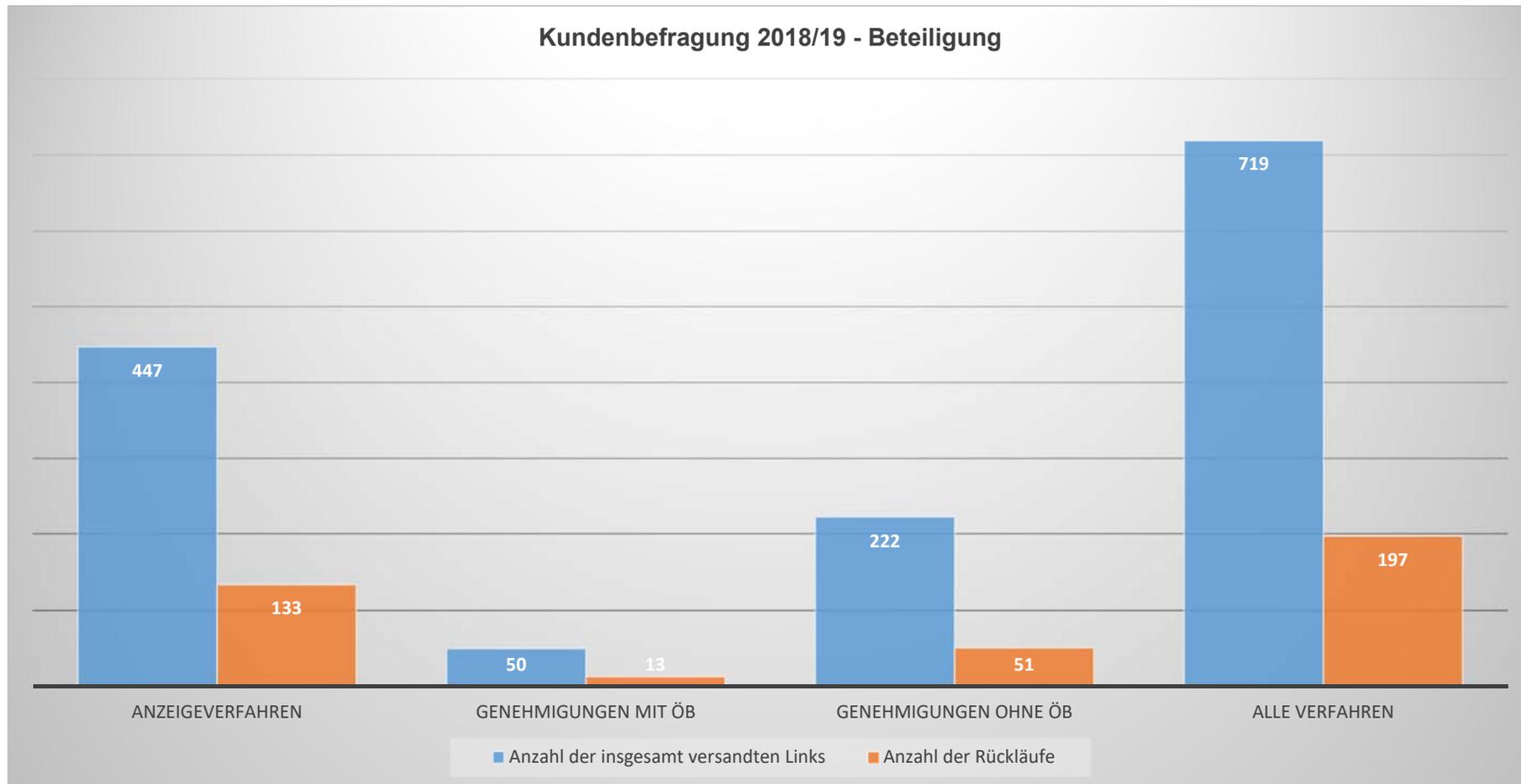


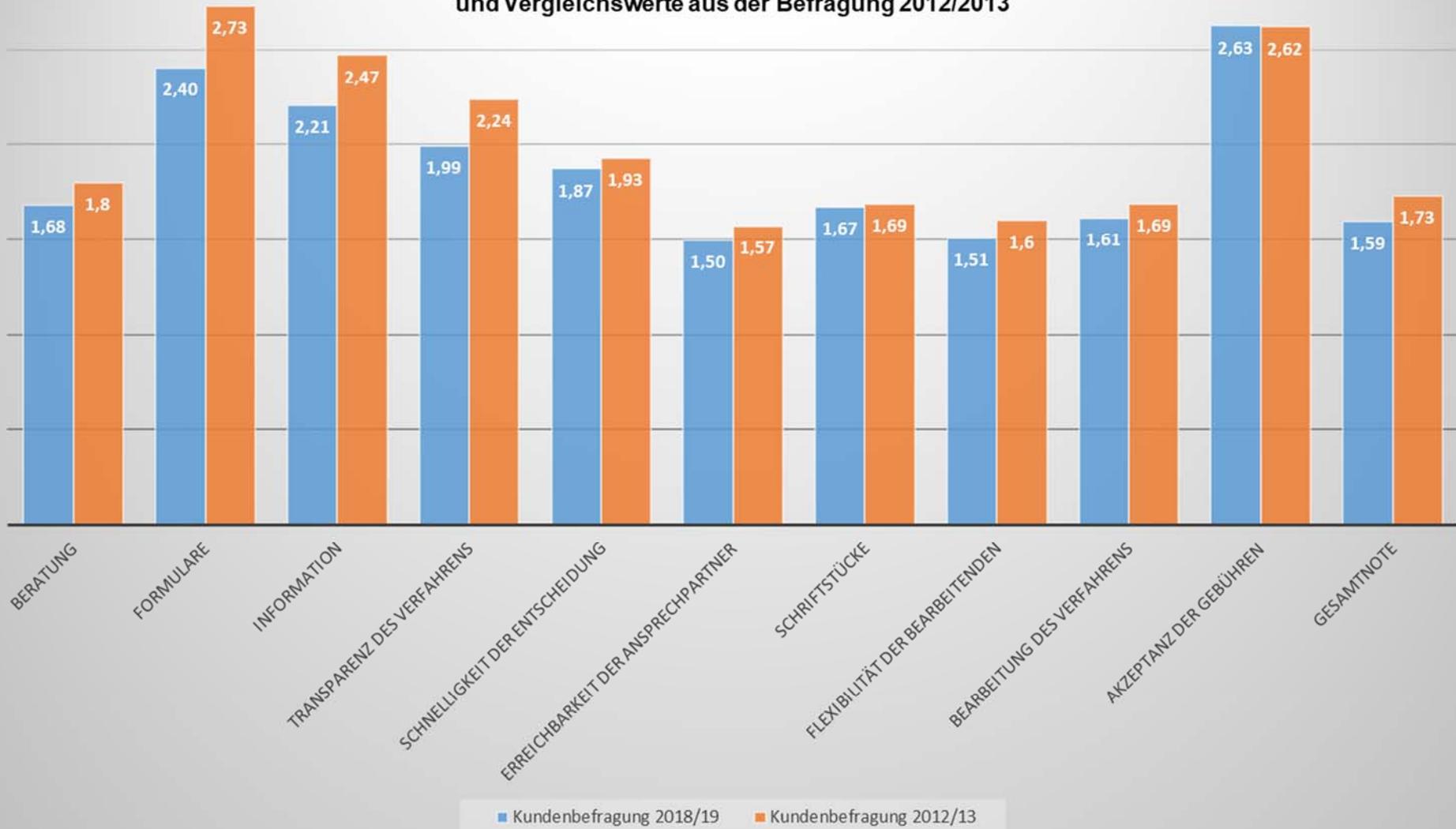
# Kundenbefragung 2018/19

## Ergebnisse in grafischer Darstellung und Rohdaten

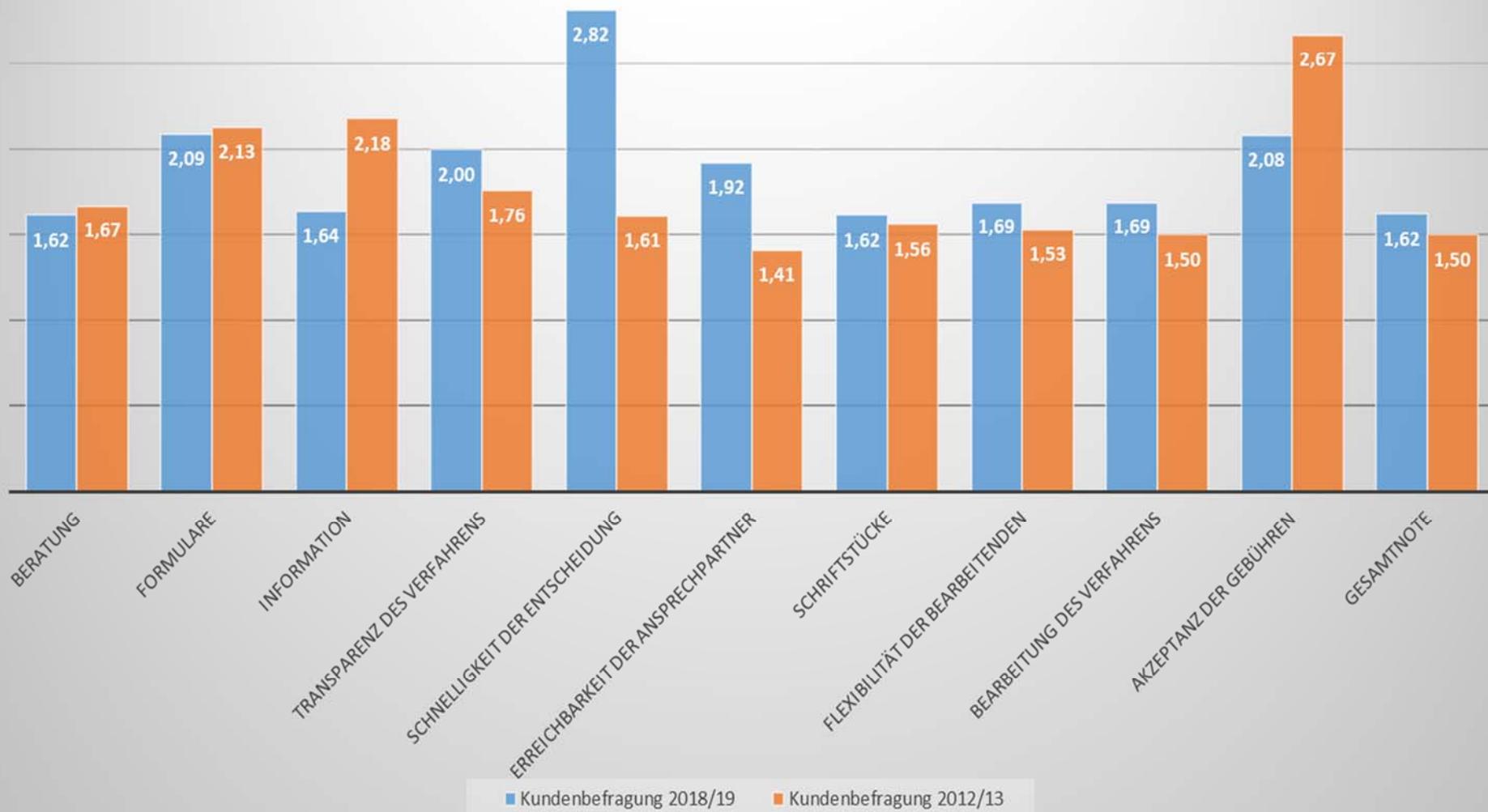
---



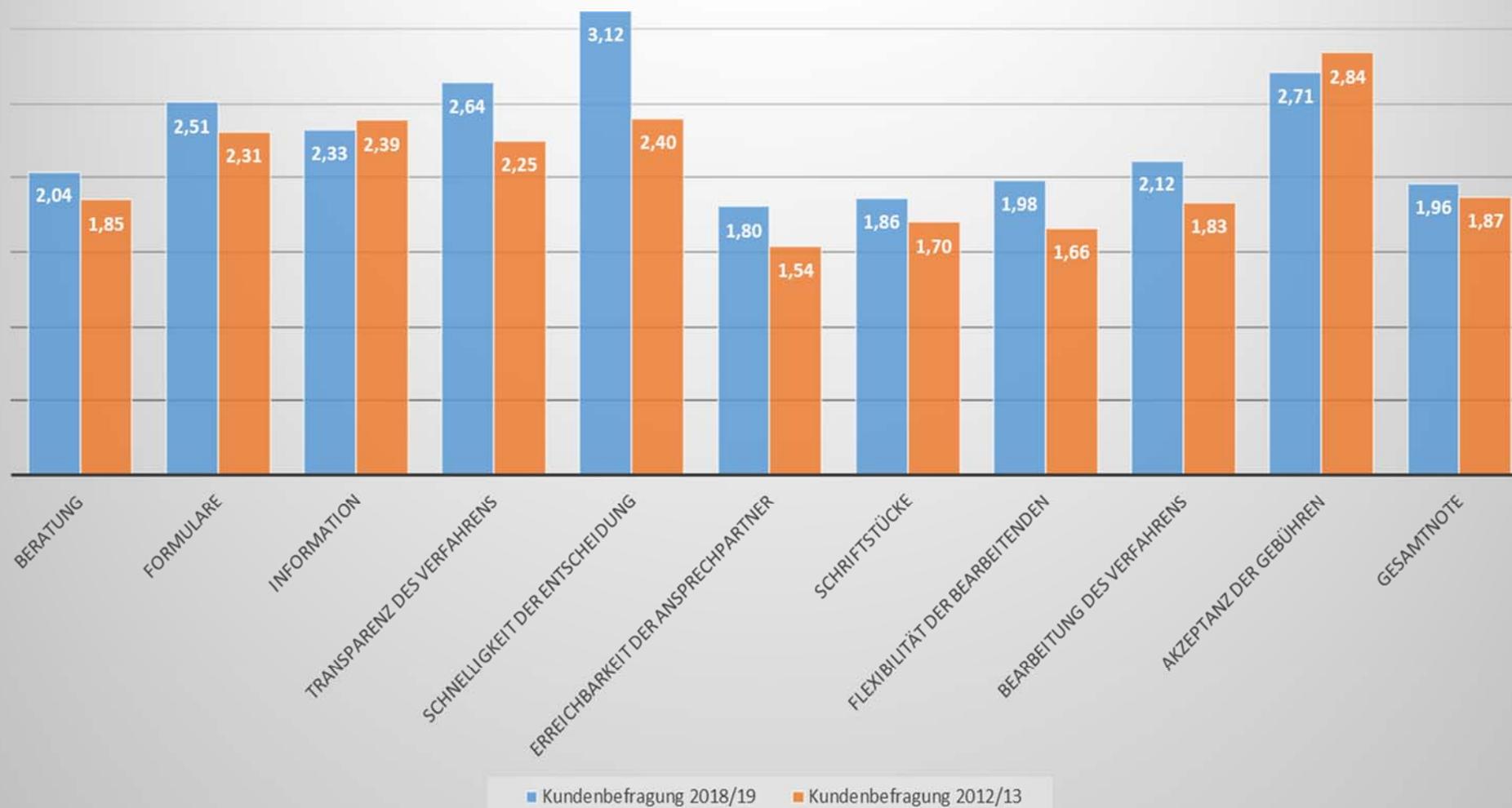
Durchschnittsnoten für Anzeigeverfahren nach § 15 BImSchG für die einzelnen Kriterien und Vergleichswerte aus der Befragung 2012/2013



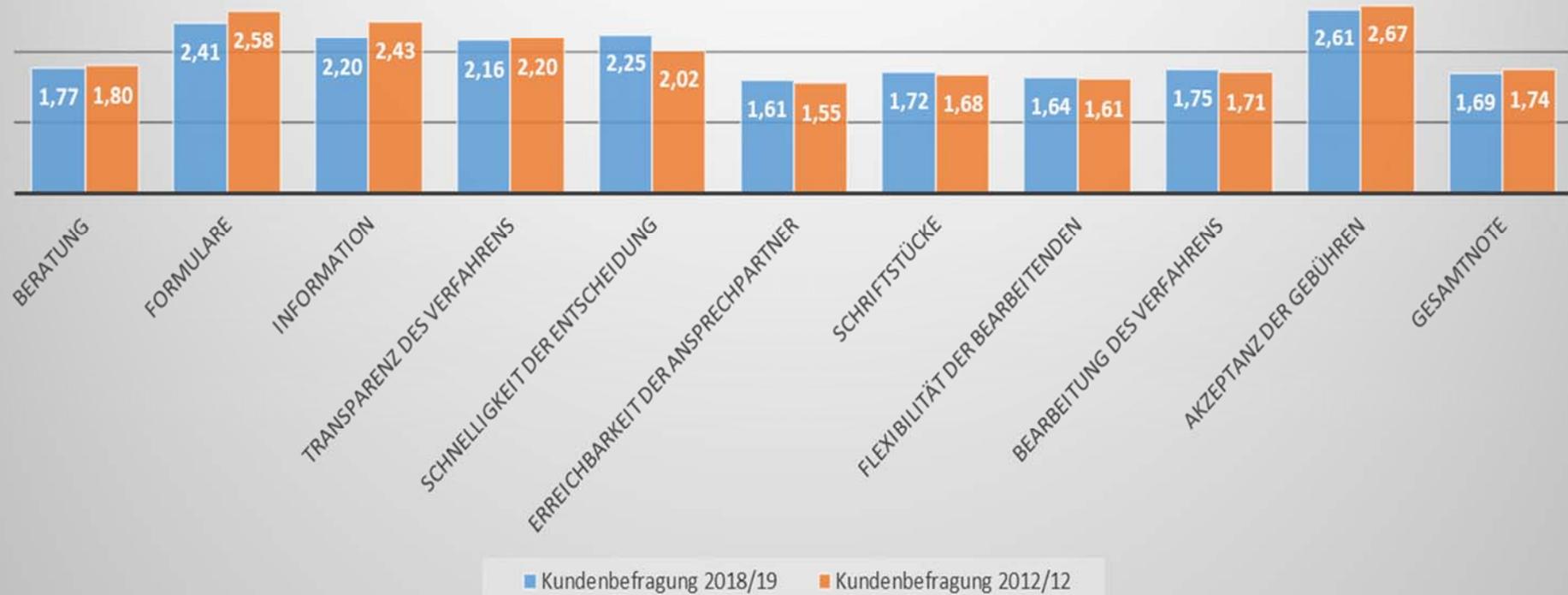
Durchschnittsnoten für Genehmigungsverfahren nach BImSchG mit Öffentlichkeitsbeteiligung für die einzelnen Kriterien und Vergleichswerte aus der Befragung 2012/2013



Durchschnittsnoten für Genehmigungsverfahren nach BImSchG ohne Öffentlichkeitsbeteiligung für die einzelnen Kriterien und Vergleichswerte aus der Befragung 2012/2013



Durchschnittsnoten für die einzelnen Kriterien (alle Verfahren) und Vergleichswerte aus der Befragung 2012/2013



Kundenbefragung 2018/19										
Landesweite Auswertung										
Rechtsgebiet	BlmSchG Anzeigen §15									
Auswertungszeitraum	01.10.2018 - 31.10.2019									
Anzahl Datensätze	133									
Einzelbewertungen										
