



### Dickes Lob für die Arbeit der Gewerbeaufsicht in Niedersachsen

„Absolut alles in Ordnung!“ Wer hört nach getaner Arbeit nicht gern solche Worte? Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gewerbeaufsichtsämter können sich zurzeit an diesem Lob erfreuen. Denn die Ergebnisse der Kundenbefragung 2012/2013 zeigen eine hohe Zufriedenheit der Unternehmen mit den von den Gewerbeaufsichtsämtern durchgeführten Verfahren. Die Betriebe haben für alle einbezogenen Verfahren als Gesamtnote eine 1,63 vergeben, also die Schulnote 2+.

Seit September 2012 wurden Unternehmen, die von der Gewerbeaufsicht eine Genehmigung, Zustimmung, Zulassung oder Erlaubnis in verschiedensten Fachbereichen, zum Beispiel im Immissions-, Strahlen- oder Arbeitsschutz erhalten haben, nach ihrer Zufriedenheit mit dem Ablauf des Verfahrens befragt. Die Betriebe wurden gebeten, eine Schulnote für das Gesamtverfahren abzugeben; zudem konnten sie weitere Kriterien wie die Qualität der Beratung und Information, aber auch Schnelligkeit und Transparenz des Verfahrens bewerten. Ergänzend gab es auch die Möglichkeit, Anregungen zu geben und Verbesserungswünsche zu äußern. Die Rücklaufquote betrug gut 25 Prozent.

Neben der Gesamtnote bewegt sich auch die Bewertung der Einzelkriterien im Bereich der Schulnote „gut“. Dies gilt in allen betrachteten Fachgebieten. In den Anmerkungen wurde die Arbeit der Gewerbeaufsicht oft als konstruktiv, partnerschaftlich, kompetent und zügig gelobt. Auch einige Verbesserungsmöglichkeiten zum Beispiel für die verwendeten Formulare und die Darstellung im Internet wurden aufgezeigt. Schlechte Bewertungen wurden kaum verteilt. Die Einzelheiten können im Internetauftritt der GAV nachgelesen werden: [www.gewerbeaufsicht.niedersachsen.de](http://www.gewerbeaufsicht.niedersachsen.de)

Die Befragung und die daraus abzuleitenden Erkenntnisse sind ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements zur Weiterentwicklung der Gewerbeaufsicht als effektive, effiziente und moderne Behörde. Damit die Arbeit der Gewerbeaufsicht auch in Zukunft so gut bewertet wird, werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gewerbeaufsichtsämter die Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten aufgreifen und in den kommenden Monaten entsprechende Maßnahmen ableiten und umsetzen.