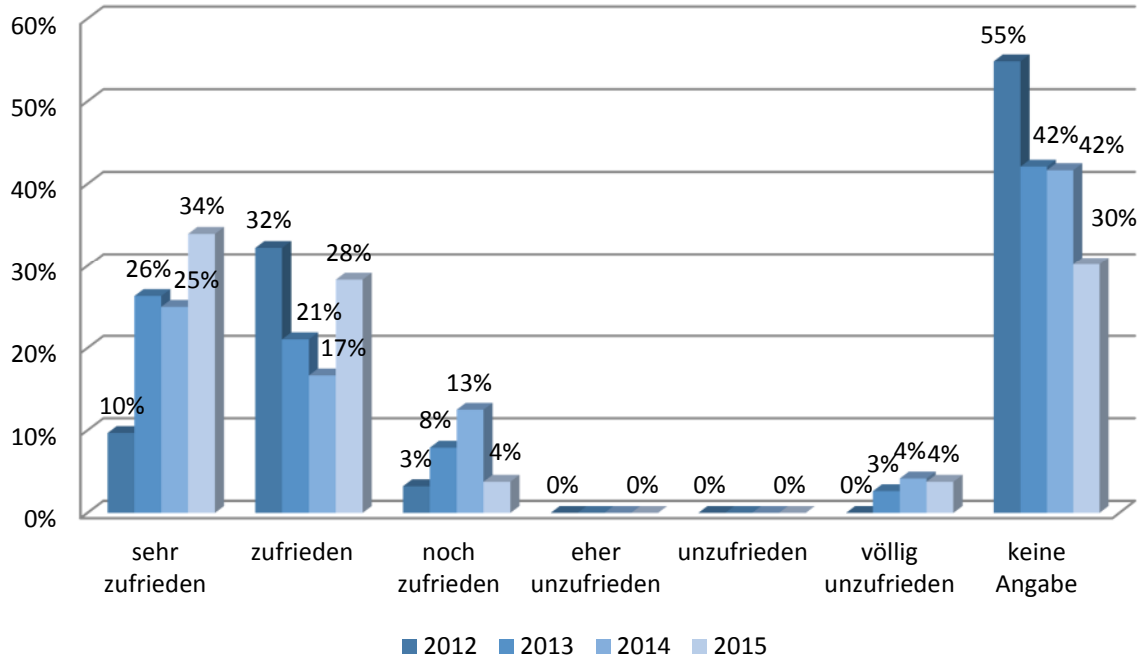
Auch bei der Sprechzeitenregelung war der überwiegende Teil der Umfrageteilnehmer zufrieden. Nur wenige Teilnehmer waren eher bis völlig unzufrieden.

2.5.3 Telefonische Erreichbarkeit



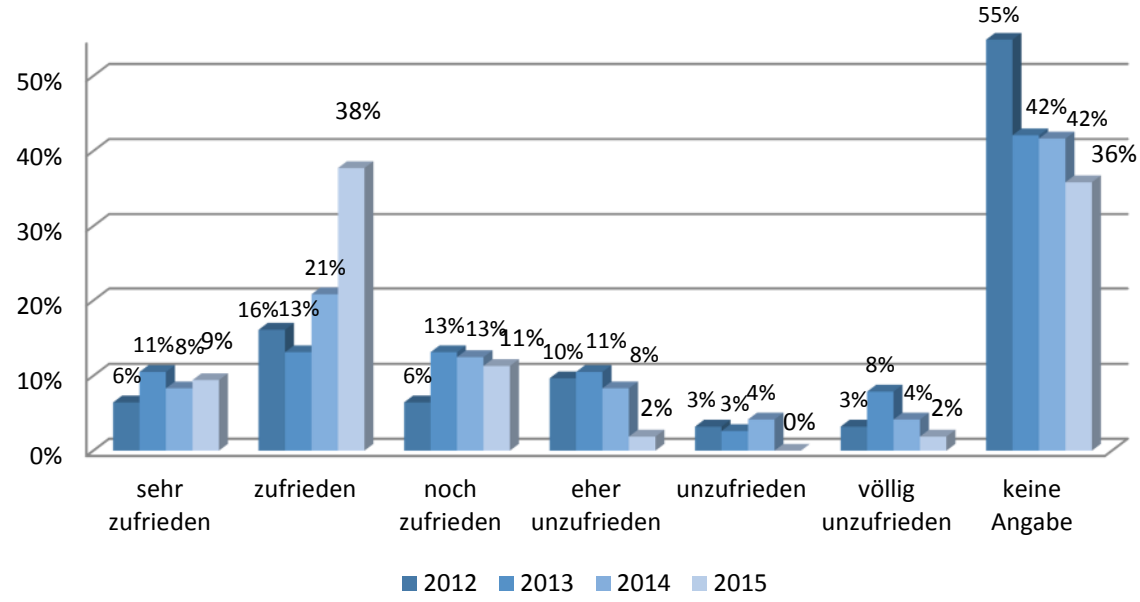
Mit der telefonischen Erreichbarkeit waren die Teilnehmer überwiegend zufrieden. In 2015 waren 85% der Befragten und damit so viele wie noch nie im Auswertungszeitraum sehr bis noch zufrieden.

2.5.4 Erreichbarkeit per Mail



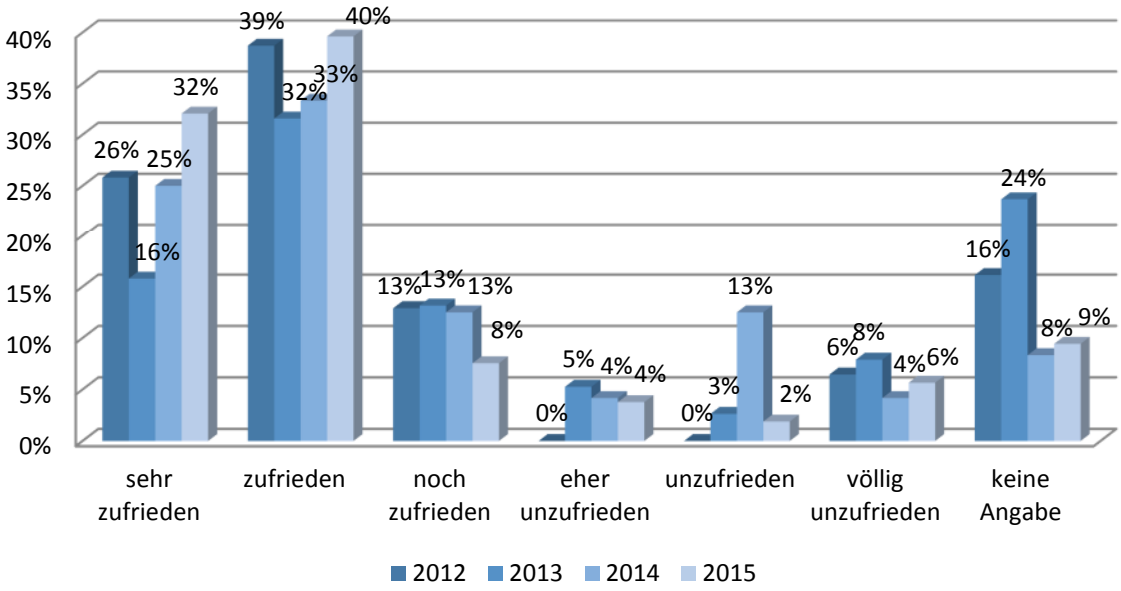
Die meisten Teilnehmer der Umfrage waren zufrieden und sehr zufrieden mit der Erreichbarkeit per Mail (in 2015 mit 62% erstmals mehr als die Hälfte der Befragten). Viele der Teilnehmer machten aber auch keine Angaben bei diesem Punkt der Befragung, was zum Teil auch daran liegen könnte, dass diese ihre Anfragen persönlich und/oder telefonisch klärten.

2.5.5 Internetauftritt



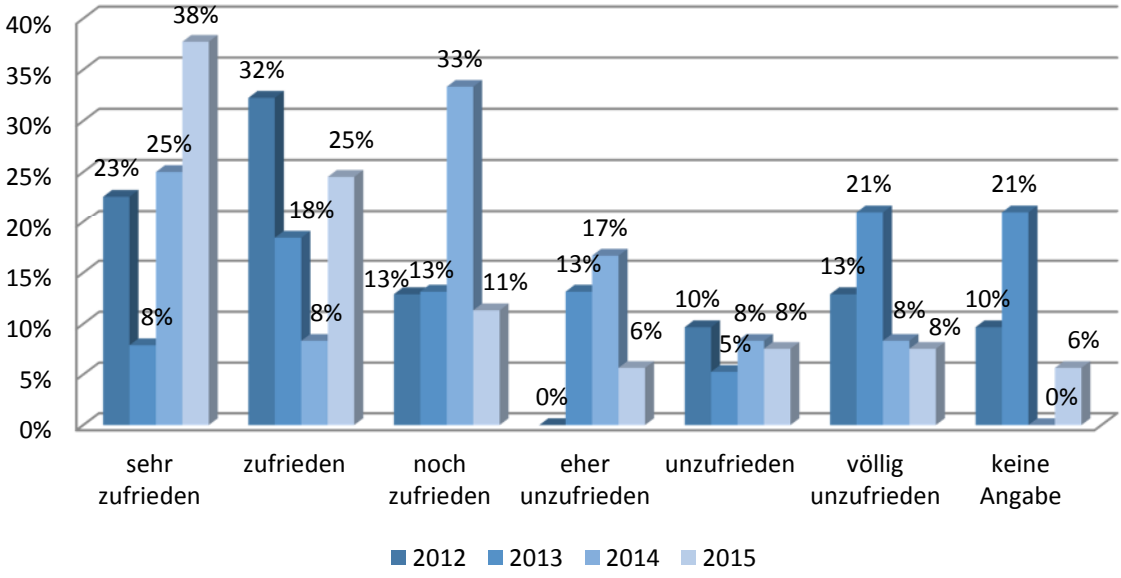
Viele der teilnehmenden Personen machten zu diesem Befragungspunkt keine Angaben, was zum Teil daran liegen könnte, dass der Internetauftritt nicht genutzt wird. In 2015 ging die Zahl der Personen ohne Angaben weiter zurück. Diejenigen, die sich äußerten waren überwiegend sehr zufrieden und zufrieden mit dem Internetauftritt (siehe auch 2.4).

2.5.6 Fachkompetenz / Verständlichkeit der Auskünfte



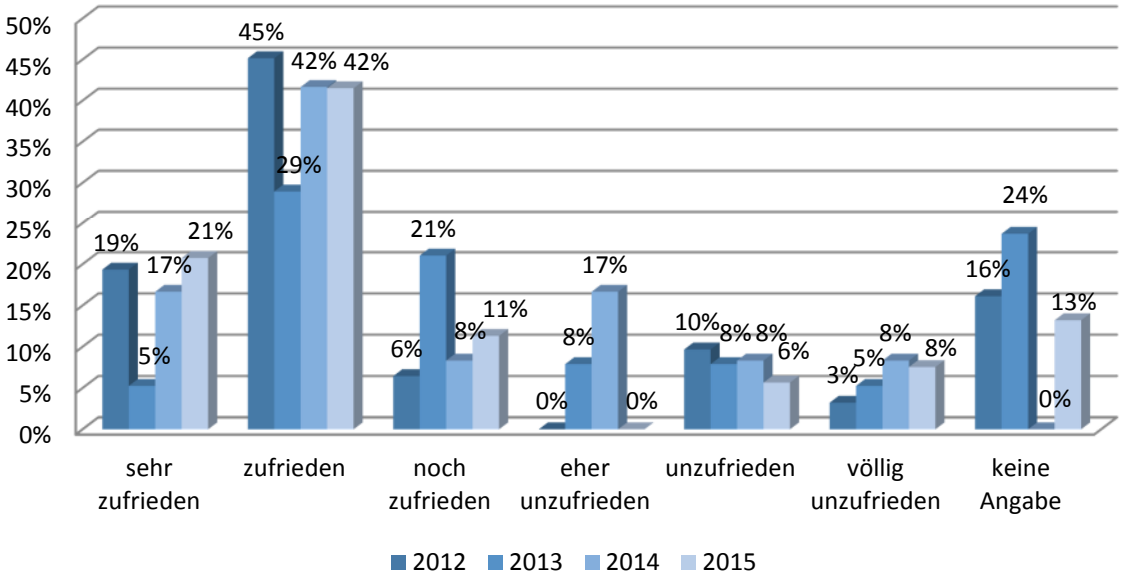
Bei der Fachkompetenz und der Verständlichkeit der Auskünfte waren die teilnehmenden Personen überwiegend sehr zufrieden bis noch zufrieden. Die Zufriedenheit hat in 2015 weiter zugenommen und hat mit 79% einen Höchstwert im Betrachtungszeitraum erreicht.