Absolute Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig	Antw. Gesamt	Summe gewichtet	Note Ø
Beratung	3	68	46	9	5	0	2	133	219	1,68
Formulare	9	25	53	25	14	6	1	133	298	2,40
Information	16	31	53	20	6	5	2	133	258	2,21
Transparenz des Verfahrens	4	50	53	15	3	4	4	133	257	1,99
Schnelligkeit der Entscheidung	0	63	45	14	5	2	4	133	249	1,87
Erreichbarkeit der Ansprechpartner	2	82	38	9	0	1	1	133	196	1,50
Schriftstücke	2	66	51	8	4	1	1	133	219	1,67
Flexibilität der Bearbeitenden	1	85	37	4	4	0	2	133	199	1,51
Bearbeitung des Verfahrens	1	73	47	8	0	2	2	133	213	1,61
Akzeptanz der Gebühren	2	20	44	45	12	7	3	133	344	2,63
Gesamtnote	0	69	55	6	1	1	1	133	212	1,59
Relative Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig			
Beratung		52,3%	35,4%	6,9%	3,8%	0,0%	1,5%			
Formulare		20,2%	42,7%	20,2%	11,3%	4,8%	0,8%			
Information		26,5%	45,3%	17,1%	5,1%	4,3%	1,7%			
Transparenz des Verfahrens		38,8%	41,1%	11,6%	2,3%	3,1%	3,1%			
Schnelligkeit der Entscheidung		47,4%	33,8%	10,5%	3,8%	1,5%	3,0%			
Erreichbarkeit der Ansprechpartner		62,6%	29,0%	6,9%	0,0%	0,8%	0,8%			
Schriftstücke		50,4%	38,9%	6,1%	3,1%	0,8%	0,8%			
Flexibilität der Bearbeitenden		64,4%	28,0%	3,0%	3,0%	0,0%	1,5%			
