

Stadt Thun, Bauinspektorat - Feedback Kundenzufriedenheit

1. Persönliche Angabe > Nutzergruppe

Anzahl Teilnehmer: 52

19 (36.5%): **Gesuchsteller**

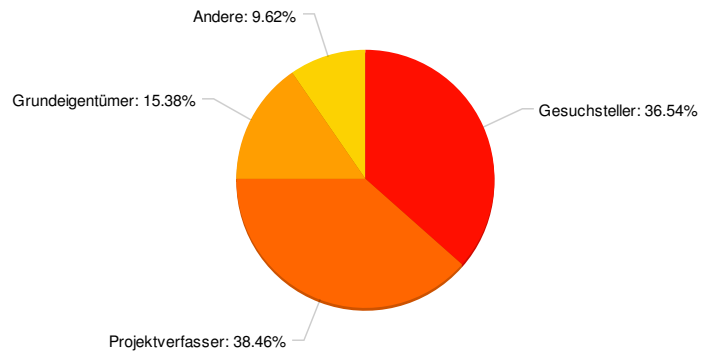
20 (38.5%):
Projektverfasser

8 (15.4%):
Grundeigentümer

5 (9.6%): **Andere**

Antwort(en) aus dem
Zusatzfeld:

- Grundeigentümer und
Gesuchsteller
- Voranfrage
- Amtsstelle
- Baubewilligung
(nachträglich)
- Studentin mit Anfrage:
Interview für Masterarbeit