2.5.7 Ablauf und Dauer der Genehmigungsverfahren



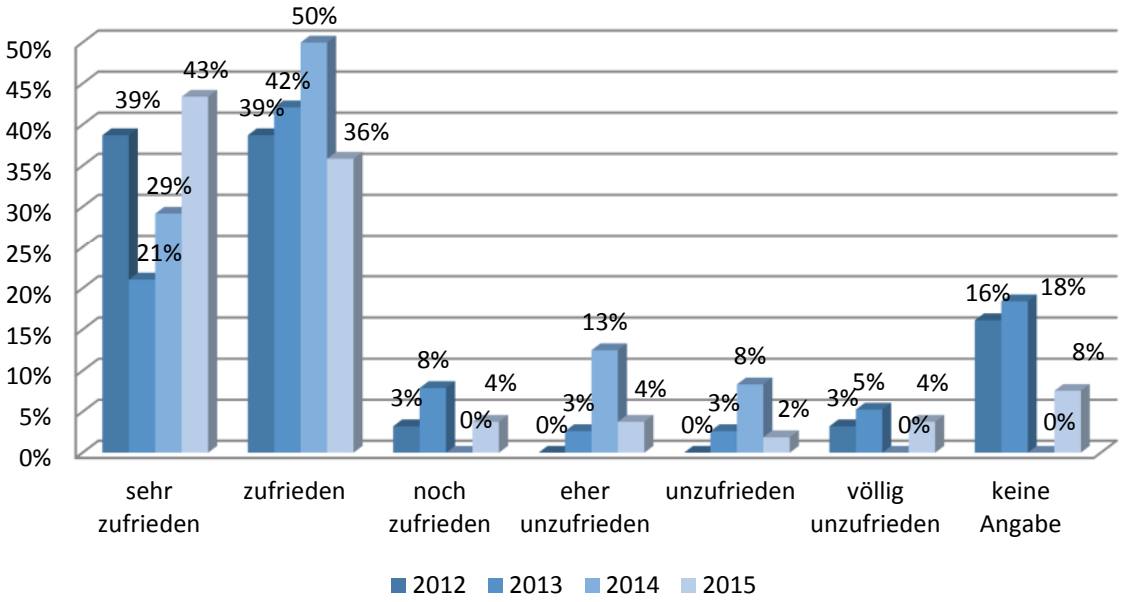
Die Zufriedenheit mit dem Ablauf und der Dauer der Genehmigungsverfahren ist sehr durchwachsen, wobei der überwiegende Teil der Umfrageteilnehmer mit sehr zufrieden bis noch zufrieden antwortete. Die Zufriedenheit hat sich in 2015 verstärkt; 74 % der Umfrageteilnehmer antworteten mit sehr zufrieden bis noch zufrieden.

2.5.8 Verständlichkeit der Bescheide



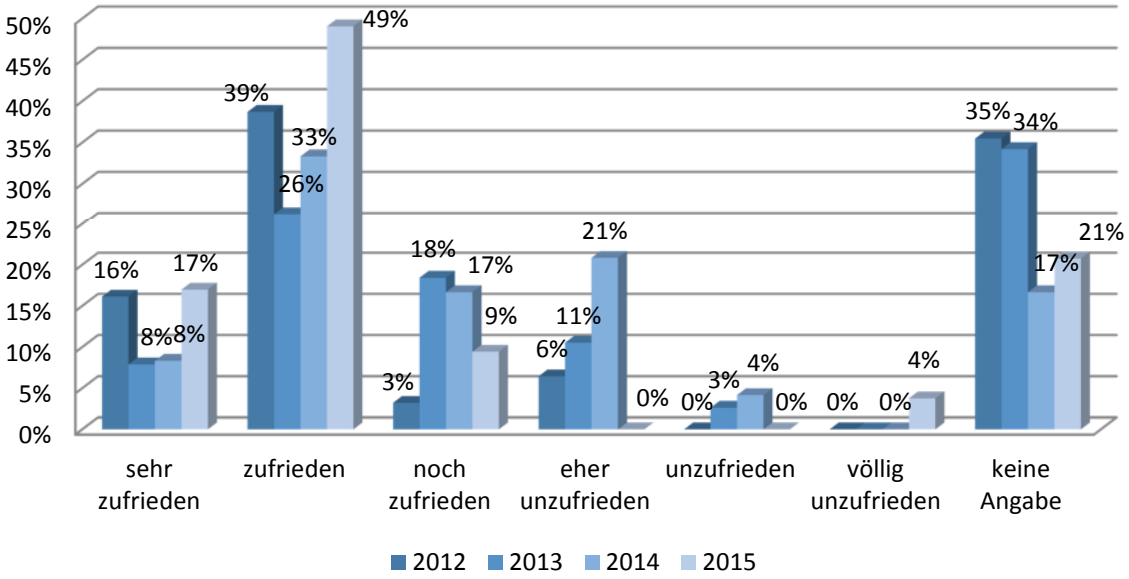
Mit der Verständlichkeit der Bescheide war der überwiegende Teil der Befragten zufrieden. In 2015 waren dies 74%. 14% gaben in 2015 an unzufrieden bis völlig unzufrieden zu sein und 13% haben keine Angaben gemacht.

2.5.9 Freundlichkeit der Mitarbeiter



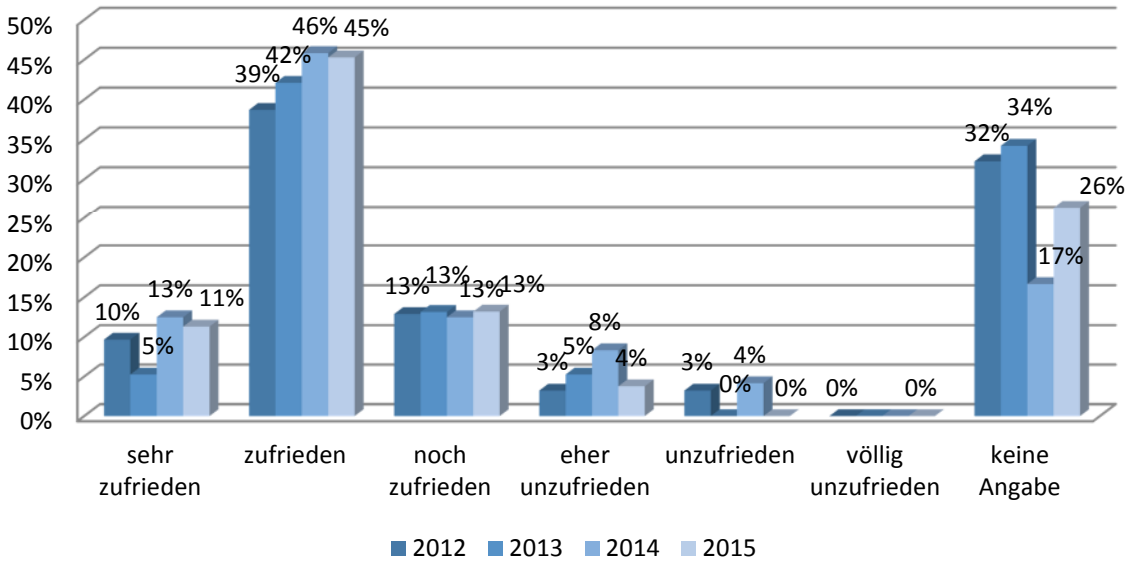
Positiv wird die Freundlichkeit der Mitarbeiter beurteilt. Damit sind in jedem ausgewerteten Jahr über die Hälfte der teilnehmenden Personen sehr zufrieden bis noch zufrieden. In 2015 konnte dieser Wert auf 83% gesteigert werden und weist damit den Höchstwert im Beurteilungszeitraum auf. 9% waren in 2015 eher bis völlig unzufrieden.

2.5.10 Hinweisschilder / Orientierung



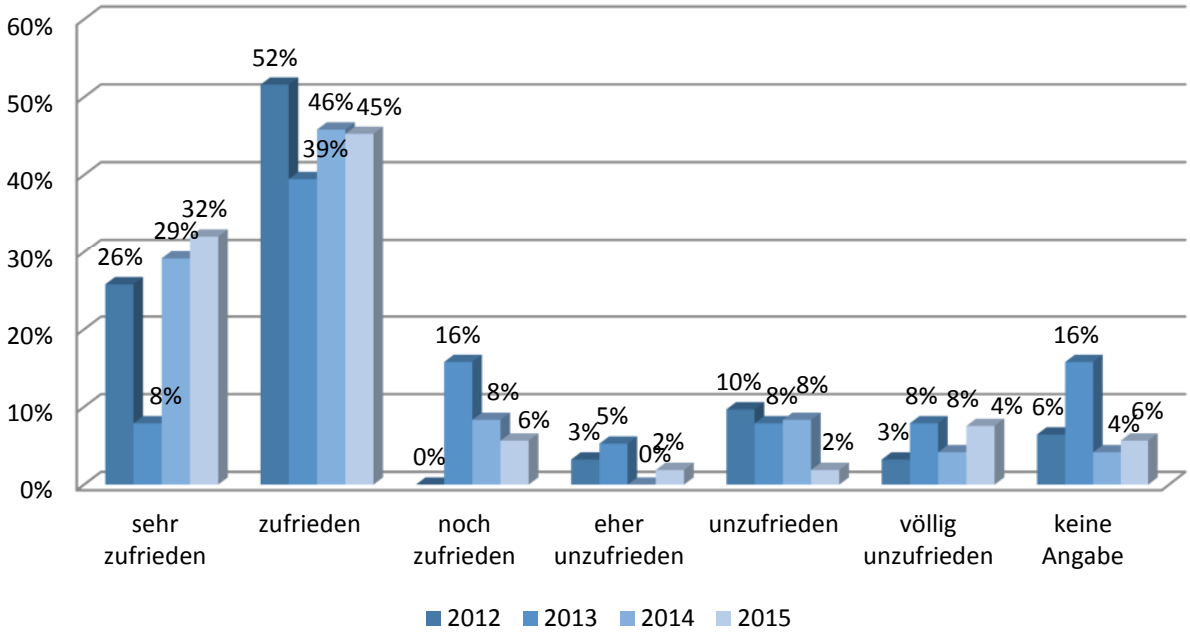
Die Hinweisschilder sowie die Orientierung beim Landkreis Lüchow-Dannenberg, speziell im FD 63, waren zufriedenstellend für die meisten Bauherren, die geantwortet haben. Ein großer Anteil machte dazu aber auch keine Angaben. Waren in 2012 noch knapp 58% der Befragten sehr bis noch zufrieden hat sich dieser Wert in 2015 auf 75% gesteigert.

2.5.11 Atmosphäre der Räumlichkeiten



Mit der Atmosphäre der Räumlichkeiten sind die meisten der teilnehmenden Personen sehr bis noch zufrieden.

2.5.12 Servicezufriedenheit insgesamt



Zusammenfassend ist jedes Jahr knapp die Hälfte der teilnehmenden Personen mit dem Service insgesamt im FD 63 sehr zufrieden bis noch zufrieden. In 2015 wird wie im Vorjahr der Spitzenwert von 83 % erreicht, wobei in 2015 mehr Personen zufrieden bis sehr zufrieden waren.

2.6 Kommentare der Bauherren

2.6.1 Positive Bewertungen

„Zeitnahe Bearbeitung des Verfahrens."

„Wunschlos glücklich, ohne Problem, schnell."

„ Eine bürgerfreundliche, fachkompetente, hilfsbereite Beratung ist nicht verbesserungsfähig bzw. bedürftig. Never change a winning team!"

„Im Zeitraum der Antragsstellung fehlte es an Personal. Das Personal, was da war, war trotzdem sehr freundlich und hilfsbereit."

„Die mit „sehr zufrieden" beantworteteten Fragen sind z.T. darauf zurückzuführen, dass ich die von Ihnen benötigten Formulare jeweils unverzüglich selber zu Ihnen gebracht habe bzw. wieder abgeholt habe und weil ich mit Frau … eine offenbar sehr kompetente und äußerst freundliche und hilfsbereite Sachbearbeiterin angetroffen habe. Bei dieser Gelegenheit möchte ich Ihnen gleich noch mitteilen, dass ich auch beim Bau meines Hauses (1996) mit allen Amtskontakten recht zufrieden war."

„Ich habe in meinem Leben ein Haus neu und zwei ausgebaut. Ihr Service ist mit Abstand das Beste was ich je kannte!"

