



LUDWIGSBURG

Kundenbefragung Bürgerbüro Bauen im Zeitraum vom 07.10. – 30.11.2013

BÜRGERBÜRO BAUEN

10.02.2014





Überblick

Anzahl der ausgewerteten Fragebögen: 162



Inhalt

- Mit welchem Anliegen sind Sie zu uns gekommen?
- In welcher Funktion sind Sie zu uns gekommen?
- Wie häufig hatten Sie die letzten 12 Monate Kontakt mit uns?



Ankreuzen vorgegebener Antwortmöglichkeiten

Inhalt

- Äußerer Eindruck
- Empfang und Beratung



Bewertung verschiedener Kriterien mit

sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden
und keine Angabe



Inhalt

- Das hat mir beim Besuch des Bürgerbüros Bauen besonders gefallen:
- Das hat mir beim Besuch des Bürgerbüros Bauen nicht gefallen:
- Welche Dienstleistung wünschen Sie sich zusätzlich im Bürgerbüro Bauen:
- Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Bürgerbüro Bauen:
- Was Ihnen sonst noch auf dem Herzen liegt:

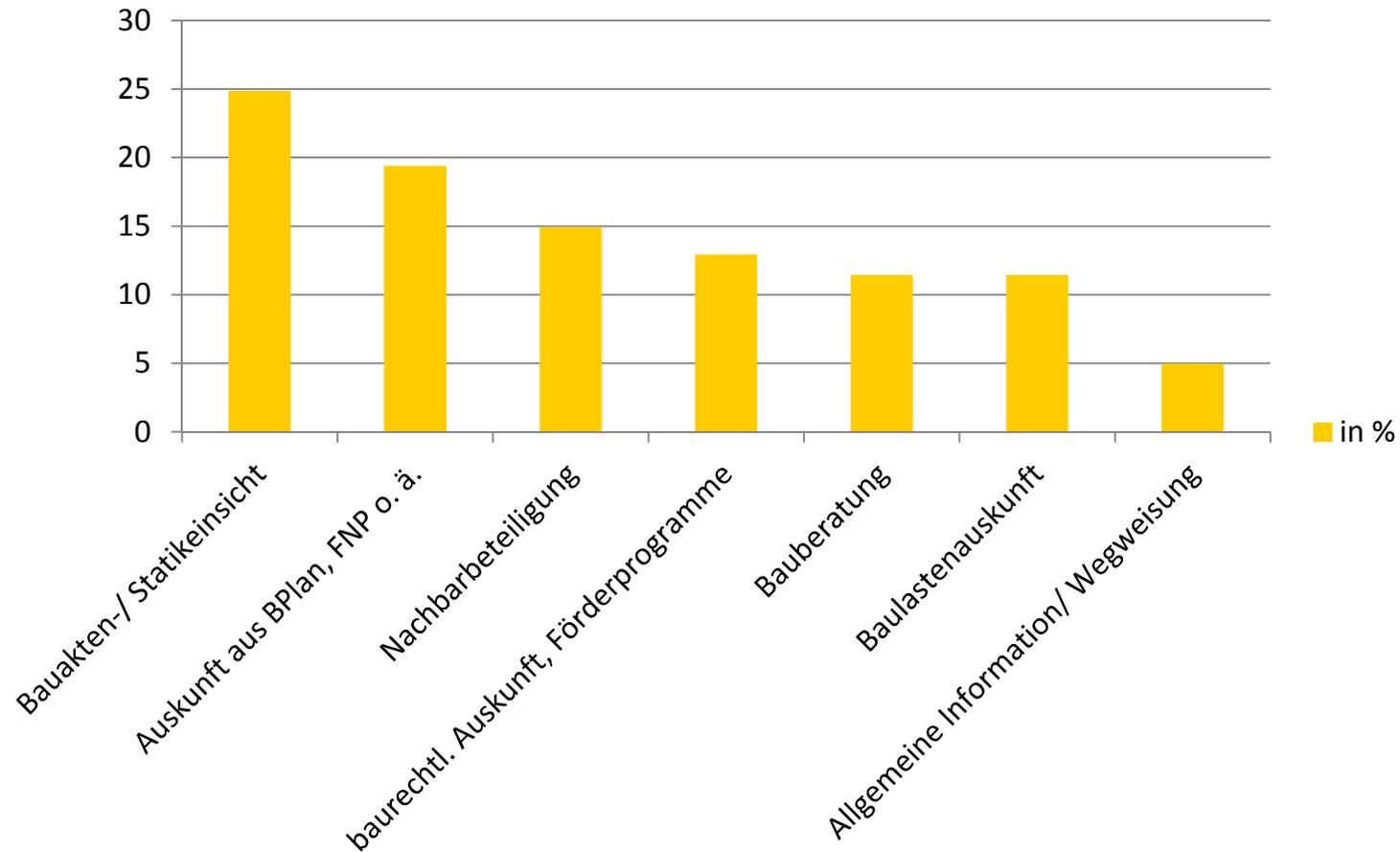


Offene Fragen



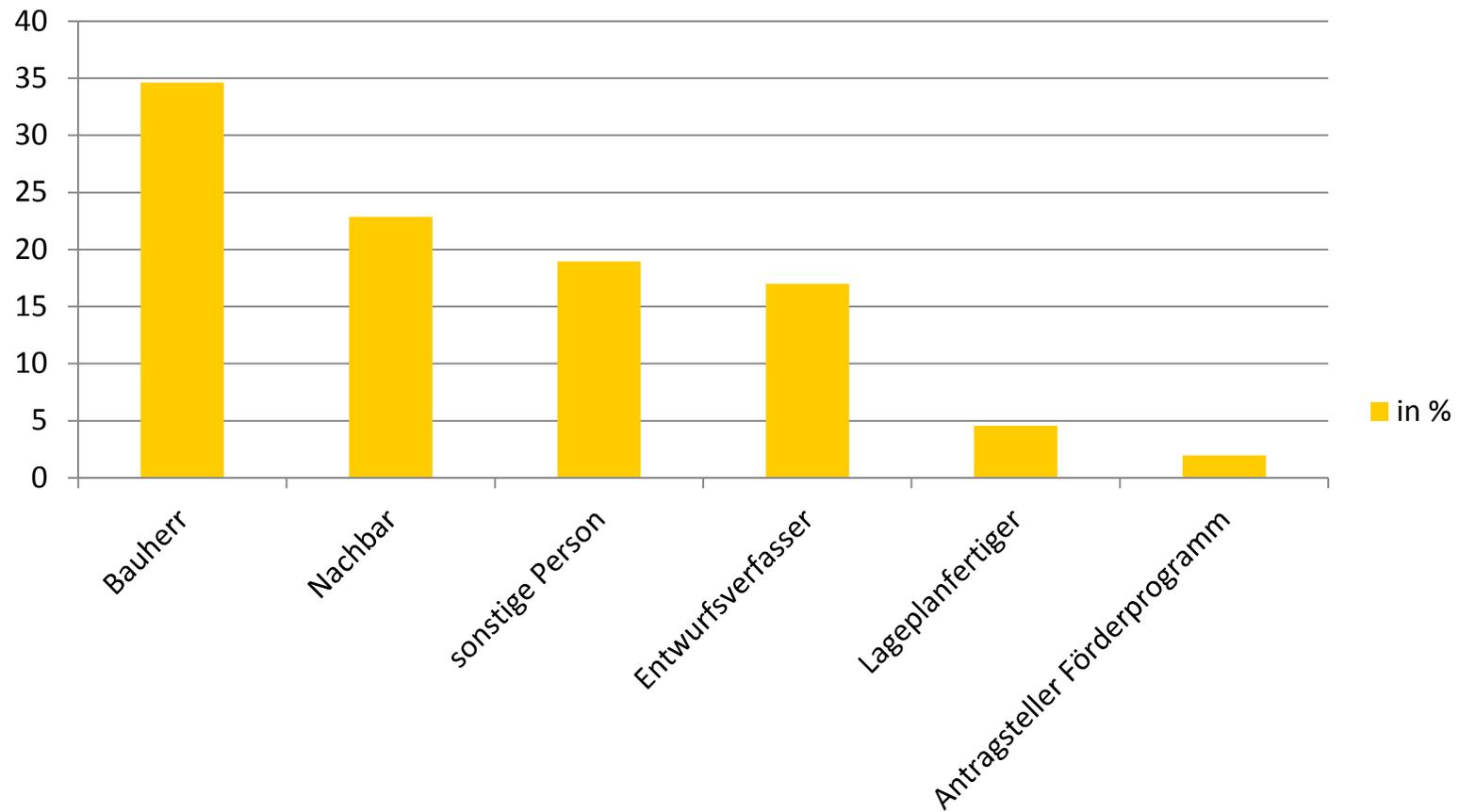
LUDWIGSBURG

Mit welchem Anliegen sind Sie zu uns gekommen?



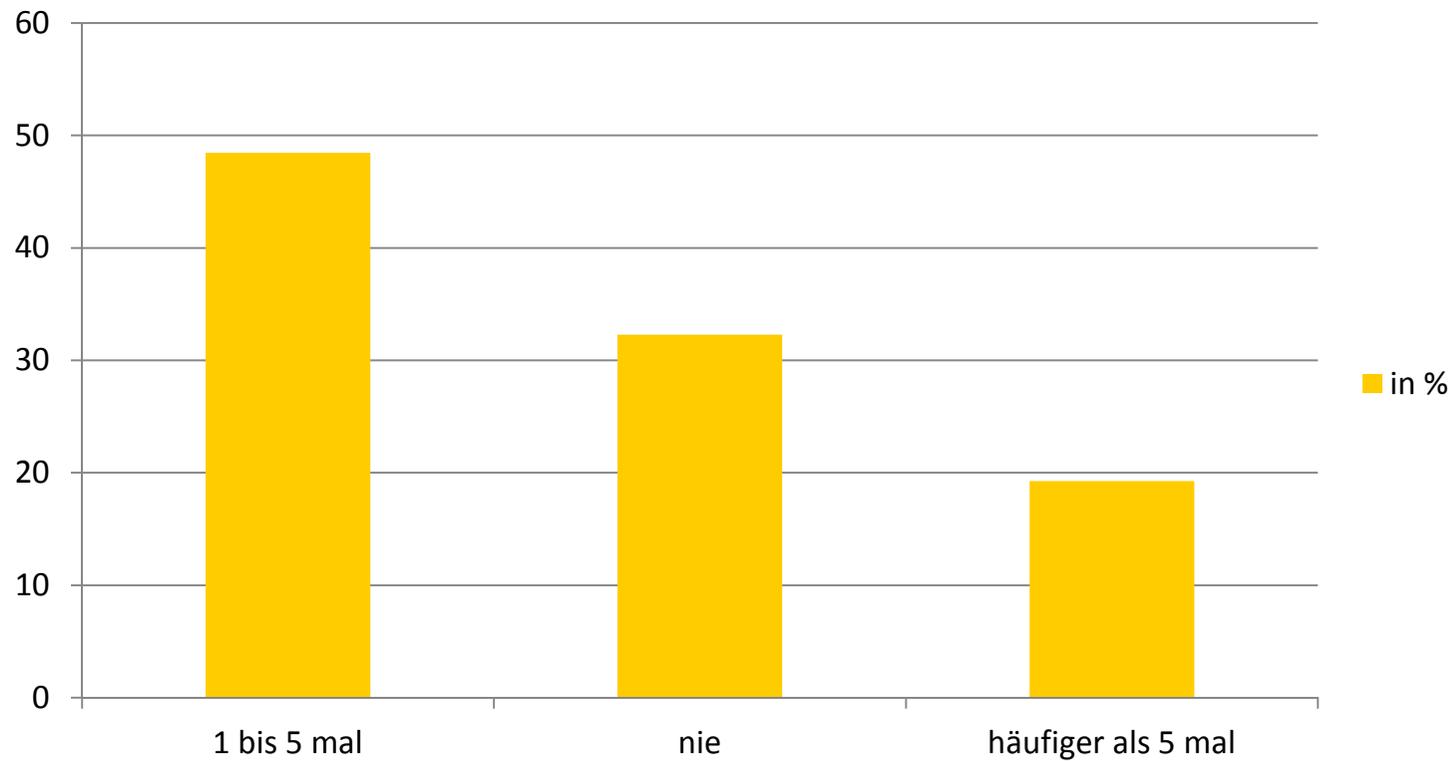


In welcher Funktion sind Sie zu uns gekommen?



