

NIEDERSCHRIFT

23. Sitzung des Organisations- und Personalausschusses am Mittwoch,
21. Januar 2009,
Rathaus, Gobelinsaal

Beginn 14.00 Uhr
Ende 15.20 Uhr

Anwesend:

(verhindert waren)

Beigeordnete Kastning	(SPD)
Ratsherr Scholz	(CDU)
Beigeordnete Bittner-Wolff	(SPD)
Ratsherr Bock	(SPD)
Ratsfrau Ike	(CDU)
Ratsherr Kiaman	(CDU)
Beigeordneter Klie	(SPD)
Beigeordneter Schlieckau	(BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)
Bürgermeister Strauch	(SPD)
Ratsherr Dr. Tilsen	(FDP)
Ratsfrau Westphely	(BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)

Grundmandat:

(Ratsherr Höntsch)	(DIE LINKE.)
Ratsherr List	(Hannoversche Linke)

Verwaltung:

Herr Oberbürgermeister Weil	
Frau Böhm	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Herr Härke	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Frau Heldt	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Herr Janßen	Gesamtpersonalrat
Herr Kallenberg	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Herr Krüger	Fachbereich Recht und Ordnung
Herr Laue	Büro Oberbürgermeister
Herr Martin	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste (TOP 1 bis 4)
Herr Metschan	FDP-Fraktion (TOP 1 bis 3)
Frau Schaffert-Weiland	Fachbereich Recht und Ordnung
Herr Waldheim	Gesamtpersonalrat
Frau Gebauer	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste für die Niederschrift

Tagesordnung:

- I. ÖFFENTLICHER TEIL
1. Genehmigung der Niederschrift über die Sitzung am 17.12.2008
3. Kundenbefragungen
- 3.2. Bericht der Verwaltung
- 3.3. Qualitätsmanagement im Fachbereich Recht und Ordnung
(Informationsdrucks. Nr. 0066/2009)
2. Antrag der CDU-Fraktion zur Verbesserung der Servicequalität der zentralen
Telefonvermittlung
(Drucks. Nr. 2729/2008)
- 3.1. Antrag der CDU-Fraktion zur Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen
mit Kundenkontakt
(Drucks. Nr. 2601/2008)
4. Antrag der CDU-Fraktion zu einer Checkliste "Sauberes Hannover"
(Drucks. Nr. 2602/2008)

Die Vorsitzende, Beigeordnete Kastning, eröffnete die 23. Sitzung des form- und fristgerecht geladenen, beschlussfähigen Organisations- und Personalausschusses.

I. ÖFFENTLICHER TEIL

TOP 1.

Genehmigung der Niederschrift über die Sitzung am 17.12.2008

Einstimmig

TOP 3.

Kundenbefragungen

TOP 3.2.

Bericht der Verwaltung

Herr Martin erläuterte die Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden zur Verbesserung der Kundenorientierung anhand von Folien.

Die Folien sind dem Protokoll als Anlage beigefügt.

Zur Einführung des Instruments "Kundenbefragung" habe im Jahr 2007 eine dezernatsübergreifende Arbeitsgruppe zunächst ein Rahmenkonzept entwickelt, das ein dreistufiges Verfahren zur verwaltungsweiten Einführung des Instruments vorsehe.

In einer Pilotphase werde die Erprobung des Instruments, des erarbeiteten Konzepts und der bereitgestellten Materialien wie Fragebogen, Ablaufschema und Muster für die Auswertung durchgeführt. Zweite Stufe sei die Erweiterung des Rahmenkonzepts unter Berücksichtigung der in der Pilotphase gewonnenen Erkenntnisse. Dritte Stufe sei die Erstellung eines Planes zur verwaltungsweiten Einführung des Instruments.

Herr Martin sagte, um Erfahrungen mit dem Instrument Kundenbefragung zu gewinnen, seien in der Zeit von Februar bis Juli 2008 sechs Pilotbefragungen durchgeführt worden. Jedes Dezernat habe dafür einen repräsentativen Bereich ausgewählt.