„Bitte so weitermachen."

„Das Genehmigungsverfahren lief gut ab. Verbesserungsvorschläge habe ich nicht. Danke für Ihren Service.“

„Nach einem anfänglichen Problem, das mündlich schnell geklärt werden konnte. Wunderbar.“

„Bauherrenauskunft ist nützlich“

„Die Bauherrenauskunft war sehr nützlich hinsichtlich Bearbeitungsstatus.“

„Sehr geehrte Damen und Herren, das Baugenehmigungsverfahren wurde komplett über die ausführende Firma als GU abgewickelt, so dass kein direkter Behördenkontakt zustande gekommen ist. Soweit wir das Verfahren verfolgt haben, war alles i.O.“

„In dem Baugenehmigungsverfahren wurde der Antrag über unseren Bauunternehmer gestellt und deshalb hatten wir keinen direkten Kontakt zu Ihrem Amt.“

„nein, wir haben nichts zu verbessern. Wir waren sehr, sehr zufrieden uns wurde sehr schön geholfen…“

„Alles Besten. Lob über die Fachkompetenz von Herrn …!!!“

„Beim Bau einer Holzgarage zu viele Formalitäten, ich möchte doch kein Haus bauen. Waren gleiche Bedingungen wie beim Hausbau mit Statiker, Einmessgeschichten und Bauantragsverfasser etc. Geht das nicht als vereinfachter Antrag noch einfacher? Sonst aber alles ok. Danke. Wartezeit ca. 3 Wochen war angemessen, aber wenn kürzer, dann besser... Danke!“

„Aus meiner Sicht war alles sehr schnell, zügig, und vor Allem sehr freundlich bearbeitet worden.“

„Unser Ansprechpartner war Herr …, er hat bewiesen das Behörden – Ämter im Gegensatz zur allgemeinen Darstellung, schnell zügig und kompetent arbeiten. Danke nochmal.“

2.6.2 Negative Bewertungen

„Für den Bürger teilweise unverständliches "Beamtendeutsch", Schikanöse Paragraphenreiterei ohne auf die spezielle Situation im Einzelfall einzugehen. (Beispiel Ausgleichsbepflanzung)“

„Bauherrenauskunft über's Internet hat nicht funktioniert, ich konnte mich mit meinen Zugangsdaten nicht anmelden und hatte somit keine Übersicht über den Stand des Verfahrens.“

„Vermisst habe ich das Augenmaß der Sachbearbeiterin, ihre Ängste, etwas falsch zu machen haben zu einem unnötig restriktiven und damit für mich teuren und zeitintensiven Verfahren geführt. Das war Behörde wie von damals, mir kam nie das Gefühl auf, Kunde zu sein. Unzeitgemäß, beschämend“

„Eine Aussage, wie lange die Bearbeitung eventuell dauern würde.“

„- bessere Mitarbeiter; - unmögliche Art zu kommunizieren; - Frage mit Frage beantwortet; - Neid in bester Form“

„Die Hilfen, die man von Ihrem Amt bekommt sind sehr dürftig und eher frustrierend als hilfreich. Bearbeitungsdauer ist extrem lang Forderungen an den Bauherrn extrem kurz. Für ein kleines Bauvorhaben (ein TÜV zertifiziertes) Glas-Schleppdach sind die Behinderungen durch Ihr Amt nicht akzeptabel. Man wird gezwungen für ein so kleines Bauvorhaben einen Architekten zu benutzen, weil

Ihr Antragsformular schon so unverständlich dargestellt wird dass es mit Sicherheit falsch ausgefüllt wird, und dann nicht von Ihnen akzeptiert wird. Eigentlich hatte ich gedacht, dass Ihr Amt Hilfestellung leistet bei einem so kleinen Bauvorhaben doch scheinen Sie die Kosten absichtlich in die Höhe zu treiben mit Fragen, die nicht relevant sind wie z.B. Mülltonnen, Feuerwehr etc.“

„Nicht gleich Strafe verhängen und teure Maßnahmen einleiten!!! Vielleicht lieber froh sein, wenn überhaupt noch alte Gebäude saniert und genutzt werden. Beim nächsten Mal reiße ich lieber alles Alte komplett ab!!!“

„Ständige Abwesenheit der Mitarbeiter und sowieso keine Ahnung und keine Lust. Abgehoben und zu langsam) besseres Personal einstellen.“

„Die kompetenteste Auskunft war: Uns fehlt dringend Personal. Ich bin ständig überlastet. Ich rufe zurück, was aber nicht passiert.“

„Während der Antragsbearbeitung endete das Arbeitsverhältnis der zuständigen Sachbearbeiterin, was dem Ablauf und der Dauer des Genehmigungsverfahrens nicht dienlich war!“

„Es dauert alles viel zu lange! Die Wirtschaft lebt aber von schnellen Entscheidungen und deren Umsetzung.“

„Bei der Bewertung zu 6)wirkt sich negat. die lange Bearbeitungsdauer von 5 Mtn. für ein vereinfachtes Verfahren aus. Vorschläge: Zusätzlich 1 MA f.d. zentrale Eingangskontrolle auf Vollständigkeit der Anträge u. Beantwortung von Rückfragen zum Verfahrensstand (= Entlastung des Sachbearbeiters.) Bessere Organisation bei der Sachbearbeitung. Zeitnahe Aktualisierung der Onlineabfrage zum Status des Bauantrages.“

„Ihr Bauamt ist eine einzige Katastrophe und wirklich schlecht. Bearbeitungszeiten sind ewig. Absprachen werden nicht eingehalten. Ständig neue Nachforderungen. Keine klare Struktur und Linie. Mitarbeiter machen was sie wollen. Völlig inkompetent. Die gesamte Führung ihres Bauamtes vor allen Dingen die Leute die für den Bereich Lüchow zuständig sind plus den Amtsleiter muss schnellstens ausgewechselt werden. Die Leute hemmen durch ihre "Arbeit" die Zukunft und den Fortschritt in Lüchow. So kann es nicht weitergehen. Ein Bauamt braucht vernünftige Mitarbeiter die mit und für den Bauherrn arbeiten und nicht gegen sie.“

„Sehr geehrte Damen und Herren, leider kann ich nicht allzu viel zu meinem Genehmigungsverfahren sagen, außer, dass es (ohne Übertreibung) JAHRE gedauert hat (es handelte sich um die Genehmigung eines Hauswirtschaftsraums!). Und das, obwohl ich einen Bauingenieur beauftragt hatte! Ein bisschen habe ich jetzt Angst vor dem nächsten Genehmigungsverfahren, dass ich im Frühsommer stellen werde/ stellen lasse. Vielleicht lag es ja am Bauingenieur. Ich bin jedenfalls gespannt!“

„Antrag läuft im Widerspruchsverfahren, da der Bescheid inakzeptabel war. Ewig nichts vom Stand der Dinge gehört.“

„Baurechtsvorschriften bedürfen der Klärung durch Fachleute, das ist langwierig, mühsam und teuer…“

„Um ressourcenschonendes und kreativeres Bauen zu ermöglichen, würde ich mir mehr Raum für prozesshaftes Realisieren wünschen. Das Amt benennt die Grenzen und "no goes" und der Bauherr hat innerhalb dessen gestalterische Freiheit und dokumentiert zur Fertigstellung den Istzustand.“

„Eine Zusammenlegung der einzelnen Baufachdienste auf Samtgemeinde- und auf Kreisebene wäre sinnvoll. So müssen sich zwei unterschiedliche Verwaltungen um die Angelegenheit kümmern und es geht Zeit auf dem Postwege verloren, was nicht sein müsste.“

„ Alles sehr bürokratisch und unbeweglich.“

„Gebühren sind eindeutig zu hoch.“

„Inhaltlich waren Bedenken von Seiten des Amtes nach meiner und der Einschätzung einer Architektin zu hoch angelegt.“

„Die Aufteilung der Zuständigkeiten der einzelnen MitarbeiterInnen sollte noch deutlicher erfolgen.“

„Es wurde ein Vorschlag von Mitarbeitern zur Baugenehmigung gemacht, den ich dann so auch eingereicht habe, der dann aber von anderen Mitarbeitern abgelehnt worden ist. Unglaublich!!! Mindestens 3 verschiedene Mitarbeiter während der Planungsphase zuständig-alle leider verschiedener Meinung.“

„Baugenehmigungen, die beim Bauherren eingehen werden nicht immer sofort und intensiv gelesen. Dadurch kann es passieren, dass mitgeschickte Kostenbescheide in der Freude über die Baugenehmigung untergehen. (Der Bauherr rechnet nicht immer damit, dass der Kostenbescheid in der BG liegt. Hier wäre das Porto für eine gesondert geschickte Rechnung gut angelegt, damit der Kostenbescheid nicht übersehen wird.“

„Hilfestellung durch den Denkmalschutz habe ich während der Bauphase sehr vermisst.“

„Neues Personal einstellen. Die inkompetenten hasserfüllten und arroganten Mitarbeiter entlassen. Da diese Mitarbeiter dem ganzen Landkreis schädigen.“

„Korruption sollte abgeschafft werden. Die Hinterhältigkeit mancher Mitarbeiter sollte abgeschafft werden. Keine falschen Auskünfte, die später niemand gesagt haben will.“

„Ich hatte 3 Bauverfahren 2009 zufrieden, 2011 zufrieden, 2013 sehr unzufrieden. Alles was Herr … und Herr … gemacht haben war sehr freundlich und ich war zufrieden. Alles andere mangelhaft.“

„Es hat keine Beratung stattgefunden. Ich wurde mit allgemeinen Aussagen abgespeist und nicht kompetent unterstützt. Ich hatte das Gefühl, die Mitarbeiter im Amt nur zu stärken. Die Bauherrenauskunft ist wohl eher eine Fehlinformation, da sie nicht alle Informationen bereitstellt.“

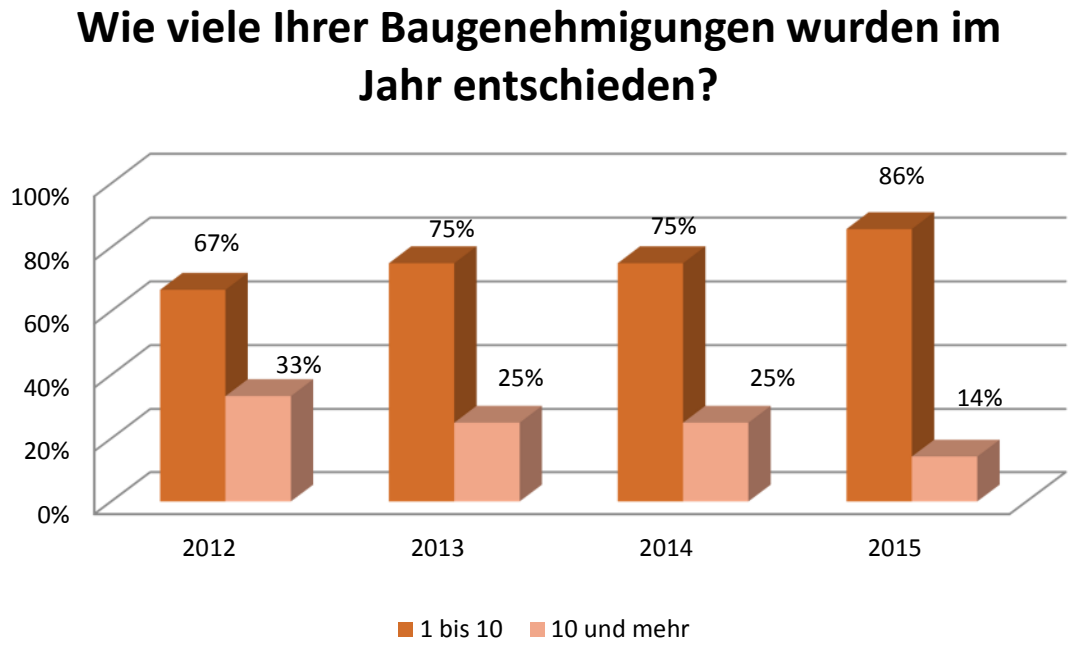
„ Ablauf und Organisation ist super, nur -ich nenne Sie mal "Fachkraft"- ist völlig außer Kontrolle mit den Vorstellungen.“

„Hinweise für Besonderheiten (Grenzbebauung oder Baulasten) müsste größere Aufmerksamkeit geschenkt werden.“