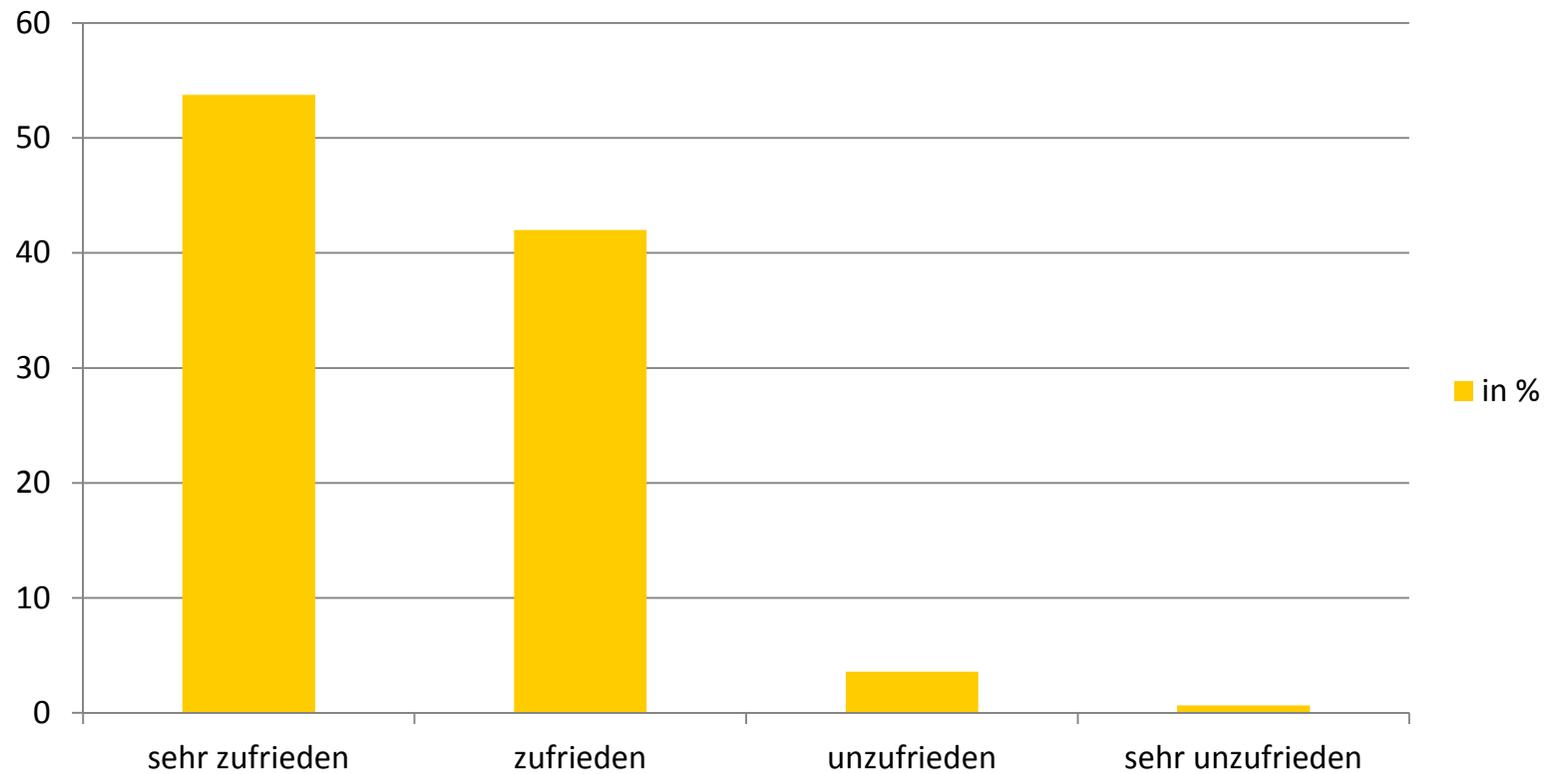


Wie häufig hatten Sie die letzten 12 Monate Kontakt mit uns?



