

Einladung

zur 30. Sitzung des Organisations- und Personalausschusses am
Mittwoch, 16. Juli 2014, 14.00 Uhr, Rathaus, Gobelinsaal

Tagesordnung:

- I. Ö F F E N T L I C H E R T E I L
 1. Genehmigung des Protokolls über die Sitzung am 18.06.2014
 2. Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover (Drucks. Nr. 0235/2014)
 - 2.1. Änderungsantrag der CDU-Fraktion zu Drucks.Nr. 0235/2014 (Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover) (Drucks. Nr. 1622/2014)
 3. Verfahren zur Bestellung einer ständigen Vertreterin für die Gleichstellungsbeauftragte (Drucks. Nr. 1609/2014)
 4. Weiterentwicklung der E-Government Strategie (Informationsdrucks. Nr. 1574/2014 mit 1 Anlage)
 5. Berichtswesen zu Kundenbefragungen in der Landeshauptstadt Hannover hier: Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen 2012 (Informationsdrucks. Nr. 1567/2014)
 6. Befragung zur Verbesserung des Kundenservices 2013 (Informationsdrucks. Nr. 1568/2014 mit 1 Anlage)
 7. Service-Center (Informationsdrucks. Nr. 1516/2014)
 8. Konzept zur Intensivierung der direkten Kommunikation zwischen BürgerInnen und Verwaltung (Informationsdrucks. Nr. 1355/2014)
 9. Konzept zur Erweiterung von HANNOVER.de um ein Instrument der BürgerInnenbefragung (Informationsdrucks. Nr. 1353/2014)
 10. Barrierefreiheit und Online-Stadtkarten (Informationsdrucks. Nr. 1311/2014)

Schostok

Oberbürgermeister

PROTOKOLL

30. Sitzung des Organisations- und Personalausschusses am Mittwoch, 16. Juli 2014,
Rathaus, Gobelinsaal

Beginn 14.00 Uhr
Ende 15.05 Uhr

Anwesend:

(verhindert waren)

Beigeordnete Kastning	(SPD)	
Ratsherr Kluck	(Bündnis 90/Die Grünen)	
(Ratsfrau Arikoglu)	(Bündnis 90/Die Grünen)	
Ratsherr Dette	(Bündnis 90/Die Grünen)	14.00 - 15.00 Uhr
Beigeordneter Förste	(DIE LINKE.)	14.00 - 15.00 Uhr
Ratsherr Gill	(SPD)	
Ratsfrau Jeschke	(CDU)	14.00 - 15.00 Uhr
Beigeordneter Klie	(SPD)	
Ratsfrau Markowis	(Bündnis 90/Die Grünen)	14.00-15.00 Uhr als Vertretung für Ratsfrau Arikoglu
Ratsherr Pohl	(CDU)	
Ratsherr Römer	(SPD)	
Bürgermeister Scholz	(CDU)	

Grundmandat:

Ratsherr Engelke	(FDP)	14.00 - 15.00 Uhr
Ratsherr Wruck	(DIE HANNOVERANER)	14.00 - 15.00 Uhr

Verwaltung:

Herr Stadtrat Härke	Personal- und Organisationsdezernent
Herr Becker	Fachbereich Personal und Organisation
Frau Diers	Fachbereich Personal und Organisation
Frau Eckert	Fachbereich Personal und Organisation
Frau Gödecke	Gesamtpersonalrat
Herr Häfker	Fachbereich Personal und Organisation
Herr Heidenbluth	Fachbereich Gebäudemanagement
Frau Hogan	Fachbereich Personal und Organisation
Herr Janßen	Gesamtpersonalrat
Herr Kallenberg	Fachbereich Personal und Organisation
Frau Kämpfe	Referat für Frauen und Gleichstellung
Frau Lehmann	Personal- und Organisationsdezernat
Frau Leinenweber	Fachbereich Gebäudemanagement
Frau Rostin	Personal- und Organisationsdezernat
Herr Sandmann	Fachbereich Personal und Organisation
Herr Schrade	Gesamtpersonalrat
Herr Vogel	Fachbereich Personal und Organisation

Für die Niederschrift:

Frau Ciytak

Fachbereich Personal und Organisation,
Für die Niederschrift

Tagesordnung:

- I. Ö F F E N T L I C H E R T E I L
1. Genehmigung des Protokolls über die Sitzung am 18.06.2014
2. Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover (Drucks. Nr. 0235/2014)
- 2.1. Änderungsantrag der CDU-Fraktion zu Drucks.Nr. 0235/2014 (Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover) (Drucks. Nr. 1622/2014)
3. Verfahren zur Bestellung einer ständigen Vertreterin für die Gleichstellungsbeauftragte (Drucks. Nr. 1609/2014)
4. Weiterentwicklung der E-Government Strategie (Informationsdrucks. Nr. 1574/2014 mit 1 Anlage)
5. Berichtswesen zu Kundenbefragungen in der Landeshauptstadt Hannover hier: Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen 2012 (Informationsdrucks. Nr. 1567/2014)
6. Befragung zur Verbesserung des Kundenservices 2013 (Informationsdrucks. Nr. 1568/2014 mit 1 Anlage)
7. Service-Center (Informationsdrucks. Nr. 1516/2014)
8. Konzept zur Intensivierung der direkten Kommunikation zwischen BürgerInnen und Verwaltung (Informationsdrucks. Nr. 1355/2014)
9. Konzept zur Erweiterung von HANNOVER.de um ein Instrument der BürgerInnenbefragung (Informationsdrucks. Nr. 1353/2014)
10. Barrierefreiheit und Online-Stadtkarten (Informationsdrucks. Nr. 1311/2014)

I. ÖFFENTLICHER TEIL

Die Vorsitzende, Beigeordnete Kastning, eröffnete die 30. Sitzung des form- und fristgerecht geladenen, beschlussfähigen Organisations- und Personalausschusses. Ratsherr Pohl sagte, dass seine Fraktion einen Änderungsantrag zum Tagesordnungspunkt 12 als Tischvorlage eingebracht habe. Diese werde als Tagesordnungspunkt 12.1 aufgeführt.

TOP 1.

Genehmigung des Protokolls über die Sitzung am 18.06.2014

Einstimmig

TOP 2.

Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover (Drucks. Nr. 0235/2014)

Antrag zu beschließen:

Der Rat der Landeshauptstadt Hannover fordert die Stadtverwaltung auf, in alle Informations- und Beschlussdrucksachen analog der Berücksichtigung von Gender-Aspekten, einen Passus aufzunehmen, der bei neuen Projekten, Konzepten oder Veränderungen von Aufgaben schriftlich explizit ausführt, mit welchem Personalbedarf (umgeschichtetes, vorhandenes und/oder zusätzliches Personal) zu rechnen ist. Eine Stellungnahme des Personalrates ist beizufügen.

4 Stimmen dafür, 7 Stimmen dagegen, 0 Enthaltungen

TOP 2.1.

Änderungsantrag der CDU-Fraktion zu Drucks.Nr. 0235/2014 (Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover) (Drucks. Nr. 1622/2014)

Antrag:

Der Antragstext wird wie folgt **geändert**:

Antrag zu beschließen:

Der Rat der Landeshauptstadt Hannover fordert die Stadtverwaltung auf, in alle Informations- und Beschlussdrucksachen analog der Berücksichtigung von Gender-Aspekten, einen Passus aufzunehmen, der bei neuen Projekten, Konzepten oder Veränderungen von Aufgaben schriftlich explizit ausführt, mit welchem Personalbedarf (umgeschichtetes, vorhandenes und/oder zusätzliches Personal) zu rechnen ist. ~~Eine Stellungnahme des Personalrates ist beizufügen.~~

Beigeordnete Kastning sagte, dass man sich in der Klausurtagung des Organisations- und Personalausschuss über diesen Tagesordnungspunkt ausgetauscht habe.

Ratsherr Pohl sagte, dass seine Fraktion einen Änderungsantrag eingebracht hätte. Er betonte, dass dies eigentlich eine Neufassung des Ursprungsantrages sei. Er sagte weiter, dass der Organisations- und Personalausschuss in der Klausurtagung in Hildesheim einen Bericht über diese Thematik erhalten habe. Er sagte weiter, dass seine Fraktion rechtliche Bedenken hinsichtlich der Stellungnahme des Personalrates habe und deshalb diesen Änderungsantrag einbringen würde.

Er erklärte weiter, dass sie zu der Überzeugung gekommen seien, dass der Personalrat auch ohne eine verpflichtende Stellungnahme genügend Möglichkeit habe, berücksichtigt zu werden. Aus diesem Grunde habe man die verpflichtende Stellungnahme aus dem Antrag gestrichen. Weiterhin betonte er, dass seine Fraktion es für wichtig halte, dass Personalmaßnahmen nach wie vor als Drucksachen erscheinen sollten.

Ratsherr Gill sagte, dass seine Fraktion dieser Drucksache nicht zustimmen werde. Er sagte, dass auf der Klausurtagung des Organisations- und Personalausschuss der Organisations- und Personaldezernent Herr Stadtrat Härke dem Ausschuss mehrere Zusagen von Berichten, wie der Vorlage eines jährlichen Gesundheitsberichts und der Entwicklung der Personalkosten, gemacht habe.

Beigeordneter Förste sagte, dass eine Verpflichtung nicht schaden würde, vor allem vor dem Hintergrund, dass in der Verwaltung neue Projekte vorangetrieben werden. Er sagte, dass seine Fraktion dem Antrag zustimmen werde.

4 Stimmen dafür, 7 Stimmen dagegen, 0 Enthaltungen

TOP 3.

Verfahren zur Bestellung einer ständigen Vertreterin für die Gleichstellungsbeauftragte (Drucks. Nr. 1609/2014)

Antrag,

der Ausschreibung der Funktion einer ständigen Stellvertretung der Gleichstellungsbeauftragten zuzustimmen.

Herr Stadtrat Härke sagte, dass diese Drucksache bereits im Gleichstellungsausschuss am 07.07.2014 einstimmig angenommen worden sei.

Bürgermeister Scholz fragte, wie diese Stelle ausgeschrieben werde. Er sagte, dass im zweiten Absatz in der Begründung geschrieben stehe „ Die Amtszeit der vorübergehenden Stellvertreterin endet zu dem Zeitpunkt, an dem die Gleichstellungsbeauftragte ihre Tätigkeit wieder aufnimmt, in beiden Fällen handelt es sich aber um eine reine Verhinderungsregelung“. Er ist der Meinung, dass die Stelle dann nur befristet ausgeschrieben werden könne.

Herr Stadtrat Härke sagte, dass diese Stelle sowohl intern als auch extern ausgeschrieben werde. Er sagte weiter, dass man als Verwaltung hier von der rechtlichen Regelung Gebrauch machen möchte, eine ständige Vertretung der Gleichstellungsbeauftragten bestellen zu können. Er sagte weiter, dass die derzeitige Gleichstellungsbeauftragte sich demnächst wegen der Geburt ihres Kindes in Mutterschutz und anschließend in der Elternzeit befinden werde. Weiterhin müsse ihr auch die Möglichkeit eingeräumt werden, dass sie ihre regelmäßige Arbeitszeit anschließend reduzieren kann, so dass es notwendig sei, für die Zeit ihrer vollständigen und teilweisen Abwesenheit von der gesetzlichen

Vertretungsregelung Gebrauch zu machen.

Aus diesem Grunde sei beabsichtigt, die Funktion der ständigen Stellvertretung zukünftig auch bei der Landeshauptstadt Hannover wahrzunehmen und sie zur Besetzung öffentlich auszuschreiben. Er sagte weiter, dass die ständige Vertretung weisungsgebunden gegenüber der Gleichstellungsbeauftragte sei, wenn diese anwesend sei, bei Nichtanwesenheit sei sie die Vertretung. Er sagte weiter, dass die Vergütungsgruppe nicht gleichwertig sei mit der der Gleichstellungsbeauftragten.

Ratsherr Engelke sagte, dass er verstanden habe, dass es gesetzlich möglich sei, eine ständige Vertretung zu bestellen. Er sagte, dass die ständige Vertretung, wenn die Gleichstellungsbeauftragte zum Beispiel krank werde, auch die Aufgaben der Gleichstellungsbeauftragten wahrnehmen müsste. Er frage sich, wie der Arbeitsvertrag hier gestaltet werde.

Er sagte weiter, dass laut der Drucksache die finanzielle Folgewirkung dieser Personalmaßnahme im Rahmen der Personalkostenbudgets zu erwirtschaften sei. Er sagte, dass er es so verstanden habe, dass man diese Stelle im Rahmen des vorhandenen Budgets erwirtschaften wolle und keine zusätzlichen Kosten verursachen möchte. Er fragte, wie dies vonstatten gehen würde.

Herr Stadtrat Härke sagte, dass man die Stelle unbefristet besetzen werde. Er sagte, dass diese Stelle als Vollzeitstelle ausgeschrieben werde für die Vertretung während der Mutterschutz- und Elternzeit. Er sagte weiter, dass, wenn die Gleichstellungsbeauftragte aus ihrer Elternzeit wieder kommen würde, dann wäre die vollständige Vertretung beendet. Dies werde selbstverständlich vertraglich geregelt. Er sagte, sie sei dann weiter beschäftigt im Gleichstellungsbüro, aber weisungsgebunden gegenüber der Gleichstellungsbeauftragten. Für den Fall, dass die Gleichstellungsbeauftragte Urlaub habe oder krank sei, vertrete sie dann die Gleichstellungsbeauftragte. Er sagte bzgl. der Personalkosten, dass man die Differenz bei der Arbeitszeitreduzierung von Frau Kämpfe als Kosteneinsparung habe und die restlichen Kosten erhalte man durch die Frauenfördermittel, die im Haushalt vorhanden sein. Er erklärte, dass die Frauenfördermittel ein Unterkonto der Personalkosten sein.

Ratsherr Engelke sagte, wenn er es richtig verstanden habe, werde das Büro der Gleichstellungsbeauftragten um eine Stelle aufgestockt.

Herr Stadtrat Härke bejahte dies.

Bürgermeister Scholz fragte, ob der Verwaltung bereits bekannt wäre, dass Frau Kämpfe während der Elternzeit nicht elternzeitunschädlich arbeite.

Herr Stadtrat Härke sagte, dass ihm diese Aussage nicht bekannt sei. Er sagte weiter, dass die Verwaltung hier von möglichen Konstellationen ausgehe. Er sagte weiter, dass es aber eine ständige Vertretung für die Abwesenheit während der Mutterschutz- und Elternzeit geben müsste. Er betonte weiter, dass das Gesetz die Verwaltung nicht zwingt, eine ständige Vertretung zu bestellen, aber die Möglichkeit einräume.

Einstimmig

TOP 4.

Weiterentwicklung der E-Government Strategie (Informationsdrucksache Nr. 1574/2014 mit 1 Anlage)

Herr Stadtrat Härke sagte, dass es hierzu eine Vorbereitung in der EDV-AG am 14.07.2014 gegeben habe und diese einstimmig zur Kenntnis genommen worden sei.

Er sagte weiter, dass es einen Vortrag zur E-Government-Strategie von Frau Diers und Herrn Vogel während der Klausurtagung des Organisations- und Personalausschusses gegeben habe.

Beigeordneter Klie sagte, dass anzumerken sei, dass auf der Einführungsseite stehe, dass man es mit langfristigen Weichenstellungen in der Organisation zu tun habe. Weiterhin sagte er, wenn man sich den Anhang etwas genauer betrachte, dann lese man auf der ersten Seite im siebten Absatz, dass es „bereits heute zwar absehbar sei, dass die eID im Zeitrahmen dieser Strategie nicht flächendeckend verteilt sein werde...“. Er fragte, was der Zeitrahmen dieser Strategie sei. Weiterhin fragte er, dass auf der Seite 3 der Anlage unter Punkt „Sichere Kommunikation“ von Kopfstellen berichtet werde. Er fragte, wie viele Kopfstellen eingerichtet werden sollen und wann mit der entsprechenden Umsetzung zu rechnen sei. Weiterhin bat er um Erläuterung des Satzes „Bei der Einführung hat die sorgfältige Optimierung von Arbeitsabläufen und Aktenplänen Vorrang vor Geschwindigkeit“, im Punkt 4.3 „Basisdienste“. Weiterhin zitierte er den folgenden Satz des Punktes 4.3 „Basisdienste“ : „Damit interne Prozesse mit Zugewinn an Sicherheit und Komfort gestaltet werden können, sind die internen Verzeichnisdienste um weitere Organisationsdaten wie organisatorische und Dienstvorgesetztenhierarchien oder funktionsbezogene Qualitäten anzureichern, gegebenenfalls auch mit freiwilligen persönlichen Profildaten.“ Er fragte, wie man davon profitieren könne und wie interne Prozesse daraus einen Gewinn ableiten können.

Weiterhin sagte er, dass auf Seite 7 des Anhangs unter Punkt 6. 2 „Effizienteres Verwaltungshandeln, bessere Wirtschaftlichkeit“, der Unterpunkt „Rezentralisierung der Rechenleistung: Nutzung von zentralen Serversystemen an den Arbeitsplätzen...“ aufgelistet sei. Er sagte, er habe es so verstanden, dass an jedem Arbeitsplatz ein zentrales Serversystem installiert werde. Er sagte, dass er vermute, dass das nicht so gemeint sei.

Herr Vogel sagte bzgl. des Zeitraumes, dass im Kopf des Anhangs die Jahreszahl angegeben sei als „E-Government-Strategie 2014-2019“. Außerdem ergänzte er, dass die E-Government-Strategie erstmalig vor 10 Jahren erstellt wurde und jetzt nach 2009 die zweite Fortschreibung erfolge.

Er sagte bzgl. der Kopfstellen für De-Mail, dass zurzeit die Landeshauptstadt Hannover ein De-Mail-Postfach beantragt und auch eingerichtet habe. Er sagte weiter, dass man als Landeshauptstadt Hannover den Zugang über De-Mail-Postfächer noch nicht formal eröffnet habe. Man habe dies aus juristischen Gründen und aus Gründen der Namenssicherung durchgeführt und man wolle nicht, dass Namen aufgrund von Ausschlussgründen verloren gehen. Man sei auch dabei, den Einsatz von De-Mail organisatorisch vorzubereiten. Er ergänzte, dass man hier zunächst prüfen müsse, in welchen Fachbereichen, aus welchen Fachlichkeiten ein De-Mail-Angebot Sinn mache. Deswegen sei heute noch nicht konkretisierbar, in welchen Fachverfahren De-Mail zum Einsatz komme. Er ergänzte, dass die Verbreitung von De-Mail bisher in der Bevölkerung gering sei, hier müsse man erst einmal die Marktentwicklung abwarten.

Er sagte bzgl. des Punktes 4.3 „Basisdienste“, dass Dokumenten-Management-System-Projekte aufwändig seien und viel organisatorische

Vorarbeit benötigen. Er sagte weiter, dass das beste technische System nichts nütze, wenn in den Verwaltungsbereichen, wo man es einführen möchte, der Aktenplan sehr individuell gestaltet sei und hier eine Optimierung der Arbeitsprozesse notwendig sei. Man versuche Arbeitsprozesse und Verwaltungsabläufe mit solchen Systemen abzubilden. Er sagte weiter, dass sich die technische Umsetzung erst empfehle, wenn eine Geschäftsprozessoptimierung durchgeführt worden sei. Man müsse beispielsweise hochoptimierte Papierabläufe nicht eins zu eins übernehmen, wenn man diese elektronisch abbilden wolle. Hier entstünden erhebliche Zeitaufwände in den beteiligten Fachbereichen insbesondere für die erforderliche Beteiligung der betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Personalvertretung.