„Wir vermissen ausreichend Kundenparkplätze auf dem Gildehausparkplatz.“

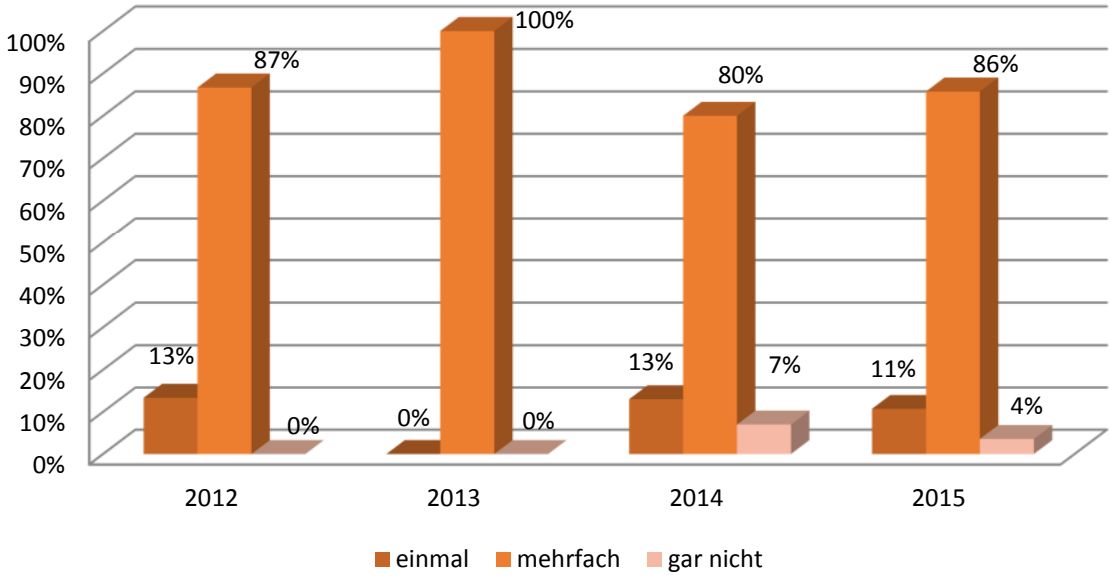
3. Entwurfsverfasser

3.1 Verfahren der Entwurfsverfasser



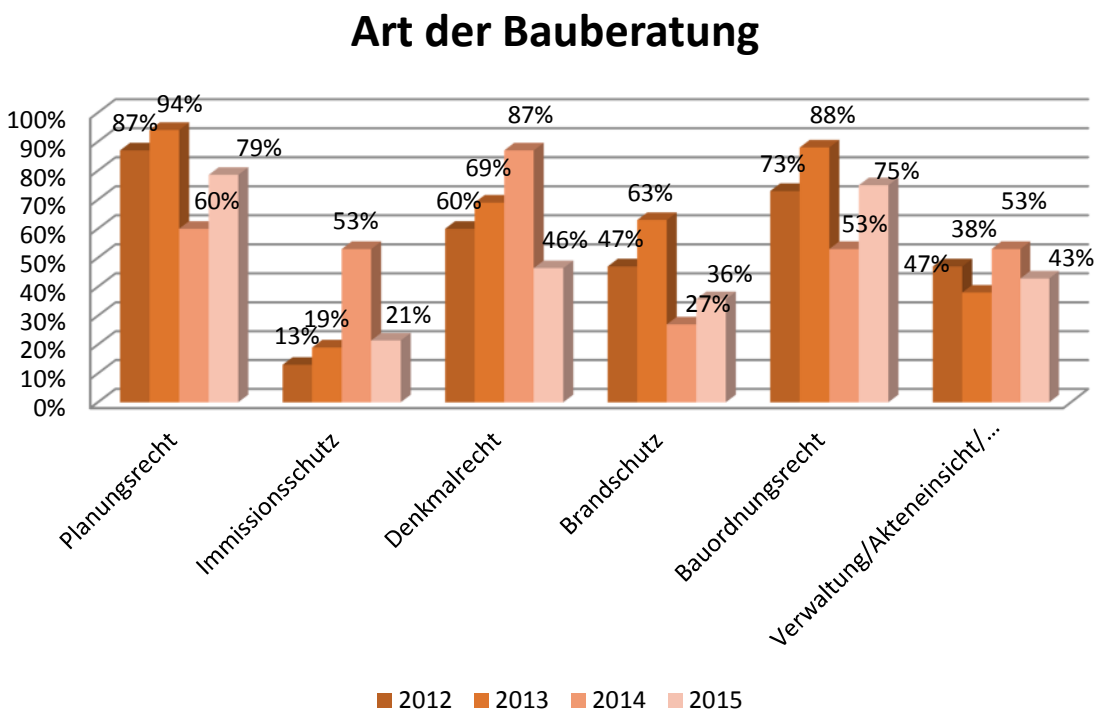
Die Entwurfsverfasser, die an der Umfrage zur Kundenzufriedenheit teilnahmen, waren überwiegend an 1 bis 10 Verfahren beteiligt, die in den Jahren 2012, 2013, 2014 und 2015 entschieden wurden. In 2015 ist die Spanne am größten.

3.2 Kontakt zum Fachdienst 63

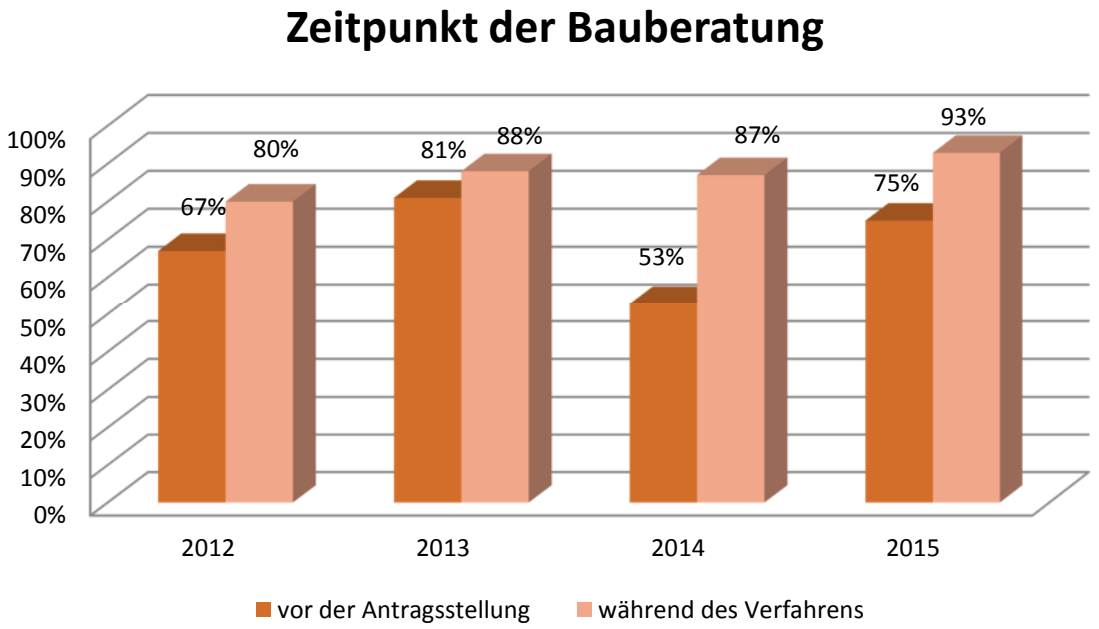


Der überwiegende Teil der Entwurfsverfasser hatte mehrmals Kontakt zum FD 63. Gar kein Kontakt bzw. einmaliger Kontakt ist eher selten.

Diejenigen Entwurfsverfasser, welche Kontakt zum FD 63 hatten, erledigten hauptsächlich in folgenden Bereichen ihre Anliegen:



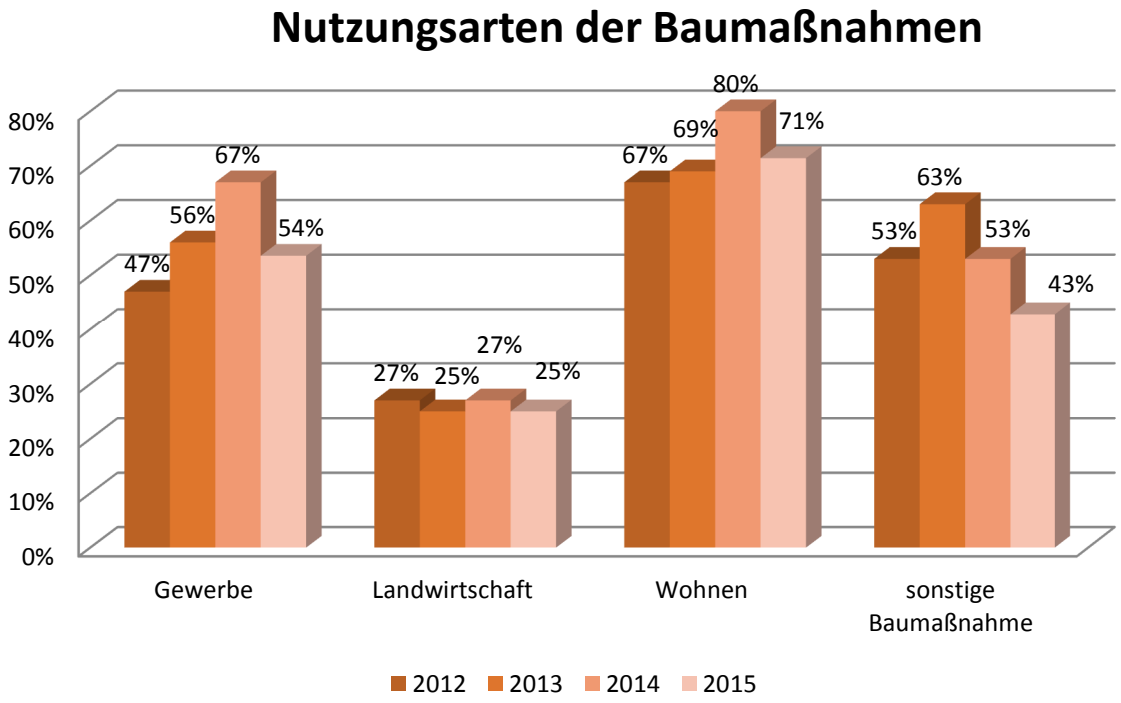
Die höchsten Werte im Durchschnitt erreichen das Planungsrecht, das Bauordnungsrecht und das Denkmalrecht.



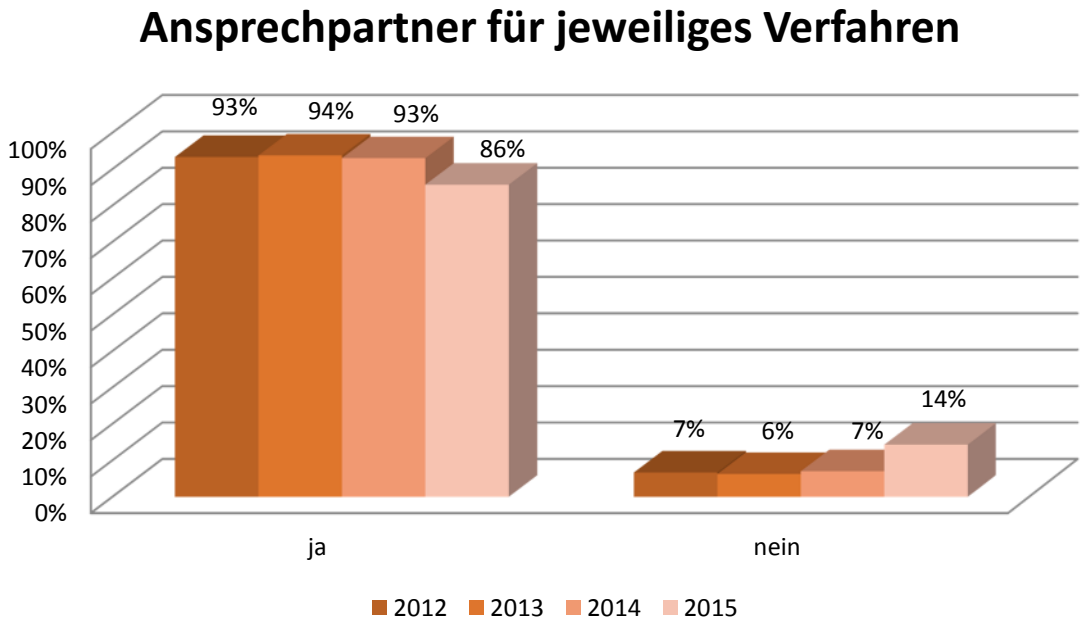
Die Beratungen und der Austausch mit den Entwurfsverfassern finden sowohl vor der Antragsstellung als auch während des Verfahrens der Baugenehmigung statt. Der Anteil der Bauberatungen während des Verfahrens überwiegt jedoch.

