



## ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

**Beteiligt:****Betreff:**

Qualitätsmanagement "Bürgerverwaltung"

**Beratungsfolge:**

17.08.2006 Haupt- und Finanzausschuss

**Beschlussfassung:**

Haupt- und Finanzausschuss

**Beschlussvorschlag:**

Die Vorlage der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

Die Vorlage wird insofern am 18.08.2006 realisiert.



Der Antrag der CDU-Fraktion vom 12.06.2006 wurde in der Sitzung des Rates am 22.06.2006 beraten und an den Haupt- und Finanzausschuss verwiesen.

Die Zentrale Steuerung (19) hat in Zusammenarbeit mit dem Amt des Oberbürgermeisters (OB/A), dem Ressort für Statistik und Stadtforschung (61/1) und dem Servicezentrum Wirtschaft (OB/SZW) einen Bericht zum Thema Qualitätsmanagement erarbeitet.

Bei der Stadt Hagen stellen das Beschwerdemanagement sowie die kontinuierliche Abfrage der Bürger- und Kundenzufriedenheit zwei wesentliche Säulen dar.

## BEGRÜNDUNG

Drucksachennummer:

0638/2006

Teil 3 Seite 1

Datum:

01.08.2006

In seiner Sitzung am 22.06.2006 hat der Rat der Stadt den Antrag der CDU-Fraktion vom 12.06.2006 zum Thema Qualitätsmanagement „Bürgerverwaltung“ zur weiteren Beratung an den Haupt- und Finanzausschuss verwiesen.

Die Zentrale Steuerung (19) hat in Zusammenarbeit mit dem Amt des Oberbürgermeisters (OB/A), dem Ressort für Statistik und Stadtforschung (61/1) und dem Servicezentrum Wirtschaft (OB/SZW) den folgenden Bericht zum Umgang mit der Thematik Qualitätsmanagement bei der Stadt Hagen erarbeitet:

Die Stadt Hagen beschäftigt sich in einem kontinuierlichen Prozess, der darüber hinaus einer ständigen Evaluation unterliegt, mit dem Thema der Bürger- und Kundenzufriedenheit. In Hagen ist dies bislang in anerkannt vorbildlicher Weise geschehen.

Einen Baustein des Qualitätsmanagements bei der Stadt Hagen bildet das 1997 installierte **Beschwerdemanagement**. Die Einrichtung erfolgte mit dem Ziel, Bürgerinnen und Bürgern, aber auch Personen, die durch eine Entscheidung der Stadt Hagen tangiert werden, die Gelegenheit zu bieten, sich mit ihren Anregungen und Beschwerden direkt an den Oberbürgermeister wenden zu können.

Das Beschwerdemanagement ist aus diesem Grund direkt beim Amt des Oberbürgermeisters (OB/A) angebunden.

Die Inanspruchnahme der Anlaufstelle für Anregungen und Beschwerden erfolgt, wenn Entscheidungen der Verwaltung nicht nachvollzogen bzw. akzeptiert werden können

Die Aufgabe des Beschwerdemanagements ist mit einer Schieds- oder Ombudsstelle vergleichbar. Das Beschwerdemanagement bemüht sich, im Falle einer Beschwerde bzw. Anfrage, Entscheidungen der Verwaltung in einer Mittlerfunktion transparent darzustellen.

Für Anregungen aus der Bürgerschaft bildet das Beschwerdemanagement ebenfalls eine Anlaufstelle. Eingehende Anregungen werden an die zuständigen Bereiche weitergeleitet. Aus dem Selbstverständnis des Beschwerdemanagements heraus erfolgt eine Prüfung im Hinblick auf den Nutzen für die Allgemeinheit sowie die Möglichkeiten einer Umsetzung der Vorschläge und Anregungen.

Ein wesentlicher Aspekt, der sich aus dem Arbeitsfeld der Beschwerden und Anregungen für die Qualitätssicherung ergibt, liegt in der Analyse der Beschwerdefelder. Ergeben sich anhand der Beschwerdebearbeitung Anhaltspunkte für strukturelle, organisatorische oder personelle Probleme innerhalb der Verwaltung, wird in jedem Falle versucht, eine Lösung herbeizuführen bzw. Abhilfe zu schaffen.