2. Persönliche Angabe > Altersgruppe

Anzahl Teilnehmer: 52

- (0.0%): bis 25-jährig

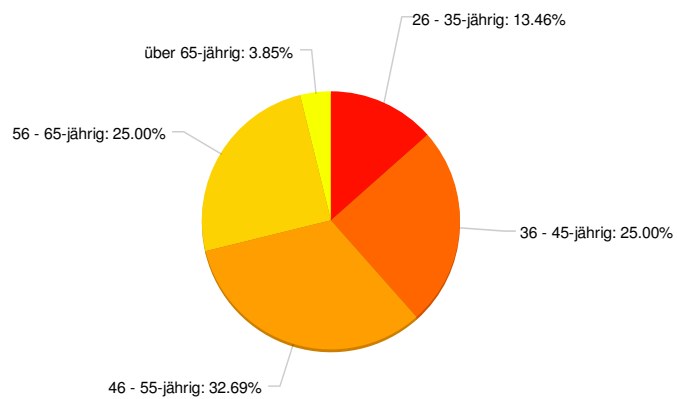
7 (13.5%): **26 - 35-jährig**

13 (25.0%): **36 - 45-jährig**

17 (32.7%): **46 - 55-jährig**

13 (25.0%): **56 - 65-jährig**

2 (3.8%): **über 65-jährig**



3. Persönliche Angabe > Grund des Kontakts

Anzahl Teilnehmer: 52

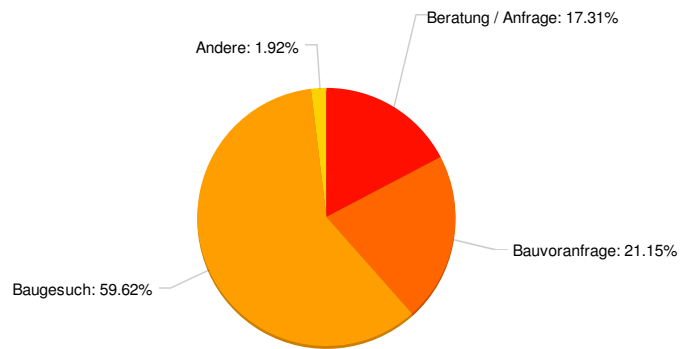
9 (17.3%): **Beratung / Anfrage**

11 (21.2%): **Bauvoranfrage**

31 (59.6%): **Baugesuch**

- (0.0%): **Baupolizei**

1 (1.9%): **Andere**



4. Persönliche Angabe > Häufigkeit des Kontakts

Anzahl Teilnehmer: 52

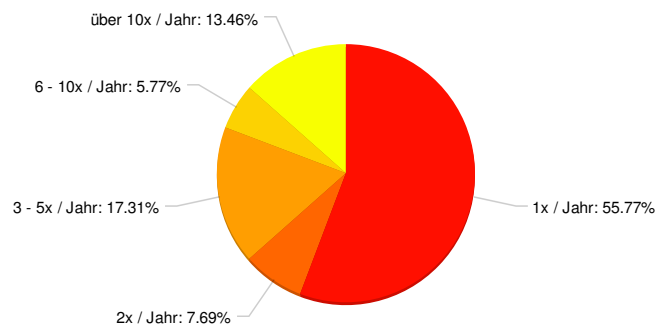
29 (55.8%): **1x / Jahr**

4 (7.7%): **2x / Jahr**

9 (17.3%): **3 - 5x / Jahr**

3 (5.8%): **6 - 10x / Jahr**

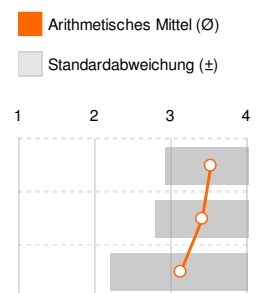
7 (13.5%): **über 10x / Jahr**



5. Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des Bauinspektorats Thun?

Anzahl Teilnehmer: 52

	ungenügend (1)		eher ungenügend (2)		gut (3)		sehr gut (4)		keine Angabe (0)	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	
Standort	-	-	2x	4.00	14x	28.00	22x	44.00	12x	3.53 0.60
Persönlich / Schalter	-	-	2x	4.00	14x	28.00	15x	30.00	19x	3.42 0.62
Telefonisch	4x	7.69	5x	9.62	19x	36.54	19x	36.54	5x	3.13 0.92



6. Bemerkungen / Wünsche

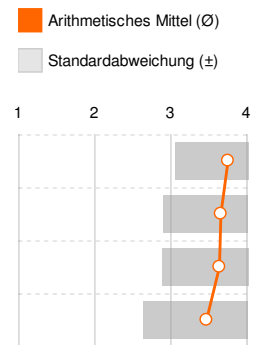
Anzahl Teilnehmer: 10

- Die Schranke sollte weg und man kann einfacher wie früher mit den Leute reden.
- Es ist angenehm, dass das Dossier von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der Bauverwaltung bearbeitet wird. Ich wurde nicht ständig an andere Personen verwiesen.
- Erreichbarkeit zu Bürozeiten wäre nicht zu viel verlangt. In der Privatwirtschaft wäre 1/2 tägige Erreichbarkeit absolut undenkbar.
- Öffnungszeiten
- nie persönlichen Kontakt gehabt.
- Nur vormittags erreichbar. Nachmittägliche Erreichbarkeit wäre sehr wünschenswert:
 - Spontane Fragen können erst am nächsten Tag geklärt werden
 - Für Teilzeitarbeitende, die nur nachmittags arbeiten, sehr umständlich
- hatte bis jetzt nur Telefonisch Kontakt und kann nur dies beurteilen
- Telefonisch nur am Morgen erreichbar ist aus meiner Sicht nicht dem Bedürfnis folgegeleistet
- meine Anfrage erfolgte online
- Telefon nur am Vormittag besetzt.

7. Wie beurteilen Sie die bedienende Person?

Anzahl Teilnehmer: 48

	ungenügend (1)		eher ungenügend (2)		gut (3)		sehr gut (4)		keine Angabe (0)		Arithmetisches Mittel (Ø)	Standardabweichung (±)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ			
Freundlichkeit	2x	4.17	1x	2.08	4x	8.33	41x	85.42	-		3.75	0.70
Kompetenz	2x	4.17	2x	4.17	6x	12.50	37x	77.08	1x		3.66	0.76
Hilfsbereitschaft	2x	4.17	2x	4.17	7x	14.58	36x	75.00	1x		3.64	0.76
Lösungsorientierung	3x	6.38	1x	2.13	13x	27.66	29x	61.70	1x		3.48	0.84



8. Bemerkungen / Wünsche

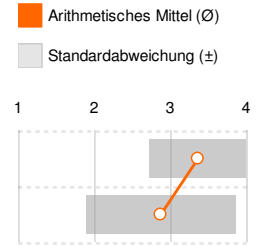
Anzahl Teilnehmer: 6

- Danke [REDACTED], sehr freundliche und lösungsorientierte Dienstleistung
- Die Herren [REDACTED] und [REDACTED] sind sehr kompetent und Hilfsbereit.
- Meine Anfrage wurde innerhalb von 24 Stunden beantwortet, unkompliziert und sympathisch.
- sachlich, fachlich und speditiv!
- Habe das Bauinspektorat weder als Partner noch als Berater wargenommen sondern nur als Kontrollorgan. Bin enttäuscht.
- nie Kontakt gehabt.