3.3 Nutzungsarten der Baumaßnahmen

Überwiegend waren bei den Entwurfsverfassern die Bereiche Gewerbe und Wohnen an vorderster Stelle. Diese beiden Bereiche haben wie bei den Bauherren (siehe 2.2) in den Jahren 2012 bis 2014 stetig zugenommen, bevor sie in 2015 wie auch der Bereich der „Landwirtschaft“ zurückgingen. Nimmt der Bereich „Sonstige Baumaßnahmen“ bei den Bauherren in 2015 stark zu, verliert er bei den Entwurfsverfassern in diesem Jahr an Bedeutung. Hinzuweisen ist, dass hier Mehrfachnennungen möglich waren.

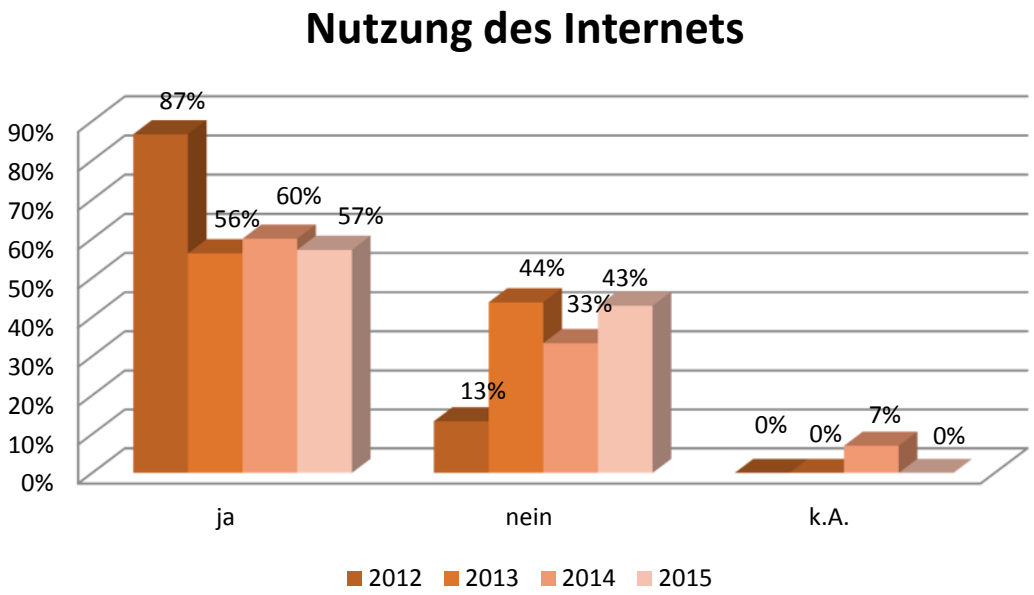


3.4 Fester Ansprechpartner



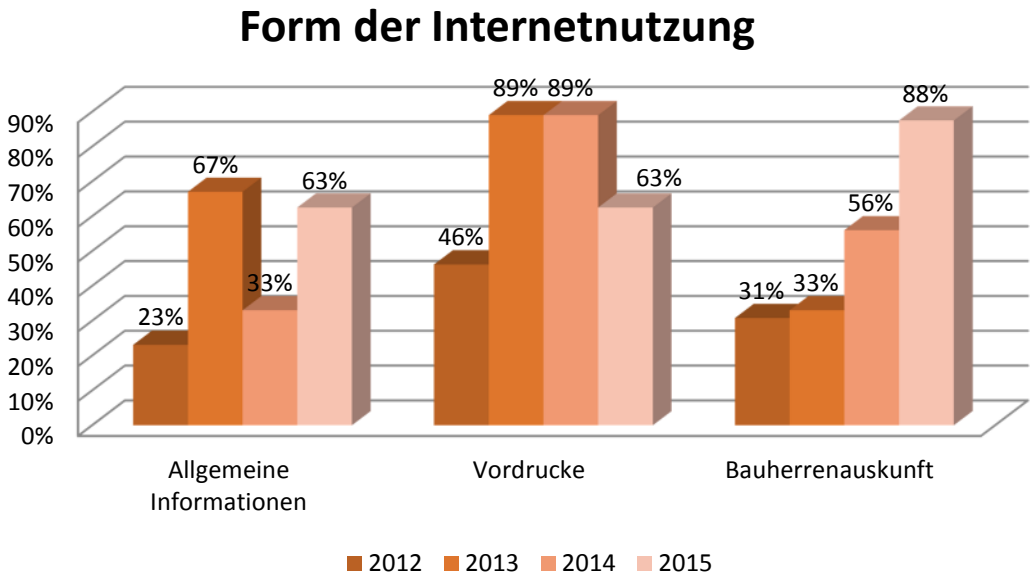
Wie auch in 2.3 bei den Bauherren ist hier ebenfalls deutlich zu erkennen, dass die Entwurfsverfasser das Gefühl haben in den einzelnen Verfahren jeweils einen festen Ansprechpartner zu haben. Lag der Wert in den Jahren 2012 bis 2014 jedoch noch über 90% ist er in 2015 auf 86% zurückgegangen und die antwortenden Personen hatten vermehrt das Gefühl keinen festen Ansprechpartner zu haben.

3.5 Internetnutzung und Form der Nutzung



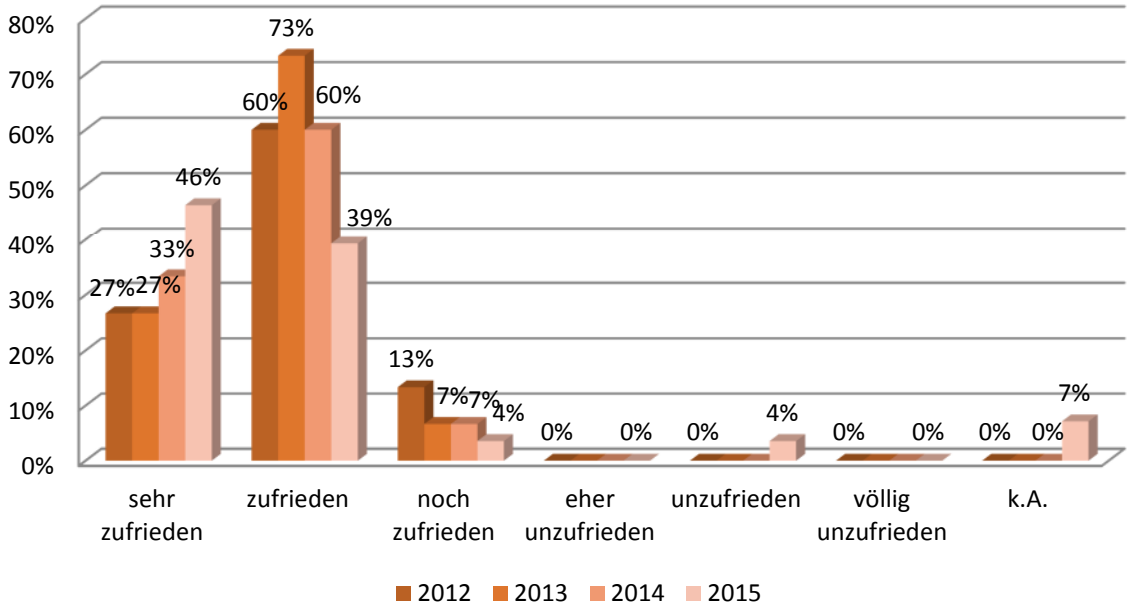
Bei den Entwurfsverfassern wird das Internet für die Baugenehmigungen und den Austausch mit FD 63 mehr genutzt als bei den Bauherren (siehe 2.4). Bei den Teilnehmern wurden am meisten Informationen aus dem Internet im Jahr 2012 genutzt.

Die an der Umfrage beteiligten Entwurfsverfasser, nutzten bisher am häufigsten die im Internet bereitgestellten Vordrucke. In 2015 nutzen die Entwurfsverfasser die Bauherrenauskunft mit 88% am häufigsten.



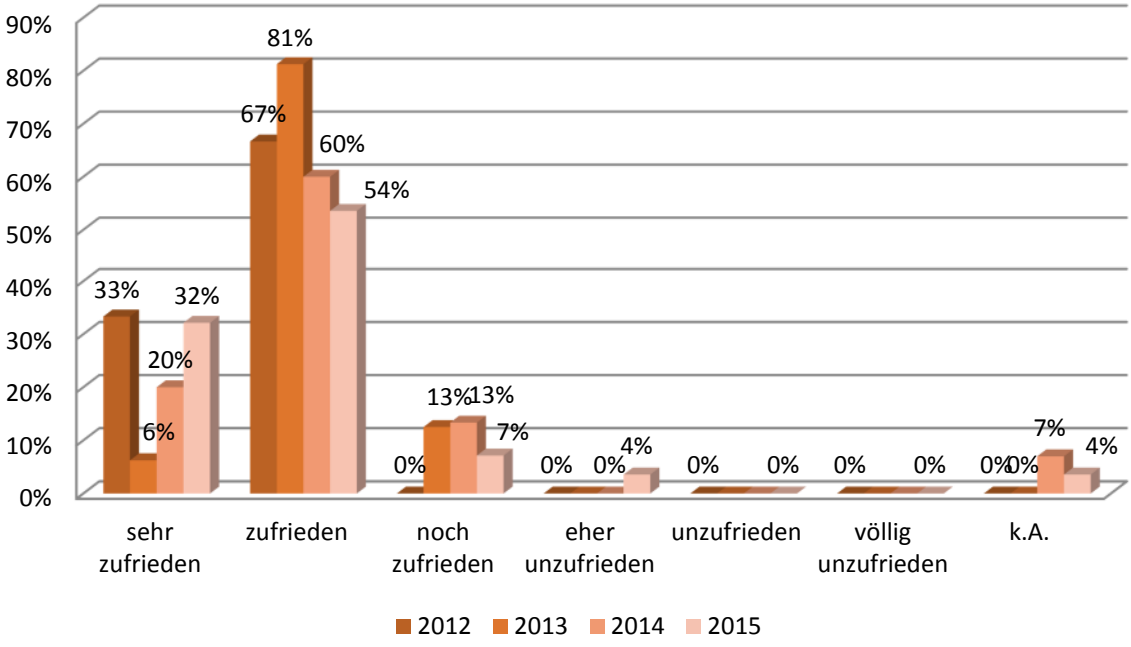
3.6 Service

3.6.1 Wartezeit bei Beratungen



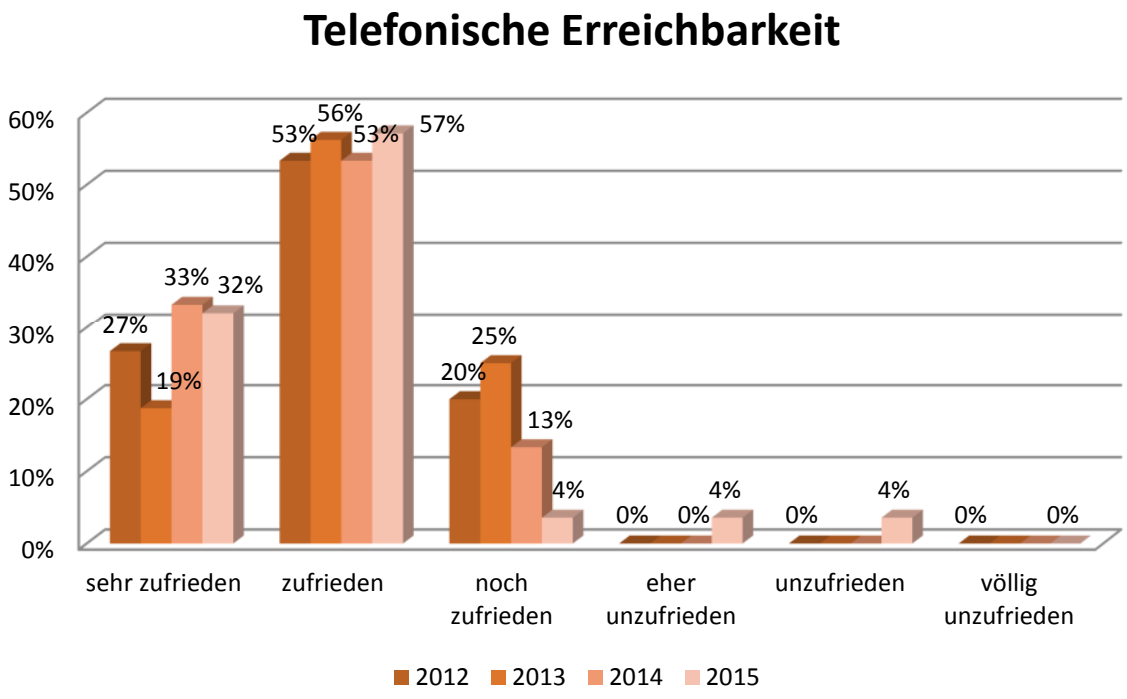
Mit der Wartezeit ist der Großteil der teilnehmenden Entwurfsverfasser sehr zufrieden bis zufrieden. Bei eher unzufrieden bis völlig unzufrieden wurde lediglich von einem der Teilnehmer in 2015 ein Kreuz gesetzt.

