

Jahresbericht Handlungsfelder 2021

Senatorin für Klimaschutz, Umwelt, Mobilität, Stadtentwicklung und Wohnungsbau / Bauamt
Bremen Nord

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung: 😞

Bezeichnung der Maßnahme: Aufbau Service Center Bau Nord		Lfd. Nr. B24 der Liste	
Leitziel: Steigerung des Bürgerservice			
Projektziele: 1. Höhere Kundenzufriedenheit			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2021	IST 2021
Kundenzufriedenheit	%	95	n/a
Meilensteinplanung			
Meilensteine	Termin SOLL	Termin IST	
1. Kundenbefragung und Auswertung durch beauftragten Dienstleister	01.10.2020	n/a	
Anpassung der Serviceangebote / Organisation	31.12.2020	31.09.2020	
2. Kundenbefragung und Auswertung durch beauftragten Dienstleister	01.06.2021	n/a	

Sachstand zum Projektfortschritt /-abschluss:

Pandemiebedingt wurden die Bauberatung und alle sonstigen Vor-Ort-Services des Bauamts Bremen-Nord durchgehend nur als Telefonat oder Videokonferenz angeboten. Die Kundenbefragung konnte daher nicht durchgeführt werden, da der Kundenverkehr vor Ort nicht stattfand und eine Telefonbefragung keine Rückschlüsse auf den außerpandemischen Normalbetrieb zuließ. Dennoch konnten Verbesserungen im Rahmen dieses Projektes vorgenommen werden, die insbesondere den Bürger:innenservice in der pandemischen Beratungssituation verbessern konnten.