Bearbeitung des Verfahrens		55,3%	35,6%	6,1%	0,0%	1,5%	1,5%			
Akzeptanz der Gebühren		15,3%	33,6%	34,4%	9,2%	5,3%	2,3%			
Gesamtnote		51,9%	41,4%	4,5%	0,8%	0,8%	0,8%			
<b>Gesamtnote</b>										
Absolute Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	69	55	6	1	1	1				
Relative Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	51,9%	41,4%	4,5%	0,8%	0,8%	0,8%				

Kundenbefragung 2018/19										
Landesweite Auswertung										
Rechtsgebiet	BlmSchG Genehmigungen mit Öffentlichkeitsbeteiligung									
Auswertungszeitraum	01.10.2018 - 31.10.2019									
Anzahl Datensätze	13									
Einzelbewertungen										
Absolute Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig	Antw. Gesamt	Summe gewichtet	Note Ø
Beratung	0	7	4	2	0	0	0	13	21	1,62
Formulare	2	3	5	2	1	0	0	13	23	2,09
Information	2	4	7	0	0	0	0	13	18	1,64
Transparenz des Verfahrens	0	5	5	2	0	1	0	13	26	2,00
Schnelligkeit der Entscheidung	2	2	4	2	1	1	1	13	31	2,82
Erreichbarkeit der Ansprechpartner	0	8	2	0	2	1	0	13	25	1,92
Schriftstücke	0	6	6	1	0	0	0	13	21	1,62
Flexibilität der Bearbeitenden	0	8	3	1	0	1	0	13	22	1,69
Bearbeitung des Verfahrens	0	7	4	1	1	0	0	13	22	1,69