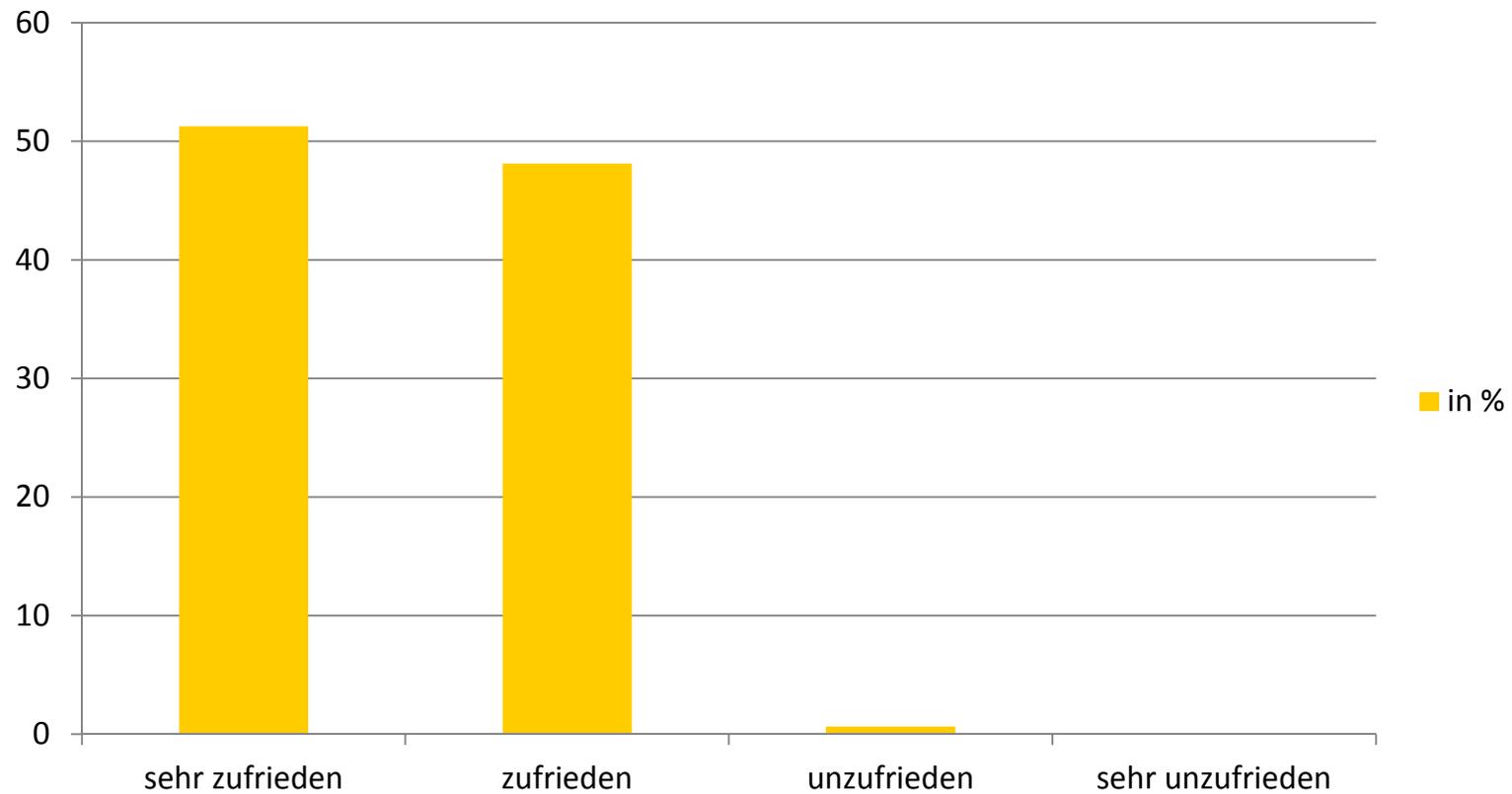


Äußerer Eindruck - insgesamt



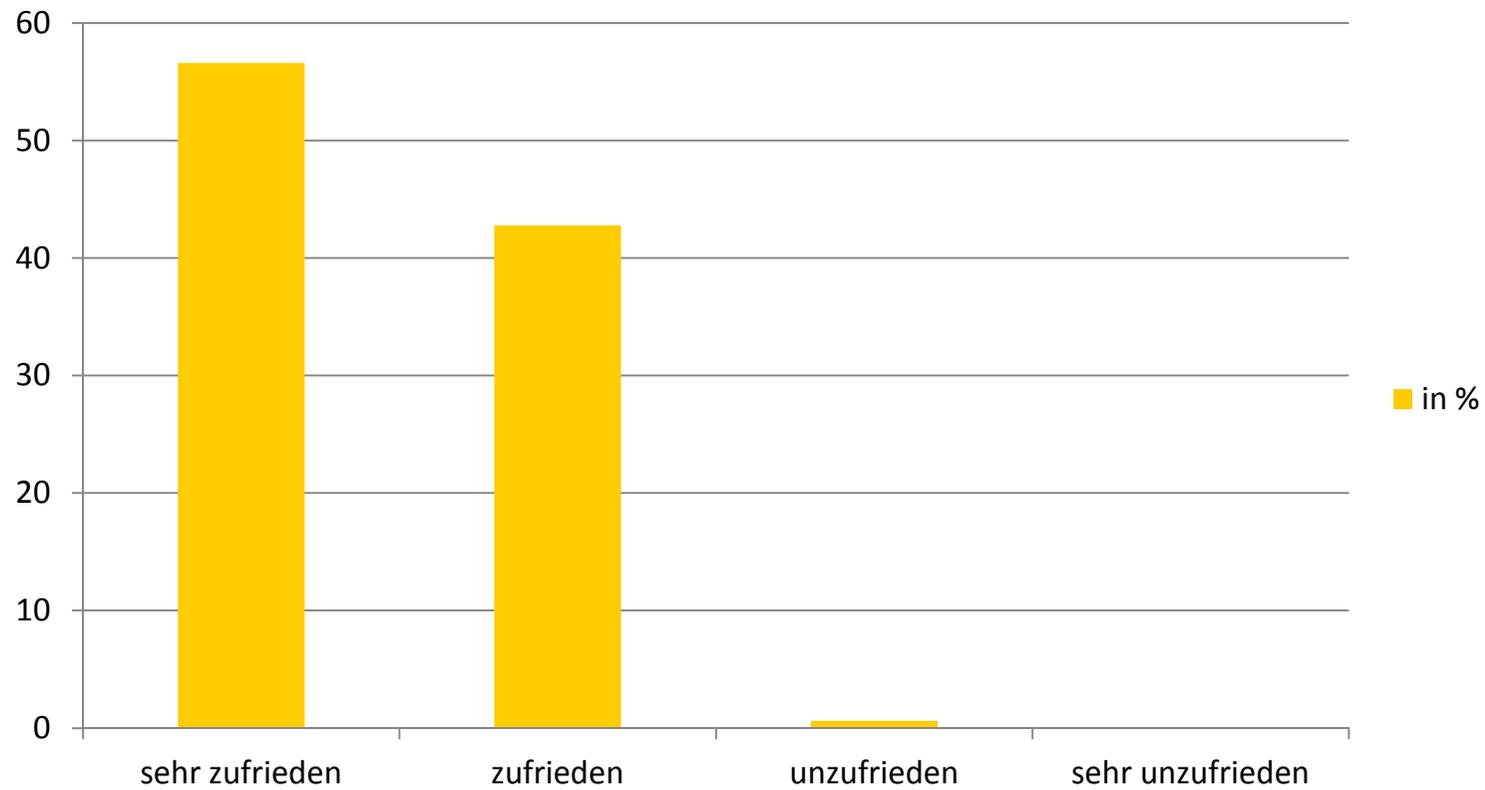


Wartebereich mit Sitzmöglichkeiten



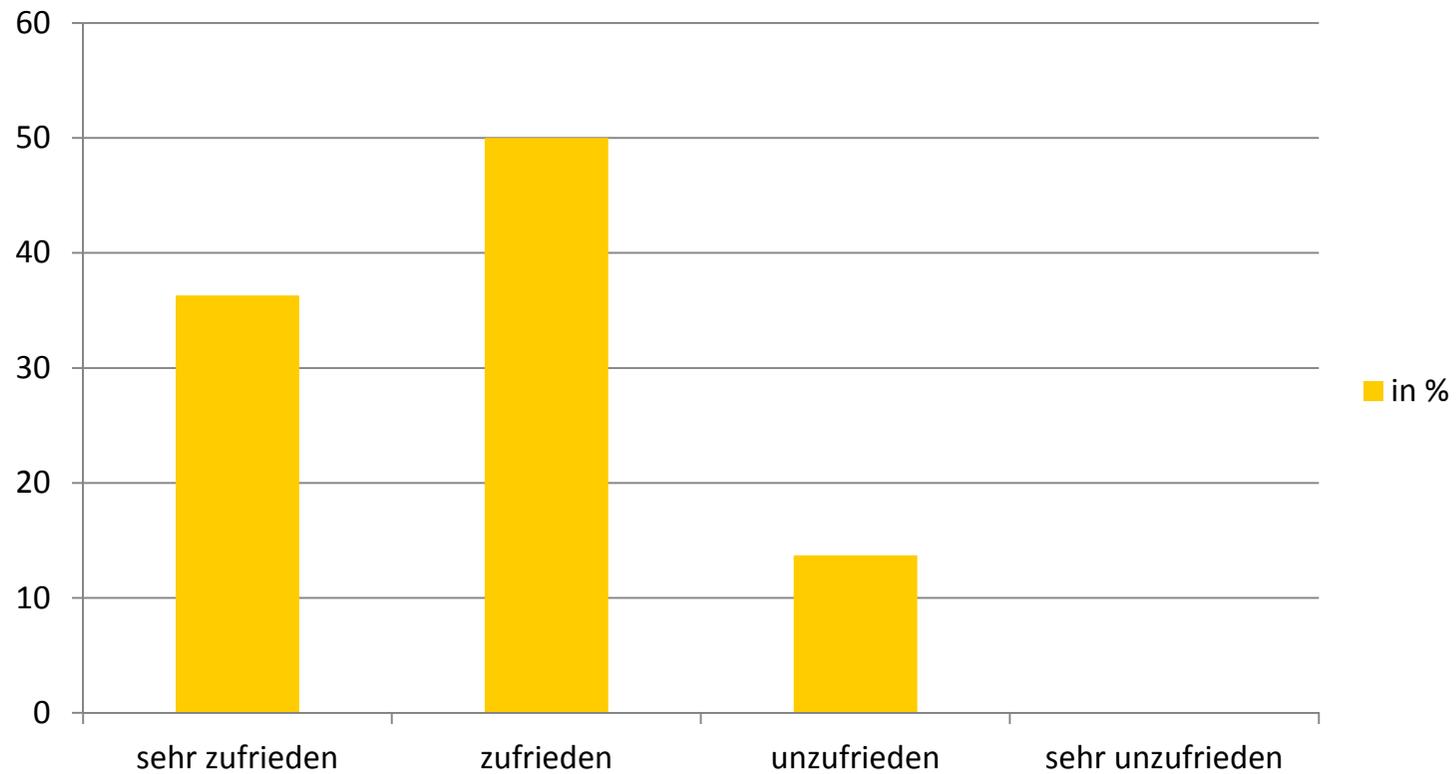


Äußerer Eindruck der Geschäftsräume



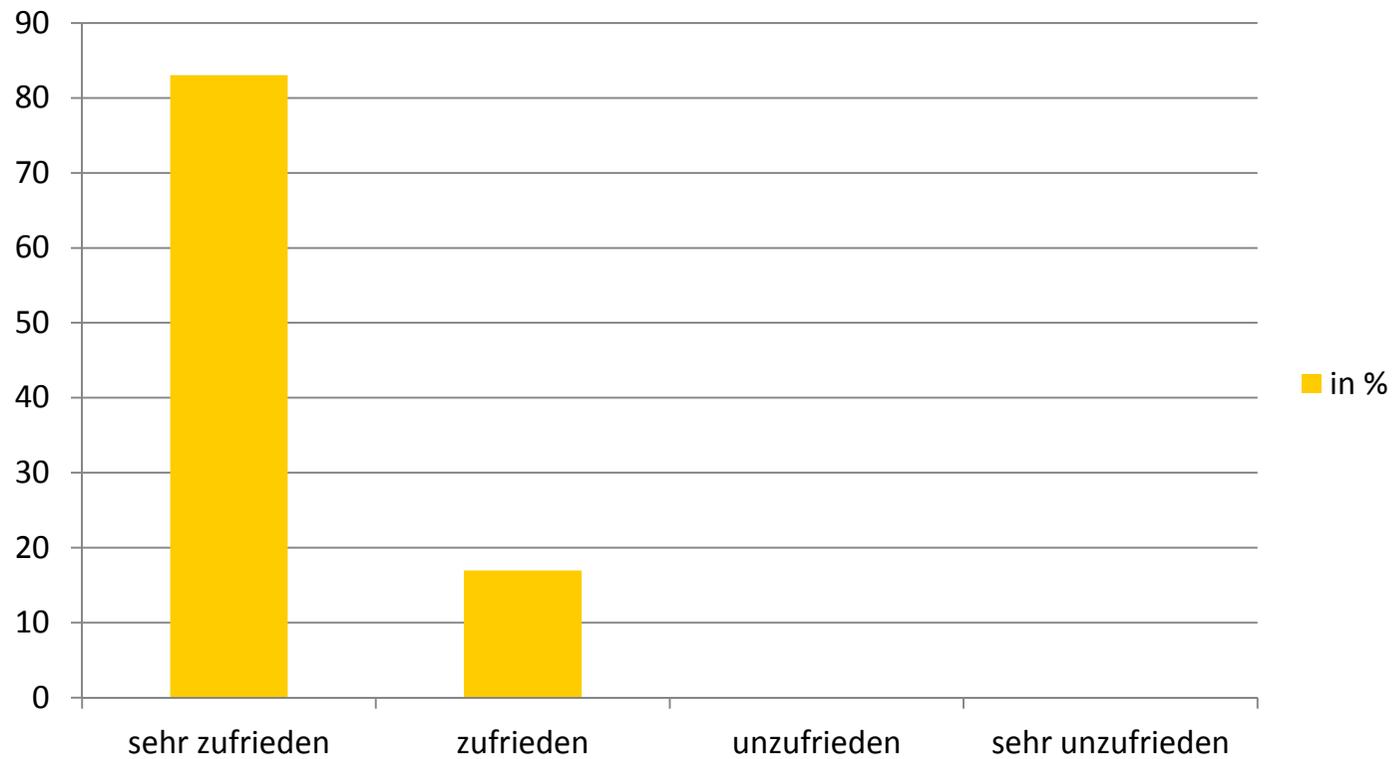


Auffindbarkeit der Behörde (Ausschilderung)



