

Einladung

zur 23. Sitzung des Organisations- und Personalausschusses am
Mittwoch, 21. Januar 2009, 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 der Niederschrift über die Sitzung am 17.12.2008
2. Antrag der CDU-Fraktion zur Verbesserung der Servicequalität der zentralen Telefonvermittlung
(Drucks. Nr. 2729/2008)
3. Kundenbefragungen
- 3.1. Antrag der CDU-Fraktion zur Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen mit Kundenkontakt
(Drucks. Nr. 2601/2008)
- 3.2. Bericht der Verwaltung
- 3.3. Qualitätsmanagement im Fachbereich Recht und Ordnung
(Drucks. Nr. 0066/2009)
- Zum TOP 3 fügt die Verwaltung die Informationsdrucksache 2396/2008 (Ergebnisse der Befragung zur Verbesserung des Kundenservices) zu Ihrer Kenntnis bei.**
4. Antrag der CDU-Fraktion zu einer Checkliste "Sauberes Hannover"
(Drucks. Nr. 2602/2008)

Weil
Oberbürgermeister

NIEDERSCHRIFT

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

Beginn 14.00 Uhr
Ende 15.20 Uhr

Anwesend:

(verhindert waren)

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

Grundmandat:

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

Verwaltung:

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

Tagesordnung:

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

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

I. ÖFFENTLICHER TEIL

TOP 1.

Genehmigung der Niederschrift über die Sitzung am 17.12.2008

Einstimmig

TOP 3.

Kundenbefragungen

TOP 3.2.

Bericht der Verwaltung

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

Die Folien sind dem Protokoll als Anlage beigefügt.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nach 2011 würde mit Wiederholungsbefragungen begonnen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Zur Kenntnis genommen

TOP 3.3.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Herr Oberbürgermeister Weil sagte die Prüfung dieses Vorschlages zu.

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

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

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

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

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

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

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

Zur Kenntnis genommen

TOP 2.

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

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

Mehrheitlich abgelehnt

TOP 3.1.

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

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

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

Mehrheitlich abgelehnt

TOP 4.

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

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

Ratsherr Scholz zog daraufhin den Antrag zurück.

Antrag zurückgezogen

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

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

gez. Weil

für die Niederschrift
gez. Gebauer

Fachbereich

Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Sitzung des OPA am 21. Jan. 2009

Landeshauptstadt

Hannover

Befragung der Kundinnen und Kunden

Befragung der Kundinnen und Kunden zur Verbesserung der Kundenorientierung – Ergebnisse und Erfahrungen –

Befragung der Kundinnen und Kunden

Die verwaltungsweite Einführung des Instruments der Kundenbefragung erfolgt in Stufen:

- ☑ 1. Stufe – Pilotphase:
In der ersten Jahreshälfte 2008 wurde eine Befragung je Dezernat durchgeführt und im dritten Quartal 2008 statistisch ausgewertet
- ☑ 2. Stufe – Erweiterung des Rahmenkonzepts:
Im dritten Quartal 2008 wurde das Rahmenkonzept auf der Grundlage der methodischen Erkenntnisse aus der Pilotphase erweitert.
- ☑ 3. Stufe – Erstellung eines Zeit- und Maßnahmenplans zur verwaltungsweiten Einführung des Instruments der systematisierten KundInnenbefragung

Befragung der Kundinnen und Kunden

1. Stufe – Pilotphase

- ☑ Um Erfahrungen mit dem Instrument Kundenbefragung zu gewinnen, wurde in der Zeit von Februar bis Juli 2008 insgesamt sechs Pilotbefragungen durchgeführt
- ☑ Im Anschluss an die Feldphase wurden die Befragungsdaten statistisch ausgewertet und die Ergebnisse in den erhebenden Fachbereichen präsentiert
- ☑ In den befragenden Fachbereichen wurden die statistischen Ergebnisse analysiert und Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung abgeleitet und in Maßnahmenkatalogen festgehalten

Befragung der Kundinnen und Kunden

Fachbereich
Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Sitzung des OPA am 21. Jan. 2009