Er sagte bzgl. der Verzeichnungsdienste, dass sich dahinter aus rein technischer Sicht eine zentrale Datensammlung verberge, in der die Benutzerkonten aller Anwenderinnen und Anwender gespeichert seien. In diesem Verzeichnisdienst könne man Namen, Emailadresse, Telefon- und Faxnummer sowie die Organisationseinheit finden. Angaben zur Funktion und hierarchischen Einbindung beispielsweise „Sachgebietsleitung“ würden derzeit nicht in Verzeichnisdiensten gespeichert. Er sagte weiter, wenn integrierte elektronische Vorgangsbearbeitung im Rahmen von Dokumentenmanagement ermöglicht werden solle, sollten entsprechende Informationen in zentralen Verzeichnisdiensten hinterlegt sein. Als Beispiel sei der Urlaubsantrag zu nennen, der von der jeweiligen Führungskraft zu unterzeichnen ist. Hier sollte beim automatisierten Ablauf die zuständige Führungskraft dem System bereits bekannt sein. Er sagte bzgl. der Frage, warum jeder Arbeitsplatz einen Server benötige, dass es möglicherweise missverständlich formuliert worden sei. Er sagte, dass mit dieser Formulierung der virtuelle Desktop gemeint sei. Er erklärte, dass der virtuelle Desktop bedeute, dass man seine persönliche Arbeitsumgebung auf beliebigen Endgeräten abrufen könne, da die Daten und Rechenleistung zentral auf Servern im Rechenzentrum vorgehalten werden.

Zur Kenntnis genommen

TOP 5.

**Berichtswesen zu Kundenbefragungen in der Landeshauptstadt Hannover
hier: Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen 2012
(Informationsdrucksache Nr. 1567/2014)**

Zur Kenntnis genommen

TOP 6.

**Befragung zur Verbesserung des Kundenservices 2013
(Informationsdrucksache Nr. 1568/2014 mit 1 Anlage)**

Zur Kenntnis genommen

TOP 7.

**Service-Center
(Informationsdrucksache Nr. 1516/2014)**

Herr Stadtrat Härke sagte, dass sowohl der Tagesordnungspunkt 6 als auch 7 wie in den letzten vergangenen Jahren mit einer Bewertung zwischen gut bis sehr gut ausfielen. Man überlege intern in der Verwaltung, ob man das Instrument der Kundenbefragung in der Form so fortsetzen möchte, weil die Frage der Aussagefähigkeit und der Beurteilung solcher internen und externen Dienstleistungen auch kritisch zu hinterfragen sei.

Zur Kenntnis genommen

TOP 8.

Konzept zur Intensivierung der direkten Kommunikation zwischen BürgerInnen und Verwaltung

(Informationsdrucksache Nr. 1355/2014)

Beigeordneter Klie sagte, ob der Begriff der Konzeption sich auf die geplanten Einführungen der qualifizierten elektronischen Signatur und die genannten der Bürgerbeispiele beziehe.

Frau Eckert sagte, dass die Stadtverwaltung in der Drucksache erläutert habe, dass man im Rahmen der Weiterentwicklung des E-Government-Strategie auch das Konzept intensivieren werde, wie man mit den Bürgerinnen und Bürgern, den Einwohnerinnen und Einwohnern weiter den elektronischen Kontakt aufnehmen werde. Weiterhin sagte sie, dass Herr Vogel schon eingangs zum Thema E-Government-Strategie berichtet habe. Sie sagte weiter, dass das Thema eID und De-Mail noch nicht so angelaufen sei, wie man sich das vielleicht vor fünf Jahren vorgestellt habe und unter Berücksichtigung der weiteren Entwicklung würde die Verwaltung das Konzept verbessern, erweitern und anpassen.

Zur Kenntnis genommen

TOP 9.

Konzept zur Erweiterung von HANNOVER.de um ein Instrument der BürgerInnenbefragung

(Informationsdrucksache Nr. 1353/2014)

Zur Kenntnis genommen

TOP 10.

Barrierefreiheit und Online-Stadtkarten

(Informationsdrucksache Nr. 1311/2014)

Ratsherr Kluck fragte, ob es nach gegebener Zeit eine Evaluation, zum Beispiel zu den Behindertentoiletten, geben werde.

Herr Sandmann sagte, dass mit der vorliegenden Informationsdrucksache dokumentiert werden solle, dass Informationen für Menschen mit Behinderungen veröffentlicht werden, damit die Menschen auch einen regionalen Bezug zu Informationen bekommen, die für sie von Bedeutung seien. Er sagte weiter, dass man mit den Behindertenparkplätzen begonnen habe, dies habe man zusammen mit dem Integrationsteam des Dezernats III, der Geoinformation und der Datenverarbeitung entwickelt. Er sagte weiter, dass das Ziel der Verwaltung sei, dies auch weiter fortzuführen. Er berichtete weiter, wenn solche Informationen vorgelegt werden, sei man in der Datenverarbeitung in der Lage, diese auf diesen Online-Stadtkarten zu präsentieren, die mit weiteren Funktionen, wie z.B. einer Suchfunktionen hinterlegt werden könnten und mit weiteren Bildern, die ggfs. von Bedeutung seien. Er sagte, dass er der Meinung sei, dass es sinnvoll wäre, diese Entwicklung voranzutreiben. Natürlich sollte verifiziert werden, inwieweit die Menschen mit Behinderungen von diesen Informationen profitieren.

Herr Stadtrat Härke sagte, dass die Verwaltung bei dieser Drucksache sehr eng mit Frau Hammann, der Behindertenbeauftragten der Landeshauptstadt Hannover, zusammen gearbeitet habe. Er sagte weiter, dass man natürlich zu gegebener Zeit auch eine Evaluation im Rahmen der Diskussion auf dem Weg zur inklusiven Stadt durchführen werde.

Ratsfrau Jeschke fragte, inwieweit man auf hannover.de Informationen abrufen könne.

Weiterhin fragte sie, wie es mit der Entwicklung einer einfachen Sprache auf hannover.de aussehe.

Herr Sandmann sagte, dass die Informationsdrucksache aufgrund einer Anfrage der Fraktionen von SPD und Bündnis 90/Die Grünen entstanden sei, in der man gefragt habe, ob die Online-Stadtkarten mit diesen Informationen zu ergänzen seien. Er sagte weiter, dass man natürlich mit weit voranschreitender Technik das ergänzen könne. Hier führte er zum Beispiel die großen Konzerne, wie zum Beispiel Google und Microsoft auf, wo diese Informationen schon abgerufen werden könnten. Er sagte weiter, dass es wichtig für die Stadtverwaltung Hannover sei, dass man nach wie vor auf der Grundlage, der von der Stadtverwaltung produzierten amtlichen Karten, in der Lage sei, Informationen zu veröffentlichen und dass eben nicht die Karten von Google bereitgestellt werden sollten.

Beigeordnete Kastning sagte, dass sie gern anregen würde, dass man hier im Ausschuss sich von hannover.de berichten lassen könne, welche Möglichkeiten unter der Thematik Barrierefreiheit die Seite aktuell biete. Sie sagte, dass dies ein Ausschnitt der Thematik darstelle und man könne es sich von der Verwaltung vorstellen lassen.

Beigeordneter Klie sagte, dass diese Ergänzung, über die in dieser Informationsdrucksache berichtet werde, auf den Online-Stadtkarten hannover-gis.de zu finden sei.

Herr Sandmann bejahte dies.

Beigeordneter Klie sagte weiter, dass er vermute, dass hannover-gis.de nicht unter den Top 3 auf den mobilen Endgeräten laufe. Er fragte weiter in Bezug auf andere Dienste, die nicht gefragter seien, inwieweit es eine Möglichkeit gebe, gegenwärtig oder auch in Zukunft, diese Dienste mit den Informationen ebenfalls auszuschalten.

Beigeordnete Kastning sagte, dass dies eine Frage sei, die hier eventuell nicht beantwortet werden könne. Sie sagte weiter, dass sie aus diesem Konzept herausgehört habe, dass man sich zunächst die hannover.de Seite einmal anschauen könnte und dann könne man sagen, wie barrierefrei etwas sei.

Herr Sandmann sagte, dass man auch technisch in der Lage sei, diese Information auf der Grundlage der Google-Maps- oder anderen Kartendiensten, die in der freien Wirtschaft zur Verfügung gestellt werden, zur Verfügung zu stellen. Er sagte weiter, dass man grundsätzlich den Ansatz habe, die amtlichen Karten zu nutzen, die zum einen vom Land Niedersachsen seien und die wiederum Grundlage für die Geoinformation darstelle. Er sagte weiter, dass es sinnvoll sei, dass die Verwaltung wisse, dass die Karten, die man zur Veröffentlichung der Informationen nehme auch der Situation entsprechen, wie sie hier in der Stadt vorherrsche. Dies sei bisher ein Grundsatz der Stadtverwaltung gewesen.

Ratsherr Engelke sagte, dass er es grundsätzlich nachvollziehen könne, was Herr Sandmann erläutert habe, dass die Stadt Hannover ihre eigenen Karten nutzen möchte und diese unter Umständen genauer und aktueller seien. Wer zum Beispiel eine behinderte Sanitäreinrichtung suche, komme aber nicht auf die Idee auf hannover-gis.de, sondern auf Google-Maps seine erste Information einzuholen. Er ergänzte weiter, dass es relativ einfach sei, bei Google-Maps etwas einzutragen. Deswegen finde er es sinnvoller, wenn man das stadintern bearbeite.

Herr Sandmann sagte, dass man sich jetzt viele Möglichkeiten ausdenken könne, wie der Benutzer oder die Benutzerin an Information gelange. Er erklärte weiter, dass er privat selber den Google-Suchdienst nutze, um zum Beispiel die Sanitäreinrichtungen in Hannover.de bzw. Hannover-GIS zu finden. Er sagte, dass es für Hannover-GIS sicherlich eine geringere Zahl von Aufrufen gäbe als für Google-Maps. Für Hannover-GIS würden dennoch monatlich ca. 17.000 Klicks verzeichnet.

Beigeordneter Klie sagte, wenn das aber ein besonderes Merkmal des hannover-gis.de´s sei, dann gebe es hier auch ein berechtigtes Interesse, dass dies weitergeführt werde. Vor allem vor dem Hintergrund, dass man die Betroffenen darauf hinweise, dass es diese Möglichkeiten gebe.

Zur Kenntnis genommen

Für die Niederschrift:

Härke

Ciytak

Bericht über den Einsatz von „Lotuswasser“ in der Unterhaltsreinigung

Ergänzend zur Beantwortung der entsprechenden Anfrage der FDP-Ratsfraktion über den Einsatz von Lotus- bzw. Ozonwasser wurde ein Bericht über einen versuchsweisen Einsatz in der Kommunalen Gebäudereinigung noch vor den Ratsferien im OPA zugesagt. Der Bericht enthält folgende Punkte:

1. Der versuchsweise Einsatz der Reinigungsmethode mit „Lotuswasser“ wurde über einen Zeitraum von ca. 4 Wochen in der Grundschule Albert-Schweitzer-Schule durchgeführt. Die Grundschule wird durch städtische Reinigungskräfte gesäubert.
2. Für den Einsatz wurde ein entsprechendes Gerät angemietet. Für den Betrieb des Gerätes ist ein Wasser- und ein Elt.-Anschluss erforderlich. Das Gerät muss insbesondere in Schulen und Kitas in verschließbaren Räumen installiert werden, damit es für Kinder bzw. Schülerinnen und Schüler auch aus Sicherheitsgründen unzugänglich ist.
3. Mit dem Gerät wird Leitungswasser mit Ozon angereichert. Das angereicherte Wasser wird in Behälter wie Sprühflaschen oder Eimer abgefüllt, um damit innerhalb eines Objektes unterschiedliche Flächen zu reinigen.
4. Diese Reinigungsmethode wurde in der Unterhaltsreinigung der genannten Grundschule auf verschiedenen Flächen angewandt.
 - a) Auf Bodenflächen aus Linoleum, Stein, Feinstein und PVC. Die Versuche umfassten Nasswischen, Feuchtwischen und Scheuern.
 - b) Auf Oberflächen von Möbeln wie Tische, Ablagen, Schränke und Regale sowie Fensterbänken.
 - c) Auf den Glasflächen im Innenbereich: Glastüren und Trennwände aus Glas.
 - d) Auf allen Flächen in den Sanitärbereichen: WCs, Waschbecken, Ablagen, Spiegel und Trennwände.
5. Zur Wirkung dieser Reinigungsmethode kann über folgende Ergebnisse berichtet werden:
 - a) Die Reinigungsergebnisse auf Feinsteinfliesen und Glas sind besser als mit den üblichen Reinigungsmitteln.
 - b) Die Reinigungsergebnisse auf allen anderen Boden-, Möbel- und Sanitärflächen sind nicht besser als mit den üblichen Reinigungsmitteln.
 - c) Die üblichen Reinigungsmittel, die sowohl von der Eigen- als auch von der Fremdreinigung eingesetzt werden, müssen die Zertifikate „Blauer Engel“ oder „Euroblume“ bzw. gleichwertige Umwelteigenschaften vorweisen.
 - d) Die Reinigungsmethode mit dem „Lotuswasser“ ersetzt jedoch nicht vollständig die Unterhaltsreinigung mit den üblichen Reinigungsmitteln. Beispielsweise müssten die sehr häufig in Schulen und anderen städtischen Gebäuden verbauten Linoleumböden anschließend noch mit einem Pflegemittel behandelt werden, weil das „Lotuswasser“ keine Pflegeeigenschaft besitzt. Linoleumböden müssen jedoch regelmäßig eingepflegt werden, um eine notwendige Schutzschicht zu erhalten. Darüber hinaus ist das „Lotuswasser“ nicht geeignet, um Kalkrückstände in den Sanitärbereichen zu entfernen.

Auch dafür müsste ein zusätzlicher Arbeitsgang mit speziellen Reinigungsmitteln erfolgen.

6. Eine Umstellung auf die Reinigungsmethode mit dem „Lotuswasser“ hätte demnach zur Folge, dass
 - a) zusätzliche Reinigungszeiten für die Pflege von Fußböden und für das Entfernen von Kalkrückständen erforderlich werden.
 - b) in den dafür notwendigen Räume insbesondere in den Schulen und Kitas ggf. fehlende Wasser- und Elt.-Anschlüssen ergänzt werden müssten.
 - c) in größeren Gebäuden mehrere Geräte vorhanden sein müssten. Falls die entsprechenden Geräte nicht in einer ausreichenden Anzahl vorhanden sind, vergrößern sich die Wegezeiten der Reinigungskräfte.
 - d) eine größere Anzahl von Geräten für die Herstellung von „Lotuswasser“ angeschafft werden müssten. Falls beispielsweise für je zwei Reinigungsreviere ein Gerät zur Verfügung stehen soll, müssten insgesamt ca. 140 Geräte beschafft werden. Die 73 städtischen Objekten mit Eigenreinigung haben eine Aufteilung von ca. 280 Reinigungsrevieren.

Der derzeit angebotene Listenpreise für ein Gerät beträgt ca. 2.800 Euro brutto, die geschätzten Kosten für das Verbrauchsmateriel etwa 200 Euro pro Jahr. Im Rahmen einer erforderlichen Ausschreibung könnten ggf. günstigere Preise erzielt werden.

Der durchschnittliche Verbrauch an herkömmlichen Reinigungsmitteln pro städtischer Reinigungskraft liegt derzeit bei ca. 200 Euro pro Jahr. Die damit angewandte Reinigungsmethode ist für die LHH kostengünstiger, weil auch investive bauliche Maßnahmen und Gerätebeschaffungen vermieden werden. Die Verwaltung wird deshalb die Reinigungsmethode mit dem „Lotuswasser“ in der Unterhaltsreinigung durch die Kommunale Gebäudereinigung aus wirtschaftlichen Gründen nicht anwenden.

Der Verwaltung ist nicht bekannt, dass eines der 26 für die LHH tätigen Reinigungsunternehmen die Reinigungsmethode mit dem „Lotuswasser“ für die Unterhaltsreinigung in den städtischen Gebäuden einsetzt. Gemäß den einschlägigen Vertragsbedingungen müssten die Auftragnehmer dieses der LHH mitteilen.

(Becker)

CDU-Fraktion (Antrag Nr. 0235/2014)

Eingereicht am 30.01.2014 um 14:05 Uhr.

In die Ratsversammlung

Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover

Antrag zu beschließen:

Der Rat der Landeshauptstadt Hannover fordert die Stadtverwaltung auf, in alle Informations- und Beschlussdrucksachen analog der Berücksichtigung von Gender-Aspekten, einen Passus aufzunehmen, der bei neuen Projekten, Konzepten oder Veränderungen von Aufgaben schriftlich explizit ausführt, mit welchem Personalbedarf (umgeschichtetes, vorhandenes und/oder zusätzliches Personal) zu rechnen ist. Eine Stellungnahme des Personalrates ist beizufügen.

Begründung:

Seit geraumer Zeit lässt sich feststellen, dass im Zuge der Auflage und/oder Umorientierung von Projekten bzw. bei der Veränderung von Aufgaben, die Verwaltung in den entsprechenden Drucksachen formuliert, dass zusätzlicher Personalbedarf aus dem Bestand oder durch Umschichtungen zu decken sei. Realiter ist dies nicht so. Bestehende Arbeitsverhältnisse leiden an zunehmender Aufgabenfülle und Arbeitsverdichtung - oft auch mit negativen gesundheitlichen Folgen wie steigenden psychischen Belastungen für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Deshalb ist es notwendig darzustellen, wie und mit welchem Personalbedarf die Aufgaben erledigt werden.

Jens Seidel
Vorsitzender

Hannover / 03.02.2014

CDU-Fraktion (Antrag Nr. 1622/2014)

Eingereicht am 02.07.2014 um 12:24 Uhr.

Organisations- und Personalausschuss, Verwaltungsausschuss, Ratsversammlung

Änderungsantrag der CDU-Fraktion zu Drucks.Nr. 0235/2014 (Antrag der CDU-Fraktion zur grundsätzlichen Formulierung zu zusätzlichem Personalbedarf in Drucksachen des Rates der Landeshauptstadt Hannover)

Antrag:

Der Antragstext wird wie folgt **geändert**:

Antrag zu beschließen:

Der Rat der Landeshauptstadt Hannover fordert die Stadtverwaltung auf, in alle Informations- und Beschlussdrucksachen analog der Berücksichtigung von Gender-Aspekten, einen Passus aufzunehmen, der bei neuen Projekten, Konzepten oder Veränderungen von Aufgaben schriftlich explizit ausführt, mit welchem Personalbedarf (umgeschichtetes, vorhandenes und/oder zusätzliches Personal) zu rechnen ist. ~~Eine Stellungnahme des Personalrates ist beizufügen.~~

Begründung:

In ihrer Stellungnahme zum Antrag der CDU-Ratsfraktion (DS 0235/2014) – wie in der OPA-Klausur am 13. und 14. Juni in Hildesheim vorgetragen – hat die Verwaltung deutlich gemacht, dass sie keine rechtliche Grundlage sieht, den GPR in Form einer Stellungnahme zu beteiligen. Die Verwaltung hat jedoch in dieser Sitzung eingeräumt, dass die Hinweise auf Personalbedarf in einigen Drucksachen durchaus noch zu optimieren seien – wie z.B. in der Drucksache 0261/2014 (Stadtentwicklung Hannover 2030) realisiert, wo das Erfordernis 3,5 zusätzliche Planstellen einzurichten, ausdrücklich Erwähnung fand. Dieser Hinweis könnte als Beispiel auch für die Ausgestaltung zukünftig zu erstellender Drucksachen herangezogen werden.

