

**Betreff:****Statistik der Baugenehmigungsverfahren und Bericht zur  
Kundenumfrage**

<i>Organisationseinheit:</i> Dezernat III 60 Fachbereich Bauordnung und Brandschutz	<i>Datum:</i> 23.05.2018
---	-----------------------------

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Sitzungstermin</i>	<i>Status</i>
Planungs- und Umweltausschuss (zur Kenntnis)	30.05.2018	Ö
Wirtschaftsausschuss (zur Kenntnis)	01.06.2018	Ö

**Sachverhalt:**

Im Jahr 2015 erfolgte eine koordinierte Unternehmensbefragung zur Zufriedenheit von Unternehmen in der Stadt Braunschweig. Dabei wurden unter anderem auch die Leistungen des Referats Bauordnung bewertet. Allerdings haben seinerzeit nur 0,7 % der befragten 5.700 Unternehmen eine Einschätzung zum Referat Bauordnung gegeben, so dass das Ergebnis nur bedingt als repräsentativ eingestuft werden konnte.

Gleichwohl wurden die Kritikpunkte von der Verwaltung aufgenommen. Es folgten organisatorische Maßnahmen, wie die Bildung des Fachbereichs Bauordnung und Brandschutz (bestehend aus dem Referat Bauordnung und dem neuen Referat Brandschutz und Wiederkehrende Prüfungen), um sowohl die Genehmigungssachbearbeitung zur Beschleunigung der Verfahren zu entlasten, als auch den gestiegenen Anforderungen im Bereich des Brandschutzes gerecht zu werden. Darüber hinaus führte das Referat Bauordnung eine Kundenbefragung durch, die an die konkreten Leistungen der Bauaufsicht (Erteilung von Baugenehmigungen, Beratung) gekoppelt wurde, um durch gezielte Ansprache eine höhere Umfragebeteiligung und repräsentativere Rückmeldungen zu erreichen. Zum Ergebnis der organisatorischen Maßnahmen und der Kundenbefragung berichte ich wie folgt:

**Anzahl der Baugenehmigungen und durchschnittliche Bearbeitungszeiten**

Die Anzahl der im Referat Bauordnung erteilten Baugenehmigungen ist innerhalb der letzten drei Jahre um rund 10 % gestiegen (2014 = 1133, 2017 = 1242 Baugenehmigungen, einschließlich Bauvorbescheiden, Befreiungen und Abweichungen – ohne Werbeanlagen).

Die Bauverwaltung hat in den letzten Jahren großflächig die Entwicklung von Wohnbauflächen vorangebracht, um dem steigenden Bedarf an Wohnungen und Bauplätzen begegnen zu können. Der gesamtstädtische Stellenwert im Bereich Wohnen sowie dessen hohe Nachfrage hat sich bisher und wird sich auch noch zukünftig deutlich auf das Arbeitsvolumen der Bauaufsicht auswirken.

Auch hat die Anzahl der Anträge für große und teilweise komplexe Wohnbauvorhaben, die im Verhältnis zu Ein- und Zweifamilienhäusern mit einem signifikant höheren Bearbeitungsaufwand verbunden sind, stark zugenommen (genehmigte Wohneinheiten: 2015 = 562, 2016 = 971, 2017 = 1.069 Wohneinheiten (inkl. Bauanzeigen)).

Die Bearbeitungszeiten fallen naturgemäß sehr unterschiedlich aus. Ein erheblicher Teil der Bauanträge wird in kurzer Zeit beschieden: So konnten 44 % der Verfahren bereits innerhalb von 40 Kalendertagen erledigt werden. 70 % aller Anträge und Anfragen wurden nach drei Monaten, 85 % nach fünf Monaten beschieden. Die verbleibenden 15 % (205) mit Bearbeitungszeiten über fünf Monaten sind auf sehr unterschiedliche und vielfältige Ursachen zurückzuführen, was sich aus Stichproben ergab (beispielsweise fehlende Unterlagen und mangelnde Mitwirkung Bauherr, versäumte Fristbuchungen, Altfälle etc.).