Die Fallzahlen des Beschwerdemanagements bewegen sich zwischen 250 und 300 Fällen pro Jahr. Die Bearbeitungszeit richtet sich nach der Besonderheit des Einzelfalles, grundsätzlich ist es Bestreben der zuständigen Dienststelle, die Fälle innerhalb von zwei Wochen abschließend zu bearbeiten.

Anregungen und Beschwerden können der Beschwerdestelle mündlich oder schriftlich vorgebracht werden, die Zugangswege sind frei wählbar. Der Oberbürgermeister bietet darüber hinaus in unregelmäßigen Abständen Bürgersprechstunden an. Hier wird die Möglichkeit er-

öffnet, Anregungen, Beschwerden oder Meinungsäußerungen zu kommunalpolitischen Themen dem Oberbürgermeister persönlich vorzutragen.

Neben der Möglichkeit, sich mit Anregungen und Beschwerden an die Verwaltung bzw. den Oberbürgermeister zu wenden, eröffnet die Gemeindeordnung in § 24 jedem das Recht, sich in Angelegenheiten der Gemeinde direkt an den Rat oder an einen durch den Rat gebildeten Beschwerdeausschuss zu wenden. Diese so genannten „Bürgeranträge“ bedürfen der Schriftform oder müssen zur Niederschrift vorgetragen werden.

Der Beschwerdeausschuss berät aufgrund der in einer Vorlage dargestellten Sachverhalte. Der/die Antragsteller/in erhält darüber hinaus Gelegenheit, in der - grundsätzlich öffentlichen - Sitzung zu seinem Antrag persönlich Stellung zu nehmen und dem Beratungsverlauf zu folgen. Die Bearbeitungszeiten des Beschwerdeausschusses sind aufgrund des Tagungsrythmus naturgemäß länger.

Erwähnenswert ist ferner, dass zu Beginn jeder Ratssitzung im Rahmen der Einwohnerfragestunde die Möglichkeit eröffnet wird, Fragen zu kommunalpolitischen Themen direkt an den Rat oder den Oberbürgermeister zu richten. Jede/r Einwohner/in erhält die Möglichkeit, zu einem Thema zwei Fragen bzw. zwei Zusatzfragen zu stellen. Sofern die Beantwortung nicht innerhalb der Ratssitzung möglich ist, wird die Antwort schriftlich erteilt.

Ein weiterer Baustein hin zu einem flächendeckenden Qualitätsmanagement sind die durch das Ressort Statistik und Stadtforschung (61/1), ehemals 12, durchgeführten **Umfragen** im Auftrag der Fachbereiche, Ressorts, Ämter.

Zum Umfragespektrum gehören Bürger-, Mitarbeiter-, Besucher- und Kundenbefragungen.

In den vergangenen Jahren wurden Kunden- und Besucherumfragen in den nachfolgend aufgeführten Bereichen durchgeführt; dabei befasste sich ein Teil des Fragenkataloges immer mit der Einschätzung der Mitarbeiter/innen, die die Dienstleistung erbracht haben. Aus Gründen des Datenschutzes erfolgte diese Datenerhebung anonym.

Bei der Einschätzung der Mitarbeiter/innen, die die Dienstleistung erbracht haben, kamen nachfolgende Fragestellungen zum Tragen:

- War der Mitarbeiter hilfreich und freundlich?
- Hat sich der Mitarbeiter ausreichend Zeit genommen?
- Hat man Vertrauen in die Aussagen des Mitarbeiters?
- Wurde man unpersönlich behandelt?
- Machte der Mitarbeiter einen hektischen Eindruck?
- War der Mitarbeiter gut und umfassend informiert?
- Hat die Bearbeitung länger gedauert als nötig?
- Hat der Mitarbeiter beim Ausfüllen der Formulare geholfen?
- War der Mitarbeiter sachkundig?
- Konnte das Anliegen ungestört besprochen werden?

Die Auswertungen bezogen sich immer auf die gesamte Mitarbeitergruppe, einzelne Ämter oder Dienstgebäude.

## **BEGRÜNDUNG**

**Drucksachennummer:**

0638/2006

**Teil 3 Seite 3**

**Datum:**

01.08.2006

Am Ende der Befragungen hatte der Besucher/die Besucherin noch die Möglichkeit Wünsche, Lob und Kritik auch bzgl. des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin zu äußern. Diese wurden, wenn erforderlich, natürlich auch nur anonymisiert an den Auftraggeber weitergegeben.