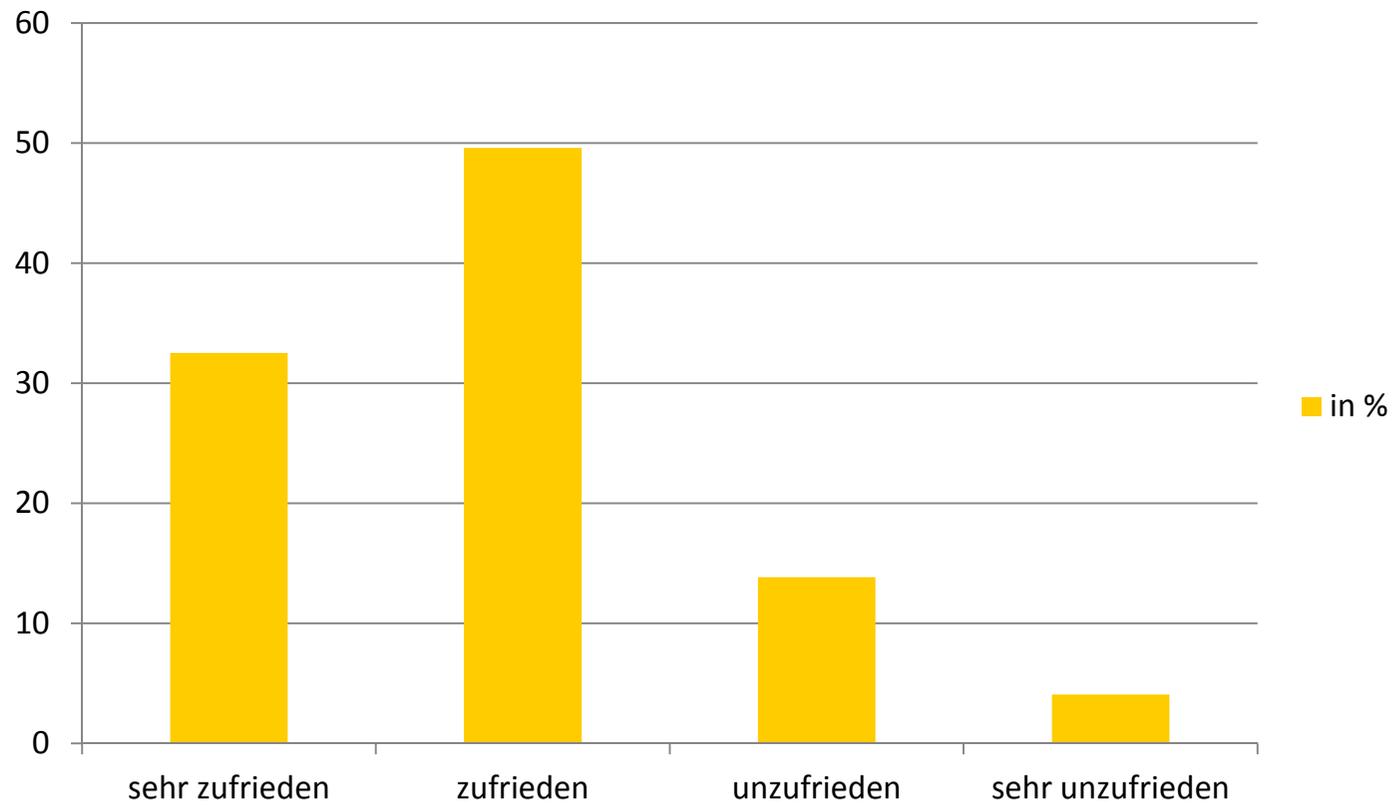


Empfang durch Mitarbeiter/innen



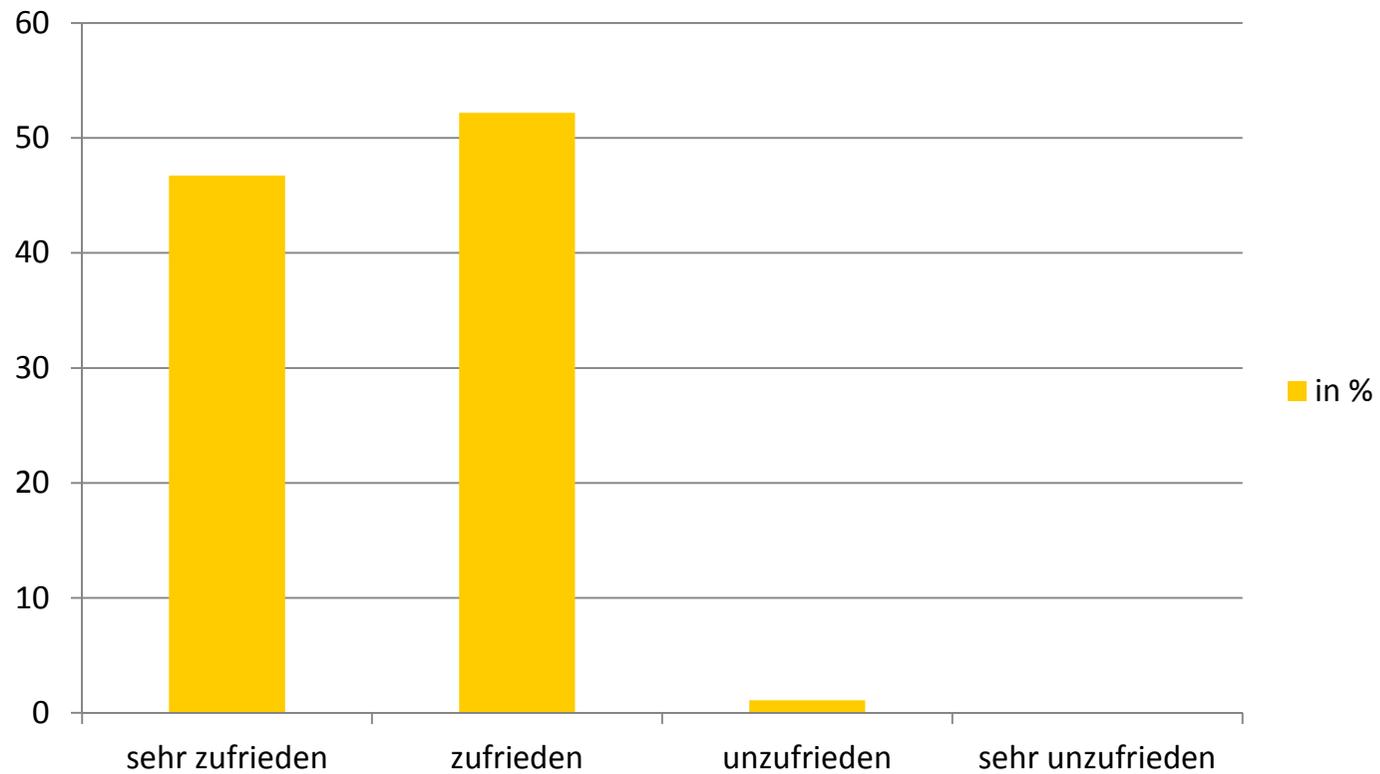


Ausreichende Parkplätze



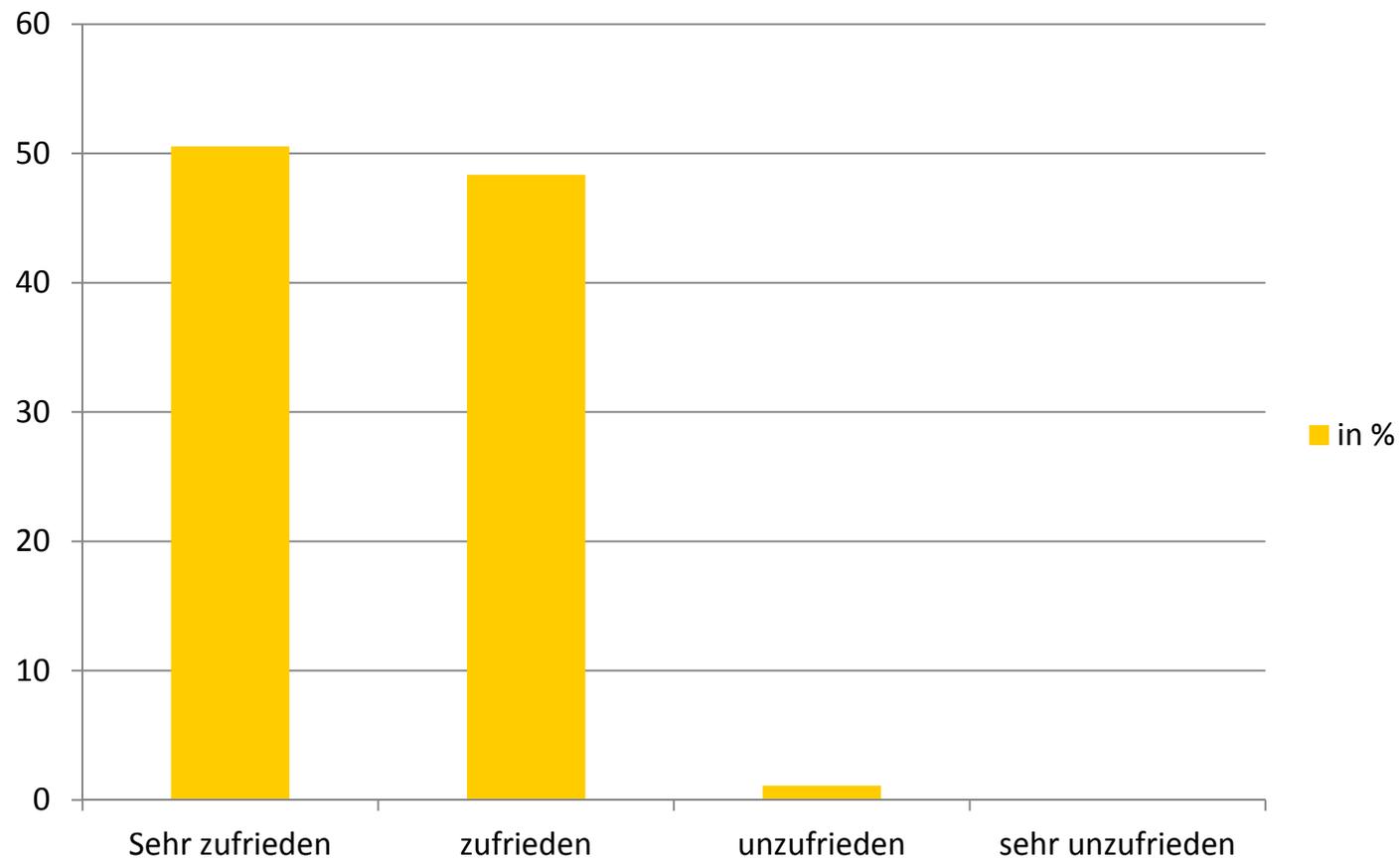


Erreichbarkeit mit ÖPNV



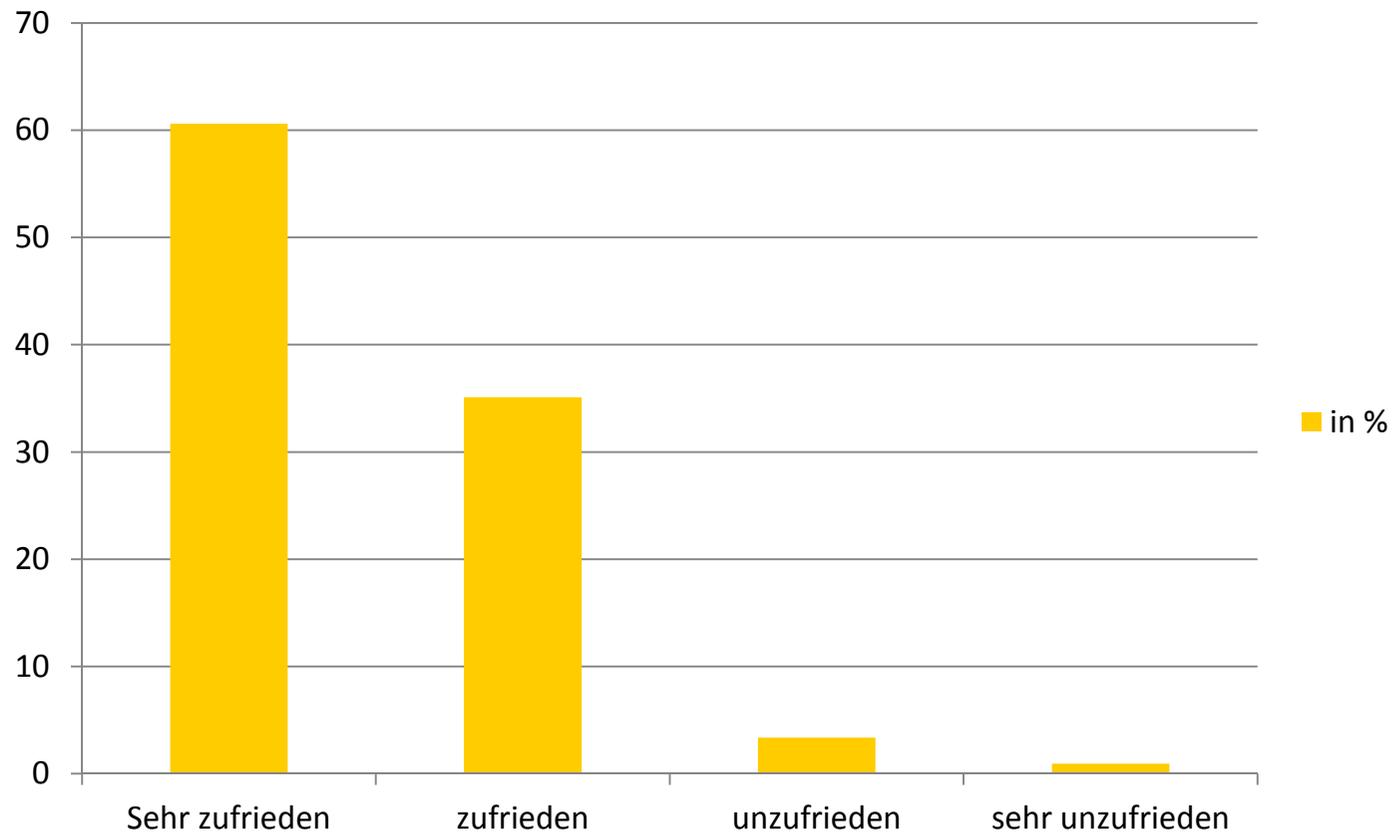


Barrierefreiheit



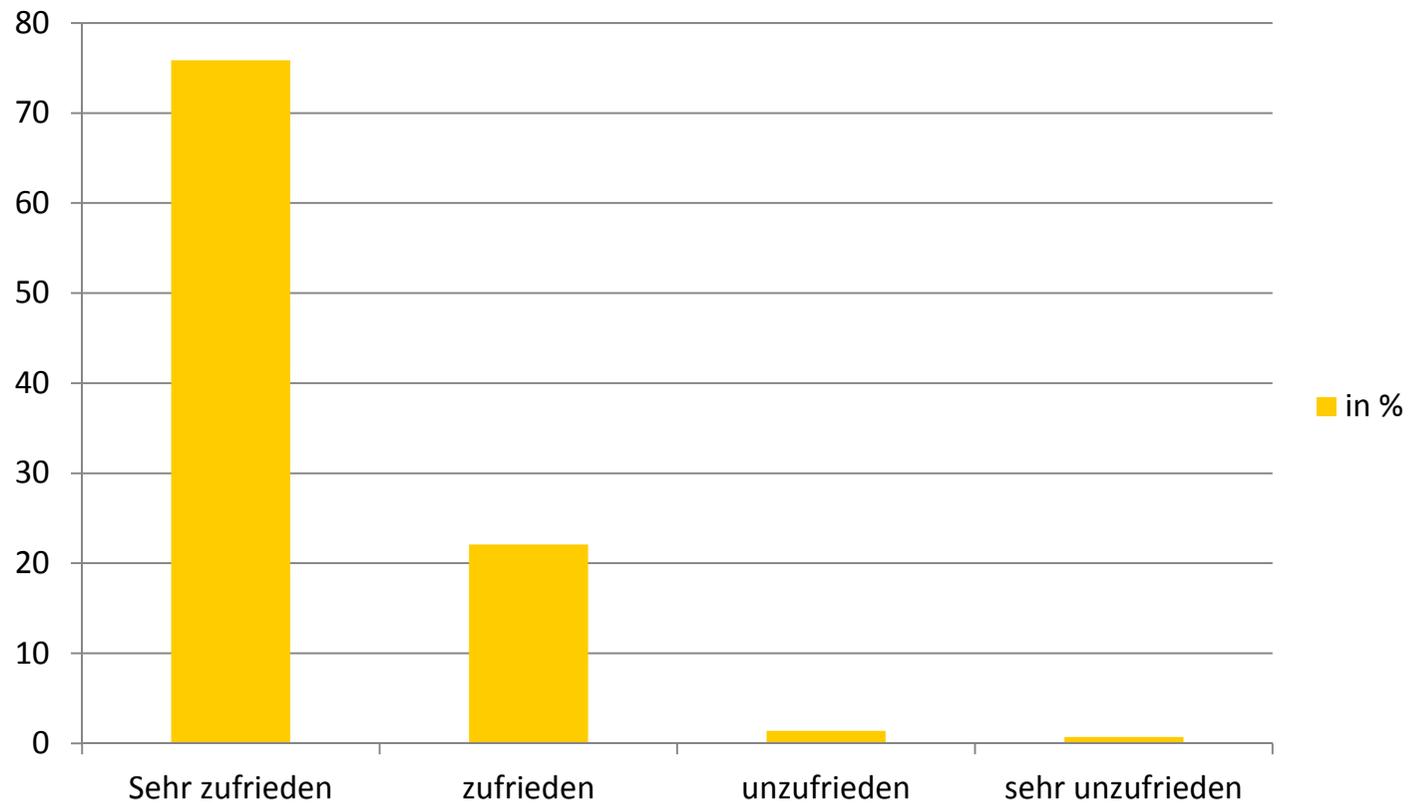


Empfang und Beratung - insgesamt



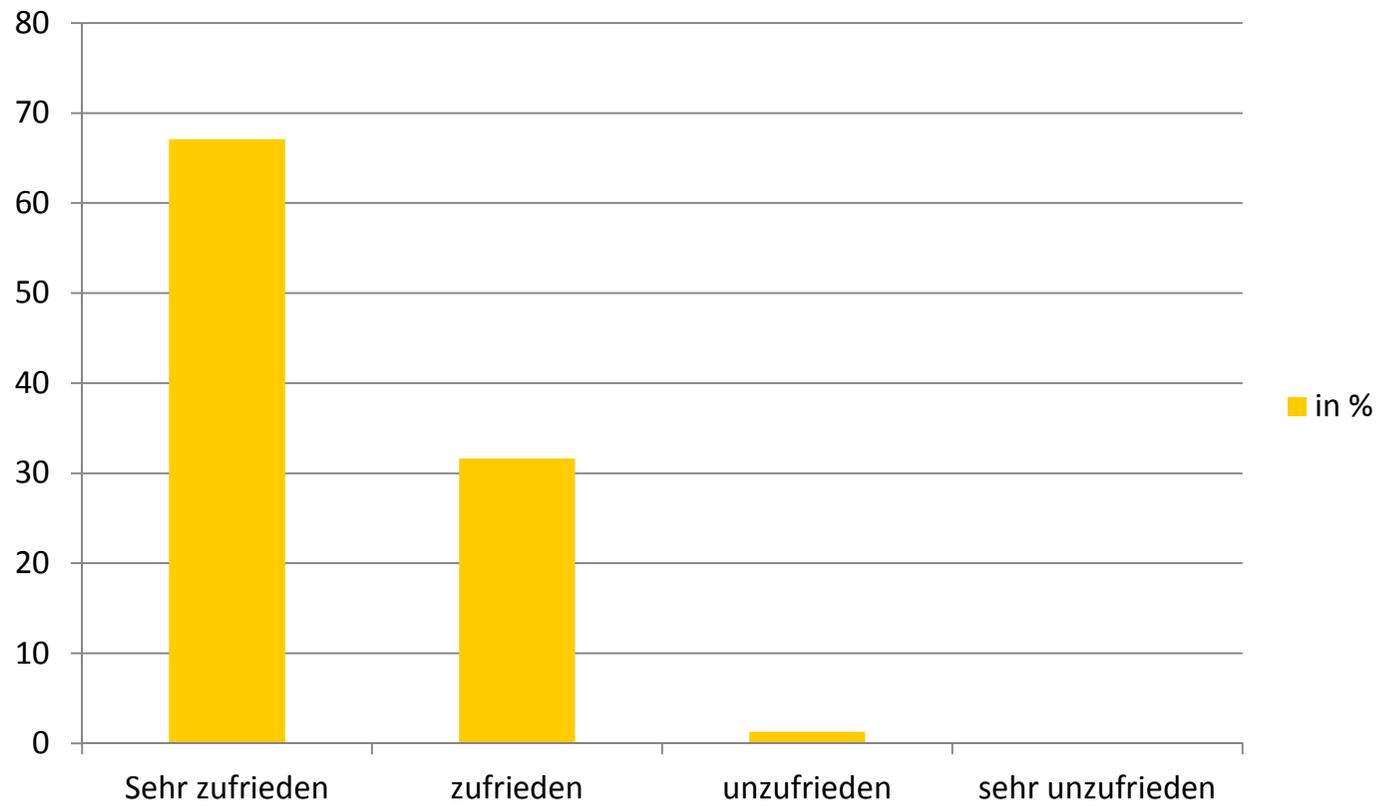


Bearbeitung des Anliegens



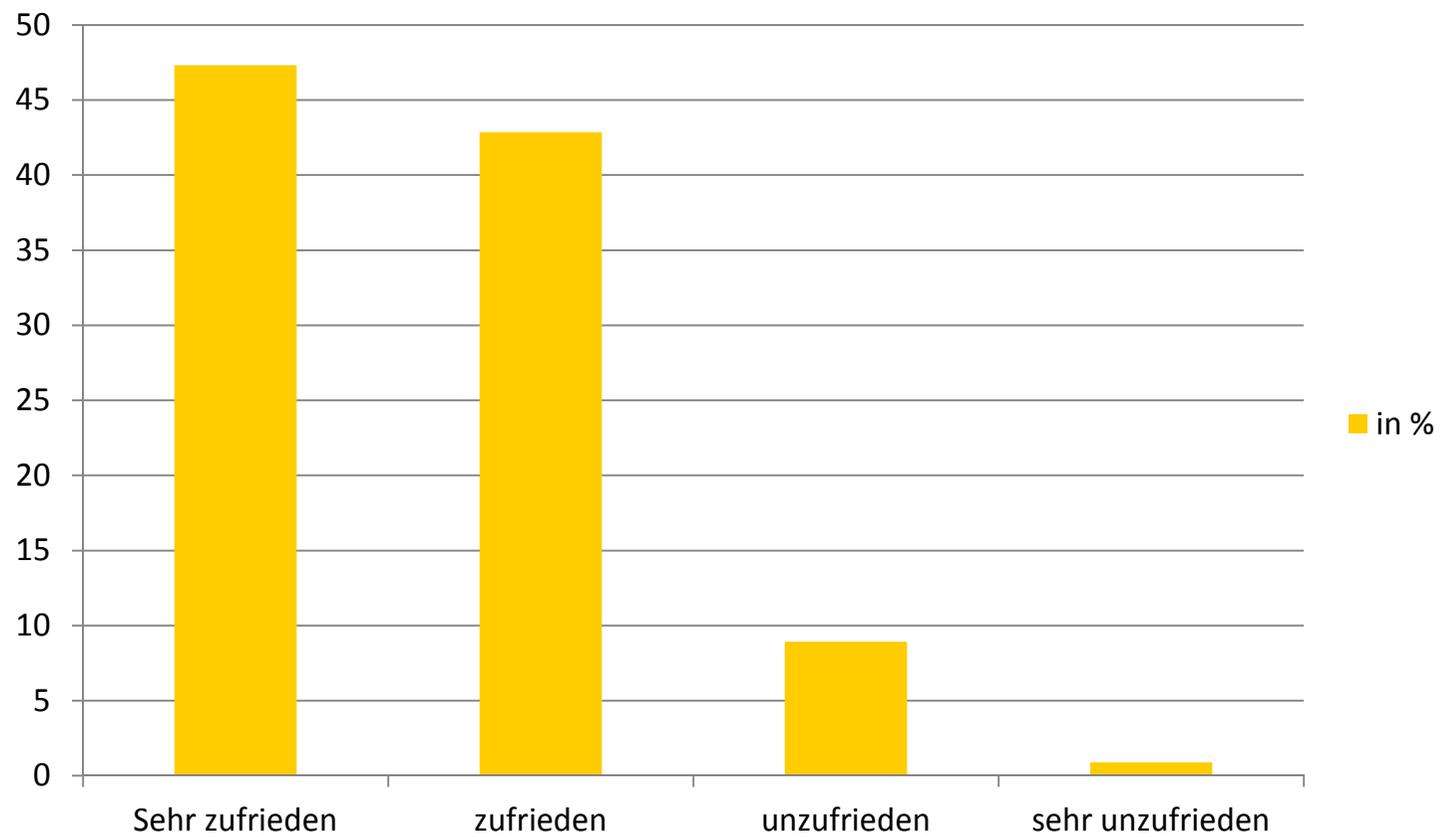


Wartezeiten



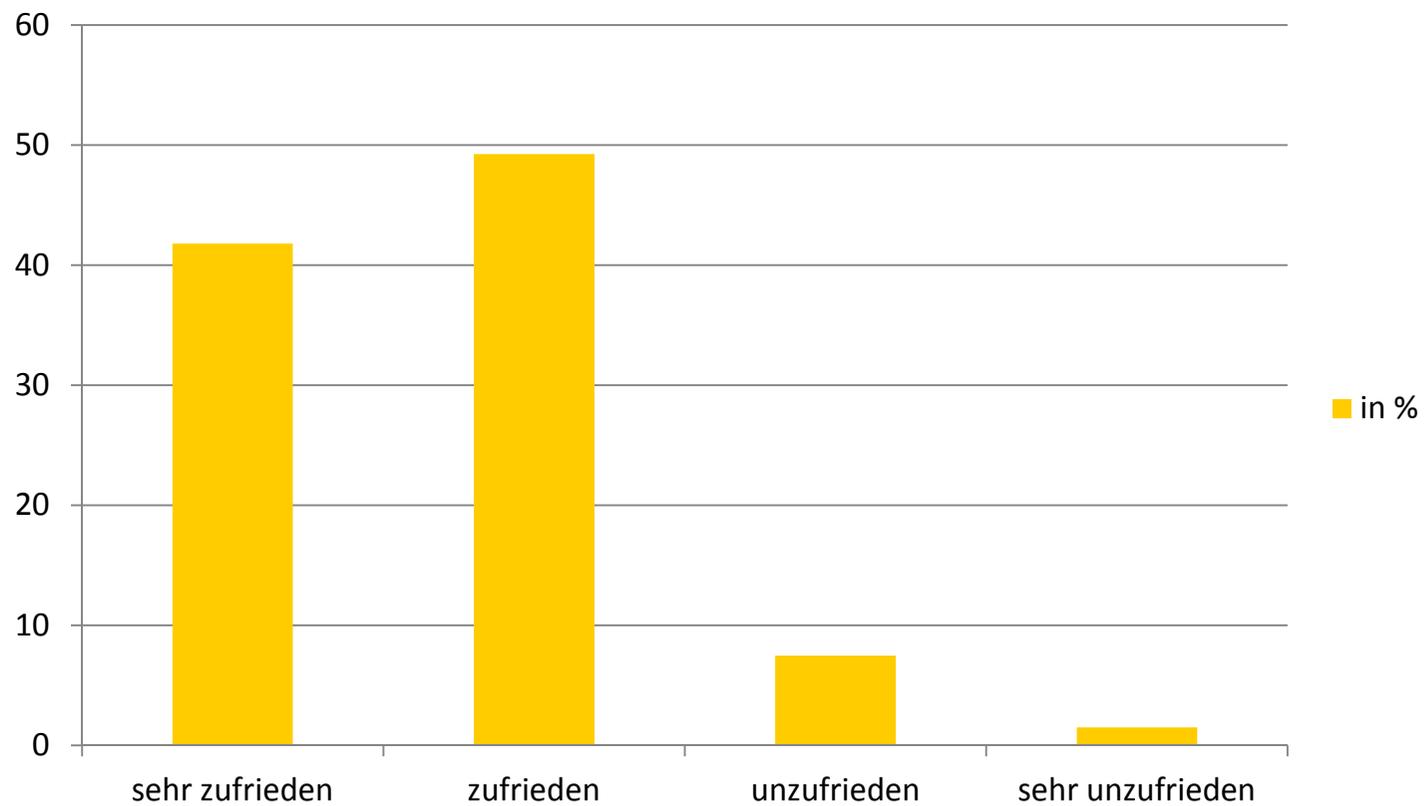


Telefonische Erreichbarkeit



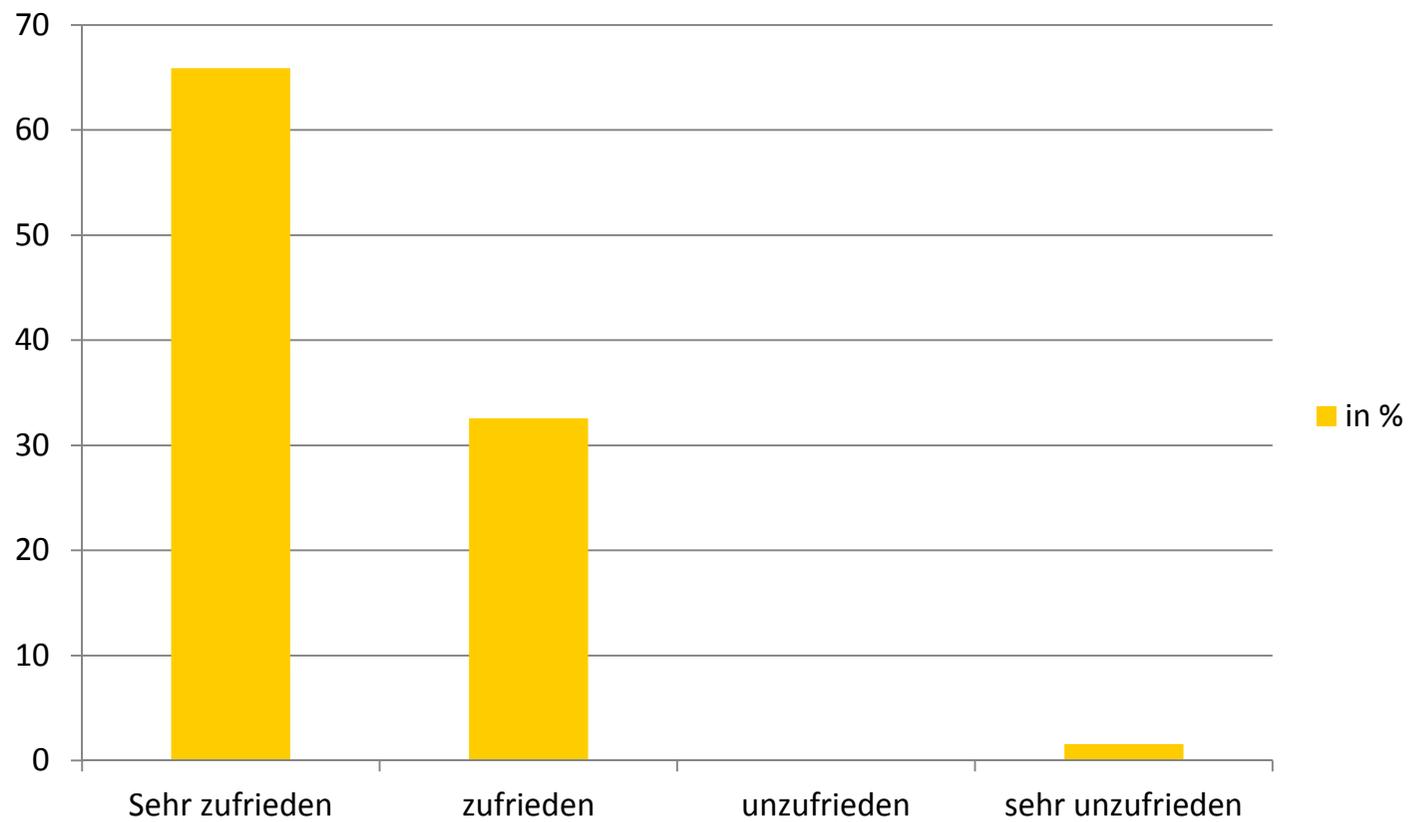


Mitarbeiter/innen rufen bei Bedarf zurück



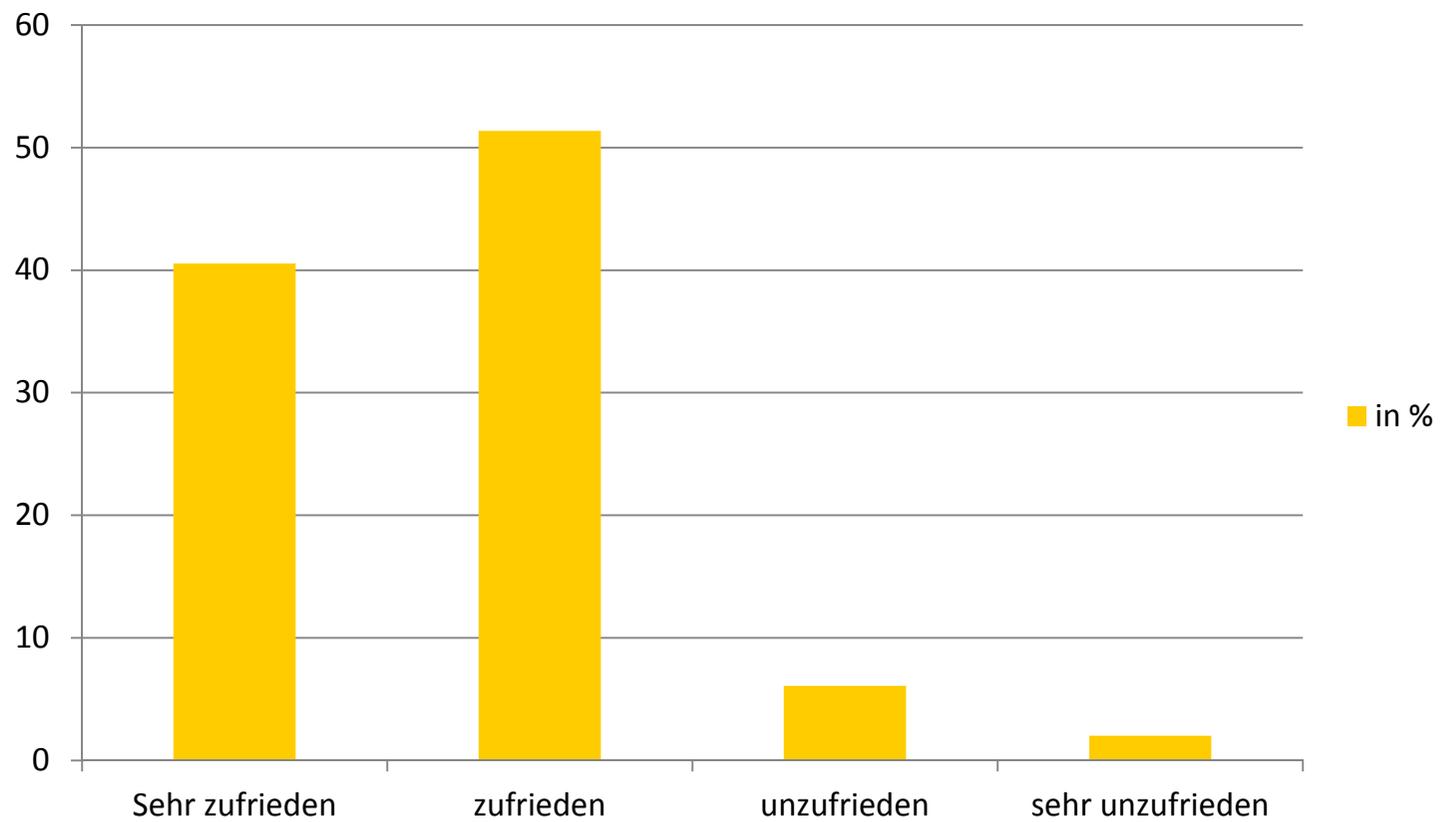


Mitarbeiter/innen beraten/ geben Hilfestellung



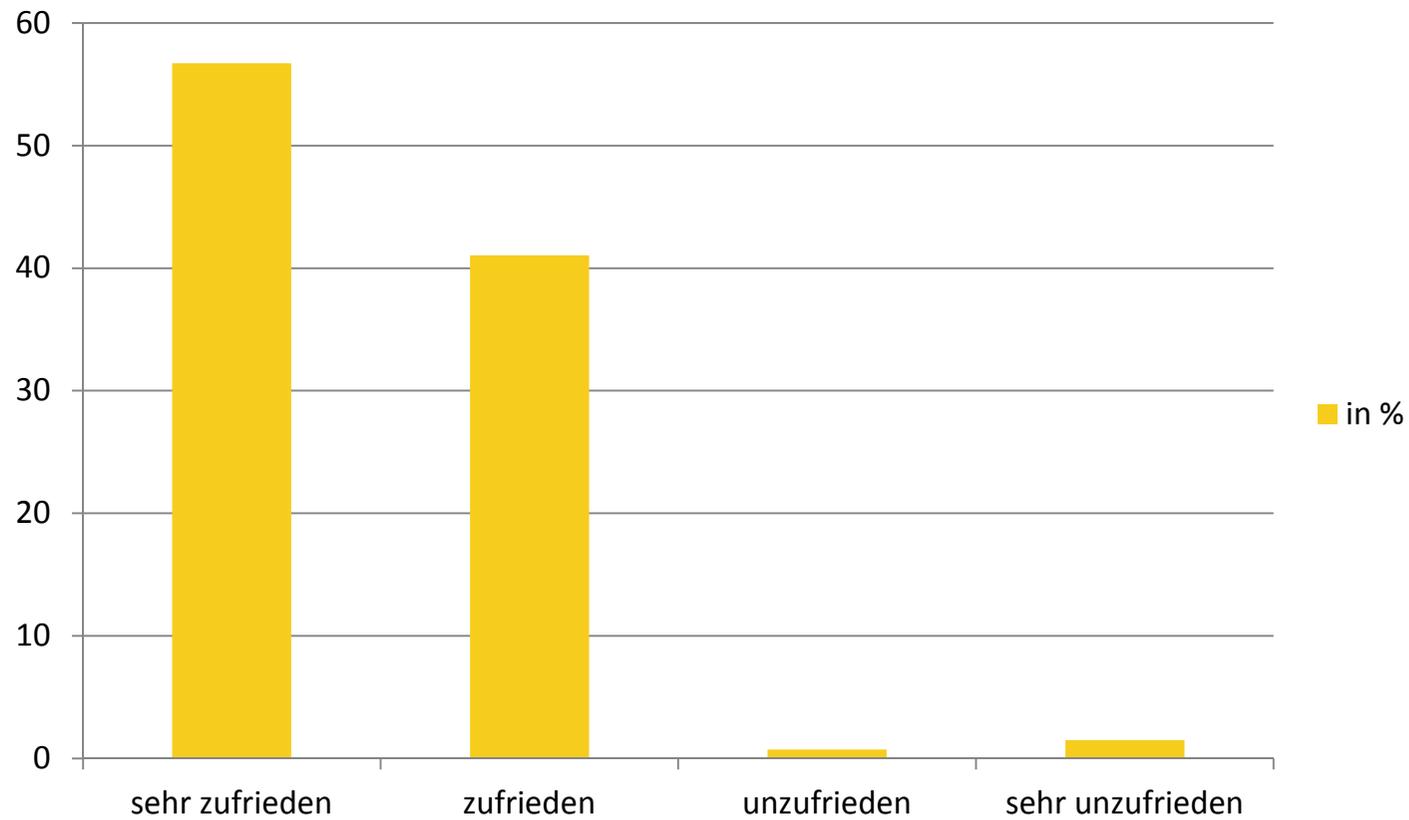