Akzeptanz der Gebühren	1	3	6	2	1	0	0	13	25	2,08
Gesamtnote		8	3	1	1	0	0	13	21	1,62
Relative Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig			
Beratung		53,8%	30,8%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%			
Formulare		27,3%	45,5%	18,2%	9,1%	0,0%	0,0%			
Information		36,4%	63,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Transparenz des Verfahrens		38,5%	38,5%	15,4%	0,0%	7,7%	0,0%			
Schnelligkeit der Entscheidung		18,2%	36,4%	18,2%	9,1%	9,1%	9,1%			
Erreichbarkeit der Ansprechpartner		61,5%	15,4%	0,0%	15,4%	7,7%	0,0%			
Schriftstücke		46,2%	46,2%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%			
Flexibilität der Bearbeitenden		61,5%	23,1%	7,7%	0,0%	7,7%	0,0%			
Bearbeitung des Verfahrens		53,8%	30,8%	7,7%	7,7%	0,0%	0,0%			
Akzeptanz der Gebühren		25,0%	50,0%	16,7%	8,3%	0,0%	0,0%			
Gesamtnote										
Absolute Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	8	3	1	1	0	0				
Relative Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	61,5%	23,1%	7,7%	7,7%	0,0%	0,0%				

Kundenbefragung 2018/19										
Landesweite Auswertung										