In der Regel seien Besucherinnen und Besucher direkt angesprochen und um das Ausfüllen der Befragung vor Ort gebeten worden. In einigen Bereichen würden Klientinnen und Klienten aber kaum noch selbst vorstellig, dort habe man die postalische Befragung gewählt. Der Folie sei der Befragungszeitraum und die Anzahl der geführten Interviews zu entnehmen. Aufgrund dieser Fallzahl von 5.299 Kundinnen und Kunden seien die Ergebnisse der Umfrage repräsentativ.

Im Stadtpark hätten aufgrund des gewählten Zeitraumes, nämlich der Pfingstwoche einschl. des Pfingstweekendes, besonders viele Besucherinnen und Besucher angesprochen werden können.

Im dritten Quartal des letzten Jahres habe die Verwaltung die Fragebögen statistisch ausgewertet und die Ergebnisse in den Fachbereichen präsentiert. Die Fachbereiche hätten dann aufgrund dieser Daten Maßnahmenkataloge entwickelt.

Herr Martin erläuterte weiter, die Verwaltung habe einen Standardbogen entwickelt, der aber jeweils an die zu befragende Zielgruppe und die Produkte/Dienstleistung anzupassen gewesen wäre.

Es sei nach der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit, der Bearbeitungszeit, aber auch nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, der Gestaltung der Wartebereiche, der Erreichbarkeit der Dienststelle und der Verständlichkeit der Formulare oder Anschreiben und auf welche Weise die Kundinnen und Kunden Kontakt zum Bereich aufgenommen hätten, wie häufig dieser vorkomme und wie lange man sich vor Ort aufhalte (beispielsweise in der Stadtbibliothek oder im Stadtpark) gefragt worden. Weiterhin sei auch nach Kundenwünschen gefragt worden. Um die Ergebnisse besser einbinden zu können, seien außerdem Fragen zur Kundenstruktur gestellt worden.

Herr Martin stellte die Befragungsergebnisse vor: Bezogen auf Bürgerbüro, Gewerberecht/-überwachung und Fachbereich Soziales gebe der obere Balken Auskunft über die Kundenfreundlichkeit insgesamt. Im Übrigen sei nach der Bewertung von mitarbeiterabhängigen Aspekten und mitarbeiterunabhängigen Aspekten, wie z.B. Öffnungszeiten gefragt worden.

Die mitarbeiterabhängigen Aspekte schnitten bei der Bewertung in der Regel besser ab. Trotzdem sei die Durchschnittsnote von 1,9 bei den mitarbeiterunabhängigen Aspekten aber ebenfalls noch als gut zu bezeichnen. Das Ergebnis hätte zur Folge, dass es sich bei den in den Fachbereichen diskutierten Maßnahmen im Wesentlichen um mitarbeiterunabhängige Aspekte handele.

Die Befragung sei in vielen Bereichen erstmals durchgeführt worden. An den Ergebnissen einer Wiederholungsbefragung in einigen Jahren könne abgelesen werden, ob die getroffenen Maßnahmen zum gewünschten Erfolg geführt hätten.

Zweite Stufe sei die Erweiterung des Rahmenkonzepts auf der Grundlage der methodischen Erkenntnisse aus der Pilotphase gewesen. Bereits ganz zu Anfang sei festgestellt worden, dass das Konzept für die Kommunikationsmittel (Befragung von Personen vor Ort) nicht ausreiche. Viele Kundinnen und Kunden nähmen postalisch, telefonisch oder auf elektronischem Weg Kontakt zur Verwaltung auf. Entsprechend sei das Konzept erweitert worden. Für die Telefonbefragungen sei jedoch kein Callcenter aufgebaut worden.

Um über die Befragungsergebnisse zu informieren, seien bereits in der Pilotphase neben umfassenden statistischen Auswertungen die wichtigsten Ergebnisse für alle Bereiche in einem Kurzprofil zusammengestellt worden.

Die statistischen Ergebnisse und die Maßnahmenkataloge würden auch zunehmend Bestandteil des Berichtswesens.

Es sei weiterhin geplant, in den nächsten drei Jahren Kundenbefragungen in sechs anderen Fachbereichen durchzuführen.