Hannover

Landeshauptstadt

Pilotbereich	Zielgruppe	Methode	Befragungs-zeitraum	Anzahl der Interviews
Dez. I: Bürgerbüro (OE 15.33)	alle KundInnen vor Ort, per Telefon, Brief und per e-mail	Selbstausfüller; alle Kommunika- tionswege	Februar bis Juli 2008	129
Dez. II: Gewerberecht u. -überwachung (OE 32.221)	alle KundInnen vor Ort	Selbstausfüller	3. - 7. März 2008	264
Dez. III: FB Soziales (OE 50.1)	Stichprobe aus allen EmpfängerInnen von HLU u. Grundsicherung (N = 3.500)	Postalische Befragung; Selbstausfüller	Versand Mitte April 2008	1.021
Dez. IV: Stadtbibliothek (OE 42)	alle NutzerInnen der Hauptstelle sowie von vier Nebenstellen	Selbstausfüller	im April 2008	1.618
Dez. V: Stadtpark (OE 67)	alle BesucherInnen	Selbstausfüller und Interviewer	2. Woche im Mai 2008	1.750
Dez. VI: Stadterneuerung (OE 61.4)	alle KundInnen in der Hauptstelle Sallstr. und der Nebenstelle Vahrenheide	Selbstausfüller und Interviewer	im April 2008	517
Insgesamt				5.299

Befragung der Kundinnen und Kunden

Der Fragebogen

- ☑ Für die Befragungen wird ein Standardfragebogen eingesetzt, der für den jeweiligen Einsatz durch zielgruppen- und fachspezifische Fragen in begrenztem Umfang ergänzt wird. Die Vorgabe von Standardfragen ermöglicht einen Vergleich zwischen zwei Befragungen in verschiedenen Fachbereichen oder zu unterschiedlichen Zeitpunkten im selben Fachbereich.
- ☑ Fragebogenbeispiele
 - Bürgerbüro ▶
 - Gewerberecht/Gewerbeüberwachung ▶
 - Fachbereich Soziales ▶
 - Stadtbibliothek / Stadtteilbibliotheken ▶
 - Stadtpark ▶
 - Stadterneuerung/Wohnen ▶

Befragung der Kundinnen und Kunden

Fragekategorien

- Fragen nach der Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren des Kundenkontaktes (z.B. Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen, Bearbeitungszeit, Ausschilderung der Dienststelle, Verständlichkeit der Formulare usw.)
 - Aspekte in Abhängigkeit von MitarbeiterInnen
 - Mitarbeiterunabhängige Faktoren

- Fragen nach Merkmalen des Kundenkontaktes
 - Art des Kontaktes (Besuch, Telefon, Brief, E-Mail)
 - Besuchshäufigkeit, Aufenthaltsdauer

- Fragen nach Kundenwünschen
 - Öffnungszeiten
 - Erledigung weiterer Angelegenheiten
 - Allgemeine Wünsche

- Fragen zur Ermittlung der Kundenstruktur

Befragung der Kundinnen und Kunden

Befragungsergebnisse

Bürgerbüro (OE 15.33)



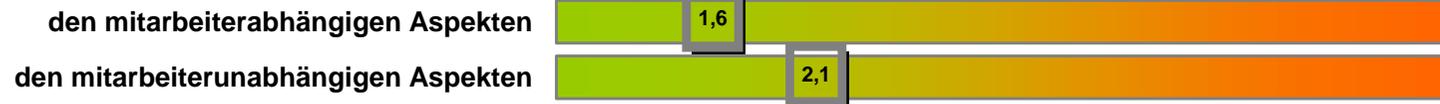
Gewerberecht/-überwachung (OE 32.221)



Fachbereich Soziales (OE 50.1)



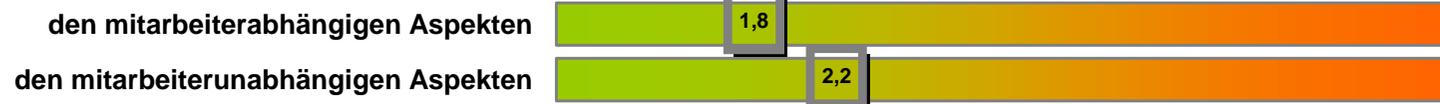
Stadtbibliothek (OE 42)



Stadtpark (OE 67)



Stadterneuerung/Wohnen (OE 61.4)