9. Wie beurteilen Sie die zeitliche Bearbeitung Ihres Anliegens?

Anzahl Teilnehmer: 48

	sehr lang (1)		eher lang (2)		eher kurz (3)		sehr kurz (4)		keine Angabe (0)		Arithmetisches Mittel (\bar{x})	Standardabweichung (\pm)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ			
Reaktionszeit	-	-	4x	8.33	23x	47.92	21x	43.75	-	-	3.35	0.64
Verfahrensdauer	4x	8.51	9x	19.15	14x	29.79	12x	25.53	8x		2.87	0.98



10. Bemerkungen / Wünsche

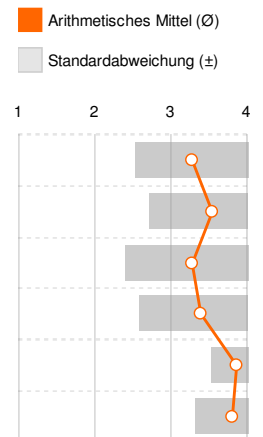
Anzahl Teilnehmer: 7

- Die Baubewilligungsphase der [redacted] war kurz und einfach. Frühere Bewilligungsphasen waren oft lange und umständlich.
- Meinem Wunsch der Reaktionszeit von ca. 1 Woche wurde entsprochen. Danke!
- Gewünschte Unterlagen auch weiterleiten, damit keine Verzögerungen entstehen (8 Wochen)! Eingehende Amtsberichte nach Erhalt weiterleiten, damit Planungsprozess nicht unnötig verzögert wird.
- Ich war sehr angenehm überrascht, dass die Baubewilligung so rasch ins Haus flatterte!
- Die für den Gesuchsteller gesetzten Fristen sind deutlich kürzer als die, die vom Bauinspektorat benötigt werden. Längere Fristen wären wünschenswert.
- Ist kein Vorwurf, ist mir bekannt. Ist CH-weit gleich. Ich lebe damit.
- Leider dauerte das Verfahren statt den ordentlichen 30 Tage, 45 Tage.

11. Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit unserer Rückmeldungen?

Anzahl Teilnehmer: 48

	schlecht (1)		eher schlecht (2)		eher gut (3)		sehr gut (4)		keine Angabe (0)		Arithmetisches Mittel (\bar{x})	Standardabweichung (\pm)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ			
Bauentscheid	1x	2.33	2x	4.65	13x	30.23	12x	27.91	15x		3.29	0.76
Bauvoranfrage-Antwort	1x	2.22	4x	8.89	5x	11.11	25x	55.56	10x		3.54	0.82
Verfügungen	2x	4.65	1x	2.33	10x	23.26	12x	27.91	18x		3.28	0.89
Briefe	1x	2.44	2x	4.88	8x	19.51	14x	34.15	16x		3.40	0.82
E-Mail	-	-	-	-	5x	11.36	33x	75.00	6x		3.87	0.34
Persönlich (Telefon / Sc...	-	-	1x	2.33	4x	9.30	26x	60.47	12x		3.81	0.48



12. Bemerkungen / Wünsche

Anzahl Teilnehmer: 6

- Als Leihe/Privatperson ist das Verstehen und Umsetzen diverser schriftlicher Antworten und Auflagen schwierig.
- Geringfügige Pendenzen, Fehlende Unterlagen oder Fragen könnten einfacher und effizienter im Gespräch (Telefon) bereinigt werden, damit nicht immer der schriftliche Briefverkehr zu Verzögerungen führt.
- Auf unser Anliegen wurde nicht eingetreten.
Ich vermisse die Lösungsbereitschaft.
Wird bei der Stadt Thun wirklich nur verhindert und nicht geholfen??
- Beamtensprache mit vielen Artikeln. In 10 Seiten wird gesagt, was eigentlich auf einer halben Platz hätte.
- Gut
- Bei der Beurteilung der schlechten Verständlichkeit meine ich nicht die Auskunft der Mitarbeiter sondern das System und Vorgehen für das Verlangen einer Baubewilligung für den Ersatz der alten Ölheizung durch eine Gasheizung