Nach 2011 würde mit Wiederholungsbefragungen begonnen.

Die Statistikstelle übernehme auch die Aufgabe einer Koordinierungsstelle, die die Fachbereiche bei der Organisation, Durchführung und Auswertung der Kundenbefragungen unterstütze. Außerdem erstelle sie die statistische Ergebnisauswertung als einen Teil des Berichtswesens.

Ratsfrau Ike fragte, ob im Rahmen der nächsten Befragung vorgesehen sei, Menschen mit Behinderung besonders, beispielsweise zur Erreichbarkeit von Gebäuden und Parkmöglichkeiten, zu befragen.

Herr Martin antwortete, dass die Befragung stichprobenartig erfolge, so dass es sehr schwierig sei, generell einen bestimmten Personenkreis aufzunehmen. In einzelnen Bereichen wäre es unter Umständen möglich, entsprechende Fragen aufzunehmen und zu differenzieren.

Beigeordnete Bittner-Wolff fragte nach, ob es sich bei dem genannten Berichtswesen um eines für den Organisations- und Personalausschuss handele.

Das Ergebnis für die Bibliotheken umfasse fünf Bereiche. Gebe es erkennbare Unterschiede für die einzelnen Bibliotheken?

Herr Martin antwortete, die Kurzfassung sei teilweise auf Kosten der Differenzierung einzelner Standorte erstellt worden. Dem Fachbereich liege aber eine nach einzelnen Bibliotheken aufgegliederte Auswertung vor. Es gebe durchaus Unterschiede, teilweise wären sie aber auch in der Bausubstanz begründet.

Das Berichtswesen sei ein internes Arbeitsinstrument und diene der Unterrichtung der Verwaltungsführung.

Auf Nachfrage von Ratsfrau Westphely sagte Herr Martin, die Antworten seien auch geschlechtsspezifisch zuordbar. Die vorgelegte Kurzfassung enthalte diese Angaben aber nicht.

Bei einer Auswertung nach Altersgruppen und Geschlecht erhalte man oftmals ein demographisches Abbild der Gesellschaft. Beispielsweise habe sich bei der Befragung im Stadtpark herausgestellt, dass dort gerade ältere Menschen spazieren gingen und es einen deutlichen Frauenüberhang gebe.

Auf Nachfrage von Beigeordnetem Schlieckau zur Systematik und Aussagefähigkeit erläuterte Herr Martin, die Verwaltung habe in der Pilotphase durchaus einiges dazugelernt. Beispielsweise hinsichtlich der Ermittlung einer Rücklauf- bzw. Beteiligungsquote, die nur bei einer postalischen Befragung problemlos berechnet werden könnte. Im Bürgerbüro habe man während des laufenden Verfahrens festgestellt, dass die Befragung vor Ort nicht ausreichend sei. Deshalb wäre von der persönlichen Befragung auf eine schriftliche Befragung umgestellt worden. Die Beteiligung sei hier vermutlich auch deshalb nicht so hoch wie gewünscht gewesen, weil die Kundinnen und Kunden des Bürgerbüros oftmals gebeten worden seien, ihre Antwort erst nach Bearbeitung durch den zuständigen Fachbereich abzugeben.

Beigeordnete Bittner-Wolff bezog sich auf die Antwort zum Berichtswesen. Könnte der Organisations- und Personalausschuss informiert werden, welche Maßnahmen ergriffen würden? Dies sei insbesondere interessant im Hinblick auf die Erreichbarkeit der Einrichtungen.

Herr Oberbürgermeister Weil bestätigte, dass eine Information des Ausschusses zu größeren Themen möglich wäre. Das Berichtswesen beinhalte aber verwaltungsweit eine Vielzahl von Details und es sei sicher nicht empfehlenswert, sich im Ausschuss mit diesen Einzelheiten zu beschäftigen. Es sei aber möglich, nach ca. einem halben Jahr eine Rückmeldung zu den Konsequenzen aus dem vorliegenden Bericht zu geben.

Die Infrastruktur lasse sich oftmals nicht oder nur unter Einsatz erheblicher finanzieller Mittel verändern. Veränderungsmöglichkeiten wären deshalb oftmals begrenzt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätten aber für ihre Arbeit sehr gute Rückmeldungen erhalten.