Befragung der Kundinnen und Kunden

2. Stufe – Erweiterung des Rahmenkonzepts auf der Grundlage der methodischen Erkenntnisse aus der Pilotphase

- ☑ Erweiterung aller Kommunikationswege
 - ⊕ Befragung vor Ort (Selbstaussfüller)
 - ⊕ Befragung vor Ort (mit InterviewerInnen)
 - ⊕ Postalische Befragung
 - ⊕ Befragung der Telefonkunden
 - ⊕ Online-Befragungen
- ☑ Erweiterung um Vorgaben für das Berichtswesen
 - ⊕ Zusammenfassung der statistischen Ergebnisse in Kurzprofilen
 - ⊕ Maßnahmenkataloge
- ☑ Entwicklung eines Zeit- und Maßnahmenplans für die verwaltungsweite Umsetzung des Rahmenkonzepts

Befragung der Kundinnen und Kunden

3. Stufe – Verwaltungsweite Umsetzung des Rahmenkonzepts

- ☑ Von 2009 bis einschl. 2011 werden jährlich in sechs neuen Fachbereichen Kundenbefragungen durchgeführt
- ☑ Die Fachbereiche, die in 2009 ihre Kundinnen und Kunden befragen, werden derzeit ausgewählt
- ☑ Ab 2012 können mit den Wiederholungsbefragungen begonnen werden
- ☑ Die Statistikstelle übernimmt die Aufgabe einer Koordinierungsstelle, die die Fachbereiche bei der Organisation, Durchführung und Auswertung der Kundenbefragung unterstützt. Sie erstellt zudem die statistischen Kurzprofile als eine der Säulen des Berichtswesens

Fachbereich

Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Sitzung des OPA am 21. Jan. 2009

Landeshauptstadt

Hannover

Befragung der Kundinnen und Kunden

**Befragung der Kundinnen und Kunden zur
Verbesserung der Kundenorientierung
– Ergebnisse und Erfahrungen –**

Vielen Dank

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss
In den Ausschuss für Haushalt Finanzen und
Rechnungsprüfung

Nr. 0066/2009

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Qualitätsmanagement im Fachbereich Recht und Ordnung

Qualitätsmanagement im Fachbereich Recht und Ordnung

Zum Fachbereich Recht und Ordnung gehören die Dienstleistungsbereiche der Landeshauptstadt Hannover, die sich durch eine sehr hohe Anzahl an Kundenkontakten auszeichnen. Die ständige Verbesserung des Kundenservices ist deshalb im Dezernat II eine Schwerpunktaufgabe in jedem Arbeitsprogramm. Vor diesem Hintergrund werden im Fachbereich Recht und Ordnung bereits seit 1998 regelmäßig Kundenbefragungen durchgeführt.

Mittlerweile wurden 67 Kundenbefragungen (13.000 Befragte) in den publikumsintensiven Dienststellen des Fachbereiches durchgeführt und ausgewertet. Für den Service und die Freundlichkeit haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr gute Noten erhalten.

● **Bürgerämter**

Im Jahr 2006 wurden Kundenbefragungen in sämtlichen Bürgerämtern durchgeführt. Die Dienststellen konnten dabei im Gesamtergebnis die Note sehr gut bis gut erzielen (Ergebnisse nach dem Schulnotensystem zwischen 1,5 und 1,9). Wartezeiten und Öffnungszeiten wurden gezielt abgefragt. Auch in diesen Bereichen wurden ausschließlich die Noten sehr gut und gut vergeben.

Auch die seit Januar 2008 angebotenen Öffnungszeiten am Sonnabend wurden in ersten Kundenbefragungen (Januar, Februar 2008) ausgesprochen positiv beurteilt. Die Anzahl der Besucher in den letzten 12 Monaten bestätigt die gute Akzeptanz dieses neuen Angebotes.

Zusätzlich zu den Kundenbefragungen bieten EDV-Verfahren die Möglichkeit, die Nachfrage bestimmter Produkte zu bestimmten Zeiten auszuwerten. Dieses Verfahren wurde u. a. im Rahmen der Überprüfung der Öffnungszeiten der Bürgerämter im Jahr 2008 angewandt. So konnte mit einem neuen Öffnungszeitenmodell auf die stark frequentierten Tageszeiten und Wochentage durch Öffnung weiterer Bürgerämter reagiert werden. Damit wurde ein kostenneutrales und zugleich bedarfsgerechteres neues Angebot erarbeitet.

Das neue Öffnungszeitenmodell für die Bürgerämter gilt seit November 2008. Die nächsten Kundenbefragungen in dem Bereich sind für das Jahr 2009 vorgesehen.