13. Welche Erwartungen haben Sie generell an das Bauinspektorat Thun?

Anzahl Teilnehmer: 29

- gute Erreichbarkeit, rasche Rückmeldungen (oft eilt es wie überall), kundenorientierte Haltung
- Dienstleistungsstandard halten.
 - Projekt-/Aufwand-Verhältnismässigkeit optimieren. Als Grundeigentümer/Privatperson, ist für mich nicht nahvollziehbar wie für Kleinst-Vorhaben (>CHF 10') Aufwandkosten von rund CHF 2' anfallen um eine Bewilligung zu erlangen. Als Leihe bin ich nicht fähig die geforderten (zu)anspruchsvollen Unterlagen und damit verbundenen Ansprüche, selbständig zu erstellen.
- Schnelle Rückmeldung bei Vorabklärungen.
Umfangreiche Rückmeldung bei Vorabklärungen, damit die meisten Fragen bei Einreichung geklärt sind.
- unkomplizierter, weniger Bürokratie, pragmatischer
- Lösungsorientierte Beratung
 - Einigermassen rasche Bearbeitungen und Rückmeldungen
 - Verhältnismässiges Denken
 - Konstruktives Denken
 - Konkrete Aussagen machen
- Eine rasche und im Interesse der Unternehmer speditive Abwicklung.
In diesem Baugesuch [REDACTED] alles perfekt gelaufen

Wenn das der Standard wird dann können wir Thuner nur gewinnen.

Für Unternehmen sollte auch eine gewisse Toleranz vorhanden sein,..

- Weiter so, war sehr zufrieden.
- Kundenfreundlich und lösungsorientiert, so dass Bauvorhaben bestmöglich umgesetzt werden können.
- Lösungsorientiertes und kundenfreundliches Verhalten
- Konstruktive Vorschläge und gleiches Recht für alle
- Mutigere und lösungsorientierte Entscheide mit gesundem Menschenverstand fällen und nicht in jedem Projekt einen möglichen "Fallstrick" suchen.
- Das diese an einer Lösung interessiert sind, leider war das bisher noch nie der Fall.
Wir haben nicht viel Kontakt mit dem Bauinspektorat (ca. 8 x in 20 Jahren).
- Ein bisschen mehr Flexibilität bei Attikawohnungen wäre sicher nicht falsch. Das hat aber nichts mit der Verfahrensleiterin zu tun!
- Dass das Bauinspektorat als Partner auf Augenhöhe berätet und zusammen mit dem Bauherrn eine pragmatische Lösung und im Interesse der Steuerzahler agiert.
- Ich bin mir bewusst, dass die Gesetzgebung immer ein umfassenderes Ausmass annimmt. Für einen Bauherrn wird das aber immer mehr zu einer unerträglichen finanziellen Belastung. Obwohl es bei uns lediglich um eine Umnutzung einer bestehenden Liegenschaft, ohne Änderung der Zone und ohne Änderungen der Fassade geht, mussten umfangreiche Vorabklärungen gemacht werden. Bei uns sind Kosten von über [REDACTED] entstanden nur bis zur Einlage einer

Baubewilligung. Das ist aus meiner Sicht viel zu teuer !!!

Betreffend Vorschriften und Auflagen ist dringender Handlungsbedarf nach unten.