Rechtsgebiet	BlmSchG Genehmigungen ohne Öffentlichkeitsbeteiligung									
Auswertungszeitraum	01.10.2018 - 31.10.2019									
Anzahl Datensätze	51									
Einzelbewertungen										
Absolute Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig	Antw. Gesamt	Summe gewichtet	Note Ø
Beratung	0	16	24	7	1	3	0	51	104	2,04
Formulare	2	8	19	14	6	1	1	51	123	2,51
Information	8	6	22	11	3	1	0	51	100	2,33
Transparenz des Verfahrens	1	11	16	11	6	4	2	51	132	2,64
Schnelligkeit der Entscheidung	1	7	15	10	6	7	5	51	156	3,12
Erreichbarkeit der Ansprechpartner	0	24	16	9	1	1	0	51	92	1,80
Schriftstücke	0	20	24	2	4	1	0	51	95	1,86
Flexibilität der Bearbeitenden	0	21	19	7	1	1	2	51	101	1,98
Bearbeitung des Verfahrens	0	16	23	7	2	1	2	51	108	2,12
Akzeptanz der Gebühren	3	5	19	14	6	3	1	51	130	2,71
Gesamtnote		15	28	6	0	1	1	51	100	1,96
Relative Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig			
Beratung		31,4%	47,1%	13,7%	2,0%	5,9%	0,0%			
Formulare		16,3%	38,8%	28,6%	12,2%	2,0%	2,0%			
Information		14,0%	51,2%	25,6%	7,0%	2,3%	0,0%			
Transparenz des Verfahrens		22,0%	32,0%	22,0%	12,0%	8,0%	4,0%			
Schnelligkeit der Entscheidung		14,0%	30,0%	20,0%	12,0%	14,0%	10,0%			