Daneben wird erwartet, dass – wie ebenfalls auf der Klausurtagung besprochen – seitens der Verwaltung regelmäßig in den Sitzungen des Organisations- und Personalausschusses über den Gesundheits- und Krankenstand der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berichtet wird.

Jens Seidel
Vorsitzender

Hannover / 02.07.2014

Landeshauptstadt

Hannover

Beschluss-
drucksache

b

In den Gleichstellungsausschuss
In den Organisations- und Personalausschuss
In den Verwaltungsausschuss

Nr. 1609/2014

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Verfahren zur Bestellung einer ständigen Vertreterin für die Gleichstellungsbeauftragte

Antrag,

der Ausschreibung der Funktion einer ständigen Stellvertretung der Gleichstellungsbeauftragten zuzustimmen.

Kostentabelle

Die finanzielle Folgewirkung dieser Personalmaßnahme ist im Rahmen der Personalkostenbudgets zu erwirtschaften.

Begründung des Antrages

Nach § 8 Abs .1 NKomVG haben Kommunen „eine Gleichstellungsbeauftragte zu bestellen“. Nach § 8 Abs. 2 NKomVG i.V.m. § 7 Nr. 2 NKomVG entscheidet der Rat über die Berufung der hauptamtlich beschäftigten Gleichstellungsbeauftragten. Hauptberuflich ist eine Tätigkeit, die mit mindestens der Hälfte der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit ausgeübt wird.

Der Verwaltungsausschuss kann nach § 8 Abs. 2 NKomVG i.V.m. § 7 Nr. 2 NKomVG eine ständige Stellvertreterin bestellen. Ist eine ständige Stellvertreterin nicht bestellt, so soll der Verwaltungsausschuss eine andere Beschäftigte mit der Wahrnehmung der Geschäfte beauftragen, wenn die Gleichstellungsbeauftragte voraussichtlich länger als sechs Wochen an der Ausübung ihres Amtes verhindert ist. Die Amtszeit der vorübergehenden Stellvertreterin endet zu dem Zeitpunkt, an dem die Gleichstellungsbeauftragten ihre Tätigkeit wieder aufnimmt, in beiden Fällen handelt es sich aber um eine reine Verhinderungsververtretung (vgl. Thiele, NkomVG, § 8 RdNr. 3).

Nach der gesetzlichen Regelung steht es im pflichtgemäßen Ermessen des

Verwaltungsausschusses, eine ständige Vertretung zu bestellen. Für den Fall, dass der Verwaltungsausschuss von diesem Ermessen keinen Gebrauch machen will, soll eine Stellvertretung für den Fall der Verhinderung der Gleichstellungsbeauftragten von mehr als sechs Wochen bestellt werden (vorübergehende Stellvertretung). Die gesetzliche Bezeichnung als ständige Vertreterin bringt zum Ausdruck, dass ihre Bestellung nicht von einem bestimmten Anlass und von bestimmten Voraussetzungen abhängig sein soll. Die ständige Vertreterin steht vielmehr auf Dauer für den Vertretungsfall zur Verfügung, sie ist damit eine Vertretung im Falle der Verhinderung der Gleichstellungsbeauftragten. Sie hat damit die gleichen Rechte und Pflichten wie die Gleichstellungsbeauftragte selbst, ist dieser gegenüber jedoch weisungsgebunden, solange letztere aktiv im Dienst ist. Aus den zuvor genannten Gründen ist die Bestellung einer ständigen Stellvertretung vorzuziehen.

Die derzeitige Gleichstellungsbeauftragte der Landeshauptstadt Hannover wird sich demnächst wegen der Geburt ihres Kindes in Mutterschutz und anschl. in der Elternzeit befinden. Ihre regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit wird sie anschließend reduzieren, so dass es notwendig ist, für die Zeit ihrer vollständigen und teilweisen Abwesenheit von der gesetzlichen Vertretungsregelung Gebrauch zu machen. Aus diesem Grunde ist beabsichtigt, die Funktion der Ständigen Stellvertretung zukünftig auch bei der Landeshauptstadt Hannover wahrzunehmen und sie zur Besetzung öffentlich auszuschreiben.

Deshalb bittet die Verwaltung, antragsgemäß zu entscheiden und der Bestellung einer Ständigen Stellvertretung und der Ausschreibung dieser Funktion zuzustimmen.

18.2

Hannover / 01.07.2014

Kostentabelle

Begründung des Antrages

18.2
Hannover / 01.07.2014

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 1574/2014

Anzahl der Anlagen 1

Zu TOP

Weiterentwicklung der E-Government Strategie

Bereits in der Drucksache 1899/2012 („Verwaltungsentwicklungsprogramm 2015“) wurde auf die Bedeutung der seinerzeit gültigen E-Government-Strategie verwiesen: als ein Grundpfeiler der Verwaltungsentwicklung ist die E-Government-Strategie richtungsweisend bezogen auf Serviceorientierung, Leistungsfähigkeit und Zukunftssicherheit der Landeshauptstadt Hannover.

Die aktuelle E-Government-Strategie der Landeshauptstadt Hannover wurde im Jahr 2009 als Drucksache 1969/2009 fortgeschrieben. Der Schwerpunkt bei dieser Fortschreibung der E-Government-Strategie lag weniger auf nach außen gerichteten Einzelmaßnahmen, sondern vielmehr auf der Bereitstellung erforderlicher Infrastruktur wie der Einführung eines gesamtstädtischen Dokumenten-Management-Systems.

Die Verwaltung kommt mit dieser Drucksache dem Auftrag der Weiterentwicklung der E-Government-Strategie aus der Drucksache 2040/2013 nach.

Basis für die Weiterentwicklung sind neben der Berücksichtigung der Vorgaben aus dem E-Government-Gesetz die erforderlichen Anpassungen, die die Landeshauptstadt Hannover vornehmen wird, um dem Anteil der Informations- und Kommunikationstechnik an der Verwaltungsentwicklungsstrategie nachzukommen und die langfristigen Weichen in der Organisation zu stellen.

Mit dieser Drucksache wird in kompakter Form dargestellt, welche Ziele und Handlungsfelder mit der Fortschreibung der E-Government-Strategie in den kommenden fünf Jahren verfolgt werden sollen.

Die konkretisierte Maßnahmenliste (Ziffer 6 der beigefügten E-Government-Strategie) steht unter dem Vorbehalt der Finanzierbarkeit und personellen Machbarkeit. Änderungen und Verschiebungen können daher nicht ausgeschlossen werden.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Bei der Fortschreibung der E-Government-Strategie sind Frauen und Männer gleichermaßen betroffen.

Ihre Belange werden in derselben Weise berücksichtigt.

18.10

Hannover / 27.06.2014

Anlage:

Fortschreibung der E-Government Strategie

Kostentabelle

18.10
Hannover / 27.06.2014

Fortschreibung E-Government-Strategie

1 Einleitung

E-Government ist die elektronische Abbildung von Geschäftsprozessen im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten. 2004 hat die Landeshauptstadt Hannover (LHH) mit Drucksache 2118/2004 erstmalig eine E-Government-Strategie erstellt.

Die E-Government-Strategie der LHH ist zuletzt in der Informationsdrucksache 1969/2009 „E-Government-Strategie“ beschrieben worden.

Der Schwerpunkt bei dieser Fortschreibung der E-Government-Strategie lag weniger auf nach außen gerichteten Einzelmaßnahmen, sondern vielmehr auf der Bereitstellung erforderlicher Infrastruktur wie der Einführung eines gesamtstädtischen Dokumenten-Management-Systems. Neben der Erfordernis derartiger Basistechnologien war der wesentliche Grund für diese Schwerpunktsetzung die geringe Verbreitung der qualifizierten elektronischen Signatur (qeS) bei der Bevölkerung und die Einschätzung der Stadt, dass sich dies in den kommenden Jahren nicht ändern wird.

Diese Einschätzung hat sich als richtig erwiesen. Der Bundesgesetzgeber hat darauf reagiert mit der Ermöglichung eines elektronischen Identitätsnachweises (eID) im neuen Personalausweis als auch im elektronischen Aufenthaltstitel für ausländische Einwohnerinnen und Einwohner sowie mit Erlass des De-Mail-Gesetzes (28. April 2011) und des E-Government-Gesetzes. Letzteres ist am 01.08.2013 in Kraft getreten, einige Regelungen enthalten Übergangszeiten. Die wichtigsten Regelungen betreffen das Schriftformerfordernis:

- Fachgesetze werden dahingehend überprüft, ob eine Schriftform überhaupt erforderlich ist.
- Neben der qeS werden zwei weitere Verfahren als elektronische Ersetzung der Schriftform zugelassen. Das erste dieser Verfahren ist De-Mail mit der Versandoption „absenderbestätigt“, welche eine „sichere Anmeldung“ voraussetzt. Das zweite Verfahren sind Web-Anwendungen der Verwaltung in Verbindung mit sicherer elektronischer Identifizierung mittels eID.

Bereits heute ist zwar absehbar, dass die eID im Zeitrahmen dieser Strategie nicht flächendeckend verteilt sein wird und trotz aufwändiger Werbemaßnahmen scheint auch die Nutzung der De-Mail-Angebote hinter den Erwartungen zurück zu bleiben. Dennoch ermöglicht das E-Government-Gesetz in den kommenden Jahren eine Schwerpunktsetzung hinsichtlich neuer kundenorientierter Angebote mit vollständiger elektronischer Abwicklung.

In der bisherigen E-Government-Strategie wurden die grundsätzlichen Weichen für die Informations- und Kommunikationstechnik und der Organisation als Grundpfeiler der Verwaltungsentwicklung gestellt und das systematische Vorgehen bei der Umsetzung großer Infrastrukturprojekte wie der Aufbau eines elektronischen Dokumentenmanagementsystems (elektronische Akte und Archiv) beschrieben. Ausgewählte Maßnahmen wurden begonnen und teilweise bereits umgesetzt.

Diese Fortschreibung der E-Government-Strategie konkretisiert die sich aus veränderten technischen Möglichkeiten, neuen rechtlichen Rahmenbedingungen und erweiterten Verwaltungs- und Stadtentwicklungsprogrammen ergebenden Anforderungen an ein systematisches gemeinsames Vorgehen unterschiedlicher Fachlichkeiten innerhalb der LHH.

Die beschriebenen Maßnahmen werden neben den weiter bestehenden Zielen den im nachfolgenden beschriebenen Handlungsfeldern zugeordnet. In der unter Ziffer 6 aufgeführten Maßnahmenliste sind bereits begonnene Projekte gekennzeichnet.

2 Orientierungsrahmen und Ziele

Die E-Government-Strategie ist einer der Grundpfeiler der Verwaltungsentwicklung. Serviceorientierung, Leistungsfähigkeit und Zukunftssicherheit stehen im Vordergrund und werden ausgedrückt in den Zielen:

- Besserer Einwohnerinnen- und Einwohnerservice,
- Effizienteres Verwaltungshandeln, bessere Wirtschaftlichkeit,
- Schaffung von attraktiven und zukunftssicheren Arbeitsplätzen,
- Stärkung des Standorts Hannover,
- Ausbau der Demokratischen Teilhabe.

Vor der Einrichtung neuer E-Government-Angebote wird berücksichtigt,

- dass Einwohnerinnen und Einwohner, die das Internet nicht nutzen können oder wollen, nicht diskriminiert werden,
- dass E-Government-Angebote datenschutzgerecht gestaltet werden,
- dass die betroffenen Beschäftigten beteiligt und qualifiziert werden,
- dass E-Government-Angebote mit der erforderlichen Verfügbarkeit betrieben und betreut werden können,
- dass die Investitions- und Betriebskosten unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten vertretbar sind.

Vor dem Hintergrund der nur langsam ansteigenden Verbreitung von eID und De-Mail sollen schriftformersetzende E-Government-Angebote vorrangig auf Nutzergruppen mit häufigem Behördenkontakt ausgerichtet sein. Für gelegentliche Nutzer sollen vermehrt niederschwellige Angebote mit möglichst geringen Zugangsbarrieren eingerichtet werden.

Die Vorgaben der E-Government-Strategie werden detailliert ausgeführt in Form einer verwaltungsinternen IuK-Strategie, die der Bereich Informations- und Kommunikationssysteme (18.5) erarbeitet.

3 Handlungsfelder

3.1 E-Government-Portal

Ein E-Government-Portal wird die Dienstleistungen der Landeshauptstadt Hannover nach Lebenslagen- bzw. Geschäftslagenprinzip im Internet darstellen und wird neben Informationen zu Zuständigkeiten, Abläufen und Erreichbarkeit auch die elektronische Antragstellung ermöglichen. Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Unternehmerinnen und Unternehmern soll die Möglichkeit geboten werden, den Bearbeitungsstand ihrer Anträge online zu verfolgen, Zahlungsvorgänge online abzuwickeln und Antragsunterlagen sowie ergangene Bescheide rechtskonform online einzusehen. Es wird den sicheren und geschützten Dokumentenaustausch mit der Stadtverwaltung, auch auf mobilen Geräten, erlauben. Das E-Government-Portal wird unter den Gesichtspunkten der Barrierefreiheit, Interaktion mit dem niedersächsischen Serviceportal (Einwohnerinnen-, Einwohner- und Unternehmensservice) und mehrsprachiger Darstellung konzipiert werden.

3.2 Sichere Kommunikation

Die Behördenkommunikation erfolgt auf sicheren und geschützten Zugängen. Um dies zu gewährleisten wird aufgrund der stetigen Entwicklung eine ständige und zeitnahe Anpassung vorgenommen.

Vor der weiträumigen Einführung von De-Mail bleibt abzuwarten, wie sich die Nachfrage in der Bevölkerung und die Anpassung des Bundes- und Landesrechts zur Ermöglichung schriftformersetzender De-Mail entwickeln wird. Eine belastbare Wirtschaftlichkeitsberechnung sowie die Verzahnung mit der laufenden Einführung und Funktionalität des gesamtstädtischen Dokumenten-Management-Systems sind vor der weiträumigen Einführung erforderlich.

Die Verwaltung wird zeitnah in wenigen Kopfstellen De-Mail-Postfächer zur Sicherstellung der Erreichbarkeit und zur Erprobung einführen. Voraussetzung für die Einführung in einer Kopfstelle ist die Möglichkeit der reversionssicheren Ablage und das Vorhandensein von Strukturen zur Weitergabe und Weiterverarbeitung der eingegangenen Post.

3.3 Informationsfreiheit

Die Landeshauptstadt Hannover trägt zur Transparenz und Informationsfreiheit im Sinne von Open Data durch Registrierung der von ihr öffentlich bereitgestellten Daten und Dienste auf der Plattform GovData bei. Im Weiteren ist eine landeseinheitliche Regelung für die Bereitstellung von Daten (Informationsfreiheitsgesetz) abzuwarten.

3.4 Service-Center

Ein Service-Center zur zeitnahen und bedarfsgerechten Beratung der Benutzer/-innen von E-Government-Angeboten wird eingerichtet. Neben der telefonischen Unterstützung wird geprüft, ob zukünftig auch die Beratung im Chat, per Videokonferenz oder mit proaktiv bereitgestellten Schulungsvideos ermöglichen werden soll.

Zugleich eröffnet der geplante Umzug des Fachbereichs Recht und Ordnung die Erprobung kundinnen- und kundenfreundlicherer Aufgabenteilung durch elektronische Vorgangsbearbeitung im sogenannten kundenfreundlichen Foyer, welches durch elektronische Angebote wie Bezahldienste und Aufrufanlagen durch die IT unterstützt wird.

3.5 Mobiles Arbeiten

Zur Erhöhung der Arbeitgeberinnenattraktivität soll in der Zukunft bei geeigneten Arbeitsplätzen neben der Möglichkeit der Teleheimarbeit die zum mobilen Arbeiten geschaffen werden. Mobiles Arbeiten ermöglicht die stärkere Vereinbarkeit von Beruf und Privatem. Es soll eingesetzt werden zur Steigerung der Produktivität durch Optimierung der Arbeitsprozesse und zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit.

Zielgruppe für mobiles Arbeiten sind Beschäftigte, die Tätigkeiten an unterschiedlichen Orten wahrnehmen (z. B. Außendienst, Hausverwaltung, Pflegekräfte...), spezielle Führungs- und Sachbearbeitungsfunktionen mit häufigen Außenterminen und Anforderungen an ortsunabhängigem Arbeiten und Beschäftigte mit besonderem Bedarf nach Vereinbarkeit von Beruf und Privatem durch Verringerung von Arbeitswegen und Flexibilisierung der Arbeit.

3.6 Wissensmanagement

Die Stadtverwaltung Hannover kann ohne ständige Veränderungs- und Verbesserungsprozesse Kundenerwartungen und eigenen Qualitätsansprüchen nicht gerecht werden. Sie muss in der Lage sein zu lernen, Wissen zu generieren und aufzunehmen. E-Government-Anwendungen tragen verwaltungsintern dazu bei, Wissen auffindbar zu dokumentieren, Wissensträger/-innen aufzuspüren und Wissen auszutauschen. Als Mitwirkungsoberfläche für Einwohnerinnen und Einwohner bieten sie die Möglichkeit, Mängel und Verbesserungsvorschläge elektronisch zu melden, Verwaltungsabläufe im E-Government-Portal zu recherchieren oder an Entscheidungsfindungsprozessen mitzuwirken, etwa durch Teilnahme am Bürgerpanel oder die Online-Stellungnahme zu Bebauungsplänen.

3.7 Beteiligung

Der Ausbau demokratischer Teilhabe ist durch die Einführung von internetbasierter Beteiligung in Form des Bürgerpanels, die Online-Stellungnahme zu Bebauungsplänen und öffentliche Diskussionsforen beispielsweise zum Thema „City 2020“ bereits begonnen worden. Im Rahmen des Prozesses „Mein Hannover 2030“ soll eine digitale Beteiligung auf Augenhöhe ermöglicht werden.

4 Strategische Technologie

4.1 Universeller Zugang

E-Government-Angebote werden sowohl von Kundinnen und Kunden als auch von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung genutzt, zukünftig verstärkt mobil und mit tragbaren Computern (Smartphones, Tablets, Laptops). Die Angebote sind daher so zu gestalten, dass sie ihre Oberfläche und Funktionalität an die Möglichkeiten heterogener Geräteklassen anpassen (u.a. „responsive web design“). Die Verwaltung beabsichtigt den Einsatz nativer Apps nur in begründeten Ausnahmefällen. Grundsätzlich sollen WebApps erstellt werden, die von allen Endgeräten entsprechend ihrer Ausstattung gleichermaßen genutzt werden können.