Öffnungszeiten



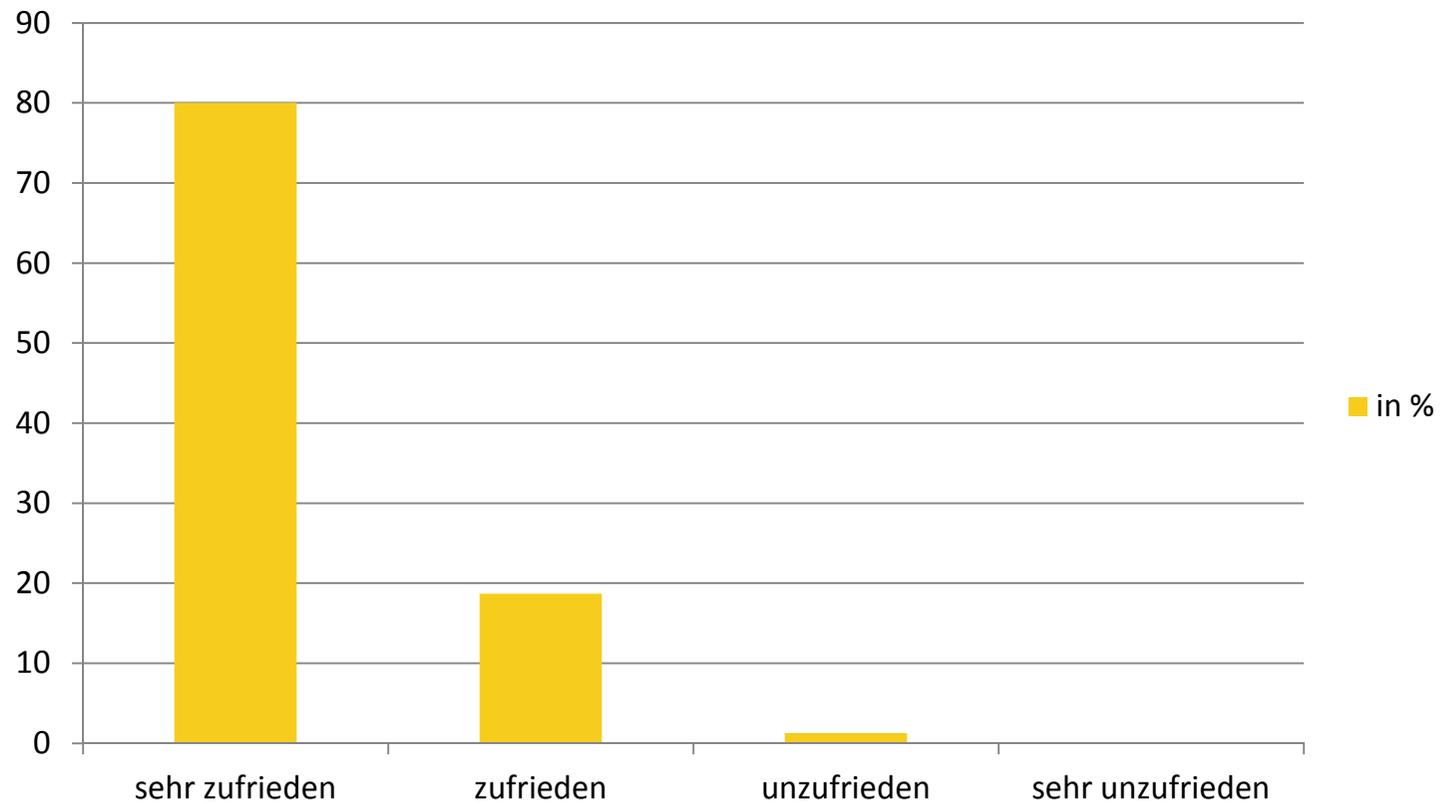


Fachwissen, Kompetenz der Mitarbeiter/innen



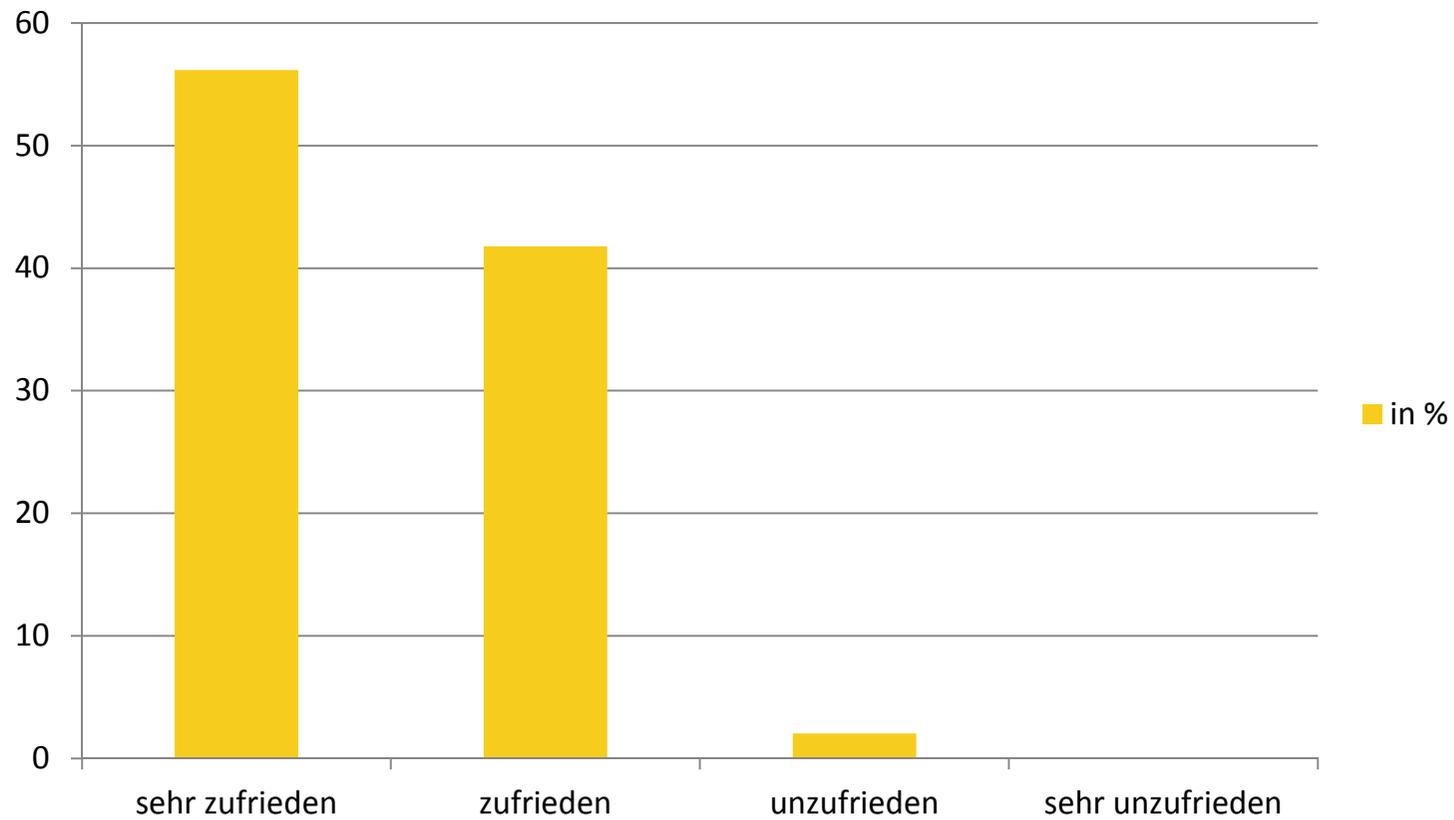


Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen



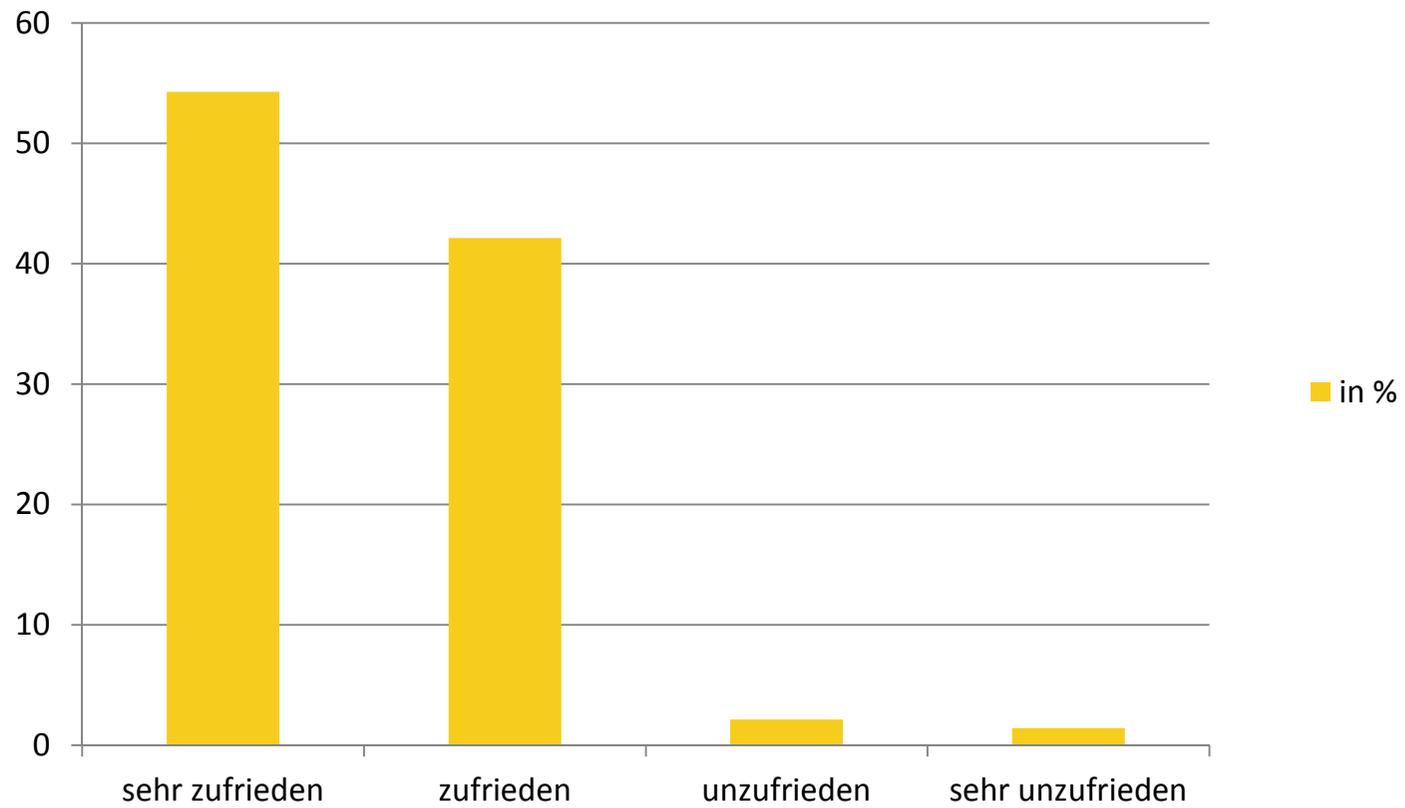


Gesprächsatmosphäre (Raum, Ruhe, Störung)

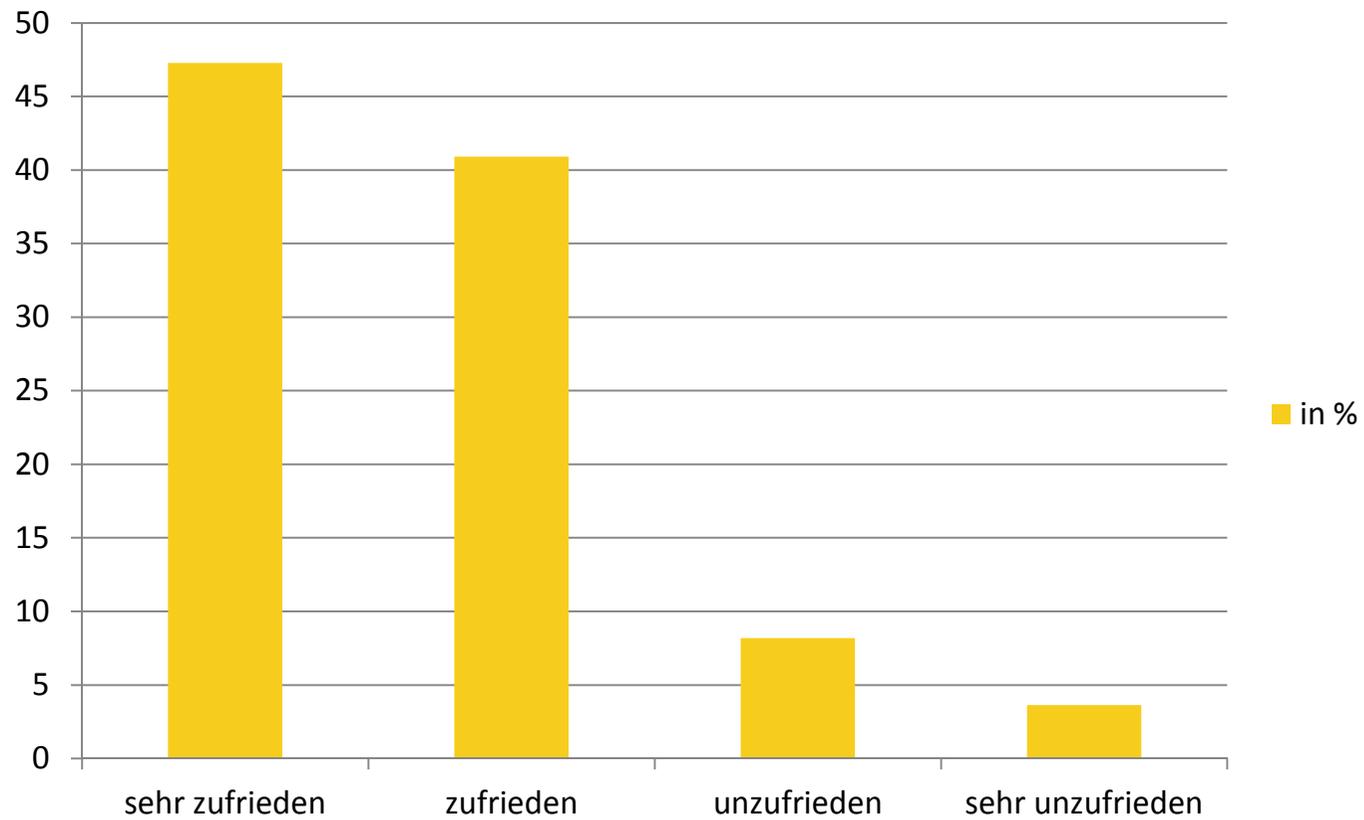




Umfassende und verständliche Information



Verständliche und nachvollziehbare Entscheidung





Das hat mir beim Besuch des Bürgerbüros Bauen besonders gefallen:

- Kurze/keine Wartezeit
- Freundlicher Empfang
- Hilfsbereitschaft
- Fachkompetenz
- Gute, zuvorkommende Beratung am Telefon und vor Ort
- Bereitwillige Unterstützung
- Schnelle Bearbeitungszeiten
- Schnelle/kompetente Auskunft
- Persönliche Ansprache von „Mensch zu Mensch“