Erreichbarkeit der Ansprechpartner		47,1%	31,4%	17,6%	2,0%	2,0%	0,0%			
Schriftstücke		39,2%	47,1%	3,9%	7,8%	2,0%	0,0%			
Flexibilität der Bearbeitenden		41,2%	37,3%	13,7%	2,0%	2,0%	3,9%			
Bearbeitung des Verfahrens		31,4%	45,1%	13,7%	3,9%	2,0%	3,9%			
Akzeptanz der Gebühren		10,4%	39,6%	29,2%	12,5%	6,3%	2,1%			
Gesamtnote										
Absolute Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	15	28	6	0	1	1				
Relative Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	29,4%	54,9%	11,8%	0,0%	2,0%	2,0%				

Kundenbefragung 2018/19										
Landesweite Auswertung										
Rechtsgebiet	Gesamtauswertung über alle drei Rechtsgebiete									
Auswertungszeitraum	01.10.2018 - 31.10.2019									
Anzahl Datensätze	197									
Einzelbewertungen										
Absolute Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig	Antw. Gesamt	Summe gewichtet	Note Ø
Beratung	3	91	74	18	6	3	2	197	344	1,77
Formulare	13	36	77	41	21	7	2	197	444	2,41
Information	26	41	82	31	9	6	2	197	376	2,20
Transparenz des Verfahrens	5	66	74	28	9	9	6	197	415	2,16
Schnelligkeit der Entscheidung	3	72	64	26	12	10	10	197	436	2,25
Erreichbarkeit der Ansprechpartner	2	114	56	18	3	3	1	197	313	1,61