Benutzerdaten für Kundinnen und Kunden des E-Government-Portals sind in einem dafür einzurichtenden Verzeichnisdienst datenschutzgerecht elektronisch zu verarbeiten. Das E-Government-Portal muss anonyme Nutzung und mobile Anmeldung ebenso zulassen wie die Anmeldung mit eID. Fachanwendungen und Basisdienste werden im E-Government-Portal nach Bedarf und Eignung sukzessive integriert.

4.2 Fachanwendungen

Schlüsselqualitäten neuer Fachanwendungen sind die Anpassungsfähigkeit, Unterstützung von Standards und Mehrfachverwendbarkeit. Abhängigkeiten zu Herstellern von Hard- und Software gehen mit der Einführung elektronischer Verfahren einher und lassen sich bereits aus wirtschaftlichen Erwägungen nicht vermeiden.

Bei der Abbildung von Prozessen werden möglichst standardisierte Verfahren (z.B. Archivierungs-, Kassensysteme) eingesetzt, die mit eigenem Know-How beherrschbar und der Beschaffung von spezialisierten Fachanwendungen vorzuziehen sind.

4.3 Basisdienste

Transparenz nach außen und guter Einwohnerinnen- und Einwohnerservice setzen transparente und klar strukturierte verwaltungsinterne Abläufe sowie optimale Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten voraus.

Die Einführung des gesamtstädtischen Dokumenten-Management-Systems (DMS) hat begonnen und soll im Zeitrahmen dieser Strategie weiter vorangetrieben werden. Bei der Einführung hat die sorgfältige Optimierung von Arbeitsabläufen und Aktenplänen Vorrang vor Geschwindigkeit. Die verwaltungsweite Einführung des DMS wird daher nicht im Zeitrahmen dieser Strategie abgeschlossen sein. Formular- und Prozessdienste werden parallel zum DMS als Basisdienste zur effektiven digitalen Abbildung von Geschäftsabläufen etabliert. Eine gesamtstädtische Kooperationsplattform/Dokumentenaustauschplattform ermöglicht die dynamische Unterstützung von hierarchieübergreifend besetzten Projekt- und Arbeitsgruppen bei der gemeinsamen Bearbeitung und revisionssicheren Ablage von Dokumenten wie beispielsweise Rechnungen nach § 14 Absatz 1 Satz 8 UStG.

Die Erweiterung der klassischen Kommunikationssysteme wird neben der telefonischen Erreichbarkeit einen direkten Austausch zwischen Beschäftigten auch an entfernten Standorten ermöglichen. Präsenzanzeigen können anderen Beschäftigten die individuellen Möglichkeiten der Kommunikationsformen oder Präferenzen mitteilen. Damit interne Prozesse mit Zugewinn an Sicherheit und Komfort gestaltet werden können, sind die internen Verzeichnisdienste um weitere Organisationsdaten

wie organisatorische und Dienstvorgeseztzenhierarchien oder funktionsbezogene Qualitäten anzureichern, gegebenenfalls auch mit freiwilligen persönlichen Profildaten.

4.4 Betriebskritische Ressourcen

Vernetzte und mit zeitgemäßer und bedarfsgerechter Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) ausgestattete Arbeitsplätze sowie ein den Anforderungen entsprechend ausgestattetes, sicheres und verfügbares Rechenzentrum sind nicht allein Grundvoraussetzung für Einführung und Betrieb von E-Government-Anwendungen, sondern als betriebskritische Ressource der Stadtverwaltung von weiterhin steigender Bedeutung.

Das Glasfaserkabelnetz der Landeshauptstadt Hannover ist eine Schlüsselressource zum unabhängigen Erbringen elektronischer Dienste. Es wird in Dienstgebäuden ergänzt durch WLAN, das den ortsunabhängigen, wirtschaftlichen Einsatz mobiler Geräte ermöglicht. Hochverfügbarkeit oder besonderer Schutzbedarf der zu verarbeitenden Daten erfordern weiterhin den Einsatz kabelgebundener Endgeräte.

5 Qualifizierung und Personalentwicklung

E-Government-Angebote besitzen als Dienstleistungen im Internet keine Öffnungszeiten sondern sind grundsätzlich auf einen durchgängigen Betrieb ausgelegt. Diese Verfügbarkeitsprämisse ist bei den Betriebskonzepten hinsichtlich der Nutzerinnen und Nutzerunterstützung durch Angebote der Systembetreuung zu berücksichtigen.

Um den Ausbau der E-Government-Anwendungen durch die elektronische Abbildung von Prozessen über das bisherige Maß voranzutreiben, ist das aktive Herangehen an alle Fachbereiche, Ämter und Betriebe erforderlich. Es wird ein Qualifizierungsangebot für Führungskräfte zum Thema E-Government angeboten. Parallel sollen den Fachbereichen, Ämtern und Betrieben Workshops zur Vorstellung der Basisdienste, des E-Government-Portals und zur Identifikation konkreter Umsetzungsszenarien angeboten werden.

Weiterhin ist Qualifizierung für E-Government-Angebote in technischer wie auch rechtlicher Sicht im Rahmen der Aus- und Fortbildung zu beachten. Die Akzeptanz und damit der Erfolg von E-Government hängen bei Anwenderinnen und Anwendern wesentlich von der Qualität von Anwenderbetreuung, Schulungen und frühzeitiger Beteiligung ab.

6 Maßnahmenliste

6.1 Besserer Einwohnerinnen- und Einwohnerservice

- **Anmeldedienst** Benutzerkonten-Verwaltung und Selbstverwaltung im E-Government-Portal, Anmeldung über eID und auch andere sichere Authentifizierungsverfahren.
- **Bezahldienst** mit klaren Schnittstellen und definierten Rückmeldungen, der im E-Government-Portal sowohl in Verbindung mit Formularen als auch mit Fachanwendungen interaktiv integriert wird. Der Bezahldienst soll das Bezahlen mit Überweisung bzw. Bankeinzug ebenso zulassen wie mit Online-Zahlungsmitteln.
- **Formulardienst** Elektronische Ausfüllung der Formulare und medienbruchfreie Weiterbearbeitung durch maschinelle Übernahme in Fachanwendungen (Fortführung E-Government-Strategie 2009), ergänzt um die Möglichkeit der elektronischen Signatur und die Vorgabe, auf Smartphones oder Tablets nutzbar zu sein. Die verwaltungsinterne Abwicklung wird durch den Prozessdienst gesteuert.
- **ServiceCenter** Weiterentwicklung der Tele-Info-Zentrale einschl. Ausbau des Leistungsspektrums der Tele-Info-Zentrale (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Web-Frontend** Portalserver des E-Government-Portals, der Fachanwendungen und Web-Services hochwertig integrieren und welcher auch auf mobilen Geräten genutzt werden kann (responsive web design). Inhaltsgebende Verfahren wie der Behördenführer (ehemals „Bürgerberatungssystem“) sowie Fachanwendungen werden integriert.

- **Kundenorientiertes Foyer** Unterstützung der Erprobung eines Welcome-Centers durch rechtzeitige Bereitstellung eines digitalen Vorgangsbearbeitungssystems (DMS).

6.2 Effizienteres Verwaltungshandeln, bessere Wirtschaftlichkeit

- **Aktenaustausch mit der Justizverwaltung** bei Ordnungswidrigkeitenverfahren und elektronischer Schriftverkehr mit den Beteiligten (Anwälten) bei Ordnungswidrigkeitenverfahren (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Berichtswesen** Informationsversorgung u. a. im Finanzwesen auf Basis eines Data-Warehouse-Systems (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Digitale Signatur** interne und externe rechtssichere Kommunikation (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Dokumentenmanagementsystem (DMS)** Einführung eines verwaltungsweiten DMS zur medienbruchfreien Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen und Abbildung in elektronischen Akten (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Formulardienst** Der im E-Government-Portal integrierte Formulardienst wird auch für verwaltungsinterne Vorgänge verwendet.
- **Prozessdienst** Der Prozessdienst steuert die Weiterverteilung und Abarbeitung der im E-Government-Portal oder Mitarbeiterportal eingehenden Anträge und überträgt Daten maschinell in Fachanwendungen oder DMS.
- **Rezentralisierung der Rechenleistung** Nutzung von zentralen Serversystemen an den Arbeitsplätzen an Stelle von Arbeitsplatz-PCs (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Selbstverbuchung und Kassenautomaten** Selbstverbuchungs-, Rückgabe- und Kassenautomaten in den Einrichtungen der Stadtbibliothek Hannover (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Steuerakte** auf der Basis eines DMS (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Suchdienst** im Mitarbeiterportal erschließt datenschutzgerecht interne Webseiten der Verwaltung ebenso wie Datenbanken, Dateiablagen und externe Webseiten. Die Suchergebnisse werden im Mitarbeiterportal dargestellt.

6.3 Schaffung von attraktiven und zukunftssicheren Arbeitsplätzen

- **Mitarbeiterportal** Ausbau des Intranets durch Personalisierung des Zugangs zu Fachanwendungen und Informationen (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Mobile Endgeräte** Ausstattung von IT-Arbeitsplätzen mit Endgeräten, die mobiles Arbeiten ermöglichen aber auch als ergonomischer Arbeitsplatz genutzt werden können (z.B. Tablets/Laptops mit Dockinglösung).
- **WLAN** Sukzessive Ausstattung von Dienstgebäuden mit verwaltungsintern genutztem, sicherem WLAN.

6.4 Stärkung des Standortes Hannover

- **Baugenehmigungsverfahren** Digitale Antragstellung der Bauanträge (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **De-Mail** Einführung von De-Mail-Postfächern in Kopfstellen
- **Elektronische Rechnungsbearbeitung** zur reversionssicheren Aufbewahrung auf der Basis des DMS
- **eVergabe** Einführung eines elektronischen Ausschreibungs- und Vergabeverfahrens (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Gewerbeanmeldungen** Anmeldung wird elektronisch ermöglicht (Fortführung E-Government-Strategie 2009)
- **Gewerbeauskünfte** Elektronische Erteilung durch Datenabruf (Fortführung E-Government-Strategie 2009)

- **Registrierung von Daten und Diensten** Die Landeshauptstadt Hannover trägt zur Transparenz und Informationsfreiheit durch Registrierung der von ihr öffentlich bereitgestellten Daten und Dienste auf der Plattform GovData bei.

6.5 Ausbau der Demokratischen Teilhabe

- **Online-Beteiligung** Identifizierung und elektronische Abbildung von Prozessen zur Beteiligung im E-Government-Portal.

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 1567/2014

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Berichtswesen zu Kundenbefragungen in der Landeshauptstadt Hannover hier: Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen 2012

Mit Drucksache Nr. 0570/2013 wurde über die Rückmeldungen aus der Kundenbefragung 2012 informiert. Ein Jahr später wird mit dieser Drucksache über die Maßnahmen der Fachbereiche zur weiteren Optimierung der Kundenzufriedenheit als Schlussfolgerung aus den Befragungsergebnissen 2012 berichtet.

Im Jahr 2012 wurden erstmals Wiederholungsbefragungen durchgeführt in drei Arbeitsgebieten, in denen die KundInnen in 2008 schon einmal befragt worden waren: Im Bürgerbüro, in der Stadtbibliothek und im Bereich Stadterneuerung und Wohnen. In der Stadtbibliothek und im Bereich Stadterneuerung und Wohnen wurde nicht der gesamte in 2008 befragte Kundenkreis erneut befragt, sondern es fanden Befragungen in besonders relevanten Teilbereichen statt, um zu ermitteln, wie sich die Optimierungsmaßnahmen aus der letzten Befragung ausgewirkt hatten. In der Stadtbibliothek traf dies auf die Zentralbibliothek in der Hildesheimer Straße zu, im Bereich Stadterneuerung und Wohnen auf die Hauptstelle in der Sallstraße.

In der Auswertung der erstmals in 2012 durchgeführten Wiederholungsbefragungen wurde deutlich, dass sich eine gute Kundenorientierung nicht in einer einmaligen Befragung und Umsetzung des sich daraus ergebenden Verbesserungspotentiales erschöpft. Die Stadtverwaltung unterliegt, wie jede Organisation, ständigem Anpassungsbedarf an neue interne und von außen kommende Erfordernisse und Bedürfnisse. Daraus ergeben sich immer wieder neue, aktuelle Verbesserungspotentiale in der Kundenorientierung.

In drei weiteren Arbeitsgebieten fanden Erstbefragungen statt: In den Fachbereichen Senioren und Gebäudemanagement sowie im Hannover Congress Centrum.

Der Fachbereich Recht und Ordnung führt regelmäßig eigene Befragungen in seinen Arbeitsbereichen durch. In diesem Rahmen wurden 255 weitere Interviews in der Kfz-Zulassungsbehörde geführt.

Wiederholungsbefragungen

Dezernat I Büro Oberbürgermeister

Das Bürgerbüro war in der Befragung 2008 insgesamt sehr gut bewertet worden, lediglich die (fehlende) Ausschilderung war beanstandet und nachfolgend durch die Aufstellung von Hinweisschildern verbessert worden. In 2012 fiel die Gesamtbewertung des Bürgerbüros ähnlich aus wie 2008.

In den Jahren zwischen 2008 und 2012/2013 erfolgte eine starke Fluktuation in der Besetzung des Bürgerbüros. In dieser Situation lag das Hauptaugenmerk darauf, den vorhandenen Standard zu halten. Nach Abschluss dieser Konsolidierungsphase ist es nun möglich, weitere konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung zu ergreifen, so dass in den Folgejahren wieder ein besseres Ergebnis erwartet werden kann.

Dezernat IV Stadtbibliothek

Von der Stadtbibliothek waren in 2008 NutzerInnen an mehreren Standorten befragt worden, 2012 wurden die NutzerInnen der Zentralbibliothek in der Hildesheimer Straße als größtem Standort befragt. Im Vergleich der Befragungsergebnisse 2008 und 2012 ist in vielen Punkten eine ähnlich positive Resonanz bei den Aspekten Freundlichkeit/ Hilfsbereitschaft, Beratungskompetenz und Information/ Beratung festzustellen.

Ein Wunsch der KundInnen war in 2008 die Verbesserung der Arbeitsmöglichkeiten. Es wurden daraufhin zusätzliche Arbeits- und Leseplätze eingerichtet. Dennoch ergab sich in 2012 keine Verbesserung in der Bewertung durch die KundInnen. Als Konsequenz daraus wurden 20 weitere Kundenarbeitsplätze als Einzel- und Gruppenplätze geschaffen.

Der Internetauftritt der Stadtbibliothek wurde auch in 2012 bewertet. Die Seiten der Stadtbibliothek werden daher weiterhin kontinuierlich modernisiert: Veranstaltungen werden stärker hervorgehoben, Großveranstaltungen sind jetzt auch im allgemeinen Veranstaltungsteil auf Hannover.de zu finden. Zu wichtigen Kundeninformationen werden Kurzinfos veröffentlicht, aktuelle Meldungen über den Dienstbetrieb der einzelnen Einrichtungen werden im Service-Bereich der Startseite bereitgestellt.

Aus der Befragung in 2012 ergaben sich weitere Verbesserungspotentiale.

Durch die Steigerung des Medienetats ist es seit 2013 möglich, die Verfügbarkeit und Aktualität des Medienangebotes durch eine Erhöhung der Mehrfachexemplare zu steigern: Nach einer Analyse der Nachfrage wird bedarfsgerecht eingekauft, bei zu erwartender starker Nachfrage werden sofort Mehrfachexemplare beschafft, zerlesene und abgenutzte Medien, insbesondere Kindermedien, werden schneller ersetzt.

Im Januar 2014 wurde ein Kinder- und Jugendbereich neu eingerichtet, um sich vermehrt dieser Kundengruppe zuzuwenden. Im Kinderbereich wurden kindgerechte niedrige Regale und Bilderbuchtröge aufgestellt, bunte Sitzkissen und Spielzeuge wurden beschafft. Zur Vorführung des regelmäßig stattfindenden Bilderbuchkinos wurde ein Smartboard installiert. Zentrum des Jugendbereiches ist ein großes Sofa. Weitere Sitzmöbel in kräftigen Farben sowie Hocker, die auch als Tische dienen können, wurden beschafft. Aus diesen Einzelmöbeln kann man flexible Sitzlandschaften zusammenstellen.

An einem Tisch für sechs bis acht Personen kann mit mitgebrachten Laptops gearbeitet werden, ein WLAN-Zugang ist eingerichtet. Das Medienangebot ist mit einem Mix aus Printmedien und digitalen Medien speziell an den Interessen der Jugendlichen orientiert.

Die nach 2008 neu eingeführte Ausleihe und Rückgabe an Selbstbedienungsgeräten wurde in 2012 von den KundInnen sehr positiv beurteilt.

Die ebenfalls neue Online-Ausleihe von E-Books war 2012 nur knapp 44 Prozent der Befragten bekannt und wurde entsprechend wenig genutzt. Es erfolgte daher zusätzliche Werbung über Buchtitel-Plakate und Vorstellung des Angebotes bei Klassen- und Gruppenführungen. In 2013 stieg die Nutzungszahl gegenüber 2012 um 100 Prozent, sie steigt weiter. Das Angebot an E-Books wurde erweitert. Das Nutzerverhalten wird beobachtet, das Titelangebot nachfrageorientiert ausgeweitet.

Dezernat VI Stadterneuerung und Wohnen

Die Ausschilderung der Dienststelle ist aktualisiert worden. Für die Gestaltung der Wartezonen wird im Kontext der Arrondierung eine Verbesserung angestrebt.

In 2008 hatten knapp 15 Prozent der Befragten die Einführung eines EC-Cash-Verfahrens gewünscht. Es wurden Vorgespräche mit dem Ziel der Verahreenseinführung geführt, dabei zeigte sich, dass für die technische Umsetzung das Verlegen von Leitungen notwendig ist. Daher wird auch dieses Thema im Rahmen der Arrondierung aufgegriffen werden.

Die Verständlichkeit der Formulare konnte von 2008 bis 2012 nur eingeschränkt gesteigert werden, da viele Vordrucke vom Land vorgegeben sind. Die stadteigenen Schreiben wurden überarbeitet. Für die stadteigenen Formulare wird weiterhin auf eine gute Verständlichkeit geachtet.

Erstbefragungen

Dezernat III Fachbereich Senioren

Vom Bereich Heimaufsicht wurden alle stationären Alten- und Pflegeeinrichtungen, die der Heimaufsicht der Landeshauptstadt Hannover unterliegen, zur Relevanz und Verständlichkeit der zum Befragungszeitpunkt neu eingeführten Infobriefe befragt.

Die Infobriefe wurden in ihrer Verständlichkeit und ihrem Informationsgehalt mit guten bis sehr guten Noten bewertet. Dennoch wurden einzelne Artikel als zu lang oder zu wenig verständlich beurteilt. Auf diese Punkte wird künftig besonders geachtet werden. Die Infobriefe werden weiterhin regelmäßig für die Pflegeeinrichtungen erstellt, dazu werden die Einrichtungen turnusmäßig nach Themen befragt werden, die aus ihrer Sicht zu behandeln sind.