Eine Auswahl bisher durchgeführter Kundenbefragungen:

Im Februar 1990 wurden 1 500 Besucher beim Verlassen der damals 7 Verwaltungsgebäude interviewt. Neben Fragen, welche die Gesamtverwaltung im Blickpunkt hatten, drehte es sich auch um die beim jetzigen Behördengang gewonnenen Erfahrungen. Zu letzteren wurden 5 Aussagen präsentiert, die als völlig richtig, richtig, teils-teils, falsch bis völlig falsch eingestuft werden sollten.

Ich bin hilfreich und freundlich behandelt worden (70 % völlig richtig, 19 % richtig).

Ich bin gut und umfassend informiert worden (59 %, 22 %).

Ich vertraue voll und ganz den Aussagen des Sachbearbeiters (53 %, 20 %).

Ich bin unpersönlich behandelt worden (6 %, 5 %).

Die Bearbeitung hat länger gedauert als eigentlich nötig (6 %, 5 %).

*(Die Stadtverwaltung im Urteil der Bürger, August 1990)*

Von Januar bis März 1995 kam es zu einer Neuauflage der Umfrage aus dem Jahre 1990. Diesmal gaben gut 1 200 Personen freiwillig Auskunft über die Stadtverwaltung Hagen. Befragt wurden sie nach einem Besuch der folgenden 7 Dienstgebäude: Rathaus, Stadthaus I, Hochstr., Böhmerstr., Hohenlimburg, Büchereien Hohenlimburg, Boele und Haspe. Wieder spielte eine Bewertung des Gesprächs mit dem Mitarbeiter eine zentrale Rolle. Ein Blick auf das Ergebnis offenbart wiederum viel Lob für die Beschäftigten.

Ich bin hilfreich und freundlich behandelt worden (71 % völlig richtig, 21 % richtig).

Ich bin gut und umfassend informiert worden (59 %, 23 %).

Ich vertraue voll und ganz den Aussagen des Sachbearbeiters (50 %, 19 %).

Ich bin unpersönlich behandelt worden (5 %, 4 %).

Die Bearbeitung hat länger gedauert als eigentlich nötig (3 %, 2 %).

*(Hagener beurteilen ihre Verwaltung, September 1995)*

Im Juli 1996 fand eine Umfrage unter den Besuchern (Kunden) der damaligen 5 Bürgerämter statt. 1 200 Personen wurden mündlich befragt und gaben bereitwillig Auskunft. Die Bürger urteilten nicht nur über die Mitarbeiter sondern äußerten sich auch zu anderen Fragen zum Thema „Bürgeramt“. Konkret mit dem Sachbearbeiter (SB) befassten sich die folgenden Fragestellungen. Dafür wurde der Fragenkatalog von 1990/1995 um drei Aussagen erweitert. Als Antwort dienten die 5 Kategorien völlig richtig, überwiegend richtig, teils-teils, überwiegend falsch, falsch.

Ich bin hilfreich und freundlich behandelt worden (95 % völlig richtig, 3 % überwiegend richtig).

Ich konnte mein Anliegen mit dem Sachbearbeiter ungestört besprechen (94 %, 3 %).

Ich bin gut und umfassend informiert worden (87 %, 9 %).  
Der Sachbearbeiter hat mir beim Ausfüllen der Formulare geholfen (85 %, 4 %).  
Ich vertraue voll und ganz den Aussagen des Sachbearbeiters (79 %, 11 %).  
Die Bearbeitung hat länger gedauert als nötig (5 %, 1 %).  
Der Sachbearbeiter machte einen hektischen Eindruck (2 %, 1 %).  
Ich bin unpersönlich behandelt worden (1 %, 1 %).  
*(Im Blickpunkt: Die Bürgerämter, November 1996)*

Im ersten Quartal 2000 sind gut 1 000 Kunden vor und im Anschluss an ihren Besuch im Zentralen Bürgeramt ein paar Fragen gestellt worden. Neben Fragen zu der Lage, den Öffnungszeiten und dem Service gehörten zum Fragenspektrum auch wieder die schon bekannten Aussagen zum Sachbearbeiter mit den Antwortkategorien völlig richtig, richtig, teils-teils, falsch, völlig falsch.