- **Kfz-Zulassungsbehörde**

Auf die Ergebnisse einer Befragung in der Kfz-Zulassungsbehörde wurde im Jahre 2006 mit einem umfangreichen Maßnahmenpaket insbesondere zur Verbesserung der Wartezeitensituation reagiert. Dadurch konnten für die Kundinnen und Kunden erhebliche Verbesserungen erzielt werden. Aktuell betragen die Wartezeiten durchschnittlich 10 Minuten. Derzeit wird im Fachbereich Recht und Ordnung ein Projekt zu weiteren Verbesserungen des Kundenservices in der Kfz-Zulassungsbehörde vorbereitet.

- **Ausländerbehörde**

In der Ausländerbehörde wurde zuletzt 2007 eine Kundenbefragung im direkten Interview durchgeführt, um Kundenbedarfe noch gezielter zu ermitteln. Das Gesamtergebnis war erneut sehr gut. Die Warte- und Öffnungszeiten wurden positiv bewertet. Die Ausländerbehörde arbeitet seit Ende 2003 überwiegend mit konkreten Terminvereinbarungen, so dass in der Regel kaum noch Wartezeiten entstehen.

- **Modernes Termin- und Aufrufsystem**

Für das Jahr 2009 ist im Fachbereich Recht und Ordnung die Beschaffung eines fachbereichsweiten Termin- und Aufrufsystems geplant. Diese Systeme bieten die Möglichkeit, Termine im Internet anzubieten und zu vereinbaren. Wartezeiten oder Publikumsaufkommen werden im Internet dargestellt, so dass die Kundin / der Kunde sich gezielt für einen Besuch zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einer bestimmten Dienststelle entscheiden kann. Auch die Führungskräfte erhalten dadurch bessere Steuerungsmöglichkeiten für den Personaleinsatz.

Das Termin- und Aufrufsystem ist zudem kombinierbar, so dass in den Dienststellen mit konkreten Terminvergaben auch weiterhin die Möglichkeit besteht, dort mit Nummernvergabe zu arbeiten, wo dies anlassbezogen (z.B. schnelle Bearbeitung von Führungszeugnissen, Meldebescheinigungen) weiterhin zweckmäßig ist.

- **E-Government**

Durch E-Government-Maßnahmen in der Stadtverwaltung sind Verbesserungen im Kundenservice des Fachbereiches Recht und Ordnung zu erwarten.

Hierzu können kurzfristig umsetzbare Maßnahmen wie Gewerbeauskünfte und Gewerbebeanmeldungen online oder die Intensivierung des notwendigen elektronischen Schriftverkehrs zwischen unterschiedlichen Behörden, um Bearbeitungszeiten kürzer zu gestalten, gehören.

Bereits jetzt bietet nahezu jedes Sachgebiet umfassende Informationen zu den Dienstleistungen im Internet an (Bürgerberatungssystem). Im Bereich der Bürgerämter können bestimmte registrierte Benutzerinnen / Benutzer Meldeauskünfte online einholen. Alle Kundinnen und Kunden können jederzeit online abfragen, ob der beantragte Personalausweis bereits vorliegt. Im Bereich des Zulassungswesens sind Wunschkennzeichen reservierbar. Die in diesem Jahr geplante Nutzung des Online-Zugriffes auf die Daten des Kraftfahrtbundesamtes wird dazu führen, dass die Zeit

zwischen Antragstellung und Aushändigung eines Führerscheines noch weiter verkürzt

werden kann.

In der Ausländerbehörde können bereits jetzt Termine online vereinbart werden. Diese Möglichkeit soll auch für das Standesamt im ersten Quartal 2009 umgesetzt werden.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Kundinnen und Kunden wurden bei der Befragung gleichermaßen einbezogen.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

32

Hannover / 13.01.2009

CDU-Fraktion (Antrag Nr. 2729/2008)

Eingereicht am 13.11.2008 um 14:00 Uhr.

Ratsversammlung

**Antrag der CDU-Fraktion zur Verbesserung der Servicequalität der zentralen
Telefonvermittlung**

Antrag

Die Verwaltung wird aufgefordert, die zentrale Telefonvermittlung der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Hannover mit allen Möglichkeiten auszustatten, die eine qualifizierte Weitergabe von eingehenden Anrufen ermöglichen, falls der gewünschte Teilnehmer nicht sofort erreicht wird.