Dezernat V Fachbereich Gebäudemanagement

Vom Fachbereich Gebäudemanagement wurden städtische Schulen und Kindertagesstätten befragt.

Die telefonische Erreichbarkeit des Fachbereiches, insbesondere über das Notfall-/ Störtelefon, war ein Kritikpunkt in der Bewertung durch die KundInnen. Daraufhin wurde für das Notfall-/ Störtelefon eine 24-stündige Bereitschaft eingerichtet. Der Fachbereich ist dadurch bei akuten Störungen rund um die Uhr für seine KundInnen erreichbar und kann sehr viel schneller für die Beseitigung von Störungen sorgen.

Bei der Beurteilung der Bewirtschaftung von Gebäuden und Außenflächen blieb unklar, ob den NutzerInnen die tatsächlichen Zuständigkeiten bzw. Nicht-Zuständigkeiten des Gebäudemanagements bewusst waren. Dies galt insbesondere für die Zuständigkeiten für die Gebäudereinigung und die Außenflächenpflege. Hierzu wurden entsprechende Informationsschreiben für die GebäudenutzerInnen erstellt.

Die Rückmeldungen aus der Befragung zur Einbindung in die Vorbereitung und Planung von Bauprojekten und für Informationen zum Fortgang der Bauprojekte führten dazu, dass 45 NutzerInnen aus Objekten, in denen in den letzten Jahren größere Sanierungen stattgefunden hatten, in einem zweiten Schritt detaillierter befragt wurden. Diese Befragungsergebnisse werden zurzeit ausgewertet, um geeignete Maßnahmen zur Verbesserung zu initiieren. Parallel wird mit den Trägerverwaltungen bzw. den hausverwaltenden Fachbereichen festgelegt, durch wen und in welcher Form künftig die Information der NutzerInnen vor Ort erfolgt. Für den vom Fachbereich Gebäudemanagement zu erbringenden Anteil an dem Informationsfluss soll ein einheitlicher Standard entwickelt werden.

Dezernat V Hannover Congress Centrum (HCC)

Im HCC wurden die TeilnehmerInnen vierer unterschiedlicher Kongresse befragt. Fast 94 Prozent der Befragten waren mit der Kundenfreundlichkeit insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden. Gastronomie, Service und Betreuung, Kompetenz des Personals, Begrüßungs- und Rahmenprogramm sowie die Verkehrsanbindung wurden sehr gut bewertet. Die Benotungen zeigen, dass sich das HCC permanent und erfolgreich um Kundenfreundlichkeit bemüht.

Alle KundInnen des HCC erhalten mit der Rechnung gleichzeitig eine Aufforderung, den Service, die Qualität etc. zu bewerten. Bei negativen Rückmeldungen wird Kontakt zu den KundInnen aufgenommen, um die Kritikpunkte abzuklären und, wenn möglich, für die Zukunft abzustellen.

Zusatzbefragung

Dezernat II Kfz-Zulassungsbehörde

Der Fachbereich Recht und Ordnung befragt bereits seit 2006 regelmäßig die KundInnen verschiedener Arbeitsgebiete. Aus den Ergebnissen der Befragungen werden regelmäßig Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung abgeleitet.

In 2012 wurden die KundInnen der Kfz-Zulassungsbehörde befragt. Dies war nach der Erstbefragung in 2006 und einer Wiederholungsbefragung in 2009 bereits die zweite Wiederholungsbefragung für diesen Kundenkreis.

Die Bewertung der Öffnungszeiten hat sich kontinuierlich verbessert. Die Beurteilung der Wartezeiten hat sich ebenfalls verbessert. In diesem Zusammenhang erwiesen sich Terminangebote als positiv. Die Ausschilderung wird nach dem Befragungsergebnis aus 2006 laufend überprüft und aktualisiert.

Alle weiteren Kundenbewertungen zeigten in den drei Befragungsjahren keine wesentlichen Abweichungen.

18.10.5

Hannover / 27.06.2014

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.10

Hannover / 27.06.2014

Landeshauptstadt



Informations-
drucksache



In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 1568/2014

Anzahl der Anlagen 1

Zu TOP

Befragung zur Verbesserung des Kundenservices 2013

Im sechsten Jahr nach der verwaltungsweiten Einführung des Instruments der Kundenbefragung wurden 2013 insgesamt 5.603 externe Kundinnen und Kunden bzw. Nutzerinnen und Nutzer städtischer Dienste und Einrichtungen befragt. Die wichtigsten Ergebnisse der statistischen Auswertung sind in der Anlage zusammengestellt.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Bei den Befragungen der Kundinnen und Kunden werden Gender-Aspekte berücksichtigt.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.04
Hannover / 27.06.2014

Landeshauptstadt



Hannover

Fachbereich Personal und
Organisation

Sachgebiet Wahlen und Statistik

• **IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!**

Ergebnisse der Befragungen
zur Verbesserung des Kundenservices

AUGUST 2013 - JANUAR 2014

Ihre Meinung ist uns wichtig Ergebnisse der Kundenbefragung 2013

Die Befragung der Kundinnen und Kunden ist ein wichtiges Instrument zur Überprüfung, Anpassung und Weiterentwicklung der Kundenorientierung. Durch die Befragungen gewinnen die Fachbereiche und Betriebe der Landeshauptstadt Hannover Einblick in die Meinungen, Bedürfnisse und Wünsche ihrer Kundinnen und Kunden. Ihre Antworten lassen Stärken und Defizite erkennen. Sie sind somit eine wichtige Informationsbasis für Entscheidungen über Maßnahmen, die zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit beitragen.

Im Rahmen der verwaltungsweiten Kundenbefragungen als Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit wurden im Jahr 2013 (z.T. auch noch Januar 2014) 5.603 externe Kundinnen und Kunden sowie Nutzerinnen und Nutzer städtischer Dienststellen und Einrichtungen befragt. In der folgenden Übersicht sind die Fachbereiche aufgeführt, die für das Jahr 2013 Kundenbefragungen durchgeführt haben.

In 2013 teilnehmende Fachbereiche		
Dez I:	Fachbereich Sport und Bäder Betriebsstätten: Hallen- und Freibäder	1.819
Dez II:	Fachbereich Recht und Ordnung Fahrerlaubnisbehörde - Wiederholungsbefragung	232
Dez III:	Fachbereich Soziales Wiederholungsbefragung	350
Dez IV:	Fachbereich Bildung und Qualifizierung Stadtteilkulturarbeit: Städtische Stadtteilkultureinrichtungen	2.992
Dez V:	Fachbereich Wirtschaft Marktwesen - Wiederholungsbefragung	210
Dez VI:	Fachbereich Planen und Stadtentwicklung Die geplante Wiederholungsbefragung im Bereich Bauordnung wurde ausgesetzt.	
Insgesamt:		5.603

Es konnten 2013 zum zweiten Mal Wiederholungsbefragungen durchgeführt werden. Der Fachbereich Soziales hatte bereits 2008 seine Kundinnen und Kunden befragt, der Bereich Marktwesen die Marktbesucher in 2009. Die Ergebnisse des Fachbereichs Soziales von 2013 sind nicht mit den Ergebnissen von 2008 vergleichbar, da die Ermittlung der Zufriedenheit mit dem neuen Standort (Hamburger Allee) ein wichtiges Ziel der Befragung in 2013 darstellte. Die dazu erforderlichen methodischen Unterschiede lassen eine direkte Vergleichbarkeit der Ergebnisse nicht zu. Für den Bereich Marktwesen konnte der gleiche Fragebogen verwendet werden wie 2009, was Rückschlüsse darauf zulässt, wie sich die Umsetzungsphase nach der ersten Befragung auf die Befragungsergebnisse 2013 ausgewirkt hat. Die Fahrerlaubnisbehörde befragt ohne Beteiligung der Statistikstelle regelmäßig alle fünf Jahre ihre Kundinnen und Kunden.

Bei den Befragungen in den zehn städtischen Stadtteilkultureinrichtungen konnte eine hohe Zahl von Rückläufen erreicht werden. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass der Fachbereich externe Interviewer eingesetzt hat, um die Besucherinnen und Besucher direkt um Mitwirkung zu bitten. Die Befragung in Fachbereichen mit vielen unterschiedlichen Standorten, bei den Kundenbefragungen 2013 die Stadtteilkultureinrichtungen und die städtischen Schwimmbäder, stellt einen besonders hohen Aufwand bei der Durchführung dar. Auch ist es notwendig, neben einer Gesamtauswertung, die Ergebnisse noch einmal für jede Einrichtung einzeln zu analysieren, um sinnvolle Umsetzungsmaßnahmen entwickeln zu können.

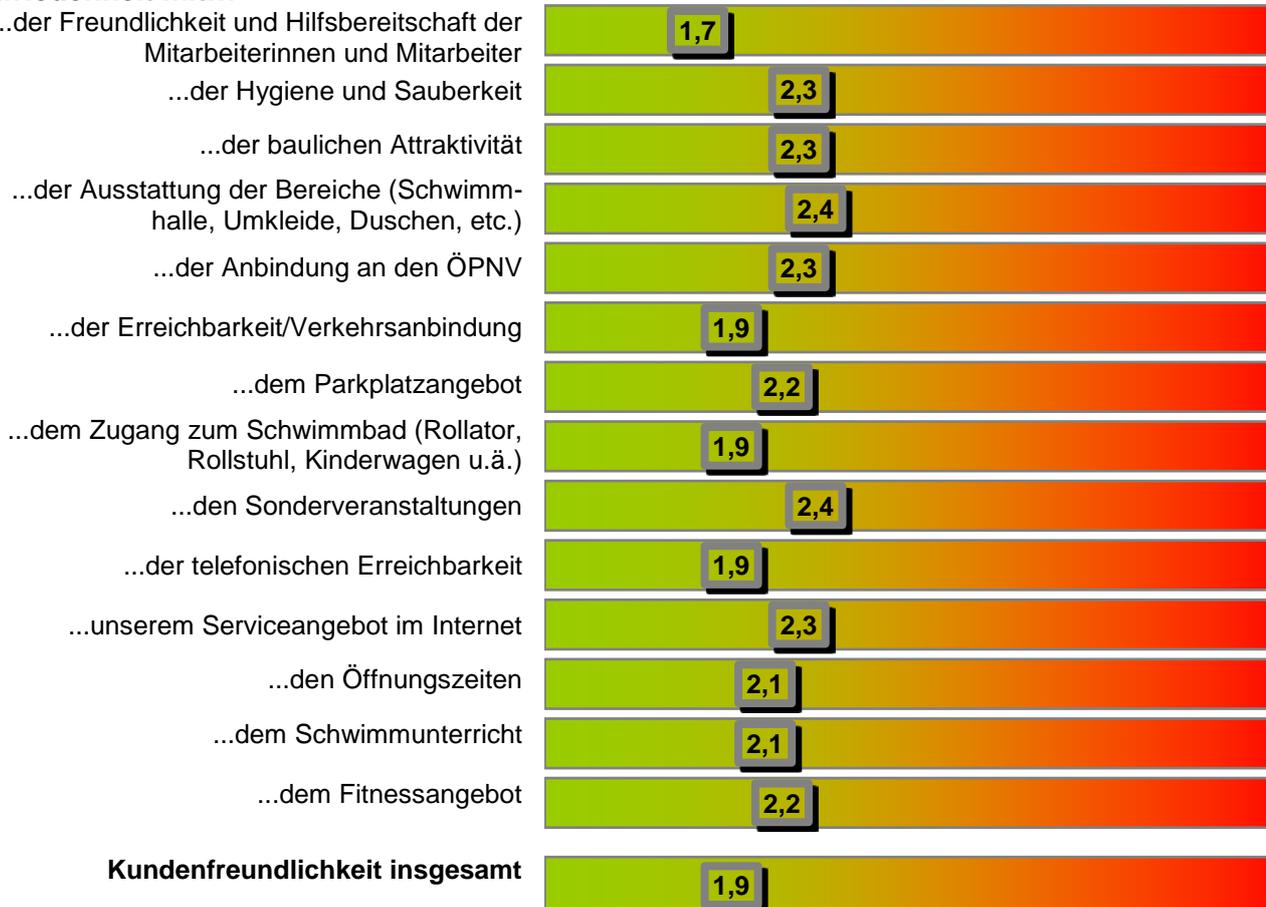
Wie bereits in den vergangenen Jahren kommt bei allen Kundenbefragungen in 2013 die hohe Zufriedenheit mit den mitarbeiterbezogenen Aspekten (z.B. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft) zum Ausdruck. In anderen Punkten, z.B. Sanierungsbedarf, bauliche Aspekte und Ausstattung, werden (mit Ausnahme des neuen Standortes des Fachbereich Soziales) jedoch auch Möglichkeiten der Steigerung in der Kundenorientierung sichtbar. Diese Punkte im Einzelnen zu analysieren und geeignete Maßnahmen zu ihrer Verbesserung zu prüfen, ist nun die Aufgabe der jeweiligen Fachbereiche. Zusammen mit ihren Dezernaten und dem Bereich Personal und Organisation werden Handlungsmaßnahmen entwickelt und zur gegebenen Zeit präsentiert.

Befragung zur Verbesserung des Kundenservices in den Schwimmbädern der Landeshauptstadt Hannover (OE 52)

Befragungszeitraum:	Freibäder: 12.08. - 31.08.2013
:	Hallenbäder: 07.10. - 03.11.2013
Befragungsstandorte:	Freibäder: Lister Bad, Naturbad Hainholz Hallenbäder: Stadionbad, Vahrenwalder Bad, Nord-Ost-Bad, Stöckener Bad
Zielgruppe:	Besucherinnen und Besucher der Schwimmbäder
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden von Auszubildenden des Bereichs OE 52.1 ausgegeben. Diese standen an den für das Ausfüllen aufgestellten Stehtischen auch für Fragen zur Verfügung. Teilweise wurden die Fragebögen an diesen Stehtischen auch von weiterem Personal ausgegeben. Die Befragten warfen die ausgefüllten Fragebögen in die bereitstehende gelbe Tonne (Wahlurne) mit der Aufschrift "Ihre Meinung ist uns wichtig!"
Realisierte Interviews insgesamt:	1819 davon: Hallenbäder: 1119 Freibäder: 685 Keine Angabe: 15

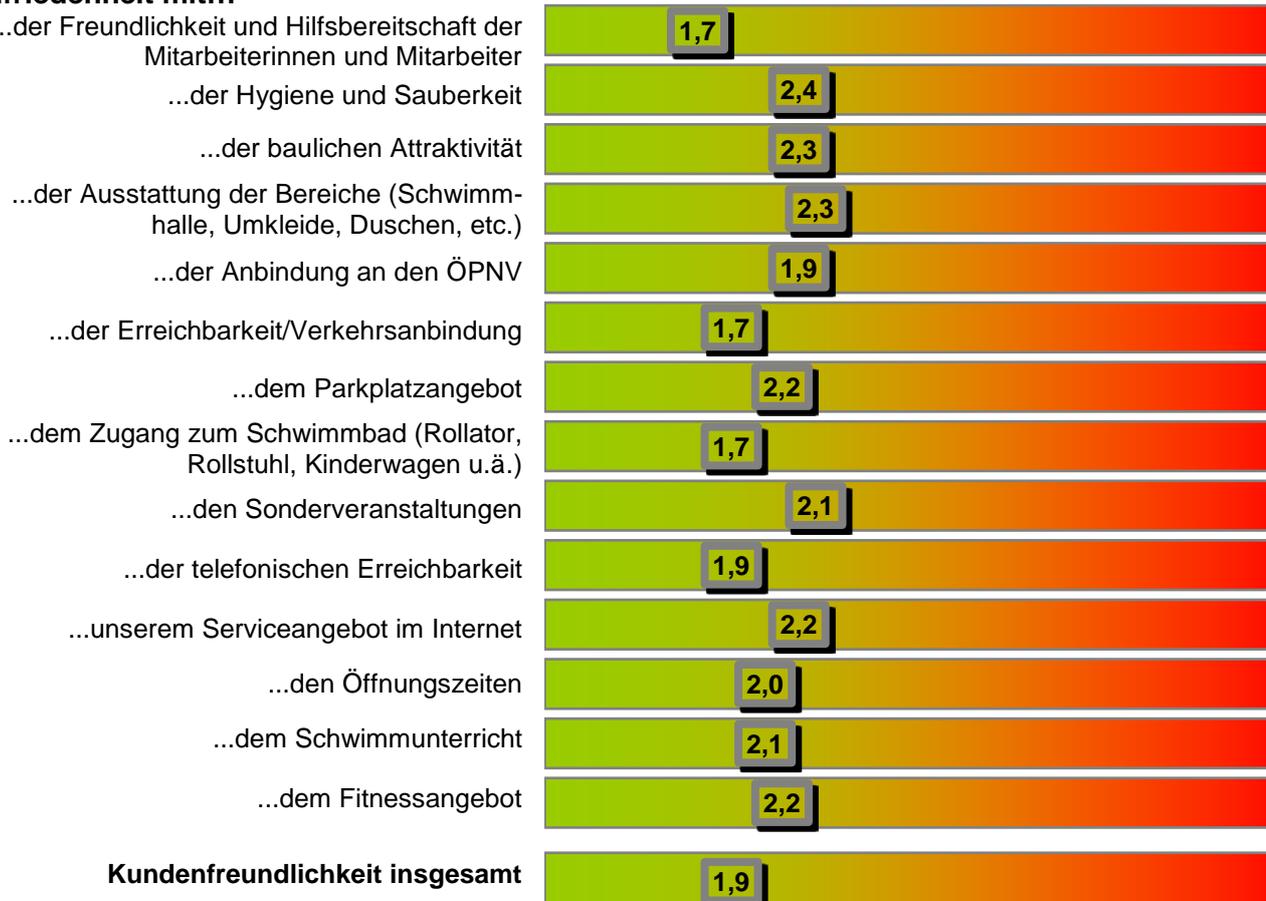
Freibäder

Zufriedenheit mit...



Hallenbäder

Zufriedenheit mit...



Weitere Anmerkungen und Anregungen

89,5 Prozent der befragten Besucherinnen und Besucher leben in Hannover. 10,5 Prozent der Besucherinnen und Besucher der städtischen Schwimmbäder kommen von außerhalb. Die Mehrheit der Befragten (67,1 Prozent bei Freibädern, 60,7 Prozent bei Hallenbädern) hat eine kurze Wegezeit von 1 bis 15 Minuten. Für den Weg zum Freibad wird am häufigsten das Fahrrad (48,3 Prozent), für den Weg zum Hallenbad am häufigsten der PKW (46,2 Prozent) genutzt. Die Befragten sind zu 85 Prozent (Freibäder) bzw. zu 83 Prozent (Hallenbäder) regelmäßige Nutzerinnen und Nutzer (mindestens einmal im Monat und mehr) eines städtischen Schwimmbades. Bei beiden Badtypen sind Gesundheit/Erholung, Schwimmsport und Spaß die drei wichtigsten Gründe für den Besuch des Schwimmbades. Es erfolgte ein unterschiedlich hoher Rücklauf pro Schwimmbad. Die Ergebnisse werden vom Fachbereich für jedes einzelne Bad analysiert. Die geringere Zufriedenheit mit den Bereichen „Hygiene und Sauberkeit“, „bauliche Attraktivität“ und „Ausstattung“ bietet Anknüpfungspunkte für Verbesserungen.