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für Bauanträge lag 2017 bei etwas über drei Monaten (99 Kalendertage). Zu berücksichtigen ist dabei auch, dass der Bearbeitungsaufwand gestiegen ist und neben den kontinuierlich neu eingehenden Bauanträgen parallel die Abarbeitung des nach wie vor sehr hohen Bestands (Antragsstau aus den Vorjahren) an offenen Genehmigungsverfahren erfolgen muss.

Die Nachverdichtungen bereits bebauter Flächen, zunehmende Nutzungsänderungen in Bestandsgebäuden, Gesetzesänderungen (Störfallrecht) und Informationsansprüche bzw. Betroffenheiten Dritter erfordern mittlerweile einen deutlich höheren Prüfaufwand als auch Abstimmungsbedarf zum Teil mit einer Vielzahl von Beteiligten innerhalb der Genehmigungsverfahren. Hinzu kommt ein erheblicher Aufwand für Schlussabnahmen, Nachträge und Mängelbeseitigung oder die Anforderung von technischen Nachweisen nach Abschluss der Baumaßnahme. Auch wird es in den nächsten Jahren vermehrt Bauanträge seitens der TU Braunschweig geben, da die Universität die Bauherreneigenschaft übernommen hat und damit die Stadt und nicht mehr das Ministerium Genehmigungsbehörde ist.

Im Ergebnis bleibt die Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten auf unter drei Monate neben der fachlichen und rechtlichen Qualität nach wie vor eines der wichtigsten Ziele der Bauaufsicht, um zügige und sichere Investitionen zu ermöglichen.

### **Bericht zur Kundenumfrage**

Seit Ende September 2016 wurde im Referat Bauordnung eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Bis November 2016 haben sich 14 % der Bauherren, Investoren und Entwurfsverfasser beteiligt, bis August 2017 waren es noch 12 %. Der Anteil ist bis Februar 2018 auf 9 % gesunken (156 ausgefüllte Fragebögen im Verhältnis zu bis dahin 1687 erteilten Bescheiden).

Bei der ersten Zwischenauswertung der Umfrage im November 2016 wurden bei der Bauaufsicht die Kriterien Bearbeitungsdauer, Transparenz des Verfahrens und zum Teil die Erreichbarkeit der Mitarbeiter eher kritisch bewertet. Die übrigen Kriterien, wie fachliche Beratung, Verständlichkeit der Schreiben/ Formulare, Freundlichkeit und Internetauftritt bewegen sich innerhalb des gesamten Umfragezeitraums hauptsächlich im oberen, positiven Feld (sehr zufrieden, zufrieden, noch zufrieden). Die fachliche Beratung und die Freundlichkeit fallen hier besonders ins Auge und spiegeln den fachlichen und serviceorientierten Qualitätsanspruch der Bauaufsicht wider.

Bei den oben genannten, zunächst kritisch bewerteten Kriterien ist im Laufe der Umfrage eine deutliche Verschiebung der Anzahl der Bewertungen zugunsten der positiven Felder festzustellen, das heißt, sowohl bei der Bearbeitungsdauer, als auch bei der Transparenz des Verfahrens und der Erreichbarkeit der Mitarbeiter zeichnete sich ein spürbar positiver Trend ab (siehe Anlagen).

Da das Interesse zur Teilnahme an der Umfrage nach eineinhalb Jahren offenkundig zurückgeht, ein grundsätzliches Bild aus den bisherigen Ergebnissen gewonnen wurde und weitere Fragebögen mit neuen Anregungen/Kritikpunkten kaum noch erwartet werden, wurde die Umfrage zunächst beendet. Die Verbesserung der Servicequalität wird weiterhin mit hoher Priorität verfolgt

I. A.

Hornung

**Anlage/n:**

- 1) Laufzeiten in der Bauaufsicht 2017
- 2) Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit der Bauaufsicht – Bearbeitungsdauer
- 3) Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit der Bauaufsicht – Transparenz des Verfahrens
- 4) Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit der Bauaufsicht – telefonische Erreichbarkeit
- 5) Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit der Bauaufsicht – persönliche Erreichbarkeit