3.6.2 Sprechzeitenregelung

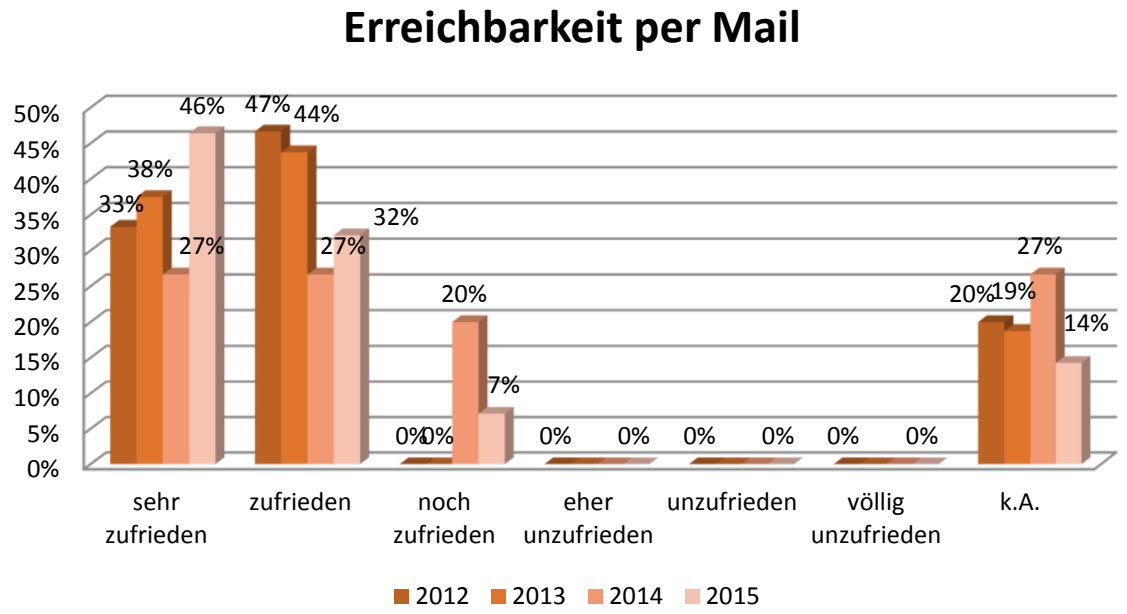


Bei den Sprechzeitenregelungen verhält es sich ähnlich wie bei den Wartezeiten. Die Einstufung „unzufrieden“ bis „völlig unzufrieden“ wurde von keinem Teilnehmer der Umfrage geäußert. Es gab nur Bewertungen von sehr zufrieden bis eher unzufrieden. Der größte Teil (85% in 2015) war zufrieden.

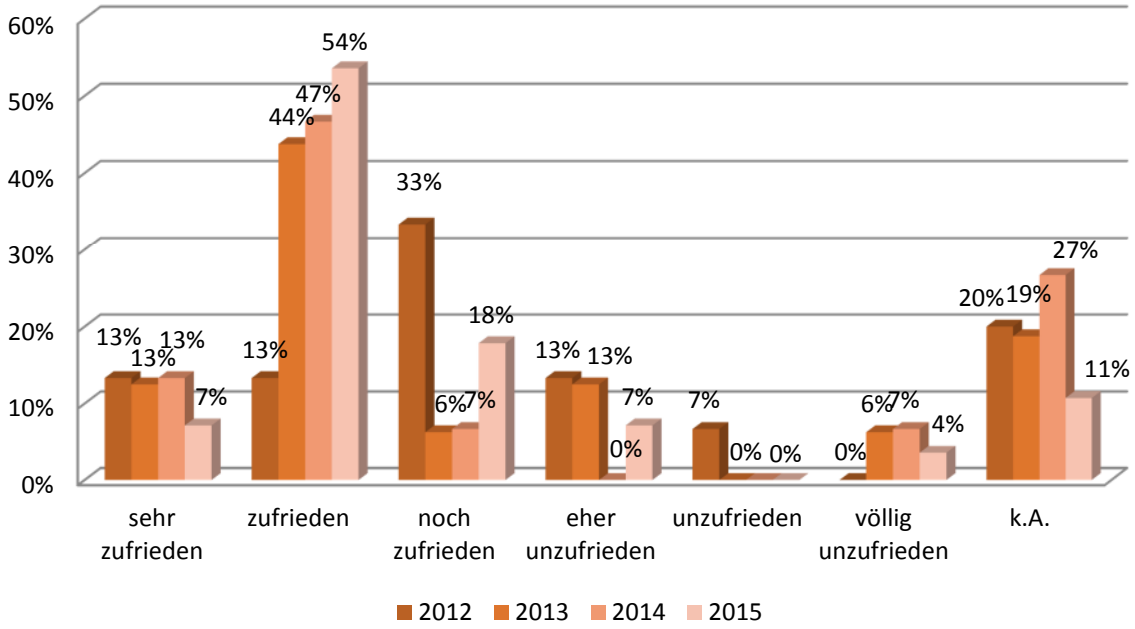
3.6.3 Telefonische Erreichbarkeit und Erreichbarkeit per Mail



Auch die telefonische Erreichbarkeit ist im FD 63 gegenüber den Entwurfsverfassern lt. der Teilnehmer der Umfrage zufriedenstellend. Genauso verhält es sich auch bei der Erreichbarkeit per Mail. Dort machten einige Teilnehmer keine Angaben. Dieses wird vermutlich damit zusammenhängen, dass diese eher persönlichen oder telefonischen Kontakt haben.

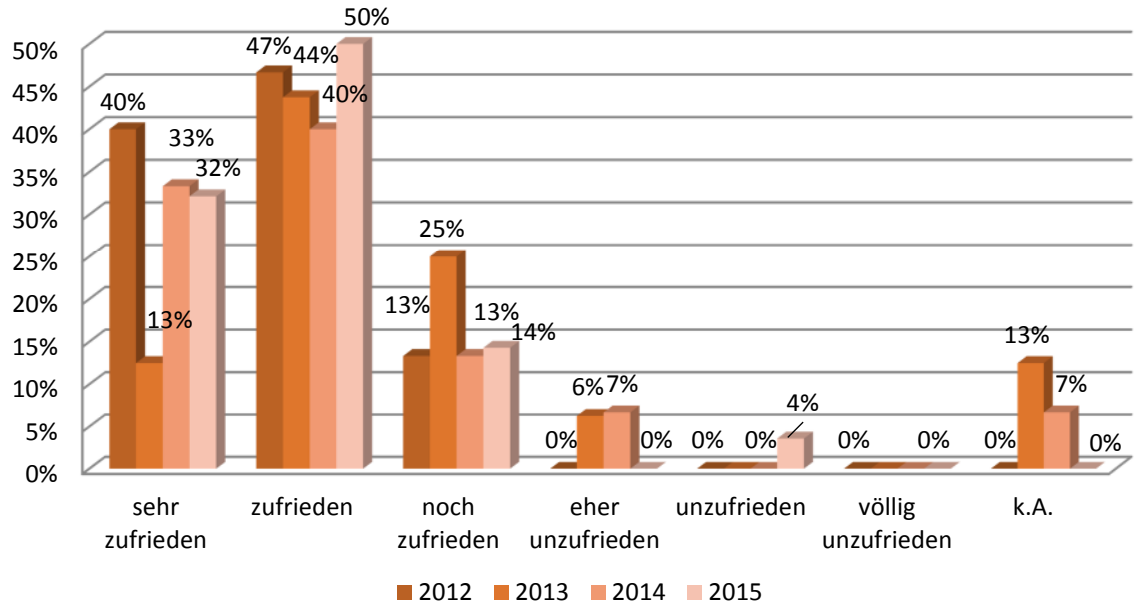


3.6.4 Internetauftritt



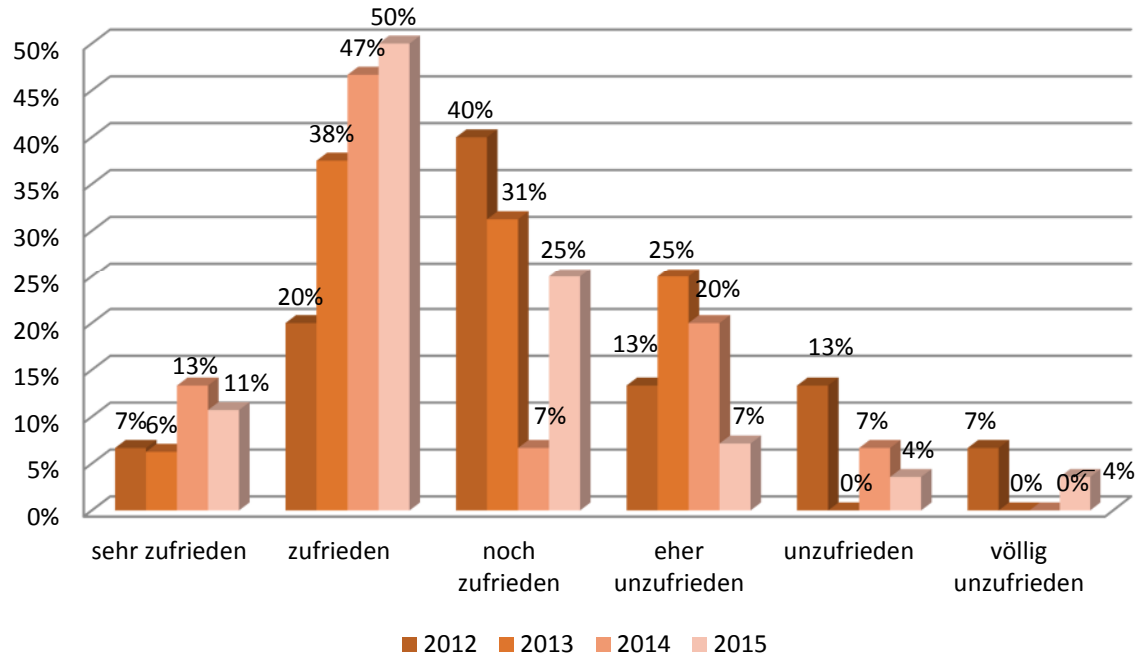
Beim Internetauftritt gehen die Meinungen bei den Entwurfsverfassern auseinander. Eine einheitliche Meinung im Vergleich zu den vorherigen Punkten aus dem Bereich des Service ist nicht erkennbar. Dennoch sind immer noch die meisten Teilnehmer an der Umfrage zufrieden mit dem Internetauftritt.