Befragung zur Verbesserung des Kundenservices im Fachbereich Soziales am Standort Hamburger Allee (OE 50)

Befragungszeitraum: 07.10. – 31.10. 2013

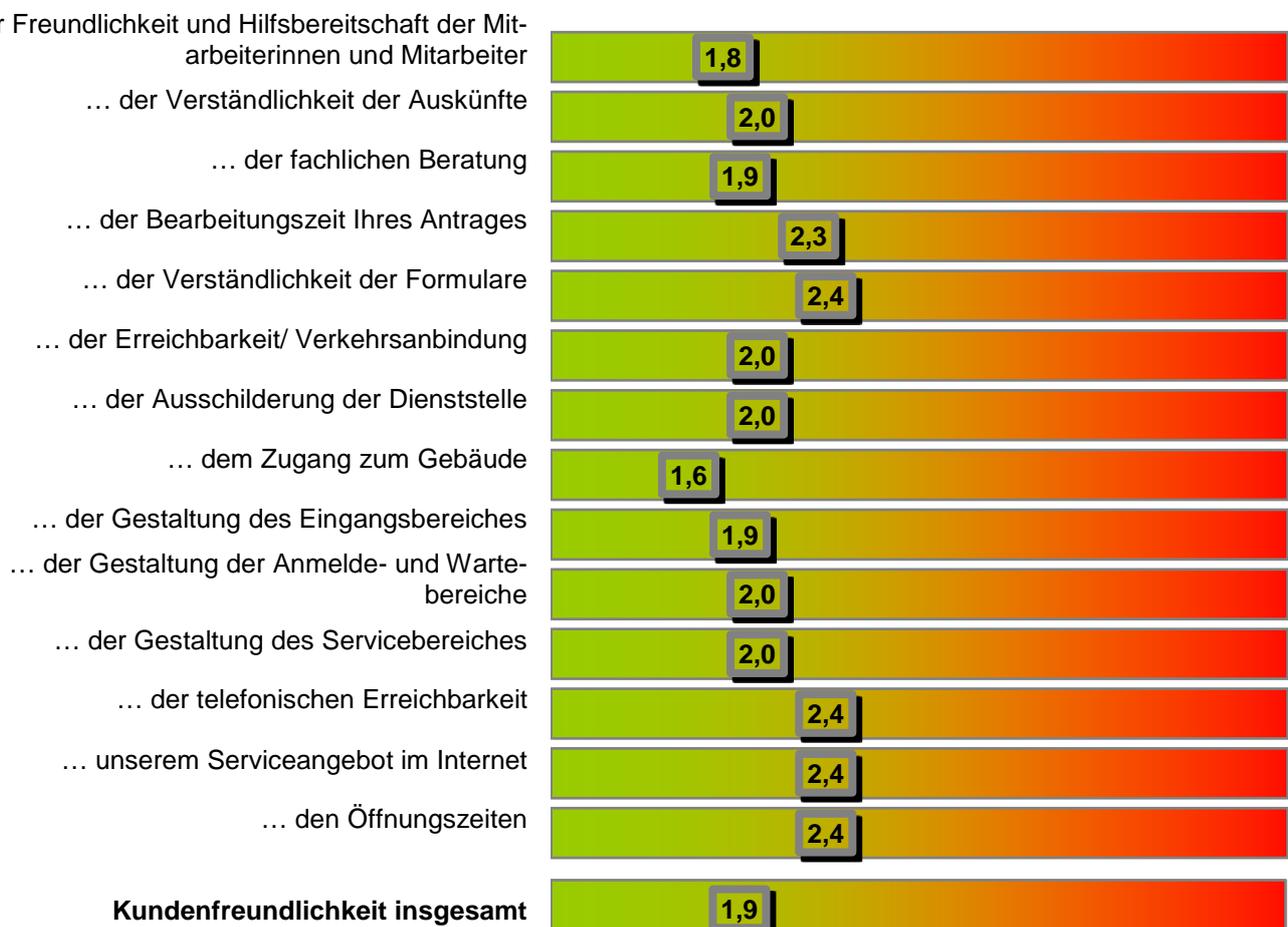
Befragungsstandort: Hamburger Allee 25

Zielgruppe: Kundinnen und Kunden des Fachbereichs Soziales

Befragungsmethode: Die Fragebögen wurden am Standort Hamburger Allee am Anmeldetresen und im Servicebereich ausgelegt. Weiterhin haben die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Hilfe zum Lebensunterhalt die Fragebögen ausgehändigt. Die Rückgabe erfolgte über im Foyer und im Servicebereich aufgestellte Umfrageboxen (Wahlurnen)

Realisierte Interviews: 350

Wie zufrieden sind Sie mit...?



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Bereits 2008 wurde im Fachbereich Soziales eine Befragung der Kundinnen und Kunden durchgeführt. Da die Methode zur Durchführung sich jedoch stark vom diesjährigen Vorgehen unterschied, können die Ergebnisse nicht verglichen werden. In 2008 erhielten nur die Antragstellerinnen und Antragsteller der Hilfe zum Lebensunterhalt die Fragebögen per Post. In der diesjährigen Befragung wurden alle Besucherinnen und Besucher des neuen Standortes Hamburger Allee befragt, unabhängig davon welches Anliegen sie hatten, um herauszufinden wie der neue Standort und der dortige Service angenommen und bewertet werden. Durch die Auslage der Fragebögen im Servicebereich, der der Wartebereich für Wohngeldantragsteller ist, erfolgte seitens dieser Kundinnen und Kunden ein besonders hoher Rücklauf (76,9 Prozent aller Befragten). Die restlichen 13,1 Prozent der Befragten verteilen sich auf 7 weitere

Aufgabenbereiche des Fachbereichs Soziales. Dementsprechend sind die Ergebnisse der Befragung vor allem für den Aufgabenbereich Wohngeld aussagekräftig.

Die Bewertung des neuen Standortes kann als gut bezeichnet werden. Sie kommt in den Aspekten "Zugang zum Gebäude" (1,6), „Gestaltung von Eingangs- (1,9), Anmelde-, Warte- und Servicebereich“ (alle 2,0) zum Ausdruck. Ebenso werden die „Erreichbarkeit“ und die „Ausschilderung“ des Standortes mit 2,0 bewertet.

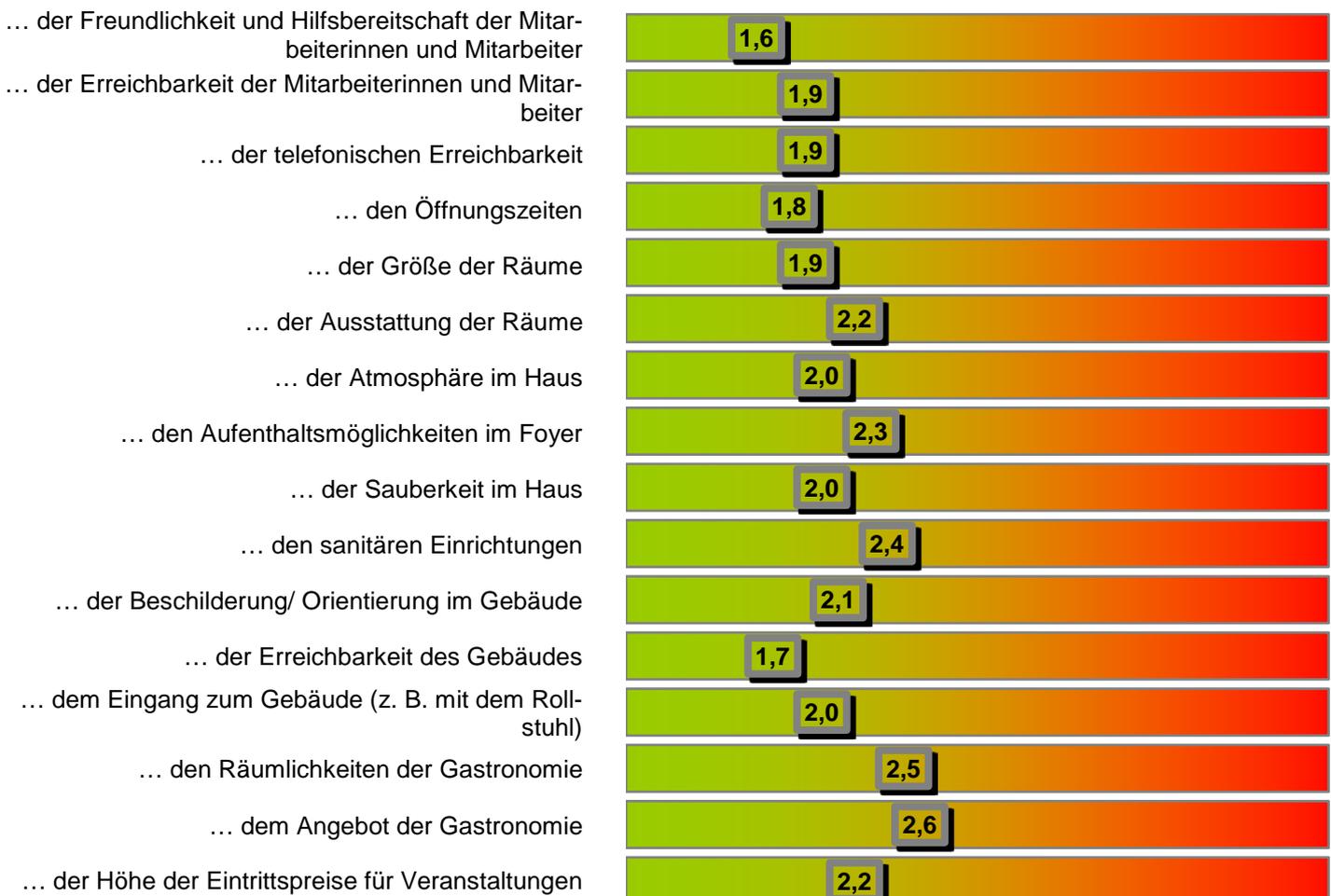
86,2 Prozent der Befragten sind die Öffnungszeiten bekannt, 13,8 Prozent nicht. 59,5 Prozent kennen auch das Angebot der Terminsprechstunde. Jedoch haben nur 85 Prozent vorab auch einen Termin vereinbart. Dies ist bei der Beantragung von Wohngeld nicht üblich. Vor ihrem Gespräch mussten 62,7 Prozent der Befragten warten, 37,3 Prozent nicht. Bei 47,2 Prozent der Wartenden lag die Wartezeit 1 bis 10 Minuten, bei 29,6 Prozent bei 11 bis 20 Minuten, bei 12,7 Prozent bei 21 bis 30 Minuten, bei 10,6 Prozent war sie länger als 30 Minuten.

Befragung zur Verbesserung des Kundenservices und des Angebots in den städtischen Stadtkultureinrichtungen (OE 43.2)

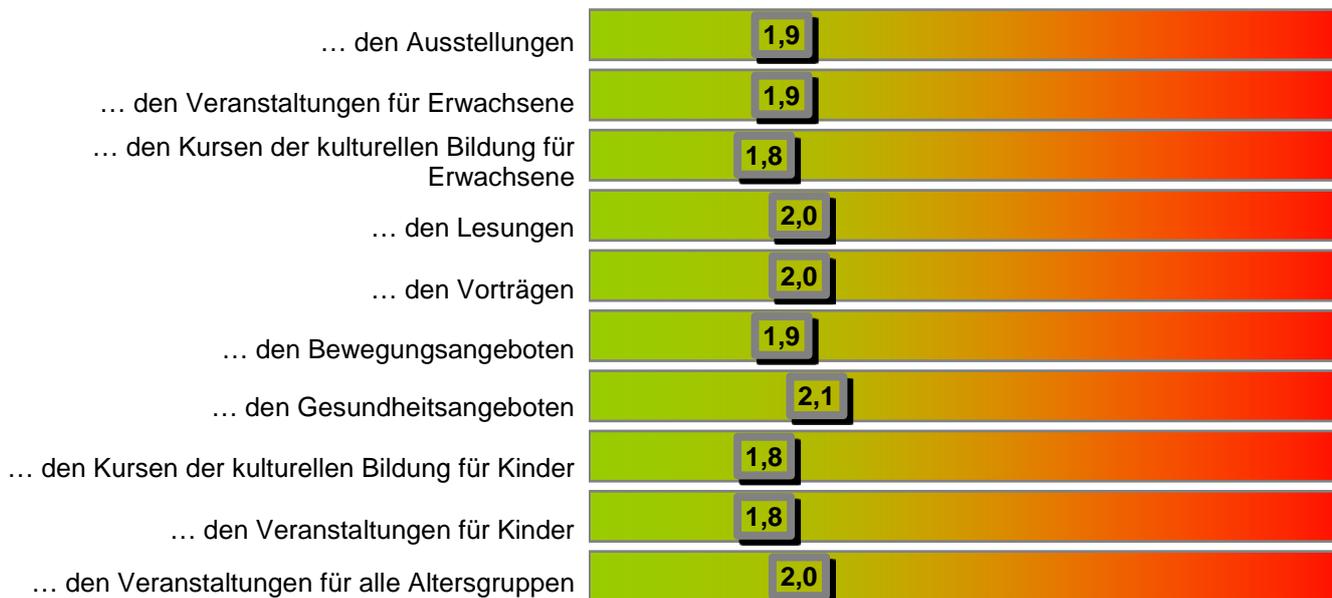
Befragungszeitraum:	11.11. – 22.12.2013
Befragungsstandorte:	10 Stadtkultureinrichtungen der Landeshauptstadt Hannover
Zielgruppen:	Besucherinnen und Besucher ab 16 Jahren Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren (eigener Fragebogen) Mieterinnen und Mieter von Räumlichkeiten in den Stadtkultureinrichtungen (eigener Fragebogen)
Befragungsmethode:	In den Einrichtungen standen in den Hochzeiten des Betriebs, z.B. bei Veranstaltungen, Interviewer bereit, die die Fragebögen aushändigten. Die Befragten warfen die ausgefüllten Fragebögen in die bereitstehende gelbe Tonne (Wahlurne) mit der Aufschrift "Ihre Meinung ist uns wichtig!"
Realisierte Interviews:	Jugendliche ab 16 Jahren und Erwachsene: 2475 Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren: 375 Mieterinnen und Mieter von Räumlichkeiten: 142

Jugendliche ab 16 Jahren und Erwachsene

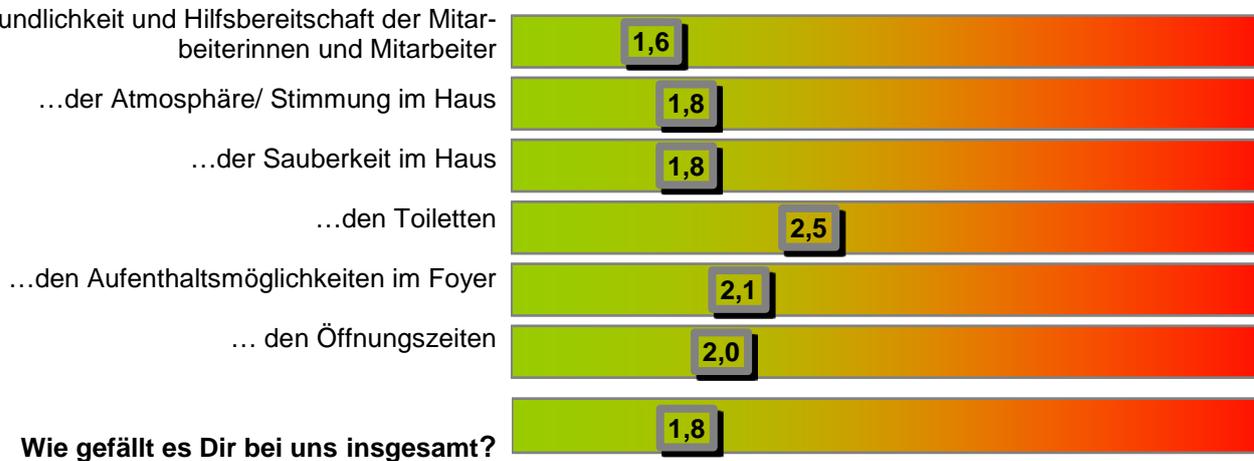
Wie zufrieden sind Sie mit...?



Jugendliche ab 16 Jahren und Erwachsene
Wie zufrieden sind Sie mit...?

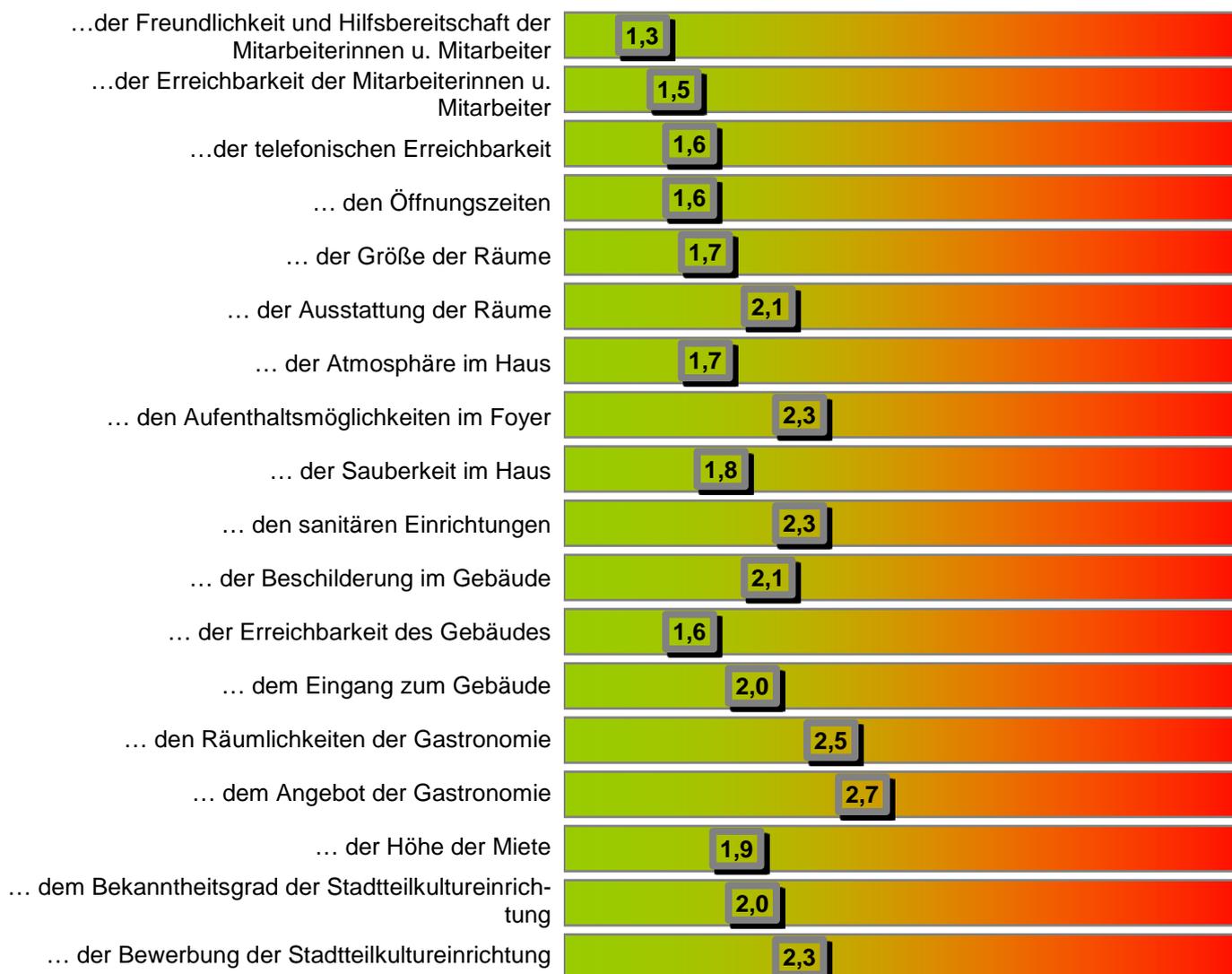


Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren
Wie zufrieden seid Ihr mit...?



