

„Test test test“



Fachbereichsleiter Matthias Rehfuß legte Rechenschaftsbericht vor / Gute Bewertungen der Kunden

SCHRAMBERG – Seit drei Jahren bitte der Fachbereich Recht und Sicherheit seine Kundinnen und Kunden um Rückmeldung, wie sie die Arbeit der dort Beschäftigten fanden. Im Gemeinderat hat Fachbereichsleiter Matthias Rehfuß nun die Ergebnisse vorgelegt. Sein Fazit in einer Vorlage: „Die Kundenzufriedenheit entwickelt sich positiv.“

Waren 2019 noch 72 Prozent nicht zufrieden, seien es 2020 nur noch neun Prozent und 2021 noch acht Prozent gewesen. Allerdings muss man einschränken: Die Zahl derjenigen, die an den Befragungen teilgenommen haben, war mit 12, 13 und 14 gering. Der statistische Aussagewert liegt eher im Zufallsbereich.

Lob und Tadel

Dennoch sieht sich Rehfuß in seiner Arbeit bestätigt – auch weil die Beschäftigten immer wieder E-Mails erhielten, in denen die Kundinnen und Kunden die Arbeit des Fachbereichs lobten: „Superschnelle Antwort“, „Sie sind ein Schatz“, „wunderbar, danke!“ könne man da lesen.

Bei der Kundenbefragung gab es aber auch deftige Kritik, die Rehfuß in seiner Vorlage zitiert: „Das Bauamt ist über den Kreis Rottweil hinaus für seine ‚Fähigkeiten‘ berüchtigt“, schreibt jemand... „war sehr unfreundlich“, findet ein anderer. Oder auch direkt gegen Rehfuß gewandt: „Fehlende Einsicht des Fachbereichsleiters.“ Andere waren voller Lob: „Rasche und unkomplizierte Bearbeitung“, „Wir

waren von Anfang bis Ende sehr zufrieden“, „Weiter so, großes Lob“.

Aber auch skurrile Hinweise gab es: „...seit vielen Jahren wird die Bevölkerung... vorsätzlich aus der Luft mit hochgiftigen Chemikalien...besprüht“, schreibt ein Kunde. Und ein anderer schrieb schlicht: „test test test.“

Der ausführliche Bericht über die verschiedenen Aufgaben des Fachbereichs ist hier nachzulesen.