Ich bin hilfreich und freundlich behandelt worden (39 % völlig richtig, 53 % richtig).  
Ich bin gut und umfassend informiert worden (28 %, 54 %).  
Ich vertraue voll und ganz den Aussagen des Sachbearbeiters (22 %, 48 %).  
Die Bearbeitung hat länger gedauert als nötig (3 %, 5 %).  
Der Sachbearbeiter machte einen hektischen Eindruck (1 %, 3 %).  
Ich bin unpersönlich behandelt worden (1 %, 3 %).  
*(Viel Service aus einer Hand, November 2000)*

Dem Instrument der Umfrageforschung sehr aufgeschlossen zeigte sich auch die VHS. So setzte sie 1990 als erste deutsche Stadt dieses Marktforschungsinstrument zur Qualitätssicherung im Bereich der VHS ein. Telefonisch befragt wurden 1 000 ehemalige Kursteilnehmer und 1 000 Hagener Bürger. Geschlossen wurde der Kreis durch die schriftliche Befragung von 1 300 aktuellen Kursteilnehmern.  
*(VHS Hagen von außen gesehen, Mai 1992)*

Im Herbst 1995 erfuhren die Umfragen eine Neuauflage. Unter anderem sollten die Kursteilnehmer die Beratung beurteilen. Auf dem Prüfstand stand z.B. die Wartezeit, die von 77 % der Teilnehmer als o.k. eingestuft wurde. 72 % stellten fest, dass die Beratung genügend auf ihre Bedürfnisse eingegangen war und 69 % hat die Beratung bei der Wahl des richtigen Kurses geholfen.  
*(Urteile zur VHS HAGEN, Mai 1996)*

Die Fragestellungen der 1995er Umfrage wurden von der Stadt Bochum für eine eigene Umfrage übernommen. Der Vergleich der Volkshochschulen Hagen und Bochum erschien 1997 in schriftlicher Form.  
*(Volkshochschule von innen und von außen gesehen, 1997)*

Anfang 2004 kam es zu einer schriftlichen Befragung von Teilnehmern an Fremdsprachenkursen. 518 Volkshochschüler nutzten die Gelegenheit, auf die weiteren Planungen im Be-

reich der Fremdsprachen Einfluss zu nehmen. Es ging um die gewünschten Kurstypen und –zeiten, um E-Learning und die Zufriedenheit mit den Angeboten. Auf eine Bewertung der Kursleiter durch die Teilnehmer wurde bei dieser Umfrage bewusst verzichtet.

*(Sprachen lernen in der VHS, Mai 2004)*

Der Fachbereich Jugend und Soziales initiierte Anfang 2001 eine Umfrage, die sich mit dem Instrument der Terminvereinbarung auseinander setzte. 1 100 Besucher beantworteten freiwillig Fragen zu Vor- und Nachteilen der eingeführten Terminvergabe. Ziel war es, die Wünsche der Bürger kennen zu lernen und ihnen bei den weiteren Planungen gerecht zu werden. Konnten Wartezeiten verringert oder sogar ganz vermieden werden? Eine Mitarbeiterumfrage zum selben Thema sollte auch deren berechnigte Interessen einfließen lassen.

*(Besucherumfrage Terminvereinbarung, 2001)*

Von der Wohnberatung für Senioren und Behinderte erhielt 61/1 im Dezember 2002 den Auftrag eine Kundenbefragung durchzuführen. Von 177 angeschriebenen Kunden füllten 102 den Fragebogen aus (Rücklaufquote 58 %). Einen breiten Raum innerhalb der Befragung nahm das Kundenurteil über das letzte Beratungsgespräch ein. Als Antwortspektrum wurde wieder eine 5er Skala von völlig richtig bis völlig falsch verwendet. Die Mitarbeiter erhielten viel Lob.

Der Mitarbeiter war hilfreich und freundlich (völlig richtig 89 %, richtig 9 %).

Der Mitarbeiter hatte ausreichend Zeit (84 %, 9 %).

Ich würde die Wohnberatung weiterempfehlen (80 %, 15 %).

Ich vertraue voll und ganz den Aussagen des Mitarbeiters (73 %, 20 %).

Der Mitarbeiter war äußerst sachkundig (70 %, 22 %).

Der Mitarbeiter entwickelte Ideen und Vorschläge (58 %, 22 %).

*(Umfrage: Wohnberatung, Dezember 2003)*

Für das SZW führte 61/1 zur Jahreswende 2005/2006 im Vorfeld der Eröffnung eine Umfrage bei 500 zufällig ausgewählten kleinen und mittleren Unternehmen durch. Sie wurden schriftlich zu zurückliegenden Kontakten mit der Stadtverwaltung (vor Gründung SZW) befragt. 31 % von ihnen nahmen an der Umfrage teil. Diejenigen Unternehmen, die seit 2003 Kontakt mit der Stadtverwaltung hatten (46 % von ihnen), wurden gebeten, Schulnoten zu vergeben für die erhaltenen Leistungen (2,7), für das Engagement der beteiligten Mitarbeiter (2,6) und die Schnelligkeit der Bearbeitung (2,9). Des weiteren sollte die Nachvollziehbarkeit der Entscheidung (59 % Ja) und ob die Beratung den Unternehmensbedürfnissen gerecht wurde (45 % Ja), beurteilt werden.

*(Servicezentrum Wirtschaft – Unternehmensbefragung, Februar 2006)*

Bei weiteren Umfragen stand der Mitarbeiter nur punktuell im Mittelpunkt. So sollten sich im Herbst 1999 Kunden der Stadtbücherei über ihren Besuch äußern. Insgesamt 995 Personen kamen dem nach. Unter den Fragen gab es beispielsweise eine Sequenz, die sich mit der Informationstheke befasste. Wer angab, das Personal an der Theke um Hilfe gebeten zu haben, wurde gefragt, ob das aufgetretene Problem gelöst werden konnte. Erwies es sich als

## **BEGRÜNDUNG**

**Teil 3 Seite 6**

**Drucksachennummer:**

0638/2006

**Datum:**

01.08.2006

resistent, wurde der Besucher nach den Gründen befragt, die aus seiner Sicht dazu geführt haben. Genannt werden konnte eine unbesetzte Theke, zu großer Andrang, zu wenig Zeit, Unwissenheit des städtischen Mitarbeiters oder andere Gründe.

*(Vieles mehr als Bücher – Hagener äußern sich über ihre Bücherei, Februar 2000)*

Aktuell läuft folgende Kundenbefragung beim SZW:

Thema ist die Kundenzufriedenheit. Deshalb erhält jeder Kunde nach dem Abschluss seiner Angelegenheit einen Fragebogen ausgehändigt mit der Bitte, ihn auszufüllen. Neben der Abfrage der Zufriedenheit mit der erbrachten Leistung und der Bearbeitungszeit soll der Besucher im Rahmen der 5er Skala von völlig richtig bis völlig falsch Aussagen bewerten zur Freundlichkeit des Mitarbeiters, seiner Kompetenz, seinem kooperativen Verhalten, ob er umfassend informiert war und ob man seinen Aussagen voll und ganz vertrauen konnte.

Geplant ist darüber hinaus bereits folgende Kundenbefragung:

Das Zentrale Bürgeramt plant für den Zeitraum nach dem Bürgerentscheid eine Kundenbefragung, die stark auf die Fragestellungen der im Jahr 2000 durchgeführten Umfragen Bezug nimmt.

**Zusammenfassend bleibt aus Sicht der Verwaltung festzustellen, dass die Stadt Hagen sich durch das installierte Beschwerdemanagement und durch die intensive Durchführung von Befragungen in den verschiedensten Verwaltungsbereichen ständig ein Bild über das Image der Stadtverwaltung bei den Bürgerinnen und Bürgern verschafft, auf Probleme zielgerichtet reagiert und somit kontinuierlich das Ziel einer bürgerfreundlichen Verwaltung verfolgt.**

**Insofern sieht die Verwaltung die Intention des Beschlussvorschlages der CDU-Fraktion aus der Sitzung des Rates am 22.06.2006 als erfüllt an und stellt anheim, auf eine formale Beschlussfassung zu der Thematik zu verzichten. Gleichzeitig sichert die Verwaltung zu, in regelmäßigen Abständen über die weitere Entwicklung zu berichten.**



**FINANZIELLE  
AUSWIRKUNGEN**

**Teil 4 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0638/2006

**Datum:**

01.08.2006

☒ Es entstehen keine finanziellen und personellen Auswirkungen.