3.6.5 Fachkompetenz / Verständlichkeit der Auskünfte



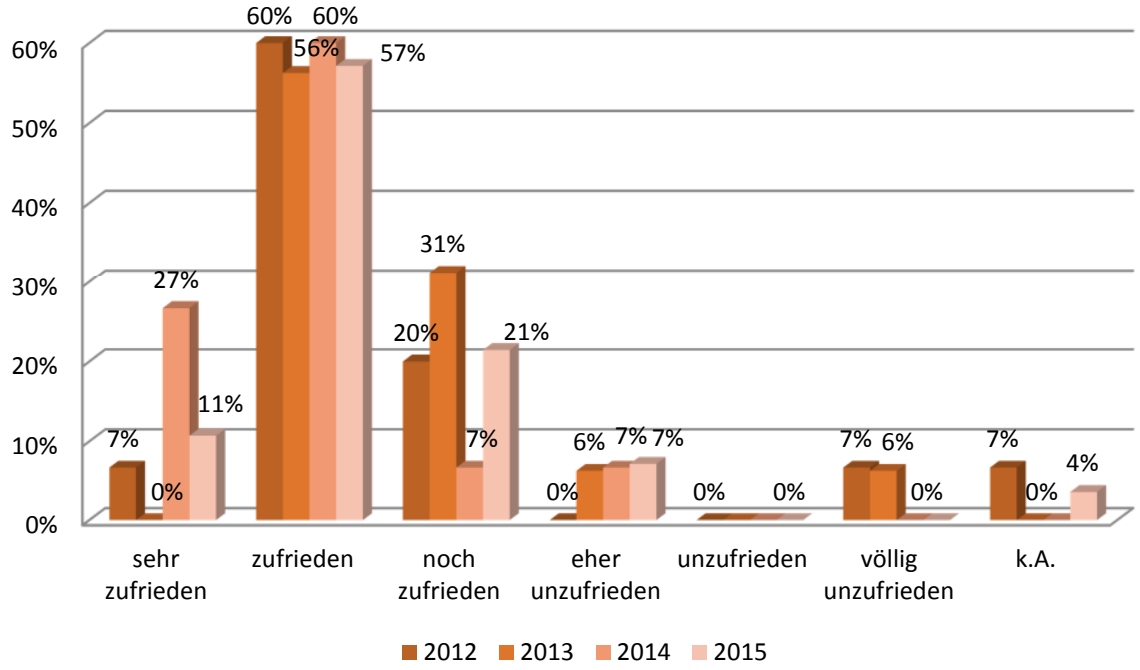
Auch bei der Fachkompetenz und der Verständlichkeit der Auskünfte scheint es nach Angaben der teilnehmenden Entwurfsverfasser nur wenig Unzufriedenheit zu geben. Auch hier sind in den Jahren 2012 bis 2015 nur wenige Teilnehmer, die sich negativ bzw. unzufrieden äußerten.

3.6.6 Ablauf und Dauer der Genehmigungsverfahren



Beim Ablauf und der Dauer eines Genehmigungsverfahren fallen die Bewertungen der teilnehmenden Entwurfsverfasser nicht ganz so gut aus, wie bei den vorherigen Serviceaspekten. Dennoch liegen über die Hälfte der Bewertungen immer noch in den Bereichen sehr zufrieden bis noch zufrieden mit steigender Tendenz. In 2015 ist eine Steigerung auf 86% zu verzeichnen.

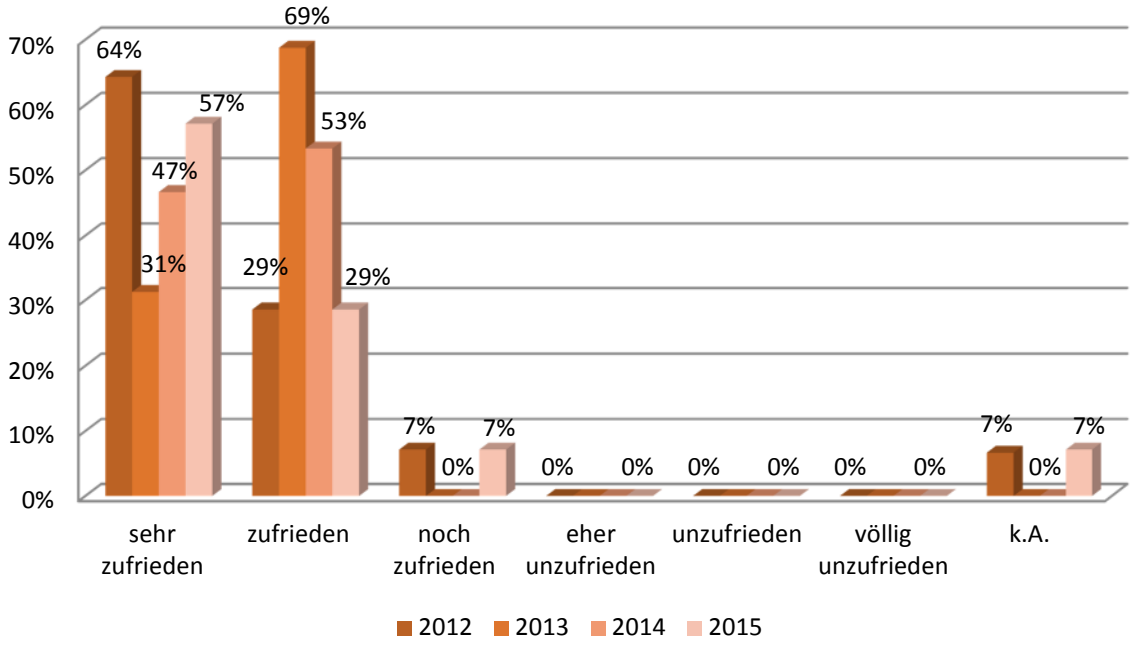
3.6.7 Verständlichkeit der Bescheide



Die meisten teilnehmenden Entwurfsverfasser sind auch zufrieden mit der Verständlichkeit der Bescheide. Diese weisen hier gegenüber den Bauherren (siehe 2.5.8) ein besseres Ergebnis auf, was zum Großteil daran liegen kann, dass die Entwurfsverfasser meist eine ähnliche Fachlichkeit wie die

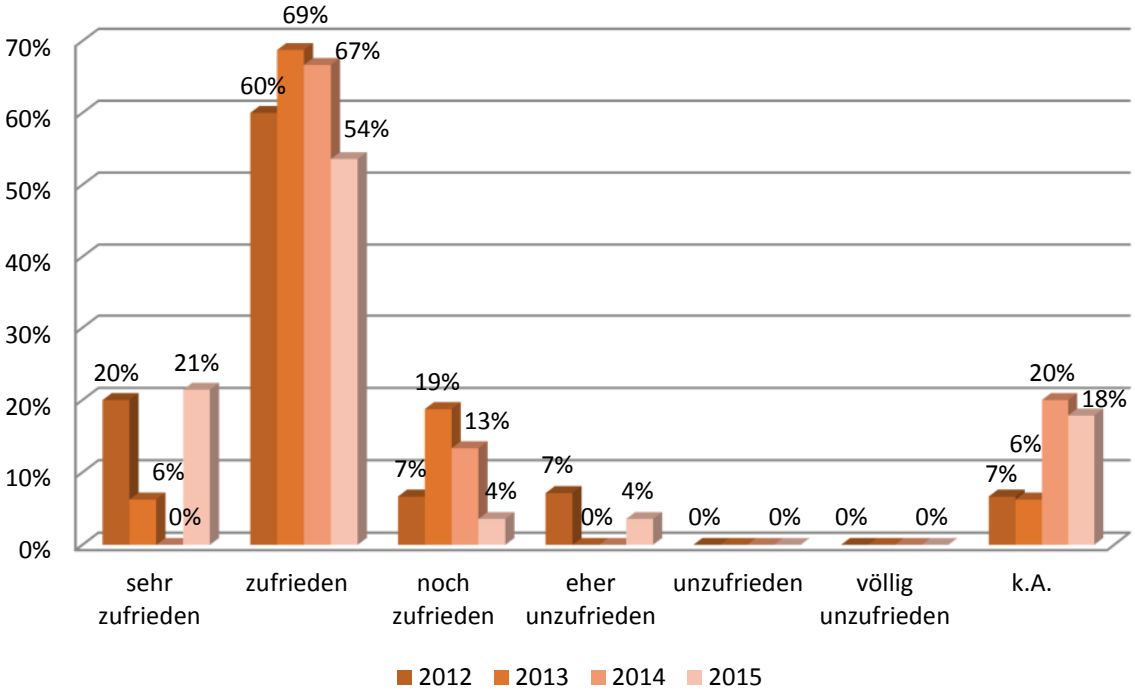
Mitarbeiter im FD 63 besitzen und somit auch das Baurecht als „Handwerkszeug“ nutzen. Die Bescheide sind für diese dann auch verständlicher.

3.6.8 Freundlichkeit der Mitarbeiter



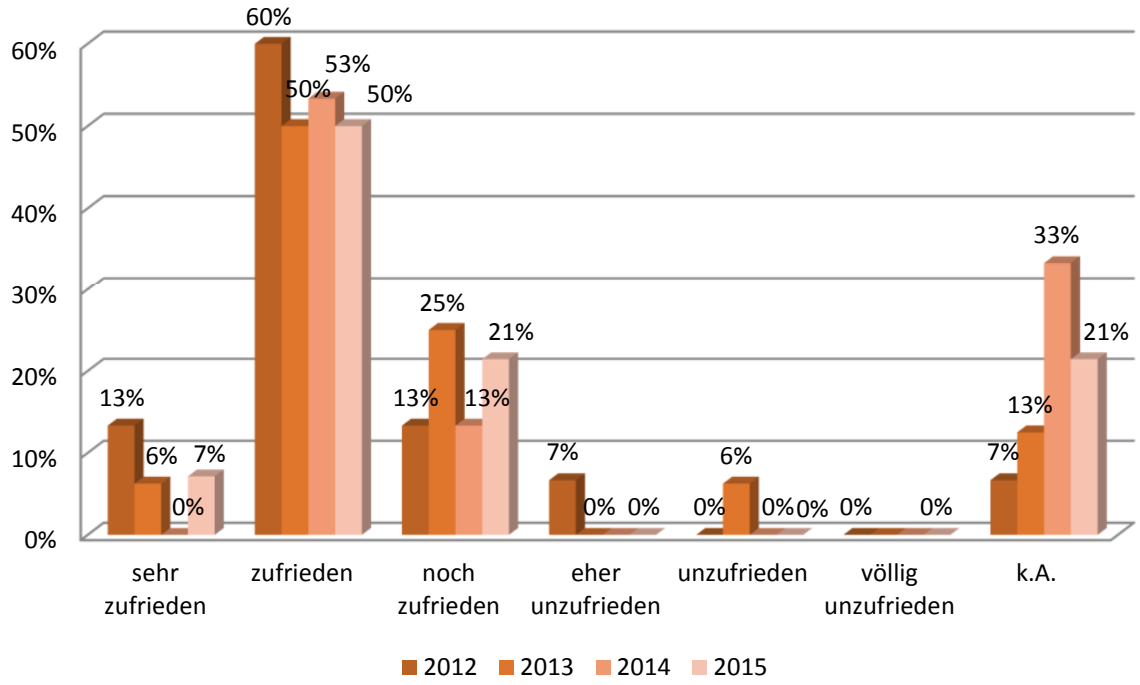
Die Freundlichkeit der Mitarbeiter ist wie bei den teilnehmenden Bauherren in 2.5.9 sehr positiv bewertet worden. Unzufrieden war keiner der Teilnehmer.

3.6.9 Hinweisschilder / Orientierung



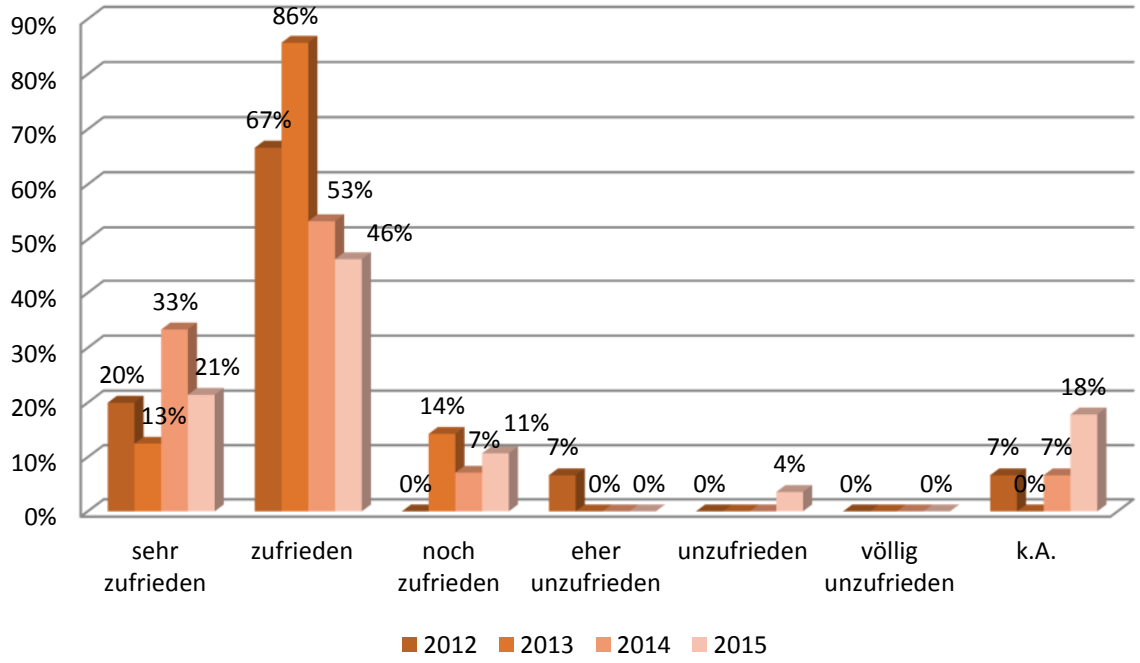
Die an der Umfrage teilnehmenden Entwurfsverfasser äußerten sich sehr positiv gegenüber der Orientierung im Kreishaus.