Mieterinnen und Mieter

Wie zufrieden sind Sie mit...?



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Bei der Bewertung der Ergebnisse ist zu beachten, dass die zehn Stadtteilkultureinrichtungen sehr unterschiedliche Gegebenheiten haben und dementsprechend auch ein sehr unterschiedlich hoher Rücklauf erfolgte. Die Ergebnisse werden im Fachbereich deshalb auch spezifisch für jede Einrichtung analysiert. Für Kinder und Jugendliche wurde ein eigener Fragebogen verwendet. Dennoch war es sehr schwer, Kinder und Jugendliche mittels eines Fragebogens zu erreichen. Besonders deutlich tritt bei allen drei Zielgruppen die gute Bewertung der mitarbeiterbezogenen Aspekte zu Tage, hier vor allem die „Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft“ sowie die „Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ (von 1,3 bis 1,6). Mit großem Abstand schlechter werden dagegen der bauliche Zustand der sanitären Einrichtungen (2,3 bis 2,5) sowie die Räumlichkeiten der Gastronomie (2,5) und das Angebot der Gastronomie (2,6 bis 2,7) bewertet.

Das inhaltliche Angebot der Stadtteilkultureinrichtungen wurde ebenfalls bewertet. Dies setzte jedoch zunächst die Bekanntheit der jeweiligen Angebote voraus. Der Bekanntheitsgrad der Angebote ist sehr unterschiedlich. So wurden z.B. "Gesundheitsangebote" von insgesamt nur 228 Befragten bewertet, während zu den "Veranstaltungen für Erwachsene" 833 Befragte ihre Meinung abgegeben haben. 13,5 Prozent der Befragten besuchten die Stadtteilkultureinrichtung zusammen mit Kindern. Bei 83,5 Prozent der Besucherinnen und Besucher war die Muttersprache Deutsch, bei 11,5 Prozent eine andere, 5 Prozent machten keine Angabe zu ihrer Muttersprache.

Befragung zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit der Marktbeschicker (OE 23.4)

Befragungszeitraum: 18. - 31.01.2014

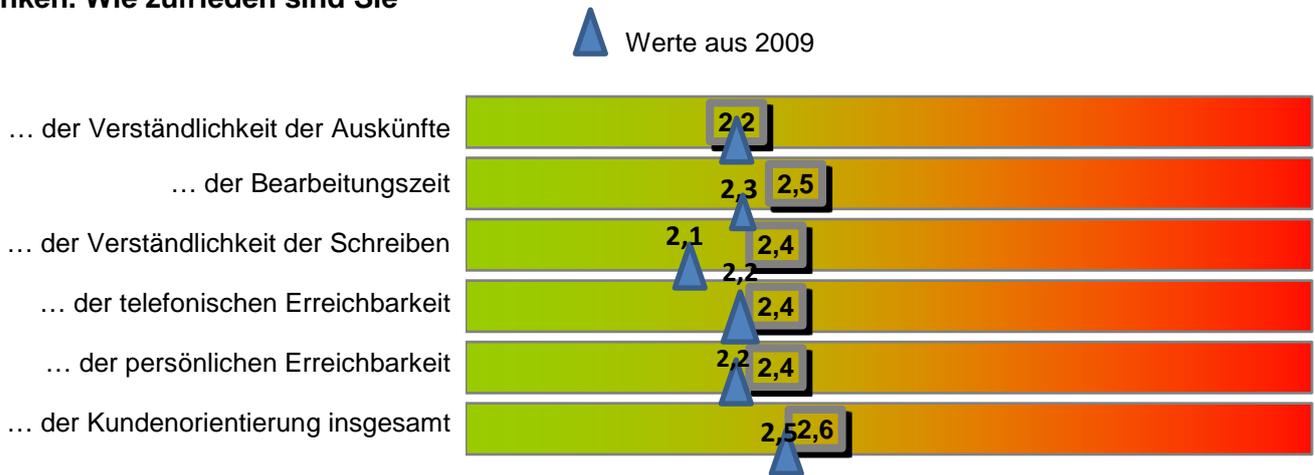
Befragungsstandorte: postalische Befragung

Zielgruppe: Marktbeschicker der städtischen Wochenmärkte

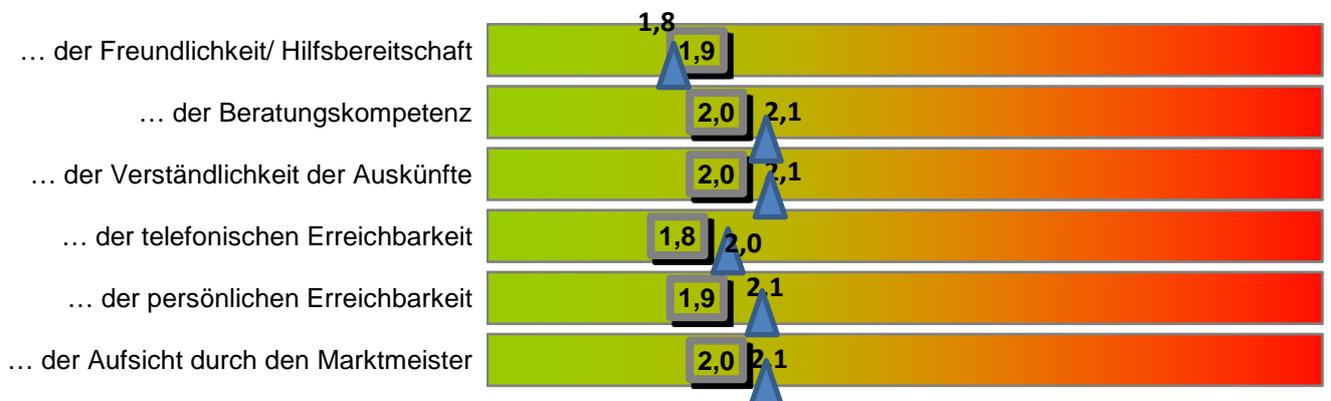
Befragungsmethode: Den Marktbeschickern wurde durch die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover je ein Hauptfragebogen mit der Bitte zugeschickt, diesen auszufüllen und an die Statistikstelle zurückzusenden. Des Weiteren erhielten die Marktbeschicker für jeden von ihnen genutzten Standort einen zusätzlichen Fragebogen mit Fragen zu den Bedingungen auf dem jeweiligen Markt.

Realisierte Interviews Marktbeschicker/Händler: 47
Bewertungsbögen für Märkte: 163

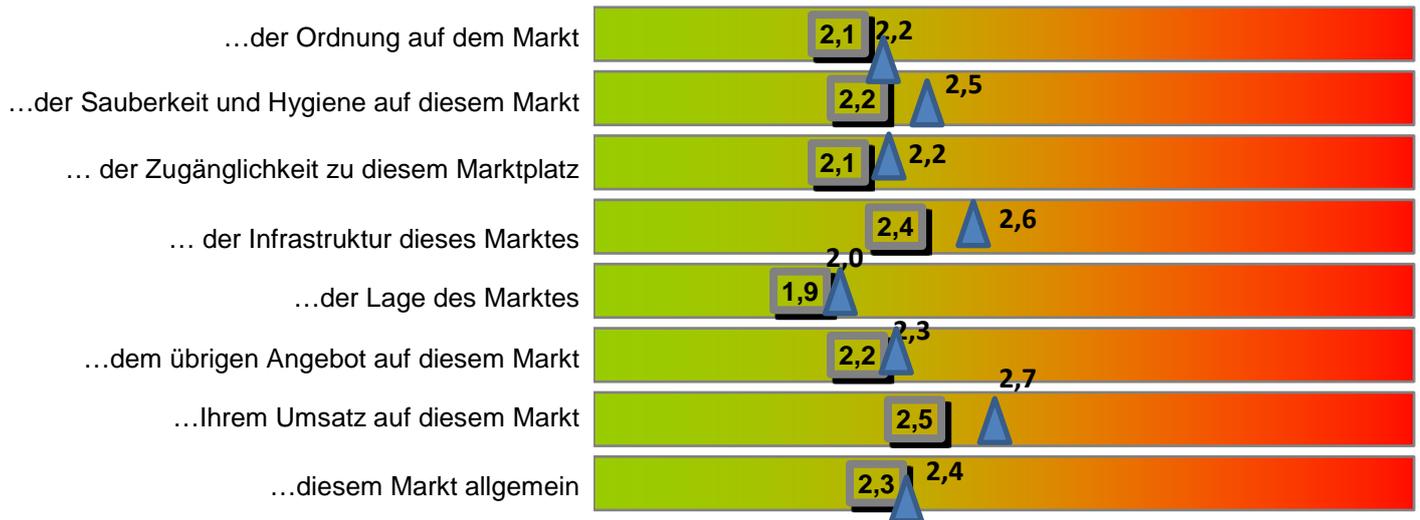
Wenn Sie an Ihren Kontakt zum Marktwesen denken. Wie zufrieden sind Sie mit...?



Wenn Sie an Ihren Kontakt zu den Marktmeistern denken. Wie zufrieden sind Sie mit...?



Zufriedenheit mit den Standorten...?



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Die Marktbeschicker wurden bereits 2009 befragt. Es wurde der gleiche Fragebogen verwendet, wodurch die Ergebnisse der beiden Jahre sehr gut vergleichbar sind. 2009 schickten 59 Marktbeschicker (12 mehr als 2014) den Fragebogen ausgefüllt zurück. Bei einem Vergleich zeigen sich sowohl Verbesserungen als auch Verschlechterungen bei den Bewertungen der Zufriedenheit. Im Kontakt mit dem Bereich Marktwesen ist die Zufriedenheit durchschnittlich um 0,1 Punkte (von 2,3 auf 2,4) gesunken, die Bewertung der Kundenorientierung insgesamt ebenfalls um 0,1 Punkte von 2,5 auf 2,6. 55,8 Prozent der Befragten sind mit dieser mindestens zufrieden, 30,2 Prozent teilweise zufrieden, 7 Prozent unzufrieden und weitere 7 Prozent sehr unzufrieden.

Hinsichtlich der Zufriedenheit im Kontakt mit den Marktmeistern ist diese von durchschnittlich 2,1 auf 2,0 um 0,1 Punkte gestiegen. Dies spiegelt sich bei allen Einzelbewertungen des Kontakts mit den Marktmeistern wider. So sind 76,1 Prozent der Befragten mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Marktmeister mindestens zufrieden (davon 39,1 Prozent sehr zufrieden), 21,7 Prozent teilweise zufrieden und nur 2,2 Prozent sehr unzufrieden.

Die Zufriedenheit mit dem Standort hat sich, alle Aspekte zusammen genommen, von 2,4 auf 2,2 verbessert. So hat sich zum Beispiel die Bewertung der „Sauberkeit und Hygiene auf dem Markt“ deutlich um 0,3 Punkte von 2,5 auf 2,2 verbessert. 73,2 Prozent sind dementsprechend auch mindestens zufrieden mit der Sauberkeit. Auch alle übrigen abgefragten Zufriedenheitsaspekte, die mit dem Standort zusammenhängen, haben sich um mindestens 0,1 Punkte verbessert.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der Fahrerlaubnisbehörde (OE 32.44)

Befragungszeitraum: 01. 09. - 30.11.13

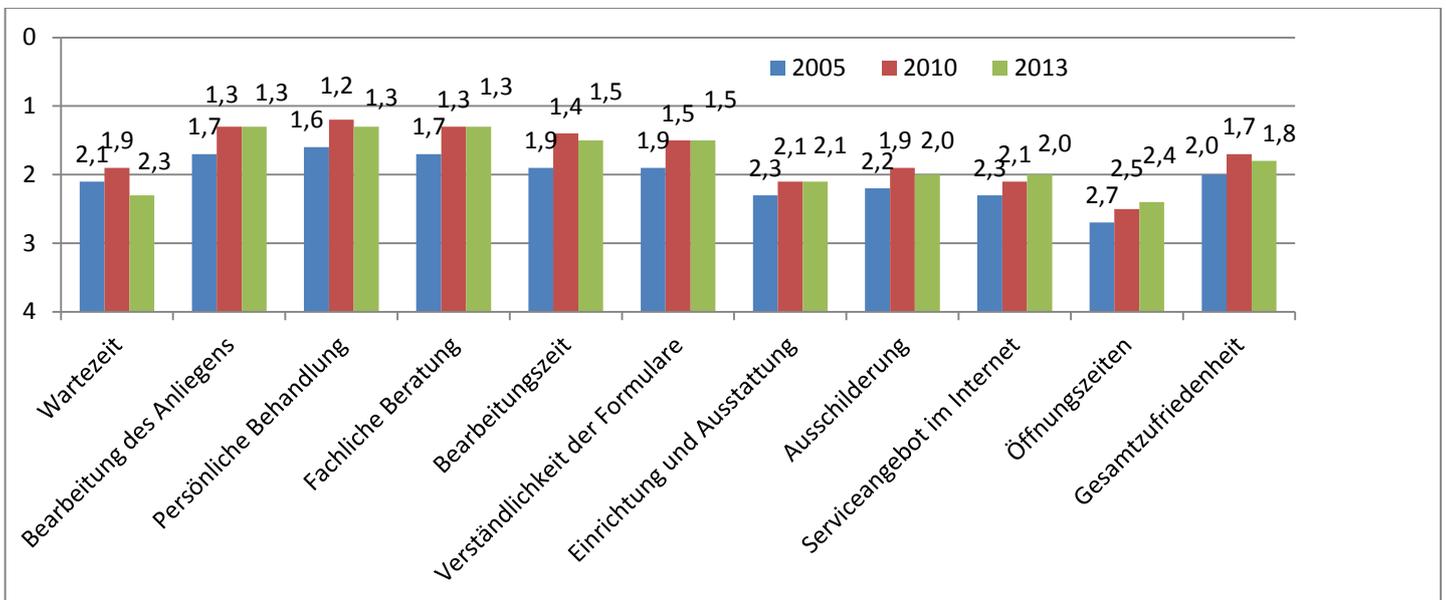
Befragungsmethode: Die Fragebögen wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fahrerlaubnisbehörde nach dem Gespräch mit der Bitte, diesen ausgefüllt am Ausgang in die bereitgestellte Sammelbox einzuwerfen, an die Kundinnen und Kunden überreicht. Des Weiteren wurden Fragebögen auch in den Wartebereichen ausgelegt.

Zielgruppe: Alle Kundinnen der Fahrerlaubnisbehörde mit Ausnahme von 32.44.3 (Neuerteilung und Entziehung von Fahrerlaubnissen)

Realisierte Interviews: 232

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden der Fahrerlaubnisbehörde mit der Schulnote... bewertet:



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Nachdem sich die Kundenzufriedenheit von 2005 auf 2010 in allen Aspekten stark verbessert hatte, bleibt sie 2013 gegenüber 2010 in den meisten Zufriedenheitsaspekten auf einem hohen Niveau bestehen. Nur bei der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten (2,4 gegenüber 2,5) und dem Serviceangebot im Internet (2,0 gegenüber 2,1) kann sie sich noch um 0,1 Punkte verbessern. Bei der Ausschilderung (2,0 gegenüber 1,9), der persönlichen Behandlung (1,3 gegenüber 1,2) und der Bearbeitungszeit (1,5 gegenüber 1,4) sinkt sie leicht. Deutlich weniger zufrieden als 2010 und sogar 2005 waren die Kundinnen und Kunden 2013 mit der Wartezeit. Dies schlägt sich auch in der Gesamtzufriedenheit nieder, die um 0,1 Punkte sinkt, aber immer noch höher liegt als 2005. Betrachtet man die Wartezeit genauer, zeigt sich, dass 2013 76 Prozent der Befragten warten mussten, 2010 waren es nur 71 Prozent. Auch hat sich die durchschnittliche Wartezeit seit 2010 nahezu verdoppelt, von 7,8 auf 14,2 Minuten. Bemerkenswert ist auch eine Steigerung der Nutzung der Informationsmöglichkeiten im Internet. 2010 hatten sich 2 Prozent der Befragten vor ihrem Besuch im Internet informiert, 2013 waren es bereits 38 Prozent.

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 1516/2014

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Service-Center

Ausgangslage

Die Fachbereiche, Ämter und Betriebe haben in den vergangenen Jahren ihren Kundenservice weiter verbessert. Neben der Erweiterung der erreichbaren Zeiten sind weitere Servicenummern hinzugekommen.

Zieldefinition

Das Hauptziel eines Service-Centers ist mehr Einwohner/-innenfreundlichkeit. Die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit, eine Orientierungshilfe über Zuständigkeiten und Ansprechpartner/-innen in der Verwaltung sowie eine Erledigung von Anliegen beim Erstkontakt durch hohe Kompetenz in der Beantwortung sind die Oberziele.

Konzeption / Projektarbeit

Die konzeptionelle Bearbeitung erfolgt im Projekt, eine entsprechende Projektvereinbarung wurde zwischen der Verwaltung und dem Gesamtpersonalrat geschlossen.

Hauptaufgabe der Projektgruppe wird die gemeinsame Ausrichtung der unterschiedlichen Serviceeinrichtungen sein. Ein gemeinsames Verständnis einer qualifizierten Auskunft und von Erreichbarkeitszeiten sind Ziel. Darüber hinaus werden positive Außenwirkung und Verbindlichkeit den Einwohner/-innen gegenüber und den Fachbereichen, Ämtern und Betrieben untereinander Schwerpunktthemen sein. Fachbereiche, Ämter und Betriebe ohne heutige telefonische Serviceangebote werden einbezogen.

Um einen einheitlichen Standard der qualifizierten Auskunft und Bearbeitung der Anliegen gewährleisten zu können, werden gemeinsame Anforderungen an Wissensaustausch und Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen zu erarbeiten. In Zusammenarbeit mit OE 15.3 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit kann im Rahmen einer Wissensdatenbank für das Service-Center die Präsentation der Angebote der Landeshauptstadt Hannover im Internet weiter ausgebaut werden.

Die Projektgruppe wird der Lenkungsgruppe einen Entscheidungs- und Umsetzungsplan für das Service Center vorlegen.