Zu der Frage von Ratsherrn Scholz, antwortete Herr Martin, die Frage nach dem Integrationshintergrund sei teilweise gestellt und lasse sich auch wie die anderen Strukturmerkmale auswerten.

Zur Kenntnis genommen

TOP 3.3.

Qualitätsmanagement im Fachbereich Recht und Ordnung (Informationsdrucksache Nr. 0066/2009)

Frau Schaffert-Weiland erläuterte, der Fachbereich Recht und Ordnung führe seit 1998 Kundenbefragungen durch und habe 13.000 Personen befragt. Kundenintensive Bereiche des Fachbereichs würden durchschnittlich nach drei Jahren befragt (früher zwei Jahre). Gelegentlich finde aber auch aus gegebenem Anlass eine kurzfristigere Befragung statt.

In der Regel werde schriftlich nach einem standardisierten Fragebogen abgefragt. Im Schnitt gebe es 200 Rückläufe. Die Verwaltung versuche, die jeweilige Befragung nach maximal 10 Wochen abzuschließen.

Als es in der Ausländerstelle und im Bürgeramt vor kurzem um die Samstagsöffnung gegangen sei, habe der Fachbereich das Instrument des persönlichen Interviews benutzt und -nach Schulung durch den Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste und nach Schulung vor Ort- Studentinnen und Studenten eingesetzt. Diese hätten die Kunden direkt in der Wartesituation angesprochen. Damit habe man gute Erfahrungen gemacht.

In den Bürgerämtern gebe es keine Probleme mit den Wartezeiten. Dieses Jahr werde ein neues Aufruf- und Terminvergabesystem angeschafft. Es sei aber auch weiterhin möglich, ohne Termin zu kommen. Auch die Terminvergabe über das Internet sei geplant.

Die Befragung in der Zulassungsbehörde im Jahr 2006 hätte Probleme mit den Wartezeiten offenbart. Der Fachbereich Recht und Ordnung habe daraufhin ganz gezielt Wartezeiten zu bestimmten Zeiten abgefragt und sich einen Kundenüberblick verschafft. Durchschnittlich sei jetzt nur noch mit einer Wartezeit von 10 Minuten zu rechnen.

In der Ausländerbehörde sei im Jahr 2007 eine Befragung im direkten Interview erfolgt. Das Gesamtergebnis sei sehr gut gewesen. Dort gebe es bereits seit 2003 ein Terminvergabesystem. Das neue System brächte aber dort noch Verbesserungen.

Der Fachbereich Recht und Ordnung beabsichtige außerdem, kurzfristig Gewerbeauskunft und -anmeldung online zu ermöglichen. Jedes Sachgebiet nutze das Bürgerberatungssystem und stelle dort -soweit möglich- Informationen und Vordrucke zur Verfügung.

Für das Standesamt solle versucht werden, im Jahr 2009 Termine online zu vereinbaren.

Beigeordneter Klie fragte nach dem Sachstand zu Drucksache Nr. 656/2006 (Antrag, das Ideen- und Beschwerdemanagement online zu gestalten).

Herr Oberbürgermeister Weil antwortete, er gehe davon aus, dass die Anfrage in wenigen Wochen erledigt sei, weil es voraussichtlich im Februar oder März 2009 über die Internetseite hannover.de möglich sein werde, eine Checkliste aufzurufen, auf der beispielsweise Schäden in der Fahrbahn oder an einer Ampel gemeldet werden könnten. Auch sonstige Hinweise, Kritik und Lob seien möglich. Es müssten Angaben zur Person gemacht werden. Die Anfrage gehe zentral im Bürgerbüro ein und werde von dort aus an die entsprechenden Stellen weitergeleitet.