- unkomplizierte fachlich kompetente Auskünfte
- Weiter so.
- Ich erwarte von dem Bauinspektorat eine fachkundige Auskunft zu einem Anliegen und Vorhaben eines Projektes, wie das auch für mich perfekt gemacht wurde.
Wo ich enttäuscht bin, dass für einen gleichwertigen Heizungsersatz eine Baubewilligung zu beantragen ist zu der man nach dem Ausfall einer Heizung eigentlich nur wieder heizen möchte, und mir kommt es nun so vor, dass es mehr um die doch recht hohe Gebühr von Fr. 685.00 geht. Denn wenn man dies korrekt abgeklärt und geplant hat, es das Bauinspektorat dazu nicht braucht.
- Pragmatisches Vorgehen bei kleinen Projekten. In unserem Fall handelte es sich um ein Baugesuch für die Installation von 2 Screens im Schaufenster des [REDACTED]. Bei diesem Bauvorhaben haben wir das pragmatische Vorgehen der involvierten Personen des Bauamtes erleben dürfen.
- Hilfsbereitschaft bei oftmals eher komplexen Fragen. Kompetente und verbindliche Aussagen
- Gute Beratung bei einer Voranfrage und Weiterbegleitung für ein Baugesuch
- Dienstleistungsorientierung, Freundlichkeit, Pragmatismus und Hilfsbereitschaft
- Persönliche Beratung auch wenn noch kein definitives Projekt vorliegt. In Rahmen eines unverbindlichen, beratenden Gesprächs. Das würde manchmal bei der Entscheidungsfindung für ein Projekt sehr helfen. Da spüre ich manchmal eine eher ablehnende Haltung beim Bauinspektorat. (Aber nicht immer und ich verstehe es ein bisschen auch, weil wohl von manchen Leuten dann beim Wort genommen wird. Das muss man halt einfach klar stellen, dass es unverbindlich ist.)
- Besten Dank für die gute Zusammenarbeit.
- eine kompetente Antwort auf meine Frage zu erhalten.
- Lösungsorientierter und kundenfreundlicher Service
- Formulare, welche auch Laien verstehen (für kleine Baugesuche)
- Kompetente und Lösungsorientierte Unterstützung
- Mein Wunsch wäre, dass alle Gesuchssteller jeweils genau gleich behandelt werden würden...
Das scheint mir nicht in jedem Fall immer gelebt zu werden.

Habe das leider selber erlebt. Daher wäre dies meine Erwartung ans Bauinspektorat

14. Welche Erwartungen / Bemerkungen / Wünsche haben Sie generell an die Stadtverwaltung Thun?

Anzahl Teilnehmer: 19

- das gleiche wie ans Bauinspektorat
- Vorgehen und Handlungen sollen nachhaltig und nicht politisch motiviert sein.
- Lösungorientierte Beratung
- Einigermassen rasche Bearbeitungen und Rückmeldungen
- Verhältnismässiges Denken
- Konstruktives Denken
- Konkrete Aussagen machen
- Rasche und einfach Abwicklung. Abbau der Schranken. Die telefonische Abwicklung wurde schlechter (Telefonzeiten)

Keine Grossstadt Allüren annehmen und einfach bescheiden den Job machen..

- Positive Einstellung gegenüber dem Bürger
- Offene Punkte besser abklären, anstelle schnelle Antwort
- Siehe vorherige Antwort
- Wie gesagt, ein bisschen mehr Flexibilität von den Entscheidungsträgern.
- Fokus aufs Wesentliche
- Bitte setzen Sie sich ein für eine Vereinfachung und Entschlackung der Bauvorschriften!!!
- Keine, da ich von Bern bin
- Ich wünsche mir eine fachkundige Auskunfts- und Beratungsstelle (wie ich dies von Ihnen auch den Eindruck habe), welche einer Bauherrschaft bezüglich der Bewilligungs-Vorgaben Auskunft gibt und dabei auch mithilft das Projekt Gesetzeskonform zu realisieren. Ich verurteile es, wenn eine Baubehörde zur Bauverhinderungsbehörde würde, aus Angst vor Entscheidungen hätte, weil eventuell einen kleiner Punkt durch einen Jurist angezweifelt werden könnte.

Beim Bauinspektorat der Stadt Thun wurde ich bis heute gut und lösungsorientiert für bauliche Anliegen unterstützt.

Freundliche Grüsse

██████████
████████████████████
██████████████
██████████████████

- Rasche Reaktion. Kompetente und verbindliche Rückmeldung
 - Meine Erwartungen an Thun und seiner Ämter ist, dass Sie das Leben fördern in der Region. Es Unternehmern einfach machen Fuss zu fassen oder sich weiterzuentwickeln. Nur so können neue Arbeitsplätze geschaffen werden, die Junge Menschen anziehen.
 - Meine Erwartungen wurden trotz eher negativem Bescheid des Vorbaugesuches erfüllt. So weiss ich nun, was baubewilligungsfähig sein könnte und was wohl keine Chance haben wird.
- Besten Dank ██████████!
Beste Grüsse, ██████████
- Das die Fristen auch von ihrer Seite eingehalten werden.
 - weiter so
 - Kompetente und lösungsorientierte Unterstützung
 - Aktuell meistern sie die Covid Krise sehr professionell und das macht Freude. Man ist Kompromissbereit und Kulant. Das würde ich mir auch sonst eigentlich wünschen. In Thun wird alles schon sehr streng angeschaut und beurteilt.