Die Landeshauptstadt Hannover ist zum heutigen Zeitpunkt nicht dem D115-Verbund von Bund, Ländern und Kommunen angeschlossen. Eine Anbindung unterliegt umfangreichen Qualitätskriterien, die im Entscheidungsvorschlag Berücksichtigung finden werden.

Kosten

Die Beschaffung bzw. die Aufrüstung der Telefonanlage und einzelner Arbeitsplätze werden zu entscheiden sein. Eine Kostenschätzung ist im Projekt vorzunehmen.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Bei der Fortschreibung der E-Government-Strategie sind Frauen und Männer gleichermaßen betroffen.

Ihre Belange werden in derselben Weise berücksichtigt.

18.10

Hannover / 26.06.2014

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.10

Hannover / 26.06.2014

Landeshauptstadt



Informations-
drucksache



1. In den Organisations- und Personalausschuss
2. In den Verwaltungsausschuss

Nr. 1355/2014

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Konzept zur Intensivierung der direkten Kommunikation zwischen BürgerInnen und Verwaltung

Mit Beschluss im Verwaltungsausschuss am 16.02.2012 wurde die Verwaltung durch einen Haushaltsbegleitantrag beauftragt, ein Konzept zur Intensivierung der direkten elektronischen Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung zu erarbeiten.

Die geplante Weiterentwicklung der städtischen Services für Einwohnerinnen und Einwohner im Internet sind in der derzeitigen E-Government-Strategie (DS 1969/2009) beschrieben.

Eines der erklärten Ziele der E-Government-Strategie ist die Verbesserung des Einwohnerinnen- und Einwohnerservices und wird durch dort beschriebene Maßnahmen konkretisiert. Zu diesen Maßnahmen zählen u.a. der Formulardienst, die weitere Ausgestaltung der digitalen Signatur, die Selbstverbuchung und Kassenautomaten in der Stadtbibliothek sowie Anmelde- und Bezahldienste.

Aufgrund der geringen Verbreitung der für Teile dieser Maßnahmen erforderlichen qualifizierten elektronischen Signatur (qeS) hat der Bundesgesetzgeber u.a. mit der Ermöglichung eines elektronischen Identitätsnachweises (eID) im neuen Personalausweis sowie mit dem Erlass des De-Mail-Gesetzes und des E-Government-Gesetzes reagiert.

Damit werden neben der qualifizierten elektronischen Signatur (qeS) zwei weitere Verfahren als elektronische Ersetzung der Schriftform zugelassen (De-Mail als „absenderbestätigt“ sowie eID als sichere elektronische Identifizierung).

Darüber hinaus wurde mit den Möglichkeiten der Online-Stellungnahmen zu Bebauungsplänen, Bürgerpanels und Diskussionsforen beispielsweise zum Thema „City 2020“ der Ausbau der internetbasierten Beteiligungen eröffnet und wird im Rahmen des Stadtentwicklungskonzeptes 2030 eine Erweiterung der digitalen Beteiligung auf Augenhöhe erweitern.

Mit dem Haushaltsbegleitantrag zur Drucksache 2040/2013 wurde die Verwaltung beauftragt, die Weiterentwicklung der E-Government-Strategie vorzunehmen. Im Rahmen dieser Weiterentwicklung der E-Government-Strategie wird die Verwaltung unter Berücksichtigung neuer kundenorientierter Angebote ein für die kommende Jahre ausgelegtes Gesamtkonzept erarbeiten.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Keine Auswirkungen

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.10

Hannover / 11.06.2014

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss
In den Verwaltungsausschuss

Nr. 1353/2014

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Konzept zur Erweiterung von HANNOVER.de um ein Instrument der BürgerInnenbefragung

Mit Beschluss im Verwaltungsausschuss am 16.02.2012 wurde die Verwaltung durch einen Haushaltsbegleitantrag beauftragt, ein Konzept zur Umsetzung der folgenden Vorgaben zu erstellen und im Organisations- und Personalausschuss vorzustellen. Die beschriebenen Sachstände sind erreicht.

1. Erweiterung der kommunalen Instrumente der BürgerInnenbeteiligung für die jeweiligen Fragestellungen, z. B. durch telefonische und online-Befragungen,

Dieser Auftrag ist erfüllt worden durch die Einrichtung eines Bürger-Panels. Die damit verbundene Durchführung von Onlinebefragungen ergänzt die schon länger bestehenden Möglichkeiten zur Beteiligung für Bürgerinnen und Bürger in Hannover. Das Bürgerpanel bezieht breitere Bevölkerungsteile mit ein, ohne mit den herkömmlichen Instrumenten der Bürgerbeteiligung zu konkurrieren und hat zum Ziel, auch bisher zurückhaltende Bevölkerungsteile für eine Mitwirkung zu gewinnen. Im Panel sind 2800 durch eine Zufallsstichprobe ausgewählte Einwohnerinnen und Einwohner vertreten, die einen nach Alter und Geschlecht repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung ab 18 Jahren darstellen. 75 Prozent der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nehmen online an den Befragungen teil.

2. Ausbau der Online-Nutzungsmöglichkeiten und der Möglichkeiten zum Dialog mit den BürgerInnen im Internet,

Zur Umsetzung des 2012 parallel beschlossenen Haushaltsbegleitantrages, ein integriertes Stadtentwicklungsprogramm auf Nachhaltigkeitsbasis unter Einbeziehung der Öffentlichkeit zu erarbeiten und umzusetzen, hat die Stadtverwaltung die Beschlussdrucksache Stadtentwicklung Hannover 2030 (DS 0261/2014) erarbeitet, die am 22.05.2014 im Rat beschlossen wurde. Im Rahmen der Stadtentwicklung Hannover 2030 soll unter anderem eine eigene Online-Dialogplattform bereitgestellt werden, die das Angebot der städtischen Internetpräsenz (HANNOVER.de) ergänzt. Eine verwaltungsinterne Projektgruppe erarbeitet bereits seit dem 05.03.2014 die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Betrieb dieser Plattform. Die datenschutzgerechte und sichere Betriebsbereitschaft zum

01.07.2014 und die Nutzbarkeit auch auf mobilen Geräten sind hierbei angestrebte Ziele.

3. Weiterentwicklung der Internetpräsenz der Stadt (www.hannover.de) im Sinne des BürgerInnenservices und der demokratischen Teilhabe. Dazu gehören Themenportale auf Basis des Bürgerportalgesetzes wie z. B. eine Ausbildungs- und Jobbörse, ein Kindertagesstätten- und Jugendzentrums-Service sowie ein einfach gestaltetes System zur Auflistung der umfangreichen Bildungsangebote in Hannover.

Die konkreten Anforderungen werden in Teilen durch den Neuaufbau von Hannover.de verbunden mit neuen Themenportalen u.a. für Kinder, für Jugendliche oder für Familien bereits erfüllt. Hinzu kommt die für Ende 2014 geplante und auf Hannover.de eingebundene Online-Jobbörse der Stadt. Die geplante Weiterentwicklung der städtischen BürgerInnenservices im Internet ist in der E-Government-Strategie (DS 1969/2009) beschrieben und sieht unter anderem die Gestaltung eines am Lebenslagen- bzw. Geschäftslagenprinzip ausgerichteten Internetportals vor. Diesem Handlungsfeld soll in ihrer Fortschreibung durch konkrete Maßnahmen mit dem Ziel der Einrichtung eines E-Government-Portals Rechnung getragen werden. Das E-Government-Portal wird unter anderem die Dienstleistungen der Landeshauptstadt Hannover nach Lebenslagen- bzw. Geschäftslagenprinzip im Internet darstellen und neben Informationen zu Zuständigkeiten, Abläufen und Erreichbarkeit auch die elektronische Antragstellung ermöglichen. Eine verwaltungsinterne Projektgruppe befasst sich bereits mit konkreten Vorstudien für die Integration der bereits vorhandenen Dienste, die benötigte Infrastruktur und die noch zu integrierenden Dienste im Sinne eines vollständigen Lebens- und Geschäftslagenmodells.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Keine Auswirkungen

Kostentabelle

Die für den Aufbau der unter Ziffer 2 beschriebenen Online-Dialogplattform anfallenden Kosten werden aus Mitteln der Stadtentwicklung Hannover 2030 (DS 0261/2014) finanziert. Darüber hinaus entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

15.2

Hannover / 11.06.2014

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss
In den Verwaltungsausschuss

Nr. 1311/2014

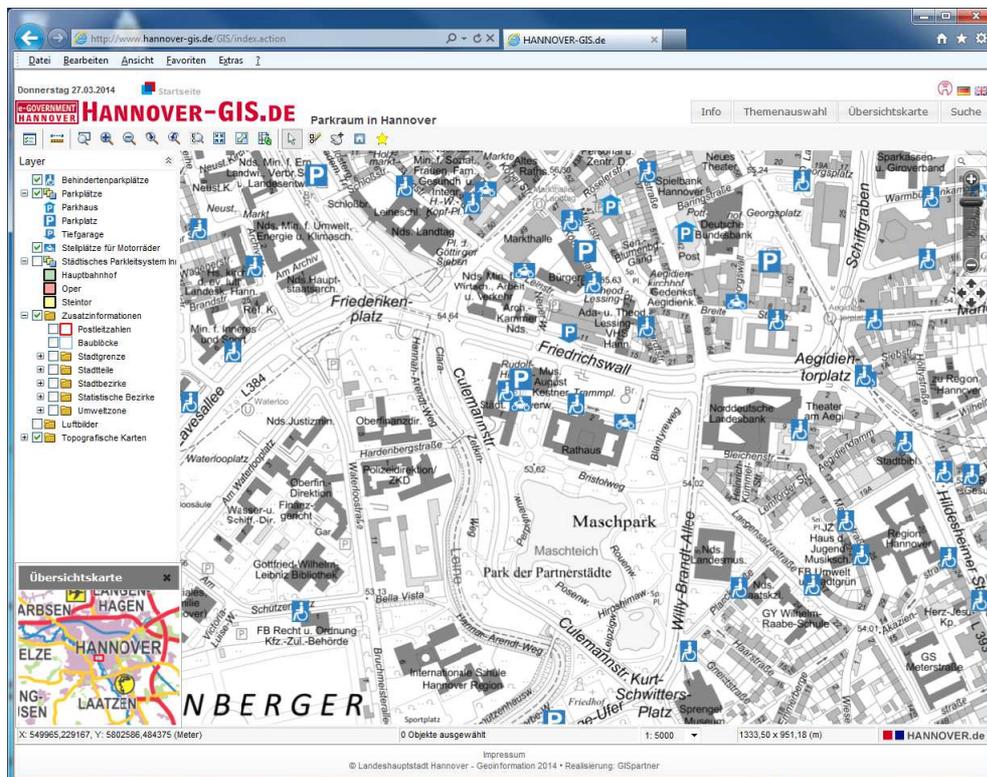
Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

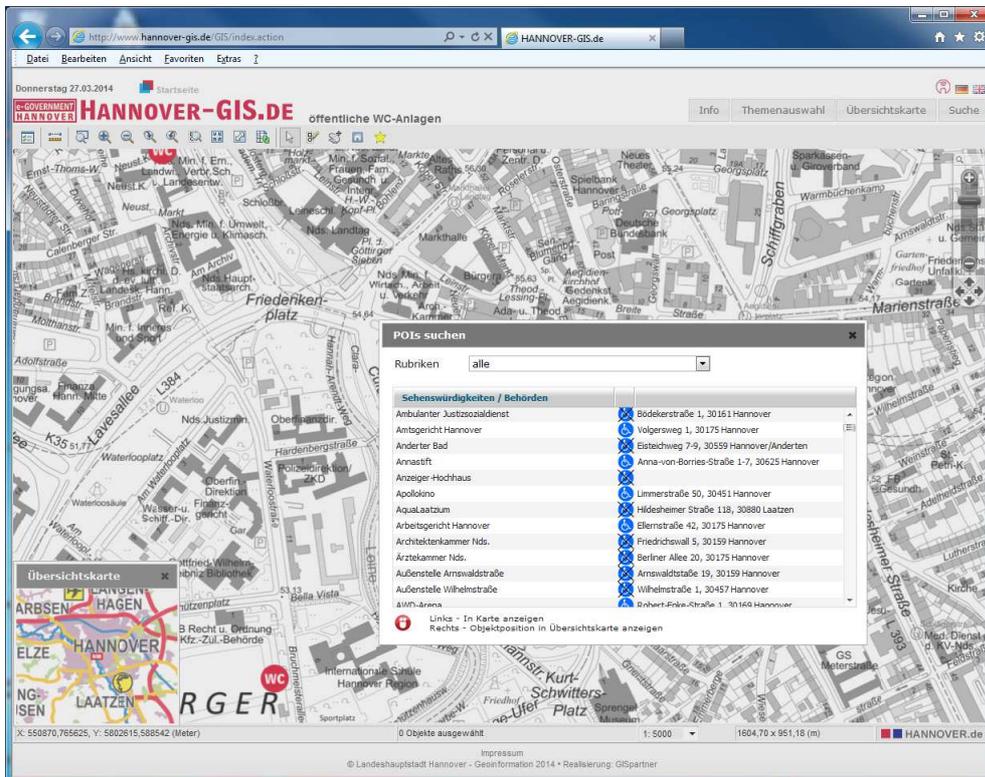
Barrierefreiheit und Online-Stadtkarten

In Zusammenarbeit mit dem Integrationsteam des Dezernats III, dem Fachbereich Planen und Stadtentwicklung und der Stadtentwässerung Hannover wurden vom Bereich Informations- und Kommunikationssysteme folgende Hinweise für Menschen mit Behinderungen in die Online-Stadtkarten unter <http://www.hannover-gis.de> integriert:

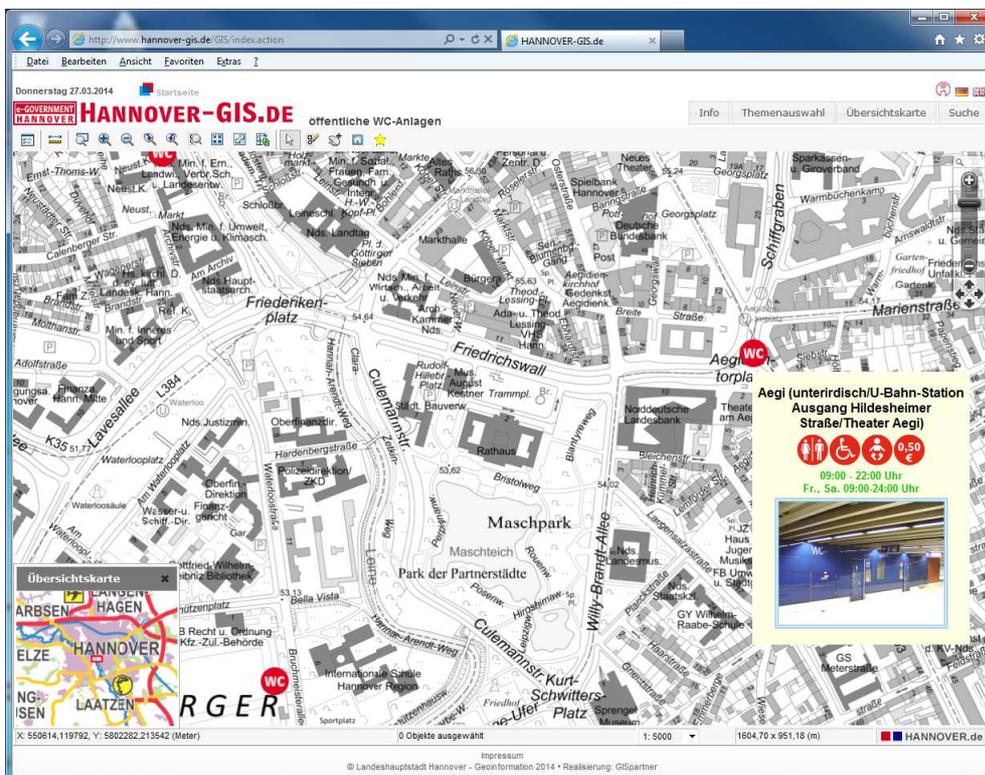
1. Parkplätze



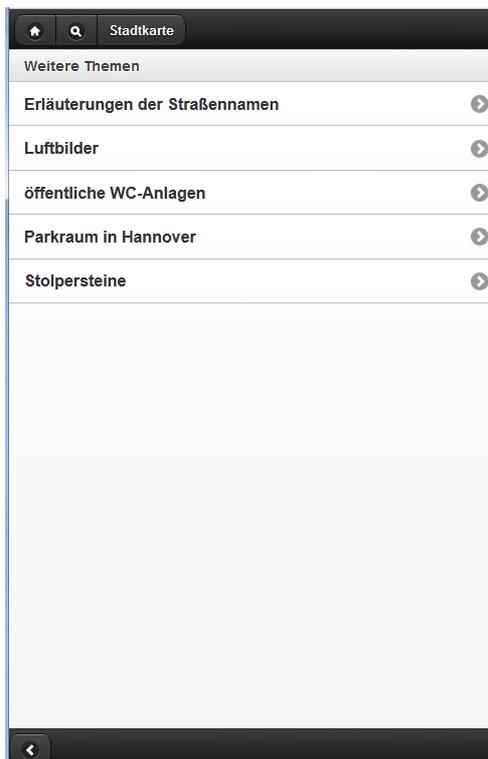
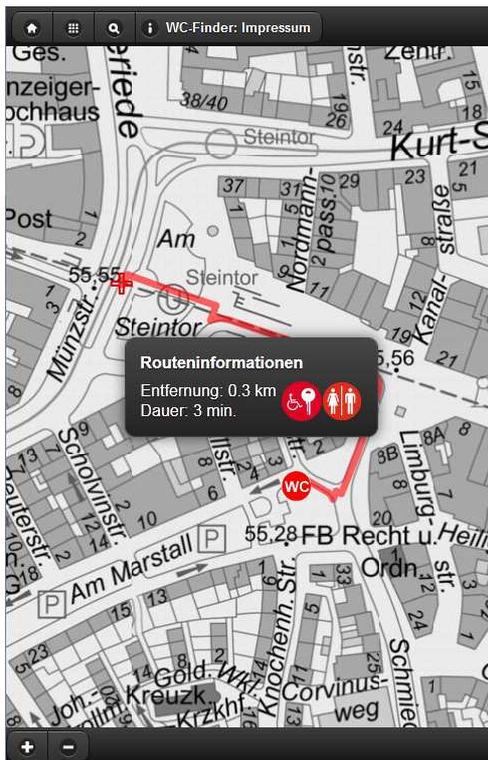
2. Zugänglichkeit öffentlicher Gebäude



3. Öffentliche WC – Anlagen



4. Öffentliche WC – Anlagen mobil (inkl. Wegfindung)



Die erforderlichen Informationen wie Koordinaten und aktuelle Angaben zur Barrierefreiheit der darzustellenden Objekte werden je nach Verfügbarkeit in den Online-Stadtkarten und mobilen Anwendungen ergänzt.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Die Darstellung der Barrierefreiheit betrifft sowohl weibliche als auch männliche Personen gleichermaßen.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.5

Hannover / 06.06.2014