- Öffnungszeiten
- Vertrauen bei Akteneinsicht
- Bequeme Sitzmöglichkeiten
- Sehr gute Betreuung (Kopierer)
- Erreichbarkeit über Mittagspause
- Helle Räume
- Keine typische Behördenatmosphäre
- Unkomplizierter Kontakt per Mail und Telefon
- Unkomplizierte Terminfindung
- Ausleihmöglichkeit der Statikpläne



Das hat mir beim Besuch des Bürgerbüros Bauen nicht gefallen:

- Montags keine Akteneinsicht
- Parkmöglichkeit
- Auskunft wässrig
- Dokumente können nicht gescannt werden
- Anderer Standort für Bürgerbüro Bauen wäre schöner
- Stuhlbeine sind Stolperfallen
- Innerhalb von 6 Wochen jeweils 10 €
- Schwer zu finden, da verschiedene Gebäude
- Es gibt keinen Kaffee
- Kopierer oft zu klein für große Pläne
- Sehr restriktive Auskunft des Bplans
- Größerer Tisch zur Planeinsicht wäre hilfreich
- Schlechte Internetpräsenz – lange gesucht wer zuständig ist
- Kein Kinderspielzeug
- Keine Hilfestellung bei Formular ausfüllen



LUDWIGSBURG

Welche Dienstleistung wünschen Sie sich zusätzlich im Bürgerbüro Bauen:

- Akteneinsicht auch montags
- Beratung auch montagvormittags, dafür anderer Wochentag nicht
- Dokumente scannen und per E-Mail senden, angeforderte Unterlagen nicht per Post sondern per Mail versenden
- Jeweilige Notariate vor Ort
- Anfragen per E-Mail beantwortet zu bekommen
- Kaffeeautomat für Besucher



LUDWIGSBURG

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Bürgerbüro Bauen:

- (Sehr) gut/ zufriedenstellend
- Sehr gute Organisation
- Positive Erinnerung
- Prima
- Gegenüber 90er Jahre sehr positiv

