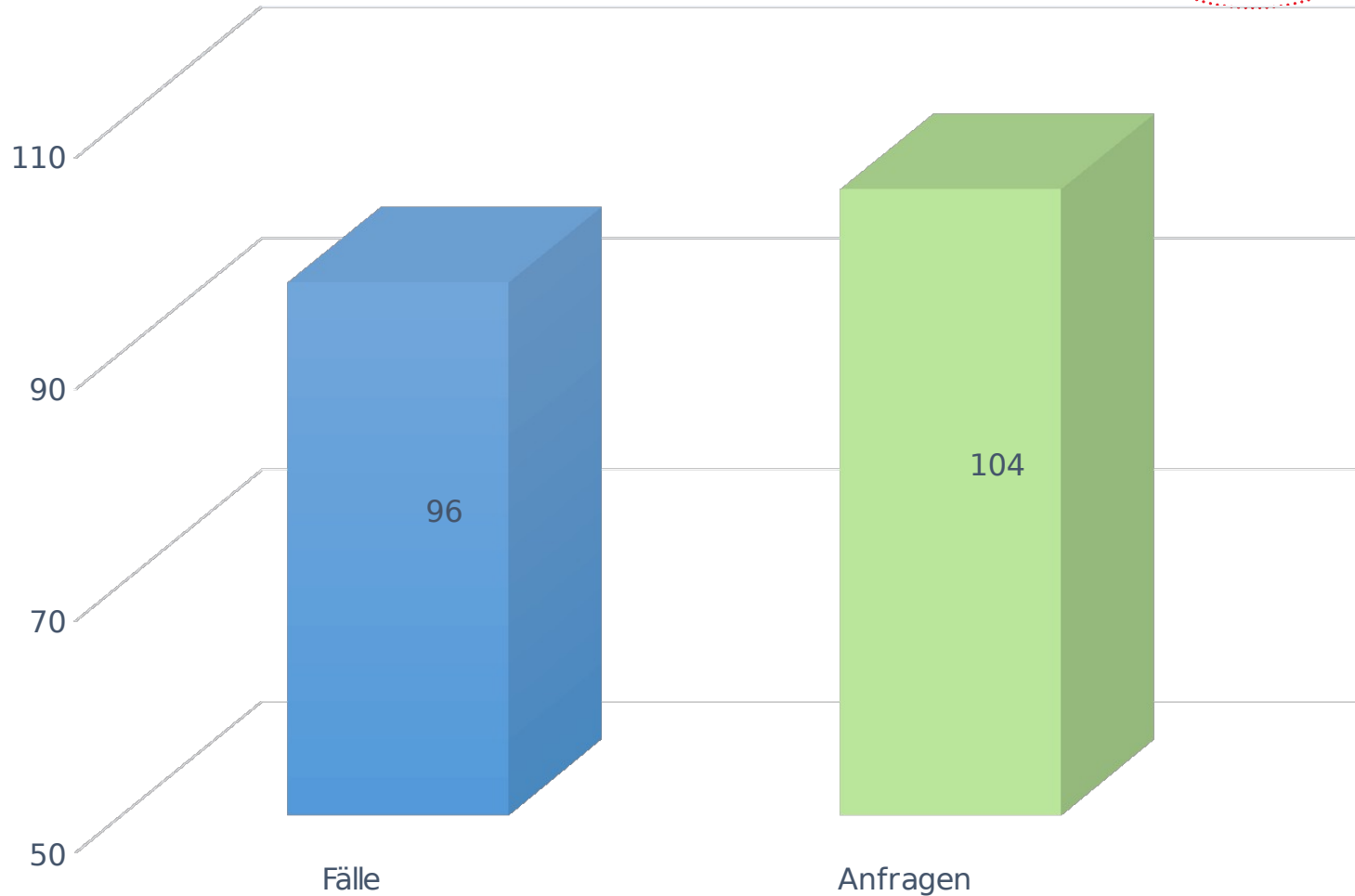




# **OMBUDSSTELLE FERTIGHAUS**

**HILFE, AUF DIE SIE ZÄHLEN KÖNNEN**

# Anzahl behandelter Fälle 2016



# Erläuterungen zur Grafik

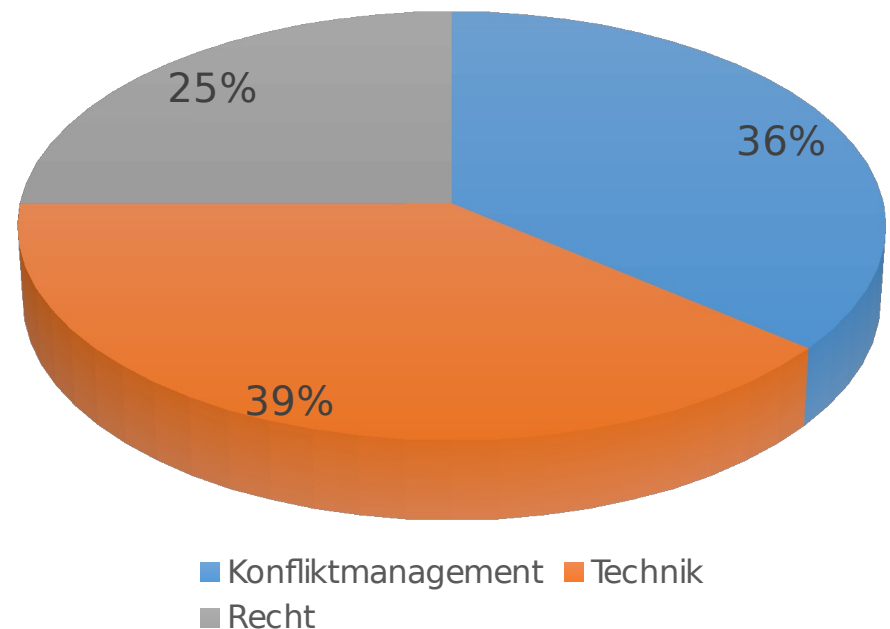


- Bei Anfragen handelt es sich um keine Konfliktsituation, sondern um Beratungstätigkeit
- Durchschnittliche Verfahrensdauer: 3 Monate
- Anzahl abgelehnter Fälle: 2 – Sachliche Unzuständigkeit der Ombudsstelle

# Struktur der eingelangten Fälle



- Wesentliche Aufgabe der Ombudsstelle ist es eine zielorientierte Kommunikationsbasis zwischen den Beteiligten herzustellen (Konfliktmanagement)
- Vielzahl der Fälle erfordert sowohl eine technische als auch eine juristische Beurteilung.



# Erfolgsquote



- In 94% der Fälle konnte eine für alle zufriedenstellende Lösung gefunden werden
  - In 6% der Fälle wurde das Verfahren von einer der Partei abgebrochen
- Die Ombudsstelle überwacht auch die Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen