

PROTOKOLL

5. Sitzung des Organisations- und Personalausschusses am Mittwoch, 21. März 2012,
Rathaus, Gobelinsaal

Beginn 14.00 Uhr
Ende 14.20 Uhr

Anwesend:

(verhindert waren)

Beigeordnete Kastning	(SPD)
Ratsherr Bindert	(Bündnis 90/Die Grünen)
Ratsherr Dette	(Bündnis 90/Die Grünen)
Ratsfrau Fischer	(SPD)
Beigeordneter Förste	(DIE LINKE.)
Ratsfrau Jeschke	(CDU)
Beigeordneter Klie	(SPD)
Ratsherr Kluck	(Bündnis 90/Die Grünen)
Ratsherr Pohl	(CDU)
Ratsherr Römer	(SPD)
Bürgermeister Scholz	(CDU)

Grundmandat:

Ratsherr Engelke	(FDP)
Ratsherr Dr. Junghänel	(PIRATEN)
Ratsherr Wruck	(DIE HANNOVERANER)

Verwaltung:

Herr Oberbürgermeister Weil	
Herr Becker	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Frau Diers	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Herr Härke	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Herr Jeroschewski	Gesamtpersonalrat
Herr Kallenberg	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Herr Körber	Büro des Oberbürgermeisters
Herr Krüger	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Frau Lehmann	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Herr Licht	Gesamtpersonalrat
Frau Schwiertzky	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Frau Yildiz	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste
Frau Ciytak	Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste 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 15. Februar 2012
2. Befragung zur Verbesserung des Kundenservices 2011
(Informationsdrucks. Nr. 0573/2012 mit 1 Anlage)
3. Berichtswesen - Leistungsbericht für die Jahre 2010/2011
(Informationsdrucks. Nr. 0689/2012 mit 1 Anlage)
4. Zusammensetzung des Verwaltungsrates der ZVK
(Drucks. Nr. 0395/2012)

Die Vorsitzende, Beigeordnete Kastning, eröffnete die 5. Sitzung des form- und fristgerecht geladenen, beschlussfähigen Organisations- und Personalausschusses.

I. Ö F F E N T L I C H E R T E I L

Herr Härke erklärte, dass die Verwaltung den TOP 4 des öffentlichen Teils absetzen möchte.

Die Vorsitzende, Beigeordnete Kastning fügte hinzu, dass TOP 9 noch nachgereicht wurde.

TOP 1.

Genehmigung der Niederschrift über die Sitzung am 15. Februar 2012

10 Stimmen dafür, 1 Enthaltung

TOP 2.

Befragung zur Verbesserung des Kundenservices 2011 (Informationsdrucksache Nr. 0573/2012 mit 1 Anlage)

Beigeordneter Klie merkte an, dass es im Bereich des Jugendferienservices für den Teilbereich der Duschen und Toiletten offensichtlich Nachholbedarf gebe, wenn man sich die Feriendörfer Otterndorf und Kirchheim anschauen würde. Er fragte nach, ob schon konkrete Maßnahmen unternommen worden seien, um diesen Zustand zu verbessern.

Oberbürgermeister Weil erklärte, dass die Verwaltung zunächst die Ergebnisse veröffentliche, bevor dann in einem zweiten Schritt entsprechende Maßnahmen eingeleitet würden.

Die Umsetzung der Ergebnisse geschehe im 2. Halbjahr. Die Verwaltung werde mit einer neuen Drucksache über den Stand der Umsetzung berichten. Er führte weiter aus, dass generell jedes Jahr aufs Neue, wenn man denn Schwachstellen ermittelt habe, sich diese meistens auf die räumlichen Ausstattung bezogen. Dementsprechend stelle sich dann die Frage einer Investition und Investitionsmittel seien bekannter Weise begrenzt.

Bürgermeister Scholz stellte sich die Frage, was denn die Ursache für die Unzufriedenheit

sein könne. Diese Unzufriedenheit müsse nicht ausschließlich aus den baulichen Mängeln resultieren. Des Weiteren fragte er, ob die Quelle der Unzufriedenheit bereits identifiziert worden sei.

Oberbürgermeister Weil erklärte, dass er sich beide Feriendörfer, sowohl Otterndorf als auch Kirchheim, im letzten Jahr angeschaut habe. Hier sehe man, dass die Einrichtungen in den letzten 25 bis 30 Jahren nicht saniert worden seien. Man könne dies mit der Sanierung der Schulen vergleichen. Wenn man sich die sanitären Anlagen nach der Sanierung anschauen würde, stelle es natürlich einen größeren Unterschied als vor der Sanierung dar.

Zur Kenntnis genommen

TOP 3.

Berichtswesen - Leistungsbericht für die Jahre 2010/2011 (Informationsdrucksache Nr. 0689/2012 mit 1 Anlage)

Ratsherr Pohl merkte an, dass für den Punkt 6 "Stadtbezirksmanagement" erläutert wurde, dass die Zielerreichung - wie vorgegeben - erfüllt sei. Weiterhin erklärte er, dass seine Fraktion in Bezug auf den Punkt Leistungsmaßstab und-ziel in ihren Bezirken nachgefragt habe. Hier sollte mindestens ein zentrales Projekt im Stadtbezirk pro Jahr durchgeführt werden. In den meisten Stadtbezirken seien diese Projekte allerdings nicht wirklich bekannt. Er wünschte sich, dass diese genannten zentralen Projekte in den Stadtbezirken, die 2011 durchgeführt worden seien, nachgeliefert werden.

Herr Härke teilte mit, dass die Verwaltung, soweit es ihr möglich sei, die Erläuterungen zu dem Thema Stadtbezirksmanagement auf Anregung von Ratsherrn Pohl nachreichen werde. Er sei sich allerdings nicht sicher, ob man dies für jeden Stadtbezirk einrichten könne.

Beigeordneter Klie erklärte, dass bei den Haushaltskonsolidierungsberatungen im Organisations- und Personalausschuss ein Antrag seiner Fraktion zur Fremdreinigung Gegenstand war.

Aus diesem Grund möchte er den Punkt 7 auf Seite 12 der Anlage zu TOP 3 ansprechen. Er hob hervor, dass die Zielerreichung positiv zu bewerten sei, weil das Finanzziel mit der beschriebenen Kostensenkung übertroffen wurde. Er erklärte weiter, dass seine Fraktion seinerzeit einen Antrag gestellt hatte, welcher auch beschlossen worden sei, der darauf hinwies, dass diese Zielerreichung ohne die Verminderung von Reinigungsfrequenzen oder auch insbesondere ohne die Herabsetzung der Leistungen stattfinden solle, sondern dass sich Einsparungen aus dem Wettbewerb zu ergeben haben. Er fragte rückwirkend für diesen Berichtszeitraum nach, ob sich Absenkungen im Reinigungsumfang ergeben haben oder ob es Ergebnisse von günstigeren Angeboten seien.

Herr Becker erklärte, dass die Veränderung der Stundenzahlen aus der Einschätzung der sich bewerbenden Unternehmen komme und zwar dahingehend, dass sie die geforderte Leistung in der Qualität und in der Stundenzahl erreichen können. Er führte weiter aus, dass in den Ausschreibungen eine sechsmonatige Probezeit angegeben worden sei und man in der Folge nach Zuschlagserteilung dabei sei, dies zu überprüfen.

Er stellte außerdem klar, dass die Verwaltung auch den einen oder anderen Mangel festgestellt habe und die Unternehmen aufgefordert habe, diese Mängel zu beheben. Weiterhin erläuterte er, dass die Verwaltung mit diesen Unternehmen Gespräche führe, es bestünde jedoch im Moment die Situation, dass alle Unternehmen in den betreffenden

Gebäuden die geforderte Qualität einhielten.

Zur Kenntnis genommen

TOP 4.

**Zusammensetzung des Verwaltungsrates der ZVK
(Drucks. Nr. 0395/2012)**

Antrag,
die nachstehende Änderung in der Zusammensetzung des Verwaltungsrates der
Zusatzversorgungskasse der Stadt Hannover zu beschließen:

Abgesetzt

Für die Niederschrift

Weil

Ciytak

Landeshauptstadt



Informations-
drucksache



In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 0573/2012

Anzahl der Anlagen 1

Zu TOP

Befragung zur Verbesserung des Kundenservices 2011

Im vierten Jahr der verwaltungsweiten Einführung des Instruments der Kundenbefragung wurden in 2011 insgesamt 6.264 Kundinnen und Kunden bzw. Nutzerinnen und Nutzer städtischer Dienste und Einrichtungen erstmalig befragt. Die Ergebnisse der statistischen Auswertung sind in der Anlage zusammengestellt.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

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

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.8 / 18.64
Hannover / 05.03.2012

Landeshauptstadt



Hannover

Fachbereich Steuerung,
Personal und Zentrale Dienste
Bereich Wahlen und Statistik

• **IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!**

ERGEBNISSE DER KUNDENBEFRAGUNG 2011

Ihre Meinung ist uns wichtig Ergebnisse der Kundenbefragung 2011

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 aber auch Defizite erkennen. Sie sind somit eine wichtige Informationsbasis für Entscheidungen über Maßnahmen, die zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit beitragen.

Im Rahmen der verwaltungsweiten Kundenbefragung als Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit wurden im Jahr 2011 über 6.200 externe Kundinnen und Kunden sowie Nutzerinnen und Nutzer städtischer Dienststellen und Einrichtungen befragt. Zusätzlich wurden 50 interne Kundinnen und Kunden der zentralen Vergabepflichtstelle im Rechnungsprüfungsamt gebeten, einen Fragebogen auszufüllen.

in 2011 teilnehmende Fachbereiche		Anzahl der durchgeführten Interviews
Dez. II:	Zusatzversorgungskasse Abteilung für Versicherungen und Versicherungsleistungen (siehe Seite 2)	96
Dez. III:	Fachbereich Jugend und Familie Sachgebiet Jugend-Ferien-Service (siehe Seiten 3 – 6)	4.829
Dez. IV:	Herrenhäuser Gärten Befragung der Besucherinnen und Besucher (siehe Seite 7)	1.170
Dez. V:	Städtische Häfen Projektlogistik Hafen und Bahn (siehe Seite 8)	24
Dez. VI:	Fachbereich Tiefbau Sachgebiet Straßenkosten (siehe Seite 9)	145
Insgesamt:		6.264
nachrichtl. Bereich mit einem internen Kundenkreis		
Dez. I:	Rechnungsprüfungsamt Zentrale Vergabepflichtstelle (siehe Seite 10)	50

In der vorliegenden Übersicht werden die wichtigsten Ergebnisse der Kundenbefragungen 2011 zusammengefasst. Insbesondere die Befragung der Gäste in den Jugend-Ferien-Einrichtungen Otterndorf, Kirchheim und Wennigsen erbrachte hohe Fallzahlen. Allein hier wurden in dem Befragungszeitraum von den Osterferien bis zum Ende der Herbstferien über 4.800 Fragebögen ausgefüllt und an die Statistikstelle zur Erfassung übermittelt.

Obwohl die befragten Kundinnen und Kunden sehr viel Positives zu berichten hatten, gibt es auch Antworten, die darauf hinweisen, dass die Kundenorientierung in einigen Punkten durchaus gesteigert werden kann. Diese Punkte aufzudecken und geeignete Maßnahmen zu ihrer Verbesserung zu entwickeln, ist nun die Aufgabe der jeweiligen Fachbereiche. Zusammen mit ihren Dezernaten und dem Bereich Personal und Organisationsentwicklung (OE 18.1) werden die betroffenen Fachbereiche Handlungsmaßnahmen diskutieren und zur gegebenen Zeit präsentieren.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der Zusatzversorgungskasse

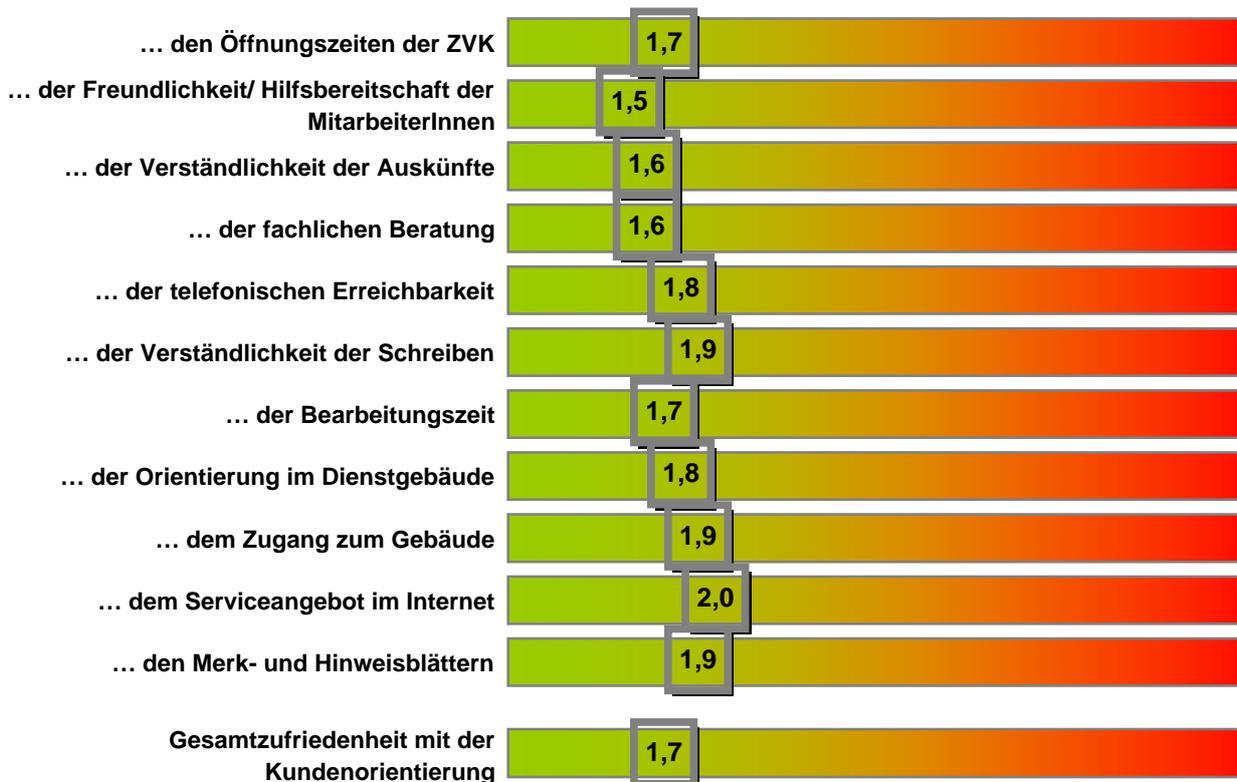
Umfragezeitraum: 22.06.2011 - 23.11.2011
Befragungsstandorte: postalische Befragung
Zielgruppe: AntragstellerInnen von Betriebsrente
Befragungsmethode: Mit der Rentenfestsetzung haben die AntragstellerInnen die Befragungsunterlagen erhalten. Die Personengruppe wurde gebeten, den Fragebogen auszufüllen und in dem beigefügten Rückumschlag an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zu senden.

realisierte Interviews: 96 Rücklaufquote: 22%

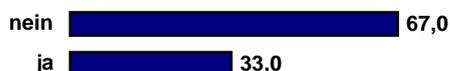
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...?

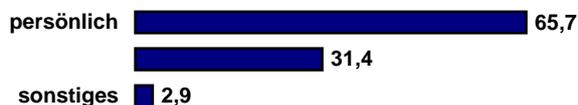
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote ...bewertet



Haben Sie sich vor der Beantragung beraten lassen?



Falls Sie sich beraten lassen haben, wie fand die Beratung statt?



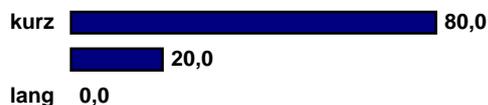
Hatten Sie bei pers. Beratung einen Termin vereinbart?



Wie lange mussten Sie auf den vereinbarten Termin warten?



Wie empfanden Sie die Wartezeit auf den Termin?



Mussten Sie vor der pers. Beratung auf das Gespräch warten?



Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Befragung der Eltern und Anmeldenden

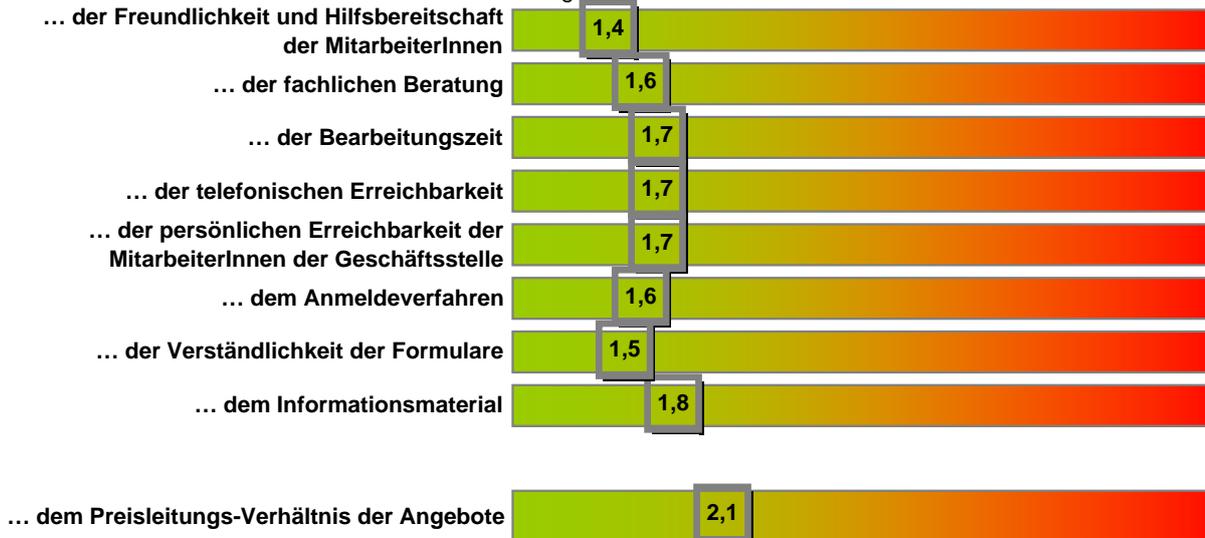
Umfragezeitraum: Osterferien bis Herbstferien
Zielgruppe: Eltern und Anmeldende
Befragungsmethode: Die Fragebögen wurden postalisch an die Eltern und die Anmeldenden verschickt. Die Rücksendung erfolgte per Rückumschlag an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover.

Anzahl der befragten Personen: Eltern: 245
 Anmeldende: 102
insgesamt: 347

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

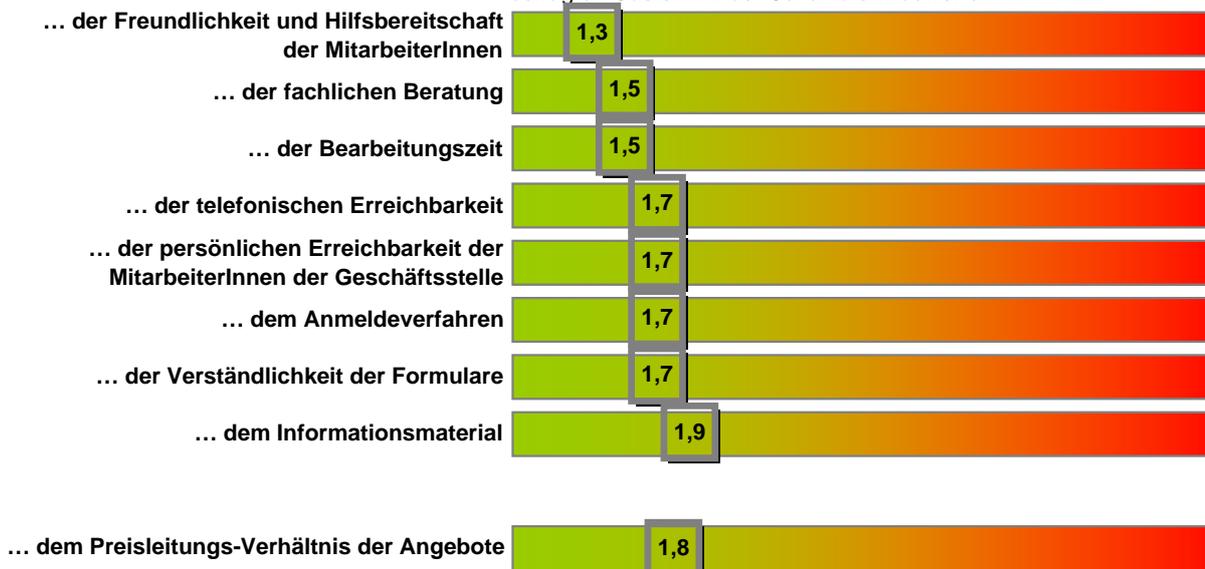
1. Eltern

Wie zufrieden sind Sie mit...? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



2. Anmeldende

Wie zufrieden sind Sie mit...? Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

Die Frage, ob die Betreuung der Kinder und Jugendlichen den Erwartungen der Eltern/ der Anmeldenden entsprach, wurde von den Eltern mit 86 Prozent und von den Anmeldenden mit 96 Prozent bejaht. Dementsprechend würden 95 Prozent der Eltern und 99 Prozent der Anmeldenden den Jugendferienservice weiterempfehlen. 89 Prozent der Eltern und 97 Prozent der Anmeldenden würden den Service wieder in Anspruch nehmen.

**Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Gästabefragung im Sommercamp Otterndorf**

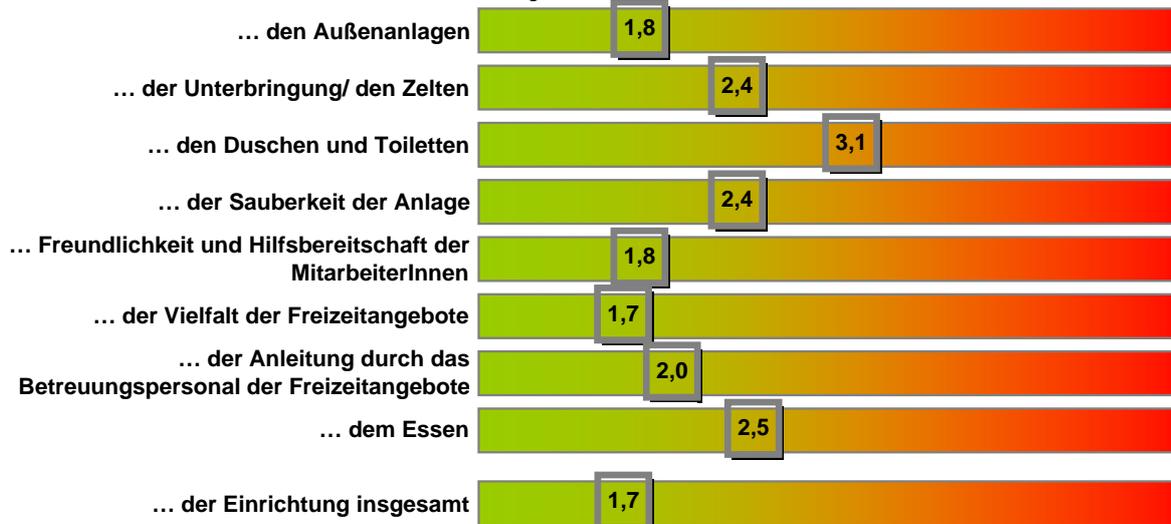
Umfragezeitraum:	Osterferien bis Sommerferien	
Zielgruppe:	Alle Gäste des Sommercamps Otterndorf	
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden vor Ort an die Gäste des Sommercamps verteilt. Die Gäste wurden gebeten, die Fragebögen auszufüllen und in die bereitgestellte Sammelbox (Wahlurne) zu werfen.	
Besonderheiten:	Um auch Kinder und Jugendliche befragen zu können, wurde für Gäste im Alter von unter 16 Jahren ein kindgerechter Fragebogen entwickelt.	
Anzahl der befragten Personen:	Gäste im Alter von unter 16 Jahren:	1.624
	Gäste im Alter von 16 Jahren und älter:	508
	insgesamt:	2.132

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

1. Gäste im Alter von unter 16 Jahren

Wie zufrieden bist Du mit...?

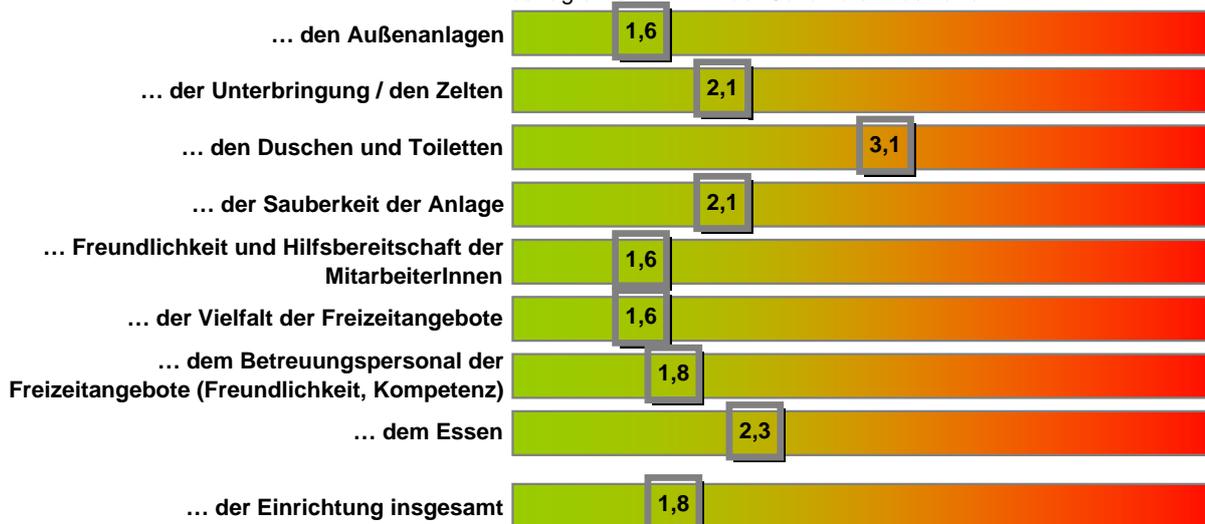
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



2. Gäste im Alter von 16 Jahren und älter

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

Die Frage, ob die Erwartungen an den Besuch des Sommercamps erfüllt wurden, wurde von knapp 80 Prozent der Kinder und Jugendlichen im Alter von unter 16 Jahren und von nahezu 90 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter bejaht. Dementsprechend würden 70 Prozent der Gäste unter 16 und 90 Prozent der älteren Gäste das Sommercamp weiterempfehlen. Während über 90 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter sich vorstellen können, das Sommercamp ein weiteres Mal zu besuchen, sind es bei den jüngeren Gästen nur knapp 64 Prozent. Rund 23 Prozent der Kinder und Jugendlichen sind sich noch unschlüssig.

**Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Gästabefragung im Feriendorf Eisenberg in Kirchheim**

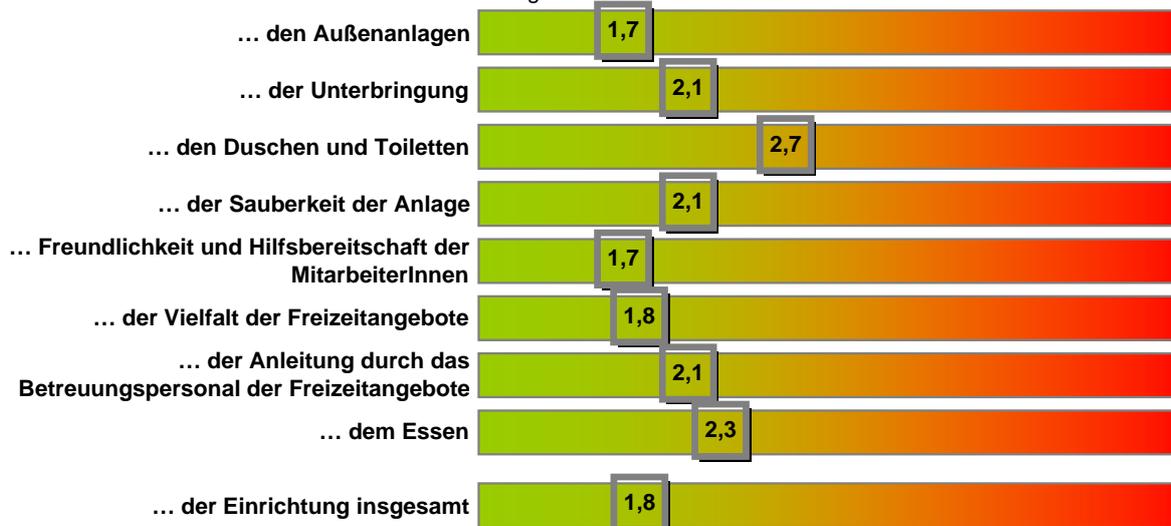
Umfragezeitraum:	Osterferien bis Herbstferien	
Zielgruppe:	Alle Gäste des Feriendorfes	
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden vor Ort an die Gäste des Feriendorfes verteilt. Die Gäste wurden gebeten, die Fragebögen auszufüllen und in die bereitgestellte Sammelbox (Wahlurne) zu werfen.	
Besonderheiten:	Um auch Kinder und Jugendliche befragen zu können, wurde für Gäste im Alter von unter 16 Jahren ein kindgerechter Fragebogen entwickelt.	
Anzahl der befragten Personen:	Gäste im Alter von unter 16 Jahren:	1.258
	Gäste im Alter von 16 Jahren und älter:	1.033
	insgesamt:	2.291

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick (vorläufiges Ergebnis)

1. Gäste im Alter von unter 16 Jahren

Wie zufrieden bist Du mit...?

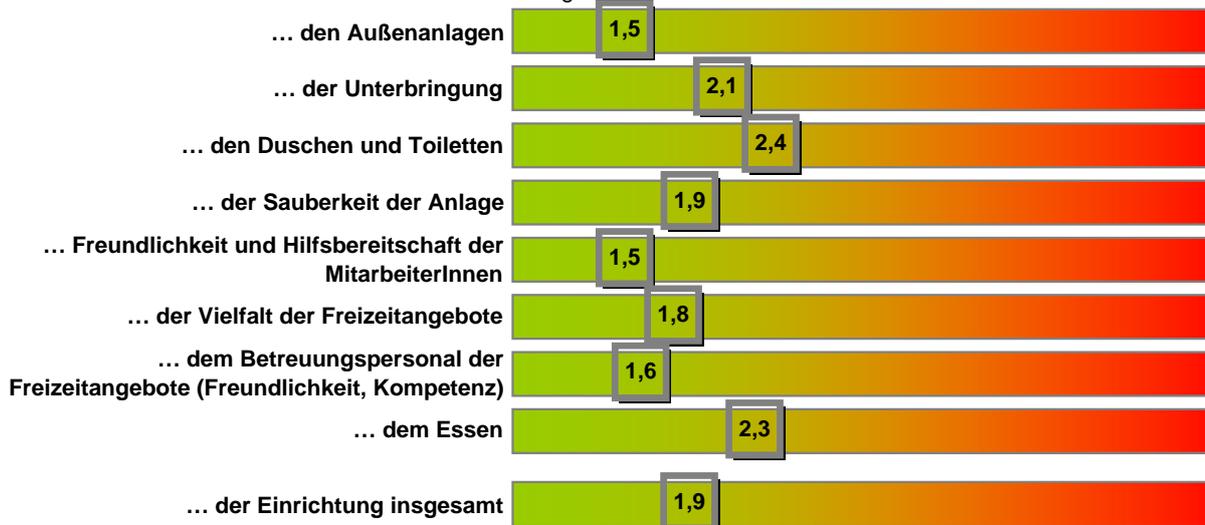
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



2. Gäste im Alter von 16 Jahren und älter

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den befragten Gästen mit der Schulnote ...bewertet



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

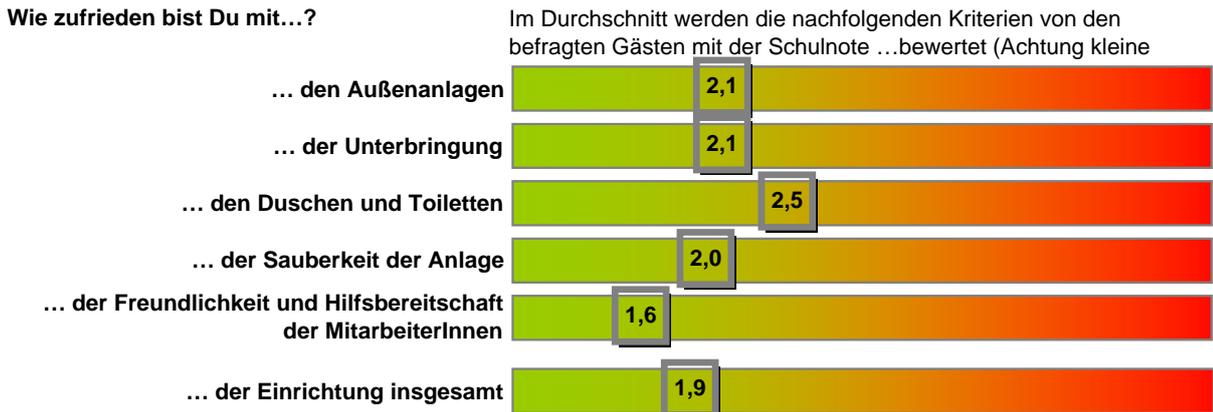
Die Frage, ob die Erwartungen an den Besuch des Feriendorfes erfüllt wurden, wurde von 82 Prozent der Kinder und Jugendlichen im Alter von unter 16 Jahren und von nahezu 86 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter bejaht. Dementsprechend würden rund 73 Prozent der Gäste im Alter von unter 16 Jahren und 87 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahre und älter das Feriendorf weiterempfehlen. Während über 86 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter sich vorstellen können, das Feriendorf ein weiteres Mal zu besuchen, sind es bei den jüngeren Gästen nur knapp 41 Prozent. Rund 38 Prozent der Kinder und Jugendlichen sind sich noch unschlüssig.

Fachbereich Jugend und Familie - Jugendferienservice
Gästabefragung im Freizeitanlage Wennigsen

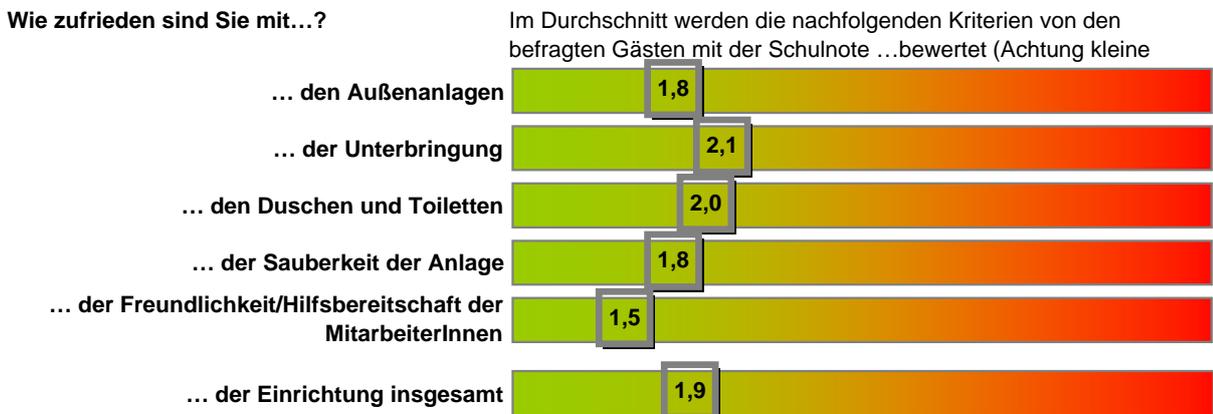
Umfragezeitraum:	Osterferien bis Herbstferien	
Zielgruppe:	Alle Gäste der Freizeitanlage	
Befragungsmethode:	Die Fragebögen wurden vor Ort an die Gäste der Freizeitanlage verteilt. Die Gäste wurden gebeten, die Fragebögen auszufüllen und in die bereitgestellte Sammelbox (Wahlurne) zu werfen.	
Besonderheiten:	Um auch Kinder und Jugendliche befragen zu können, wurde für Gäste im Alter von unter 16 Jahren ein kindgerechter Fragebogen entwickelt.	
Anzahl der befragten Personen:	Gäste im Alter von unter 16 Jahren:	20
	Gäste im Alter von 16 Jahren und älter:	39
	insgesamt:	59

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

1. Gäste im Alter von unter 16 Jahren



2. Gäste im Alter von 16 Jahren und älter



Erwartungen und weitere Besuchsabsichten

Die Frage, ob die Erwartungen an den Besuch der Freizeitanlage erfüllt wurden, wurde von ca. 90 Prozent der Kinder und Jugendlichen im Alter von unter 16 Jahren und von nahezu 95 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter bejaht. Dementsprechend würden knapp 67 Prozent der Gäste im Alter von unter 16 Jahren und 98 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahre und älter das Feriendorf weiter empfehlen. Für einen weiteren Besuch der Anlage sprachen sich 34 Prozent der Gäste unter 16 Jahren und 93 Prozent der Gäste im Alter von 16 Jahren und älter aus.

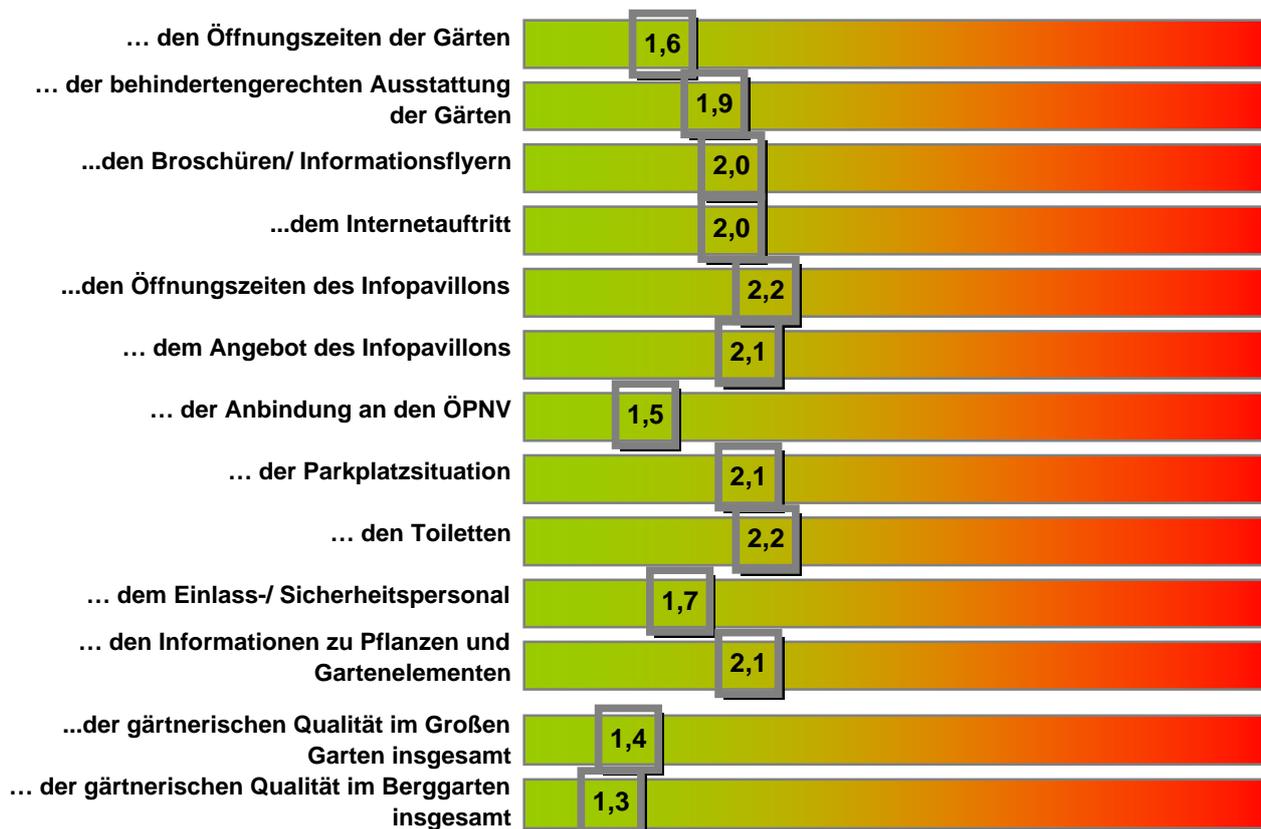
Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher in den Herrenhäuser Gärten

Umfragezeitraum:	16.08.2011 bis 30.09.2011
Befragungsstandorte:	Ausgabe an den Kassen
Zielgruppe:	Besucherinnen und Besucher der Herrenhäuser Gärten (Großer Garten und Berggarten), ca. 41.000 BesucherInnen im Befragungszeitraum
Befragungsmethode:	Der Fragebogen wurde an der Kasse zusammen mit der Eintrittskarte ausgehändigt. Neben den Kassenhäuschen stand ein einladender Tisch, der die Möglichkeit zur sofortigen Teilnahme bot. Die ausgefüllten Fragebögen konnten vor Ort in eine Umfragebox geworfen werden. Diese wurden täglich geleert und ihr Inhalt an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover weitergeleitet.
realisierte Interviews:	1.170
Besonderheiten:	Für die Befragung wurde erstmals ein Fragebogen auch in englischer Sprache genutzt. Dieser wurde von der Zielgruppe gut angenommen.

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote ...bewertet



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Knapp 96 Prozent der BesucherInnen gaben an, dass ihre Erwartungen erfüllt wurden. Ein großes Lob erhielten die freundlichen, kompetenten und hilfsbereiten MitarbeiterInnen der Gärten. Für die Gärten wünschen sich viele BesucherInnen eine bessere Beschilderung der einzelnen Pflanzen. Auch wurden die fehlenden Orientierungsmöglichkeiten moniert. Hier wünschen sich die BesucherInnen mehr Schilder und einen besseren Übersichtsplan. Ein weiterer Punkt, der von vielen Besuchern kritisiert wurde, ist die Einstellung der Sonntagskonzerte und der August-Matinee. Diese Veranstaltungen werden vermisst. Kritik wurde lediglich an den teilweise unsauberen sanitären Anlagen, der zu hohen Parkgebühr und der Erhöhung der Preise für die Jahreskarten geübt. Hier ist aber anzumerken, dass 81 Prozent der BesucherInnen die Eintrittspreise für angemessen halten. Es besteht der Wunsch, die ausgestellten Pflanzen im Infopavillon käuflich erwerben zu können. Insgesamt würden 97 Prozent der BesucherInnen die Herrenhäuser Gärten weiterempfehlen.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der Unternehmensgruppe Hafen Hannover

Umfragezeitraum: 21.09.2011 bis 14.10.2011

Befragungsmethode: Den auftraggebenden Firmen wurde durch die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover ein Fragebogen zugeschickt mit der Bitte, diesen auszufüllen und im beigefügten Freiumschlag an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zurückzusenden.

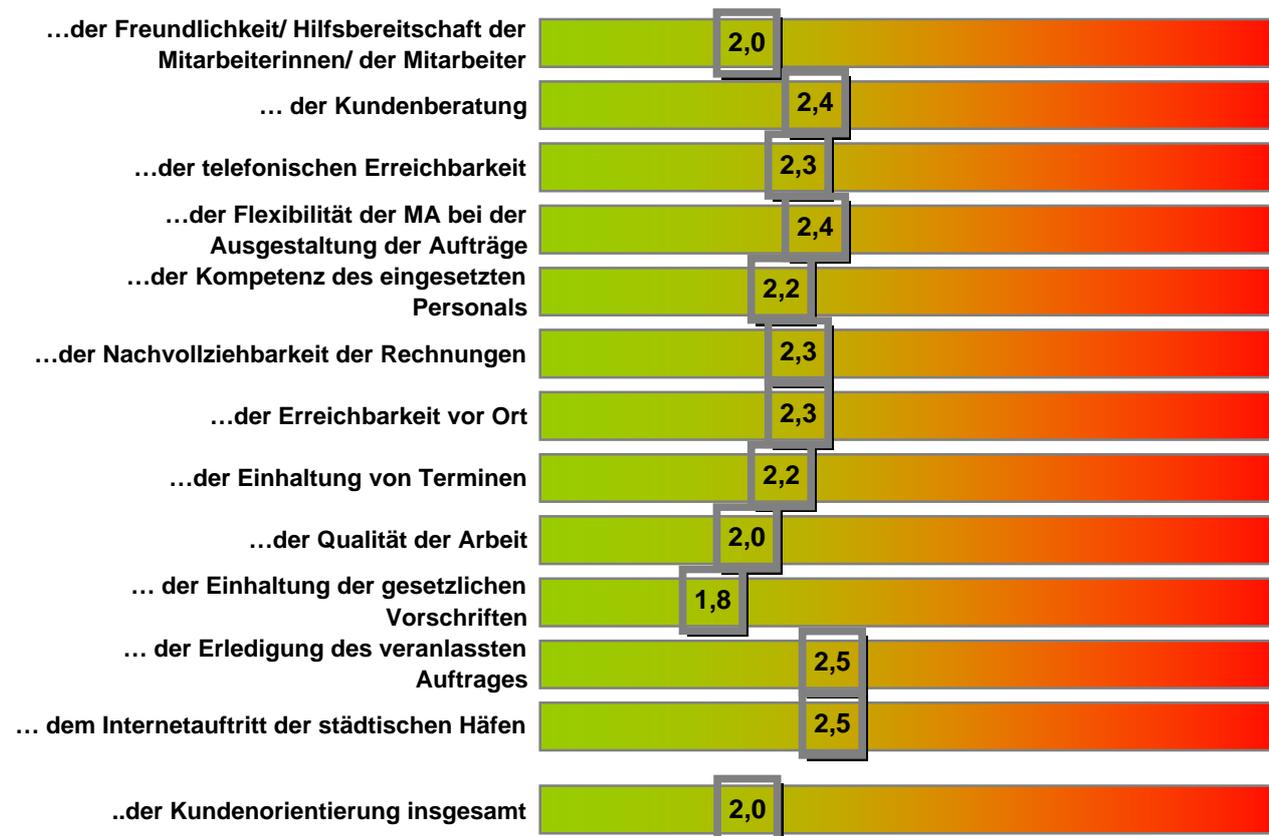
Zielgruppe: auftraggebende Firmen

realisierte Interviews: 24 Rücklaufquote: 48%

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...?

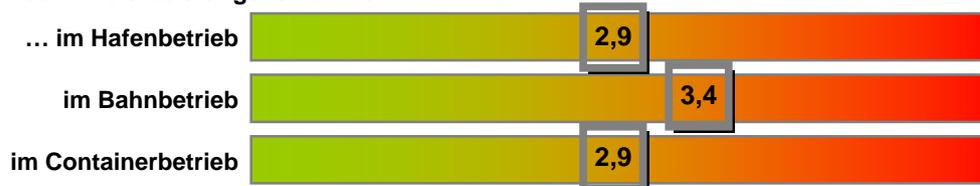
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote ...bewertet



Wie zufrieden sind Sie mit dem Service...?



Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungsverhältnis...?



Anmerkungen

Die Bewertungen der einzelnen Aspekte der Kundenorientierung basieren auf kleinen Fallzahlen. Daher sind sie statistisch nicht belastbar und nur eingeschränkt repräsentativ.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Bereich der Straßenausbaukosten

Umfragezeitraum:

Juni bis November 2011

Befragungsmethode:

Ca. 650 Fragebögen wurden im Erhebungszeitraum an ausgewählte KundInnen des Bereiches Tiefbau im Sachgebiet 66.03 Straßenkosten postalisch verschickt. Das Auswahlkriterium war ein Kontakt in den letzten 3 Jahren im Bereich des Straßenausbaubeitrages. Die EmpfängerInnen erhielten neben dem Fragebogen einen Rückumschlag, so dass sie den ausgefüllten Bogen anonym und kostenfrei an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover zurücksenden konnten.

Zielgruppe:

KundInnen des Sachgebietes Straßenkosten, die in den letzten 3 Jahren im Bereich des Straßenausbaubeitrages mit dem Sachgebiet Kontakt hatten.

realisierte Interviews:

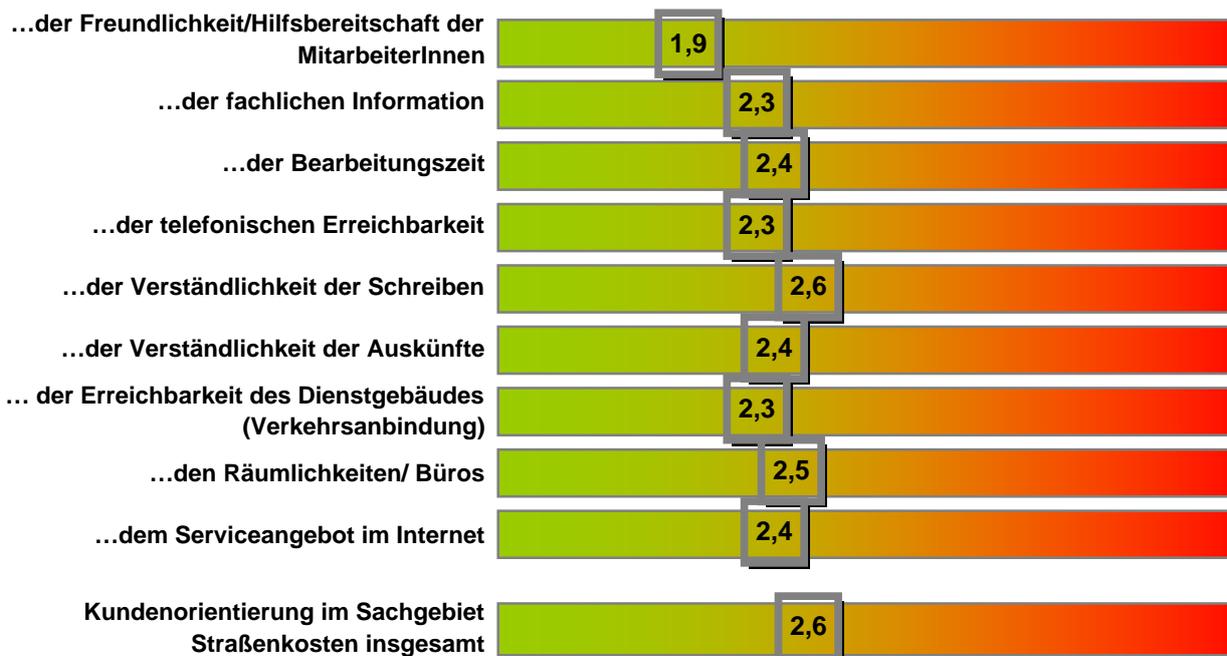
145

Rücklaufquote: 24%

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote ...bewertet



Weitere Anmerkungen und Anregungen

Für den Kontakt zum Sachgebiet Straßenkosten nutzten 80 Prozent der KundInnen den telefonischen Weg. Jeweils 23 Prozent nutzten den postalischen Weg oder sprachen persönlich vor. Von den persönlich Vorsprechenden haben 68 Prozent einen Termin vereinbart. Die Wartezeit auf diesen Termin beträgt im Schnitt 5-7 Tage. Die Wartezeit auf den Termin wurde von 93 Prozent als kurz oder akzeptabel empfunden. Knapp 84 Prozent der KundInnen sind mit den Öffnungszeiten des Sachgebietes zufrieden, wobei zu erwähnen ist, dass ca. 79 Prozent die Öffnungszeiten nicht kennen und ca. 72 Prozent der KundInnen sich nicht über das Sachgebiet informiert haben. Letzlich ist anzumerken, dass es 81 Prozent der KundInnen nicht bekannt ist, dass auch außerhalb der Öffnungszeiten ein Termin vereinbart werden kann.

Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden der zentralen Vergabepfurstelle OE 14 RPA

Umfragezeitraum: 16.09.2011 bis 30.11.2011

Zielgruppe: Fachbereichsleitungen/ Verwaltungsleitungen

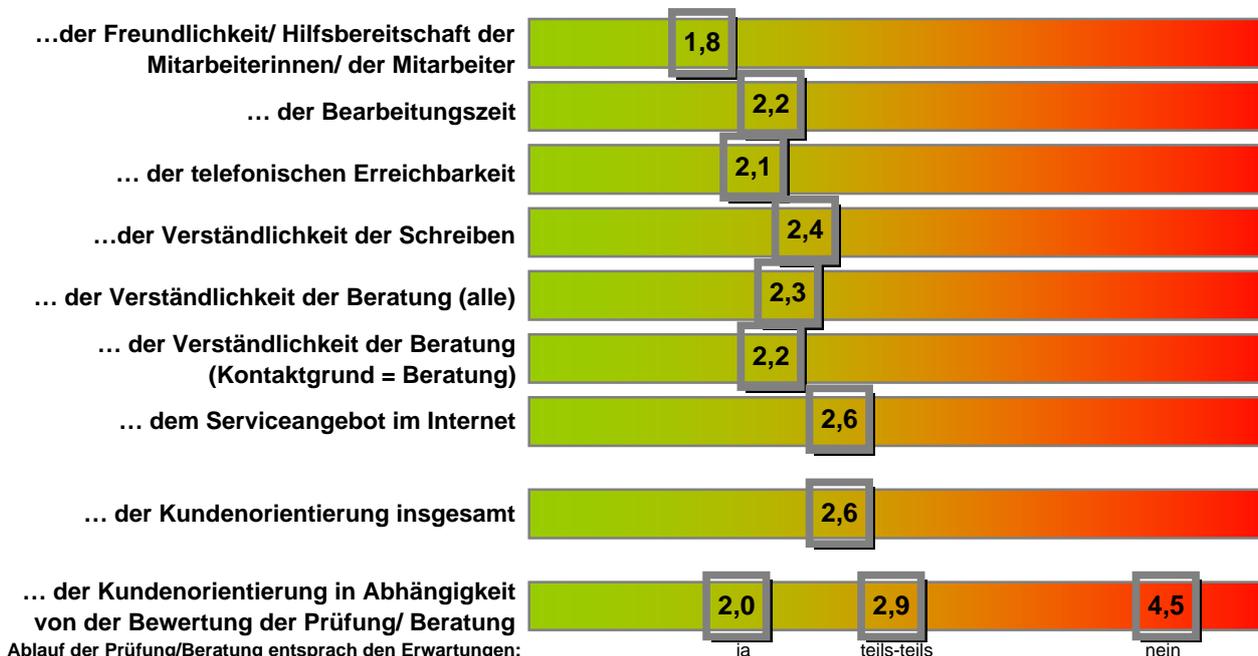
Befragungsmethode: Die Fragebögen wurden an die Fachbereichsleitungen der Bereiche übermittelt, die in den letzten 3 Jahren Kontakt zur zentralen Vergabepfurstelle hatten. Damit verbunden war die Bitte, diese zu vervielfältigen und an die entsprechenden Sachbearbeiter weiterzuleiten. Um die Anonymität der Antwortenden zu gewährleisten, wurden an die Statistikstelle der Landeshauptstadt Hannover adressierte Freiumschläge mit ausgegeben.

Anzahl der durchgeführten Interviews: 50 (Rücklaufquote nicht ermittelbar)

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wie zufrieden sind Sie mit...?

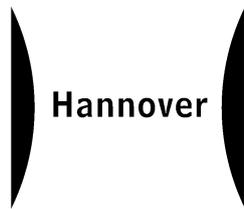
Im Durchschnitt werden die nachfolgenden Kriterien von den Kundinnen und Kunden des Bereiches mit der Schulnote ...bewertet



Kommunikationswege

Die meisten Kundenkontakte zum Sachgebiet der zentralen Vergabepfurstelle erfolgten telefonisch (33,3 Prozent). Des Weiteren wird aber auch der postalische Weg inkl. Hauspost und der Weg über die elektronische Post von jeweils 23,7 Prozent der Befragten genutzt. Der Anteil derjenigen Befragten, die sich persönlich an die zentrale Vergabepfurstelle gewandt haben, fällt mit 17 Prozent schon geringer aus. Kommunikation per Fax (1,5 Prozent) oder per Online-Formular (0,7 Prozent) werden dann nur noch von Wenigen genannt.

Landeshauptstadt



Informations-
drucksache



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

Nr. 0689/2012

Anzahl der Anlagen 1

Zu TOP

Berichtswesen - Leistungsbericht für die Jahre 2010/2011

Mit der beigefügten **Anlage** wird der Leistungsbericht für den Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste für die Jahre 2010/2011 vorgelegt. Er basiert auf den Zielen, die dem Organisations- und Personalausschuss bereits vorgestellt worden sind (Informationsdrucksache 0574/2010).

Weitere methodische und inhaltliche Hinweise zum Bericht sind der **Anlage** zu entnehmen.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Frauenförderung ist ein strategisches Ziel der Gesamtverwaltung. Bei der Ableitung und Konkretisierung operativer Ziele werden somit auch die Belange der weiblichen Beschäftigten erfasst.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

Dez. I
Hannover / 08.03.2012

**LEISTUNGSBERICHT
2010/2011**

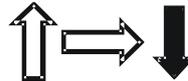
• Ziele



• Leistungsmaßstäbe



• Statusbericht



• Hinweise

I. Einführung (Hintergrund und Systematik)

Auf dem Weg zu einer einwohnerinnen- und einwohnerorientierten Verwaltung und einer modernen und effektiven Dienstleisterin werden in der Stadtverwaltung Hannover seit Jahren die Instrumente der Budgetierung und Dezentralisierung von Verantwortung und Aufgabenwahrnehmung eingesetzt. Für die Steuerung der Verwaltung und die Gewährleistung der Ausrichtung an gemeinsamen Zielen gewinnen Zielvereinbarungen mit einem entsprechenden Berichtswesen über die Zielerreichung auch weiter an Bedeutung.

Die Verständigung über Ziele und die Berichterstattung über die Zielerreichung ist ein Schritt auf dem Weg zu einem veränderten Steuerungssystem. Entsprechende Diskussionen im Organisations- und Personalausschuss zu der Systematik des Berichts, zu den Zielen und dem aktuellen Sachstand sind auch weiterhin ein Zeichen verstärkter Kommunikation und Auseinandersetzung mit konkreten Zielen.

Die im Berichtswesen benannten Ziele gehen von den strategischen Zielen der Gesamtverwaltung aus, die in den letzten Jahren als Herausforderung gewirkt haben und wegen ihrer Aktualität auch weiterhin in das Verwaltungsentwicklungsprogramm Verwaltung 2015 aufgenommen wurden:

- Erhaltung bzw. Verbesserung der kommunalen Leistungsfähigkeit,
- Ausbau der Einwohnerinnen-/Einwohner- bzw. Kundinnen-/Kundenorientierung und
- Weiterführung der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung im Sinne von Personal- und Organisationsentwicklung

Sowie übergeordnete Ziele, die für alle Handlungsfelder gelten:

- Demokratische Teilhabe und
- Gleichstellung von Frauen und Männern in der Stadtverwaltung

Aus diesen strategischen Zielen sind acht operative Ziele gebildet und formuliert worden. Anhand von konkreten Leistungsmaßstäben wurde festgelegt, wie die Zielerreichung gemessen werden kann. Im folgenden Leistungsbericht erfolgt die Darstellung des Zielerreichungsgrades.

II. Alles auf einen Blick: Übersicht zu den Zielen 2010/2011

Nr.	Ziel	Seite
1	Überführung des Nettoregiebetriebes „Der Gartensaal“ in den Kernhaushalt	4
2	Erarbeitung und Verabschiedung eines Verwaltungs-entwicklungsprogramms (Verwaltung 2015)	5
3	Einheitliches Personalaktenrecht für alle Statusgruppen der Landeshauptstadt Hannover	6
4	Systematisierung und Optimierung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes	7
5	DMS – Dokumentenmanagement-System	9
6	Evaluation des Stadtbezirksmanagements	10
7	Wirtschaftlichkeit in der Fremdreinigung	12
8	Vorbereitung und Durchführung des Zensus 2011	14

* Hinweise:  Ziel ist erreicht worden  Ziel wurde zum Teil erreicht  Ziel wurde nicht erreicht

III. Die Ziele im Einzelnen

1. Überführung des Nettoregiebetriebes „Der Gartensaal“ in den Kernhaushalt



Ziele

Rückführung des Nettoregiebetriebes „Der Gartensaal“ in den Kernhaushalt zum Haushaltsjahr 2011 vorbereiten und sicherstellen, dass nach Umstellung auf die Doppik die Führung weiterhin mit steuerungsrelevanten Informationen versorgt wird.



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

Die Planung für das Haushaltsjahr 2011 ist für den Gartensaal nicht wie bisher in Form eines Wirtschaftsplanes vorzunehmen, sondern erfolgt zukünftig im Kernhaushalt.

Das bestehende Planungssystem sowie das für den Gartensaal bestehende Controlling und Berichtswesen sind unter der Zielsetzung einer zeitnahen Versorgung der Führung mit steuerungsrelevanten Informationen entsprechend umzustellen und kontinuierlich weiter zu entwickeln.

Die Aufgabe bedingt einen organisatorischen Umsetzungsprozess, das Personal im Verwaltungsbereich des Gartensaals ist auf die neuen Verfahren zu schulen, neue Arbeitsabläufe und Vertretungsregelungen werden angestrebt.



Status / Zielerreichung

Die Eingliederung des Gartensaals in den Kernhaushalt zum 1.1.2011 ist nahezu planmäßig verlaufen. So wurde der Wirtschaftsplan durch den Produktplan ersetzt, der Gartensaal wird im Haushalt nunmehr als Produkt 57103 Gartensaal ausgewiesen. Die bisherige Finanz- und Anlagebuchhaltung der Fa. Lexware wurde zum 1.1.2011 durch den Einsatz entsprechender SAP-Module abgelöst. Die Bewirtschaftung erfolgt seitdem im SAP-System, die Anlagebuchhaltung wird jetzt zentral im Fachbereich Finanzen durchgeführt. Zukünftig wird die Leitung des Gartensaals auch unterjährig mit steuerungsrelevanten Informationen versorgt werden. Die erforderlichen Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (SAP Endanwender und CO) sind durchgeführt worden, die Vertretungsregelungen wurden im Verwaltungsbereich von Gartensaal und Gemeinschaftsverpflegung neu definiert. Die Dienstanweisung zur Regelung des Verfahrens im Umgang mit Handvorschüssen gem. ADA 20/53, Ziffer 1.5, ist in Bearbeitung. Noch nicht abschließend geregelt sind einige Detailfragen bzgl. des Umgangs mit Pfand.

2. Erarbeitung und Verabschiedung eines Verwaltungsentwicklungsprogramms (Verwaltung 2015)



Ziele

Das Verwaltungsentwicklungsprogramm (Verwaltung 2015) beschreibt die wesentlichsten Strategien und Meilensteine zur Weiterentwicklung der Stadtverwaltung auf dem Weg einer modernen und leistungsfähigen Verwaltung bis 2015 und bildet die Handlungsgrundlage für die Dezernate und Fachbereiche.



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

Das Programm beachtet neben eigenen Entwicklungsideen die fachlichen Standards, die finanziellen Rahmenbedingungen und resultiert aus Vergleichen mit anderen Kommunen. Es orientiert sich an den Zielen

- Leistungsfähigkeit der Verwaltung,
- Qualitätsansprüche an Produkte und Dienstleistungen,
- Einwohnerorientierung und demokratische Teilhabe sowie
- modernes Personalmanagement (Personal- und Organisationsentwicklung und Gesundheitsmanagement)

Das Programm ist mit der Verwaltungsführung abgestimmt und wird mit einer Informations-Drucksache in den entsprechenden Gremien bis Ende 2010 verabschiedet.



Status / Zielerreichung

Das Verwaltungsentwicklungsprogramm 2015 wurde entsprechend der oben genannten Kriterien erstellt und verabschiedet. Eine erste Zwischenbilanz sowie ein Ausblick der weiteren Bearbeitung erfolgte in einem gesonderten Bericht im zweiten Quartal 2012.



Hinweise, ggfs. Maßnahmen zur Gegensteuerung

3. Einheitliches Personalaktenrecht für alle Statusgruppen der Landeshauptstadt Hannover



Ziele

Einheitliches Personalaktenrecht für alle Statusgruppen



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

- Abschluss einer Dienstvereinbarung „Führung von Personalakten“
- Umsetzung der inhaltlichen Festlegungen der Dienstvereinbarung
- Anpassung bestehender Anwendungen, Vereinbarungen usw. an die Dienstvereinbarung.



Status / Zielerreichung

Das Ziel ist erreicht, denn

- die Dienstvereinbarung ist abgeschlossen,
- die Anwendung der Dienstvereinbarung wird gegenwärtig in ausgewählten Fachbereichen und Betrieben erprobt, Verfahren und Anwendungen werden gegenwärtig angepasst.



Hinweise, ggfs. Maßnahmen zur Gegensteuerung

4. Systematisierung und Optimierung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes



Ziele

In den Fachbereichen, Ämtern und Betrieben der Stadtverwaltung (im Folgenden als Fachbereiche bezeichnet) wird die Qualität des Arbeits- und Gesundheitsschutzes systematisch verbessert.



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

- Das Analyseinstrument „Basiskatalog zum Arbeits- und Gesundheitsschutz“ wird mit fachlicher Unterstützung des Betrieblichen GesundheitsService in allen Fachbereichen als Basisinstrument des Arbeits- und Gesundheitsschutzes eingesetzt.
- Die Berichterstattung der Fachbereiche zum Arbeits- und Gesundheitsschutz erfolgt auf dieser Grundlage alle zwei Jahre (2011).
- Zu den 12 Themenbereichen des Basiskataloges werden Informationsmaterialien, Arbeitshilfen und Schulungsmaterialien (z.B. PP-Präsentationen) vom Betrieblichen GesundheitsService bereitgestellt (mind. 50% in 2010). Damit wird den Fachbereichen die Anwendung und Umsetzung der Regelungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz erleichtert.
- Ausbau eines Schulungskonzeptes für Führungskräfte zum Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz, das sich an der Systematik des Basiskataloges orientiert.
- Jeder Fachbereich hat Anspruch auf ein Seminar pro Jahr, das vom Betrieblichen GesundheitsService bei Bedarf durchgeführt wird.

Mit den beschriebenen Dienstleistungen des Betrieblichen GesundheitsService sollen die Qualität und der Fortschritt des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in den Fachbereichen gesichert werden. Die vorgesehene Systematik bildet einen wesentlichen Bestandteil eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements.



Status / Zielerreichung

Der Basiskatalog zum Arbeits- und Gesundheitsschutz ist von den beratenden Fachdiensten des Betrieblichen GesundheitsService vom Analyse-Instrument zur interaktiven Wissens-, Anwendungs- und Präsentationsplattform im Intranet weiterentwickelt worden durch:

- Vervollständigung und Ergänzung des Basiskataloges mit Rechtsquellen, Arbeitshilfen und verfügbaren Materialien und deren Hinterlegung per Link

- Erstellung von Unterweisungspräsentationen für alle 12 Themenmodule des Basiskataloges, die u. a. auf Fortbildungs- und Unterweisungsveranstaltungen in den Fachbereichen eingesetzt werden. Komplexe Themen werden dabei in möglichst komprimierter Form dargestellt.

Der Basiskatalog wird in allen Fachbereichen als Analyseinstrument eingesetzt. Im Jahr 2009 erfolgte eine Ist-Analyse durch die Fachbereiche. In den benannten Schwerpunkten wurden in den Jahren 2010 und 2011 Fortschritte erzielt, z.B. in folgenden Handlungsfeldern: Delegation von Pflichten, Erstellung von Brandschutzordnungen, Erfassung von Gefahrstoffen und Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen.

Auf zwei Informationsveranstaltungen mit den Fachbereichsleitungen wurden in 2011 zentrale Themen im Arbeits- und Gesundheitsschutz gemeinsam beraten (Verantwortung und Haftung, Pflichtendelegation, Gefährdungsbeurteilungen incl. psychische Belastungen/ psychische Gesundheit, Betriebliches Eingliederungsmanagement, Arbeitsschutzmanagement-Software).

Die Systematisierung und Optimierung der laufenden Pflichtaufgaben Arbeits- und Gesundheitsschutz, sowie die erforderliche Dokumentation wird darüber hinaus wesentlich unterstützt mit der Einführung einer Arbeitsschutzmanagement-Software (AMS). Die hierfür in 2010 abgeschlossene Dienstvereinbarung wird in den Fachbereichen und Betrieben schrittweise umgesetzt.

Die beratenden Fachdienste des Betrieblichen GesundheitsService unterstützen die Verantwortlichen in diesen Feldern umfassend und tragen so zur ständigen Weiterentwicklung und Qualitätsverbesserung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in der Landeshauptstadt Hannover bei.



Hinweise, ggfs. Maßnahmen zur Gegensteuerung

5. DMS – Dokumentenmanagement-System



Ziele

Einführung eines verwaltungsweiten Dokumenten-Management-Systems für die Gesamtverwaltung. Das DMS ist erforderlich für eine medienbruchfreie Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen, die Optimierung von Verwaltungsprozessen und die Abbildung von elektronischen Akten.



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

- Durchführung einer Systemauswahl und Beschaffung
- Technische Einführung eines Systems
- Pilothafte Erprobung in den ausgewählten Verwaltungsbereichen
 - Fachbereich Finanzen / Bereich Steuern und Gebühren
 - Zusatzversorgungskasse / Abteilung für Versicherungen und Versicherungsleistungen
 - Fachbereich Recht und Ordnung / Fachbereichsübergreifende Rechtsangelegenheiten
- Anbindung an das Fachverfahren Steuerveranlagung



Status / Zielerreichung

Positiver inhaltlicher Stand:

Die Ausschreibungsunterlagen wurden erstellt, die Ausschreibung und Vergabe sind durchgeführt worden. Es erfolgte eine gute Zusammenarbeit im Projekt mit allen Beteiligten.

Zeitlicher Stand:

Ab Anfang 2012 stehen die technische Einführung und der Beginn der Pilotierung an. Die Abnahme der Ergebnisse der Piloten ist für Ende 2012 vorgesehen.



Hinweise, ggfs. Maßnahmen zur Gegensteuerung

Die zeitliche Verzögerung der Umsetzung wurde in der Projektsteuerungsgruppe unter Beteiligung der Pilotfachbereiche abgestimmt; Qualität geht vor Geschwindigkeit.

6. Evaluation des Stadtbezirksmanagements



Ziele

Mit dem Stadtbezirksmanagement (SBM) wird das Verwaltungshandeln auf der Stadtbezirksebene verbessert und die Stadtbezirksaktivitäten der Verwaltung gebündelt, effektiver koordiniert und weiter entwickelt. Zugleich zielt es darauf, die Arbeitsweise und Qualität des Verwaltungshandelns einwohnerinnen- und einwohnerorientierter und lebenslagenorientierter zu gestalten. In diesem Kontext steht den Einwohnerinnen und Einwohnern für die Bezirkspolitik eine verlässliche Ansprechperson zur Verfügung. Die Arbeit des SBM soll weiter ausgewertet werden.



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

- Festlegung von Meilensteinen für die Evaluation im Jahr 2010
- Vorlage und Präsentation einer detaillierten Auswertung über die Wirksamkeit des SBM Frühjahr 2011 (s. Info-DS. Nr. 3017/2007)
- Straffung der Stadtbezirkskonferenzen (1x jährlich, max. 2 Std.), stadtbezirksspezifisch strategische Ausrichtung auf zukunftsorientierte Aufgaben und Zielsetzungen
- Durchführung von mindestens einem zentralen Projekt im Stadtbezirk pro Jahr (Abstimmung in den Stadtbezirkskonferenzen)
- Optimierung der Stadtbezirkportale unter Hannover.de
- Erstellung eines aussagekräftigen Berichtswesens für die Stadtbezirksräte



Status / Zielerreichung

- Der Bericht der Prozessevaluation des Deutschen Instituts für Urbanistik wurde im Dezember 2010 vorgelegt.
- Im März 2011 hat der Oberbürgermeister den Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeistern den Evaluationsbericht vorgestellt. Den Bezirksräten ist eine Informations-Drucksache mit dem komprimierten Inhalt des Berichts zur Beratung übersandt worden (Drucksache Nr. 409/2011). Diese Drucksache ist in den Bezirksratssitzungen eingehend erläutert und diskutiert worden. Zugleich wurde diese Informations-Drucksache den Ratsmitgliedern zur Kenntnis gegeben.
- Eine Arbeitsgruppe mit den Fachbereichen und dem SBM hat Vorschläge zur Verbesserung der Zusammenarbeit des SBM mit den Fachbereichen entwickelt. Im Oktober 2011 wurden in einer Organisationsverfügung die Aufgabenveränderungen des SBM zum 01.11.2011 veröffentlicht.
Das SBM organisiert zudem die Einwohnerinnen- und Einwohnerversammlungen in den Stadtbezirken.

- Stadtbezirksportale stellen die Internet-Plattform der Stadtbezirke dar. Sie werden ständig aktualisiert.
- Ein aussagekräftiges Berichtswesen wird erfüllt durch
 - Übersendung halbjährlicher Listen eines Beschlussmonitorings,
 - der Leistungsberichte der Dezernate,
 - den vollständigen Produkthaushalt,
 - ein neu angepasstes Zuwendungsverzeichnis und
 - Prioritätenlisten zu den Bau- und Unterhaltungsmaßnahmen der öffentlichen Einrichtungen der Fachbereiche Gebäudemanagement, Tiefbau sowie Umwelt und Stadtgrün.
- Ergänzend dazu werden die Mittelveranschlagungen über die einzelnen stadtbezirksbezogenen Einrichtungen angegeben.



Hinweise, ggfs. Maßnahmen zur Gegensteuerung

7. Wirtschaftlichkeit in der Fremdreinigung



Ziele

Höhere Wirtschaftlichkeit in der Fremdreinigung durch eine regelmäßige Preisbildung im Wettbewerb.



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

Die wiederkehrenden Ausschreibungen der Leistungen für die Unterhaltsreinigung in den städtischen Gebäuden sollen in eher mittelfristigen Zeiträumen stattfinden. Für die Jahre 2010 und 2011 sollen jeweils bis zu 10 % der Verträge aktualisiert werden. Zurzeit gibt es bei der Kommunalen Gebäudereinigung 260 Verträge für die Unterhaltsreinigung in den städtischen Gebäuden. Die Priorität soll bei den preislich ungünstigsten Verträgen liegen. Gleichzeitig sollen Bieterausschlüsse durch eine größtmögliche Information über formal korrekte Angebote reduziert werden. Bieterausschlüsse aus formalen Gründen können dazu führen, dass in diesem Fall selbst das wirtschaftlichste Angebot bzw. das Angebot mit dem niedrigsten Preis nicht berücksichtigt werden darf.



Status / Zielerreichung

Durch mehrere öffentliche Ausschreibungen konnten die Reinigungsdienstleistungen für 24 Schulen und Sporthallenbereiche neu vergeben werden. Weiterhin wurden für 30 kleinere städtische Objekte beschränkte Ausschreibungen durchgeführt. Somit wurden 54 Unterhaltsreinigungsverträge durch Wettbewerbe aktualisiert. Die Bilanzierung der damit verbundenen Ziele ist:

- Das Finanzziel (Wirtschaftlichkeit) wurde übertroffen mit der Kostensenkung von 263.000 € pro Jahr.
- An den Wettbewerben waren in 2010 48 und in 2011 65 kleine und mittelständische Unternehmen beteiligt. Die 54 ausgeschriebenen Verträge wurden an 17 verschiedene Unternehmen vergeben.
- Nur Angebote, die den Nachweis für eine tarifgerechte Entlohnung der eingesetzten Reinigungskräfte enthielten, wurden in die Wertung einbezogen.

Zu diesen Ergebnissen ist anzumerken, dass sich ein zusätzlicher Personaleinsatz zur Beschleunigung der Ausschreibungen als rentabel erwiesen hat. Zu den vorhandenen zwei planmäßigen Stellen (A9/E9) wurde eine weitere Nachwuchskraft (E9) bisher außerplanmäßig eingesetzt. Der Anteil der dritten Kraft an den insgesamt erzielten Einsparungen von 263.000 €/Jahr liegt weit über den zusätzlichen Personalkosten in Höhe von ca. 53.900 Euro/Jahr (Durchschnittssatz für E9). Aus wirtschaftlichen Gründen und im Hinblick auf die steigenden Anforderungen aus den

Haushaltssicherungskonzepten (HSK) sollte die Intensivierung der Ausschreibung von Reinigungsdienstleistungen deshalb dauerhaft als Schwerpunktaufgabe der Kommunalen Gebäudereinigung angesehen werden.

Ob und ggf. mit welchem Erfolg eine weitere Steigerung der jährlichen Ausschreibungszahlen (bisher 10 % pro Jahr) vorgenommen werden könnte, wird geprüft.



Hinweise, ggfs. Maßnahmen zur Gegensteuerung

8. Vorbereitung und Durchführung des Zensus 2011



Ziele

Reibungsloser Ablauf der Volkszählung 2011 (Zensus 2011)



Leistungsmaßstab und -ziel für 2010/2011

Zum Stichtag 09.05.2011 wurde in der Landeshauptstadt Hannover der gesetzlich vorgeschriebene Zensus 2011 durchgeführt. Der Zensus wurde in verschiedene Bereiche unterteilt, dies waren die Haushaltsstichprobe, die Sonderbereiche sowie die Ersatzvornahme der Gebäude und Wohnungszählung (später in „Begehung vor Ort“ umbenannt). Die weiteren Bereiche waren für die Stadt Hannover nicht durchzuführen. Insgesamt wurden neben den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 400 ehrenamtliche Erhebungsbeauftragte gewonnen und geschult. Davon wurden 240 ehrenamtliche Erhebungsbeauftragte für die Befragungen eingesetzt. Abschluss der Erhebung wird der 30.04.2012 sein.



Status / Zielerreichung

Bei der **Haushaltsstichprobe** wurden 1967 Adressen erhoben. Dies entspricht ca. 18.000 Personen von denen sich ca. 4,5 Prozent (800 Personen) im Mahnwesen befinden. Die Befragung wurde mit einem 9-seitigen Fragebogen durchgeführt, für den wie bei allen anderen Fragebögen Auskunftspflicht besteht.

Bei den **Sonderbereichen** gibt es eine weitere Unterverteilung in sensible Sonderbereiche und nicht sensible Sonderbereiche. Die 202 sensiblen Sonderbereiche wurden persönlich vollständig von der Leitungsebene der Erhebungsstelle erhoben.

Bei den nicht sensiblen Sonderbereichen wurden ehrenamtliche Erhebungsbeauftragte sowie 2 hauptamtliche Mitarbeiter eingesetzt um die ca. 10.000 Bewohner mit 2-seitigen bzw. 9-seitigen Fragebögen zu befragen. Die 2 hauptamtlichen Mitarbeiter wurden für die Befragung von ca. 3.500 Bewohnerinnen und Bewohnern von studentischen Wohnungseinrichtungen eingesetzt. Bei den nicht sensiblen Sonderbereichen befinden sich noch ca. 150 Personen im Mahnwesen.

Bei der Begehung vor Ort dient die Erhebungsstelle der Landeshauptstadt Hannover dem verantwortlichen Landesbetrieb des Niedersächsischen Innenministeriums zur Überprüfung der Adressen, zu denen es keine Rückmeldung seitens der Hauseigentümer gibt. Hierzu wurden bereits ca. 2000 Adressen im Stadtgebiet geprüft. Eine weitere Meldung von ca. 1500 noch zu prüfenden Adressen soll im Februar 2012 folgen.



Hinweise, ggf. Maßnahmen zur Gegensteuerung

Zur Zielerreichung des Zensus 2011 wurden regelmäßige Treffen der Erhebungsstellenleiter unter Beteiligung der Vertreter der Kommunalen Spitzenverbände eingeleitet an denen teilweise auch die Referatsleitungen des Niedersächsischen Innenministeriums teilgenommen haben. Dabei wurden die Schwierigkeiten der Erhebungsstellen erläutert und massive Kritik hinsichtlich der Erhebungsmaßnahmen geübt. Diese resultierten aus Verfahrensabläufen die von Seiten des LSKN festgelegt wurden. Als Gegensteuerungsmaßnahmen wurden beispielsweise festgelegt, dass bei der Belegung der Fragebögen beim Landesbetrieb von Schleswig-Holstein keine Plausibilitätsprüfung der einzelnen Lieferpakete erfolgt. Somit erfolgt der Versand der Erhebungsunterlagen nicht mehr sortiert nach 12-stelliger Erhebungsbezirksnummer und 12-stelliger Fragebogennummer, sondern nunmehr nach Erhebungsbeauftragtenname mit unsortierter Fragebogennummerierung. Diese Maßnahme erspart bei 400 zu versendenden Fragebögen einen zeitlichen Aufwand von 7,5 Stunden. Insgesamt sollen ca. 29.000 Fragebögen versendet werden. Die Kostenkalkulation des Landes sieht einen Gesamtzeitaufwand von 5 Stunden für 29.000 Fragebögen vor. Als weitere erhebliche Gegensteuerungsmaßnahme wird die Befragung vor Ort ohne Fachanwendung durchgeführt, sondern mittels einzelner Exceldatenblättern durchgeführt. Ein Abschluss der Erhebung bis zum 30.04.2012 wäre ohne diese Maßnahme nicht möglich, da der Einsatz von 47 anstatt von 14 Erhebungsbeauftragten notwendig wäre, wobei 43 Prozent der Daten zur Erhebung zum derzeitigen Zeitpunkt erst Mitte Februar 2012 geliefert werden. Auch werden jetzt noch neue Erhebungsbezirke bei den Sonderbereichen (z.B. Studentenwohnheime) seitens des Landesbetriebes gemeldet. Diese wurden erst jetzt durch Recherchen des Bundesamtes für Statistik gefunden und müssen 9 Monate nach Stichtag von den Erhebungsstellen erhoben werden und sind relevant für die amtliche Einwohnerzahl. Auch hat das Nds Mi sich mittlerweile an IT-NRW (verantwortlich für die IT-Fachanwendung für den Zensus) gewandt, da es enorme Ausfälle der Fachanwendungen gibt, die die einzelnen Erhebungsstellen tagelang, teils wochenlang arbeitsunfähig gemacht haben und noch machen. Hinsichtlich des Ergebnisses des Zensus sind in naher Zukunft Absprachen mit dem Bereich Recht geplant, welche Rechtsmittel möglich sind, wenn das Ergebnis des Zensus nicht positiv ausfällt, da es keine Möglichkeit gibt die Auswertung und die Berechnung der Daten einzusehen.

Landeshauptstadt



Beschluss-
drucksache

b

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

Nr. 0395/2012

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Zusammensetzung des Verwaltungsrates der ZVK

Antrag,

die nachstehende Änderung in der Zusammensetzung des Verwaltungsrates der Zusatzversorgungskasse der Stadt Hannover zu beschließen:

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Die Zusammensetzung des Verwaltungsrates der Zusatzversorgungskasse der Stadt Hannover berücksichtigt Gender-Aspekte in adäquater Weise: Bei den ordentlichen Mitgliedern und deren Vertretungen sind sieben Personen weiblichen und fünf Personen männlichen Geschlechts.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

Begründung des Antrages

Nach § 5 der Satzung der Zusatzversorgungskasse der Stadt Hannover (ZVK) bestellt der Verwaltungsausschuss auf Vorschlag des Oberbürgermeisters drei Mitglieder und deren Stellvertreter aus der Verwaltung der Landeshauptstadt Hannover. Drei weitere Mitglieder und deren Vertretung werden vom Gesamtpersonalrat aus dem Kreis der Versicherten gewählt.

Dem Verwaltungsrat gehören weiterhin der Leiter der Kasse oder sein Stellvertreter sowie der Vorsitzende des Gesamtpersonalrates an.

Nach Wechsel der bisherigen Vertreterin von Frau Helga Diers in eine andere Funktion wurde seitens des Fachbereiches Steuerung, Personal und Zentrale Dienste Herr Thomas Kallenberg als neuer Vertreter benannt. Herr Kallenberg ist aufgrund Funktion und Fachkompetenz besonders geeignet, im Vertretungsfalle die Interessen der Verwaltung zu vertreten.

Es wird gebeten, antragsgemäß zu beschließen.

16
Hannover / 14.02.2012