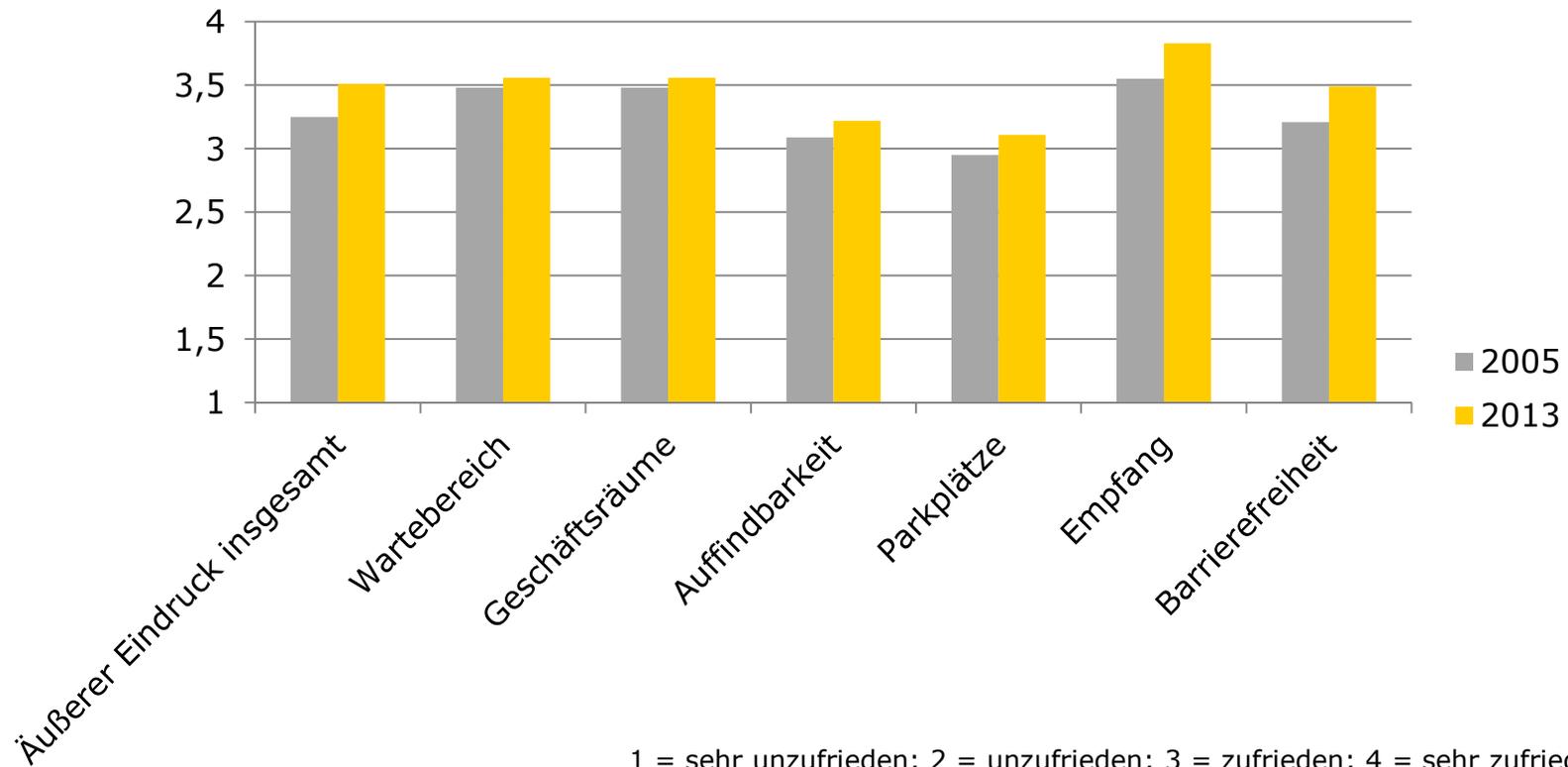


Was Ihnen sonst noch auf dem Herzen liegt:

- Gleichbehandlung aller Bauherren
- Alles in Ordnung/ weiter so
- Dankeschön für freundliche und konstruktive Zusammenarbeit
- Bitte Unterlagen lange aufbewahren und Eigentümer informieren, falls alte Unterlagen entsorgt werden
- Einmal die Woche Öffnungszeiten länger als 18 Uhr
- Kostenfreie Parkplätze
- Weniger Bürokratie
- Auskunft aus Baulastenverzeichnis 40 km gefahren und 10 € bezahlt (unwirtschaftlich)



Vergleich zur Kundenbefragung 2005



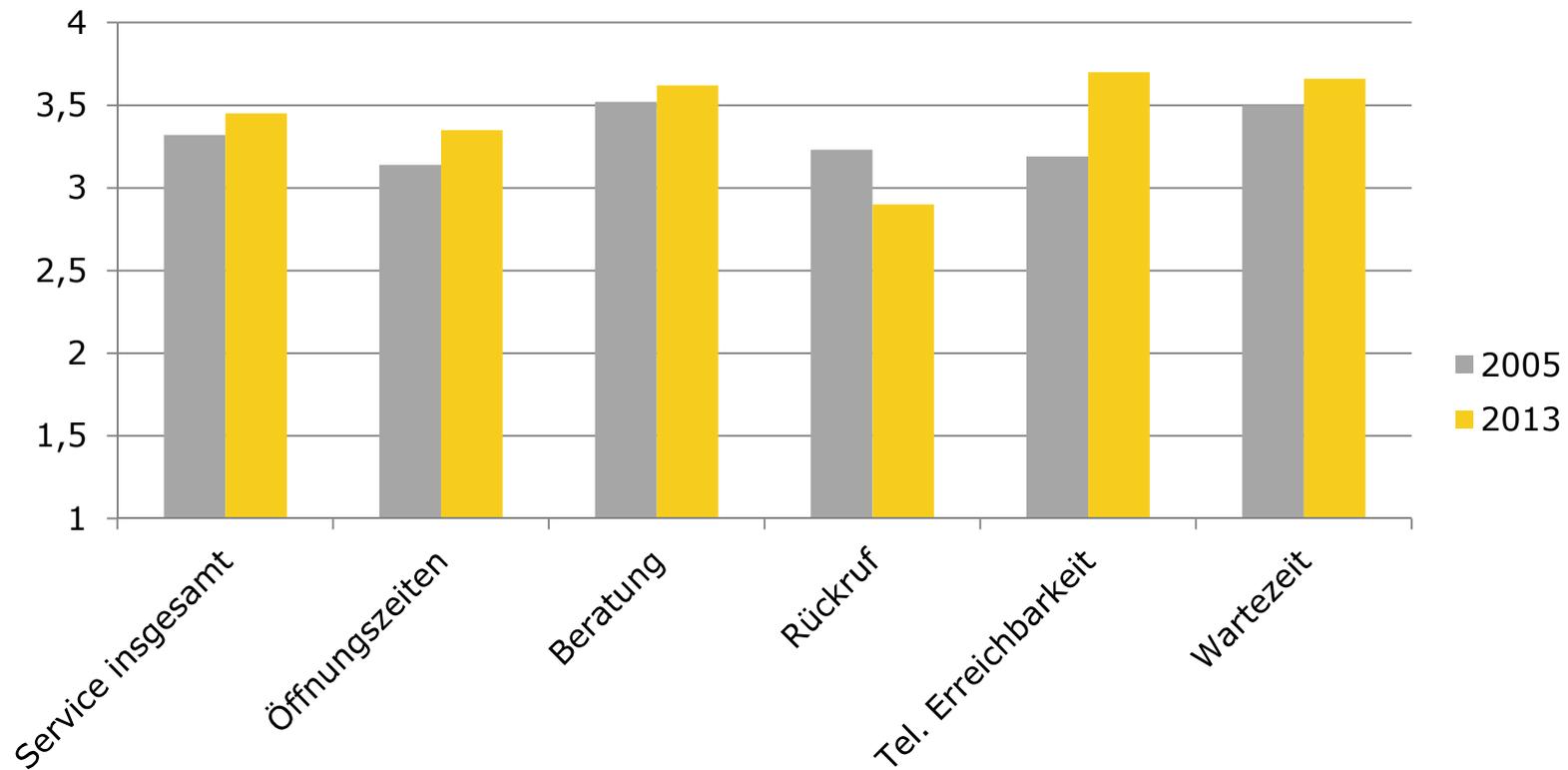
Vergleich zur Kundenbefragung 2005

	2005	2013	Tendenz
Äußerer Eindruck - insgesamt	3,25	3,51	↑
Wartebereich	3,32	3,51	↑
Geschäftsräume	3,48	3,56	↑
Auffindbarkeit	3,09	3,22	↑
Parkplätze	2,95	3,11	↑
Empfang	3,55	3,83	↑
Barrierefreiheit	3,21	3,49	↑

1 = sehr unzufrieden; 2 = unzufrieden; 3 = zufrieden; 4 = sehr zufrieden



Vergleich zur Kundenbefragung 2005



1 = sehr unzufrieden; 2 = unzufrieden; 3 = zufrieden; 4 = sehr zufrieden

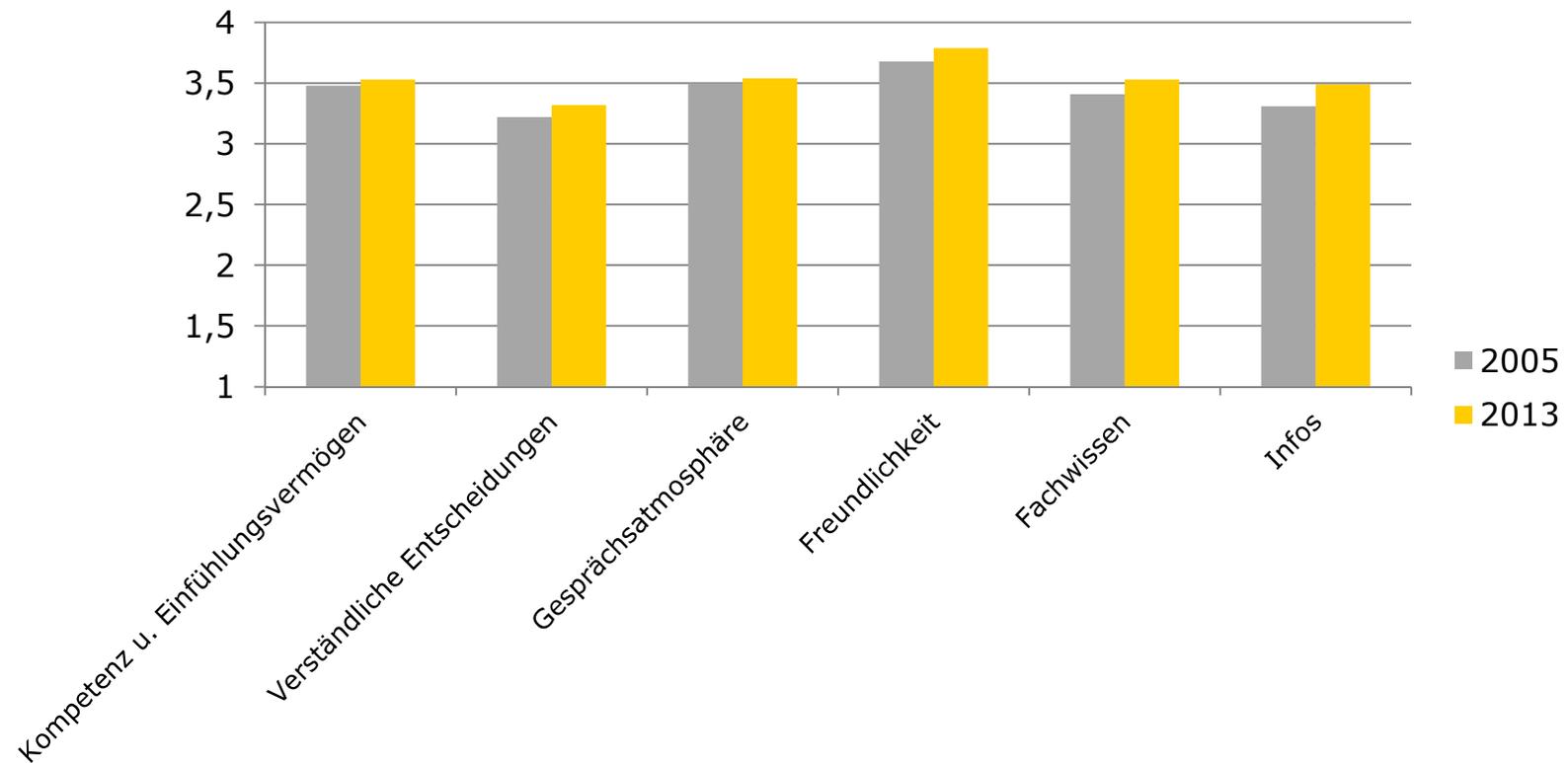
Vergleich zur Kundenbefragung 2005

	2005	2013	Tendenz
Entgegenkommen der Behörde - insgesamt	3,32	3,45	↑
Öffnungszeiten	3,14	3,35	↑
Beratung	3,52	3,62	↑
Rückruf	3,23	2,90	↓
Tel. Erreichbarkeit	3,19	3,70	↑
Wartezeit	3,50	3,66	↑

1 = sehr unzufrieden; 2 = unzufrieden; 3 = zufrieden; 4 = sehr zufrieden



Vergleich zur Kundenbefragung 2005



1 = sehr unzufrieden; 2 = unzufrieden; 3 = zufrieden; 4 = sehr zufrieden

Vergleich zur Kundenbefragung 2005

	2005	2013	Tendenz
Kompetenz und Einfühlungsvermögen - insgesamt	3,48	3,53	↑
Verständliche Entscheidungen	3,22	3,32	↑
Gesprächsatmosphäre	3,50	3,54	↑
Freundlichkeit	3,68	3,79	↑
Fachwissen	3,41	3,53	↑
Infos	3,31	3,49	↑

1 = sehr unzufrieden; 2 = unzufrieden; 3 = zufrieden; 4 = sehr zufrieden