Schriftstücke	2	92	81	11	8	2	1	197	335	1,72
Flexibilität der Bearbeitenden	1	114	59	12	5	2	4	197	322	1,64
Bearbeitung des Verfahrens	1	96	74	16	3	3	4	197	343	1,75
Akzeptanz der Gebühren	6	28	69	61	19	10	4	197	499	2,61
Gesamtnote		92	86	13	2	2	2	197	333	1,69
Relative Häufigkeiten	trifft n. zu	1=hoch	2	3	4	5	6=niedrig			
Beratung		46,9%	38,1%	9,3%	3,1%	1,5%	1,0%			
Formulare		19,6%	41,8%	22,3%	11,4%	3,8%	1,1%			
Information		24,0%	48,0%	18,1%	5,3%	3,5%	1,2%			
Transparenz des Verfahrens		34,4%	38,5%	14,6%	4,7%	4,7%	3,1%			
Schnelligkeit der Entscheidung		37,1%	33,0%	13,4%	6,2%	5,2%	5,2%			
Erreichbarkeit der Ansprechpartner		58,5%	28,7%	9,2%	1,5%	1,5%	0,5%			
Schriftstücke		47,2%	41,5%	5,6%	4,1%	1,0%	0,5%			
Flexibilität der Bearbeitenden		58,2%	30,1%	6,1%	2,6%	1,0%	2,0%			
Bearbeitung des Verfahrens		49,0%	37,8%	8,2%	1,5%	1,5%	2,0%			
Akzeptanz der Gebühren		14,7%	36,1%	31,9%	9,9%	5,2%	2,1%			
Gesamtnote										
Absolute Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	92	86	13	2	2	2				
Relative Häufigkeiten	sehr gut	gut	befried.	ausreich.	mangelh.	ungen.				
	46,7%	43,7%	6,6%	1,0%	1,0%	1,0%				