Begründung

Bislang besteht für die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zentralen Telefonvermittlung der Landeshauptstadt lediglich die Möglichkeit, Anrufern eine Durchwahlnummer zu übermitteln. Eine konkrete Nachrichtenweitergabe an die zuständigen Stellen, z.B. über das Erstellen und Weiterleiten von Memos auf elektronischem Weg, ist bislang nicht möglich. Zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit und der Anpassung an allgemein übliche Standards ist dies jedoch dringend vonnöten.

Rainer Lensing
Vorsitzender

Hannover / 18.11.2008

CDU-Fraktion (Antrag Nr. 2601/2008)

Eingereicht am 03.11.2008 um 12:30 Uhr.

Ratsversammlung

Antrag der CDU-Fraktion zur Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen mit Kundenkontakt

Antrag

Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, welche Möglichkeiten zur Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen mit Kundenkontakt, insbesondere für die Bürgerämter sowie für die Kfz-Zulassungsstelle „Am Schützenplatz“, bestehen.

Die Prüfung sollte mit abfragen:

1. welche Dienstleistungen angeboten werden und welche Fallbearbeitungszeiten jeweils entstehen,
2. welche Optimierungspotenziale gesehen werden, insbesondere für Dienstleistungen mit signifikant längeren Bearbeitungszeiten,
3. welche Dienstleistungen bereits parallel vollständig oder teilweise über das E-Government-System abgewickelt werden, bei welchen dies geplant ist und bei welchen dies absehbar überhaupt nicht möglich sein wird,
4. wie lang die durchschnittlichen Wartezeiten aller Bereiche für die Bürgerinnen und Bürger sind; inkl. der Aufschlüsselung nach Tageszeiten sowie Wochentagen,
5. welche Möglichkeiten gesehen werden, neben dem derzeit praktizierten Wartenummernsystem, konkrete Terminvereinbarungen einzugehen.

Die Prüfungsergebnisse sind dem Rat der Landeshauptstadt Hannover und seinen Gremien vorzustellen.

Begründung

Die derzeitigen Wartezeiten in den hannoverschen Bürgerämtern sowie in der Kfz-Zulassungsstelle sind teilweise sehr lang. Mit dem Wartenummernsystem kann keine Trennung zwischen Trivialsachbearbeitung und der Bearbeitung von komplexen Vorgängen durchgeführt werden.

Durch die Eruiierung der Prozesse der Verwaltungsbereiche mit Kundenkontakt, können die Abläufe optimiert und bürgerfreundlicher gestaltet werden.

Rainer Lensing
Vorsitzender

Hannover / 04.11.2008

CDU-Fraktion (Antrag Nr. 2602/2008)

Eingereicht am 03.11.2008 um 12:30 Uhr.

Ratsversammlung

Antrag der CDU-Fraktion zu einer Checkliste "Sauberes Hannover"

Antrag

Die Verwaltung der Landeshauptstadt Hannover wird aufgefordert, eine Checkliste „Sauberes Hannover“ zu erstellen,

- 1.auf der Bürgerinnen und Bürger die Verwaltung auf Schäden und Mängel (z.B. Beschädigungen, Verschmutzungen, Funktionsstörungen) unter Angabe von Zeit und Ort hinweisen können.
- 2.Die Checkliste soll unter www.hannover.de abrufbar sein und online ausgefüllt werden können. Zusätzlich soll sie in Papierform in den Bürgerämtern ausgelegt werden.
- 3.Eine Angabe von Kontaktdaten für evtl. Rückfragen soll optional möglich sein.
- 4.Die Möglichkeit, digitale Bilder an die Schadensmeldung anzuhängen, sollte vorhanden sein, damit die Verwaltung die Art des Schadens sowie die Eilbedürftigkeit besser einschätzen kann.

Begründung

Die Checkliste „Sauberes Hannover“ dient der Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements und der Nachbarschaftshilfe. Gleichzeitig sorgt sie dafür, dass Hannover schöner, sauberer und aufenthaltsfreundlicher wird.

Gleichzeitig wird den Bürgerinnen und Bürgern mit der Checkliste die Möglichkeit eröffnet, Missstände zu beschreiben und der Verwaltung mitzuteilen. Darüber hinaus ist der elektronische Weg kostengünstig und hat für die Verwaltung den Vorteil kurzer Wege.

Rainer Lensing
Vorsitzender

Hannover / 04.11.2008