Ratsherr Kiaman sagte, seine eigene Wahrnehmung der Wartezeiten in der Kraftfahrzeugzulassungsbehörde wäre anders gewesen. Sein persönlicher Eindruck sei aber auch, dass in einigen großen Bereichen, wie z.B. dem Bürgeramt Leinstraße, eine

zügige Bearbeitung stattfindet, dass es aber in anderen Bürgerämtern -insbesondere zu Stoßzeiten- anders aussehe. Deshalb könnten die genannten 10 Minuten Wartezeit bei der Kraftfahrzeugzulassungsbehörde nur in der Durchschnittsbildung begründet seien. Was seien die extremen Ausschläge?

Ratsherr Bock bemerkte, dass sich die Wartezeiten in der Kraftfahrzeugzulassungsbehörde im Laufe der Zeit stark verkürzt hätten. Selbstverständlich gebe es immer noch Spitzenzeiten. Mit Großhändlern würden deshalb auch separate Termine abgemacht und nach seiner Kenntnis reagiere der Fachbereich zum Teil auch mit Urlaubssperren zu bestimmten Zeiten.

Herr Oberbürgermeister Weil bestätigte, dass es in allen publikumsintensiven Bereichen Probleme zu Stoßzeiten gebe. Außerdem sei die Kraftfahrzeugzulassungsbehörde naturgemäß zu einzelnen Jahreszeiten besonders belastet. Die Lage habe sich aber -als Ergebnis eines jahrelangen Prozesses- entspannt.

Frau Schaffert-Weiland erläuterte, durchschnittlich gebe es keine langen Wartezeiten. Allerdings gebe es immer wieder Ausreißer, beispielsweise habe es in der Kraftfahrzeugzulassungsstelle am 22.12. um 13.00 Uhr eine Wartezeit von 57 Minuten gegeben. Die Überprüfung habe ergeben, dass plötzlich doppelt so viel Kundinnen und Kunden wie sonst üblich, nämlich 410, vor Ort gewesen wären. Die Wartezeit hätte sich nicht etwa -wie möglicherweise zu vermuten- dadurch ergeben, dass viele Mitarbeiter/innen in Urlaub gewesen wären. Genauso oft komme es aber auch nur zu sehr kurzen Wartezeiten. Die Mitarbeiter/innen würden gebeten, möglichst nicht zu den bekannten Spitzenzeiten Urlaub zu nehmen.

Auch die Bürgerämter hätten durchschnittlich keine hohen Wartezeiten. Als Ausreißer sei bereits eine Wartezeit von 15 Minuten um 13.00 Uhr an einem Tag im Dezember zu nennen. Nach Auswertung der Kundenbefragung -bezogen auf die einzelnen Bürgerämter- komme es im Bürgeramt Podbipark und im Bürgeramt Mitte vereinzelt zu etwas längeren Wartezeiten. Im Gegensatz dazu werde man im Bürgeramt Bemerode sehr schnell bedient. Grund sei hierfür die unterschiedliche Auslastung der Bürgerämter.

Ratsherr Bock schlug vor, die Information zum Internetauftritt mit der Steuerkarte an die Bürgerinnen und Bürger zu versenden.

Herr Oberbürgermeister Weil sagte die Prüfung dieses Vorschlages zu.

Zur Nachfrage von Ratsherrn Kiaman, ob die Fallbearbeitungszahl das Problem sei, sagte Frau Schaffert-Weiland, die Gründe müssten immer im Einzelnen betrachtet werden. Sicherlich sei nicht immer nur ein erhöhtes Kundenaufkommen Grund für die längere Wartezeit. So sei es durchaus möglich, dass es nach Gesetzesänderungen zunächst zu verlängerten Bearbeitungszeiten komme.

Ratsherr List fragte nach, ob die Studie auch Angaben darüber enthalte, inwieweit fehlende/unvollständige Unterlagen zu längeren Wartezeiten geführt hätten? Möglicherweise wäre dann ein Hinweis im Internet auf die erforderlichen Unterlagen sinnvoll.

Frau Schaffert-Weiland sagte, diese Frage sei bisher nicht konkret gestellt worden, ein entsprechendes Problem könnte aber unter "Bemerkungen" eingetragen werden. Allerdings würde auch bereits im Internet darauf hingewiesen, welche Unterlagen für die einzelnen Anträge erforderlich wären.

