



Finanzministerium | Postfach 7127 | 24171 Kiel

Staatssekretär

An den Vorsitzenden des
Innen- und Rechtsausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Herrn Thomas Rother, MdL
Landeshaus
24105 Kiel

Kiel, 29. Februar 2012

**Bericht an den Landtag „Überprüfung der GMSH einleiten“
Kundenbefragung der GMSH**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

in der Sitzung des Innen- und Rechtsausschusses am 15. Februar 2012 hatte der Geschäftsführer der GMSH, Herr Bilzhause, dem Ausschuss zugesagt, die Ergebnisse der Kundenbefragung dem Ausschuss zur Verfügung zu stellen.

Hiermit übersende ich Ihnen eine Zusammenfassung der Auswertung. Eine detailliertere Auswertung ist auf der Internet-Seite der GMSH (www.gmsch.de/service/publikationen/) veröffentlicht worden und kann dort angesehen bzw. heruntergeladen werden.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Dr. Olaf Bastian

Auf einen Blick

Die **GMSH** erhält die Note **2,49***.

Der Geschäftsbereich **Landesbau** führt die Rangreihe an. Es folgen die Geschäftsbereiche **Beschaffung**, **Bundesbau** und **Gebäudebewirtschaftung**.

Unsere **Ansprechpartner** werden durchweg **positiv** gesehen.

Unsere **Leistungen**: von gut bis gutes befriedigend

Fazit: Die GMSH ist mit dem positiven Ergebnis zufrieden.

Damit dieses Niveau künftig gehalten wird, ergreifen die Geschäftsbereiche geeignete Maßnahmen.

*Methode zur Ermittlung der Gesamtbenotung auf der Grundlage der Schulnotenskala von 1 bis 6:

2,49 ist der Durchschnitt aus den Durchschnittsbewertungen von Ansprechpartner (2,25) + Qualität der Leistungen (2,63) + Gesamtbeurteilung (2,59).

FAZIT

Durchschnittsnote GMSH: 2,49

Landesbau: 2,43

Beschaffung: 2,45

Bundesbau: 2,53 (3,36)

Gebäudebewirtschaftung: 2,54

Notenspannbreite: 2,17 bis 2,80.

Ansprechpartner: 2,17 bis 2,38

Leistung: 2,38 bis 2,80

Gesamtbenotung der Geschäftsbereiche: 2,51 bis 2,66

Rücklaufquoten

	Beschaffung	Bundesbau	Gebäudebe- wirtschaftung	Landesbau	Gesamt
Anzahl der Befragten	205	251	182	240	878
Anzahl der ausgefüllten Fragebögen	134	60	103	84	381
Rücklauf- quote in %	65	24	57	35	44

FAZIT

Erkenntnisse GB Beschaffung

Beschaffungshotline, Beschaffungsinformation, Online-Shop und Ticketsystem werden **sehr gut** angenommen.

Die Leistungen der Beschaffung werden **anerkannt**.

Die zentrale Beschaffung führt nicht zu Zeitverlusten: Sowohl die Abarbeitung von Bestellungen als auch die Rechnungsstellung wird **positiv** bewertet.

Die Leistungen bei der Durchführung von Ausschreibungen werden **anerkannt**, sind aber noch nicht überall bekannt.

Es gibt **keine Häufung** von Kritik bei den „Freitextantworten“.

FAZIT

Erkenntnisse GB Bundesbau

80% der Kunden fühlen sich über den Geschäftsbereich Bundesbau **gut informiert**.

20 % möchten mehr erfahren über Aufgaben und Organisation (technisches Spezialwissen, regionale Zuständigkeiten, Bauablauf, Termine).

Über **90%** sind mit den **Ansprechpartnern zufrieden**, die Schnelligkeit der Auskünfte (Erreichbarkeit) wird etwas kritischer bewertet.

Die Kunden bescheinigen für alle Bearbeitungsphasen eine gleich hohe **Bearbeitungsqualität**.

Mit der **Kommunikation** sind die Kunden **zufrieden**.

Termintreue und Kostenplanung werden **etwas schlechter** bewertet.

Ortsnähe und interdisziplinär aufgestellte, engagiert arbeitende Teams kommen **gut** an.

Der Personalaufbau hat insgesamt zur Verbesserung der Arbeitsergebnisse geführt, bedingt aber häufige **Bearbeiterwechsel** (Wunsch nach Konsolidierung).

Die teilweise langen **Entscheidungswege** und Komplexität der Verfahrensabläufe des Bundes werden kritisch gesehen.

FAZIT

Erkenntnisse GB Gebäudebewirtschaftung

Mit der zum Jahresbeginn 2010 erfolgten Positionierung der Objektbetreuer als **Erste Ansprechpartner** für die Dienststellen hat die GMSH einen Akzent gesetzt.

Auch die zum Jahresbeginn 2010 erfolgte **Verstärkung des Energiemanagements** wird vor Ort zu Verbesserungen führen.

Kritik zum **Reinigungsstandard** muss sehr genau analysiert werden.

Grundsätzliche Ausrichtung des **Winterdienstes** ist mit dem Finanzministerium abstimmen.

Im Einzelfall benannte Unzufriedenheiten aufarbeiten.

FAZIT

Erkenntnisse GB Landesbau

Mehr Zeit für Kundenbetreuung

Eine gut erreichbare Ansprechperson etablieren

Das Servicetelefon des Geschäftsbereichs Landesbau ist nahezu unbekannt

Zentrale Informationsstelle für die Bauprogrammplanung einrichten

Die Identifikation mit allen Tätigkeitsbereichen der GMSH weiter ausbauen

Mehr Eigenerledigung und gezielte Information der Nutzer bei Veränderungen

Die Termtreue erhält ein befriedigend, wobei die Auftraggeber selten Vorgaben machen