3.6.10 Atmosphäre der Räumlichkeiten



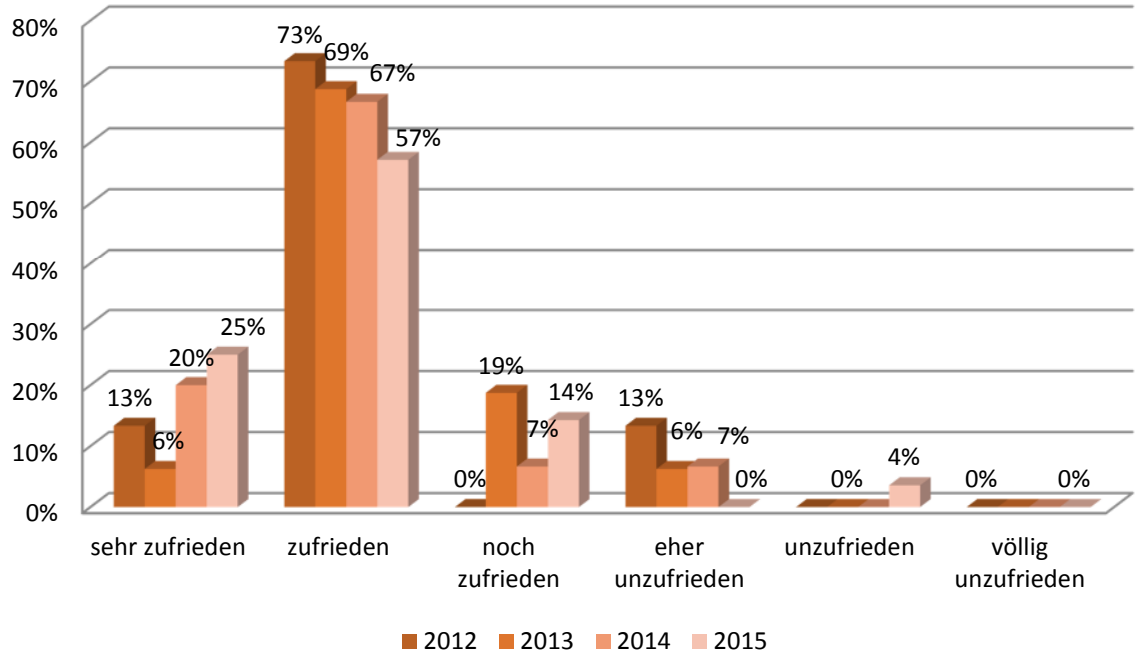
Die meisten der teilnehmenden Entwurfsverfasser wie auch die Bauherren (siehe 2.5.11) bewerten auch die Atmosphäre der Räumlichkeiten als positiv.

3.6.11 Entwurfsverfassergespräche



Die Entwurfsverfassergespräche werden auch positiv bewertet und sollten daher für einen Austausch in jedem Fall weitergeführt werden.

3.6.12 Servicezufriedenheit insgesamt



Auch die Servicezufriedenheit insgesamt ist im FD 63 gegeben. Insgesamt ist der Anteil der sehr bis noch zufriedenen Teilnehmer in den letzten Jahren angestiegen und erreicht in 2015 mit rd. 96% einen Höchstwert. Immerhin 4% der Befragten sind mit dem Service insgesamt jedoch in 2015 auch unzufrieden.

3.7 Kommentare der Entwurfsverfasser

3.7.1 Positive Bewertungen

„In Ordnung

„Gute Zusammenarbeit, kurze Wege, Termine eingehalten, Danke Frau …!“

„Sehr gut die feste Ansprechpartnerin, die verlässlich das Verfahren geleitet hat, auch bei Spezialbereichen (u.a. Naturschutz), auch die Kommunikationskompetenz ausgezeichnet"

„Zufrieden!“

„Keine Einwände!“

„Wozu immer öfter Abnahmen durch Gutachter etc.? Ihr Amt hat doch sehr gute Fachkräfte und Ingenieure!“

3.7.2 Negative Bewertungen

„Eine ausreichende Anzahl von Techniker/innen zur Beurteilung von Bauanträgen. Mehr Kompetenz in der Denkmalpflege.“

„Dringend permanente Personalaufstockung! Die Bearbeitungszeiten sind teilweise lang, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deutlich über ihrer Kapazitätsgrenze; Das Bauamt sollte personell so

aufgestellt sein, dass Bauwillige schnell zu ihrer Genehmigung kommen, jeder Bauantrag bringt Gebühren in die Kreiskasse, jede Baustelle, die daraus erfolgt bedeutet direkte Wirtschaftsförderung der Region.“

„Das Verfahren hat zu lange gedauert - obwohl von mir rechtzeitig eingereicht und 1/2 Jahr bis zum Baubeginn Zeit war und es ich nicht um eine komplizierte Genehmigung handelte."

„ … zu 7., Beurteilung insgesamt: Da alle anderen Aspekte mit zufrieden/sehr zufrieden beurteilt werden können, würden Maßnahmen, die zu einer Verkürzung der Bearbeitungsdauer führten, auch die Gesamtzufriedenheit entschieden verbessern."

„Teilweise kam die Nachforderung von Unterlagen stückchenweise und zu langsam aus den einzelnen Fachbereichen.“

„Es fehlt die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Beteiligten (z.B. Naturschutz und Denkmalpflege). Bei Anfragen vom Antragsteller wird eine Bauvoranfrage (förmlich) verlangt, das ist zu aufwendig/teuer!"

4. Zusammenfassung

In der Zusammenfassung der Kundenbefragung kann gesagt werden, dass sowohl die Entwurfsverfasser als auch die Bauherren die Serviceaspekte überwiegend positiv bewertet haben. Die Entwurfsverfasser haben im Allgemeinen eher positiver bewertet als die Bauherren.

Die Befragten haben die Möglichkeiten genutzt Anregungen, Verbesserungsvorschläge oder Ideen zu äußern um den Landkreis bei der Verbesserung des Service zu unterstützen. Es wurden Wünsche genannt, wie auch konstruktive Kritik geäußert.

In vielen Bereichen konnte eine (weitere) Verbesserung der Bewertungen in 2015 verzeichnet werden.

Eher durchschnittliche Ergebnisse traten bei der Bewertung der Dauer und dem Ablauf des Baugenehmigungsverfahrens auf. Bei den Entwurfsverfassern wie auch bei den Bauherren gab es zufriedene und unzufriedene Kunden. Die Ursachen und Gründe wurden hier jedoch nicht hinterfragt und müssen nicht primär bei FD 63 liegen, da auch andere Stellen und Behörden beteiligt werden. Zudem wird hier auf den Unterschied der Netto- und Bruttolaufzeit in den Verfahren verwiesen.

Die gewonnen Erkenntnisse sollten weiter genutzt werden um den Service zu optimieren. Zu gegebener Zeit wird eine erneute Befragung in Betracht gezogen werden.

Ein Hauptaugenmerk liegt auf der Verbesserung der Laufzeiten, soweit sie denn von Behördenseite beeinflusst werden können. Dazu dient auch die Einführung der vollständig elektronischen Bearbeitung im FD63.

5. Anhang – Fragebögen 2015

Auf den folgenden Seiten werden die Fragebögen für die Bauherren sowie Entwurfsverfasser beispielhaft für das Jahr 2015 dargestellt.

Landkreis Lüchow-Dannenberg

Befragung der Bauherren zum Baugenehmigungsverfahren im Jahr 2015

Ihre Meinung ist uns wichtig! Bitte unterstützen Sie uns bei der Verbesserung unseres Service. Nehmen Sie sich 5 Minuten Zeit und füllen Sie dazu bitte den folgenden Fragebogen aus. Ihre Teilnahme an dieser Befragung ist freiwillig und anonym!
Bei Fragen wenden Sie sich an Frau Ehrhardt (05841/120-245) oder an Frau Hamouz (05841/120-247).

1. Hatten Sie im Verlauf Ihres Baugenehmigungsverfahrens Kontakt zu uns?

☐ ja ☐ nein

Wenn ja:
(Mehrfachnennungen möglich)

Art der Bauberatung:
- ☐ telefonisch
- ☐ schriftlich (auch per Mail)
- ☐ persönlich

Sonstiger Kontakt:
- ☐ Antragstellung
- ☐ Akteneinsicht

2. Welchem Bereich sind die Baumaßnahmen zuzuordnen?

☐ Gewerbe ☐ Landwirtschaft ☐ Wohnen ☐ Sonstige Baumaßnahme

3. Hatten Sie für die jeweiligen Verfahren einen festen Ansprechpartner?

☐ ja ☐ nein

4. Haben Sie unsere Möglichkeiten über das Internet genutzt?

☐ ja ☐ nein

Wenn ja, welche Informationen haben Sie genutzt?
(Mehrfachnennungen möglich)

- ☐ Allgemeine Informationen
- ☐ Vordrucke
- ☐ Bauherrenauskunft (zum Stand des Verfahrens)

5. Wie zufrieden sind Sie mit uns?

	sehr zufrieden	zufrieden	noch zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	völlig unzufrieden
Wartezeit bei Beratungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sprechzeitenregelung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefonische Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Erreichbarkeit per E-Mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internetauftritt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fachkompetenz/ Verständlichkeit der Auskünfte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ablauf und Dauer der Genehmigungsverfahren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Verständlichkeit der Bescheide	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit der Mitarbeiter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hinweisschilder/Orientierung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atmosphäre der Räumlichkeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

7. Haben Sie etwas vermisst? Haben Sie weitere Anregungen, Verbesserungsvorschläge oder gute Ideen? - Mit Ihren Wünschen oder Ihrer Kritik helfen Sie uns weiter!

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Landkreis Lüchow-Dannenberg

Befragung der Entwurfsverfasser zum Baugenehmigungsverfahren im Jahr 2015

Ihre Meinung ist uns wichtig! Bitte unterstützen Sie uns bei der Verbesserung unseres Service. Nehmen Sie sich 5 Minuten Zeit und füllen Sie dazu bitte den folgenden Fragebogen aus. Ihre Teilnahme an dieser Befragung ist freiwillig und anonym!
Bei Fragen wenden Sie sich an Frau Ehrhardt (05841/120-245) oder an Frau Hamouz (05841/120-247).

1. Wieviele Ihrer Baugenehmigungsverfahren wurden im Jahr 2015 entschieden?

☐ 1 bis 10 ☐ 10 und mehr

2. Hatten Sie im Verlauf Ihrer Baugenehmigungsverfahren Kontakt zu uns?

☐ mehrfach ☐ einmal ☐ gar nicht

Wenn ja:

Art der Bauberatung

☐ Planungsrecht ☐ Denkmalrecht ☐ Bauordnungsrecht
☐ Immissionschutz ☐ Brandschutz ☐ Verwaltung/ Akteneinsicht/Baulasten

Zeitpunkt der Bauberatung

☐ vor der Antragstellung
☐ während des Verfahrens

3. Welcher Nutzungsart sind die Baumaßnahmen zuzuordnen?

☐ Gewerbe ☐ Landwirtschaft ☐ Wohnen ☐ Sonstige Baumaßnahme

4. Hatten Sie für die jeweiligen Verfahren einen festen Ansprechpartner?

☐ ja ☐ nein

5. Haben Sie unsere Möglichkeiten über das Internet genutzt?

☐ ja ☐ nein

Wenn ja, welche Informationen haben Sie genutzt?

☐ Allgemeine Informationen
☐ Vordrucke
☐ Bauherrenauskunft (zum Stand des Verfahrens)

6. Wie zufrieden sind Sie mit uns?

	sehr zufrieden	zufrieden	noch zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	völlig unzufrieden
Wartezeit bei Beratungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sprechzeitenregelung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefonische Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Erreichbarkeit per E-Mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internetauftritt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fachkompetenz/ Verständlichkeit der Auskünfte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ablauf und Dauer der Genehmigungsverfahren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Verständlichkeit der Bescheide	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit der Mitarbeiter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hinweisschilder/Orientierung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atmosphäre der Räumlichkeiten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Entwurfsverfassergespräche	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. Haben Sie etwas vermisst? Haben Sie weitere Anregungen, Verbesserungsvorschläge oder Themenvorschläge für die Entwurfsverfassergespräche? - Mit Ihren Wünschen oder Ihrer Kritik helfen Sie uns weiter!

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!