Herr Oberbürgermeister Weil ergänzte, früher sei dies Problem Grund für lange Wartezeiten in der Ausländerstelle gewesen. Es seien oftmals Kundinnen und Kunden gekommen, um sich zunächst einmal beraten zu lassen, welche Unterlagen sie beim nächsten Besuch mitbringen müssten. Dies sei durch die Umstellung des Systems, dass man sich nämlich vorher anmelde und die Sachbearbeiter/innen dann schon mitteilen könnten, welche Unterlagen nicht vergessen werden dürften, wesentlich zurückgegangen.

Herr Waldheim ergänzte, aus Sicht der Mitarbeiter/innen bestehe beispielsweise im Bereich der Kraftfahrzeugzulassungsbehörde der Eindruck, dass sich die Wartezeiten insbesondere im letzten Jahr extrem verkürzt hätten. Dies sei auch deshalb eingetreten, weil Mitarbeiter/innen in verschiedenen Prozessen daran gearbeitet hätten, die Arbeitsabläufe intern umzuorganisieren, wodurch ein Hin- und Herlaufen der Kundinnen und Kunden im Hause vermieden würde. Die Sachbearbeitung liege in der Regel in einer Hand.

Herr Janßen nannte als aktuelles Beispiel, dass die Änderung des Wohngeldgesetzes zur Folge gehabt habe, dass es weitaus mehr Anspruchsberechtigte als bisher gebe. Der Fachbereich Soziales habe daraufhin als Sofortmaßnahme seine Öffnungszeiten für den betroffenen Bereich erheblich ausgewertet.

Die Dienstleistungsqualität werde selbst in Bereichen, in denen ein Anschluss- und Benutzungszwang bestehe, gut angenommen und bewertet.

Zur Kenntnis genommen

TOP 2.

Antrag der CDU-Fraktion zur Verbesserung der Servicequalität der zentralen Telefonvermittlung (Drucks. Nr. 2729/2008)

Beigeordneter Klie stellte fest, dass es (siehe Drucksache Nr. 66/2009) für das Jahr 2009 als einen Arbeitsschwerpunkt die Einführung eines neuen Termin- und Anrufsystems gebe und dass deshalb keine Notwendigkeit bestehe, den Antrag weiterzuverfolgen. Er schlage deshalb vor, zunächst einmal abzuwarten.

Mehrheitlich abgelehnt

TOP 3.1.

Antrag der CDU-Fraktion zur Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen mit Kundenkontakt (Drucks. Nr. 2601/2008)

Beigeordneter Klie stellte fest, durch die Berichte habe man gerade erfahren, dass insbesondere im Bereich der Bürgerämter eine laufende Prozessoptimierung stattfinde. In der Kraftfahrzeugzulassungsbehörde handele es sich offensichtlich um Einzelfälle, die zu längeren Wartezeiten führten. Nach seinem Eindruck befinde sich der Antrag bereits in der Umsetzung durch den laufenden Prozess.

Ratsherr Kiaman sagte, es hätte heute viele Informationen gegeben. Es seien aber nicht alle fünf Punkte angesprochen worden. Beispielsweise habe er zu Fallbearbeitungszeiten heute nichts gehört. Es sei deshalb sinnvoll, die Punkte im Rahmen des laufenden Prozessoptimierungsprozesses mit abzufragen

Mehrheitlich abgelehnt

TOP 4.

**Antrag der CDU-Fraktion zu einer Checkliste "Sauberes Hannover"
(Drucks. Nr. 2602/2008)**

Auf Nachfrage von Ratsherrn Scholz erläuterte Herr Oberbürgermeister Weil, die Verwaltung werde mit dem Protokoll mitteilen, zu welchem Zeitpunkt die Einführung der Checkliste auf der Internetseite hannover.de geplant sei.

Ratsherr Scholz zog daraufhin den Antrag zurück.

Antrag zurückgezogen

Stellungnahme der Verwaltung: Die Einführung ist für den Monat März 2009 geplant.

Die Vorsitzende, Beigeordnete Kastning, schloss um 15.20 Uhr die 23. Sitzung des Organisations- und Personalausschusses.

gez. Weil

für die Niederschrift
gez. Gebauer